



Ajuntament de Malgrat de Mar
Serveis Generals
Informàtica

Carme, 30 - 08380 Malgrat de Mar (Barcelona)
Tel. 93 765 33 00 - Fax 93 761 09 93
serveisgenerals@ajmalgrat.cat - www.ajmalgrat.cat
NIF: P0810900A

Codi d'expedient: B320. Contractació de serveis
Número d'expedient: B3202024000021

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

Subministrament, serveis de configuració i de gestió d'una plataforma de conscienciació i formació en ciberseguretat

Motivació

L'increment d'incidents de ciberseguretat que s'estan produint actualment a nivell mundial però també a nivell d'administració pública, fa que calgui posar sobre la taula la necessitat d'oferir formació en ciberseguretat al personal de l'Ajuntament de Malgrat de Mar.

Una de les principals vies d'atacs cibernètics, es produeix a través del correu electrònic, suplantació d'identitat, o de la navegació per Internet a través de webs falses. Per aquest motiu, la conscienciació i formació en ciberseguretat ha de ser una formació obligatòria per tot el personal que utilitza un ordinador o que disposa d'adreça de correu electrònic.

L'Esquema Nacional de Seguretat, ENS, estableix com a obligació aquesta conscienciació i formació en aspectes de seguretat informàtica.

Abast

El servei a prestar consisteix en el subministrament, serveis de configuració i de gestió d'una plataforma de conscienciació i formació en ciberseguretat per als empleats i usuaris dels serveis informàtics de l'Ajuntament de Malgrat de Mar.

El servei a oferir s'ha de basar en una solució cloud en modalitat SaaS quedant l'Ajuntament exempt de realitzar qualsevol instal·lació dins la seva infraestructura informàtica.

La plataforma de conscienciació i formació en ciberseguretat ha de complir amb els següents objectius:

- Identificar els principals riscos en ciberseguretat com són, entre d'altres, el phising, ransomware, malware, virus o atacs personalitzats.
- Reduir la probabilitat de patir incidents de seguretat que tinguin conseqüències en pèrdues de dades i pèrdues econòmiques.
- Millorar els coneixements sobre el tractament de dades, el seu impacte a nivell de integritat, disponibilitat i confidencialitat.

La solució presentada ha d'incloure tots els serveis requerits en el plec.



Ajuntament de Malgrat de Mar
Serveis Generals
Informàtica

Carme, 30 - 08380 Malgrat de Mar (Barcelona)
Tel. 93 765 33 00 - Fax 93 761 09 93
serveisgenerals@ajmalgrat.cat - www.ajmalgrat.cat
NIF: P0810900A

Requeriments de la solució objecte del contracte i modalitat del servei

La solució objecte del contracte serà una plataforma de conscienciació i formació en ciberseguretat.

La proposta presentada ha d'establir un Pla de conscienciació i formació que compleixi amb els objectius indicats en el punt anterior i on quedin detallats els següents apartats:

- Enfocament metodològic
- Planificació d'activitats i accions a realitzar amb vista anual
- Metodologia general
- Desenvolupament d'activitats i temporalització incloent com a mínim el següent:
 - Reunió inicial de projecte per analitzar la situació inicial i definir els objectius.
 - Activitat principal de conscienciació
 - Activitat d'avaluació
 - Activitat de simulació
 - Activitat de reforç
 - Generació d'informes de les activitats realitzades per l'usuari
 - Informe de resultats amb propostes de millora i grau d'assoliment de la formació rebuda per cada usuari

Aquest Pla s'executarà en el termini d'un any. En els següents anys, s'adaptarà el contingut del pla de conscienciació i formació segons els graus assolits i amb continguts actualitzats.

La càrrega màxima de treball per usuari no ha de superar 1 hora al mes.

El servei complirà, com a mínim, amb els següents requeriments:

- Plataforma al núvol en modalitat SaaS quedant l'Ajuntament exempt de realitzar qualsevol instal·lació dins la seva infraestructura.
- Llicència d'ús per a 200 usuaris. A causa de les fluctuacions de personal que pot haver a l'Ajuntament, l'adjudicatari estarà obligat a assumir en qualsevol moment de la durada del contracte, un increment de 15 llicències sense que això suposi un increment de cost addicional.
- Plataforma accessible a través de navegador web i un correu corporatiu sense requerir la instal·lació de cap programari addicional.
- Plataforma desplegada en servidors localitzats en la Unió Europea.
- Programació de campanyes tenint en compte un calendari anual permetent la previsualització i realitzant un enviament de prova.

DOCUMENT DOCUMENT ANEXAT	ÒRGAN Àrea de Serveis Generals	REFERÈNCIA B3202024000021
Codi Segur de Verificació: 0d275ebc-f173-452b-b071-337b86793622 Origen: Administració Identificador document original: ES_L01081108_2024_7737958 Data d'impressió: 15/11/2024 08:41:04 Pàgina 3 de 6		SIGNATURES 1.- DOLORS MENDOZA HUGAS (TCAT), 07/10/2024 12:57



Ajuntament de Malgrat de Mar Serveis Generals Informàtica

Carme, 30 - 08380 Malgrat de Mar (Barcelona)
Tel. 93 765 33 00 - Fax 93 761 09 93
serveisgenerals@ajmalgrat.cat - www.ajmalgrat.cat
NIF: P0810900A

- Les campanyes podran ser detingudes suspenent la recol·lecció d'estadístiques.
- Visualització de les campanyes en mode calendari amb presentació de correus enviats i dades estadístiques en temps real de les interaccions dels usuaris.
- Generació de contingut personalitzat específic per a cadascuna de les activitats del Pla de conscienciació i formació, prenent com a plantilla un contingut predefinit o creant contingut nou.
- Els idiomes dels continguts que es posaran a disposició de l'usuari en les activitats de captació seran com a mínim el català i el castellà.
- Personalització de la plataforma.
- Creació d'usuaris i assignació a grups departamentals per poder ser escollits com a destinataris d'activitats i campanyes.
- Creació d'usuaris administradors i assignació de rols en funció de les tasques a realitzar.
- Sistema de gestió d'incidències i servei de suport a usuaris.

Equip de treball

Per la prestació del servei, l'empresa posarà a disposició de l'Ajuntament els següents perfils:

- Responsable de projecte amb les següents funcions:
 - Coordinació de l'equip de treball que està prestant el servei
 - Suport a la definició i preparació de les campanyes
 - Anàlisi dels resultats obtinguts
 - Assegurar el nivell de qualitat dels treballs
 - Garantir el compliment dels terminis acordats
 - Interlocució amb l'Ajuntament
- Equip tècnic en ciberseguretat amb les següents funcions:
 - Creació, disseny, maquetació i preparació de continguts de captació i conscienciació i dels correus electrònics
 - Llançament de les campanyes
 - Selecció de continguts d'educació i reforç
 - Gestió d'identitats dels receptors de les campanyes de phishing o ransomware
 - Seguiment tècnic de les campanyes



Ajuntament de Malgrat de Mar
Serveis Generals
Informàtica

Carme, 30 - 08380 Malgrat de Mar (Barcelona)
Tel. 93 765 33 00 - Fax 93 761 09 93
serveisgenerals@ajmalgrat.cat - www.ajmalgrat.cat
NIF: P0810900A

Activitats de conscienciació

Durant l'anualitat del servei s'hauran de realitzar com a mínim 12 campanyes (1 mensual) de diferents temàtiques utilitzant els següents continguts com a eines de capacitat dels usuaris:

- **Mòduls interactius:** combinaran activitats interactives i multimèdia que no superaran els 15 minuts i hauran de ser del següent estil:
 - Respondre preguntes d'opció múltiple amb feedback del resultat de les respostes.
 - Arrossegat conceptes on correspongui.
 - Unir amb fletxes
 - Descobrir informació amb vinyetes interactives.
 - Detectar correus electrònics de phishing, llocs web maliciosos, URLs, arxius adjunts maliciosos, enginyeria social, contrasenya segura,...
- **Newsletters:** en format correu electrònic, amb una pregunta al final del contingut i amb una durada no superior a 2 minuts.
- **Videos:** continguts audiovisuals amb una durada no superior al 3 minuts.

Per tal d'aconseguir millors resultats en les campanyes de conscienciació, el Pla haurà de preveure que no es llenci la mateixa campanya a tots els usuaris sinó que hi hagi diferents continguts permetent que els usuaris no s'ho comuniquin entre ells. En cada campanya mensual s'hauran de definir com a mínim 4 continguts diferents que s'enviaran a diferents grups d'usuaris.

Activitats d'avaluació

Durant l'anualitat del servei s'hauran de realitzar com a mínim 3 exàmens.

- **Exàmens:** contingut amb preguntes d'opció múltiple amb ordre aleatori de respostes informant de la qualificació al finalitzar-lo. S'hauran d'emetre certificats al les persones usuàries de les activitats superades.

Activitats de simulació

Es realitzarà 1 activitat trimestral de simulació d'atac per a tots els usuaris que podrà ser, com a mínim, de la següent tipologia:

- **Simulació de phishing:** en format correu electrònic, permetent visualitzar la URL de l'enllaç i el lloc web per a l'entrada de les dades.
- **Simulació de ransomware:** en format correu electrònic, permetent visualitzar la URL de l'enllaç.

Activitats de reforç

La plataforma ha de donar la possibilitat als usuaris que es trobin per sota de la mitjana en l'avaluació del comportament del risc, de realitzar campanyes de reforç per aconseguir minimitzar el risc.



Ajuntament de Malgrat de Mar
Serveis Generals
Informàtica

Carme, 30 - 08380 Malgrat de Mar (Barcelona)
Tel. 93 765 33 00 - Fax 93 761 09 93
serveisgenerals@ajmalgrat.cat - www.ajmalgrat.cat
NIF: P0810900A

Temàtiques

El contingut ofert en totes les opcions d'activitats de la plataforma ha de contemplar aspectes de ciberseguretat aplicables a la vida professional i personal, cobrint com a mínim els següents aspectes:

- Phising
- Enginyeria social
- Suplantació d'identitat
- Xarxes públiques
- Privacitat en xarxes socials
- Robatori de dades
- Seguretat en dispositius mòbil i aplicacions
- Ransomware
- Protecció de dades
- Contrasenyes
- Bretxes de seguretat de dades
- Informació classificada

Indicadors de risc

La plataforma ha d'establir un nivell de risc per a cada usuari i un nivell de risc general per tot l'Ajuntament com a resultat de les accions dels usuaris en les diferents simulacions realitzades.

Ha de permetre calcular els següents indicadors de risc:

- Factors de risc de Phising: correu electrònic obert, clic sobre l'enllaç i dades ingressades.
- Factors de risc de Ransomware: correu electrònic obert, ransomware descarregat, ransomware obert, encriptació de carpeta.

Ha de facilitar eines de reports per mostrar les estadístiques recollides de les diferents campanyes realitzades exportables en format xls o csv.

Memòria tècnica

S'haurà de presentar una memòria tècnica incloent

- Descripció detallada de la solució del programari presentada detallant tot l'establert en l'apartat de "Requeriments de la solució objecte del contracte".
- Descripció detallada de com es prestarà el servei segons el Pla de de conscienciació i formació proposat.
- Descripció de l'equip de treball segons l'establert en l'apartat d' "Equip de treball".
- Descripció de la solució de la plataforma per mostrar els indicadors de risc segons l'establert en l'apartat "Indicadors de risc".

Codi Segur de Verificació: 0d275ebc-f173-452b-b071-337b86793622
Origen: Administració
Identificador document original: ES_L01081108_2024_7737958
Data d'impressió: 15/11/2024 08:41:04
Pàgina 6 de 6

SIGNATURES
1.- DOLORS MENDOZA HUGAS (TCAT), 07/10/2024 12:57



Ajuntament de Malgrat de Mar
Serveis Generals
Informàtica

Carme, 30 - 08380 Malgrat de Mar (Barcelona)
Tel. 93 765 33 00 - Fax 93 761 09 93
serveisgenerals@ajmalgrat.cat - www.ajmalgrat.cat
NIF: P0810900A

Termini de lliurament

Des de la notificació de l'adjudicació, es disposarà d'un termini màxim d'un mes per realitzar la reunió inicial del projecte, la seva configuració, la càrrega inicial de les dades dels empleats i la definició del Pla de capacitació anual.

El servei no es donarà per iniciat fins que l'Ajuntament hagi comprovat que els correus de la plataforma de simulació arriben correctament a través dels filtres de seguretat que estableix la Diputació de Barcelona, entitat administradora del servidor de correu electrònic que utilitza l'Ajuntament.

Certificacions requerides

L'article 2 del vigent Reial decret 311/2022, de 3 de maig, pel qual es regula l'Esquema Nacional de Seguretat, disposa que els plecs de prescripcions administratives o tècniques dels contractes que celebrin les entitats del sector públic incloses a l'àmbit d'aplicació del Reial Decret de l'ENS, contemplaran tots aquells requisits necessaris per assegurar la conformitat amb aquest dels sistemes d'informació en què se sustenten els serveis prestats pels contractistes, tals com la presentació de les corresponents Declaracions o Certificacions de Conformitat amb el ENS.

Segons es disposa en la Resolució del 13 d'octubre del 2016, de la Secretaria d'Estat d'Administracions Públiques, per la qual s'aprova la Instrucció Tècnica de Seguretat de conformitat amb l'Esquema Nacional de Seguretat i tenint en compte la naturalesa del servei i el seu propòsit, l'Ajuntament de Malgrat de Mar considera necessària que els licitadors hagin d'acreditar la Declaració de Conformitat amb l'ENS amb categoria BÀSICA. Aquesta declaració de Conformitat amb l'ENS ha d'abastar, com a mínim, l'àmbit objecte de la contractació.

En cas que l'adjudicatari no pogués mantenir la conformitat amb l'ENS durant la vigència del contracte per impossibilitat de mantenir la Declaració de Conformitat, haurà de comunicar aquesta circumstància, de forma immediata a l'Ajuntament de Malgrat de Mar, qui considerarà l'impacte d'aquesta circumstància en la prestació objecte del contracte.

Dolors Mendoza Hugas
Tècnica Informàtica