PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE REGIRAN LA CONTRACTACIÓ, MITJANÇANT PROCEDIMENT NEGOCIAT SENSE PUBLICITAT, DE SERVEIS D'ÚS I SUPORT TÈCNIC DE L'APLICATIU PREVENWEB I GESMED IMPLANTATS al Servei de salut, seguretat i benestar laboral, per les empreses TRANSPORTS DE BARCELONA S.A., FERROCARRIL METROPOLITÀ DE BARCELONA, SA.

1. DEFINICIÓ INTERNA

1.1. OBJECTE DEL CONTRACTE AMB EFICIENCIA SOCIAL

L'objecte d'aquest plec de condicions és fixar les prescripcions tècniques que han de regir la contractació de serveis tècnics i drets d'ús de les aplicacions PREVENWEB i GESMED implantades per la gestió de la PRL i del centre mèdic TMB-SALUT, per donar servei a les empreses següents:

- Transports de Barcelona, S.A. (TB) CIF: A-08.016.081
- Ferrocarril Metropolità de Barcelona S.A. (FMB) CIF: A-08.005.795

Aquestes empreses seran denominades conjuntament, en endavant, com TMB.

La contractació dels serveis especialitzats per l'ús de les aplicacions informàtiques especialitzades Prevenweb i Gesmed, implantades al Servei de salut, seguretat i benestar laboral.

Comprèn les necessitats acordades per la Direcció de SSBL, juntament amb la Direcció de Sist.Informació d'ATEC de l'aplicatiu PREVENWEB adquirit el 2017-18 mitjançant comanda 75004739, en compliment del Pla Director PRL 2016-21 i complementades en sol·licituds posteriors.

L'objectiu és mantenir la continuïtat del dret d'ús i plena funcionalitat d'aquestes plataformes i mòduls ("Gestió tècnica", "Portal de l'empleat", etc) de suport al Sistema de gestió de PRL. Així com també de la plataforma GESMED de gestió del centre sanitari TMB-SALUT (agenda de visites del personal sanitari i "seu torn"). Per això, és necessari la contractació del servei tècnic exclusiu i llicències, així com el desenvolupament i adaptacions que permetin una òptima funcionalitat d'aquests sistemes.

L'adjudicatari haurà de complir amb els requeriments tècnics funcionals i operatius, descrits en aquest plec de prescripcions tècniques, en un període no superior a 15 dies des de l'adjudicació definitiva del contracte.

2. PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA PRESTACIÓ DEL SERVEI

2.1. REQUERIMENTS OPERATIUS

Per realitzar l'activitat objecte d'aquesta licitació, l'adjudicatari haurà d'acreditar que disposa de les persones amb els coneixements tècnics especialitzats requerits per al desenvolupament d'aquest servei; així com dels equipaments necessaris i suficients per aconseguir un funcionament i resultats eficients, àgils i que responguin als temps requerits, per donar resposta als nivells de qualitat exigits.

L'adjudicatari haurà d'aportar el llistat de persones i de l'equipament disponible, així com una descripció de les característiques de cadascun d'ells, que té previst per dur a terme l'execució del contracte, amb la garantia de cobertura detallada en aquest plec.

L'adjudicatari serà el responsable del manteniment i reposició de tots els seus equips necessaris pel funcionament de les aplicacions. Serà el responsable de tots els elements necessaris per portar a terme els corresponents procediments preventius, correctius i normatius per assegurar la màxima disponibilitat dels sistemes. Tots els elements necessaris per qualsevol dels manteniments descrits aniran a càrrec de l'adjudicatari. Tots els consums d'aquest equipament seran a càrrec de l'adjudicatari.

2.2. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI A OFERTAR

Aspectes Generals:

Les ofertes tècniques hauran de desenvolupar la metodologia de treball per aconseguir una bona execució d'aquesta prestació diferenciada en Lot 1 i Lot 2 (annex 3) i, en qualsevol cas, hauran de donar compliment als requisits següents:

- Reunió inicial:

Abans de l'inici de la prestació dels serveis es realitzarà una reunió prèvia on es determinaran els mecanismes de comunicació i coordinació entre l'empresa i l'adjudicatari. En aquesta reunió s'establiran els criteris operatius específics per a l'adequat desenvolupament de l'activitat. En aquesta fase, la direcció de SSBL de TMB traslladarà a l'adjudicatari les necessitats, indicacions, els procediments, documentació i altres aspectes necessaris per al desenvolupament del servei.

- Formació

L'entitat adjudicatària realitzarà, sense cost addicional, les formacions i informacions necessàries per al seu personal, amb la finalitat de prestar el servei en les millors garanties de competència professional.

Contemplarà en cas necessari la realització de la formació sobre l'ús i funcionalitats adaptades de la plataforma per als usuaris i gestors de TMB.

- Idiomes

Els idiomes a utilitzar per part de l'entitat adjudicatària seran, indistintament, les dues oficials (català i castellà).

- Tipologia dels serveis

Contempla la posta a disposició dels mitjans tecnològics i humans per fer possible l'usabilitat d'aquestes plataformes els 365 dies l'any. Així com el suport tecnològic durant l'horari d'obertura del centre mèdic i de suport al personal tècnic de TMB.

L'empresa adjudicatària habilitarà canals de comunicació necessaris per donar resposta a la resolució de consultes i incidències del funcionament d'aquests aplicatius, o bé seguiment dels desenvolupaments acordats, més enllà del període de prova, durant tota la vigència del contracte.

Les especificacions per a cada plataforma s'indiquen a l'annex 3.

L'adjudicatari ha de poder donar resposta a les necessitats amb òptima garantia de qualitat i rapidesa en la resposta. Ha de disposar de capacitat suficient per poder atendre aquesta demanda en el menor temps possible.

- Horari de coordinació i consultes

La coordinació i consultes i/o reunions amb el personal tècnic de TMB serà habitualment de dilluns a divendres laborables, dins l'horari d'entre les 8:00 i les 14:00h.

En determinades ocasions puntuals és possible que sigui necessari el suport dins l'horari d'obertura del centre mèdic en laborables de dilluns a divendres, horari de tarda (14:00 a 20:00h).

L'empresa habilitarà canals de comunicació necessaris per donar resposta a la resolució de consultes i incidències del funcionament d'aquestes adaptacions, més enllà del període de proves de les adaptacions autoritzades.

2.3. MODEL ORGANITZATIU

L'empresa adjudicatària facilitarà un interlocutor tècnic i un administratiu de suport al qual es puguin dirigir el personal de les empreses per resoldre qualsevol dubte, incidència o coordinació. L'interlocutor tècnic del servei sol·licitat correspondrà al licitador que haurà de designar un facultatiu responsable d'aquest servei per a la gestió habitual.

En cas que alguna de les persones assignades per l'entitat adjudicatària a l'execució de la prestació contractual no s'adaptés adequadament a les tasques corresponents o no hi posés la diligència exigible per desenvolupar el servei, TMB podrà exigir a l'adjudicatari la substitució per una altra persona que s'ajusti als requeriments necessaris. La substitució es farà efectiva en el termini de temps assenyalat de forma que en cap cas es perjudiqui la continuïtat i qualitat per prestar el servei.

3. REQUERIMENTS DEL SISTEMA DE GESTIÓ DEPARTAMENTAL

L'empresa adjudicatària haurà de garantir que la plataforma permet un grau de flexibilitat de la configuració per l'adaptació i particularització per a demandes específiques o noves necessitats de TMB; així com la compatibilitat dels seus sistemes informàtics per fer efectiva el traspàs de la informació i gestió d'aquesta, des del mòdul SAP_EHS i viceversa.

SAP_EHS és un programa d'història clínica informatitzada utilitzat per la unitat de medicina del treball del servei de prevenció i la unitat de medicina assistencial de TMB. Es tracta d'una eina que facilita la gestió de les dades clíniques del pacient amb una visió integral, que dóna suport a la presa de decisions clíniques i preventives amb un alt nivell de seguretat i qualitat assistencial, i que aporta informació als professionals sobre els resultats de la seva activitat.

L'empresa adjudicatària haurà de proporcionar, de forma integral, tots els elements estructurals necessaris pel bon funcionament d'aquesta inter face. Això inclou els elements de hardware i els de software.

En el cas de la integració a la història clínica SAP_EHS haurà de complir totes les especificacions tècniques i funcionals necessàries, i adaptar-se a les modificacions que vagin sorgint al llarg del temps des de l'oficina tècnica del servei de tecnologia i dels propis àmbits dels serveis de prevenció i assistencials, sense cost. La comunicació entre els sistemes d'informació SAP_EHS i el sistema d'informació de l'adjudicatari haurà de garantir l'encriptació de les dades, ja que es tracta de dades d'alta confidencialitat i ha de complir el reglament de protecció de dades.

En el cas que el licitador decideixi canviar a qualsevol altre sistema diferent a SAP_EHS, caldrà que l'adjudicatari garanteixi la compatibilitat dels sistemes informàtics i realitzi les adaptacions necessàries de comunicació entre els dos sistemes d'informació, així com l'adaptació a canvis normatius o modificacions de criteri, sense cost addicional.

Tots els elements que composen la solució de gestió departamental s'hauran de configurar segons les polítiques de seguretat i de domini establertes per la Direcció de Sistemes d'Informació de TMB.

Si l'adjudicatari disposa del sistema d'informació SAP, haurà d'establir una VPN dedicada a l'adjudicatari i el licitador per fer comunicacions RFC. O bé, fer comunicacions de tipus *saprouter* TMB – *saprouter* proveïdor segures amb comunicacions RFC.

En cas de no tenir SAP, la integració bidireccional haurà de ser mitjançant *webservices*. Podria en aquest cas també haver VPN dedicada.

L'adjudicatari proporcionarà tota la informació mitjançat una web (amb accés SSL per mantenir les comunicacions segures), per tal de tenir informació d' alarmes, notificacions, incidències a tenir en compte de forma bidireccional.

4. COMUNICACIONS:

L'empresa licitadora haurà de disposar dels sistemes necessaris per oferir les condicions següents:

- PACS (Picture Archiving and Communication System), com a sistema d'arxiu i transmissió d'imatges. Es tracta d'un sistema computacional que permet arxivar digitalment imatges mèdiques (medicina nuclear, tomografia computada, ecografia, mamografia ...) i per a la transmissió d'aquestes a estacions de visualització dedicades a través d'una xarxa informàtica. Com la resta de la tecnologia sanitària està regulada a Europa per la directiva 93/42/EEC
- El personal sanitari de TMB haurà de poder accedir als PACS a través de connexió web i consultar totes les proves de diagnòstic per la imatge, així com els informes adjunts a la prova, de tots els treballadors.
- Aquesta informació ha d'estar disponible metre duri aquest contracte i un cop finalitzada la relació contractual, ja que la propietat de la informació (imatges, informes, continguts) són de TMB.
- Capacitat d'integració amb altres sistemes, enumerar els diferents tipus de missatgeria suportada i direccionalitat de la mateixa (SAP PI, SAP ERP, J2EE connector, Web Services & Java o Integració J2EE).
- Sistema de permisos, parametrització de la seguretat i autentificació d'usuari (totes les comunicacions han d'anar encriptades amb protocol SSL).
- Infraestructura de sistemes, servidors, base de dades, sistemes operatius, mecanismes de redundància i alta disponibilitat, plans de *dissaster recovery*.
- Detall exhaustiu dels components aportats i les seves característiques, tant de hardware com de *software*.
- Característiques funcionals del software, recull automàtic i manual de dades, connectivitat amb els aparells, capacitats d'estadística i explotació, sistemes de seguretat i alerta.
-

5. PREU I FACTURACIÓ

En el preu de cada servei inclou totes les despeses en que es pugui incórrer per a l'adequada funcionalitat de cada aplicatiu. Addicionalment, en el seu cas, s'inclourà la tarifa del desenvolupament de l'adaptació sol·licitada per TMB, segons les condicions establertes en aquest plec de condicions.

Enviarà una còpia electrònica d'aquestes factures de TB, S.A. i FMB, S.A., a creditorstmb@tmb.cat. (amb còpia al mail: igarcia@tmb.cat; rmercader@tmb.cat), seguint les indicacions establertes al respecte.

La facturació que emeti l'adjudicatari s'ha de dividir entre les dues empreses, al 50%:
1) TB, S.A.
2) FMB, S.A.

A la factura caldrà indicar la descripció del servei desenvolupat.

6. ALTRES PROCEDIMENTS I OBLIGACIONS

Tots els procediments administratius necessaris pel correcte funcionament del servei seran responsabilitat de l'adjudicatari, qui també haurà de realitzar tots els controls per garantir la qualitat del servei a les activitats realitzades.

7. QUALITAT

Per dur a terme aquest servei l'adjudicatari s'ha d'ajustar al compliment estricte de les condicions tècniques i de control de qualitat que en cada moment exigeix la normativa de la Unió Europea i ha d'aplicar rigorosament les normes de control de qualitat establertes pel Departament de Salut de la Generalitat de Catalunya.

8. CONTROL DE LES ACTUACIONS

Per coordinar les relacions de treball entre TMB i l'entitat adjudicatària del contracte derivat de l'acord, es designaran, tant per part de TMB com per part del prestador del servei, dos responsables de l'execució del contracte, els quals actuaran com a interlocutors entre les dues entitats:

• Responsable del contracte: Responsable econòmic i responsable màxim del compliment del contracte.
• Responsable tecnològic: Direcció especialitzada dels desenvolupament de la plataforma d'informació Prevenweb i aplicatiu Gesmed.

TMB no reconeixerà cap treball realitzat fora dels procediments indicats en el present Plec o de les normes complementàries que s'estableixin, o que no compti amb la seva prèvia conformitat formal, encara que hagin estat sol·licitats per qualsevol persona relacionada amb aquest, en qualsevol nivell de responsabilitat, reservant-se la facultat de reclamar -si fos el cas- compensació pels danys o perjudicis que es puguin derivar.
TMB s'exercitarà en tot moment les funcions de seguiment, inspecció i control de la prestació del servei, prenent les mesures que consideri oportunes per al correcte compliment de les obligacions a què s'hagi sotmès l'adjudicatari com a conseqüència del present Plec, així com el contracte que se'n derivi.
Per exercir les funcions de seguiment, control, inspecció i administració del contracte, TMB estarà representat per la Direcció de salut, seguretat i benestar Laboral o pel responsable de la Direcció de Sistemes d'Informació.
Per al seguiment per part de TMB del servei, l'adjudicatari estarà obligat a portar un registre de totes les dades de les tasques realitzades (llistat exhaustiu: descripció, hores, etc.) en una plantilla del contractista. D'aquesta manera es podrà consultar, en un moment determinat, les tasques realitzades.
En el desenvolupament dels treballs serà responsabilitat de l'adjudicatari (sense perjudici de la superior fiscalització de TMB) el compliment de la normativa legal de caràcter tècnic, així com la que es dicti durant el transcurs del contracte.

9. PROTECCIÓ DE LES DADES

De conformitat amb del Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell de 27 d'abril de 2016 relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades i pel qual es deroga la Directiva 95/46/CE (d'ara endavant, el "RGPD"), l'informem que les dades personals proporcionades en virtut de la present licitació seran tractades de conformitat amb la següent informació sobre protecció de dades:

Responsable del tractament: el responsable del tractament de les dades personals és Transports de Barcelona, SA amb CIF número A-08016081, Ferrocarril Metropolità de Barcelona, SA amb CIF número A-08005795, Projectes i Serveis de Mobilitat, SA amb CIF número A-63645220 i Transports Metropolitans de Barcelona, SL amb CIF número B-63645253 (conjuntament "Corresponsables del Tractament" o "TMB").

Finalitat tractament: Les dades personals seran tractades amb la finalitat exclusiva de tramitat l'expedient de contractació i donar compliment a la normativa de contractació pública que sigui d'aplicació a l'entitat contractant. Així mateix, si acaba sent l'adjudicatari, les seves dades es tractaran per la formalització i execució del contracte.

Conservació: Les seves dades personals es conservaran durant el temps necessari per donar compliment a les finalitats previstes, i en tot cas fins que no sol·liciti la seva supressió, podent mantenir-se per determinar possibles responsabilitats que es poguessin derivar.

Destinataris: El destinatari de les seves dades serà TMB. Les dades no se cediran a excepció de tercers que realitzin tasques de fiscalització o aquells tercers que, en l'execució del contracte necessàriament hagin d'accedir a aquesta. No es prendran decisions automatitzades respecte a les dades personals tractades, inclosa l'elaboració de perfils. No es preveu la transferència internacional de dades. Amb caràcter general no es comunicaran dades personals a tercers sense previ consentiment exprés per part seva, excepte obligacions legals d'acord amb el RGPD a les persones que estiguin legitimades a exigir-los.

Base legítima: La base legal del tractament de les dades personals és l'aplicació de mesures precontracte als i contractuals, i en cas d'acabar sent l'adjudicatari l'execució del contracte.

En aquest sentit, s'informa que la documentació presentada pels licitadors que contingui dades de caràcter personal és necessària per a la seva participació. En cas de no facilitar-nos aquests documents no serà possible la celebració de la present licitació, en cas d'acabar sent adjudicatari la celebració del contracte.

En relació amb la documentació presentada pels licitadors que contingui dades de caràcter personal de tercers, TMB informa que és responsabilitat exclusiva del licitador que proporciona les dades personals d'aquests, haver-los informat o informar-los de forma immediatament posterior a la facilitació de les seves dades personals, dels termes i finalitats descrits anteriorment i haver obtingut o obtenir l'autorització dels mateixos per a realitzar la comunicació de les dades a TMB.

Drets: Els drets d'accés, rectificació, supressió, oposició, portabilitat i limitació, així com a no ser objecte de decisions individuals automatitzades, podran ser exercits a través de la següent adreça de correu electrònic dades@tmb.cat.

Així mateix, se l'informa que TMB ha nomenat un Delegat de Protecció de Dades (DPD) davant el qual podrà posar de manifest qualsevol qüestió relativa al tractament de les seves dades personals. Podrà contactar amb el DPD a través de la següent adreça de correu electrònic: dpd@tmb.cat.

Finalment, també tindrà dret a presentar una reclamació davant l'Agència Catalana de Protecció de Dades (https://apdcat.gencat.cat/ca/inici).

A més, s'informa al licitador que si el contracte adjudicat implica el tractament de dades de caràcter personal s'haurà de respectar en la seva integritat el Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, així com les disposicions que en matèria de protecció de dades es trobin en vigor a l'adjudicació del contracte o que puguin estar-lo durant la seva vigència:

- En el supòsit en el qual l'entitat adjudicatària tracti dades de caràcter personal per compte propi se li atribuirà la responsabilitat exclusiva de les dades que calgués tractar com a conseqüència de la prestació de l'objecte del contracte, en qualitat de responsable de tractament dels mateixos.

- Si el contracte adjudicat implica tractament de dades de caràcter personal dels quals és responsable TMB, l'entitat adjudicatària, en qualitat d'encarregada de tractament, estarà al que es disposa en el corresponent Contracte d'encàrrec de tractament.

En últim terme, TMB informa al licitador que la presentació de l'oferta i la documentació sol·licitada implica que el licitador autoritza a l'entitat contractant a tractar la referida informació en els termes informats, i en cas que resulti adjudicatari, en el marc de l'execució del contracte.

Tal i com recull el contracte d'encarregat de tractament de dades personals, un cop acomplida la prestació dels serveis o bé quan TMB decideixi unilateralment prescindir dels serveis, les dades de caràcter personal seran retornats al responsable del tractament, no conservant l'encarregat de tractament cap còpia d'aquests.

Igualment, l'adjudicatari retornarà les dades a través de sistemes digitals que incloguin protocols que garanteixin la confidencialitat de les dades (FTPS/SSL o equivalent) i en un format d'ús generalitzat executable amb *software* estàndard.

10. OBLIGACIONS DE L'EMPRESA ADJUDICATÀRIA.

L'empresa adjudicatària d'aquest contracte estarà obligada a:

a) Complir tots els requisits en matèria de prevenció de riscos laborals establerts per la legislació vigent i els procediments interns de TMB.

b) Complir el calendari de treball de cada projecte consensuat amb TMB.

c) El personal de l'empresa adjudicatària es compromet a complir les normes de seguretat internes de TMB.

d) Lliurar la informació i/o documentació sol·licitada dintre els terminis establerts amb TMB.

11. ALTRA NORMATIVA DE REFERÈNCIA

- *Llei de Prevenció de riscos laborals 31/1995.*
- RD 5/2000, Llei de Infraccions i Sancions en l'Ordre Social.
- *Llei 3/2008, de Protección de Datos de Carácter Personal.*

12. OFERTA ECONÒMICA

L'import de l'oferta per al servei podrà calcular-se sobre les dades estimades d'activitat basades en les tarifes de dret d'ús i la valoració de les tasques a desenvolupar sobre l'aplicatiu Prevenweb de

Gestió de la PRL (Lot 1) i dret d'ús de l'aplicatiu Gesmed de gestió de les visites i "seu torn" al centre mèdic (Lot 2).

Veure annexes 1 i 2.

ANNEX 1 – MODEL d'oferta econòmica aplicatiu PREVENWEB

APLICATIU PREVENWEB	UNITAT	MENSUAL	IMPORT ANUAL
Servei de CLOUD			
Quota drets d'ús plataforma Mòdul Tècnic i portal de l'empleat De 21 a 300 llicències d'usuaris principals incloses. Inclòs servei tècnic correctiu i evolutiu de garantia de funcionament.			
Suport tècnic Help Desk gratuït inclòs	10 hores	0	0
Suport tècnic Desenvolupament personalitzat prèvia autorització (estimació màxim 200 hores anuals)	(Preu 1 hora)	----	
Preu llicència addicional			
TOTAL			

ANNEX 2 – MODEL d'oferta econòmica aplicatiu GESMED

APLICATIU GESMED	UNITAT	MENSUAL	IMPORT ANUAL
Servei de CLOUD			
Llicències Citrix 10 unitats inicials			
Quota drets d'ús plataforma Mòdul gestió visites centre sanitari			
Quota drets d'ús plataforma Mòdul gestió "seu torn".			
Inclòs (sense cost addicional): Servei tècnic correctiu i evolutiu de garantia de funcionament. Suport tècnic Help Desk gratuït inclòs	 total 10 hores	0 0	0 0
Suport tècnic Desenvolupament personalitzat prèvia autorització (estimació màxim 50 hores anuals)	(Preu 1 hora)	----	
Preu llicència Citrix addicional: -Unitària -Paquets de 5u			
TOTAL			

ANNEX 3 – Especificacions dels serveis i característiques de les plataformes.

LOT 1 - PREVENWEB

El manteniment, desenvolupament i adaptació de l'aplicació Prevenweb, segons detall descrit per garantir la seva òptima funcionalitat.

Aquesta plataforma de suport a la gestió de la prevenció de riscos laborals contempla les condicions i prestacions imprescindibles següents:

- Tecnologia Web
- Capacitat de modularitat
- Doble estructura administrativa i física
- Explotació de dades Excel
- Portal de l'Empleat
- Suport en personal tècnic i sanitari especialista, més enllà dels tècnics informàtics.
- Nivell elevat de LOPD
- Ubicació de la seu central a Barcelona

Funcions:

- Aplicar el correctiu y l'evolució de la Plataforma Prevenweb de suport al Servei de Prevenció i al centre mèdic en els mòduls implantats: *Gestió Técnica, Portal de l'empleat, Gestió de cites i agendes, Gestió de cues.*
- Manteniment correctiu i evolutiu per garantir una funcionalitat òptima de les aplicacions implantades.
- Adaptacions i desenvolupaments personalitzats a petició de TMB, prèvia valoració i autorització, en funcionalitats o processos (ex: accidents, assistencial, investigació, avaluació d'equips, tasques i/o instal·lacions, etc.).
- Prevenweb: drets d'ús i Servei de Cloud pel mòdul tècnic i portal de l'empleat implantats. Així com 10 Llicencies de Citrix inicials, llicencies d'usuaris principals (de 21 a 300).
  Suport de Help-Desk inclòs al contracte de 10 hores/mes, sense cost addicional.

LOT 2 - GESMED

El manteniment i adaptació de l'aplicació Gesmed, segons detall descrit per garantir la seva òptima funcionalitat.

Aquesta plataforma Gesmed de gestió de visites i agendes centre mèdic, i l'ordre d'atenció "su turno" contempla:

- els drets d'ús i Servei de Cloud per les funcionalitats implantades

-10 Llicencies de Citrix inicials i la possibilitat d'adquirir-ne llicències addicionals en cas necessari.

-Suport tècnic especialitzat en cas d'incidències i Help-Desk inclòs al contracte de 10 hores/mes, sense cost addicional.