



Plec de Prescripcions Tècniques

Suport plataforma SPLUNK (2025-2027)

Expedient: 15013205

Desembre de 2024
Versió 1.0

Solucions Corporatives
Àrea de Tecnologia

Resp. Sistemes de Ciberseguretat
Ernest Costa Lluch

Índex de continguts

1. Introducció	3
2. Objecte del contracte	3
3. Subscripció de SPLUNK Enterprise 2 years Term de 200GB (Lot 1) ...	3
3.1. Tasques incloses	3
4. Abast del servei de suport tècnic i funcional (Lot 2)	3
4.1. Tasques incloses	3
4.2. Aspectes tècnics	4
4.3. Aspectes funcionals	4
4.4. Seguiment	4
5. Confidencialitat	5

1. Introducció

L'Àrea de Tecnologia (aTec) de TMB disposa d'una eina d'intel·ligència operacional (Splunk) utilitzada pels departaments de la Direcció de Prestació de Serveis Tecnològics.

Aquesta eina s'utilitza per recollir i analitzar informació detallada relativa al funcionament tècnic dels sistemes amb l'objectiu de dur a terme una supervisió proactiva dels entorns que són responsabilitat de l'Àrea de Tecnologia.

En concret, un dels usos més rellevants que es fa d'aquest entorn és l'anàlisi d'informació i gestió d'esdeveniments relacionats amb aspectes de seguretat. Splunk és la base del sistema SIEM destinat a detectar, respondre i neutralitzar les amenaces informàtiques.

2. Objecte del contracte

L'objecte del present plec és la renovació de llicència de la plataforma Splunk per 2 anys i la contractació dels serveis de manteniment i suport sobre la plataforma pel període del 16/08/2025 al 15/08/2027. Aquesta contractació consta, per tant, de dos conceptes:

- Lot 1: Subscripció de SPLUNK Enterprise 2 years Term de 200GB des del 16/08/2025 al 15/08/2027.
- Lot 2: Servei de suport tècnic i funcional sobre la plataforma SPLUNK instal·lada a TMB (100 jornades en 2 anys).

3. Subscripció de SPLUNK Enterprise 2 years Term de 200GB (Lot 1)

3.1. Tasques incloses

Subministrament de:

Descripció	Unitats	Anys
Splunk Enterprise - Term License with Standard Success Plan - GB/day (Renewal)	200	2

4. Abast del servei de suport tècnic i funcional (Lot 2)

4.1. Tasques incloses

Les tasques incloses dins del servei sol·licitat són:

- Desenvolupament i consultoria tant per la implementació de noves fonts d'informació o noves funcionalitats, com pel manteniment de les existents.

- Supervisió de la plataforma, resolució d'incidències i manteniment correctiu
- Manteniment evolutiu i suport en les actualitzacions de la plataforma
- Col·laboració en la millora, implantació i modificació de l'arquitectura del sistema
- Redacció i entrega de documentació:
 - Documentació de les aplicacions, dashboards, alertes, etc.
 - Informes d'incidències rellevants

4.2. Aspectes tècnics

Les feines s'executaran en els sistemes i programes propietat de TMB i responsabilitat d'aTec. L'empresa col·laboradora ha d'acceptar el compromís de confidencialitat referent a les dades a les quals accedirà i que són propietat de TMB.

Els permisos d'accés als sistemes i aplicacions tindran el nivell necessari per al desenvolupament de les tasques i seran assignats a usuaris personals.

En cas de requerir l'accés amb un usuari amb privilegis elevats al sistema, aquest es realitzarà a través de les eines de què disposa TMB per a aquesta finalitat, de manera que es garanteixi la traçabilitat de les accions que es realitzin.

4.3. Aspectes funcionals

La prestació del servei objecte d'aquesta contractació ha de complir amb els ítems següents:

- La execució de les tasques es durà a terme principalment de forma remota. No obstant això, si TMB ho considera, per la naturalesa de la invenció o incidència, pot demanar realitzar les tasques de forma presencial. En aquest cas, de no indicar una altra cosa, es faran a l'oficina de TMB situada a la següent adreça:

Centre de Suport Tecnològic

C/Josep Estivill, 47

08027, Barcelona

- La sol·licitud dels serveis es realitzarà, en els casos que no es tracti d'incidència, amb un període d'antelació, a convenir entre les parts, mai superior a una setmana natural.
- El servei disposarà d'un referent que serà l'interlocutor amb el responsable del servei de TMB i es disposaran dels recursos necessaris per finalitzar les tasques en les dates acordades.
- Depenent de la naturalesa del servei, sempre que apliqui, es presentarà una planificació dels treballs a realitzar per acordar amb TMB la durada del treball.
- L'horari de les jornades serà de **9h a 18h** de dilluns a dijous i de **9h a 14h** els divendres.

4.4. Seguiment

Per facilitar la bona marxa del servei cal tenir en compte els següents punts:

- Es realitzaran reunions periòdiques entre el responsable del servei de l'empresa adjudicatària i el responsable d'aquest a TMB.
- La periodicitat es fixarà en funció de la marxa del servei, essent la proposta inicial d'una vegada cada tres mesos. En aquestes reunions es tractaran temes de la marxa del contracte, així com el consum i saldo de jornades.

5. Confidencialitat

L'empresa col·laboradora ha d'acceptar la Política de Seguretat Tecnològica i de la Informació de TMB. L'adjudicatari es compromet a no difondre i guardar el més absolut secret de tota la informació a la qual tingui accés en compliment del servei actual i a la qual només el personal autoritzat per TMB. L'adjudicatari serà responsable de les violacions del deure de secret que es puguin produir pel personal sota el seu càrrec.

Se l'obliga a aplicar les mesures necessàries per garantir l'eficàcia dels principis de mínim privilegi i necessitat de conèixer per part del personal que participi en el desenvolupament del servei.

Una vegada finalitzat el present servei es compromet a destruir amb les garanties de seguretat suficients o retornar tota la informació facilitada per TMB, així com qualsevol altre producte obtingut com a resultat del present contracte.

L'empresa col·laboradora ha d'acceptar el compromís de confidencialitat respecte a les dades a les quals tindrà accés i que són propietat de TMB.

Els permisos d'accés als sistemes i aplicació, en cas de ser necessari, tindran el nivell necessari per al treball a realitzar i assignats a usuaris personals. En cas de precisar de l'accés amb un usuari amb privilegis elevats en el sistema es durà a terme a través de l'eina que disposa TMB per a aquest fi, de manera que quedin traçades les accions que es realitzin.

Compliment de la Llei Orgànica de Protecció de Dades de Caràcter Personal

L'adjudicatària es compromet a complir quantes obligacions li són exigibles en matèria de protecció de dades personals tant pel Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell de 27 d'abril de 2016 relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades i pel qual es deroga la Directiva 95/46/CE ("RGPD") com per la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de dades de Caràcter Personal així com totes les altres normes legals o reglamentàries incideixin, desenvolupin o substitueixin les anteriors en aquest àmbit.