



**Parc Natural
de Collserola**

Consorci del Parc Natural de la Serra de Collserola
Ctra. de l'Església, 92. 08017 BARCELONA Tel. 932 800 672

Plec de clàusules tècniques particulars

Expedient X2026000459

Data 14/09/2026

**Contractació servei d'assistència tècnica i
manteniment preventiu i correctiu de
l'equip informàtic del CPNSC (2027).**

ÍNDEX:

ÍNDEX:	1
Clàusula 1: Objecte	2
Clàusula 2: Abast del servei	2
2.1. Àmbit del contracte	2
2.2. Definició del sistema i instal·lacions informàtiques del Consorci	2
Aplicatius de gestió	4
Aplicatius d'ús general	5
Clàusula 3: Descripció detallada de les prestacions del servei d'assistència tècnica	6
3.1. Suport a les persones usuàries	6
3.2. Manteniment preventiu	6
3.3. Manteniment correctiu	8
3.4. Administració de sistemes	8
3.5. Assessorament tècnic	9
Clàusula 4: Acords de Nivell de Servei (SLA – Service Level Agreements)	9
4.1. Horari de cobertura	9
4.2. Classificació de les incidències	10
4.3. Temps de resposta i resolució	10
Causes justificades d'exclusió del còmput dels terminis	11
4.4. Canals de contacte	11
Comunicació persona usuària – servei tècnic de l'adjudicatari	11
Comunicació Consorci – adjudicatari	12
4.5. Disponibilitat del servei	12
Clàusula 5: Requisits del personal tècnic assignat	12
Clàusula 6: Requisits per a la reversió del servei	13
6.1. Pla de transició	13

NIF: P-0800066 - C



Parc Natural de Collserola

Consorci del Parc Natural de la Serra de Collserola
Ctra. de l'Església, 92. 08017 BARCELONA Tel. 932 800 672

6.2.	Lliurament de documentació	13
6.3.	Transferència de credencials i contrasenyes	14
6.4.	Calendari de transició	14
6.5.	Obligacions de l'empresa sortint	14
6.6.	Finalització de la reversió	14
Clàusula 7:	Responsable del contracte	15
Clàusula 8:	Persona/es tècniques responsables interlocutores	15

Clàusula 1: Objecte

L'objecte del present plec és definir les característiques del servei d'assistència tècnica a les persones treballadores del Consorci del Parc Natural de la Serra de Collserola (en endavant, el Consorci) pel que fa al entorn de Tecnologies de la Informació i Comunicacions (TIC) del Consorci, així com el manteniment preventiu i correctiu de l'equipament informàtic del Consorci.

Cal distingir dos tipus d'assistència tècnica:

- Una assistència tècnica presencial, en l'horari previst a la clàusula 3.1, per atendre incidències ordinàries i el manteniment preventiu i correctiu ordinari definit a la clàusula 3.5.
- Una assistència tècnica telefònica, remota o online, en l'horari previst a la clàusula 3.2

Clàusula 2: Abast del servei

El contracte inclou la prestació del servei en matèria d'assistència tècnica de les persones usuàries dels equips informàtics del Consorci, tant quan aquestes es troben treballant presencialment com en remot, de la gestió de la xarxa informàtica de dades (LAN, WiFi...), la gestió de sistemes i el manteniment de programari, manteniment del maquinari a nivell de microinformàtica (PC's, Impressores), manteniment preventiu i correctiu de la xarxa corporativa i els seus equips informàtics a nivell de servidors, i del centre de processament de dades (CPD), i el manteniment dels equips de comunicacions (VPN, *Switches*, *Routers*...).

2.1. Àmbit del contracte

Els llocs on es desenvoluparà de manera presencial el servei d'assistència tècnica i manteniment preventiu i correctiu són els espais de treball del Consorci, que es troben als equipaments següents:

- EDIFICI E01 SEU I SERVEIS TÈCNICS DEL CONSORCI, ubicat a la següent adreça, Ctra. de l'Església 92, 08017-Barcelona.
- EDIFICI E02 CENTRE D'EDUCACIÓ AMBIENTAL DE CAN COLL, ubicat a la següent adreça, Ctra. Cerdanyola a Horta, km. 2, 08290-Cerdanyola del Vallès.
- EDIFICI E04 ESTACIÓ BIOLÒGICA DE CAN BALASC, ubicat a la següent adreça, Camí de Can Balasc, s/n 08017. Barcelona.
- EDIFICI E06 VIVER DE CAN BORNÍ, ubicat a la següent adreça, Camí de Can Borní, s/n 08035 Barcelona

2.2. Definició del sistema i instal·lacions informàtiques del Consorci

Actualment, i segons cada equipament del Consorci, la infraestructura informàtica corresponent es pot resumir, de manera aproximada, en:

DOCUMENT Altres	ÒRGAN GESTIÓ ADMINISTRATIVA	EXPEDIENT X2026000459
Codi Segur de Verificació: 73e28671-091a-4b25-be2d-beb2378927f5 Origen: Administració Identificador document original: ES_L01081000_2026_5176842 Data d'impressió: 09/10/2026 09:41:57 Pàgina 3 de 15		
SIGNATURES 1.- JORDI SÁNCHEZ RUIZ (TCAT), 07/10/2026 10:25 2.- SANTIAGO GÓMEZ COCA (TCAT), 08/10/2026 13:02 3.- JOHN PATRICK CAHILL (TCAT), 08/10/2026 13:54		



Parc Natural de Collserola

Consorci del Parc Natural de la Serra de Collserola
 Ctra. de l'Església, 92. 08017 BARCELONA Tel. 932 800 672

EDIFICI E01 SEU I SERVEIS TÈCNICS DEL CONSORCI

Edifici principal

- Armari de comunicacions i telefonia: 4
- Firewall Sonicwall HA 2
- Armari servidors granja vmware: 2
- Cabina MSA 2+1Bandeja
- NAS 7+ 2 Bandejas
- Switch 18
- Xarxa local CI
- Servidors: 26 virtuals ~
- Centraleta telefònica veu IP1
- Pc: 7 virtuals
- Ordinadors sobretaula: 40. Ordinadors portàtils: 35
- Impressores làser: 7 Impressores injecció: 2. Impressores gran format: 3, Escàners: 4
- Punt d'accés WIFI: 6 ~
- Aruba Controller 1
- SAIS 3
- Nombre de persones: 58
- Control Presencia 1

Edifici Annex

- Armari de comunicacions i telefonia WIFI: 1
- Punt d'accés WIFI: 1
- Impressores làser:
- Ordinadors sobretaula: 3. Ordinadors portàtils: 3

EDIFICI E02 CENTRE D'EDUCACIÓ AMBIENTAL DE CAN COLL

- Armari de comunicacions: 1
- Firewall Sonicwall HA 2
- Xarxa local CC
- Servidors: 0
- Cabina MSA 0
- NAS 1
- SRA 0
- Switch 5
- Ordinadors sobretaula: 9 més 2 portàtil
- Impressores làser: 2. Impressores injecció: 1. Escàners: 2
- Punt d'accés WIFI 5
- Macrolan Dedicada Movistar 1Gb garantizat 500Mb
- SAIS: 1 i Dos Móduls Bateries
- Nombre de persones: 9
- Control Presencia 1

EDIFICI E04 ESTACIÓ BIOLÒGICA DE CAN BALASC

- Armari de comunicacions: 1
- Firewall Sonicwall 2

NIF: P-0800066 - C



Parc Natural de Collserola

Consorci del Parc Natural de la Serra de Collserola

Ctra. de l'Església, 92. 08017 BARCELONA Tel. 932 800 672

- HA 2
- NAS 1
- Switch 4
- Punt d'accés WIFI: 5
- Xarxa local CC
- SAIS: 1
- Servidor: 0
- Ordinadors sobretaula: 4 més 6 portàtil
- Impressores: 2
- FTTH 3
- Connexió Macroland CREAF
- Nombre de persones: 10 + CREAF

EDIFICI E06 VIVER DE CAN BORNÍ

- Armari de comunicacions: 1
- Firewall Sonicwall 1
- NAS 1
- Switch 3
- Punt d'accés WIFI: 2~
- Xarxa local CC
- SAIS: 0
- Ordinadors sobretaula: 1
- Portàtil 1
- Impressores: 1
- Control Presencia 1
- 4 G Movistar
- Antena Externa
- Nombre de persones: 8

A continuació s'indiquen, orientativament, els aplicatius informàtics d'ús habitual al Consorci:

Aplicatius de gestió

NOM PROGRAMA	COMPANYIA	OBJECTIU
Barracuda Email Security	Barracuda Networks	Protecció del correu electrònic i de les dades corporatives.
VMware vSphere	VMware by Broadcom	Virtualització i gestió d'infraestructures de servidors.
Proxmox VE	Proxmox Server Solutions	Virtualització i administració centralitzada de servidors i contenidors.
Veeam Backup & Replication	Veeam Software	Còpies de seguretat i recuperació de dades i sistemes.

NIF: P-0800066 - C



Parc Natural
de Collserola

Consorci del Parc Natural de la Serra de Collserola
Ctra. de l'Església, 92. 08017 BARCELONA Tel. 932 800 672

Microsoft 365 Admin Center	Microsoft	Administració de serveis, usuaris i llicències Microsoft 365.
Exchange Admin Center	Microsoft	Gestió del correu electrònic corporatiu i bústies d'Exchange.
Adobe Admin Console	Adobe	Administració centralitzada de llicències i usuaris Adobe.
Veeam Backup for Microsoft 365	Veeam Software	Protecció i còpia de seguretat de les dades de Microsoft 365.
3CX Phone System	3CX Ltd.	Gestió de la telefonia IP i les comunicacions corporatives.
Symantec System Recovery	Broadcom	Recuperació ràpida de sistemes davant incidències o desastres.
Backup Exec	Cohesity	Còpies de seguretat i restauració d'informació corporativa.
Veeam ONE	Veeam Software	Monitorització, anàlisi i informes de la infraestructura TIC.
HWg-PDMS	HW group	Control i monitorització de temperatures i sensors ambientals.
RiZone	Rittal	Control de refrigeració i infraestructures del CPD.
Trellix ePolicy Orchestrator (ePO)	Trellix	Gestió centralitzada de la seguretat i antivirus corporatiu.
SonicWall Secure Mobile Access (SMA)	SonicWall	Gestió de l'accés remot segur i de les connexions VPN corporatives.

Aplicatius d'ús general

NOM PROGRAMA	COMPANYIA	OBJECTIU
Microsoft 365	Microsoft	Productivitat, col·laboració i comunicacions corporatives al núvol.
Power BI	Microsoft	Anàlisi, explotació i visualització de dades empresarials.
Adobe Acrobat	Adobe	Creació, edició i signatura de documents PDF.
SonicWall NetExtender	SonicWall	Connexió remota segura a la xarxa corporativa mitjançant VPN.



Parc Natural de Collserola

Consorci del Parc Natural de la Serra de Collserola
Ctra. de l'Església, 92. 08017 BARCELONA Tel. 932 800 672

Trellix Endpoint Security	Trellix	Protecció antivirus i seguretat dels equips corporatius.
QGIS	QGIS Project	Anàlisi, gestió i representació d'informació geogràfica.
AutoCAD LT	Autodesk	Disseny i elaboració de plànols tècnics en 2D.
ArcGIS	Esri	Gestió, anàlisi i publicació d'informació geoespacial.
Adobe Creative Cloud	Adobe	Creació i edició de continguts gràfics, multimèdia i disseny digital.
CyberTracker	CyberTracker Team	Captació de dades de camp in situ amb mòbil
MantTEST	TEST JG	Gestió d'exploració d'edificis i les seves instal·lacions GMAO

Clàusula 3: Descripció detallada de les prestacions del servei d'assistència tècnica

3.1. Suport a les persones usuàries

El servei de suport les persones usuàries té per objectiu garantir l'atenció, resolució i seguiment de les incidències i peticions relacionades amb l'ús dels equips i aplicacions corporatives del Consorci.

L'abast del suport correspon al personal propi del Consorci i al personal d'empreses subcontractades que utilitzen equips informàtics propietat del Consorci i treballen dins les instal·lacions del Consorci (educadors, vigilants, consergeria, persones en pràctiques, etc.).

Les prestacions incloses en aquest suport a usuaris són:

- Atenció de primer nivell:** Diagnosi inicial, resolució de problemes habituals, incidències de gravetat baixa o mitjana, consultes i suport funcional bàsic.
- Atenció de segon nivell:** Resolució d'incidències que requereixen intervenció tècnica especialitzada, actuacions remotes o presencials, configuracions avançades i suport sobre aplicatius corporatius.
- Gestió de peticions:** Creació, modificació o baixa d'usuaris, permisos, configuracions d'equipament, instal·lació de programari autoritzat, etc.

3.2. Manteniment preventiu

S'entén com a manteniment preventiu totes les tasques destinades al correcte funcionament de l'equipament informàtic del Consorci, la detecció precoç de possibles avaries i el seguiment del funcionament.

Es preveu que la gran majoria de tasques programades al pla d'actuacions es duguin a terme durant el període de presència d'una persona tècnica de l'empresa adjudicatària als edificis del Consorci.



Parc Natural de Collserola

Consorci del Parc Natural de la Serra de Collserola
Ctra. de l'Església, 92. 08017 BARCELONA Tel. 932 800 672

a) Programa d'actuacions trimestrals

El manteniment preventiu té per objectiu assegurar la continuïtat, estabilitat i seguretat de la infraestructura TIC del Consorci mitjançant actuacions programades i periòdiques. L'empresa adjudicatària haurà de presentar, durant la primera setmana de cada trimestre, un Programa de Manteniment Preventiu que inclogui, com a mínim, les accions següents:

1. Revisió de servidors i sistemes

- Comprovació de l'estat general, rendiment i capacitat.
- Validació dels processos de còpia de seguretat.
- Revisió de registres i alertes.

2. Infraestructura de xarxa i comunicacions

- Revisió de la connectivitat interna i externa.
- Comprovació del funcionament de dispositius de xarxa.
- Detecció de saturacions o incidències de rendiment.

3. Seguretat

- Validació de l'estat de protecció contra amenaces.
- Revisió d'alertes i esdeveniments de seguretat.
- Comprovació de l'aplicació d'actualitzacions de seguretat.

4. Estacions de treball i perifèrics

- Revisió general del funcionament de PCs, portàtils i perifèrics.
- Validació d'actualitzacions pendents.
- Comprovació de l'estat de consumibles i dispositius d'impressió.

5. Infraestructura física

- Revisió de SAls, bateries i sistemes de suport.
- Comprovació de climatització i condicions del CPD.
- Validació del funcionament de sistemes de monitorització.

6. Avaluació de l'ús de la xarxa Internet

- Anàlisi del consum i rendiment.
- Detecció d'anomalies o usos indeguts.

7. Tasques preventives generals

- Actualització d'equips i programari.
- Revisió de configuracions crítiques.
- Validació de l'estat de llicències i manteniments.
- Detecció de necessitats de millora o substitució d'equipament.

8. Planificació i seguiment

- Enumeració de les tasques previstes per al trimestre.
- Planificació temporal de les actuacions.
- Proposta de reunions de seguiment amb ordre del dia.

b) Avaluació del programa d'actuacions trimestral de manteniment preventiu

Per a avaluar i seguir l'aplicació del programa d'actuacions, es realitzarà una reunió la primera setmana de cada mes. Els punts a tractar en aquesta reunió seran l'avaluació de les tasques realitzades, la previsió de tasques per al mes en curs i les possibles tasques de manteniment correctiu. En el marc d'aquestes reunions, es lliurarà l'informe mensual de les incidències.

El calendari definitiu de reunions es pactarà amb l'empresa adjudicatària a la primera reunió.



Parc Natural de Collserola

Consorci del Parc Natural de la Serra de Collserola
Ctra. de l'Església, 92. 08017 BARCELONA Tel. 932 800 672

3.3. Manteniment correctiu

El manteniment correctiu comprèn les operacions per fer les reparacions i reposicions necessàries per mantenir l'equipament informàtic del Consorci en perfecte estat. Les reparacions a efectuar poden venir determinades, com a resultat de les revisions del manteniment preventiu o bé per observació directa. Les reposicions es determinaran, generalment, a partir del manteniment preventiu.

a) Desenvolupament del manteniment correctiu

L'empresa adjudicatària disposarà d'una persona tècnica que es farà responsable de les intervencions que s'efectuïn, a ser possible la mateixa persona tècnica que assumeixi la responsabilitat del manteniment preventiu.

Per a la reparació o la reposició d'equipaments detectades a partir del manteniment preventiu en el corresponent programa d'actuacions trimestral, caldrà comptar amb la conformitat de la persona tècnica responsable del Consorci.

En cas que es detecti una avaria causada per un mal funcionament, la persona tècnica responsable del Consorci passarà l'avis i l'autorització a l'empresa adjudicatària per tal que realitzi la reparació corresponent.

Les peces substituïdes s'hauran de lliurar a la persona tècnica del Consorci, o es dipositaran on es determini.

El manteniment correctiu inclou la mà d'obra. No inclou les peces i el material de reposició o altres materials necessaris per efectuar correctament un treball.

Per a cada intervenció es formalitzarà un full de treball on quedarà definit: la data, el lloc de la intervenció, el nom de la persona tècnica, el tipus de reparació, les hores emprades i el material utilitzat. Aquest full de treball haurà de tenir la conformitat de la persona tècnica del Consorci.

b) Terminis d'execució dels manteniments correctius

La persona tècnica responsable del Consorci determinarà el grau d'urgència de la reparació a efectuar i el termini necessari per a resoldre la incidència, segons en definit a la clàusula 4 del present plec.

Les intervencions que s'efectuïn no podran quedar interrompudes sense causa justificada. En aquest supòsit, caldrà comunicar la interrupció al tècnic responsable del Consorci, que l'haurà d'autoritzar, si s'escau.

3.4. Administració de sistemes

L'empresa adjudicatària serà responsable de la gestió, configuració, monitorització i manteniment de tots els sistemes corporatius del Consorci, tant en entorns físics com virtuals.

Les prestacions incloses en aquest apartat són:

- Gestió de servidors virtuals (VMware vSphere, Proxmox VE) i de la granja de servidors del CPD.
- Administració de l'emmagatzematge (cabines MSA, NAS) i de les polítiques de retenció.
- Gestió de la xarxa corporativa: switches, punts d'accés WiFi, VLAN, Macrolan, FTTH, enllaços dedicats i connexions amb CREAM.
- Administració de tallafocs SonicWall i de l'accés remot segur (SMA, NetExtender).
- Gestió de llicències i usuaris: Microsoft 365, Adobe, Trellix, 3CX, ArcGIS, AutoCAD LT, etc.
- Gestió del correu corporatiu (Exchange Admin Center).
- Administració de la telefonia IP (3CX).
- Monitorització centralitzada de l'estat dels sistemes i alertes.



Parc Natural de Collserola

Consorci del Parc Natural de la Serra de Collserola
Ctra. de l'Església, 92. 08017 BARCELONA Tel. 932 800 672

3.5. Assessorament tècnic

L'empresa adjudicatària proporcionarà suport tècnic especialitzat per a la millora contínua de la infraestructura TIC del Consorci.

Prestacions incloses en aquest apartat son:

- Propostes de millora tecnològica, optimització de sistemes, renovació d'equipament i evolució de la infraestructura.
- Elaboració d'informes tècnics quan el Consorci ho requereixi:
 - informes de diagnosi,
 - informes de seguretat,
 - informes de rendiment,
 - informes de planificació tecnològica.
- Suport en processos de contractació:
 - definició de requisits tècnics,
 - comparatives de productes,
 - assistència en la redacció de plecs tècnics,
 - validació de propostes de proveïdors.
- Assessorament en adquisició de maquinari i programari, garantint compatibilitat, eficiència i adequació a les necessitats del Consorci.
- Participació en reunions tècniques amb el Consorci quan sigui necessari.

Clàusula 4: Acords de Nivell de Servei (SLA – Service Level Agreements)

L'empresa adjudicatària haurà de garantir un servei continu, estable i amb temps de resposta adequats a les necessitats de Consorci.

4.1. Horari de cobertura

a) Servei Presencial

El període de prestació del servei de manera presencial als equipaments del Consorci, de la persona tècnica de l'empresa adjudicatària, serà des de les 8:00h fins a les 15:00h de dilluns a divendres, amb un còmput setmanal de 35 hores. Aquest horari, podrà modificar-se per necessitats excepcionals del Consorci mitjançant acord de les dues parts.

Durant els períodes de vacances, baixa mèdica o absències justificades del personal tècnic assignat amb presència, caldrà que l'empresa adjudicatària en prevegi la substitució amb algú amb la mateixa formació i experiència per tal de garantir la continuïtat del servei d'assistència tècnica sense interrupcions.

b) Servei fora de l'horari presencial

La prestació del servei en remot s'entén per les situacions següents:

- Puntualment fora de l'horari indicat al punt anterior, per a les tasques programades de manteniment preventiu i correctiu, que poden suposar una afectació al normal ús de les persones usuàries del sistema informàtic.
- Per a la resolució d'incidències de gravetat crítiques o altes definides a la clàusula 4.2, i que no poden esperar a la seva gestió i resolució a la propera jornada de servei presencial.



Parc Natural de Collserola

Consorci del Parc Natural de la Serra de Collserola
Ctra. de l'Església, 92. 08017 BARCELONA Tel. 932 800 672

Quan sigui necessari prestar el servei presencial o en remot fora de l'horari de cobertura establert al punt 4.1.b, es compensaran aquestes hores addicionals dins les establertes per l'horari presencial habitual.

4.2. Classificació de les incidències

- a) **Gravetat crítica:** Incidència que provoqui la interrupció total del funcionament rutinari d'algun dels equipaments del Consorci, o que afecti a les persones usuàries d'un mateix equipament o de tota l'organització, o que comprometi o generi un risc potencial per a la disponibilitat, integritat o seguretat dels sistemes d'informació.
- b) **Gravetat alta:** Incidència que provoqui una afectació parcial en el funcionament d'algun dels equipaments del Consorci, limitant o dificultant de manera notable la seva operativitat, afectant la majoria de persones usuàries d'un mateix equipament o de tota l'organització.
- c) **Gravetat mitjana:** Incidència que provoqui una alteració que dificulti l'operativa habitual d'una persona usuària, sense comprometre de manera directa la disponibilitat, integritat o seguretat dels sistemes d'informació.
- d) **Gravetat baixa:** Incidència que no provoqui una afectació en l'activitat laboral del Consorci, sense impacte ni en la disponibilitat, integritat o seguretat dels sistemes d'informació, i que pot ser resolta en períodes de manteniment programat.

4.3. Temps de resposta i resolució

Es defineix com a **Temps de resposta** al període màxim que pot transcórrer entre la comunicació de la incidència per part del Consorci i l'inici efectiu de les tasques de diagnòstic o gestió per part del proveïdor, que estiguin encaminades a la resolució de la incidència.

Es defineix com a **Temps de resolució** al període màxim per deixar la incidència resolta, restaurar la normalitat del servei o proporcionar una solució temporal que permeti continuar l'operativa del Consorci.

A efectes de verificació dels nivells de servei, els períodes es computaran des de la data i hora de registre de la incidència al sistema corporatiu de gestió d'incidències Manttest. Les incidències crítiques comunicades telefònicament o verbalment directa, s'hauran de registrar a Manttest de manera immediata per part de l'adjudicatari, considerant-se com a hora d'inici del període de la comunicació efectuada per la persona usuària o per la persona autoritzada de l'entitat. Quan una incidència sigui detectada directament per l'adjudicatari mitjançant eines de monitoratge o supervisió dels sistemes, el còmput dels terminis s'iniciarà en el moment de la seva detecció.

En cas de discrepància respecte incidències generades per persones usuàries del Consorci, prevaldran les dades de registre contingudes a Manttest.

Els temps màxims de resposta i resolució, en funció de la gravetat de la incidència, seran els següents:

- a) **Gravetat crítica:** Temps de resposta: immediat, màxim 1 hora. Temps de resolució: màxim 6 hores, o disponibilitat d'una solució temporal que permeti restablir el servei essencial.
- b) **Gravetat alta:** Temps de resposta: màxim 4 hores. Temps de resolució: màxim 12 hores, amb mesures provisionals si cal per minimitzar l'impacte en l'operativa.
- c) **Gravetat mitjana:** Temps de resposta: màxim 1 dia laborable. Temps de resolució: màxim 3 dies laborables, segons la complexitat de la incidència.



Parc Natural de Collserola

Consorci del Parc Natural de la Serra de Collserola
Ctra. de l'Església, 92. 08017 BARCELONA Tel. 932 800 672

d) **Gravetat baixa:** Temps de resposta: màxim 3 dies laborables. Temps de resolució: màxim 5 dies laborables, o en el marc del manteniment programat.

Causes justificades d'exclusió del còmput dels terminis

No es considerarà incompliment del compromís de resolució quan aquest sigui conseqüència de circumstàncies alienes al control de l'adjudicatari, degudament acreditades, entre les quals s'inclouen:

- Avaries o incidències imputables a operadors de telecomunicacions.
- Avaries o incidències imputables a fabricants o proveïdors de programari o maquinari.
- No disponibilitat de serveis o infraestructures gestionades per tercers.
- Necessitat de subministrament de peces de recanvi, equips o llicències no disponibles de manera immediata.
- Situacions de força major, emergències, incidències de seguretat o ciberatacs que impedeixin objectivament la resolució dins dels terminis compromesos.
- Actuacions o intervencions que requereixin autorització prèvia del Consorci o d'un tercer responsable.

En aquests supòsits, l'adjudicatari haurà de comunicar la incidència a la persona responsable del contracte amb la màxima diligència possible i presentar, en un termini màxim de 24 hores des de la detecció de la circumstància impeditiva, un informe justificatiu que inclogui:

- Descripció detallada de la incidència.
- Data i hora de detecció.
- Actuacions realitzades fins al moment.
- Causa concreta que impedeix el compliment del termini compromès.
- Evidències documentals disponibles.
- Previsió de resolució i, si escau, mesures provisionals adoptades per minimitzar l'afectació al servei.

Una vegada validada per la persona responsable del contracte la concurrència d'alguna de les circumstàncies descrites, el còmput del temps de resolució quedarà suspès durant el període estrictament necessari fins a la desaparició de la causa impeditiva.

4.4. Canals de contacte

Comunicació persona usuària – servei tècnic de l'adjudicatari

Segons la gravetat de la incidència, les persones usuàries del Consorci disposaran dels següents canals de comunicació amb l'empresa adjudicatària. En tots els casos, **MANTTEST és el registre oficial de les incidències**, i qualsevol comunicació rebuda per canals alternatius haurà de ser registrada per l'usuari preferentment o en darrer terme per l'empresa adjudicatària, tan aviat com sigui possible.

a) Incidències de gravetat baixa:

- Sistema de ticketing **MANTTEST**, utilitzat per totes les persones usuàries del Consorci i del personal subcontractat que utilitza equipament TIC del Consorci.

b) Incidències de gravetat mitjana

- Sistema de ticketing **MANTTEST**, introduït per la persona usuària afectada.
- Alternativament, **correu electrònic corporatiu** enviat pel *personal designat del Consorci* quan la incidència tingui un component operatiu o de coordinació.
- Si l'equip informàtic de la persona usuària afectada no està operatiu, s'admet la comunicació de la incidència per **via telefònica**.



Parc Natural de Collserola

Consorci del Parc Natural de la Serra de Collserola

Ctra. de l'Església, 92. 08017 BARCELONA Tel. 932 800 672

El personal designat del Consorci es definirà a l'inici del servei. El correu electrònic no és un canal per comunicar incidències, sinó un canal operatiu per a personal que treballa habitualment amb l'àmbit d'informàtica

c) Incidències de gravetat alta i crítica

- **MANTTEST**, introduït per la persona usuària afectada.
- **Correu electrònic corporatiu** enviat pel personal designat del Consorci quan la incidència requereix coordinació immediata.
- **Telèfon**, en qualsevol moment.

Comunicació Consorci – adjudicatari

La comunicació entre el Consorci i l'empresa adjudicatària és essencial per garantir la correcta prestació del servei, el seguiment de les incidències, la coordinació de les actuacions i el compliment dels Acords de Nivell de Servei. A diferència dels canals destinats a la comunicació entre les persones usuàries i el servei tècnic, aquest apartat regula els mecanismes formals i operatius de relació entre les parts responsables de la gestió del contracte, incloent reunions de seguiment, comunicacions oficials i canals d'emergència. Aquests canals tenen per objectiu assegurar la traçabilitat, la supervisió i la millora contínua del servei, així com facilitar la coordinació tècnica i administrativa necessària per al bon funcionament de la infraestructura TIC del Consorci.

a) Reunions de seguiment operatiu

- Periodicitat: mensual o segons determini el Consorci.
- Participants: personal tècnic de l'adjudicatària i personal designat del Consorci.
- Contingut: incidències, evolutives, millores, SLA, planificació i estat del servei.

b) Reunions de supervisió del contracte

- Periodicitat: trimestral o segons determini el Consorci.
- Participants: persona supervisora del contracte, responsables del Consorci i representants de l'adjudicatària.
- Contingut: compliment contractual, rendiment, propostes de millora, KPI.

c) Comunicacions formals:

- Canal principal: E-NOTUM.
- Finalitat: notificacions oficials, requeriments, etc.

d) Comunicacions rutinàries

- Canal principal: correu corporatiu entre la persona supervisora del Consorci i la persona responsable de l'adjudicatària.
- Finalitat: validació d'actuacions, comunicacions de incidències, pressupostos, etc.

e) Comunicacions d'emergència

- Canal: telèfon entre les persones responsables designades.
- Registre posterior obligatori per escrit.

4.5. Disponibilitat del servei

El Percentatge mínim de temps que el sistema ha d'estar actiu en l'horari presencial definit a la clàusula 4.1, s'estableix en un 99,5% . Que per una horari de 35h setmanals equival a 1h i 45min al mes d'inactivitat màxima permesa.

Clàusula 5: Requisits del personal tècnic assignat

L'empresa adjudicatària haurà d'assignar al servei un equip tècnic amb la qualificació, experiència i especialització necessàries per garantir la correcta prestació de totes les funcions descrites en el PCAP.



Parc Natural de Collserola

Consorci del Parc Natural de la Serra de Collserola
Ctra. de l'Església, 92. 08017 BARCELONA Tel. 932 800 672

Clàusula 6: Requisits per a la reversió del servei

La reversió del servei té per objectiu garantir una transició ordenada, segura i completa entre l'empresa adjudicatària sortint i la nova adjudicatària, assegurant la continuïtat operativa del Consorci i la preservació de tota la informació, configuracions i documentació tècnica.

6.1. Pla de transició

En finalitzar el contracte, l'empresa sortint haurà de col·laborar activament amb la nova adjudicatària i amb el Consorci en totes les tasques necessàries per a la reversió del servei.

Aquesta col·laboració inclourà:

- Reunions de coordinació tècnica amb el Consorci i la nova adjudicatària.
- Transferència de coneixement sobre procediments, configuracions, sistemes i particularitats de la infraestructura TIC.
- Assistència en la revisió de l'estat dels sistemes, serveis i equipaments.
- Suport en la validació de la documentació lliurada, definida al punt 6.2.

El període de transició tindrà una durada màxima d'entre 1 i 2 mesos, segons determini el Consorci en funció de les necessitats del servei.

Durant aquest període, el personal tècnic de l'empresa sortint haurà d'estar disponible de dilluns a divendres, de 8:00h a 15:00h, per atendre consultes, participar en reunions i facilitar la transferència de coneixement.

6.2. Lliurament de documentació

L'empresa sortint haurà de lliurar al Consorci i a la nova adjudicatària tota la documentació tècnica necessària per garantir la continuïtat del servei, degudament actualitzada i validada. La documentació mínima inclourà:

a) Infraestructura de xarxa i sistemes

- Mapes de xarxa detallats (topologia, VLAN, enllaços, segments, dispositius).
- Configuracions exportades de tallafocs, switches, punts d'accés WiFi, VPN i controladors.
- Configuracions de servidors virtuals (VMware, Proxmox) i serveis associats.
- Configuracions de cabines d'emmagatzematge, NAS i SAIs.

b) Inventaris

- Inventari complet de maquinari: servidors, PCs, portàtils, impresores, SAIs, switches, firewalls, punts d'accés, etc.
- Inventari de programari i llicències: versions, dates de renovació, assignacions d'usuari, estat de manteniments.
- Inventari de garanties i contractes de manteniment associats a equipament o programari.

c) Procediments i manuals

- Procediments operatius actualitzats (còpies de seguretat, restauració, gestió d'usuaris, monitorització, manteniment preventiu).
- Manuals interns elaborats o actualitzats per l'empresa adjudicatària durant el contracte.
- Documentació de configuracions específiques de serveis corporatius (Microsoft 365, Exchange, 3CX, Trellix, etc.).



Parc Natural de Collserola

Consorci del Parc Natural de la Serra de Collserola
Ctra. de l'Església, 92. 08017 BARCELONA Tel. 932 800 672

d) Estat del servei

- Informe final de l'estat de la infraestructura TIC.
- Informe de seguretat (alertes pendents, vulnerabilitats detectades, estat de l'antivirus/EDR).
- Informe de còpies de seguretat (últimes execucions, proves de restauració, retencions).

6.3. Transferència de credencials i contrasenyes

L'empresa sortint haurà de lliurar totes les credencials necessàries per a la gestió de la infraestructura TIC del Consorci, incloent:

- Contrasenyes de dispositius de xarxa (switches, firewalls, punts d'accés).
- Contrasenyes de servidors, cabines, NAS i SAIs.
- Credencials de serveis corporatius (Microsoft 365, Exchange, Trellix, 3CX, etc.).
- Contrasenyes de sistemes de monitorització, còpies de seguretat i eines de gestió.

El lliurament es farà seguint el protocol següent:

- Les credencials es lliuraran en sobres tancats, signats i identificats.
- La transferència es farà presencialment, amb acta de lliurament signada per totes les parts.
- L'empresa sortint haurà de proporcionar un document de validació amb la relació completa de credencials lliurades.

La nova adjudicatària haurà de procedir al canvi de totes les contrasenyes en un termini màxim de 15 dies naturals des del lliurament.

Un cop completat el procés, haurà d'emetre un certificat de canvi de credencials al Consorci.

6.4. Calendari de transició

El Consorci definirà el calendari detallat de la transició, adaptat a les necessitats del servei. Tot i així, s'estableixen els següents límits:

- **Primera setmana:** lliurament de documentació essencial (mapes de xarxa, inventaris, credencials).
- **Segona setmana:** reunions tècniques, revisió de configuracions i transferència de coneixement.
- **Fins a un màxim de 2 mesos:** suport complet de l'empresa sortint fins a la finalització de la reversió.

L'empresa sortint haurà de complir estrictament el calendari establert pel Consorci.

6.5. Obligacions de l'empresa sortint

- Garantir la continuïtat del servei fins al final del contracte.
- Facilitar tota la informació necessària per a la transició.
- No eliminar, modificar o ocultar cap configuració, documentació o credencial.
- Mantenir la confidencialitat de tota la informació del Consorci.
- Cooperar amb diligència i disponibilitat durant el període de transició.

6.6. Finalització de la reversió

La reversió del servei es considerarà completada quan:

- El Consorci confirmi la recepció de tota la documentació.

DOCUMENT Altres	ÒRGAN GESTIÓ ADMINISTRATIVA	EXPEDIENT X2026000459
Codi Segur de Verificació: 73e28671-091a-4b25-be2d-beb2378927f5 Origen: Administració Identificador document original: ES_L01081000_2026_5176842 Data d'impressió: 09/10/2026 09:41:57 Pàgina 15 de 15		
SIGNATURES 1.- JORDI SÁNCHEZ RUIZ (TCAT), 07/10/2026 10:25 2.- SANTIAGO GÓMEZ COCA (TCAT), 08/10/2026 13:02 3.- JOHN PATRICK CAHILL (TCAT), 08/10/2026 13:54		



Parc Natural de Collserola

Consorci del Parc Natural de la Serra de Collserola
 Ctra. de l'Església, 92. 08017 BARCELONA Tel. 932 800 672

- La nova adjudicatària validi l'accés i funcionament de tots els sistemes.
- S'hagi completat el canvi de totes les credencials.
- S'hagi signat l'acta de tancament de la transició.

Clàusula 7: Responsable del contracte

Es designa responsable del contracte, amb les funcions previstes a l'article 62 LCSP, el Tècnic d'informàtica del Servei d'Infraestructures i Informació.

Clàusula 8: Persona/es tècniques responsables interlocutores

Es designarà a l'inici del contracte una persona de contacte, i una de suplent, tant per la part del Consorci com de l'empresa adjudicatària. Seran les úniques persones interlocutores vàlides per a tots els temes referents a aquest contracte.

Jordi Sánchez Ruiz

Tècnic d'informàtica

Oficina d'Infraestructures, del Servei d'Infraestructures i Informació

Vist i plau,

Santiago Gómez Coca

Cap de l'Oficina d'Infraestructures

John P. Cahill

Cap del Servei d'Infraestructures i Informació