

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE LOS SISTEMAS INFORMÁTICOS Y DE COMUNICACIONES DE AUDITORIO DE TENERIFE.

1. ANTECEDENTES:

La entidad AUDITORIO DE TENERIFE S.A.U., (en adelante AUDITORIO DE TENERIFE) es una entidad cuyo capital social pertenece íntegramente al Cabildo Insular de Tenerife, y que tiene como objeto social el fomento de la cultura mediante la planificación, organización y gestión de carácter insular.

AUDITORIO DE TENERIFE se constituye como una entidad del sector público que, de acuerdo con los criterios establecidos en el artículo 3.3 b), del Real Decreto Legislativo 3/2011 de 14 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Contratos del Sector Público (en adelante TRLCSP), tiene la consideración de poder adjudicador, lo que viene a determinar el marco jurídico aplicable a sus procedimientos de contratación, así como la necesidad de dotarse de unas instrucciones internas de contratación de acuerdo con lo previsto en el artículo 191 del TRLCSP.

2. OBJETO DEL CONTRATO.

El presente pliego tiene por finalidad definir las prestaciones técnicas que han de regir la contratación del servicio de mantenimiento preventivo y correctivo de la infraestructura informática y de comunicaciones del Auditorio de Tenerife, de manera que se garantice el buen funcionamiento de esta. No está incluido el suministro de material ni las instalaciones nuevas a ejecutar en caso de que fuera necesario ampliaciones o sustituciones de equipos.

Será objeto del contrato, por tanto, el mantenimiento de los sistemas informáticos y de comunicaciones del Auditorio de Tenerife, realizando las operaciones específicas de mantenimiento tanto del hardware como del software existente, con el fin de garantizar el funcionamiento regular y adecuado de los mismos.

3. ESPECIFICACIONES DEL SERVICIO.

El servicio se prestará como centro de apoyo que permita acciones de gestión, diagnóstico y mantenimiento preventivo de sistemas, aplicaciones y equipamiento informático.

El servicio ha de prestarse sin afectar al normal desarrollo y funcionamiento de las actividades que se realizan en las referidas dependencias (condicionado a la vinculación de las actividades propias de Auditorio de Tenerife) y con las especificaciones que se indican a continuación:

- La empresa adjudicataria deberá velar por el cumplimiento de las normas y directrices propuestas por Auditorio de Tenerife.
- Las funciones principales es la atención al usuario desde el punto de vista de la gestión de incidencias de las tecnologías, administración, operación y mantenimiento de las diversas plataformas utilizadas tanto por el propio Auditorio de Tenerife como en las utilizadas en los servidores locales o remotos de los diversos proyectos que puedan desarrollarse.

Dentro de sus funciones se encuentran, entre otras, las siguientes:

- Actuar de contacto entre el usuario y los diferentes proveedores de servicios que presten servicios tecnológicos a Auditorio de Tenerife.
- Controlar todas las entradas de incidencias.
- Diagnosticar y solucionar las incidencias.
- Llevar referencia de las incidencias y del estado en que se encuentran.
- Atención telefónica de las peticiones.
- Atención telefónica de las incidencias.
- Tramitación de las incidencias que lleguen por vías alternativas (Web, fax, correo electrónico).
- Gestión y seguimiento de incidencias.
- Cierre de incidencias.
- Comprobación del estado de las incidencias.
- Cualquier trabajo de mantenimiento preventivo y correctivo que el Auditorio de Tenerife solicite relacionado con trabajos de software, hardware, electrónica de red, cableado estructurado de los servicios informático y telecomunicación. No incluyendo las obras ni suministros de materiales de nueva adquisición.
- Cualquier trabajo informático que se solicite desde el Departamento técnico.
- Inventario de todos los equipos, claves, etc.
- Informes mensuales con el estado de todo el sistema (software, hardware, electrónica de red, cableado estructurado, contraseñas de cada uno de ellos, etc, realizando y actualizando los inventarios)

Estas actuaciones estarán debidamente coordinadas por el responsable del Departamento Técnico de AUDITORIO DE TENERIFE, tanto en la información como en el uso de las herramientas que se utilizan para el control y gestión de incidencias permitiéndose un adecuado nivel de coordinación en la resolución de las mismas

Para la realización de las actividades propias del mantenimiento objeto del contrato de referencia, se determinan las siguientes funciones:

- Contacto técnico entre el usuario y los diferentes proveedores de servicios que presten servicios tecnológicos a AUDITORIO DE TENERIFE.
- La recepción, gestión y control de peticiones e incidencias de los sistemas informáticos y de comunicaciones.
- Diagnosticar y solucionar las incidencias.
- Seguimiento de las incidencias y del estado en que se encuentran.
- Atención telefónica de las peticiones e incidencias.
- Atender todas las llamadas realizadas por los usuarios relacionadas con incidencias propias de las Tecnologías de la información y las Comunicaciones.
- Atender todas las solicitudes recibidas por los distintos canales de acceso operativos verificando su solución.
- Tramitación de las incidencias que lleguen por otras vías alternativas (Portal de Autoservicio y/o correo electrónico)
- Cualquier trabajo que el Auditorio de Tenerife solicite relacionado con trabajos de mantenimiento de software comercial, hardware, sistemas operativos, electrónica de red y comunicaciones.
- Cualquier trabajo informático que se solicite desde el Departamento Técnico.
- Inventario de todos los activos de configuración propiedad de AUDITORIO DE TENERIFE.
- Informe mensual con el estado de todo el sistema (software, hardware y electrónica de red)

De esta manera se consigue el mantenimiento, siendo sus **objetivos operativos**:

- Atender todas las llamadas realizadas por los usuarios relacionadas con incidencias propias de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (en adelante TIC's).

- Atender todas las solicitudes recibidas por los distintos canales de acceso operativos relacionadas con incidencias propias de las TICs.
- Resolver o encaminar los problemas, verificando la solución.
- Hacer seguimiento de las incidencias abiertas.
- Documentar las incidencias.
- Informar del estado de las incidencias.
- Corregir deficiencias en la operativa de actuación.
- Flexibilidad en la ampliación de servicios y en dar respuesta dinámica a picos de carga de trabajo.
- Gestión de Redes de Comunicación, Sistemas y Microinformática. Monitorización, seguimiento y control.
- Gestión de Redes, Sistemas, Voz y Microinformática. Monitorización, seguimiento y control.
- Inventario de todos los equipos, sistemas, etc.

Estas actuaciones estarán debidamente coordinadas por el responsable del Departamento Técnico por parte de AUDITORIO DE TENERIFE, tanto en la información como en el uso de las herramientas que se utilizan para el control y gestión de incidencias permitiéndose un adecuado nivel de coordinación en la resolución de éstas.

El personal prestador de este servicio no tendrá, en ningún caso, relación laboral con Auditorio de Tenerife, considerándose, en todo momento, que depende de la empresa adjudicataria, la cual deberá cumplir con las disposiciones vigentes en materia laboral, de seguridad social y de prevención de riesgos laborales.

4. DISPONIBILIDAD HORARIA Y PRESENCIA EN LAS INSTALACIONES DEL AUDITORIO DE TENERIFE.

El servicio ha de prestarse sin afectar al normal desarrollo y funcionamiento de las actividades que se realizan en las referidas dependencias. Con carácter general, será realizado en horario de mañana, esto es, desde las 8:00h hasta las 15.30h, debiendo realizarse el servicio, igualmente, en cualquier momento en que exista actividad de Auditorio de Tenerife, debido a las necesidades de cobertura del servicio. Se establece un horario mínimo semanal de 37.5 horas de atención remota y presencial, que podrá ser superado por las necesidades puntuales de Auditorio de Tenerife.

Durante los primeros seis meses de servicio, se prevé la necesidad de que el adjudicatario del contrato se encuentre en las instalaciones de Auditorio de Tenerife



de forma presencial durante la totalidad del tiempo previsto anteriormente, salvo causa justificada aprobada por Auditorio de Tenerife, para la puesta en conocimiento y comprobación de los distintos elementos objeto del contrato.

De acuerdo con las determinaciones horarias anteriormente mencionadas, la empresa adjudicataria del contrato deberá velar por la realización del servicio de mantenimiento teniendo un **carácter mixto o dual**. Dicho carácter mixto comprenderá la realización del servicio de mantenimiento objeto del presente contrato de forma **presencial y remota** de acuerdo con las siguientes determinaciones mínimas:

- La empresa adjudicataria del servicio deberá cumplir los mínimos horarios establecidos anteriormente, siendo susceptible de control por parte de Auditorio de Tenerife.
- La empresa adjudicataria del contrato deberá asistir a las instalaciones de Auditorio de Tenerife, a través del personal designado para ello, con una periodicidad mínima de dos veces por semana, y una duración mínima por visita de 3 horas. Igualmente, deberá acudir siempre que sea requerido por la Dirección Técnica del Auditorio de Tenerife ante una situación de fallo o cualquier otra necesidad, y su actuación sea procedente para cumplir con el normal desarrollo de las actividades de oficina, eventos y cualquier actividad vinculada al Auditorio de Tenerife. Las actividades mencionadas anteriormente, se entenderán en cualquier horario en que se realice actividad por parte de Auditorio de Tenerife. Dichos mínimos tienen la finalidad de garantizar el correcto control en el desarrollo de las actividades susceptibles de mantenimiento, así como las revisiones periódicas de los equipos y su correcto funcionamiento. Con carácter general, una de las ocasiones en que haya de acudir la adjudicataria del contrato a las instalaciones de Auditorio de Tenerife deberá ser para la elaboración y posterior actualización continua de los elementos objeto de atención inminente y futura, así como de los que ya han sido objeto de atención. En todo caso, la adjudicataria del contrato deberá realizar informes de seguimiento de periodicidad mensual para documentar tales avances y actividades.
- Auditorio de Tenerife se reserva la facultad de controlar el acceso a las instalaciones de la entidad con la finalidad de constatar el cumplimiento de los mínimos establecidos anteriormente.
- No computarán, a efectos de las visitas periódicas programadas, las actividades de mantenimiento correctivo o la gestión de incidencias particulares que requiera la presencia específica de técnicos cualificados para su resolución, teniendo una finalidad diferenciada con las anteriores. Auditorio de Tenerife se reserva la facultad de controlar el acceso a las instalaciones de la entidad con

la finalidad de constatar el cumplimiento de los mínimos establecidos anteriormente.

- El resto de actividades propias del servicio de mantenimiento informático, que no requirieran por su naturaleza la presencia física de personal cualificado, podrán ser objeto de resolución a través de acceso remoto a los equipos o a través de consulta telefónica, si la simplicidad de la problemática lo permitiera.
- La disponibilidad deberá producirse para todas aquellas actividades celebradas por Auditorio de Tenerife, fuera de los horarios establecidos anteriormente, en que exista algún tipo de evento y que no puedan ser realizadas en los horarios determinados anteriormente, de forma justificada.
- No será necesaria la disponibilidad para aquellas actividades en que los elementos de carácter informático no tuvieran vinculación directa con el objeto de la actividad, fueran realizadas en las dependencias exteriores del Auditorio al aire libre, sin incidencia informática, salvo que existiera requerimiento expreso para ello, o en dependencias fuera de la localización del Auditorio de Tenerife.
- Cuando la importancia de las actividades así lo determinará, Auditorio de Tenerife podrá requerir a la empresa adjudicataria la presencia física de personal con conocimientos y experiencia suficiente para garantizar el correcto funcionamiento de todos los sistemas y elementos informáticos durante la celebración del evento.

5. INFRAESTRUCTURAS A MANTENER EN LAS INSTALACIONES DEL AUDITORIO DE TENERIFE.

En la actualidad los sistemas informáticos y de comunicaciones que mantener en Auditorio de Tenerife son:

Infraestructura de servidores

- Infraestructura virtualizada sobre *hypervisor VMware vSphere*.
- Infraestructura de Correo Electrónico:
 - *Office 365* con integración local de *Active Directory*.
 - *AzureAD*.
- Servidores basados en tecnología *Microsoft Windows*:
 - Controladores de dominio de *Active Directory*.
 - Gestión de cuentas de usuario y equipos.
 - Gestión de las políticas de grupo.
 - Gestión de asignaciones de *DHCP* e *IPAM*.
 - Gestión de servicio de resolución de nombres.

- Servidores de Ficheros.
- Servidores de Aplicaciones.
- Servidores de sincronización con entornos de tercero tales como *Microsoft Azure*.
- Controladores *Wi-Fi*.
- Infraestructura de ficheros compartidos:
 - Gestión de archivos de usuarios y departamentos.
 - Gestión de permisos.
 - Gestión de Cuotas.
- Servidores basados en sistemas abiertos *GNU/Linux*:
 - Servidor de *SAP Business One Hana*.
 - Sistema Operativo *Linux Enterprise for Hana Applications*.
 - Base de datos *SAP Hana*.
 - Servidores de aplicaciones tipo *LAMP*.
- Infraestructura de protección de los datos de Auditorio:
 - *Barracuda Backup*.
 - Gestión de las políticas de copia de seguridad.
 - Gestión de las políticas de retención y replicación.

Infraestructura de seguridad de la información

- *Firewall Watchguard Firebox M370*.
- *Endpoints ESET Nod32*.
- *Barracuda Essentials para Office 365*.

Equipos de puesto de usuario

- Estaciones de trabajo *Windows* (100)
- Estaciones de trabajo *Apple* (10)
- Impresoras:
 - Equipos multifunción: (8)
 - Locales laser y chorro de tinta: (7)
 - *Plotter* (1)

Infraestructura de red de datos

- Cableado estructurado (cobre y fibra óptica)
- Red Local:
 - Electrónica de red:

- Capa de núcleo con capacidad *TenGigabit Ethernet* y nivel 3 (2)
- Capa de Acceso: (18)

- Medio de acceso:
 - Conversores de Medios de Fibra Óptica

- *Routers* (6)

- *ONT* y medios *GPON* (4)

- Red *Wi-Fi*:
 - Puntos de acceso de interior omnidireccionales (30)

Los elementos contenidos en el presente contrato de mantenimiento podrán ser objeto de variación o modificación, tanto por incremento como por disminución de la infraestructura a mantener, no teniendo ello incidencia alguna en el precio o las condiciones del contrato. De acuerdo con ello, la empresa adjudicataria del servicio deberá asumir las tareas de mantenimiento de los distintos equipamientos y elementos informáticos adicionales, modificados o eliminados por parte de Auditorio de Tenerife. No será objeto de modificación contractual de ningún tipo la variación de elementos mencionada anteriormente, salvo que ello comportará una alteración del equilibrio económico del contrato, tornando este inviable en su ejecución. Se deberá administrar y mantener el equipamiento a incorporar en el futuro, así como mantener en las mismas una política de copias de seguridad sin conste para el adjudicatario.

6. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO.

Mantenimiento de los sistemas informáticos actuales, los que se modifiquen y/o incorporen durante el período de duración del contrato:

Este servicio incluye:

- Mantenimiento preventivo, correctivo y evolutivo-propuestas de mejora.
- Mantenimiento de infraestructura informática y de comunicaciones.

Explotación de los sistemas informáticos actuales, los que se modifiquen y/o incorporen durante el período de duración del contrato:

Este servicio incluye:

- Gestión y administración de los sistemas informáticos (S.O. *Windows*, *OSX*, *Linux*)
- Administración de servidores de archivos, bases de datos, controladores de dominio, correo, *Web*, etc.
- Administración de las aplicaciones informáticas (*software* ofimático y de gestión)
- Administración y gestión de los sistemas de interconexión de datos (conexiones a redes externas e internas)
- Puesta en marcha de nuevos proyectos informáticos (servidores, servicios, redes, etc....)

El adjudicatario deberá emitir un informe mensual de incidencias en el que refleje al menos, día y hora de comunicación de la incidencia, quien solicita la asistencia, naturaleza de ésta, tipo de intervención o solución y día en que el sistema queda operativo.

Administración de sistemas

Tareas básicas de administración del conjunto de equipos, servidores y usuarios:

- Administración de usuarios y grupos de trabajo, permisos y accesos.
- Administración de estaciones de trabajo.
- Administración de servidores (incluyendo los virtuales), así como instalación y configuración de nuevos servidores que sean necesarios.
- Administración de la red y su topología.
- Seguridad y monitorización de conexión a Internet.
- Protección del sistema contra ataques desde el exterior.
- Copias de seguridad de los datos.
- Configuración y administración de software Antivirus.
- Gestión de la topología de red.
- Gestión de las copias de seguridad.

Mantenimiento de la microinformática

Servicios consistentes en el mantenimiento de equipos de usuario, clientes de la Administración y recursos de red:

- Instalación, reinstalación y migración de versiones de *software*.
- Instalación y mantenimiento de ordenadores.
- Gestión de los recursos compartidos en la red.
- Instalación y mantenimiento de los programas de cada usuario.
- Gestión de los recursos compartidos para cada puesto de trabajo.
- Asistencia al trabajo informático a los usuarios.
- Asistencia a la decisión acerca de nuevos programas y/o productos a implantar.

La operativa será la siguiente:

- El usuario comunicará la incidencia por cualquiera de las siguientes vías:
 - Mediante llamada telefónica.
 - Mediante correo electrónico.
 - Mediante acceso a portal de autoservicio.
- El tiempo de respuesta dependerá de la prioridad de la incidencia:

De forma antecedente a la determinación de las prioridades de atendimento relativas a las incidencias acaecidas, **se establece como crítica toda aquella incidencia que comprometa la seguridad de las infraestructuras o el correcto funcionamiento de la actividad de Auditorio de Tenerife, de forma que se ponga en riesgo la actividad de la entidad.**

Las incidencias de carácter crítico (prioridad alta) deberán ser atendidas en el plazo máximo de **UNA (1) HORA** desde la comunicación realizada por parte de Auditorio, teniendo carácter excepcional por la relevancia de su contenido. De acuerdo con ello, no serán objeto de valoración u oferta por parte de las adjudicatarias, **debiendo ser cumplido por cualesquiera empresas licitadoras o adjudicatarias del contrato.**

Al margen de lo anterior, se determinan, como **valores máximos** de atención a incidencias, los siguientes:

- Prioridad alta: El tiempo de respuesta máximo de las incidencias de prioridad alta será de 4 horas (servidores, comunicaciones y cualquier otra incidencia cuya resolución sea imprescindible para el buen funcionamiento de la red, que no comprometa la actividad de Auditorio de Tenerife).
- Prioridad media/baja: 8 horas (dispositivos de copia, estaciones de trabajo, portátiles y cualquier otro elemento no imprescindible para el desarrollo del trabajo diario)

Este tiempo será el que transcurra desde que el usuario da la incidencia hasta que recibe notificación de que ha sido atendida. En cualquier caso, los tiempos máximos de resolución de incidencias se verán afectados por la proposición del adjudicatario del contrato, debiendo cumplir las mejoras establecidos en su oferta.

Finalmente se notificará al usuario que su incidencia ha sido resuelta o, en caso contrario, el motivo de su no resolución, dando cuenta tanto al usuario como al responsable del departamento técnico del Auditorio de Tenerife.

ACTIVIDADES DE MANTENIMIENTO

Mantenimiento preventivo: Consistirá en la revisión periódica de los aspectos necesarios para el funcionamiento correcto de las infraestructuras informáticas y electrónicas de Auditorio de Tenerife, tanto de hardware como de software. Revisión general de los equipos, revisión del estado de la red, revisión de los servidores y revisión del sistema de copias de seguridad.

Mantenimiento correctivo: El mantenimiento correctivo supondrá la realización de actividades de reparación de cualesquiera elementos incluidos en el objeto del contrato que pudieran sufrir algún tipo de incidencia, tanto en sus componentes *hardware* como en los programas o elementos de *software* necesarios para su correcto funcionamiento. Este mantenimiento incluirá la mano de obra para la resolución de problemas técnicos en las infraestructuras, no estando incluido en el mismo ni piezas, ni repuestos, ni equipos de sustitución con las limitaciones establecidas en el presente pliego si estando incluido las actualizaciones.

Equipos no reparables: Cuando la avería de uno de los equipos no sea reparable, el adjudicatario deberá comunicarlo a Departamento Técnico, que decidirá su sustitución, en su caso, por otro equipo nuevo.

La determinación de equipo no reparable supondrá el cumplimiento de alguna de las dos siguientes condiciones:

- El equipo no se encuentra en condiciones de ser reparado, no pudiendo afirmarse el correcto funcionamiento en el supuesto de reposición de componentes, al poder haberse visto afectados de forma colateral otros aspectos propios de este, que pueden comprometer su correcto funcionamiento futuro.
- El equipo, encontrándose en condiciones de ser reparado, no resulta económicamente viable, por suponer un gasto superior el relativo a su reparación que el propio de adquisición de un nuevo equipo.

Se deberá justificar fehacientemente dicha condición aportando los datos y las justificaciones necesarias, así como toda la información al Departamento Técnico del Auditorio de Tenerife.

7. REQUISITOS MÍNIMOS RECURSOS HUMANOS.

La empresa que resulte adjudicataria del contrato deberá adscribir a la ejecución del contrato los medios personales y materiales suficientes y adecuados para prestar el soporte técnico y garantizar el correcto servicio de mantenimiento. Para ello será necesario que disponga como mínimo de los siguientes recursos humanos en su plantilla:

- Un Ingeniero Informático.
- Un Técnico Superior de Informática (Titulación FP) en Administración de Sistemas Informáticos.

Con carácter general, el personal adscrito a la ejecución del contrato deberá cumplir los siguientes condicionantes, para una correcta ejecución del contrato:

- Conocimiento de mantenimiento y gestión de microinformática y ofimática (Windows, Office, ...)
- Conocimientos en redes (protocolo TCP/IP, redes WAN y LAN)
- Conocimientos en sistemas informáticos (Windows Server, Linux)
- Conocimientos básicos en telefonía fija y móvil.
- Conocimientos de sistemas de gestión de incidencias.
- Conocimientos básicos de inglés técnico.
- Conocimientos básicos en sistemas informáticos (sistemas operativos, servidores)
- Gestión y administración avanzada de sistemas UNIX y Windows.
- Amplios conocimientos en gestión y administración de bases de datos, directorio activo y servidores de correo electrónico.
- Conocimientos en BBDD Oracle, PostgreSQL, MySQL y SQL Server.
- Conocimientos de Internet y servicios propios de la red.
- Conocimientos en Seguridad Lógica.
- Conocimientos en la Instalación y configuración de todo tipo de dispositivos hardware.
- Conocimiento en configuraciones e instalaciones de redes.
- Conocimiento en instalaciones y mantenimiento de software corporativo como Office, correo, antivirus, navegadores, complementos de navegación, parches, bases de datos, etc.
- Conocimiento en instalación y configuración de software de tipo departamental.
- Capacidad de resolución de problemas a nivel de software o de conflictos de hardware.
- Instalación y configuración de aplicaciones específicas.

En relación con el personal, los horarios de trabajo se determinarán según lo exigido en los documentos relativos a la presente licitación, debiendo cumplirse las dedicaciones mínimas exigidas en estos.

El disfrute de las vacaciones se programará de forma que no quede menoscabado el servicio y quedando a cargo de la empresa adjudicataria las sustituciones correspondientes, las vacaciones no podrán interferir en el buen desarrollo del servicio.

Auditorio de Tenerife, previendo el descenso de la actividad por los eventuales periodos vacacionales del personal a su servicio, prevé la posibilidad de comunicar a la empresa adjudicataria del servicio un descenso en las necesidades de disponibilidad del contrato, con objeto de que la empresa adjudicataria pueda administrar los periodos vacacionales de forma coordinada con las necesidades de Auditorio de Tenerife. En los citados periodos, existiendo igualmente disponibilidad del servicio, se

producirá el abono normal de las prestaciones contractuales siempre que no existieran menoscabos relevantes en el servicio recibido por Auditorio de Tenerife.

El adjudicatario deberá nombrar un responsable que será el interlocutor único con el Auditorio de Tenerife, a través de la persona designada por éste como responsable de contrato. Su misión será comunicar a la Administración cualquier incidencia en la ejecución del contrato, así como dictar instrucciones internas para asegurar la correcta prestación del servicio de mantenimiento.

8. OBLIGACIONES DEL ADJUDICATARIO.

1. Obligación de llevar un archivo de incidencias y emisión de informe mensual tanto de incidencias como del inventario del Auditorio de Tenerife.
2. El adjudicatario pondrá a disposición del Auditorio de Tenerife la aplicación de gestión de *tickets de incidencias*, así como un portal de autoservicio en el que se pueda consultar el estado de peticiones e incidencias por usuario.
3. Obligación de elaborar un inventario de la infraestructura a mantener, en el plazo de un mes desde la adjudicación del contrato. Se deberá entregar a la Administración y mantener actualizado, en función de variaciones en el mismo, en todo caso con una periodicidad mensual.
4. El adjudicatario garantizará el trato confidencial y reserva de la información a la que tenga acceso con ocasión de la prestación del servicio objeto de esta contratación y, se comprometerá a no hacer uso de la misma, así como a cumplir con todo lo referente a la materia de protección de datos de conformidad con la legislación vigente.
5. Obligación de cumplir los mínimos de atención remota y presencial, así como tener disponibilidad para acudir a Auditorio de Tenerife cuando fuera requerido para ello.
6. Cualesquiera otras obligaciones contenidas en el presente PPT o en el PCAP de procedimiento de contratación.