Interni standard kvaliteta

Načela, procesi i kontrolne tačke kojima obezbeđujemo kvalitet u svakoj fazi projekta.

Oznaka	HS-DOK-01	Verzija	1.0
Važi od	novembar 2026.	Status	Važeći
Vlasnik dokumenta	Izvršni direktor	Naredna revizija	novembar 2027.
Primena	Svi projekti i usluge	Dostupnost	Javni dokument

Dokument opisuje interne standarde rada brenda HiStack. Ne predstavlja sertifikat, garanciju niti ugovornu obavezu i nije ocenjen od strane nezavisnog sertifikacionog tela. Konkretna prava i obaveze uređuju se ponudom ili ugovorom, a usluge pruža lice navedeno kao ugovorna strana u ponudi ili ugovoru.

01 Svrha i oblast primene

Standard definiše načela, procese i kontrolne tačke kojima HiStack obezbeđuje ujednačen kvalitet rada, od prvog upita do podrške nakon lansiranja. Primenjuje se na sve usluge: razvoj sajtova i web aplikacija, digitalne proizvode, mobilne aplikacije i rešenja za e-trgovinu.

Kada se standard razlikuje od ugovora, ponude ili projektne specifikacije, primenjuju se ugovorni dokumenti. Tehnički zahtevi su detaljno opisani u dokumentu HS-DOK-02 Tehnička usaglašenost.

02 Načela kvaliteta

Načelo	Šta znači u praksi
Jasnoća	Obim, rokovi, cena i odgovornosti definišu se pisano pre početka rada. Nijedna faza ne počinje bez dogovorene osnove.
Preciznost	Dizajn i kod se izrađuju prema dogovorenoj specifikaciji, uz doslednost u detaljima: poravnanju, tipografiji, nazivima i strukturi.
Transparentnost	Naručilac ima uvid u stanje projekta, otvorena pitanja i rizike. Problemi se prijavljuju čim se uoče, ne na kraju roka.
Pouzdanost	Rešenja se projektuju tako da budu stabilna, bezbedna i održiva, bez nepotrebnih zavisnosti i privremenih rešenja koja ostaju trajna.
Odgovornost	Svaka isporuka ima jasno određenu odgovornu osobu i prolazi internu proveru pre nego što se preda naručiocu.
Unapređenje	Nakon svakog projekta beleže se zaključci, a procesi i ovaj standard se redovno dopunjuju.

03 Životni ciklus projekta i kontrolne tačke

Svaki projekat prolazi kroz iste faze. Prelazak u narednu fazu moguć je tek kada je kontrolna tačka prethodne faze ispunjena.

Faza	Ključne aktivnosti	Kontrolna tačka	Dokument
Upit i analiza	Prikupljanje informacija, razgovor o ciljevima, procena izvodljivosti	Razumevanje potreba potvrđeno sa naručiocem	HS-OBR-01
Ponuda i specifikacija	Definisanje obima, zahteva, faza, rokova i kriterijuma prihvatanja	Pisano prihvatanje ponude i specifikacije	Ponuda, HS-SAB-01
Dizajn	Struktura, prototip, vizuelni dizajn ključnih ekrana	Odobren dizajn pre početka razvoja	Zapis o odobrenju
Razvoj	Izrada u test okruženju, pregled koda, redovni prikaz napretka	Završena funkcionalnost prema specifikaciji	Evidencija verzija
Testiranje	Interna provera prema kontrolnoj listi (sekcija 06), testiranje naručioca	Otklonjene sve blokirajuće greške	Lista nalaza
Primopredaja i lansiranje	Prenos na produkciju, predaja pristupa i dokumentacije	Potpisan zapisnik o primopredaji	HS-OBR-02
Podrška	Praćenje rada, ispravke, održavanje prema dogovoru	Prema ugovoru o podršci ili održavanju	Ugovor ili ponuda

04 Standard dizajna

- Dizajn polazi od ciljeva projekta i potreba korisnika, ne od gotovih šablona.
- Vizuelni identitet naručioca se poštuje i dosledno primenjuje na svim ekranima i komponentama.
- Za svaki projekat definiše se sistem komponenti: tipografija, boje, razmaci, dugmad, forme i stanja elemenata.
- Svaki ekran se projektuje za računar, tablet i telefon kao zaseban raspored, a ne kao umanjena verzija.
- Kontrast, veličina teksta i interaktivni elementi projektuju se u skladu sa ciljnim nivoom pristupačnosti (HS-DOK-02).
- Dizajn se predaje na odobrenje pre razvoja; izmene nakon odobrenja tretiraju se kao zahtev za izmenu (sekcija 08).

05 Standard razvoja

- Izvorni kod se vodi u sistemu za kontrolu verzija (Git), sa jasnom istorijom izmena.
- Kod se piše prema dogovorenim konvencijama imenovanja i strukture, čitljivo i sa komentarima tamo gde je logika složena.
- Biblioteke i alati trećih strana uvode se samo kada za to postoji tehnički razlog; prednost imaju stabilna i održavana rešenja.
- Razvoj se odvija u test okruženju; produkcija se menja tek nakon provere.
- Pregled koda obavlja se pre spajanja značajnih izmena, kada projekat uključuje više članova tima.
- Pristupni podaci, ključevi i lozinke nikada se ne upisuju u izvorni kod niti u javne repozitorijume.
- Za svaki projekat priprema se tehnička dokumentacija u obimu dogovorenom specifikacijom.

06 Kontrola kvaliteta pre isporuke

Pre predaje naručiocu, svaka isporuka prolazi internu proveru prema sledećoj listi. Obim provere prilagođava se vrsti projekta.

Oblast	Provera
Funkcionalnost	Sve funkcije iz specifikacije rade prema kriterijumima prihvatanja, uključujući granične i pogrešne unose.
Prikaz na uređajima	Raspored i čitljivost na dogovorenim veličinama ekrana i stvarnim uređajima.
Pregledači	Rad u podržanim pregledačima navedenim u HS-DOK-02.
Performanse	Brzina učitavanja i optimizacija slika i resursa prema ciljnim vrednostima.
Pristupačnost	Navigacija tastaturom, kontrast, alternativni tekstovi, oznake formi.
Bezbednost	HTTPS, zaštita formi, pristupna prava, ažurne verzije komponenti.
Sadržaj	Pravopis, ispravnost linkova, slike, prevodi i pravni tekstovi koje je dostavio naručilac.
Forme i obaveštenja	Slanje, prijem, potvrde i zaštita od neželjenih poruka.
Pretraga i analitika	Naslovi, opisi, mapa sajta, preusmerenja i ispravnost analitike, kada je u obimu.

07 Komunikacija i izveštavanje

- Za svaki projekat određuje se kontakt osoba na strani HiStack-a i na strani naručioca.
- Dogovara se kanal komunikacije i ritam izveštavanja (na primer, nedeljni pregled napretka).
- Odluke koje utiču na obim, rok ili cenu potvrđuju se pisanim putem.
- Na upite se odgovara u najkraćem razumnom roku; garantovani rokovi odziva, ako postoje, definišu se ugovorom o podršci.
- Kašnjenja i rizici prijavljuju se naručiocu čim se uoče, uz predlog rešenja.

08 Upravljanje izmenama

Zahtev za izmenu obima podnosi se pisanim putem. HiStack procenjuje uticaj na rok, cenu i postojeće funkcionalnosti i dostavlja procenu naručiocu. Izmena se primenjuje tek nakon pisane saglasnosti obe strane i upisuje se u istoriju verzija projektne specifikacije (HS-SAB-01).

09 Poverljivost i zaštita podataka

- Informacije naručioca koriste se isključivo za potrebe projekta. Na zahtev se potpisuje ugovor o poverljivosti.
- Pristup sistemima naručioca dodeljuje se samo osobama koje ga zaista koriste, sa najmanjim potrebnim pravima.
- Pristupni podaci razmenjuju se odvojeno, bezbednim kanalom, i ne upisuju se u dokumente projekta.
- Nakon završetka saradnje, privremeni pristupi se ukidaju, a naručiocu se preporučuje promena lozinki.
- Obrada podataka o ličnosti odvija se u skladu sa Politikom privatnosti i važećim propisima (HS-DOK-02, sekcija 07).

10 Primopredaja i period nakon isporuke

Primopredaja se evidentira zapisnikom (HS-OBR-02), u kojem se navode predate isporuke, pristupi, dokumentacija, utvrđeno stanje i eventualne primedbe sa rokovima za otklanjanje. Podrška, garancija i prava na korišćenje nakon primopredaje uređuju se ugovorom ili ponudom.

11 Povratne informacije i reklamacije

Korak	Postupak
Prijem	Primedba se šalje pisanim putem na contact@histack.rs ili dogovorenim kanalom projekta, uz opis i, ako je moguće, snimak ekrana.
Evidencija	Primedba se beleži i dodeljuje odgovornoj osobi.
Analiza	Utvrđuje se uzrok i da li je reč o grešci, izmeni zahteva ili spoljnom faktoru.
Odgovor	Naručilac dobija obrazloženje i predlog rešenja sa rokom.
Mera	Nakon otklanjanja, uzrok se analizira kako se problem ne bi ponovio.

12 Preispitivanje i unapređenje

Po završetku svakog projekta sprovodi se kratko interno preispitivanje: šta je funkcionisalo, šta nije i šta treba promeniti. Standard se preispituje najmanje jednom godišnje, kao i nakon značajnih promena u načinu rada. Važeća verzija uvek je objavljena na sajtu www.histack.rs.

13 Povezani dokumenti

Oznaka	Dokument
HS-OBR-01	Upitnik za novi projekat
HS-SAB-01	Projektna specifikacija
HS-OBR-02	Zapisnik o primopredaji
HS-DOK-02	Tehnička usaglašenost
–	Politika privatnosti i Uslovi korišćenja (www.histack.rs/resursi/)

14 Istorija verzija

Verzija	Datum	Opis izmene
1.0	novembar 2026.	Prva objavljena verzija dokumenta.