BILBAOTIK, S.A.

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LAS SUSCRIPCIONES DE LA PLATAFORMA QUE SOPORTA LA GESTIÓN DE OPERACIONES IT (SUITE ATLASSIAN)

Octubre 2025

Indice

1.- ANTECEDENTES 3

2.- OBJETO DEL CONTRATO 4

3.- ALCANCE Y DESCRIPCIÓN DEL CONTRATO 4

3.1 ADQUISICIÓN DE SUSCRIPCIONES DE TODOS LOS PRODUCTOS Y PLUGINS DE LA SOLUCIÓN IMPLANTADA CON SU SOPORTE Y MANTENIMIENTO DEL FABRICANTE. 4

1.-ANTECEDENTES

Durante el año 2021, BilbaoTIK acometió un proyecto de gestión de la demanda y proyectos, que puede ser considerado de antecedentes de referencia para este proyecto.

Sus objetivos fueron los siguientes:

- Facilitar la comunicación fluida entre los diferentes actores: personas usuarias, analistas, empresas proveedoras, personal técnico de apoyo, personal de desarrollo, jefaturas de proyecto, personal de coordinación técnica y calidad de BilbaoTIK.
- Mejorar la comunicación, alinear las expectativas y reducir los tiempos mejorando el trabajo en equipo.
- Reducir la variabilidad de resolución en función de las personas.
- Permitir la monitorización y el control de la calidad del servicio proporcionando indicadores automáticos.
- Dar fechas de entrega alineadas con la estrategia de BilbaoTIK.
- Reducir el tiempo de respuesta a las incidencias.
- Mejorar la gestión de la demanda de las incidencias.
- Establecer un mecanismo de gestión para las quejas y reclamaciones relacionadas con los servicios prestados a cliente.
- Mejorar la gestión del tiempo.
- Reducir los cuellos de botella.
- Proveer de herramientas y metodología para incrementar la productividad.
- Mejorar la gestión de los proyectos, implementando la metodología de gestión de proyectos.
- Identificar y caracterizar adecuadamente la demanda de proyectos.
- Mejorar en la priorización de los proyectos en base a la estrategia TIC municipal y de BilbaoTIK.
- Mejorar la comunicación entre las áreas clientes del Ayuntamiento y BilbaoTIK.
- Disponer de una herramienta de gestión que permita el trabajo colaborativo en la gestión de los proyectos entre los diferentes actores participantes (Ayuntamiento, BilbaoTIK,
- Facilitar la estandarización de la gestión de proyectos y la organización de la documentación asociada.
- Facilitar la documentación de los requerimientos de los proyectos y la validación de las entregas al cliente, así como las modificaciones en los requerimientos.
- Monitorizar el cumplimiento de objetivos y compromisos adoptados con las áreas/entidades municipales, así como monitorizar los indicadores del proyecto

- Facilitar el análisis de la información asociada a los proyectos.
- Emisión de Informes sobre los proyectos.

Como consecuencia de este proyecto se implantaron en modo “nube” y parametrizado los siguientes productos de Atlassian y plugins asociados:

- Jira Software (Cloud) Standard
- Jira Service Management (Cloud) Premium
- Confluence (Cloud) Standard
- Elements Copy & Sync - clone Jira issues Cloud for Jira Work Management (Cloud)
- Time to SLA Cloud for Jira Work Management (Cloud)
- Atlassian Access (Cloud)

En una segunda fase (2022-2024) se ha implantado la gestión de proyectos interna, normalizando las tareas en función del tipo de proyecto y se ha comenzado a trabajar con las áreas y entidades municipales en la gestión de proyectos de manera conjunta, utilizando metodologías ágiles, e integrando a todos los agentes que pueden participar en este tipo de proyectos (Área, BilbaoTIK, Subcontratista, Oficina Técnica) en un mismo espacio. Actualmente el Área de Seguridad Ciudadana ya está trabajando con esta metodología de gestión y en breve se implantará en el resto de las áreas y empresas municipales.

2.- OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del presente expediente es la contratación para un periodo de un año de las licencias necesarias para las operaciones IT de BilbaoTIK.

3.- ALCANCE Y DESCRIPCIÓN DEL CONTRATO

A continuación, se detalla el alcance de los servicios y suscripciones demandadas:

3.1 Adquisición de suscripciones de todos los productos y plugins de la solución implantada con su soporte y mantenimiento del fabricante.

Para las suscripciones se define un volumen mínimo que se indica a continuación:

Productos	Usuarios Mínimos
Jira Service Management	50
Jira Software Standard	200
Atlassian Guard	200
Confluence	100
Microsoft 365 for Jira - Outlook Email, Teams, Calendar	200
Scriprunner for Jira	200
Elements Copy & Sync - clone Jira issues Cloud	200
Azure AD (Microsoft Entra ID) Importer for JSM Assets	200
Issue Checklist Pro	200

Timesheet Tracking for Jira Cloud	200
Database Exporter for Jira Cloud	200
Atlassian Home for Jira Cloud	200
JSM Assets - Microsoft Entra ID (Azure AD) Beta Integration	200
Previous/next navigation	100
Admin Kit for Confluence Cloud	100
Karma	100
Microsoft OneDrive for Business for Confluence	100

Bilbao, a 8 de octubre de 2025

ENRIQUE PASCUAL ANCHIA - 30601196H

Firmado digitalmente por ENRIQUE PASCUAL ANCHIA - 30601196H
Fecha: 2025.10.08 19:07:18 +02'00'

Enrique Pascual Anchia

Subdirector de Transformación Digital

Responsable del Contrato