

Задание за изпълнение на услуга:

„Поддръжка на мрежова инфраструктура в Центрове за данни София и Каспичан“ за нуждите на дружествата от „Алианц България Холдинг“

I. Обща информация:

Конкурсът е за избор на доставчик на услуга „Поддръжка на мрежова инфраструктура в Центрове за данни София и Каспичан“ за нуждите на дружествата от „Алианц България Холдинг“.

Избраната фирма изпълнител следва да изпълни дейности по:

- Оперативна поддръжка на Мрежова инфраструктура в Центровете за данни на Дружествата, част от Алианц България Холдинг (ежедневна дейност)

Основните дейности по изпълнение на услугата са описани в изходните данни.

В офертата трябва да бъдат предоставени цени за посочените дейности в ясен формат, със стойностите за дейностите описани в конкурса. Допуска се допълване на списъка по преценка на участника в конкурса.

II. Изходни данни:

- Оперативна поддръжка на Мрежова инфраструктура в Центровете за данни на Дружествата, част от Алианц България Холдинг
- Мониторинг на мрежовата инфраструктура 7x24
- Поддръжка на всички конфигурирани услуги на всички типове устройства (маршрутизатори, комутатори, защитни стени) при производител Cisco Systems
- Модификация на всички конфигурирани услуги на всички типове устройства (маршрутизатори, комутатори, защитни стени) при заявка от страна на клиента:
Време за изпълнение на промяна в конфигурация:
 - Спешна промяна: до 8 часа
 - Нормална промяна: до 48 часа
 - Стандартна промяна: до 72 часа
- Конфигурация на нови услуги и/или функционалности на всички типове устройства (маршрутизатори, комутатори, защитни стени) при заявка от страна на клиента
- Отстраняване на инциденти (класификация P1-P4) и съдействие при диагностика на потенциални мрежови проблеми спрямо дефинирани нива на обслужване - Platinum:



SLA Metal Bands	Bronze	Silver	Gold	Platinum	Titanium
Service Availability <i>(Impacted by Major Incidents (P1) Only)</i>	90%	95%	98%	99,5%	99,9%
Operation Time¹⁾	Weekdays 8am - 6pm	Weekdays 6am - 8pm	Weekdays 6am - 10pm	24x7	24x7
Incident Mgmt.					
Response Time	P1: 90% 1h P2: 95% 1h P3: 90% 12h P4: 90% 20h	P1: 90% 30 min P2: 95% 4h P3: 95% 8h P4: 95% 16h	P1: 90% 15min P2: 95% 30min P3: 95% 4h P4: 95% 8h	P1: 90% 15 min P2: 95% 30min P3: 95% 1h P4: 95% 1h	P1: 90% 15 min P2: 95% 30min P3: 95% 1h P4: 95% 1h
Resolution Time	P1: 90% 12h P2: 90% 20h P3: 90% 120h P4: 90% 180h	P1: 90% 8h P2: 90% 16h P3: 90% 120h P4: 90% 120h	P1: 90% 8h P2: 90% 8h P3: 90% 40h P4: 90% 120h	P1: 90% 4h P2: 90% 8h P3: 90% 24h P4: 90% 150h	P1: 90% 4h P2: 90% 8h P3: 90% 24h P4: 90% 180h
Support Hours²⁾	P1 – P4: 8x5	P1 – P4: 8x5	P1 – P2: 12x5 P3 – P4: 8x5	P1 – P2: 24x7 P3 – P4: 12x5	P1 – P4: 24x7

The Service Levels of all services, provided by AzT, are captured within three metal bands through several parameters.

1. Availability SLAs are measured during Operation Time only. Operation time is calculated by subtracting defined maintenance windows and blackout periods. Depending on the type of service provided, one schedule will be selected according standard timetables.
 2. Depending on the working hours of Helpdesk / Support teams, Support Hours will be selected according to standard timetables.
 3. Support Hours time-zones are individually defined in Service Description and exclude public holidays. Operation Time is based on the local customer time.

- Поддръжка на шаблони за конфигурации и актуалност на имиджи
- Изпълнение на Patch management процес при получаване на информация за уязвимости от производителя на устройствата или през канали за информационна сигурност на Алианц Груп. Време за реакция при нива на уязвимости Critical и High: 24 часа.

С уважение,

Управление „Информационни Технологии“

Алианц България