

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS  
PARTICULARES PARA REALIZAR LA  
COMPRA DE LICENCIAS DE SOFTWARE  
DEL FABRICANTE ZENDESK PARA EL  
CONSORCIO AOC. Expediente AOC-  
2024-48

## Contenido

1. Prescripciones técnicas .....	3
1.1. Introducción .....	3
1.2. Requerimientos del servicio .....	3
1.3. Listado de licencias de ZENDESK .....	3
1.4. Personalización.....	3
1.5. Gestión de cambios y comunicación de incidencias.....	3
1.6. Subcontratación .....	3
1.7. ANS de disponibilidad .....	4
1.8. Protección de la información .....	4
1.9. Finalización del servicio .....	4
1.10. Requisitos de seguridad .....	4

## 1. Prescripciones técnicas

### 1.1. Introducción

El objeto de esta contratación es:

- Compra/renovación de 75 licencias (65 actualmente en uso por parte del Consorci AOC + 10 nuevas licencias para cubrir las necesidades del servicio).

### 1.2. Requerimientos del servicio

El adjudicatario deberá contratar con el fabricante las licencias indicadas en la lista del punto 3 de este pliego de prescripciones técnicas.

La vigencia de las licencias empezará el 29/06/2024

El adjudicatario entregará al Consorci AOC todas las herramientas que el fabricante aporte por el escalado de incidencias.

Todos los mantenimientos estarán a nombre del Consorci AOC.

### 1.3. Listado de licencias de ZENDESK

Las licencias que el Consorci AOC deberá recibir son:

- 75 Licencias Suite Enterprise
- 75 Complementos Premier essential
- 75 Complementos Advanced AI
- 75 Complementos 500 MAU (X3 -1500)

Los precios y características se pueden consultar en la página del fabricante aunque el fabricante hace un precio especial reducido al Consorci AOC por ser ya cliente: <https://www.zendesk.es/pricing/#enterprise>

### 1.4. Personalización

La configuración de la instancia, a la que permiten acceder las licencias objeto de este contrato, debe mantenerse igual en todos los aspectos que actualmente se están utilizando por parte del Consorci AOC. Esto incluye la configuración regional del alojamiento de los datos y copias de seguridad así como las medidas de seguridad.

### 1.5. Gestión de cambios y comunicación de incidencias

Durante la duración del contrato el adjudicatario nombrará a una persona que será el nexo con la AOC por todas las gestiones del servicio así como el escalado de incidencias urgentes cuando los canales ordinarios de atención al cliente, que tendrán que estar claramente detallados a la oferta, no responda en el tiempo y forma comprometidos a dicha oferta.

### 1.6. Subcontratación

El adjudicatario informará al Consorci AOC de los subcontratistas que forman parte del servicio. Todos los subcontratistas tendrán que ofrecer las mismas garantías de seguridad que asume el propio adjudicatario.

## 1.7. ANS de disponibilidad

La disponibilidad de los servicios web objeto de este contrato, de acuerdo a las condiciones generales de prestación de servicios del Consorci AOC ya la categorización de los mismos en el Plan de continuidad del Consorci AOC, debe ser continuada 24x7 y con un nivel de disponibilidad del 99%.

Las excepciones al nivel de disponibilidad serán las actuaciones de operaciones planificadas e incidencias de terceros que puedan afectar al servicio.

Las herramientas para la observación de este ANS serán las propias del Consorci AOC (ISM) o una herramienta para el seguimiento de la disponibilidad tipo Splunk provista por el adjudicatario.

## 1.8. Protección de la información

El adjudicatario mantendrá la confidencialidad en el tratamiento de la información del Consorci AOC, y no divulgará ni accederá indebidamente a la información sin la autorización expresa de su propietario. El adjudicatario no accederá ni utilizará la información a la que tenga acceso al fin alguno que no esté explicitado en el contrato o se autorice expresamente por escrito con posterioridad a la firma del contrato.

## 1.9. Finalización del servicio

Una vez finalice la relación contractual entre el Consorci AOC y el adjudicatario, éste deberá entregar al consorcio AOC toda la información propiedad del consorcio y realizar un borrado seguro de los datos en sus sistemas.

El adjudicatario deberá entregar un certificado de borrado seguro en el que se indique el método utilizado por el borrado.

## 1.10. Requisitos de seguridad

Siguiendo la metodología del ENS, el Consorci AOC ha valorado las diferentes dimensiones de seguridad del servicio y los datos de la herramienta de gestión de peticiones de soporte con el siguiente resultado:

### Categorización del servicio:

	RGDP	NOS						
SERVICIO	DP	Confidencialidad	Disponibilidad	Autenticidad	Integridad	Trazabilidad	RTO	
Peticiones de soporte	baja	baja	Baja	baja	baja	baja	Más de 24 horas	

Donde:

- Datos Personales: Las consecuencias que tendría sobre las personas la revelación a personas no autorizadas o que no necesitan conocer la información.
- Confidencialidad: Las consecuencias que tendría su revelación a personas no autorizadas o que no necesitan conocer la información.



Consorci  
Administració Oberta  
de Catalunya

- Disponibilidad: Las consecuencias que tendría el no poder comprobar a posteriori quién ha accedido a, o modificado, cierta información.
- Autenticidad: Las consecuencias que tendría el hecho de que la información no fuera auténtica.
- Integridad: Las consecuencias que tendría su modificación por alguien que no está autorizado a modificar la información.
- Trazabilidad: Las consecuencias que tendría el no poder comprobar a posteriori quién ha accedido a, o modificado, cierta información.
- RTO: Temas máximo de recuperación del servicio en caso de indisponibilidad.

#### **Certificaciones de seguridad**

El adjudicatario deberá garantizar que el fabricante dispone de certificado vigente por el Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información (SGSI) ISO 27001 o equivalente y avisará al Consorci AOC en caso de que aquél lo pierda.

Barcelona, 29 de abril de 2024

Carlos Rodríguez  
Jefe de la Unidad de Soporte