



BILBAOTIK, S.A.

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

Septiembre 2026

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

BilbaoTIK dispone de la plataforma Atlassian para la gestión de los servicios IT ofrecidos por la organización al Ayuntamiento de Bilbao. Los principales objetivos de esta plataforma son 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.

Para poder lograr estos objetivos, 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)

Posteriormente, se ha evolucionado la plataforma para la integración de las diferentes áreas y entidades municipales en los procesos gestionados por Atlassian, uniendo de esta forma a todos los agentes que pueden participar en este tipo de proyectos (Área, BilbaoTIK, Subcontratista, Oficina Técnica) en un mismo espacio.

Actualmente, la plataforma Atlassian continua en constante evolución, que incluye la incorporación de nuevos procesos de IT así como de nuevas funcionalidades y tecnologías ofrecidas por Atlassian.

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 en la siguiente tabla:

Cant.	Producto	Tipo / Usuarios	Entitlement Number
1	Confluence	ANUAL Standard, hasta 100 usuarios	E-3X9-B74-3ND-SE7
1	Jira	ANUAL Standard, hasta 200 usuarios	E-3X6-PAC-EVR-ENP
1	Azure AD (Microsoft Entra ID) Importer for JSM Assets app	ANUAL Standard, hasta 200 usuarios	E-42S-JTT-TDF-KZ7
1	Checklists for Jira (Pro) by HeroCoders app	ANUAL Standard, hasta 200 usuarios	E-42D-6VV-HFB-DHY
1	Elements Copy & Sync (clone issues, projects and epics) app	ANUAL Standard, hasta 200 usuarios	E-3XD-4ZB-2J3-X8Q
1	Microsoft 365 for Jira & JSM (Teams & Outlook Integration) app	ANUAL Standard, hasta 200 usuarios	E-42D-6W3-MTU-TTF
1	ScriptRunner for Jira app	ANUAL Standard, hasta 200 usuarios	E-42E-QZF-R5K-55N
1	Timesheet Tracking for Jira app	ANUAL Standard, hasta 200 usuarios	E-3YP-MD6-HA7-XHQ
1	Service Collection	ANUAL Premium, hasta 50 agentes	E-44M-UZ6-5RZ-566
1	Atlassian Guard	ANUAL Standard, hasta 200 usuarios	E-3X6-YF2-HKS-TX6

A continuación, se proporcionan los datos necesarios para poder realizar la cotización de licencias:



- Técnico de contacto: banacabe@bilbaotik.bilbao.eus
- URL de la instancia a licenciar: <https://bilbao.atlassian.net/>
- Fecha de renovación de las licencias: 27 oct 2026
- Planes requeridos:
 - Service Collection: Premium
 - Jira Software y resto de APPs: Standard

Bilbao, a 28 de septiembre de 2026



Firmado digitalmente
por ENRIQUE PASCUAL
ANCHIA - 30601196H
Fecha: 2026.10.01
11:17:33 +02'00'

Enrique Pascual Anchia

Subdirector de Transformación Digital

Responsable del Contrato