madriddigital
Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid

Comunidad de Madrid | CONSEJERÍA DE DIGITALIZACIÓN

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

NÚMERO: **555 / 2026**

Unidad Administrativa
Área de Gestión de la Contratación

Exp.: ECON/000061/2026

Resolución de la *Consejera-Delegada de la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid*, por la que se inicia el expediente de contratación denominado: ***"MANTENIMIENTO DE LICENCIAS DEL SOFTWARE DE MONITORIZACIÓN PANDORA FMS PARA SU USO EN MADRID DIGITAL"***

De conformidad con lo que establece el *Artículo 116 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público (LCSP)*, en uso de las atribuciones que me han sido conferidas de conformidad con lo dispuesto en el *Artículo 10.8.2 b) de la Ley 7/2005, de 23 de diciembre, de Medidas Fiscales y Administrativas*, y a la vista de la propuesta de contratación efectuada por la Dirección de Sistemas,

RESUELVO

Autorizar el inicio y ordenar la tramitación del expediente de contratación del **servicio** denominado ***"MANTENIMIENTO DE LICENCIAS DEL SOFTWARE DE MONITORIZACIÓN PANDORA FMS PARA SU USO EN MADRID DIGITAL"***, cuyo presupuesto máximo de licitación asciende **91.011,36 euros (IVA incluido).**

Motivación de la necesidad del contrato:

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"**. 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 para el gobierno de infraestructuras y transacciones sintéticas, pues permite detectar y prever posibles problemas, así como, realizar el diagnóstico temprano en las mismas.

[redacted]

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

Firmado por: SISTEMA DE FIRMA COMUNIDAD DE MADRID

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.

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.

Ante la procedencia de dar cobertura a las necesidades descritas y siendo competencia de la Agencia, proporcionar los servicios que se pretende y la necesidad de abordar los mismos de manera eficaz, al objeto de lograr un mayor rendimiento y operatividad del producto objeto del contrato, procede la tramitación del oportuno expediente de contratación.

Madrid, a fecha de firma
LA CONSEJERA-DELEGADA

Firmado digitalmente por: LIRIA FERNÁNDEZ ELENA
Fecha: 2026.08.26 10:32

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