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

Memoria Justificativa de la Necesidad

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

[redacted]

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

Firmado por: SISTEMA DE FIRMA COMUNIDAD DE MADRID

MEMORIA JUSTIFICATIVA DE LA NECESIDAD DEL 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

ANTECEDENTES Y JUSTIFICACIÓN DE LA NECESIDAD

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 técnicas 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.

En el año 2016 se adquirieron 700 licencias Pandora FMS Enterprise mediante el expediente **ECON/000265/2016 "Adquisición licencias monitorización - PANDORA FMS"** y 2.500 licencias Pandora FMS mediante el expediente **ECON/000206/2019 "ADQUISICIÓN LICENCIAS PANDORA",** por procedimiento abierto. Una vez finalizado el plazo de garantía se contrató el mantenimiento de las licencias citadas mediante el expediente **ECON/000154/2019 "MANTENIMIENTO DE LICENCIAS DEL SOFTWARE DE MONITORIZACIÓN PANDORA FMS PARA SU USO EN MADRID DIGITAL"** y el expediente **ECON/000078/2022 – "MANTENIMIENTO DE LICENCIAS DEL SOFTWARE DE MONITORIZACIÓN PANDORA FMS PARA SU USO EN MADRID DIGITAL",** respectivamente**.**

A lo largo de los años la plataforma de monitorización ha ido creciendo progresivamente, de forma que, en la actualidad, es absolutamente imprescindible su uso para poder prestar el servicio de resolución de incidencias en la producción y conocer el estado real de los aplicativos en producción.

Antes de la implantación del software Pandora, gran parte de las incidencias de funcionamiento las abría el usuario y/o el CAU para remitir a diversos grupos de soporte. Actualmente, más del 80% de las incidencias se generan automáticamente por la monitorización sin intervención del usuario y un 20% se resuelven de forma automática desde el prisma del principal grupo transversal de recepción de la dirección de Sistemas.

Pandora FMS es un software de monitorización, entre otros productos utilizados por Madrid Digital, para el gobierno de infraestructuras y transacciones sintéticas, pues permite detectar y prever posibles problemas, así como, realizar el diagnóstico temprano en las mismas.

Pandora FMS S.L.U., en su calidad de fabricante de la tecnología Pandora FMS, certifica la reciente evolución técnica y la equivalencia de licenciamiento aplicada al producto instalado en Madrid Digital.

Con la actualización del modelo de licenciamiento global, el componente anteriormente denominado "Metaconsola" ha evolucionado tecnológicamente hacia el nuevo "Command Center". Esta evolución no es solo nominal, sino arquitectónica, permitiendo una gestión distribuida y escalable de grandes volúmenes de monitorización.

El nuevo modelo de “Command Center” se basa en el despliegue por Nodos de Control. Debido a la alta densidad de métricas por dispositivo que maneja Madrid Digital (con una ratio superior a 400 métricas/agente frente a la media estándar de 25), la infraestructura requiere de una mayor capacidad de procesamiento distribuido.

En consecuencia, la licencia de Metaconsola adquirida históricamente por Madrid Digital ha sido convertida y actualizada a la nueva arquitectura. Dicha conversión, atendiendo a la volumetría y carga actual del sistema, se ha desglosado en cinco (5) licencias de nodo de Command Center.

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.

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 necesario 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 aproximadamente 1000 agentes.

Así mismo, Madrid Digital concluye que el software Pandora es el único producto comercial que cubre la totalidad de las necesidades requeridas. No se conoce en el mercado otro producto que pudiera sustituir razonablemente a esta herramienta teniendo en cuenta las tareas técnicas asociadas al cambio del producto: un nuevo producto implicaría un desarrollo especifico en una nueva herramienta para cubrir todas necesidades funcionales requeridas, aprendizaje de la nueva herramienta, formación a los equipos en otra herramienta y periodo de estabilización hasta tener la destreza suficiente para su utilización adecuadamente. Estas tareas afectarían directamente en el trabajo diario de los usuarios del sistema dificultando el desempeño de sus funciones.

Pandora FMS S.L.U. ostenta de forma exclusiva todos los derechos de propiedad intelectual, derechos de autor y explotación sobre el software Pandora FMS, incluyendo su código fuente, binarios, módulos oficiales y el componente Command Center (anteriormente Metaconsola), y, al tratarse de un software propietario, dispone de la capacidad técnica necesaria para realizar tareas de mantenimiento correctivo

y evolutivo, así como, para la emisión de parches de seguridad, actualizaciones de versión y soporte técnico de nivel avanzado (Nivel 3).

Para garantizar la correcta continuidad del servicio de monitorización, así como, el acceso a soporte especializado, corrección de errores y nuevas versiones del producto, resulta necesaria la renovación del mantenimiento, el soporte y la actualización de versiones de las licencias de Pandora FMS, prestado por **Pandora FMS S.L.U.**,titular de los derechos de propiedad intelectual del software y única entidad autorizada para su mantenimiento y evolución, y es el único proveedor capaz de asegurar la compatibilidad tecnológica con las versiones anteriores y la migración de datos histórica acumulada durante los últimos nueve años.

Por ello, la única empresa a invitar en el presente procedimiento será:

NIF	DENOMINACIÓN
B-84491109	Pandora FMS S.L.U.

Ante la necesidad de garantizar la cobertura de las necesidades descritas, y siendo competencia de la Agencia proporcionar los servicios que se pretende, atendiendo a la especificidad de los trabajos 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.

En base a razones técnicas relacionadas con la protección de derechos exclusivos, tan sólo puede encomendarse el objeto del contrato a un único empresario, por lo que esta Dirección propone su tramitación mediante **procedimiento negociado sin publicidad**, en virtud de lo establecido en los Artículos 131.2 y 168 a) 2º de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público (LCSP).

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 Pliego de Prescripciones Técnicas.

- **División en lotes:** No.

Justificación de la no división en lotes:

El objeto contractual consiste en la prestación conjunta e integrada de los servicios de mantenimiento, soporte técnico especializado y actualización de versiones de las licencias del software de monitorización Pandora FMS actualmente implantado en Madrid Digital, incluyendo las 3.200 licencias de agentes y los 5 nodos de Command Center que constituyen una única plataforma tecnológica de monitorización.

Las prestaciones objeto del contrato carecen de autonomía funcional y técnica entre sí, puesto que el soporte, mantenimiento correctivo y evolutivo, suministro de actualizaciones, aplicación de parches de seguridad y asistencia especializada se realizan sobre una misma solución software, compartiendo arquitectura, repositorios de código, versiones, componentes y mecanismos de licenciamiento. Su prestación separada impediría garantizar la coherencia técnica del sistema y generaría riesgos de incompatibilidad entre componentes, incidencias en la gestión de versiones y dificultades en la resolución de problemas de forma integral.

Asimismo, Pandora FMS S.L.U. es el fabricante y titular exclusivo de los derechos de propiedad intelectual y explotación del producto, siendo la única entidad autorizada para proporcionar mantenimiento oficial, actualizaciones de versión, correcciones de seguridad y soporte técnico avanzado sobre la plataforma implantada.

Dadas las características de los servicios que constituyen el objeto del contrato, y la interrelación de dichos servicios, que han de prestarse sobre una misma solución software, y que únicamente pueden

ejecutarse por la empresa **Pandora FMS S.L.U.**, se justifica la no división del objeto del contrato en lotes, teniendo en cuenta que no existen distintas fracciones del objeto del contrato que gocen de sustantividad propia y sean susceptibles de utilización y aprovechamiento por separado.

La eventual división en lotes no favorecería la concurrencia ni permitiría la participación de un mayor número de operadores económicos, al tratarse de prestaciones indisociables que únicamente pueden ser ejecutadas por el mismo fabricante. Por el contrario, introduciría complejidades de gestión carentes de justificación, sin aportar ventajas técnicas ni económicas para la Agencia.

En consecuencia, dado que todas las prestaciones están técnica y funcionalmente vinculadas, forman parte de una única plataforma tecnológica y deben ser ejecutadas por el mismo operador económico, no es viable la división del objeto del contrato en lotes.

- **Código CPV:**

DENOMINACIÓN	CÓDIGO CPV
Mantenimiento de software de tecnología de la información (Principal)	72267100 - 0
Servicios de apoyo al software	72261000 - 2

Para la correcta definición del objeto contractual, se incorporan los códigos CPV 72267100-0 y 72261000-2, ya que el contrato comprende la prestación de los servicios de mantenimiento, atención y soporte técnico/funcional y actualización de versiones de las Licencias adquiridas para el uso del software Pandora que únicamente puede prestar **Pandora FMS S.L.U.**, en su condición de propietario único y fabricante exclusivo de la tecnología de monitorización Pandora FMS.

CPV 72267100-0 - Mantenimiento de software de tecnologías de la información

Este código se ha seleccionado como el principal del contrato, por cuanto el objeto del contrato consiste en la prestación de los servicios de mantenimiento, soporte técnico y actualización del software Pandora FMS, incluyendo la resolución de incidencias, la aplicación de parches y la incorporación de nuevas versiones. Estas actividades son esenciales para garantizar la disponibilidad, seguridad y correcto funcionamiento continuo del sistema de monitorización. El software no presenta un carácter estático, sino que requiere un mantenimiento permanente de carácter correctivo y evolutivo para corregir errores, mejorar su rendimiento y adaptarse a cambios tecnológicos y a nuevas vulnerabilidades de seguridad. La ausencia de dicho mantenimiento implicaría riesgos significativos de obsolescencia, fallos operativos y exposición a ciberamenazas. Asimismo, el contrato se refiere a licencias ya implantadas, sin incluir desarrollo ni suministro como prestación principal, lo que refuerza que la actividad predominante es el mantenimiento. En consecuencia, el contenido y finalidad del contrato determinan adecuadamente la elección de este CPV como el más preciso y representativo.

CPV 72261000-2 - Servicios de apoyo al software

Este código CPV se justifica en el presente contrato en la medida en que el objeto comprende la prestación de soporte técnico especializado, asistencia al usuario y gestión operativa del software Pandora FMS, incluyendo la atención de incidencias a través de distintos canales y el acompañamiento técnico necesario para su correcta utilización. Estas prestaciones resultan esenciales para garantizar el uso eficaz, continuo y seguro del sistema de monitorización, proporcionando a los equipos técnicos el respaldo necesario para la resolución ágil de problemas y la optimización del rendimiento. El software requiere un soporte permanente y cualificado que facilite su explotación diaria, minimice tiempos de interrupción y asegure la disponibilidad de conocimiento especializado. Asimismo, el contrato prevé la interacción directa con el fabricante, lo que refuerza el carácter de servicio de apoyo técnico experto. Al no tratarse de desarrollo ni de suministro, sino de servicios orientados a la asistencia y soporte funcional

del software en producción, el contenido del contrato encaja plenamente en este CPV como categoría complementaria y coherente con su naturaleza

PLAZO DE EJECUCIÓN

El plazo de ejecución del contrato será de **VEINTICUATRO MESES**. A efectos del cálculo del presupuesto y la distribución del importe por anualidades, se ha estimado como fecha de inicio el **1 de diciembre de 2026.**

IMPORTE DEL CONTRATO

El importe del contrato no podrá superar el presupuesto máximo de licitación, que asciende a **NOVENTA Y UN MIL ONCE EUROS CON TREINTA Y SEIS CÉNTIMOS (91.011,36 €) IVA incluido**, según el siguiente desglose de cuantías y anualidades:

CONCEPTO	ANUALIDAD 2026	ANUALIDAD 2027	ANUALIDAD 2028	TOTAL
Base Imponible	3.134,00 €	37.608,00 €	34.474,00 €	75.216,00 €
IVA (21%)	658,14 €	7.897,68 €	7.239,54 €	15.795,36 €
Importe Total (IVA Incluido)	**3.792,14 €**	**45.505,68 €**	**41.713,54 €**	**91.011,36 €**

Por lo anteriormente expuesto, esta Dirección propone el inicio de los trámites oportunos para proceder a la contratación de los servicios referenciados.

El Director de Sistemas

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

Fdo.: Daniel Mozo Cuadrado.