



Consorci
Administració Oberta
de Catalunya

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS PER REALITZAR LA COMPRA DE LLICÈNCIES DE PROGRAMARI DEL FABRICANT ZENDESK PEL CONSORCI AOC. Expedient AOC-2024-48

Contingut

1.	Prescripcions tècniques	3
1.1.	Introducció	3
1.2.	Requeriments del servei.....	3
1.3.	Llistat de llicències de ZENDESK.....	3
1.4.	Personalització.....	3
1.5.	Gestió de canvis i comunicació d'incidències	3
1.6.	Subcontractació	3
1.7.	ANS de disponibilitat	4
1.8.	Protecció de la informació	4
1.9.	Finalització del servei	4
1.10.	Requisits de seguretat	4



Consorci
Administració Oberta
de Catalunya

1. Prescripcions tècniques

1.1. Introducció

L'objecte d'aquesta contractació és:

- Compra/renovació de 75 llicències (65 actualment en ús per part del Consorci AOC + 10 noves llicències per cobrir les necessitats del servei).

1.2. Requeriments del servei

L'adjudicatari haurà de contractar amb el fabricant les llicències indicades a la llista del punt 3 d'aquest plec de prescripcions tècniques.

La vigència de les llicències començarà el 29/06/2024

L'adjudicatari lliurarà al Consorci AOC totes les eines que el fabricant aporti per l'escalat d'incidències.

Tots els manteniments estaran a nom del Consorci AOC.

1.3. Llistat de llicències de ZENDESK

Les llicències que el Consorci AOC haurà de rebre són:

- 75 Llicències Suite Enterprise
- 75 Complements Premier essential
- 75 Complements Advanced AI
- 75 Complements 500 MAU (X3 -1500)

Els preus i característiques es poden consultar a la pàgina del fabricant tot i que el fabricant fa un preu especial reduït al Consorci AOC per ser ja client:
<https://www.zendesk.es/pricing/#enterprise>

1.4. Personalització

La configuració de la instància, a la que permeten accedir les llicències objecte d'aquest contracte, s'ha de mantenir igual en tots els aspectes que actualment s'estan fent servir per part del Consorci AOC. Això inclou la configuració regional de l'allotjament de les dades i còpies de seguretat així com les mesures de seguretat.

1.5. Gestió de canvis i comunicació d'incidències

Durant la durada del contracte l'adjudicatari nomenarà una persona que serà el nexa amb l'AOC per totes les gestions del servei així com l'escalat d'incidències urgents quan els canals ordinaris de atenció al client, que hauran d'estar clarament detallats a l'oferta, no respongui en el temps i forma compromesos a dita oferta.

1.6. Subcontractació

L'adjudicatari informarà al Consorci AOC dels subcontractistes que formen part del servei. Tots els subcontractistes hauran d'oferir les mateixes garanties de seguretat que assumeix el propi adjudicatari.

1.7. ANS de disponibilitat

La disponibilitat dels serveis web objecte d'aquest contracte, d'acord a les condicions generals de prestació de serveis del Consorci AOC i a la categorització dels mateixos en el Pla de continuïtat del Consorci AOC, ha de ser continuada 24x7 i amb un nivell de disponibilitat del 99%.

Les excepcions al nivell de disponibilitat seran les actuacions d'operacions planificades i incidències de tercers que pugin afectar al servei.

Les eines per l'observació d'aquest ANS seran les pròpies del Consorci AOC (ISM) o una eina pel seguiment de la disponibilitat tipus Splunk proveïda per l'adjudicatari.

1.8. Protecció de la informació

L'adjudicatari mantindrà la confidencialitat en el tractament de la informació del Consorci AOC, i no divulgarà ni accedirà indegudament a la informació sense l'autorització expressa del seu propietari. L'adjudicatari no accedirà ni utilitzarà la informació a la qual tingui accés per a fi algun que no estigui explicitat en el contracte o s'autoritzi expressament per escrit amb posterioritat a la signatura del contracte.

1.9. Finalització del servei

Una vegada acabi la relació contractual entre el Consorci AOC i l'adjudicatari, aquest haurà d'entregar al consorci AOC tota la informació propietat del consorci i fer un esborrat segur de les dades en els seus sistemes.

L'adjudicatari haurà d'entregar un certificat d'esborrat segur on s'indiqui el mètode fet servir per l'esborrat.

1.10. Requisits de seguretat

Seguint la metodologia del ENS, el Consorci AOC ha valorat les diferents dimensions de seguretat del servei i les dades de l'eina de gestió de peticions de suport amb el següent resultat:

Categorització del servei:

	RGDP	ENS					
SERVEI	DP	Confidencialitat	Disponibilitat	Autenticitat	Integritat	Traçabilitat	RTO
Peticions de suport	baixa	baixa	Baixa	baixa	baixa	baixa	Més de 24 hores

On:

- Dades Personals: Les conseqüències que tindria sobre les persones la revelació a persones no autoritzades o que no necessiten conèixer la informació.
- Confidencialitat: Les conseqüències que tindria la seva revelació a persones no autoritzades o que no necessiten conèixer la informació.



Consorci
Administració Oberta
de Catalunya

- Disponibilitat: Les conseqüències que tindria el no poder comprovar a posteriori qui ha accedit a, o modificat, una certa informació.
- Autenticitat: Les conseqüències que tindria el fet que la informació no fos autèntica.
- Integritat: Les conseqüències que tindria la seva modificació per algú que no està autoritzat a modificar la informació.
- Traçabilitat: Les conseqüències que tindria el no poder comprovar a posteriori qui ha accedit a, o modificat, una certa informació.
- RTO: Temps màxim de recuperació del servei en cas d'indisponibilitat.

Certificacions de seguretat

L'adjudicatari haurà garantir que el fabricant disposa de certificat vigent pel Sistema de Gestió de la Seguretat de la Informació (SGSI) ISO 27001 o equivalent i avisarà al Consorci AOC en cas que aquell el perdi.

Barcelona, 29 d'abril de 2024

Carlos Rodríguez

Cap de la Unitat de suport