
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).....	4
2.1.2 Mantenimiento (Servicio regular).....	5
2.1.3 Transición de salida (Devolución).....	10
2.2 Licencias.....	11
2.2.1 Jira	11
2.2.2 Confluence	11
2.3 Servicio de Consultoría Experta de productos Atlassian.....	12
3 Requerimientos técnicos	13
4 Estado Actual.....	14
4.1 Arquitectura actual.....	14
4.2 Características Jira y Confluence.....	14
4.3 Otros Aspectos.....	16
5 Estructura solicitada para la propuesta técnica	17
5.1 Resumen Ejecutivo.....	17
5.2 Oferta técnica.....	17

1 Objeto del proyecto

El presente pliego tiene como objetivo la contratación de un servicio gestionado que incluya el suministro de licencias y los servicios de administración, mantenimiento y soporte de las aplicaciones Atlassian utilizadas principalmente por las áreas de Plataformas y Servicios Digitales, Diseño y Usabilidad, Informativos y Sistemas Digitales.

2 Descripción del servicio y licencias

2.1 Servicio

El servicio gestionado contratado incluirá:

- La gestión integral de la infraestructura necesaria para la prestación del servicio. Tanto la creación como el mantenimiento de toda esta infraestructura correrá a cargo del adjudicatario 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 suministro de las licencias de los productos y plugins 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, previa autorización de RTVE.
- 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:



Fases del servicio

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 garantizará la integridad y conservación de todos los datos, configuraciones, personalizaciones e integraciones existentes durante la transición de entrada.

El proceso de traspaso deberá planificarse y ejecutarse sin interrupciones programadas del servicio. Cuando resulte imprescindible realizar alguna actuación que pueda afectar a la disponibilidad de Jira o Confluence, deberá efectuarse dentro de una ventana de mantenimiento previamente comunicada y autorizada por RTVE.

El Plan de Transición deberá incluir las medidas de continuidad y contingencia necesarias, el procedimiento de reversión a la situación anterior y los tiempos máximos de recuperación y pérdida admisible de datos. Durante el traspaso, el objetivo de pérdida de datos será cero (RPO 0) y el tiempo máximo de recuperación del servicio ante una incidencia será de cuatro horas (RTO 4 horas).

En el apartado 4 del presente Pliego Técnico se facilita información sobre la plataforma actual para que los licitadores puedan evaluar las implicaciones del traspaso y definir las medidas necesarias para garantizar la continuidad del servicio.

El oferente deberá incluir en su oferta técnica un Plan de Transición que describa, como mínimo, la planificación y el calendario de las actuaciones; la validación del inventario de infraestructura, aplicaciones, licencias, plugins, configuraciones e integraciones; el procedimiento seguro para el traspaso de accesos y credenciales; la comprobación de las copias de seguridad y de los mecanismos de restauración; el traspaso de la monitorización y de las incidencias abiertas; la identificación de riesgos y medidas de contingencia y reversión; y la distribución de responsabilidades y coordinación con RTVE y con el proveedor saliente.

Una vez formalizado el contrato, el adjudicatario deberá completar y actualizar el Plan de Transición con la información necesaria para su ejecución. El plan deberá ser aprobado previamente por RTVE y la transición se considerará finalizada cuando se hayan completado las actuaciones previstas, comprobado la continuidad del servicio y validado el correcto acceso y funcionamiento de Jira, Confluence y sus integraciones.

2.1.2 *Mantenimiento (Servicio regular)*

El servicio regular comprende la prestación del servicio gestionado durante toda la vigencia del contrato. Incluye la administración, operación, mantenimiento, soporte, actualización y gestión técnica de Jira y Confluence, así como de la infraestructura asociada.

También forman parte del servicio la coordinación técnica y funcional con RTVE, el seguimiento de la prestación, la elaboración de informes y la participación en las reuniones de seguimiento que resulten necesarias. Estas actividades no supondrán

un coste adicional ni serán imputables a la bolsa de horas de consultoría experta prevista en el apartado 2.3.

El servicio regular incluirá:

- El suministro de las licencias Data Center de Jira, Confluence y de los plugins relacionados en el apartado 2.2.
- El mantenimiento y actualización de los productos, incluyendo nuevas versiones, correcciones de errores, parches de seguridad y mejoras funcionales.
- El acceso al soporte técnico especializado del adjudicatario y, cuando resulte necesario, al soporte de Atlassian, AWS y los fabricantes de los plugins.
- La monitorización de las aplicaciones y de la infraestructura asociada.
- La gestión de incidencias, problemas, cambios, capacidad, disponibilidad y continuidad del servicio.
- La revisión preventiva de la plataforma, de las copias de seguridad, de las versiones soportadas y de la compatibilidad entre los productos y plugins.
- La entrega de un informe mensual de seguimiento del servicio.

2.1.2.1 Disponibilidad y horario de soporte

Jira y Confluence deberán permanecer operativos de forma ininterrumpida durante las 24 horas del día, todos los días del año, sin perjuicio de las ventanas de mantenimiento previamente comunicadas y autorizadas por RTVE.

La disponibilidad mensual mínima será del 99,5 % para Jira y del 99,5 % para Confluence, calculada individualmente para cada aplicación conforme a la siguiente fórmula:

Disponibilidad (%) = $[(\text{tiempo total del mes} - \text{tiempo de indisponibilidad computable}) / \text{tiempo total del mes}] \times 100$.

Se considerará indisponibilidad el periodo durante el cual la aplicación no resulte accesible o no permita desarrollar sus funcionalidades esenciales con carácter general.

No se computarán como indisponibilidad las ventanas de mantenimiento previamente autorizadas por RTVE, las interrupciones directamente imputables a actuaciones de RTVE ni los supuestos de fuerza mayor debidamente acreditados.

El servicio de atención, soporte y mantenimiento deberá prestarse en un horario suficiente para garantizar la correcta atención de las incidencias, la continuidad del servicio y el cumplimiento de los niveles de servicio exigidos. El licitador deberá indicar expresamente en su oferta los días y horas de cobertura, que tendrán carácter contractual. Los tiempos expresados en horas laborables se computarán exclusivamente dentro de dicho horario. Cualquier ampliación de cobertura comprometida por el adjudicatario quedará incorporada al contrato.

El adjudicatario facilitará un portal para el registro, consulta y seguimiento de incidencias y peticiones, así como un procedimiento de contacto y escalado para las incidencias críticas.

2.1.2.2 Clasificación y niveles de servicio

Las incidencias y consultas serán atendidas conforme a los siguientes niveles mínimos de servicio, que podrán ser mejorados por el licitador en su oferta técnica:

Tipo	Descripción	Tiempo máximo de respuesta
Incidencia crítica	Indisponibilidad total de Jira o Confluence o afectación general que impida su utilización	4 horas laborables
Resto de incidencias	Incidencias que no impidan completamente la prestación del servicio	24 horas laborables
Consultas y peticiones	Consultas técnicas, solicitudes de información o actuaciones no asociadas a una incidencia	40 horas laborables

Se entenderá por tiempo de respuesta el periodo transcurrido desde el registro de la incidencia hasta su aceptación, clasificación, asignación a un técnico y comienzo efectivo del diagnóstico.

El cumplimiento de los tiempos de respuesta se medirá mensualmente, tomando como referencia la información registrada en la herramienta de gestión de incidencias. Los objetivos mínimos serán los siguientes:

El 100 % de las incidencias críticas deberá atenderse dentro del tiempo máximo comprometido.

Al menos el 95 % del resto de incidencias deberá atenderse dentro del tiempo máximo comprometido.

Al menos el 95 % de las consultas y peticiones deberá atenderse dentro del tiempo máximo comprometido.

Los niveles de servicio que el adjudicatario hubiera mejorado en su oferta sustituirán a los mínimos correspondientes y tendrán carácter contractual.

2.1.2.3 Gestión y escalado de incidencias

El adjudicatario realizará el diagnóstico inicial y aplicará las medidas correctoras que se encuentren dentro de su ámbito de responsabilidad. Cuando la resolución requiera la intervención de Atlassian, AWS o del fabricante de alguno de los plugins, deberá efectuar el correspondiente escalado, realizar su seguimiento y mantener informada a RTVE hasta el cierre de la incidencia.

En las incidencias críticas, el adjudicatario comunicará a RTVE el diagnóstico inicial, las medidas adoptadas y la evolución de la incidencia con la periodicidad que se acuerde durante su gestión. Una vez resuelta, deberá entregar un informe que identifique la causa, el impacto, las actuaciones realizadas y las medidas preventivas propuestas.

2.1.2.4 Mantenimiento preventivo y actualizaciones

El adjudicatario realizará revisiones preventivas de la plataforma, la infraestructura, las copias de seguridad, la capacidad, las versiones soportadas, los parches de seguridad y la compatibilidad de los productos y plugins.

Las actualizaciones deberán ser evaluadas previamente y contar con la autorización de RTVE. Cuando exista entorno de preproducción, deberán probarse previamente en dicho entorno. Cada actualización deberá disponer de un plan de actuación, copia de seguridad cuando proceda, procedimiento de reversión y validación posterior del servicio.

2.1.2.5 Ventanas de mantenimiento

Las intervenciones programadas que puedan afectar a la disponibilidad deberán comunicarse y ser autorizadas previamente por RTVE. Estas actuaciones no se

computarán como indisponibilidad cuando se realicen dentro de la ventana autorizada y no superen la duración aprobada.

Las intervenciones necesarias para la administración, mantenimiento y actualización ordinaria de la plataforma se considerarán incluidas en el servicio regular y no serán imputables a la bolsa de horas de consultoría experta.

2.1.2.6 *Informes y seguimiento*

El adjudicatario entregará un informe mensual que incluirá, como mínimo:

- Disponibilidad registrada de Jira y Confluence.
- Incidencias y peticiones recibidas, clasificadas por tipo y prioridad.
- Tiempos de respuesta y resolución.
- Incumplimientos de los niveles de servicio.
- Escalados realizados a fabricantes.
- Actuaciones preventivas y correctivas efectuadas.
- Estado de las copias de seguridad, incidencias detectadas en su ejecución y medidas correctoras adoptadas.
- Actualizaciones ejecutadas, pendientes o recomendadas.
- Consumo y evolución de los recursos de infraestructura.
- Riesgos detectados y recomendaciones de mejora.

En caso necesario, se celebrarán reuniones de seguimiento con RTVE para la coordinación y supervisión del servicio.

El informe mensual deberá entregarse dentro de los diez primeros días laborables del mes siguiente al periodo analizado. Los informes asociados a incidencias críticas deberán entregarse dentro de los cinco días laborables siguientes a su resolución.

La falta de revisión o validación del informe por parte de RTVE no afectará al cumplimiento de la obligación de entrega por el adjudicatario.

La entrega completa y dentro de plazo del informe mensual se considerará un único indicador de cumplimiento. Cuando RTVE comunique la existencia de errores u omisiones relevantes, el adjudicatario dispondrá de cinco días laborables para entregar la correspondiente versión corregida.

2.1.2.7 Plan de Mantenimiento

El oferente deberá presentar un Plan de Mantenimiento detallado que describa la organización y los medios destinados a la prestación del servicio, los niveles de soporte y escalado, la gestión de incidencias, los procedimientos de monitorización, mantenimiento preventivo, actualización y reversión, la gestión y supervisión de las copias de seguridad, el modelo de informes y las actividades de administración y operación de la plataforma.

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 sobre cualquier adaptación de estos productos que se haya realizado para RTVE.

El adjudicatario se compromete a colaborar con RTVE y con el nuevo prestador de servicios en la transferencia de conocimiento y en la continuidad de la prestación.

Como parte de la devolución, deberá entregar un inventario actualizado de la infraestructura, aplicaciones, licencias, plugins y recursos asociados; las exportaciones y copias de seguridad necesarias, verificando su integridad y posibilidad de restauración; la documentación de arquitectura y, cuando exista, el código utilizado para su despliegue; las configuraciones, roles y permisos; los scripts, desarrollos específicos e integraciones; los registros, métricas e incidencias abiertas; y cualquier otra información necesaria para asumir la administración y el mantenimiento de la plataforma.

Una vez completada y aceptada la transferencia, el adjudicatario deberá revocar sus accesos y aportar un certificado que acredite la eliminación de las copias de datos y documentación de RTVE que permanezcan en sus sistemas, salvo aquellas cuya conservación resulte legalmente obligatoria.

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:

2.2.1 Jira

- Licencia Jira Software (Data Center) para 500 usuarios.
- Plugins:
 - Git integration for Jira Data Center (500 usuarios)
 - Time to SLA for Data Center (500 usuarios)
 - Jira Suite Utilities for Jira Workflows (500 usuarios)
 - ScriptRunner for Jira Data Center (500 usuarios)
 - Agile Cards para Data Center (500 usuarios)

2.2.2 Confluence

- Licencia Confluence Data Center para 500 usuarios.

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

La empresa adjudicataria deberá disponer de la certificación oficial de Atlassian que la acredite como *Platinum Solution Partner* para la prestación del servicio objeto del contrato, así como de las certificaciones de *AWS Advanced Partner*, *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 de productos Atlassian

Se estiman 400 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 Server ID de las licencias actuales:

- El Server ID del Jira es **ASD3-DAEV-AH1J-SOK0**.
- El Server ID del Confluence es **ADWZ-GSSX-M042-629U**.

Las licencias deberán garantizar a RTVE el derecho de utilización de los productos durante toda la vigencia del contrato, dentro de los límites de usuarios establecidos, e incluir, sin costes adicionales, el soporte del fabricante, el mantenimiento, las actualizaciones, las correcciones y los parches de seguridad.

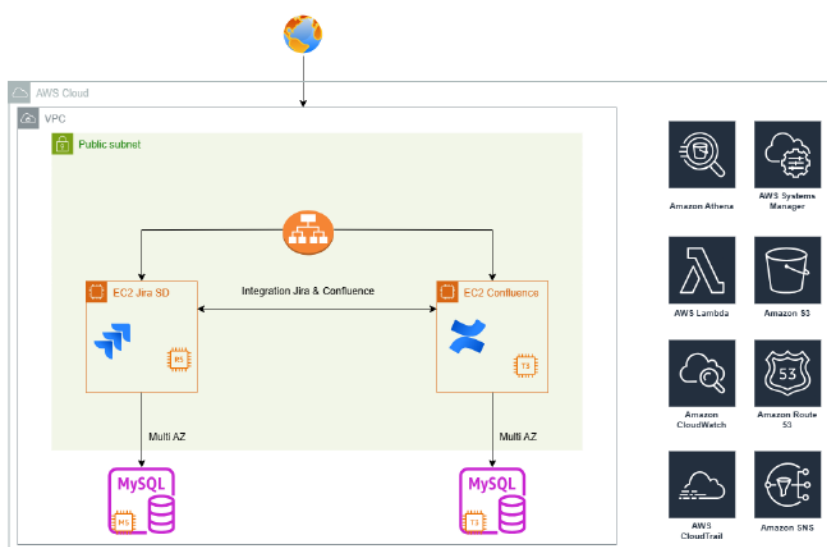
Las licencias actuales permanecerán vigentes hasta el 3 de noviembre de 2026, inclusive. El adjudicatario deberá garantizar la continuidad del licenciamiento desde el 4 de noviembre de 2026, sin interrupción en el derecho de uso, el soporte ni las actualizaciones.

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, Jira y Confluence se encuentran desplegados, cada uno de ellos, en una única instancia EC2 con las características que se detallan a continuación. Esta configuración describe exclusivamente el estado actual de la plataforma y no determina la arquitectura que deberá adoptar el adjudicatario, que deberá proponer y mantener una solución adecuadamente dimensionada para garantizar los requisitos de disponibilidad, rendimiento y continuidad establecidos en el presente pliego. En ningún caso la solución propuesta podrá disponer de capacidades de cómputo inferiores a las actuales:

JIRA

- 4 vCPUs Intel XEON Platinum 8175
- 32 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 8.4.8) 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 vCPUs Intel Skylake P-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 8.4.8) 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.

A continuación, reportamos los datos en cuanto a peticiones en junio del 2026.

Jira:

- Usuarios activos: **475**
- Versión: **10.3.16**
- Peticiones por semana: **274.129**
- Peticiones totales en el último mes: **1.205.353**
- Media de peticiones por semana en el último mes: **301.338**
- Número de sesiones de usuario última semana: Picos de **102**.
- Número de sesiones de usuario en el último mes: Picos de **128**.

Confluence:

- Usuarios activos: **252**
- Versión: **9.2.7**
- Peticiones por semana: **110.943**
- Peticiones totales en el último mes: **418.774**
- Media de peticiones por semana en el último mes: **104.693**
- Número de sesiones de usuario última semana: Picos de **22**
- Número de sesiones de usuario en el último mes: Picos de **22**

Los siguientes datos de uso tienen carácter informativo y se facilitan con el fin de que los licitadores puedan dimensionar adecuadamente su propuesta técnica y económica.

La configuración de CPU y memoria RAM descrita en este apartado tendrá la consideración de base mínima para la prestación del servicio. Las mejoras que, en su caso, propongan los licitadores deberán mantenerse durante toda la vigencia del contrato, sin coste adicional para RTVE, y no podrán implicar la reducción de ninguno de los recursos actuales

4.3 Otros Aspectos

Hay desarrollos específicos para Jira mediante scripts en Groovy.

5 Estructura solicitada para la propuesta técnica

La propuesta deberá 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
 - Plan de Devolución
- Modelo de monitorización para cada servicio que lo requiera
- Evaluación de riesgos

Madrid, julio de 2026