



Memoria Justificativa y Solicitud de Contratación

**OBJETO A CONTRATAR: Soporte y Mantenimiento de los
Sistemas y Aplicaciones de Monitorización de HPE -
Microfocus**

NÚMERO DE LA S.C: 6000008892

Dirección /Gerencia:	Explotación Ferroviaria Metro de Madrid, S.A.	Área:	Sistemas de Información
División:	Ingeniería y Mantenimiento	Servicio:	Explotación Sistemas y Seguridad Informática

Aprobado por: Juan Pablo Tébar

1 OBJETO DE LA SOLICITUD DE CONTRATACIÓN

El presente documento tiene por objeto elevar a la aprobación del correspondiente órgano de contratación de Metro de Madrid, S.A., la autorización para el inicio de un proceso de licitación que tiene por objeto la contratación de soporte y mantenimiento de los sistemas y aplicaciones de monitorización de HPE – Microfocus.

2 DATOS DE LA LICITACIÓN

▪ Objeto

Contratación consistente en el soporte y mantenimiento de los sistemas y aplicaciones de monitorización de HPE – Microfocus que constituye uno de los principales sistemas para soportar los servicios de ciberseguridad.

La contratación de los servicios de soporte y mantenimiento, e incluso la suscripción de software y servicios, es condición indispensable, por un lado, para no incurrir en una situación de ilegalidad al utilizar productos sin la debida licencia de uso otorgada por el fabricante en las condiciones establecidas y, por otro lado, para disponer de un soporte técnico especializado para la resolución de incidencias de los sistemas y aplicaciones, y el derecho de uso del software y los servicios asociados, tal que garanticen la completa operatividad de los mismos; así como disponer de nuevas versiones, actualizaciones y parches, y acceso a bases de datos y documentación del fabricante. Igualmente, permite que los sistemas de seguridad informática y/o ciberseguridad se encuentren en un estado funcional óptimo.

Algunas de las razones por las que es necesaria realizar esta contratación es:

- Derecho de uso del software y suscripciones de software y de servicios.
- Reparación de errores software.
- Asistencia en las peticiones de servicio las 24 horas del día y 7 días a la semana (24x7) o en horario laboral de lunes a viernes, según las condiciones contratadas, con un tiempo de respuesta adaptado a la criticidad de cada servicio.
- Actualizaciones de firmware, corrección de errores de software, alertas de seguridad y actualizaciones de parches críticos.
- Actualizaciones fiscales, legales y normativas.
- Acceso a la web del fabricante incluyendo la posibilidad de realizar consultas ante las dudas y aclaraciones de carácter técnico, que se puedan plantear con cualquiera de sus productos.
- Versiones mayores de productos y tecnología, que incluyen versiones generales de mantenimiento, versiones de funcionalidad seleccionada y actualizaciones de documentación, acceso a foros, etc.

Si no se dispusiera de este tipo de servicios, cuando se produjese una avería/incidencia, la parada en el servicio se prolongaría durante un tiempo que sería la suma del tiempo de detección, del tiempo de diagnóstico y del tiempo de corrección y esto podría ser cuestión de minutos, de horas o incluso de días, dependiendo de la severidad de la misma; por lo cual, es que para cierto tipo de sistemas de seguridad informática se considera un riesgo no asumible, principalmente porque suponen perder la capacidad de ofrecer seguridad a los diferentes sistemas, aplicaciones, servicios y plataformas

tecnológicas que ofrecen servicios a los diferentes procesos de negocio y estamentos de Metro de Madrid.

No disponer de este soporte y mantenimiento, suscripción de servicios y derecho de uso / suscripción de licencias supondría, por un lado, que ante un problema en los mencionados elementos daría lugar a largas indisponibilidades que afectaría a diferentes aplicaciones y, por otro lado, incurrir en una situación de ilegalidad al utilizar productos sin la debida licencia de uso otorgada por el fabricante en las condiciones establecidas.

La paralización de dichas aplicaciones afectaría directamente a la gestión de la empresa. Dependiendo de la severidad de la incidencia, esta afectación a la operativa de los departamentos de Metro de Madrid tendría una duración que no se puede calcular, y que incluso podría ser indefinida al no disponerse del remedio que aplica el fabricante al problema que pudiese ocurrir.

▪ **Servicio responsable de la ejecución del contrato**

Servicio de Explotación de Sistemas y Seguridad Informática.

▪ **Valor estimado del contrato (artículo 101)**

Valor estimado: 281.528,60 euros (IVA no incluido)

En este importe se incluyen dos posibles prórrogas de 6 meses cada una. Para la determinación del importe de la prórroga se ha considerado el escenario económico del contrato a la finalización de su duración.

▪ **Método de cálculo aplicado para determinar el valor estimado (artículo 101)**

☒ El valor real de los distintos contratos análogos adjudicados durante ejercicios precedentes, ajustado en función de los precios del mercado

▪ **Presupuesto base de Licitación (Art. 100)**

- Base imponible (BI): 137.331,02 euros
- Importe del I.V.A.: 28.839,51 euros
- Presupuesto base de licitación (PBL): 166.170,53 euros, IVA incluido

▪ **Desglose del presupuesto base de licitación (Art. 100.2)**

- Costes Directos: 166.170,53 euros, (IVA incluido)
- Costes Indirectos: 0 euros, (IVA incluido)

- Otros eventuales gastos: 0 euros, (IVA incluido)

- **Modificación del contrato**

☒ No procede

- **División en lotes:**

☒ **NO se divide en lotes (Art. 99.3)**

- **Justificar los motivos** de la no división en lotes: El soporte y mantenimiento de los sistemas y aplicaciones de monitorización de HPE - Microfocus constituye un ámbito único de servicio que incluye todos los aspectos requeridos en cuanto al soporte técnico y mantenimiento, y la realización de cualquiera de las prestaciones comprendidas en el objeto del contrato dificultaría cualquier coordinación de actuaciones entre diferentes contratistas, entendiéndose que todos los sistemas y aplicaciones incluidos son elementos inseparables, y que se requiere un conocimiento global de las configuraciones existentes que están estrechamente relacionadas entre todos los sistemas y aplicaciones. Por lo tanto, no procede la división en lotes.

- **Duración del contrato**

- Plazo de duración/ejecución inicial del contrato: 12 meses no comenzando antes del 8 de junio de 2021.

- Prórrogas:

☒ Sí

- N° de prórrogas: 2

- Duración de cada prórroga: 6 meses

- **Justificación** de la necesidad de prórrogas: La prórroga del contrato se concibe, por un lado, para asegurar la continuidad de los servicios de soporte y mantenimiento de los sistemas y aplicaciones, en tanto es una exigencia de los fabricantes, en el caso que la siguiente licitación se demorase en el tiempo para no incurrir en un proceso de regularización. Y, por otro lado, asegurar un estado funcional óptimo de los sistemas y aplicaciones en caso que, durante el período de vigencia del contrato, no se pueda acometer la evolución tecnológica de la plataforma que se ha determinado como necesaria, por razones derivadas de limitaciones en los presupuestos de inversión, que daría lugar a una configuración diferente de sistemas y aplicaciones con sus propias particularidades en cuanto a soporte y mantenimiento.

- **Clasificación del contrato**

☒ Sujeto a LCSP (Ley 9/2017)

▪ **Naturaleza del contrato**

☒ Mixto (Servicios)

- **Justificar** la insuficiencia de medios: Los servicios de soporte y mantenimiento, y/o la suscripción de software y servicios, que componen esta acción solamente pueden ser prestados o bien por el fabricante del software y/o hardware o bien por empresas acreditadas o certificadas por el fabricante para la prestación de dichos servicios.

Los contratos asociados a estos servicios son una pieza fundamental para proporcionar un servicio de acuerdo a los parámetros habituales de calidad y disponibilidad que requiere el servicio público que presta Metro de Madrid, S.A. (en lo sucesivo, Metro de Madrid), y que desde el Área de Sistemas de Información (en lo sucesivo, ASI) se presta a los diferentes estamentos para poder proporcionar, en su conjunto, un servicio de calidad a los clientes.

▪ **Procedimiento de licitación**

☒ Procedimiento Abierto

No es posible la aplicación del procedimiento abierto simplificado y super-simplificado, ya que el valor estimado del contrato es superior a los límites que establece la LCSP para estos procedimientos. Además, no se reúnen los requisitos necesarios que exige la LCSP para la aplicación de un procedimiento negociado. Por todo lo anterior, y con el fin de asegurar los principios de igualdad, transparencia y libre competencia, se propone la contratación mediante procedimiento abierto.

▪ **Criterio de adjudicación (Arts. 145 y 146)**

☒ Único criterio (precio o criterio basado en rentabilidad)

- **Justificar las razones** por el que se propone este criterio de adjudicación: Los servicios de soporte técnico y mantenimiento de los sistemas y aplicaciones, así como los derechos de uso y/o las suscripciones de software y servicios, se prestan en las condiciones técnicas y económicas establecidas por el fabricante bien sea de forma directa o a través del canal de empresas certificadas o acreditadas. Es el fabricante quien establece niveles de soporte, canales de comunicación y atención, condiciones de uso del software y el hardware, etc., no existiendo ninguna característica por la que se pueda valorar la calidad de las ofertas más allá del precio de los servicios a prestar acorde a las condiciones establecidas y, en caso de incumplimiento, aplicar las penalidades establecidas.

▪ **Subcontratación**

☒ Procede

- Indicar las tareas críticas que no podrán ser objeto de subcontratación: No hay.

▪ **Procedimiento de subasta electrónica o petición sucesiva de ofertas**

☒ NO

▪ **Fondos FEDER**

☒ Contrato no financiable con fondos FEDER

▪ **Confidencialidad de los Pliegos de Prescripciones Técnicas**

☒ SI

☒ En su totalidad

▪ **Cesión de datos**

¿La ejecución de este contrato requiere la cesión de datos por parte de Metro de Madrid, S.A. al contratista?

☒ NO

3 ANTECEDENTES Y JUSTIFICACIÓN DE LA NECESIDAD

El objeto de la acción es contratar el servicio consistente en el soporte y mantenimiento de los sistemas y aplicaciones de monitorización de Hewlett Packard España (HPE) - Microfocus. Esta plataforma se utiliza para disponer de alertas automáticas de fallos en los sistemas informáticos, que pueden indicar también incidentes de ciberseguridad, y poder actuar sobre ellos de forma inmediata para restaurar el servicio lo antes posible, y no disponer de esta herramienta supondría que se activaría el plan de restauración del servicio solamente cuando algún usuario de los sistemas o cliente de Metro de Madrid notificara la incidencia con el aumento sustancial de tiempo de pérdida de servicio.

Desde el ASI se implantan y mantienen una gran cantidad de servicios informáticos corporativos desarrollados en tecnologías variadas, que operan 24x7x365 y que requieren una constante monitorización para vigilar el correcto funcionamiento de los servicios y la plataforma tecnológica que los soporta, tal que se proporcione una respuesta rápida ante posibles incidencias que pudiesen surgir, todo ello, bajo el compromiso de proveer una infraestructura capaz de garantizar el máximo rendimiento y seguridad de los servicios existentes y de los futuros a implantar.

En este sentido, se dispone de la plataforma de monitorización del fabricante HPE - Microfocus, compuesta por diferentes sistemas, aplicaciones y módulos que realiza todas las funciones de vigilancia necesarias sobre sistemas tan críticos como el Pago Electrónico, la recarga de la tarjeta TTP, la Web Corporativa de Metro de Madrid o SAP R/3 (a través del que se gestiona una parte muy importante de los principales procesos de negocio, como por ejemplo, finanzas, recursos humanos y contratación entre otros). En concreto, se incluye agentes de monitorización del rendimiento residentes en los servidores críticos (más de 200 agentes); además, de las herramientas para la gestión, monitorización y análisis de los servicios, aplicaciones, servidores y equipos de seguridad y comunicaciones, el análisis de transacciones de los servicios críticos y la generación de informes.

Para asegurar el correcto funcionamiento y la actualización permanente de la plataforma de monitorización es necesario disponer del soporte y mantenimiento de los sistemas, aplicaciones y módulos que la componen, y el derecho de uso en los casos en que proceda; así como, servicios técnicos profesionales para una rápida y eficaz gestión de las incidencias de soporte, y una mejora significativa en el mantenimiento evolutivo de la plataforma.

Esta plataforma se utiliza para detectar de forma automática fallos en los sistemas informáticos y poder actuar sobre ellos de forma inmediata para restaurar el servicio lo antes posible. Por ejemplo, si se produce un fallo en el sistema de Pago Electrónico, en la recarga de tarjeta TTP, o cualquiera de los sistemas más críticos (ver imágenes a continuación), el sistema lo detecta, en algunos casos puede ejecutar acciones automáticas para su recuperación y en el resto activar el protocolo de actuación para restaurar el servicio.

No disponer de esta herramienta supondría que se activaría el plan de restauración del servicio, solo, cuando algún usuario de los sistemas o cliente de Metro de Madrid notificara la incidencia con el aumento sustancial de tiempo de pérdida de servicio.

Se muestra a modo de didáctico unas pantallas de la consola de monitorización que utilizan los operadores de sistemas:

[filtro] Mensajes de historial filtrados									
Gravedad	Dup	SUTIAONE	hora de recepción	Nodo	Aplicación	GrpMts	Objeto	Texto del mensaje	
Critico		-----X-	11:59:50 20/05/20	salvador.metro...	AgentHealth	Gestion	AgentHealth	Health notification for 12.05.006 OV Control(ovcd) is either ...	
Normal		-----X-	11:50:01 20/05/20	pagoenv_redibk...	NETPLUS	Pago_Electro...	VENTAS	2111 : VENTAS AUTORIZADAS EN PROGRESO : 135 : 92.4 ...	
Critico		-----X-	11:46:31 20/05/20	quededo	HP Operations	Gestion	Licensing	Critical Notification: 4 HP Operations TC OS Instance' licens...	
Normal		-----X-	11:41:38 20/05/20	quededo	AgentHealth	Gestion	AgentHealth	Agent is Running	
Normal		-----X-	11:40:01 20/05/20	pagoenv_redibk...	NETPLUS	Pago_Electro...	VENTAS	2111 : VENTAS AUTORIZADAS EN PROGRESO : 155 : 98.1 ...	
Normal		-----X-	11:35:10 20/05/20	miami.metromad...	AgentHealth	Gestion	AgentHealth	Agent is Running	
Normal		-----X-	11:33:37 20/05/20	biale3-bck metr...	AgentHealth	Gestion	AgentHealth	Agent is Running	
Normal	1	-----X-	11:32:07 20/05/20	pagoenv_redibk...	NETPLUS	Pago_Electro...	VENTAS	2111 : VENTAS AUTORIZADAS EN PROGRESO : 159 : 94.6 ...	
Importante		--X--	11:31:32 20/05/20	austin-bck metr...	CTMWeb S...	Aplicaciones...	log austin-bck	Error : ERROR-ORA-12170: TNS:Connect timeout occurred	
Normal		-----X-	11:30:04 20/05/20	pagoenv_redibk...	NETPLUS	Pago_Electro...	VENTAS	2111 : VENTAS AUTORIZADAS EN PROGRESO : 162 : 95.2 ...	
Advertencia		-----X-	11:25:18 20/05/20	boston1.metro...	GDL	Operating Sy...	ServidorTR...	1) 2020520-112517 [Warning:] ***** AVISO - Servidor ...	
Advertencia		-----X-	11:25:17 20/05/20	boston1.metro...	GDL	Operating Sy...	ServidorTR...	1) 2020520-112516 [Warning:] ***** AVISO - Servidor ...	
Advertencia		--X--	11:20:39 20/05/20	boston1.metro...	morea			Se han detectado cambios en los datos estructurales	
Normal		-----X-	11:20:01 20/05/20	pagoenv_redibk...	NETPLUS	Pago_Electro...	VENTAS	2111 : VENTAS AUTORIZADAS EN PROGRESO : 162 : 95.2 ...	
Importante		--X--	11:18:06 20/05/20	juno.metromadri...	IFO	WebLogic	Juno IFO	ERROR <[ACTIVE]ExecuteThread '3' for queue 'weblogic...	
Normal	2	-----X-	11:17:06 20/05/20	pagoenv_redibk...	NETPLUS	Pago_Electro...	VENTAS	2111 : VENTAS AUTORIZADAS EN PROGRESO : 163 : 95.3 ...	
Importante		--X--	11:16:23 20/05/20	quimes3.metro...	GDL-TR	SAP	Sapdesa	Avisar para hacer balances planificado del MAESTRO de G...	
Importante	1	--X--X-	11:16:08 20/05/20	boston2.metro...	SAP	morea2		El java de la zona morea2 no esta funcionando	
Normal		-----X-	11:14:42 20/05/20	cal-bck.metro...	AgentHealth	Gestion	AgentHealth	Agent is Running	
Advertencia		-----X-	11:13:51 20/05/20	boston2.metro...	GDL	Operating Sy...	ServidorTR...	1) 2020520-111342 [Warning:] ***** AVISO - Servidor ...	
Critico		--X--	11:13:24 20/05/20	boston2.metro...	morea			Parada de MOREA	
Critico		--X--	11:12:52 20/05/20	boston2.metro...	morea			Error de conectividad con GDL-TR	
Normal		-----X-	11:12:07 20/05/20	pagoenv_redibk...	NETPLUS	Pago_Electro...	VENTAS	2111 : VENTAS AUTORIZADAS EN PROGRESO : 159 : 94.6 ...	
Normal		-----X-	11:10:31 20/05/20	arauca-bck metr...	AgentHealth	Gestion	AgentHealth	Agent is Running	
Normal		-----X-	11:10:03 20/05/20	pagoenv_redibk...	NETPLUS	Pago_Electro...	VENTAS	2111 : VENTAS AUTORIZADAS EN PROGRESO : 149 : 98.0 ...	
Normal		-----X-	11:09:49 20/05/20	salvador.metro...	AgentHealth	Gestion	AgentHealth	Agent is Running	
Importante	2	--X--X-	11:06:06 20/05/20	boston1.metro...	SAP	morea1		El java de la zona morea1 no esta funcionando	
Critico		--X--	11:04:22 20/05/20	boston1.metro...	morea			Parada de MOREA	
Critico		--X--	11:04:21 20/05/20	boston1.metro...	morea			Error de conectividad con GDL-TR	
Normal		-----X-	11:00:01 20/05/20	pagoenv_redibk...	NETPLUS	Pago_Electro...	VENTAS	2111 : VENTAS AUTORIZADAS EN PROGRESO : 150 : 98.0 ...	
Normal	2	-----X-	10:57:06 20/05/20	pagoenv_redibk...	NETPLUS	Pago_Electro...	VENTAS	2111 : VENTAS AUTORIZADAS EN PROGRESO : 150 : 98.0 ...	
Normal		-----X-	10:56:32 20/05/20	pereira-bck metr...	AgentHealth	Gestion	AgentHealth	Agent is Running	
Normal		-----X-	10:56:28 20/05/20	arcata-bck metr...	AgentHealth	Gestion	AgentHealth	Agent is Running	
Normal		-----X-	10:54:38 20/05/20	belo-bck.metro...	AgentHealth	Gestion	AgentHealth	Agent is Running	
Normal		-----X-	10:50:01 20/05/20	pagoenv_redibk...	NETPLUS	Pago_Electro...	VENTAS	2111 : VENTAS AUTORIZADAS EN PROGRESO : 148 : 97.3 ...	
Normal	1	-----X-	10:47:09 20/05/20	pagoenv_redibk...	NETPLUS	Pago_Electro...	VENTAS	2111 : VENTAS AUTORIZADAS EN PROGRESO : 148 : 97.3 ...	
Normal		-----X-	10:42:07 20/05/20	pagoenv_redibk...	NETPLUS	Pago_Electro...	VENTAS	2111 : VENTAS AUTORIZADAS EN PROGRESO : 161 : 94.7 ...	
Normal		-----X-	10:40:01 20/05/20	pagoenv_redibk...	NETPLUS	Pago_Electro...	VENTAS	2111 : VENTAS AUTORIZADAS EN PROGRESO : 161 : 94.7 ...	
Normal	1	-----X-	10:32:07 20/05/20	pagoenv_redibk...	NETPLUS	Pago_Electro...	VENTAS	2111 : VENTAS AUTORIZADAS EN PROGRESO : 159 : 94.6 ...	
Normal		-----X-	10:30:02 20/05/20	pagoenv_redibk...	NETPLUS	Pago_Electro...	VENTAS	2111 : VENTAS AUTORIZADAS EN PROGRESO : 159 : 94.6 ...	
Normal		-----X-	10:26:06 20/05/20	lander-bck metr...	Ausr/bincron	Job	cron	Cron message: root LIST for pe981	
Normal		-----X-	10:25:37 20/05/20	lander-bck metr...	Ausr/bincron	Job	cron	Cron message: root DELETE for pe981	
Normal	1	-----X-	10:22:07 20/05/20	pagoenv_redibk...	NETPLUS	Pago_Electro...	VENTAS	2111 : VENTAS AUTORIZADAS EN PROGRESO : 172 : 93.4 ...	
Normal		-----X-	10:20:03 20/05/20	pagoenv_redibk...	NETPLUS	Pago_Electro...	VENTAS	2111 : VENTAS AUTORIZADAS EN PROGRESO : 172 : 93.4 ...	
Critico		--X--	10:19:44 20/05/20	lander-bck metr...	HP OpenView	Gestion	opcle (Lo...	Command 'opchwtmp /tmp/ntp at /var/log/ntp > /tmp/w...	
Normal		-----X-	10:18:21 20/05/20	lander-bck metr...	Ausr/bincron	Job	cron	Cron message: root LIST for apache	
Normal	1	-----X-	10:12:07 20/05/20	pagoenv_redibk...	NETPLUS	Pago_Electro...	VENTAS	2111 : VENTAS AUTORIZADAS EN PROGRESO : 163 : 95.3 ...	
Normal		-----X-	10:10:03 20/05/20	pagoenv_redibk...	NETPLUS	Pago_Electro...	VENTAS	2111 : VENTAS AUTORIZADAS EN PROGRESO : 163 : 95.3 ...	
Normal	1	-----X-	10:02:09 20/05/20	pagoenv_redibk...	NETPLUS	Pago_Electro...	VENTAS	2111 : VENTAS AUTORIZADAS EN PROGRESO : 141 : 95.2 ...	
Normal		-----X-	10:00:01 20/05/20	pagoenv_redibk...	NETPLUS	Pago_Electro...	VENTAS	2111 : VENTAS AUTORIZADAS EN PROGRESO : 141 : 95.2 ...	

50 de 7 5 0 4 34 0 Bloquear

[filtro] Mensajes de historial filtrados									
Gravedad	Dup	SUTIAONE	hora de recepción	Nodo	Aplicación	GrpMts	Objeto	Texto del mensaje	
Normal		-----X-	8:57:06 21/05/20	pagoenv_redibk...	NETPLUS	Pago_Electro...	NETPLUS	Procesos, colas y conexiones bancarias CORRECTOS	
Normal		-----X-	8:52:52 21/05/20	anse.metromadri...	Ausr/bincron	Job	cron	Cron message: panib LIST for panib	
Normal		-----X-	8:50:01 21/05/20	pagoenv_redibk...	NETPLUS	Pago_Electro...	VENTAS	2111 : VENTAS AUTORIZADAS EN PROGRESO : 185 : 97.3 ...	
Normal	1	--X--X-	8:47:07 21/05/20	pagoenv_redibk...	NETPLUS	Pago_Electro...	VENTAS	Procesos, colas y conexiones bancarias CORRECTOS	
Normal		-----X-	8:44:30 21/05/20	pagoenv_redibk...	EDITRAN	Pago_Electro...	RECALDA...	Se ha recibido el fichero de operaciones de la sesion RECA...	
Normal		-----X-	8:42:29 21/05/20	pagoenv_redibk...	EDITRAN	Pago_Electro...	RECALDA...	Se ha recibido el fichero de operaciones de la sesion RECA...	
Normal		-----X-	8:42:07 21/05/20	pagoenv_redibk...	NETPLUS	Pago_Electro...	NETPLUS	Procesos, colas y conexiones bancarias CORRECTOS	
Normal		-----X-	8:40:01 21/05/20	pagoenv_redibk...	NETPLUS	Pago_Electro...	VENTAS	2111 : VENTAS AUTORIZADAS EN PROGRESO : 203 : 96.2 ...	
Normal		-----X-	8:39:52 21/05/20	anse.metromadri...	Ausr/bincron	Job	cron	Cron message: root LIST for root	
Normal		-----X-	8:37:09 21/05/20	pagoenv_redibk...	NETPLUS	Pago_Electro...	NETPLUS	Procesos, colas y conexiones bancarias CORRECTOS	
Normal		-----X-	8:30:03 21/05/20	pagoenv_redibk...	NETPLUS	Pago_Electro...	VENTAS	2111 : VENTAS AUTORIZADAS EN PROGRESO : 201 : 94.8 ...	
Importante	1	--X--X-	8:23:55 21/05/20	biale3-bck metr...	SIAR		stuck threads	Hay hilos en estado STUCK	
Normal	2	-----X-	8:22:06 21/05/20	pagoenv_redibk...	NETPLUS	Pago_Electro...	NETPLUS	Procesos, colas y conexiones bancarias CORRECTOS	
Normal		-----X-	8:20:01 21/05/20	pagoenv_redibk...	NETPLUS	Pago_Electro...	VENTAS	2111 : VENTAS AUTORIZADAS EN PROGRESO : 193 : 95.5 ...	
Normal		-----X-	8:17:09 21/05/20	pagoenv_redibk...	NETPLUS	Pago_Electro...	NETPLUS	Procesos, colas y conexiones bancarias CORRECTOS	
Normal		-----X-	8:12:07 21/05/20	pagoenv_redibk...	NETPLUS	Pago_Electro...	NETPLUS	Procesos, colas y conexiones bancarias CORRECTOS	
Normal		-----X-	8:10:01 21/05/20	pagoenv_redibk...	NETPLUS	Pago_Electro...	VENTAS	2111 : VENTAS AUTORIZADAS EN PROGRESO : 197 : 96.4 ...	
Normal		-----X-	8:07:09 21/05/20	pagoenv_redibk...	NETPLUS	Pago_Electro...	NETPLUS	Procesos, colas y conexiones bancarias CORRECTOS	
Advertencia		--X--	8:05:06 21/05/20	boston1.metro...	morea			Aviso: Superado el tiempo de permanencia en el interfaz SIE	
Normal		-----X-	8:00:03 21/05/20	pagoenv_redibk...	NETPLUS	Pago_Electro...	VENTAS	2111 : VENTAS AUTORIZADAS EN PROGRESO : 142 : 95.9 ...	
Normal		-----X-	7:57:14 21/05/20	tuba-bck.metro...	AgentHealth	Gestion	AgentHealth	Agent is Running	
Importante		--X--	7:54:27 21/05/20	butte-bck.metro...	consolidatros...	Aplicaciones...	Proceso	No está corriendo "consolidatrosoperativa" en butte-bck.metro...	
Importante		--X--	7:54:20 21/05/20	nampa-bck.metro...	consolidatros...	Aplicaciones...	Proceso	No está corriendo "consolidatrosoperativa" en nampa-bck.metro...	
Normal	2	-----X-	7:52:07 21/05/20	pagoenv_redibk...	NETPLUS	Pago_Electro...	NETPLUS	Procesos, colas y conexiones bancarias CORRECTOS	
Normal		-----X-	7:50:54 21/05/20	soacha-bck.metro...	AgentHealth	Gestion	AgentHealth	Agent is Running	
Normal		-----X-	7:50:01 21/05/20	pagoenv_redibk...	NETPLUS	Pago_Electro...	VENTAS	2111 : VENTAS AUTORIZADAS EN PROGRESO : 180 : 95.2 ...	
Importante	1	--X--X-	7:47:52 21/05/20	biale3-bck.metro...	SIAR		stuck threads	Hay hilos en estado STUCK	
Normal	1	-----X-	7:42:07 21/05/20	pagoenv_redibk...	NETPLUS	Pago_Electro...	NETPLUS	Procesos, colas y conexiones bancarias CORRECTOS	
Normal		-----X-	7:40:03 21/05/20	pagoenv_redibk...	NETPLUS	Pago_Electro...	VENTAS	2111 : VENTAS AUTORIZADAS EN PROGRESO : 171 : 93.9 ...	
Normal		-----X-	7:37:07 21/05/20	pagoenv_redibk...	NETPLUS	Pago_Electro...	NETPLUS	Procesos, colas y conexiones bancarias CORRECTOS	
Advertencia		-----X-	7:30:04 21/05/20	pagoenv_redibk...	NETPLUS	Pago_Electro...	VENTAS	2111 : DENEGACIONES FUNCIONALES : 19 : 10.7 % 99.98 ...	
Advertencia		-----X-	7:30:03 21/05/20	pagoenv_redibk...	NETPLUS	Pago_Electro...	VENTAS	2111 : VENTAS AUTORIZADAS EN PROGRESO : 19 : 10.7 % 99.98 ...	
Normal	1	-----X-	7:27:09 21/05/20	pagoenv_redibk...	NETPLUS	Pago_Electro...	NETPLUS	Procesos, colas y conexiones bancarias CORRECTOS	
Normal		-----X-	7:22:07 21/05/20	pagoenv_redibk...	NETPLUS	Pago_Electro...	NETPLUS	Procesos, colas y conexiones bancarias CORRECTOS	
Normal		-----X-	7:20:02 21/05/20	pagoenv_redibk...	NETPLUS	Pago_Electro...	VENTAS	2111 : VENTAS AUTORIZADAS EN PROGRESO : 150 : 94.3 ...	
Normal		-----X-	7:18:31 21/05/20	pagoenv_redibk...	EDITRAN	Pago_Electro...	RECALDA...	Se ha recibido el fichero de operaciones de la sesion RECA...	
Normal		-----X-	7:17:09 21/05/20	pagoenv_redibk...	NETPLUS	Pago_Electro...	NETPLUS	Procesos, colas y conexiones bancarias CORRECTOS	
Advertencia	2	--X--X-	7:15:26 21/05/20	boston1.metro...	morea			Aviso: Superado el tiempo de permanencia en SAP-GDL OD...	
Importante		--X--	7:14:21 21/05/20	iacu-bck.metro...	DomRestServi...	Log		ERROR <default task-11> es metromadri dcmrestservices...	
Importante	1	--X--X-	7:13:22 21/05/20	juno.metromadri...	MetroSMS	WebLogic	php:juno	[return] => ERROR [MSMS016] MetroSMS_LleidaGetSMS...	
Importante		--X--	7:12:52 21/05/20	baracosa4.metro...	OSB Interno	WebLogic	log	ERROR [[oracle osb logging pipeline] [id: [ACTIVE], [APP...	
Importante		--X--	7:12:50 21/05/20	baracosa4.metro...	OSB Interno	WebLogic	log	ERROR [OSB-380016] [oracle osb resources service trans...	
Normal		-----X-	7:12:05 21/05/20	pagoenv_redibk...	NETPLUS	Pago_Electro...	NETPLUS	Procesos, colas y conexiones bancarias CORRECTOS	
Importante	1	--X--X-	7:11:02 21/05/20	juno.metromadri...	MetroSMS	WebLogic	php	[return] => ERROR [MSMS016] MetroSMS_LleidaGetSMS...	
Importante		--X--	7:10:52 21/05/20	baracosa4.metro...	OSB Interno	WebLogic	log	ERROR [[oracle osb logging pipeline] [id: [ACTIVE], [APP...	
Importante		--X--	7:10:52 21/05/20	baracosa4.metro...	OSB Interno	WebLogic	log	ERROR [OSB-380016] [oracle osb resources service trans...	
Normal		-----X-	7:10:00 21/05/20	pagoenv_redibk...	NETPLUS	Pago_Electro...	VENTAS	2111 : VENTAS AUTORIZADAS EN PROGRESO : 124 : 96.1 ...	
Importante		--X--	7:08:42 21/05/20	jupiter.metromad...	MetroSMS	WebLogic	php:jupite...	[return] => ERROR [MSMS016] MetroSMS_LleidaGetSMS...	
Advertencia		-----X-	7:08:04 21/05/20	jupiter.metromad...	MetroSMS	WebLogic	php	[return] => ERROR [MSMS016] MetroSMS_LleidaGetSMS...	
Advertencia		-----X-	7:08:01 21/05/20	pagoenv_redibk...	Ainbu(1) Swit...		Security	Bad switch user to netplus by p05446	

50 de 0 14 0 7 37 0

Bloquear

de los servicios informáticos y la plataforma tecnológica en que se soportan, ofrecidos a los diferentes estamentos. De esta forma, se puede proporcionar una respuesta rápida ante posibles incidencias que pudiesen surgir, o incluso detectar necesidades de mantenimiento preventivo y evolutivo en alguno de los sistemas monitorizados, garantizando el máximo rendimiento y la seguridad de los servicios existentes y de los futuros que se vayan implantando, consecuencia de las necesidades del negocio.

La plataforma de monitorización ha ido evolucionando a lo largo de los años como consecuencia de la evolución de los productos por cambios en el modelo de licenciamiento, y principalmente, para adaptarse a la evolución de la plataforma tecnológica de Metro de Madrid, que ha requerido la adquisición de nuevos sistemas, módulos o herramientas, o la sustitución por aquellas necesarias para adaptar la capacidad de monitorización a los nuevos sistemas y aplicaciones implantadas.

Es necesario destacar que en caso de no acometer la acción, además del impacto en la resolución de incidencias en los servicios como ya ha quedado comentado, se produciría la pérdida del derecho de uso del producto y de soporte de la herramienta que ocasionará la obsolescencia progresiva de la misma, y la posibilidad de quedar fuera de servicio por un plazo indefinido en cualquier momento por cuestiones técnicas imprevistas, impidiendo vigilar y garantizar el rendimiento y la seguridad de los servicios que desde el ASI se presta a todos los estamentos de la empresa. Igualmente, no se dispondría de servicios técnicos profesionales especializados del fabricante para la gestión de incidencias y el mantenimiento evolutivo de la plataforma.

El soporte y mantenimiento de los sistemas y aplicaciones de monitorización tiene asociados contratos ejecutados

Empresa	Contrato nº	Período	Importe
HEWLETT-PACKARD ESPAÑOLA, S.L.	7208000244	01.01 al 31.12.2008	107.518,84 €
		01.01 al 31.12.2009	107.518,84 €
HEWLETT-PACKARD ESPAÑOLA, S.L.	7210000282	01.01 al 31.12.2010	109.196,40 €
HEWLETT-PACKARD ESPAÑOLA, S.L.	7211000252	01.01 al 31.12.2011	107.451,09 €
		01.01 al 31.12.2012	87.000,00 €
HEWLETT-PACKARD ESPAÑOLA, S.L.	7213000265	01.01 al 31.12.2013	90.300,00 €
HEWLETT-PACKARD ESPAÑOLA, S.L.	7214000948 ¹	01.01 al 22.04.2014	30.100,00 €
HEWLETT-PACKARD ESPAÑOLA, S.L.	7214000377	23.04.2014 al 22.04.2015	90.300,00 €
GRUPO CORPORATIVO GFI INFORMÁTICA, S.A.	7215000304	23.04.2015 al 22.04.2016	87.591,00 €
GRUPO CORPORATIVO GFI INFORMÁTICA, S.A.	7216000450	23.04.2016 al 22.04.2017	93.201,00 €
TAISA SYVALUE, S.L.	7217000307	23.04.2017 al 22.04.2018	112.508,77 €

¹ Regularización del contrato porque la licitación para el mantenimiento de 2014 quedó desierta en primera instancia.

TAISA SYVALUE, S.L.	7218000836 ²	23.04.2018 al 07.06.2018	14.063,60 €
SPHERA, DESARROLLO E INNOVACIÓN EN TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN, S.A.	7218000414	08.06.2018 al 07.06.2019	113.500,23 €
TAISA SYVALUE, S.L.	7219000209	08.06.2019 al 07.06.2021	246.499,69 €

4 INFORMACIÓN PRESUPUESTARIA

PRESUPUESTO DE GASTO

AÑO	2021
IMPORTE PERMITIDO	137.331,02 €
CECO	6740
CUENTA	622226

² Regularización del contrato porque la licitación para el mantenimiento de 2018-2019 se retrasó en su tramitación.