

Задание за изпълнение на услуга:

„Поддръжка на мрежова инфраструктура в Центрове за данни в гр. София и гр. 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 в гр. София и гр. 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), както следва:

А/ Център за данни Equinix SOF2, гр. София 1528, ул. „Поручик Неделчо Бончев“ 33

Б/ Център за данни Telepoint Sofia East, гр. София 1592, бул. „Асен Йорданов“ 8


В/ Център за данни Изток, гр. Каспичан 9930, ул. „Мадарски конник“ 79

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 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>99%</td> <td>95%</td> <td>95%</td> <td>95%</td> </tr> <tr> <td>1h</td> <td>6h</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>160h</td> </tr> </tbody> </table>	P1	P2	P3	P4	99%	95%	95%	95%	1h	6h	12h	20h	90%	90%	90%	90%	12h	20h	120h	160h	<table border="1"> <thead> <tr> <th>P1</th> <th>P2</th> <th>P3</th> <th>P4</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>99%</td> <td>95%</td> <td>95%</td> <td>95%</td> </tr> <tr> <td>30 min</td> <td>4h</td> <td>8h</td> <td>16h</td> </tr> <tr> <td>90%</td> <td>90%</td> <td>90%</td> <td>90%</td> </tr> <tr> <td>8h</td> <td>16h</td> <td>120h</td> <td>120h</td> </tr> </tbody> </table>	P1	P2	P3	P4	99%	95%	95%	95%	30 min	4h	8h	16h	90%	90%	90%	90%	8h	16h	120h	120h	<table border="1"> <thead> <tr> <th>P1</th> <th>P2</th> <th>P3</th> <th>P4</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>99%</td> <td>95%</td> <td>95%</td> <td>95%</td> </tr> <tr> <td>15min</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>6h</td> <td>8h</td> <td>40h</td> <td>120h</td> </tr> </tbody> </table>	P1	P2	P3	P4	99%	95%	95%	95%	15min	30min	4h	8h	90%	90%	90%	90%	6h	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>99%</td> <td>95%</td> <td>95%</td> <td>95%</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>180h</td> </tr> </tbody> </table>	P1	P2	P3	P4	99%	95%	95%	95%	15 min	30min	1h	1h	90%	90%	90%	90%	4h	8h	24h	180h	<table border="1"> <thead> <tr> <th>P1</th> <th>P2</th> <th>P3</th> <th>P4</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>99%</td> <td>95%</td> <td>95%</td> <td>95%</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>180h</td> </tr> </tbody> </table>	P1	P2	P3	P4	99%	95%	95%	95%	15 min	30min	1h	1h	90%	90%	90%	90%	4h	8h	24h	180h
P1	P2	P3	P4																																																																																																						
99%	95%	95%	95%																																																																																																						
1h	6h	12h	20h																																																																																																						
90%	90%	90%	90%																																																																																																						
12h	20h	120h	160h																																																																																																						
P1	P2	P3	P4																																																																																																						
99%	95%	95%	95%																																																																																																						
30 min	4h	8h	16h																																																																																																						
90%	90%	90%	90%																																																																																																						
8h	16h	120h	120h																																																																																																						
P1	P2	P3	P4																																																																																																						
99%	95%	95%	95%																																																																																																						
15min	30min	4h	8h																																																																																																						
90%	90%	90%	90%																																																																																																						
6h	8h	40h	120h																																																																																																						
P1	P2	P3	P4																																																																																																						
99%	95%	95%	95%																																																																																																						
15 min	30min	1h	1h																																																																																																						
90%	90%	90%	90%																																																																																																						
4h	8h	24h	180h																																																																																																						
P1	P2	P3	P4																																																																																																						
99%	95%	95%	95%																																																																																																						
15 min	30min	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 timeframes.
 2. Depending on the working hours of Helpdesk / Support teams, Support Hours will be selected according to standard timeframes.
 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.

III. Съпътстваща конкурса информация

1. Представяне на екип, който ще предоставя услугата – ниво на квалификация и професионален опит
2. Брой аналогични проекти, реализирани от представения екип.
3. Референции на клиенти

С уважение,

Управление „Информационни Технологии“

Алианц България