

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR  
EN EL CONTRATO DE MANTENIMIENTO DENOMINADO  
**“MANTENIMIENTO DE LICENCIAS DEL SOFTWARE DE  
MONITORIZACIÓN PANDORA FMS PARA SU USO EN MADRID  
DIGITAL”**, A ADJUDICAR MEDIANTE PROCEDIMIENTO  
NEGOCIADO SIN PUBLICIDAD.



La autenticidad de este documento se puede comprobar en [www.madrid.org/csv](http://www.madrid.org/csv)  
mediante el siguiente código seguro de verificación: **0963213075812915366218**

## ÍNDICE

<b>CLÁUSULA 1.-</b>	<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>3</b>
<b>CLÁUSULA 2.-</b>	<b>OBJETO DEL SERVICIO .....</b>	<b>3</b>
<b>CLÁUSULA 3.-</b>	<b>DESCRIPCIÓN DE LOS PRODUCTOS .....</b>	<b>4</b>
3.1	LICENCIAS OBJETO DE MANTENIMIENTO SOPORTE Y ACTUALIZACIÓN .....	4
<b>CLÁUSULA 4.-</b>	<b>REQUERIMIENTOS DEL MANTENIMIENTO.....</b>	<b>4</b>
4.1	MANTENIMIENTO DE LICENCIAS .....	4
4.2	ACTUALIZACIONES.....	5
<b>CLÁUSULA 5.-</b>	<b>CONDICIONES ADICIONALES A CUMPLIR.....</b>	<b>5</b>
5.1	DISPONIBILIDAD DE MEDIOS:.....	5
5.2	RESPONSABLE DEL SERVICIO: .....	5
<b>CLÁUSULA 6.-</b>	<b>SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL CONTRATO .....</b>	<b>6</b>
<b>CLÁUSULA 7.-</b>	<b>CALIDAD .....</b>	<b>6</b>
<b>CLÁUSULA 8.-</b>	<b>CONSULTAS TÉCNICAS SOBRE EL PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS..</b>	<b>6</b>

## CLÁUSULA 1.- INTRODUCCIÓN

La Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid (en adelante Madrid Digital), según se establece en el Artículo 10 de la Ley 7/2005, de 23 de diciembre, de Medidas Fiscales y Administrativas, 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) se configura como un ente público de los previstos en el Artículo 6 de la Ley 9/1990, de 8 de noviembre, Reguladora de la Hacienda de la Comunidad de Madrid que, perteneciendo a la administración institucional de ésta, cuenta con personalidad jurídica propia, plena capacidad jurídica y de obrar, y autonomía de gestión.

El referido precepto encomienda a esta Agencia, entre otras, las funciones de 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 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, así como el desarrollo y adquisición de aplicaciones informáticas y sistemas de información para la Comunidad de Madrid, y su mantenimiento y soporte posteriores, la dotación de infraestructuras físicas y lógicas de soporte a los sistemas de información y comunicaciones (Artículo 10 - Tres c).

El personal técnico de Madrid Digital, implicado en la resolución de incidencias técnicas de infraestructuras y aplicaciones, requiere de una herramienta de software actualizada y de fácil uso para llevar a cabo sus tareas. En este sentido la aplicación **Pandora FMS** es un programa modular de fácil uso para implementar la **monitorización, supervisión y diagnóstico de problemas relacionados con el estado de las infraestructuras que soportan los aplicativos que provee Madrid Digital**.

**Madrid Digital** dispone de licencias de la referida aplicación en régimen de **propiedad** para el personal técnico de Madrid Digital, que utiliza esta **herramienta para realizar las labores de supervisión del rendimiento de las aplicaciones e infraestructuras y facilitar el diagnóstico de incidencias**.

En la actualidad Madrid Digital dispone de 700 licencias de PANDORA FMS, 700 licencias de Metaconsola y 1 licencia de PANDORA FMS UX, en mantenimiento mediante el expediente ECON/000154/2019 hasta el **31 de agosto de 2023** y de 2.500 licencias de PANDORA FMS, 2.500 licencias de Metaconsola y 1 licencia de PANDORA FMS UX cuyo periodo de garantía finaliza el 31 de agosto de 2022.

Para poder seguir prestando los servicios de monitorización y supervisión de las infraestructuras y Sistemas de Información y realizar un rápido diagnóstico de las incidencias en los servicios prestados a los usuarios de la Comunidad de Madrid se necesita disponer del servicio de mantenimiento de las **licencias Pandora FMS**, con el objeto de que **ÁRTICA PFMS, S.L.**, propietaria de los derechos de propiedad intelectual del software y única compañía autorizada y con capacidad para la modificación del mismo, suministre las nuevas actualizaciones y se resuelva los posibles fallos.

## CLÁUSULA 2.- OBJETO DEL SERVICIO

Es objeto de este contrato la prestación de servicios de mantenimiento, soporte y actualización de versiones del producto "Pandora FMS", de conformidad con los requerimientos establecidos en el presente Pliego.

### CLÁUSULA 3.- DESCRIPCIÓN DE LOS PRODUCTOS

#### 3.1 LICENCIAS OBJETO DE MANTENIMIENTO SOPORTE Y ACTUALIZACIÓN

Las licencias que son objeto de mantenimiento, soporte y actualización son aquellas que se utilizan actualmente en Madrid Digital.

Actualmente Madrid Digital utiliza licencias adquiridas en distintas fases, la última adquisición tiene el soporte de garantía incluido hasta 31 de agosto de 2022.

-Servicio de mantenimiento y soporte desde el 01-sep-2022 hasta el 31-ago-2023

MÓDULOS Pandora FMS	NUM. LICENCIAS
Pandora FMS	2.500
PANDORA FMS UX	1
Metaconsola	2.500

-Servicio de mantenimiento y soporte desde el 01-sep-2023 hasta el 31-ago-2024

MÓDULOS Pandora FMS	NUM. LICENCIAS
Pandora FMS	3.200
PANDORA FMS UX	1
Metaconsola	3.200

### CLÁUSULA 4.- REQUERIMIENTOS DEL MANTENIMIENTO

#### 4.1 MANTENIMIENTO DE LICENCIAS

El adjudicatario se compromete a realizar el **mantenimiento y soporte** de las licencias del Software Pandora FMS relacionadas en la Cláusula 3.1 del presente Pliego, y para el número de usuarios concurrentes indicados en la misma.

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.

**Resolución de incidencias.** Consistirá en la intervención y reparación de las anomalías de funcionamiento.

**Tiempo de respuesta:** Como tiempo de respuesta se entiende el tiempo transcurrido desde que se notifica la incidencia, hasta que un técnico de la empresa adjudicataria se pone en

contacto con personal de Madrid Digital, con el objeto de recabar datos para solucionar la incidencia.

El tiempo máximo de respuesta será de **cuatro horas** a contar desde que se notifica la incidencia, dentro del horario establecido para la asistencia telefónica, o a contar desde las 09:00 horas del primer día hábil siguiente, si se comunica fuera de este horario.

## 4.2 ACTUALIZACIONES

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 los productos objeto del mantenimiento **y el Responsable del Servicio comunicará al Responsable del contrato de Madrid Digital la disponibilidad de la versión actualizada en un plazo no superior a 2 meses, desde que esta versión salga al mercado.**

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

<b>CLÁUSULA 5.-           CONDICIONES ADICIONALES A CUMPLIR</b>
---

### 5.1 DISPONIBILIDAD DE MEDIOS:

El adjudicatario deberá contar con los medios propios, personales y materiales, necesarios para proporcionar el soporte técnico que pueda necesitar, para ejecutar con éxito los trabajos objeto del contrato.

El adjudicatario responderá siempre de la adecuación del personal asignado a la ejecución del contrato. Durante la ejecución del contrato, Madrid Digital podrá verificar la cualificación profesional del equipo de trabajo.

### 5.2 RESPONSABLE DEL SERVICIO:

El adjudicatario designará un **Responsable de Servicio**, que será el responsable del mismo ante **Madrid Digital**. El licitador propuesto como adjudicatario, con carácter previo a la adjudicación del contrato, deberá aportar el **Curriculum Vitae** del mismo, que deberá presentar debidamente cumplimentado y firmado por la persona que ostente la representación, especificando su cualificación profesional (con detalle de categoría, titulación, formación y actividad profesional) de conformidad con lo establecido en el *Pliego de Cláusulas Administrativas*.

Este responsable se encontrará en permanente contacto con el personal que la Dirección de Madrid digital designe a los efectos que se señalan en el Pliego de Cláusulas *Administrativas*.

El adjudicatario, a través del **Responsable del Servicio**, informará trimestralmente sobre la planificación de trabajos, el estado de ejecución del contrato y, en su caso, sobre las incidencias producidas.

#### **CLÁUSULA 6.- SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL CONTRATO**

El seguimiento y control del contrato se efectuará sobre las siguientes bases:

- Seguimiento continuo de la evolución del contrato entre el Responsable del Servicio por parte del adjudicatario y el Responsable del Contrato que Madrid Digital designe.
- Madrid Digital determinará los procedimientos y herramientas a utilizar para poder llevar a cabo el seguimiento y control del contrato.

#### **CLÁUSULA 7.- CALIDAD**

Durante el periodo de ejecución del contrato, el adjudicatario propondrá las mejoras de calidad que estime oportunas, para optimizar la actividad desarrollada. No obstante, la Agencia podrá establecer acciones de aseguramiento de la calidad sobre las tareas realizadas y los productos obtenidos.

#### **CLÁUSULA 8.- CONSULTAS TÉCNICAS SOBRE EL PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS**

Durante el periodo de presentación de la oferta 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**  
[Javier.balsa@madrid.org](mailto:Javier.balsa@madrid.org)

*El Subdirector General de Operaciones*

*Fdo.: Adriano Mesa Rosales*