

Техническото предложение на изпълнителя „СИЕЛА НОРМА“АД се публикува със заличена информация, съгласно чл. 36а, ал. 3 от Закона за обществените поръчки (ЗОП) и представената от дружеството декларация за конфиденциалност по чл. 102 от ЗОП.

Съгласно декларацията за конфиденциалност по чл. 102 от ЗОП на „СИЕЛА НОРМА“АД не се публикуват следните страници от техническото предложение на дружеството:

46-84; 87-92;95;122-123;129-135;139-140;144-175;184-347;357-378.



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

оценката му. Решението се тества за изчерпателност и съвместимост със системата. След като се тества, цялостното решение се доставя на Възложителя.

Класификация на инцидентите

Категория А - Въздействие върху процесите вследствие нарушаване на основните функционалности на структуроопределящите компоненти, водещо до пълната системна неработоспособност;

Категория В - Въздействие върху процесите вследствие частично нарушаване на функционалностите на структуроопределящите компоненти, водещо до частична системна неработоспособност;

Категория С - Въздействие върху процесите вследствие нарушаване на функционалности на неструктуроопределящите компоненти, водещо до частична системна неработоспособност.

Приоритетите на проблемите/инцидентите ще бъдат определени съвместно с Възложителя в зависимост от влиянието им върху работата на администрацията. Редът на отстраняване на проблемите ще се определя в зависимост от техния приоритет.

Реакция при инцидент и време за отстраняване на проблема

Категория на инцидентите	Време за реакция	Време за решение	Време за отстраняване на проблема
А	60 мин	до 4 часа	до 8 часа
В	4 часа	до 8 часа	до 1 ден
С	8 часа	до 1 ден	до 3 дена

Време за реакция: Реакция на съобщения и обаждания за неизправност – регистриране и отговор, че случая е приет и (не е)/(е) необходима повече информация по темата.

Време за решение: Време за възстановяване на критична/основна функционалност на системите и намиране на решение.

Този документ е създаден в рамките на договор № BG-05SFOP001-3.001-0008-C01/03.10.2017 г., по проект: „Доразвитие и централизиране на порталите в органите на изпълнителната власт от Сектор „Правосъдие“ за достъп на гражданите и бизнеса до информация, е-услуги и е-правосъдие“, финансиран от ОП „Добро управление“, чрез ЕСФ.
<http://eufunds.bg>



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

Време за отстраняване на проблема: Време за възстановяване на пълната функционалност и цялостно отстраняване на проблема.

Посочените срокове за реагиране на съобщения и обаждания за неизправности и за отстраняване на неизправности могат да бъдат детайлно дефинирани/ регламентирани в процедура за поддръжка и обслужване, заедно с всички други въпроси във връзка с гаранционното обслужване.

Инциденти, които не са ликвидирани в договорените срокове, ще бъдат ескалирани до по-високи управленски нива в съответствие с процедурата за поддръжка и обслужване.

Отстраняването на инцидентите ще се извършва отдалечено, освен в случаите, когато естеството на проблема налага присъствие на място. Възложителят ще осигури възможност за отдалечен достъп и обслужване на системата.

На етап „Проектиране“ ще бъдат детайлизирани и съгласувани процедурата за гаранционно обслужване и процедурата за генериране на отчети и разпространение на информацията.

В рамките на гаранционната поддръжка е възможно разпространението на поне 1 upgrade на системата в резултат на обявени от производителите промени в рамките на действащата версия на продуктите им използвани от разработената система. Методът за разпространение на upgrade, patch или critical patch зависи от конкретните условия и може да бъде:

- Дистрибуция на методология описана с общодостъпни инструменти чрез e-mail, магнитен или оптичен носител;
- Дистрибуция на само инсталиращ се код, изпратен чрез e-mail;
- Дистрибуция на само инсталиращ се код, изпратен на магнитен или оптичен носител;
- Посещение на екип по поддръжката на място.

Следва Диаграма на процеса по организация на поддръжката и ескалация:

Този документ е създаден в рамките на договор № BG-05SFOP001-3.001-0008-C01/03.10.2017 г., по проект: „Доразвитие и централизиране на порталите в органите на изпълнителната власт от Сектор „Правосъдие“ за достъп на гражданите и бизнеса до информация, е-услуги и е-правосъдие“, финансиран от ОП „Добро управление“, чрез ЕСФ.
<http://eufunds.bg>



3.4. Описание по какъв начин (защо) прилагането на предложената от Сиела Норма АД методология за управление на проекта ще допринесе за успешното изпълнение на настоящата поръчка

PMI методологията може да се приложи към всеки проект, независимо от мащаба, вида, и организацията. Състои се от набор от дейности, необходими за ръководство, управление и доставка на крайния продукт/услуга - резултат от изпълнението на проекта. Според PMI методологията управлението на проекти е „планиране, делегиране, наблюдение и контрол на всички аспекти на проекта, и мотивацията на всички участници, за постигане на проектните цели в рамките на очакваните критерии за изпълнение като време, разходи, качество, обхват, ползи и рискове“.

PMI методологията представлява структуриран подход, който задава ясна методологична рамка за управлението на проекта през всичките му фази. Фазите на проекта се състоят от поредица от процеси, всеки от който има определен набор от дейности и резултати, които се постигат в края на всяка фаза.

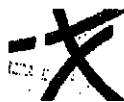
За постигането на проектните цели и очакваните резултати, при реализацията на дейностите ще бъдат приложени следните похвати/практики:

- **Определяне на задачите по проекта и разпределяне на ресурсите в зависимост от обема на работа и времето за изпълнение на всяка задача - отговорен за това е ръководителят на проекта;**
- **Създаване на план за изпълнение (график) - графикът ще бъде създаден от ръководителят на проекта и ще бъде сведен до знанието на всички участници в проекта;**
- **Изпълнение на проектните дейности в последователността, описана в план-графика - дейностите ще бъдат изпълнявани от всички експерти в екипа на Изпълнителя;**
- **Ефективно координиране на всички дейности по време на цялото изпълнение на проекта - отговорен за това е ръководителят на проекта;**
- **Непрекъснато взаимодействие между Сиела Норма АД и Министерство на културата през цялото изпълнение на проекта - взаимодействието трябва да се осъществява както на ниво ръководители проект, така и между самите експерти според тяхната експертиза и отговорности в проекта;**

Този документ е създаден в рамките на договор № BG-05SFOP001-3.001-0008-C01/03.10.2017 г., по проект: „Доразвитие и централизиране на портатилите в органите на изпълнителната власт от Сектор „Правосъдие“ за достъп на гражданите и бизнеса до информация, е-услуги и е-правосъдие“, финансиран от ОП „Добро управление“, чрез ЕСФ.
<http://eufunds.bg>



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

- Динамична преоценка и идентифициране на нови рискове - ръководителят на проекта (екипа) е отговорен за идентифицирането и (пре)оценката на риска да се случват регулярно, но в изпълнението участват всички експерти от екипа;
- Управление на качеството - всички експерти в екипа на Изпълнителя са отговорни за качеството на изпълнение на проекта, ръководителят на проекта е лицето, което контролира и отговаря за дейностите по управление на качеството да се изпълняват стриктно.

Предложената от Сиела Норма АД методология за управление на проекта ще допринесе за успешното изпълнение на настоящата поръчка, тъй като напълно се адаптира към изпълнението на настоящата поръчка, по следният начин:

- **Процес 1 - Стартирането** включва процесите, които се изпълняват при възлагането на роли и определянето на обхвата на нова фаза или проект. Всеки РМІ проект преминава през този процес и целта е да се въведат ясни правила за управлението и контрола на проекта. Процесът гарантира, че има общо разбиране за: целите на проекта, сроковете и разходите, обхвата, очакваните ползи и резултати, рискове, изисквания и стандарти за качество, контрол на крайните продукти, комуникация със заинтересованите страни. Изпълнява се по време на фаза Планиране на изпълнението.

Този процес започва с кандидатстването на Сиела Норма АД по процедурата и приключва с подписването на договор за изпълнение, ако бъдем избрани за изпълнител на настоящата поръчка. В рамките на този процес се извършва основното планиране за изпълнение на проекта в екипа на Изпълнителя - изготвяне на първоначален график за изпълнение на проектните дейности, който ще бъде актуализиран и детайлизиран след подписване на договор; изготвяне на Регистър на рисковете и подготовка на помощни планове.

Към настоящият момент този процес е в процес на изпълнение. С подаването на нашата оферта ние ще предадем първоначален (предварителен) график за изпълнение на поръчката - раздел 7.1 в настоящата техническа оферта, първоначален регистър на рисковете - раздел 2.2, описание на ресурсите, които ще са ангажирани с изпълнението на договора и тяхното разпределение по дейности - раздел 6.1.

- **Процес 2 - Планирането** включва процесите, които се изпълняват при определянето и промяната на обхвата на проекта, разработването на плана за управление на проекта и планирането на дейностите по проекта.

Този документ е създаден в рамките на договор № BG-05SFOP001-3.001-0008-C01/03.10.2017 г., по проект: „Доразвитие и централизиране на порталите в органите на изпълнителната власт от Сектор „Правосъдие“ за достъп на гражданите и бизнеса до информация, е-услуги и е-правосъдие“, финансиран от ОП „Добро управление“, чрез ЕСФ.
<http://eufunds.bg>



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

Планирането на проекта е повторяем процес с дейности, включени във всеки един от основните PMI процеса.

Целта на този процес е да отговори на следните въпрос: „Какво? (какво трябва да се свърши) Кой? (кой трябва да го свърши) Как? (с какви средства или по какъв начин да се свърши работата) и Кога (в каква последователност трябва да се изпълнят дейностите)?“. Планирането цели да разпредели задълженията по такъв начин, че най-ефективно да изпълни проекта спрямо изискванията на Възложителя и заинтересованите страни.

Процесът планиране на проекта се изпълнява в хода на целия проект по време на всички етапи/проектни дейности. Планирането е от изключително значение за успешното изпълнение, защото се дефинират всички необходими ресурси, дейности, срокове за изпълнение, както и подхода за контрол и критериите за качество, които ще бъдат следвани.

Накратко, PMI предоставя структуриран подход към управлението на проекти чрез ясно дефинирана рамка. Методологията описва процеси за координация на дейностите и участниците в един проект и позволява ефективен контрол на ресурсите и времевите ограничения.

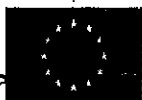
Методологията Р PMI определя:

- Организацията на проекта и на неговите фази;
- Процесите, които движат изпълнението;
- Структурата и съдържанието на проектните планове;
- Основни техники за управление на проекта;
- Поредица от бизнес и управленски контроли и контроли на качеството, които гарантират, че проектът се изпълнява съгласно очакванията и плана.

Прилагайки методологията PMI за управление на текущия проект и използвайки добри практики от тази методология, Сиела Норма АД ще осигури:

- структуриран подход към управлението на проекта чрез ясно дефинирана рамка и общ терминологичен език;
- контролирано и организирано начало, изпълнение и край на проекта;
- ясни дефиниции на ролите и отговорностите, така че всеки участник в проекта разбира, както какво се очаква от него, както и какво да очаква от всички останали участници;

Този документ е създаден в рамките на договор № BG-05SFOP001-3.001-0008-C01/03.10.2017 г., по проект: „Доразвитие и централизиране на порталите в органите на изпълнителната власт от Сектор „Правосъдие“ за достъп на гражданите и бизнеса до информация, е-услуги и е-правосъдие“, финансиран от ОП „Добро управление“, чрез ЕСФ.
<http://eufunds.bg>



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

- непрекъснат контрол - регулярни прегледи на прогреса по проекта спрямо одобрения график за изпълнение на дейностите;
- ефективна комуникация и високо ниво на взаимодействие - ясно дефинирани правила и канали за комуникация между членовете на екипа на Изпълнителя и между членовете на екипите на Изпълнителя и Възложителя;
- общо разбиране от двете страни относно обхвата на дейностите по изпълнение на проекта, последователност и срок,

които са ключови предпоставки за успешното изпълнение на проекта и постигане на очакваните резултати.

- **Процес 3 - Изпълнението** включва процесите по извършване на зададената работа и постигане на целите на проекта, залегнали в обхвата.

Изпълнението на този процес ще се осъществи на 3 пъти в хода на изпълнението на проекта - след приключването на Дейност 1: Разработване и внедряване на Единен портал за електронно правосъдие на изпълнителната власт в Сектор "Правосъдие" и пускане в експлоатация на минимум 2 електронни услуги, след приключването на Дейност 2: Миграция на отделните интернет страници на структурите в изпълнителната власт в сектор „Правосъдие“ към Единния портал за електронно правосъдие в Сектор "Правосъдие" и внедряване на портала върху ИТ инфраструктурата на МП и/или върху ДХЧО и след приключването на Дейност 3: Организиране и провеждане на обучения за работа с бъдещия Единен портал на изпълнителната власт в сектор „Правосъдие“. Изпълнението на процеса ще се осъществи от ръководителят на проекта на Изпълнителя, чиято отговорност е да предаде на Възложителя изготвените документи (резултати) от всяка дейност, в края на нейното изпълнение и да се отчете за срочното им предаване пред борда на проекта.

- **Процес 4 - Проследяването и контролът** включва процесите, необходими за стартирането, планирането, изпълнението и приключването на проекта в съответствие с целите, зададени в обхвата и плана за управление на проекта.

Ръководителят на проекта е основният отговорник за извършването на този контрол. Той е човекът, който ежедневно наблюдава проекта, анализира свършената и оставащата работа, качеството на вече завършените проектни дейности и документирането на изпълнението на проекта. Тези дейности, разбира се, вървят ръка за ръка с постоянната оценка на риска и контрола на

Този документ е създаден в рамките на договор № BG-05SFOP001-3.001-0008-C01/03.10.2017 г., по проект: „Доразвитие и централизиране на порталите в органите на изпълнителната власт от Сектор „Правосъдие“ за достъп на гражданите и бизнеса до информация, е-услуги и е-правосъдие“, финансиран от ОП „Добро управление“, чрез БСФ.
<http://eufunds.bg>



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

промените. Този процес е също така пряко свързан и подобен по функции на Управлението на проекта, с тази разлика, че се извършва ежедневно и единствено от ръководителя на проекта. Изпълнява се по време на фази Изпълнение и Контрол на изпълнението.

Този процес осигурява текущия контрол над изпълнението на дейностите, включени в обхвата на проекта.

Изпълнението на този процес ще стартира с изпълнението на договора. През целия срок на договора, ръководителят на проекта на Изпълнителя ще организира регулярни вътрешни срещи за обсъждане на прогреса на проекта и текущи въпроси и проблеми и ще извършва текущ преглед и анализ на извършената работа от Сиела Норма АД - преглед на междинни и крайни версии на изготвените документи преди тяхното предаване на Възложителя - аналитични доклади, детайлна техническа спецификация, вътрешни правила, преглед на междинни и крайни версии на разработения софтуер - Единен портал за електронно правосъдие, организиране на работни срещи с експерти на Възложителя по време на аналитичните дейности за набавяне на необходимата информация, проучване на бизнес процесите и изискванията. Ръководителят на проекта ще следи графика за изпълнение на проекта и при идентифицирани отклонения от графика ще го актуализира своевременно и съгласувано с Възложителя - при забавяне в изпълнението ще се предприемат корективни мерки (като например включване на допълнителен експерт), а при предварително изпълнение на планирана дейност ще се добавя неизползваното време към друга задача/дейност или ще се записва като буферно време, което може да се използва в случай на непредвидена забава или отклонение от графика.

- **Процес 5 - Приключването** включва процесите, които се изпълняват при официалното прекратяване на всички дейности по дадена фаза или проект и предаването на готовия продукт.

Всяка група процеси се състои от един или повече управленски процеси. Групите са свързани - често изходът на даден процес се превръща във вход на друг. При централните групи процеси има итерация на връзките - планирането осигурява на изпълнението първоначален документиран план на проекта, след което осигурява актуализации на плана в хода на работата. Следва кратко описание на основните сфери на знание.

Този документ е създаден в рамките на договор № BG-05SFOP001-3.001-0008-C01/03.10.2017 г., по проект: „Доразвитие и централизиране на порталите в органите на изпълнителната власт от Сектор „Правосъдие“ за достъп на гражданите и бизнеса до информация, е-услуги и е-правосъдие“, финансиран от ОП „Добро управление“, чрез ЕСФ.
<http://eurfunds.bg>



4.3. Тестване

Сиела Норма АД ще проведе тестове за работа на портала в реална среда и достоверност на мигрираните данни, за да демонстрира, че изискванията са изпълнени. По време на изпълнение на проекта, в началото на етапа, преди да са започнали тестовете за работа на портала, Сиела Норма АД ще предложи и опише методология за тестване, която ще използва в план за тестване с описание на обхвата на тестването, вид и спецификация на тестовете, управление на дефектите, регресионна политика, инструменти, логистично осигуряване и други параметри на процеса.

Служителят на Възложителя, отговорен за разработване на техническата спецификация, контрол и приемане работата на Изпълнителя ще приеме функционалностите на портала и неговата работоспособност.

Този документ е създаден в рамките на договор № BG-03SFOP001-3.001-0008-C01/03.10.2017 г., по проект: „Доразвитие и централизиране на порталите в органите на изпълнителната власт от Сектор „Правосъдие“ за достъп на гражданите и бизнеса до информация, в-услуги и е-правосъдие“, финансиран от ОП „Добро управление“, чрез ЕСФ.
<http://eufunds.bg>



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



МИНИСТЕРСТВО НА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

Сиела Норма АД ще проведе тестване на портала в създадена за целта тестова среда, за да демонстрира, че изискванията са изпълнени. Сиела Норма АД ще предложи и опише методология за тестване, която ще използва в план за тестване с описание на обхвата на тестването, вид и спецификация на тестовете, управление на дефектите, регресионна политика, инструменти, логистично осигуряване и други параметри на процеса.

4.6. Гаранционна поддръжка

Този документ е създаден в рамките на договор № BG-05SFOP001-3.001-0008-C01/03.10.2017 г., по проект: „Доразвитие и централизиране на порталите в органите на изпълнителната власт от Сектор „Правосъдие“ за достъп на гражданите и бизнеса до информация, е-услуги и е-правосъдие“, финансиран от ОП „Добро управление“, чрез ЕСФ.
<http://eufunds.bg>



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

Сиела Норма АД ще осигури за своя сметка гаранционна поддръжка за период от 36 месеца след приемане в експлоатация на системата.

При необходимост, по време на гаранционния период ще бъдат осъществявани дейности по осигуряване на експлоатационната годност на софтуера и ефективното му използване от Възложителя, в случай че настъпят явни отклонения от нормалните експлоатационни характеристики, заложиени в системния проект.

Сиела Норма АД ще предоставя услугите по гаранционна поддръжка, като предоставя за своя сметка единна точка за достъп за приемане на телефонни и e-mail съобщения.

Приоритетите на проблемите се определят от Възложителя в зависимост от влиянието им върху работата на администрацията. Редът на отстраняване на проблемите се определя в зависимост от техния приоритет.

Минималният обхват на поддръжката ще включва:

- Извършване на диагностика на докладван проблем с цел осигуряване на правилното функциониране на системите и модулите;
- Отстраняване на дефектите, открити в софтуерните модули, които са модифицирани или разработени в обхвата на проекта;
- Консултации за разрешаване на проблеми по предложената от Изпълнителя конфигурация на средата (операционна система, база данни, middleware, хардуер и мрежи), използвана от приложението, включително промени в конфигурацията на софтуерната инфраструктура на мястото на инсталация;
- Възстановяването на системата и данните при евентуален срив на системата, както и коригирането им в следствие на грешки в системата;
- Експертни консултации по телефон и електронна поща за системните администратори на Възложителя за идентифициране на дефекти или грешки в софтуера;
- Актуализация и предаване на нова версия на документацията на системата при установени явни несъответствия с фактически реализираните функционалности, както и в случаите, в които са извършени действия по отстраняване на дефекти и грешки, в рамките на гаранционната поддръжка.

Този документ е създаден в рамките на договор № BG-05SFOP001-3.001-0008-C01/03.10.2017 г., по проект: „Доразвитие и централизиране на порталите в органите на изпълнителната власт от Сектор „Правосъдие“ за достъп на гражданите и бизнеса до информация, е-услуги и е-правосъдие“, финансиран от ОП „Добро управление“, чрез ЕСФ.
<http://eufunds.bg>

Предимства на традиционния подход:

- контролиране на обхвата чрез стриктен контрол върху изискванията;

Този документ е създаден в рамките на договор № BG-05SFOP001-3.001-0008-C01/03.10.2017 г., по проект: „Доразвитие и централизиране на порталите в органите на изпълнителната власт от Сектор „Правосъдие“ за достъп на гражданите и бизнеса до информация, в-услуги и е-правосъдие“, финансиран от ОП „Добро управление“, чрез ЕСФ.

<http://euifunds.bg>



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

- силно наблюдаване върху контрола и осигуряването на качеството на продукта;
- откриване на отклонения в разходите или планирания график още на ранен етап;
- възможност за ефективен контрол и мониторинг на ресурсите и прогнозиране на рисковете чрез детайлно планиране.

Предимства на гъвкавия подход: силно участие на клиента по време на планиране и изпълнение на проектните дейности;

- възможност за бързо реагиране при непредвидени промени или открити проблеми/неточности в изискванията и кода.

При гъвкавото управление на проектите за разлика от традиционното се приветства всяка промяна, като основно правило е да се започне с реализация на изискванията, които имат най-голямо значение (приоритет) за клиента. Ако проектът започне да изостава се премахват изискванията с най-нисък приоритет (след допитване до клиента), за да е сигурно, че ще може да се предостави работещ софтуер, който включва най-важните елементи и то в рамките на планираните

изпълнението.

5.8. Адаптиране на RUP към настоящия проект

Съгласно техническата спецификация на Възложителя, участникът ще предложи подход за изпълнение на проекта, който включва следните етапи, дефинирани в раздел 6 от техническата спецификация:

*Този документ е създаден в рамките на договор № BG-05SFOP001-3.001-0008-C01/03.10.2017 г., по проект: „Доразвитие и централизиране на порталите в органите на изпълнителната власт от Сектор „Правосъдие“ за достъп на гражданите и бизнеса до информация, е-услуги и е-правосъдие“, финансиран от ОП „Добро управление“, чрез ВСФ.
<http://eufunds.bg>*

8.5. Защита на личните данни

Сиела Норма придава голямо значение на правото на личен живот и защита на лични данни. Целим заинтересованите лица да се чувстват сигурни, когато комуникират с портала, като същото така са убедени, лични им данни са в добри ръце.

Сиела Норма ще защитава лични данни в съответствие с приложимите закони и политиките ни за поверителност на данните. Освен това Сиела Норма поддържа подходящи технически и организационни мерки за защита на лични данни срещу неразрешено или незаконно обработване и/или срещу случайна загуба, промяна, разкриване или достъп, или случайно, или незаконно унищожаване, или повреждане.

8.6. Мерки за сигурност на данните които се прилагат

Ние поддържаме организационни, физически и технически мерки за сигурност за всички лични данни, които притежаваме. Разполагаме с протоколи, проверки и съответни политики, процедури и насоки за поддържане на тези договорености,

Този документ е създаден в рамките на договор № BG-05SFOP001-3.001-0008-C01/03.10.2017 г., по проект: „Доразвитие и централизиране на порталите в органиите на извънпубличната власт от Сектор „Правосъдие“ за достъп на гражданите и бизнеса до информация, е-услуги и е-правосъдие“, финансиран от ОП „Добро управление“, чрез ЕСФ.
<http://efunds.bg>



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

като се вземат предвид рисковете, свързани с категориите лични данни и обработката, която предприемаме.

Ние прилагаме водещи мерки за сигурност на пазара за защита на Вашите лични данни. Това включва (но не само):

Ние притежаваме сертификата ISO27001, който потвърждава, че спазваме най-високите и строги стандарти за сигурност на информацията. Това е стандарт за сигурност, признат от Българския институт за стандартизация (БДС), който служи като международна сертификация, че Сиела Норма се придържа към най-високите и строги стандарти. Това сертифициране все още е основният международен стандарт, който определя изискванията към Системата за управление на сигурността на информацията (ISMS) и потвърждава, че процесите и контролите за сигурност на Сиела Норма осигуряват ефективна рамка за защита на нашата клиентска и нашата собствена информация.

Още във фаза планиране се вземат мерки да се увеличи компютърната сигурността на системата.

Основна цел на компютърната сигурност е защитата на информацията и хардуера от кражба, повреждане или от природни бедствия, като същевременно на законните потребители се осигурява достъп до тях и ползотворна работа.

Състояние на компютърна „сигурност“ е концептуално идеална, постигната чрез използването на трите процеса: превенция, разкриване и реакция. Тези процеси се основават на различни политически и системни компоненти, които включват следното:

Потребителският достъп до акаунт и криптографията могат да защитят системите за файлове и данни.

Защитните стени за сега са от най-честите системи за превенция от гледна точка на сигурността на мрежата, тъй като те могат (ако правилно са конфигурирани) да предпазят достъпа до вътрешните мрежови услуги, както и да блокират някои

Този документ е създаден в рамките на договор № BG-05SFOP001-3.001-0008-C01/03.10.2017 г., по проект: „Доразвитие и централизиране на порталите в органите на изпълнителната власт от Сектор „Правосъдие“ за достъп на гражданите и бизнеса до информация, е-услуги и е-правосъдие“, финансиран от ОП „Добро управление“, чрез ЕСФ.
<http://eufunds.bg>



видове атаки чрез филтриране на пакети. Защитните стени могат да бъдат както хардуерни така и на софтуерна основа.

Системите за откриване на проникване (IDS) са предназначени за откриване на мрежови атаки.

„Отговорът“ е задължително определен от оценените изисквания за сигурност за индивидуална система и може да покрива диапазона от прост ъпгрейд на защитата, уведомяване на правните органи, контра-атаки, и други подобни. В някои специални случаи,

Мярка	Действия
Предпазване от Неправомерен достъп до системата	<p>Прилагат се следните мерки:</p> <ul style="list-style-type: none"> • анализ на всички компоненти от защитата на системата от неправомерен достъп; • преглед и актуализация на политиките и процедури по сигурност; • внедряване на двустепенна аутентикация (2FA) с допълнителна еднократна парола; • преглед и анализ на правата, използвани от всяка отделна роля (Role Based Authorization) и проверка за наличие на неактивни потребители; • внедряване на съвременно централизирано управление на потребителите (LDAP); • въвеждане на допълнителни правила за идентификация на експертите на изпълнители във връзка с изпълнението на дейностите по обществената поръчка; • осигуряване на сигурна транспортна среда; • мерки за защита от неоторизиран достъп при реализация на изменения в системата; • провеждане на тестове за възможно проникване в системата; • подписване на всички модули на системата за гарантиране на уникалност на кода; • интеграция с внедрената национална система за електронна идентификация eID

Този документ е създаден в рамките на договор № BG-01SFOP001-3.001-0008-C01/03.10.2017 г., по проект: „Доразвитие и централизиране на порталите в органите на изпълнителната власт от Сектор „Правосъдие“ за достъп на гражданите и бизнеса до информация, е-услуги и е-правосъдие“, финансиран от ОП „Добро управление“, чрез ЕСФ.
<http://eu.funds.bg>



	<p>Чрез тези мерки ще бъде постигнато желаното от възложителя ниво на информационна сигурност за системата чрез използването на отделни роли за достъп при изпълнение на различни задачи, данните в системата и съответните работни процеси ще бъдат надеждно защитени от неправилен достъп и възможна манипулация. Това ще даде възможност да бъдат преодоляни определени текущи слабости в системата, като ще се осигури адекватна защита на сървърните и софтуерните компоненти на системата от неправилен достъп и проникване. По този начин ще се предотврати неоторизираната подмяна на отделните софтуерни модули.</p>
<p>Предпазване от Уязвимост към зловреден код</p>	<p>Прилагат се следните мерки:</p> <ul style="list-style-type: none">• преглед и актуализация на политиките за информационна сигурност съобразно конкретния идентифициран риск, като се следват последните тенденции в динамично променящите се заплахи от нови методи за проникване и видове зловреден код, ще се оценят вероятностите за тяхната реализация и потенциалните въздействия върху системата и данните;• преглед и оптимизация на инфраструктурата от гледна точка на споделени ресурси;• предоставяне и внедряване на приложения софтуер, изключващ зловреден код (backdoor и др.);• използване на Definitive Media Library (DML) за инсталация на софтуер - по този начин се намалява риска от инсталиране на неodobрен или неработещ, правилно софтуер;• актуализация на процедурите за управление на промените и внедряванията;• провеждане на тестове за уязвимост на системата - превантивно откриване на уязвимости във всички компоненти на

Този документ е създаден в рамките на договор № BG-05SFOP001-3.001-0008-C01/03.10.2017 г., по проект: „Доразвитие и централизиране на порталите в органите на изпълнителната власт от Сектор „Правосъдие“ за достъп на гражданите и бизнеса до информация, е-услуги и е-правосъдие“, финансиран от ОП „Добро управление“, чрез ЕСФ.
<http://eufunds.bg>



	<p>системата чрез специализиран софтуер и платформа;</p> <ul style="list-style-type: none"> • внедряване на комплекс от правила за сигурна работа с прикачваните в системата файлове - мерките за работа с файловете, прикачвани в системата от потребителите, водят до чувствително намаляване на риска; • деактивиране на ненужни сървърни услуги и софтуер; • внедряване на средства за проактивен мониторинг и откриване на нетрадиционно поведение; • мигриране на системата в държавния хибриден частен облак (ДХЧО), където средствата за защита от злореден код са на най-високо ниво. <p>Чрез тези мерки ще бъде постигнато желаното от възложителя ниво на информационна сигурност за системата относно Уязвимост към злореден код.</p> <p>Чрез актуализация на правилата и процедурите за информационната сигурност ще се гарантира високо ниво на защита от бъдещи подобни атаки. Чрез провеждането на тестове, ще се открият слаби места в системата и с повишаване на сигурността ще се намали риска от относно Уязвимост към злореден код.</p>
<p>Предпазване от Загуба или манипулиране на данни</p>	<p>Прилагат се следните мерки:</p> <ul style="list-style-type: none"> • преглед и актуализация на процедурите за резервиране на данни и разработка на цялостен план за създаване и съхраняване на резервни копия; • прилагане принципите за сигурна разработка в процеса на развитие на нови функционалности (методи за превенция на SQL Injection, избягване на детайлна информация за системните грешки към потребителите, транзакционен принцип на



	<p>работа с данните, използване на криптографски методи за защита);</p> <ul style="list-style-type: none"> • регистриране на действията на администраторите в системата - намалява се риска от несанкционирано изтриване или манипулиране на данни от администраторите на системата; • разработка на приложен интерфейс за коригиране на данни в системата; • внедряване на стратегия за автоматизирано резервиране на данните; • защита от зловреден код, защита от неправилен достъп, налагане на механизми за контрол на правата на потребителите. Тези предложени от участника <p>Чрез тези мерки ще бъде постигнато желаното от възложителя ниво на информационна сигурност за системата относно Загуба или манипулиране на данни.</p> <p>Чрез актуализация на правилата и процедурите за информационната сигурност ще се гарантира високо ниво на защита от бъдещи подобни атаки.</p> <p>Чрез провеждането на тестове, ще се открият слаби места в системата и с повишаване на сигурността ще се намали риска от отнесно Загуба или манипулиране на данни.</p>
<p>Предпазване от Нарушаване конфиденциалността на чувствителните данни</p>	<p>Прилагат се следните мерки:</p> <ul style="list-style-type: none"> • достъп само до необходимите данни и функции; • защита от неправилен достъп до вътрешната част на системата; • анализ на съществуващите роли и на правата за достъп; • идентифициране на неактивните потребители на системата; • преглед и актуализация на политиката за паролите;



	<ul style="list-style-type: none"> • криптиране на чувствителните данни в системата; • криптиране на данните за идентификация; • защита на данните в транспортната среда и използване на разширено валидиране - EV SSL; • защитен обмен на данни с други системи; • използване на сигурна мрежа на държавната администрация; • защита на данните между възложител и изпълнител; • внедряване на механизъм за предотвратяване на опити за налучване на паролата; • защита от зловреден код. <p>Чрез тези мерки ще бъде постигнато желаното от възложителя ниво на информационна сигурност за системата относно Нарушаване конфиденциалността на чувствителните данни.</p> <p>Чрез актуализация на правилата и процедурите за информационната сигурност ще се гарантира високо ниво на защита от бъдещи подобни атаки.</p> <p>Чрез провеждането на тестове, ще се открият слаби места в системата и с повишаване на сигурността ще се намали риска от относно Нарушаване конфиденциалността на чувствителните данни.</p>
<p>Предпазване от Възможни срывове на системата поради грешни действия на изпълнителя</p>	<p>Прилагат се следните мерки:</p> <ul style="list-style-type: none"> • начално въвеждащо обучение на екипите; • разделяне на отговорностите по проектиране, разработка, тестване и поддръжка на системата - включване на достатъчен брой експерти в изпълнението на задачата с ясни отговорности; • непрекъснато усъвършенстване на експертите в екипа по отношение на начина извършване на дейностите;



- пакетиране на няколко промени в едно внедряване (packaged release) - води до намаляване на възможностите за грешка поради по-малкия брой случаи, при които се извършват потенциално опасни действия в продуктивната среда. Това води до намаляване на риска от възможни сринове поради грешни действия на изпълнителя;
- използване на Definitive Media Library (DML) за внедряване и при възстановяване на услугата при аварии;
- регистриране на всички действията по изпълнение на договора за да се осигури пълна проследимост на изпълнението;
- анализ на досегашни проблеми при работата на системата;
- създаване на детайлни работни инструкции за повтарящи се дейности, предварително планиране и по-добра подготовка за изпълнението им;
- създаване на логически идентична среда за тестване

Чрез тези мерки ще бъде постигнато желаното от възложителя ниво на информационна сигурност за системата относно Възможни сринове на системата поради грешни действия на изпълнителя.

Чрез актуализация на правилата и процедурите за информационната сигурност ще се гарантира високо ниво на защита от бъдещи подобни атаки. Чрез провеждането на тестове, ще се открият слаби места в системата и с повишаване на сигурността ще се намали риска от относно Възможни сринове на системата поради грешни действия на изпълнителя.

Процедури - разработка и тестване при разработчика

Какво	Кой
<p>Определя се коя от изискваната функционалност да бъде разработена.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Всички критични дефекти, подадени от клиента, се считат за задачи с най-висок приоритет. - Планирани за предишни версии, но нереализирани функционалности, се считат за задачи най-малко с висок приоритет. - Дефектите, за които липсват условия за отстраняване, се планират за следващи версии. <p>Ползва се документа Съответстващи бележки (Release Notes) с описание на функционалността за реализация и на дефектите, за които липсват условия за отстраняване в планираната версия.</p>	<p>РП на разработчик, РП на клиент</p>
<p>Реализира се новата функционалност и се отстраняват дефектите описани в Съответстващите бележки. Непрекъснато се извършва Unit тестване на версията.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Отговорниците по отделните задачи реализират функционалността и отстраняват дефектите. - След добавянето на всеки фикс или нова функционалност периодично се генерира и инсталира на средата за разработка билд, върху който автоматично се стартират изготвени от програмистите Unit тестове. 	<p>Екипи Разработка и Инфраструктура на разработчика</p>

Този документ е създаден в рамките на договор № BG-05SFOP001-3.001-0008-C01/03.10.2017 г., по проект: „Доразвитие и централизиране на порталите в органите на изпълнителната власт от Сектор „Правосъдие“ за достъп на гражданите и бизнеса до информация, е-услуги и е-правосъдие“, финансиран от ОП „Добро управление“, чрез ЕСФ.
<http://eufunds.bg>



Какво	Кой
<p>Актуализация на Тестовия модел:</p> <ul style="list-style-type: none">- Разработват се тестови случаи и тест сценарии за функционалността за реализация и дефектите за отстраняване от Съответстващите бележки.- Актуализират се наборите тестови данни съобразно актуализациите в тест случаите и сценариите.- Автоматизират се тестовете за тази функционалност от предидната предадена версия, за която е възможно, и за която няма докладвани дефекти от клиента.- Актуализира се матрицата на съответствие Потребителски с – Тестови случаи – Тестови сценарии	Екип Качество на разработчика
<p>Билдът се замразява - Не се добавят нови функционалности и бъг-фиксове.</p> <p>Прави се стабилен клон от SVN с пълния набор функционалности и бъг-фиксове за тестване преди предаване на АМ.</p> <p>В клона не се включват функционалностите, които са планирани, но няма да може да се предадат. Наборът такива функционалности се договаря между РП на разработчика и клиента.</p> <p>Върху този клон впоследствие се работи единствено за отстраняване на дефекти.</p> <p>Програмистите без задачи за отстраняване на дефекти започват да разработват функционалност, която е била планирана, но не е влязла в тествания билд или не е била планирана за тази версия.</p>	Екипи Разработка и Инфраструктура при разработчика





Какво	Кой
<p>Старт на тестове преди предаване:</p> <p>Версията се инсталира на тестовите сървъри на разработчика, когато върху нея успешно са изпълнени всички Unit тестове.</p> <p>Лидера на екип Разработка актуализира в документа Съпътстващи бележки описанията за:</p> <ul style="list-style-type: none">- планирана, но нереализирана функционалност- известни критични и важни дефекти- реализирана планирана функционалност- отстранени дефекти	<p>Екипи Разработка и Инфраструктура на разработчика</p>
<p>Стабилизиране на билда:</p> <ul style="list-style-type: none">- Лидерът на екип Качество дава начало на тестовите, като разпределя задачите за тестване съобразено със Съпътстващите бележки за версията.- Изпълняват се тестове върху версията на тестовите сървъри съгласно разпределението и следвайки Тест модела.- От откритите дефекти се отстраняват само тези идентифицирани като критични от лидера на екип Качество и Ръководителя на проекта.- След успешно изпълнение на всички Unit тестове на тестовите сървъри се инсталира нова версия за тестване.- РП на разработчика и клиента могат да договорят версията да съдържа набор непланирани критични дефекти.	<p>Екипи Разработка, Качество и Инфраструктура на разработчика, РП от разработчика</p>



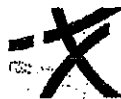
Какво	Кой
<p>Подготвя се за предаване версията на системата инсталирана на тестовите сървъри, когато по нея няма открити непланирани критични дефекти и нереализирани планирани функционалности недоговорени с РП на клиента.</p> <p>В документа Съпътстващи бележки РП на разработчика описва всички известни критични и важни дефекти и нереализирани планирани функционалности, както и всички отстранени дефекти и реализирани планирани функционалности.</p>	Екип Инфраструктура, РП на разработчика

Готовността по дадена стъпка се декларира съвместно от ръководителите на всички екипи, които участват в нейното изпълнение.

Предаване на версия за тестване на клиента

В таблицата долу са изброени роли единствено от екипа на разработчика.

Какво	Кой
<p>Изготвят се Съпътстващи бележки за версията</p> <p>Документът съдържа описания за:</p> <ul style="list-style-type: none">- планираната, но нереализирана функционалност- известните критични и важни дефекти- реализираната функционалност- отстранените дефекти.	Ръководител на проекта



Какво	Кой
<p>Изготвят се Резултати от тестовете</p> <p>Включват:</p> <ul style="list-style-type: none"> - попълнени резултати от изпълнението на всички приложими към версията тест случаи и сценарии - логовете от изпълнените автоматизирани тестове - използваните тестови данни - Матрица на съответствието Потребителски случаи – Тестови случаи – Тестови сценарии с попълнени статистики от изпълнението на тестовете - Обобщени резултати от тестовете 	<p>Ръководител на екип Качество</p>
<p>Комплектова се билд на предаваната версия</p> <ul style="list-style-type: none"> - създават се архивите с инсталационни файлове - актуализират се инструкциите за инсталация и миграция към нова версия - актуализира се ръководството за администратора 	<p>Екип Инфраструктура</p>
<p>Комплектова се и се предава версията</p> <ul style="list-style-type: none"> - актуализира се ръководството за потребителя - комплектова се носител, съдържащ резултатите от предишните стъпки в процедурата, Тестовия модел и списък с контакти за разяснения по съдържанието на носителя - предава се носителя на клиента 	<p>Документатор, Ръководител на проекта</p>

Критериите за успешно приключване на тестовете преди предаване са указани в последната стъпка на процедурата Процедури - разработка и тестване при разработчика.

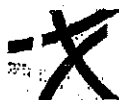
Отчитане на резултатите от тестовете на клиента



Какво	Кой
<p>Попълват се резултатите от тестовете на клиента.</p> <p>Съдържат:</p> <ul style="list-style-type: none">- попълнени резултати от изпълнението на всички приложими към версията тест случаи и сценарии- логовете от изпълнените автоматизирани тестове- използваните тестови данни- Матрица на съответствието Потребителски случай – Тестови случаи – Тестови сценарии с попълнени статистики от изпълнението на тестовете- Обобщени резултати от тестовете с включени справки от системата за следене на дефекти	Екип Качество на клиента
<p>Изготвя се и се одобрява план за отстраняване на откритите при теста на клиента проблеми.</p> <p>В плана за всеки проблем се определят:</p> <ul style="list-style-type: none">- критичност- действия за отстраняване- отговорник- срок/версия на системата за отстраняване	РП на разработчика, РП на клиента
<p>Предлага се внедряване/отлагане</p> <p>На база набора реализирана функционалност и анализ на докладваните дефекти се прави предложение за</p> <ul style="list-style-type: none">- внедряване на тестваната версия ИЛИ- отлагането му до отстраняването на договорен набор потвърдени проблеми, открити във версията. <p>Всички проблеми от набора ще бъдат отстранени в следващата предадена на клиента версия.</p> <p>Предложението се съгласува с екипите на клиента и разработчика.</p>	РП на разработчика, РП на клиента



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

Какво	Кой
<p>Решение по предложение за внедряване/отлагане</p> <p>На среща между представители на клиента и разработчика, се одобрява/отхвърля предложението за внедряване/отлагане на тестваната версия.</p> <p>При договаряне на внедряване се изготвя график за действие с отговорник за всяка задача от него.</p>	<p>Представители на клиента и разработчика с права за вземане на решение за внедряване</p>

Отразяване на внедряване на версия на системата

Процедурата описва действия на екипа и на клиента и разработчика.

Какво	Кой
<p>РП на клиента уведомява РП на разработчика за всяко внедряване на версия на системата, като предава комплектован носител съдържат:</p> <ul style="list-style-type: none"> - внедрения билд на системата, поставен на реалните сървъри - инструкциите за инсталация, по които е внедрена версията - актуално описание на средата за експлоатация на системата - за всеки модул/ система за интегриране с променена версия на системата – билда на версията заедно с документацията за него 	<p>Екип Инфраструктура и РП от клиента</p>

Този документ е създаден в рамките на договор № BG-05SFOP001-3.001-0008-C01/03.10.2017 г., по проект: „Доразвитие и централизиране на порталите в областта на изпълнителната власт от Сектор „Правосъдие“ за достъп на гражданите и бизнеса до информация, е-услуги и е-правосъдие“, финансиран от ОП „Добро управление“, чрез ЕСФ.
<http://eufunds.bg>



Какво	Кой
<p>Обновява се от съдържанието на носителя от клиента средата огледална на реалната, поддържана от разработчика.</p> <p>На огледалната среда се поддържат същите версии на софтуера, но не и същите хардуерни характеристики, като тези от средата за експлоатация при клиента.</p> <p>При затруднения в обновяването на огледалната среда:</p> <ul style="list-style-type: none">- администратор от разработчика ще поиска съдействие от администратор от страна на клиента в срок от два работни дни от установяване на проблема, прилагайки към искането подробно описание на срещнатите трудности- администраторът от клиента ще укаже съдействие на администратора от разработчика в срок от два работни дни след получаване на уведомлението <p>При неспазване на някой от горните срокове или при забавяне на обновяването за повече от една работна седмица, проблемът се ескалира до РП от разработчика и клиента.</p> <p>За периода преди получаване на носителя от клиента и по време на обновяване на огледалната среда, екипът по проекта на разработчика може да отказва на клиента поддръжка за проблеми, които не е възможно да бъдат симулирани на средата огледална на реалната.</p>	<p>Екипи Инфраструктура на разработчика и клиента</p>
<p>Изпълняват се Smoke тестове върху обновената огледална среда.</p> <p>Включват задължително тестове на предадените нови функционалности и бъг-фиксове за внедрената версия.</p>	<p>Екип Качество от разработчика</p>



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

Какво	Кой
След успешно обновяване на средата огледална на реалната, в срок до следващия работен ден, РП от разработчика уведомява РП от клиента за възможност за пълна поддръжка по системата. Версията на системата на огледалната среда се счита за еталон и се използва при поддръжка и потвърждаване на докладвани проблеми по системата.	РП от разработчика

функционалност на Selenium за създаване и изпълнение на тестови скриптове.

Този документ е създаден в рамките на договор № BG-05SFOP001-3.001-0008-C01/03.10.2017 г., по проект: „Доразвитие и централизиране на порталите в органите на изпълнителната власт от Сектор „Правосъдие“ за достъп на гражданите и бизнеса до информация, е-услуги и е-правосъдие“, финансиран от ОП „Добро управление“, чрез ЕСФ.
<http://eufunds.bg>