
Aplicaciones Atlassian

PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS

rtve

Índice	Página
1 Objeto del proyecto	3
2 Descripción del servicio y Licencias	3
2.1 SERVICIO:	3
2.1.1 Transición de entrada (Migración)	3
2.1.2 Mantenimiento (Servicio regular)	4
2.1.3 Transición de salida (Devolución)	5
2.2 LICENCIAS:	5
2.2.1 Jira	6
2.2.2 Confluence	6
2.3 SERVICIO DE CONSULTORÍA EXPERTA EN PRODUCTOS ATLISSIAN:	6
3 Requerimientos técnicos	6
4 Estado Actual	7
4.1 Arquitectura actual	7
4.2 Características Jira y Confluence	7
4.3 Otros Aspectos	9
5 Estructura solicitada para la propuesta técnica	9
5.1 Resumen Ejecutivo	9
5.2 Oferta técnica	9

1 Objeto del proyecto

El presente pliego tiene como objetivo la contratación de los servicios de mantenimiento para las aplicaciones de Atlassian utilizadas principalmente por Plataformas y Servicios Digitales, Diseño y Usabilidad, Informativos y Sistemas Digitales. Las prestaciones se realizarán mediante un servicio tipo SaaS (Software as a Service).

2 Descripción del servicio y Licencias

2.1 SERVICIO:

El servicio SaaS contratado incluirá:

La gestión de toda la infraestructura a nivel de máquinas que se precise. Tanto la creación como el mantenimiento de toda esta infraestructura correrá a cargo del proveedor adjudicado y estará alojada en una cuenta de cloud pública en Amazon. Esta cuenta estará sujeta a los términos establecidos en el apartado Devolución del Servicio.

El licenciamiento de todos los plugins y productos Atlassian que se establecen en el apartado 2.2 Licencias.

La instalación, administración y mantenimiento de estos productos. Se deberán mantener actualizados a medida que salgan nuevas versiones de los productos o de los plugins.

Servicio de consultoría experta en productos Atlassian que RTVE podrá usar para tareas de evolución sobre cualquiera de los dos productos.

A continuación, se detallan las tareas que tiene que cumplir el adjudicatario:



El proceso de migración de Jira y Confluence Server a Jira y Confluence Data Center tanto en el entorno de Pre como en el de Pro, se realizará por el proveedor actual del servicio utilizando Licencias Trial de Data Center cuya vigencia no superará la de los productos en los servidores actuales y será inferior a 2 meses.

El coste de las licencias definitivas está incluido en el presente pliego.

2.1.1 Transición de entrada (Migración)

- Descripción:

El objetivo es realizar los pasos necesarios para hacer la transferencia de la cuenta, que se encuentra en un servicio Cloud de Amazon asociada al proveedor actual, al adjudicatario de este expediente, sin que el cambio de proveedor suponga ningún impacto a los niveles de servicio prestados, y asegurando que no se produzca ninguna interrupción de servicio.

- Duración:

10 días naturales anteriores a la finalización del contrato actual.

- Requisitos:

- Asociar a la cuenta de RTVE el método de pago del adjudicatario junto con la información necesaria de los datos de contacto.
- Por parte del proveedor saliente, se eliminarán sus datos de contacto y los datos de registro
- Desvinculación de la cuenta de RTVE de la organización actual.
- Cambiar la dirección de correo de la cuenta “root” por la del adjudicatario de este expediente.
- El adjudicatario podrá usar la cuenta tal cual o la vinculará a su organización.
- El adjudicatario de este expediente se encargará de borrar los roles y políticas del proveedor saliente creadas en la cuenta RTVE.

El adjudicatario se compromete a que no habrá pérdida de ninguno de los datos ni de las configuraciones que actualmente se tienen. Durante todo el proceso de traspaso no deberá haber ningún período en el que RTVE no pueda hacer uso de los servicios de Jira y Confluence, ya sea en la plataforma actual o en la infraestructura que se monte para el servicio. En el punto 4 de este Pliego Técnico, puede verse la información de la plataforma actual para poder evaluar las implicaciones del traspaso.

El oferente deberá presentar en su oferta técnica un Plan de transición detallado donde queden reflejados todos los aspectos necesarios para el cumplimiento de lo establecido en este apartado. Este plan, una vez adjudicado el expediente, deberá ser aprobado por RTVE antes de su ejecución.

2.1.2 Mantenimiento (Servicio regular)

- Descripción:

Adquisición de las licencias Data Center de Jira, Confluence y los respectivos plugins, listado en el apartado **2.2 LICENCIAS** del presente documento.

Mantenimiento de las actualizaciones de software para solucionar bugs y/o incorporar nuevas funcionalidades.

Acceso al soporte técnico ante cualquier incidencia importante con el producto.

El oferente deberá presentar un Plan de Mantenimiento detallado donde queden descritos todos los aspectos necesarios para el cumplimiento del servicio de mantenimiento, esclareciendo los niveles de escalado de incidencias y el plan de actualización de cada nueva versión de software de cualquiera de los productos.

En caso necesario se tendrán que llevar a cabo reuniones de seguimiento.

2.1.3 Transición de salida (Devolución)

○ Descripción:

El objetivo de esta fase es garantizar la transferencia escalonada del conocimiento adquirido o generado durante la prestación del servicio hacia CRTVE o hacia el que éste designe.

La fase de devolución podrá iniciarse por finalización del contrato acordado o por resolución del contrato de forma anticipada por las causas contempladas en la cláusula 18ª de los Pliegos Generales de Contratación.

○ Duración:

Es de 30 días naturales antes de la finalización del contrato, dentro de la fase de servicio regular

○ Requisitos:

El licitador presentará un Plan de Devolución en el que se detallen las actividades a desarrollar para la completa transferencia del conocimiento adquirido o generado durante la prestación del servicio. Entre ellos, como mínimo deberán quedar cubiertos:

- Arquitectura montada en Cloud.
- Documentación de todas las tareas o desarrollos realizados por los servicios de profesionales expertos.
- Documentación y formación de todo el proceso de migración llevado a cabo.
- Documentación y formación sobre cualquier adaptación de estos productos que se haya realizado para RTVE.

El adjudicatario se compromete a colaborar con un nuevo prestador de servicios en la transferencia de conocimiento.

La cuenta del servicio cloud será devuelta a RTVE o a quien ésta designe para continuar con la administración y el mantenimiento del mismo.

2.2 LICENCIAS:

Listado completo de productos y plugins actual (diferente en cuanto a número de usuarios al requerido en PCAP, ya que se reduce en jira de 1000 a 500):

2.2.1 Jira

- Licencia Jira Software (Data Center) para 1000 usuarios.
- Plugins:
 - Git integration for Jira Data Center (1000 usuarios)
 - Time to SLA for Data Center (1000 usuarios)
 - Jira Suite Utilities for Jira Workflows (1000 usuarios)
 - ScriptRunner for Jira Data Center (1000 usuarios)
 - Agile Cards para Data Center (1000 usuarios)

2.2.2 Confluence

- Licencia Confluence Data Center para para 500 usuarios.
- Adquisición Plugin Advanced Tables for Confluence para Data Center (500 usuarios).

La empresa adjudicadora deberá disponer del certificado del fabricante para prestar el servicio de mantenimiento Atlassian: Platinum Solution Partner.

También debe disponer de las certificaciones de AWS: *AWS Partner Advanced*, *Authorized Reseller Public Sector* y *AWS Government Competency*.

Estas certificaciones se requerirán por CRTVE antes de la formalización del contrato, al tratarse de una condición esencial para la ejecución del contrato. Si el licitador propuesto como adjudicatario no acreditase estar en posesión de los certificados, no se procederá a la formalización del contrato.

2.3 SERVICIO DE CONSULTORÍA EXPERTA EN PRODUCTOS ATLISSIAN:

Se estiman 500 horas de Servicios variables, para el caso de que se requieran actuaciones específicas de consultoría experta en productos Atlassian para desarrollos o adaptaciones extraordinarios Jira y Confluence para RTVE, durante toda la duración del contrato.

Para cada nuevo desarrollo, el adjudicatario deberá indicar las horas que estima necesarias para dicha tarea. RTVE estudiará la propuesta del adjudicatario y la modificará o aceptará según convenga previamente a que se lleven a cabo las tareas solicitadas.

3 Requerimientos técnicos

Se facilitan los datos necesarios de las licencias de los productos Atlassian:

Licencia	Support Entitlement Number
JIRA Software	SEN-49948774
Git integration for Jira	SEN-49948767
Time to SLA for Jira	SEN-49948771

JSU Suite Utilities	SEN-49948769
ScriptRunner for Jira	SEN-49948768
Agile Cards 500 users	SEN-49948770
Atlassian Confluence	SEN-49948772
Advanced tables for Confluence	SEN-49948773

A continuación, se detallan los serverID de las licencias actuales:

- El server ID del Jira es **ASD3-DAEV-AH1J-SOKO**.
- El server ID del Confluence es **ADWZ-GSSX-M042-629U**.

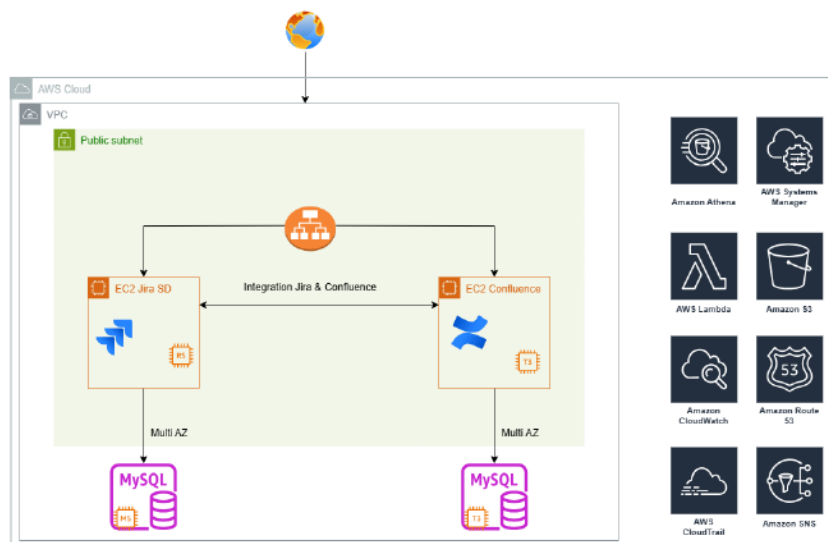
Es necesario que las licencias incluyan derecho ilimitado de uso, soporte y actualizaciones gratuitas durante el periodo contratado (expiran el 4 de noviembre del 2025).

4 Estado Actual

El presente apartado recoge un breve resumen de la situación actual, con el fin de aportar los datos necesarios para conocer las implicaciones en el proceso de migración y que los licitadores confeccionen correctamente su propuesta:

4.1 Arquitectura actual

A continuación, mostramos el diagrama de la Infraestructura actual.



4.2 Características Jira y Confluence

Actualmente cada aplicación (Jira y Confluence) está desplegada respectivamente en una máquina EC2 con las siguientes características:

JIRA

- 2 CPUs virtuales 3,1 GHz Intel XEON Platinum 8175
- 16 GB de RAM
- El sistema operativo está montado sobre un volumen SSD de 10GB de propósito general optimizado para IOPS y tecnología Nitro de AWS.
- La aplicación está montada sobre un volumen EFS.
- El sistema operativo es Ubuntu 24.04 LTS.
- Se realizan backups diarios, con una retención de 7 días.
- Existe una RDS - Motor de BBDD (mysql 8.0.40) específico para Jira en Multi-AZ para tener mayor disponibilidad.
- La aplicación está respaldada por una RDS que tiene 2 CPUs virtuales, procesador Intel XEON 8175, 8gb de ram y el sistema de archivos puede alcanzar los 50GB.

CONFLUENCE

- 4 CPUS virtuales 3,1 GHz Intel XEON Scalable
- 16 GiB de RAM
- El sistema operativo está montado sobre un volumen SSD de 10GB de propósito general optimizado para IOPS y tecnología Nitro de AWS.
- La aplicación está montada sobre un volumen EFS.
- El sistema operativo es Ubuntu 24.04 LTS.
- Se realizan backups diarios, con una retención de 7 días.
- Existe una RDS- Motor de BBDD (mysql 8.0.40) específico para Confluence en Multi-AZ para tener mayor disponibilidad.
- La aplicación está respaldada por una RDS que tiene 2 CPUs virtuales, Intel XEON, que se rige por sistema por créditos de CPU. Tiene 8 Gb de Ram y el sistema de archivos puede alcanzar los 50 GB.

Por delante de las instancias existe un balanceador de carga que, según las peticiones recibidas, dirige el tráfico a la instancia adecuada.

Políticas de backups

- EC2 jira/confluence: copia diaria con retención de 7 días.
- RDS jira/confluence: copia diaria con retención de 7 días.
- EFS jira/confluence: copia diaria con retención de 7 días.

La base de datos se encuentra redundada en distintas zonas de disponibilidad para tener mayor disponibilidad.

El horario del servicio es 8x5. Para las intervenciones que, por razones de afectación a servicio, tuvieran que realizarse fuera de horario 8x5, se facturarían a parte mediante la Bolsa de Horas.

A continuación, reportamos los datos en cuanto a peticiones en junio del 2025.

Jira:

- Usuarios activos: **625**
- Versión: **8.20.12**
- Peticiones por semana: **3.913.786**
- Peticiones totales en el último mes: **17.803.547**
- Media de peticiones por semana en el último mes: **4.450.886**
- Número de sesiones de usuario en el último mes: **Picos de 98.**
- Número de sesiones de usuario última semana: **Picos de 121.**

Confluence:

- Usuarios activos: **302**
- Versión: **8.5.23**
- Peticiones por semana: **71.326**
- Peticiones totales en el último mes: **297.852**
- Media de peticiones por semana en el último mes: **74.463**
- Número de sesiones de usuario última semana: **Picos de 18**
- Número de sesiones de usuario en el último mes: **Picos de 22**

4.3 Otros Aspectos

- Hay desarrollos específicos para Jira mediante scripts en Groovy.
- Por delante de las instancias existe un balanceador de carga que, según las peticiones recibidas, redirige el tráfico a la instancia adecuada.

5 Estructura solicitada para la propuesta técnica

Para cada lote, la propuesta debe tener, como mínimo, la siguiente estructura:

5.1 Resumen Ejecutivo

Deben explicarse los aspectos más importantes de la propuesta: antecedentes, objetivos, beneficios, descripción y capacitación técnica y de recursos humanos de la empresa, así como datos socio-económicos. Su extensión no deberá ser superior a 5 páginas.

5.2 Oferta técnica

Para la evaluación técnica será necesaria la presentación de la oferta técnica incluyendo toda la documentación solicitada en este pliego de condiciones técnicas.

La oferta debe contener al menos los siguientes apartados:

- Descripción del servicio propuesto

- Planes de prestación del servicio, incluyendo todo el detalle para que RTVE pueda valorarlos. Se valorará negativamente la ausencia de detalle. Se tiene que incluir:
 - Plan de Transición
 - Documentación que garantice el cumplimiento de todos los requisitos indicados en el PCT
 - Plan de Mantenimiento
- Modelo de monitorización para cada servicio que lo requiera
- Evaluación de riesgos