

Задание за изпълнение на услуга:

"Разширена поддръжка на IPS-IDS и WAF решения" за нуждите на дружествата от „Алианц България Холдинг“

I. Обща информация:

Конкурсът е за избор на доставчик на услуга "Разширена поддръжка на IPS-IDS и WAF решения" за нуждите на дружествата от „Алианц България Холдинг“.

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:

Доставчикът на услугата е необходимо да може да предостави следните дейности по конфигуриране и поддръжка от сертифицирани специалисти за оборудването - Trellix VM Network Security Manager,

Trellix NS7150 Network Security Sensor, Imperva VM150 WAF Management Server и 2 x Imperva WAF X2020 Gateway:

1. Съдействие при конфигуриране на мрежови интерфейси.
2. Предоставяне на добри практики при конфигурация на.
 - o достъпи
 - o потребители, потребителски групи, права на потребители
 - o надграждане на текуща конфигурация с цел разширяване на обхват на действие/покритие на системите
 - o справки
 - o на известия при задействане на политики
 - o филтри по предварително зададени правила
 - o оптимизиране на правилата и обща функционалност на системите
 - o обновени сигнатури
 - o архитектурни решения, спрямо средата на Възложителя
3. Съдействие при анализ на регистрирани събития.
4. Ъпгрейдване на системният софтуер и прилежащият му хардуер.
 - o Осъвременяване на системен софтуер
 - o Прилагане на софтуерни пачове

5. Отстраняване на инциденти (класификация P1-P4) и съдействие при диагностика на потенциални проблеми с оборудването спрямо дефинирани нива на обслужване – Platinum.



SLA Metal Bands	Bronze	Silver	Gold	Platinum	Titanium																																																																																																				
Service Availability (Inspected by Major Incidents (P1) Only)	90%	95%	98%	99.5%	99.9%																																																																																																				
Operation Time ¹⁾	Weekdays 8am - 6pm	Weekdays 6am - 8pm	Weekdays 6am - 10pm	24x7	24x7																																																																																																				
Incident Mgmt.	<table border="1"> <thead> <tr> <th>P1</th> <th>P2</th> <th>P3</th> <th>P4</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>95%</td> <td>90%</td> <td>85%</td> <td>80%</td> </tr> <tr> <td>1h</td> <td>1h</td> <td>12h</td> <td>20h</td> </tr> <tr> <td>90%</td> <td>90%</td> <td>90%</td> <td>90%</td> </tr> <tr> <td>12h</td> <td>20h</td> <td>120h</td> <td>180h</td> </tr> </tbody> </table>	P1	P2	P3	P4	95%	90%	85%	80%	1h	1h	12h	20h	90%	90%	90%	90%	12h	20h	120h	180h	<table border="1"> <thead> <tr> <th>P1</th> <th>P2</th> <th>P3</th> <th>P4</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>90%</td> <td>85%</td> <td>85%</td> <td>85%</td> </tr> <tr> <td>30 min</td> <td>4h</td> <td>8h</td> <td>10h</td> </tr> <tr> <td>10%</td> <td>80%</td> <td>95%</td> <td>90%</td> </tr> <tr> <td>8h</td> <td>10h</td> <td>120h</td> <td>120h</td> </tr> </tbody> </table>	P1	P2	P3	P4	90%	85%	85%	85%	30 min	4h	8h	10h	10%	80%	95%	90%	8h	10h	120h	120h	<table border="1"> <thead> <tr> <th>P1</th> <th>P2</th> <th>P3</th> <th>P4</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>90%</td> <td>85%</td> <td>85%</td> <td>85%</td> </tr> <tr> <td>15 min</td> <td>30min</td> <td>4h</td> <td>8h</td> </tr> <tr> <td>90%</td> <td>90%</td> <td>90%</td> <td>90%</td> </tr> <tr> <td>8h</td> <td>8h</td> <td>40h</td> <td>120h</td> </tr> </tbody> </table>	P1	P2	P3	P4	90%	85%	85%	85%	15 min	30min	4h	8h	90%	90%	90%	90%	8h	8h	40h	120h	<table border="1"> <thead> <tr> <th>P1</th> <th>P2</th> <th>P3</th> <th>P4</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>90%</td> <td>85%</td> <td>85%</td> <td>85%</td> </tr> <tr> <td>15 min</td> <td>30min</td> <td>1h</td> <td>1h</td> </tr> <tr> <td>90%</td> <td>90%</td> <td>90%</td> <td>90%</td> </tr> <tr> <td>4h</td> <td>8h</td> <td>24h</td> <td>150h</td> </tr> </tbody> </table>	P1	P2	P3	P4	90%	85%	85%	85%	15 min	30min	1h	1h	90%	90%	90%	90%	4h	8h	24h	150h	<table border="1"> <thead> <tr> <th>P1</th> <th>P2</th> <th>P3</th> <th>P4</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>90%</td> <td>85%</td> <td>85%</td> <td>85%</td> </tr> <tr> <td>10 min</td> <td>20min</td> <td>1h</td> <td>1h</td> </tr> <tr> <td>90%</td> <td>90%</td> <td>90%</td> <td>90%</td> </tr> <tr> <td>4h</td> <td>8h</td> <td>24h</td> <td>180h</td> </tr> </tbody> </table>	P1	P2	P3	P4	90%	85%	85%	85%	10 min	20min	1h	1h	90%	90%	90%	90%	4h	8h	24h	180h
P1	P2	P3	P4																																																																																																						
95%	90%	85%	80%																																																																																																						
1h	1h	12h	20h																																																																																																						
90%	90%	90%	90%																																																																																																						
12h	20h	120h	180h																																																																																																						
P1	P2	P3	P4																																																																																																						
90%	85%	85%	85%																																																																																																						
30 min	4h	8h	10h																																																																																																						
10%	80%	95%	90%																																																																																																						
8h	10h	120h	120h																																																																																																						
P1	P2	P3	P4																																																																																																						
90%	85%	85%	85%																																																																																																						
15 min	30min	4h	8h																																																																																																						
90%	90%	90%	90%																																																																																																						
8h	8h	40h	120h																																																																																																						
P1	P2	P3	P4																																																																																																						
90%	85%	85%	85%																																																																																																						
15 min	30min	1h	1h																																																																																																						
90%	90%	90%	90%																																																																																																						
4h	8h	24h	150h																																																																																																						
P1	P2	P3	P4																																																																																																						
90%	85%	85%	85%																																																																																																						
10 min	20min	1h	1h																																																																																																						
90%	90%	90%	90%																																																																																																						
4h	8h	24h	180h																																																																																																						
Support Hours ²⁾	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.

С уважение,
 Управление „Информационни Технологии“
 Алианц България Холдинг