Este documento se ha obtenido directamente del original que contenía todas las firmas auténticas y se han ocultado los datos personales protegidos y los códigos que permitirían acceder al original

Pliego de Prescripciones Técnicas

"MANTENIMIENTO DE LICENCIAS DEL SOFTWARE DE MONITORIZACIÓN PANDORA FMS PARA SU USO EN MADRID DIGITAL"

[redacted]

La autenticidad de este documento se puede compro
https://gestiona.comunidad.madrid/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación:



Firmado por: SISTEMA DE FIRMA COMUNIDAD DE MADRID

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

ÍNDICE

CLÁUSULA 1. INTRODUCCIÓN 2
CLÁUSULA 2. OBJETO DEL CONTRATO 3
CLÁUSULA 3. DESCRIPCIÓN DE LOS PRODUCTOS 3
3.1 Licencias objeto de mantenimiento, soporte y actualización 3
CLÁUSULA 4. REQUERIMIENTOS DEL MANTENIMIENTO 3
4.1 Mantenimiento de licencias 3
4.2 Actualizaciones 4
CLÁUSULA 5. SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL CONTRATO 4
CLÁUSULA 6. CONDICIONES ADICIONALES A CUMPLIR 4
6.1 Disponibilidad de medios 4
6.2 Responsable del servicio 4
CLÁUSULA 7. CALIDAD 5
CLÁUSULA 8. CONSULTAS SOBRE EL PLIEGO DE CLAUSULAS TÉCNICAS 5

CLÁUSULA 1. INTRODUCCIÓN

De acuerdo con lo establecido 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; por el artículo 26 de la Ley 11/2022, de 21 de diciembre, de Medidas Urgentes para el Impulso de la Actividad Económica y la Modernización de la Administración de la Comunidad de Madrid; y por el artículo 7 de la Ley 8/2024, de 26 de diciembre, de medidas para la mejora de la gestión pública en el ámbito local y autonómico de la Comunidad de Madrid, la **Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid** (en adelante, la Agencia), se configura, de conformidad con la *Disposición Adicional Octava de la Ley 5/2025, de 23 de diciembre, de Hacienda de la Comunidad de Madrid*, como un ente público de los previstos en el Artículo 6 de la citada Ley, que perteneciendo a la Administración Institucional de ésta, es un Ente de Derecho Público, cuenta con personalidad jurídica propia, patrimonio propio, y autonomía en su gestión, plena capacidad jurídica y de obrar para el cumplimiento de sus fines y con plena autonomía orgánica y funcional, que tiene por objeto, de acuerdo con las directrices establecidas por la consejería competente en materia de Digitalización, la planificación y ejecución de proyectos y servicios relacionados con tecnologías de la información, comunicaciones electrónicas y ciberseguridad, garantizando la interoperabilidad, escalabilidad, compatibilidad, suministro e intercambio de información, en el ámbito de actuación definido en el apartado dos de este artículo 10.

Entre las competencias que, conforme al *Artículo 10 – Tres, de la Ley 7/2005*, se atribuyen a la Agencia, bajo la dirección y coordinación de la Consejería competente en materia de Digitalización, para el cumplimiento de sus objetivos, se recoge, en concreto, la siguiente:

> *d) La adquisición, el diseño, desarrollo, implantación, mantenimiento, gestión y evolución de la infraestructura tecnológica, sistemas de información y de comunicaciones electrónicas y seguridad de la información de titularidad de la Agencia, así como la ejecución de las actuaciones para su consolidación y racionalización, incluyéndose en particular el puesto de trabajo, las infraestructuras de almacenamiento, los centros de procesos de datos, incluido el uso de nubes públicas y privadas de la Comunidad de Madrid y el archivo electrónico único de los expedientes y documentos electrónicos.*

El personal técnico de Madrid Digital implicado en la resolución de incidencias de infraestructuras y aplicaciones, requiere disponer de herramientas de monitorización actualizadas, robustas y de fácil uso, que permitan una supervisión eficaz y un diagnóstico rápido de incidencias.

Madrid Digital seleccionó **Pandora FMS** como herramienta de monitorización por tratarse de una solución ampliamente reconocida, con soporte local y un coste competitivo frente a otras plataformas similares, destacando, además, por ser 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.

Dado el crecimiento (en más métricas), y la implantación del producto en la Infraestructura de Madrid Digital a lo largo de estos años, donde, además, se ha hecho preciso un cambio de modelo a una arquitectura distribuida (Comand Center), se hace necesario el mantenimiento, el soporte y la actualización de versiones de las licencias (3.200 Pandora FMS y 5 Pandora FMS comand Center) para poder seguir prestando el servicio desplegado que dará alcance a un parque de 600.0000 módulos (métricas) repartidos en aprox. 1000 agentes.

Actualmente, Madrid Digital tiene desplegados **3.200 agentes bajo licencia**, gestionados a través de **5 nodos de Command Center**, que son utilizados para la supervisión del rendimiento de infraestructuras, aplicaciones y servicios.

Ante la permanencia de la necesidad de dar cobertura a las necesidades descritas, y siendo competencia de Madrid Digital proporcionar la solución que se pretende, atendiendo a la especificidad de los servicios

que constituyen su objeto, y la necesidad de abordar el mismo de manera eficaz y con las garantías requeridas, procede la tramitación del oportuno expediente de contratación.

CLÁUSULA 2. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del contrato es *el mantenimiento, soporte técnico y actualización de versiones del software Pandora FMS*, de conformidad con lo establecido en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas.

CLÁUSULA 3. DESCRIPCIÓN DE LOS PRODUCTOS

3.1 Licencias objeto de mantenimiento, soporte y actualización

El mantenimiento, soporte y actualización de versiones se prestará sobre las licencias actualmente en uso en Madrid Digital, y sobre el componente anteriormente denominado "Metaconsola" que ha evolucionado tecnológicamente hacia el nuevo "Command Center", conforme al siguiente detalle:

MÓDULO PANDORA FMS	NÚMERO DE LICENCIAS
Pandora FMS (agentes)	3.200
Command Center	5

CLÁUSULA 4. REQUERIMIENTOS DEL MANTENIMIENTO

4.1 Mantenimiento de licencias

El adjudicatario se compromete a prestar el servicio de mantenimiento y soporte de las licencias del software Pandora FMS y del Command Center relacionadas en la *cláusula 3.1 del presente Pliego de Prescripciones Técnicas*, durante toda la vigencia del contrato, y para el número de agentes concurrentes indicados en la misma.

El mantenimiento de las licencias incluye el servicio de soporte técnico que será proporcionado directamente por el fabricante del software y adjudicatario, y se ofrecerá a través de los siguientes canales:

- **Soporte a través de Internet:**

  Mediante registro previo, se podrán abrir incidencias, hacer consultas, de forma ininterrumpida y consultar una base de conocimiento con soluciones a los problemas más habituales.

- **Soporte por correo electrónico:**

  El adjudicatario habilitará una dirección de correo electrónico específica para la atención de consultas técnicas.

La **resolución de incidencias** incluirá la identificación, análisis y corrección de anomalías en el funcionamiento del software.

Tiempo de respuesta:

Se entenderá como tiempo de respuesta el intervalo transcurrido desde la notificación de la incidencia hasta el contacto inicial del personal técnico del adjudicatario con personal de Madrid Digital.

El tiempo máximo de respuesta desde la apertura de un incidente o ticket será de cuatro (4) horas, siempre contando el tiempo en horario efectivo de trabajo. Pasadas las cuatro horas comenzará el período de resolución.

Las incidencias se atenderán en horario estándar de negocios desde la zona horaria Madrid/UTC+2 a la zona horaria Los Angeles/UTC-7, de 09.00 a 18.00 de Lunes a Viernes. Los festivos serán los oficiales en la Comunidad de Madrid, que quedarán reflejados en la web de soporte cada año.

4.2 Actualizaciones

El adjudicatario pondrá a disposición de Madrid Digital, sin coste adicional, todas las **actualizaciones, parches y nuevas versiones** del software Pandora FMS que se publiquen durante la vigencia del contrato.

La instalación de dichas actualizaciones será realizada por Madrid Digital, para lo cual el adjudicatario facilitará las correspondientes **claves de activación**, así como, la documentación técnica necesaria.

El adjudicatario comunicará a Madrid Digital la disponibilidad de nuevas versiones en un plazo máximo de **dos (2) meses** desde su salida al mercado, e incluirá las instrucciones y manuales actualizados para su correcta utilización.

CLÁUSULA 5. SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL CONTRATO

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

- Reuniones y comunicaciones periódicas entre el **Responsable del Servicio** del adjudicatario y el **Responsable del Contrato** designado por Madrid Digital.
- Se celebrará al menos una reunión de seguimiento semestral que tendrá como finalidad revisar la ejecución del contrato para garantizar que los trabajos se ejecutan con los niveles de calidad requeridos y de conformidad con las condiciones contractuales.
- Madrid Digital determinará los procedimientos, herramientas y modelos de informes de actividad a utilizar, para llevar a cabo el seguimiento y control del servicio.

CLÁUSULA 6. CONDICIONES ADICIONALES A CUMPLIR

El equipo de trabajo del adjudicatario será el encargado de prestar los servicios descritos en el apartado anterior, ajustándose a las necesidades que surjan durante la ejecución del contrato y los requisitos que a continuación se exponen.

6.1 Disponibilidad de medios

El adjudicatario deberá disponer de los medios humanos y materiales necesarios para garantizar la correcta prestación de los servicios objeto del contrato.

Asimismo, el adjudicatario será responsable en todo momento de la idoneidad y cualificación del personal asignado, pudiendo Madrid Digital verificar dicha cualificación durante la ejecución del contrato.

6.2 Responsable del servicio

El adjudicatario designará un **Responsable del Servicio**, que actuará como interlocutor único con **Madrid Digital**.

El adjudicatario, en la primera semana de ejecución del contrato, designará a un **Responsable del Servicio** ante esta Agencia y 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).

El Responsable del Servicio mantendrá contacto permanente con el personal designado por Madrid Digital e informará trimestralmente sobre el estado del contrato, planificación de trabajos e incidencias relevantes.

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 SOBRE EL PLIEGO DE CLAUSULAS 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

Dirección de Sistemas

madriddigital.sistemas@madrid.org

El licitador deberá identificar, a un único responsable de la oferta, que será durante al periodo de licitación, el interlocutor único con la Agencia, para cualquier tipo de consulta o aclaración sobre los términos expuestos en el presente Pliego, no admitiéndose ninguna consulta o aclaración de persona distinta a la señalada.

El Director de Sistemas

Firmado digitalmente por: MOZO CUADRADO DANIEL
Fecha: 2026.08.25 16:13

Fdo.: Daniel Mozo Cuadrado.