

Pliego de Prescripciones Técnicas

“ADQUISICIÓN DE LICENCIAS PANDORA FMS”



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **092588637508560453865**

ÍNDICE

CLÁUSULA 1ª - INTRODUCCIÓN	3
CLÁUSULA 2ª - OBJETO	3
CLÁUSULA 3ª – DESCRIPCIÓN DE LA SOLUCIÓN	4
CLAÚSULA 4.- CONDICIONES ADICIONALES A CUMPLIR	5
CLÁUSULA 5ª.- PROPIEDAD DE LOS TRABAJOS.....	5
CLÁUSULA 6ª – GESTIÓN DE LA SEGURIDAD	5
CLAUSULA 7ª - DERECHOS SOBRE EL HARDWARE, SOFTWARE E INFRAESTRUCTURAS DE LA AGENCIA.....	6
CLÁUSULA 8ª - GARANTÍA	7
CLÁUSULA 9ª - PLAZO DE EJECUCIÓN.....	7
CLAUSULA 13ª CONSULTAS TÉCNICAS SOBRE EL PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS.....	8



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR EN EL CONTRATO DE SUMINISTRO DENOMINADO “ADQUISICION DE LICENCIAS PANDORA FMS”, A ADJUDICAR POR PROCEDIMIENTO ABIERTO CON CRITERIO ÚNICO.

CLÁUSULA 1ª - INTRODUCCIÓN

La Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid (en adelante la Agencia), según la Ley 7/2005, de 23 de diciembre, de Medidas Fiscales y Administrativas, de la Comunidad de Madrid, modificada parcialmente por la Ley 9/2015, de 28 de diciembre, de Medidas Fiscales y Administrativas (B.O.C.M. núm. 311, de 31 de diciembre de 2015), tiene asignadas, entre otras funciones, la prestación de los servicios informáticos y de comunicaciones a la Comunidad de Madrid, mediante medios propios o ajenos, a cuyo fin le corresponde particularmente (Art. 10 Tres-c):

1. La administración, mantenimiento y soporte de los equipos físicos y lógicos de tratamiento de la información y de las comunicaciones de cualquier especie que se encuentren instalados en la misma.
2. El desarrollo y adquisición de aplicaciones informáticas y sistemas de información para la Comunidad de Madrid, y su mantenimiento y soporte posteriores, de acuerdo con las especificaciones funcionales y necesidades de los distintos centros directivos.
3. La adquisición y dotación de infraestructuras físicas y lógicas de soporte de los sistemas de información y comunicaciones de la Comunidad de Madrid, y de sus servicios.

Por lo tanto, se atribuye a la Agencia la competencia para el desarrollo de cuantas funciones sean pertinentes para la implantación de los sistemas de información de aplicación en toda la Comunidad de Madrid.

Dentro de este marco, para vigilar el correcto funcionamiento de las infraestructuras y Sistemas de Información (SI), se comenzó a desarrollar en el año 2016 una plataforma de monitorización integral que permite controlar el funcionamiento de los Sistemas de Información, y en caso de fallos permite identificar la causa raíz del problema. Dicha plataforma está soportada sobre una gama de productos software de la empresa ARTICA SA., bajo la denominación de PANDORA FMS.

CLÁUSULA 2ª - OBJETO

Este contrato tiene por objeto la adquisición de licencias de los siguientes productos PANDORA FMS, de conformidad con los requerimientos establecidos en el presente pliego:

- **PANDORA FMS:** es el software de monitorización que unifica en un solo agente las distintas funcionalidades de monitorización, en general cada máquina/equipo consume una licencia.

Se pretende adquirir 2.500 licencias de Pandora FMS para asumir el crecimiento esperado.



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: 0925886375685604533865

CLÁUSULA 3ª – DESCRIPCIÓN DE LA SOLUCIÓN

VISION GENERAL

Pandora FMS es una herramienta software que puede monitorizar todos sus dispositivos, servidores, aplicaciones, servicios o procesos de negocio, del tipo que sean.

Entre otras cosas permite monitorizar los siguientes entornos:

- Redes de comunicaciones: Todo el equipamiento asociado a las infraestructuras de comunicaciones como switches, routers, etc.
- Servidores: Monitoriza el comportamiento de los equipos que soportan los aplicativos, procesado en memoria, CPU, permitiendo procesar enormes volúmenes de datos en tiempo real.
- Aplicaciones: Permite integrarse con diferentes aplicaciones, ya sea con pluggins o vía SNMP.
- Logs: Analiza los ficheros de eventos de los sistemas y aplicaciones buscando mensajes que indiquen errores o situaciones críticas.
- Experiencia de usuario: Permite simular el funcionamiento de los usuarios, de forma que un robot repite indefinidamente determinadas acciones en aplicaciones que se quieran controlar. Cada cierto tiempo el robot consulta o realiza un determinado trámite, de él se mide el tiempo que ha tardado y si el resultado esperado es el correcto, en caso negativo, se disparan los mecanismos de alarmas..
- IoT: Permite la integración con dispositivos IoT

La característica más importante del software de monitorización es la flexibilidad, mediante el desarrollo de pequeños programas/scripts, permite la integración con la práctica totalidad de sistemas.

Desde una perspectiva de valor, con el software de monitorización Pandora FMS y la implementación que se ha desarrollado en Madrid Digital se permite:

- Reducción significativa del tiempo de indisponibilidad de los SI. Los SI más críticos se monitorizan 24x7.
- Identificación rápida de la causa raíz que provoca la indisponibilidad, indicando, en su caso, la infraestructura causante del problema o lo contrario, descartando fallo de infraestructura y derivando el problema a los grupos de soporte al desarrollo de aplicaciones.
- Acciones de recuperación automática: En determinados casos, realiza un reinicio automático de aplicaciones o infraestructuras, de esta forma se restaura la operatividad del servicio y al mismo tiempo deja la información necesaria para que posteriormente los grupos especialistas analicen el origen del problema.
- Integración con el sistema de gestión de incidencias REMEDY. Ante determinados eventos críticos la plataforma de monitorización abre automáticamente los tickets REMEDY necesarios para la posterior gestión de incidentes. Dependiendo de la criticidad del evento se permite además enviar correo electrónico, SMS o llamadas de voz (útil para soporte 24x7).



OBJETO DE LA ADQUISICIÓN

Periodo 2019

Descripción
PANDORA FMS Adquisición 2.500 licencias

El adjudicatario facilitará las instrucciones necesarias y los manuales de uso para su correcta utilización y operatividad.

CLAÚSULA 4.- CONDICIONES ADICIONALES A CUMPLIR

Disponibilidad de medios:

El adjudicatario, para llevar a cabo con éxito el objeto del contrato, contará con los medios proporcionados por el fabricante que pudiera necesitar para la ejecución del contrato.

El contratista facilitará las especificaciones técnicas y las infraestructuras, que fueran necesarias para la buena adaptabilidad de las licencias.

CLÁUSULA 5ª.- PROPIEDAD DE LOS TRABAJOS

Todos los informes, estudios y documentos, así como los productos y subproductos elaborados por el contratista como consecuencia de la ejecución del contrato serán propiedad de la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid, quien podrá reproducirlos, publicarlos y divulgarlos, total o parcialmente, sin que pueda oponerse a ello el adjudicatario autor material de los trabajos.

El adjudicatario renuncia expresamente a cualquier derecho que sobre los trabajos realizados como consecuencia de la ejecución del contrato pudieran corresponderle, y no podrá hacer ningún uso o divulgación de los estudios y documentos utilizados o elaborados en base a este pliego de condiciones, bien sea en forma total o parcial, directa o extractada, original o reproducida, sin autorización expresa de la Agencia.

CLÁUSULA 6ª – GESTIÓN DE LA SEGURIDAD

Normativa aplicable.

Las actuaciones derivadas del presente contrato, en ningún momento supondrán la inclusión o el acceso a datos de carácter personal de un fichero, ni la identificación de actividades de tratamiento, estando por tanto fuera de lo establecido en el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales (RGPD), la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales y la normativa complementaria.



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: **0925886375085604533865**

Deber de información

Los datos de carácter personal del adjudicatario serán tratados por la Agencia Madrid Digital para ser incorporados al sistema de tratamiento “Gestión de los expedientes de adquisición y contratación”, cuya finalidad es la gestión administrativa de los expedientes de contratación de la Agencia y la gestión administrativa de los pedidos a los proveedores de adquisición de bienes y servicios. Finalidad necesaria para el cumplimiento de una misión realizada en interés público o en el ejercicio de poderes públicos conferidos al responsable del tratamiento.

Los datos de carácter personal podrán ser comunicados a Unidades Administrativas encargadas de su tramitación, Boletines oficiales, Intervención General o la Cámara de Cuentas. Se conservarán durante el tiempo que es necesario para cumplir con la finalidad para la que se recabaron y para determinar las posibles responsabilidades que se pudieran de dicha finalidad y del tratamiento de los datos.

Los derechos de acceso, rectificación, supresión y portabilidad de sus datos, de limitación y oposición a su tratamiento, así como a no ser objeto de decisiones basadas únicamente en el tratamiento automatizado de sus datos, cuando procedan, se pueden ejercitar ante la Agencia Madrid Digital, C/Embajadores, 181, 28049- Madrid o en la dirección de correo electrónico protecciondatosmadriddigital@madrid.org.

Asimismo, los datos del personal del adjudicatario, así como de sus empresas contratistas, si las hubiere, serán tratados por Madrid Digital cuando sea necesario para dar cobertura a la realización de los trabajos objeto del contrato. Su tratamiento quedará incorporado al registro de actividades de tratamiento de la Agencia. Estos datos personales podrán ser comunicados a usuarios y clientes de Madrid Digital cuando así lo requiera la prestación del servicio y se conservarán durante el tiempo que sea necesario para cumplir con la finalidad para la que se recabaron.

CLAUSULA 7ª - DERECHOS SOBRE EL HARDWARE, SOFTWARE E INFRAESTRUCTURAS DE LA AGENCIA

Todos los estudios y documentos, así como los productos y subproductos elaborados por el adjudicatario como consecuencia de la ejecución del contrato serán propiedad de la Comunidad de Madrid, quien podrá reproducirlos, publicarlos y divulgarlos, total o parcialmente, sin que pueda oponerse a ello el adjudicatario autor material de los trabajos.

El adjudicatario renuncia expresamente a cualquier derecho que sobre los trabajos realizados como consecuencia de la ejecución del contrato pudieran corresponderle, y no podrá hacer ningún uso o divulgación de los estudios y documentos utilizados o elaborados en base a este pliego de condiciones, bien sea en forma total o parcial, directa o extractada, original o reproducida, sin autorización expresa de la Agencia.

Derechos sobre las infraestructuras de la Agencia. El contratista no adquiere ningún derecho sobre las infraestructuras propiedad de la Agencia, salvo el de acceso indispensable al mismo para el cumplimiento de las tareas que se desprenden de las obligaciones dimanadas del contrato.

El contratista no podrá utilizar la información obtenida en la actividad desarrollada como consecuencia del contrato, para fines distintos de los expresamente recogidos en el mismo, no pudiendo transmitir ni difundir dicho conocimiento o información, sin el consentimiento expreso y por escrito de la Agencia.



CLÁUSULA 8ª - GARANTÍA

Se establece un plazo de garantía del contrato de **VEINTICUATRO MESES**, cuyo cómputo se iniciará desde la fecha de recepción o conformidad de los trabajos.

Hasta que no tenga lugar la finalización del periodo de garantía, el adjudicatario responderá de los defectos que hubiera en los bienes suministrados, sin que sea eximente ni le otorgue derecho alguno la circunstancia de que los representantes de la Agencia los hayan examinado o reconocido durante su elaboración o aceptado en comprobaciones, valoraciones, certificaciones o recepciones parciales e incluso en la recepción total del trabajo.

La garantía de las licencias adquiridas incluirán el soporte de las mismas. A tal efecto, el adjudicatario, el primer día de ejecución del contrato, pondrá a disposición del Área de Madrid Digital competente las claves de acceso para la activación de las licencias objeto del contrato, para todo el periodo contratado.

El soporte, proporcionado directamente por el fabricante del software, se facilitará por las siguientes vías:

- Por teléfono: El adjudicatario pondrá a disposición de Madrid Digital un número de teléfono y personal de contacto, en horario de 9:00 a 17:00 horas, de lunes a viernes no festivos, que facilite el soporte técnico necesario para identificar y resolver los problemas que se deriven del funcionamiento del software; así como consultar cualquier aspecto relacionado con la explotación habitual del software.
- Por Internet: Previo registro se pueden abrir consultas de forma ininterrumpida, así como consultar la base de datos con resoluciones a los casos más frecuentes.
- Por e-mail: El adjudicatario pondrá a disposición de Madrid Digital una dirección de correo electrónico.

Asimismo, durante el periodo de garantía, el adjudicatario pondrá a disposición de Madrid Digital, sin coste adicional, las actualizaciones y nuevas versiones del producto Pandora FMS cuando éstas se hallen disponibles para su explotación. La instalación de las nuevas versiones y actualizaciones se llevará a cabo por Madrid Digital que tendrá a su disposición las claves de acceso para la activación de las licencias. A tal efecto, el adjudicatario informará a Madrid Digital y entregará las actualizaciones que incorpore a las licencias objeto de adquisición y el Responsable del Servicio comunicará al Responsable del contrato la disponibilidad de la versión actualizada en un plazo no superior a 2 meses desde que esta versión salga al mercado.

CLÁUSULA 9ª - PLAZO DE EJECUCIÓN

Plazo total:

El plazo de ejecución del presente contrato es como máximo de un mes.

El contratista, **el primer día de ejecución del contrato**, pondrá a disposición del Área competente de la Agencia, las certificaciones correspondientes para la activación de las siguientes licencias, proporcionando un documento con la identificación de las mismas:



Periodo 2019

Descripción
PANDORA FMS adquisición de 2.500

La garantía asociada a la compra de las licencias, comenzará en la fecha de recepción con conformidad de las mismas.

CLAUSULA 13ª CONSULTAS TÉCNICAS SOBRE EL PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

Durante el periodo de presentación de ofertas y, ante cualquier duda o necesidad de aclaración referida a las especificaciones del Pliego de Prescripciones Técnicas, el licitador podrá dirigirse a:

Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid

Área de Monitorización y Soporte Técnico

Email: javier.balsa@madrid.org

Los licitadores deberán identificar, a un único responsable de la oferta, que será durante el periodo de licitación, el interlocutor único con la Agencia, para cualquier tipo de consulta o aclaración sobre los términos expuestos en el presente pliego.

Por su parte la Agencia se compromete a responder en los términos indicados en la Cláusula 10 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

El Director de Soporte Multicanal al Usuario

Fdo.: Juan Ramón Palomino de Frutos



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: **0925886375685604533865**