

**Plec de prescripcions tècniques
particulars que regeix la contractació
basada relativa a SERVEIS DE
COMUNICACIÓ,
CONCIENCIACIÓ I DIFUSIÓ DE
CIBERSEGURETAT EN L'ÀMBIT
SANITARI, estructurada en 2 lots**

Lot 1: Comunicació i disseny gràfic àmbit salut

**Lot 2: Comunicació Resposta a incidents 24x7 àmbit
hospitalari**

Exp. CB25AMCOML1B005

Índex

1	Introducció	4
1.1	Funcions de l'Agència de Ciberseguretat de Catalunya rellevants a efectes de la nova estratègia de contractació	4
2	Descripció dels serveis objecte de la contractació basada.	6
2.1	Context dels serveis objecte de la licitació.	6
2.2	Lot 1: Comunicació i disseny gràfic àmbit salut	6
2.2.1	Objecte i abast dels serveis.	6
2.2.2	Característiques del servei.	7
2.3	Lot 2: Comunicació Resposta a incidents 24x7 àmbit hospitalari	9
2.3.1	Objecte i abast dels serveis.	9
2.3.2	Característiques del servei.	10
3	Condicions d'execució del servei	12
3.1	Horaris	12
3.2	Localització física.	12
3.3	Equip de treball	12
3.11.1.	Lot 1 – Capacitació i comunicació àmbit Salut	13
3.11.2.	Lot 2 – Comunicació Resposta a incidents 24x7 àmbit hospitalari	14
3.3.1	Perfils	15
3.4	Canvi de recurs	16
3.5	Control de rotació	17
3.6	Eines i equipament per a la prestació de serveis	17
3.7	Gestió del coneixement	18
3.8	Seguretat Corporativa	18
3.9	Control de Gestió	19
3.10	Documentació.	20
3.11	Contingència	20
3.12	Metodologia, estàndards i lliurables	20
3.13	Seguretat	21
3.11.3.	Deure de confidencialitat	21
3.11.4.	Dades de caràcter personal	21
3.11.5.	Compliment del marc legal de ciberseguretat i del marc normatiu intern	21
3.11.6.	Capacitat tècnica	22
3.11.7.	Adquisició de productes/eines i productes o serveis de seguretat	22
3.11.8.	Interconnexions	22
3.11.9.	Verificació del compliment i auditoria	23
3.11.10.	Incidents de seguretat	23

3.11.11. Accés a la informació.....	23
3.12. Assegurament i control de la qualitat i la millora contínua.....	23
3.13. Seguiment del servei	24
3.14. Integració amb altres equips.....	25

1 Introducció

L'Agència de Ciberseguretat de Catalunya (en endavant, Agència), establerta sota el marc de la Llei 15/2017, del 25 de juliol, és l'entitat que lidera i coordina els esforços de la Generalitat de Catalunya en la protecció de la informació i les infraestructures del país davant les ciberamenaces. En un món digitalitzat i interconnectat, la seguretat de la informació s'ha convertit en una prioritat estratègica, i l'Agència subratlla el compromís de Catalunya amb la promoció d'un entorn digital segur i de confiança. Dins d'aquest context, els acords marc en matèria de ciberseguretat representen una eina essencial per a la implementació de solucions i serveis que reforcin la ciberseguretat de Catalunya, alineats amb l'Estratègia de Ciberseguretat 2019-2022 i la proposta per a la nova Estratègia 2023-2027.

Amb un enfocament clar en la prevenció i detecció de ciberamenaces, la resposta efectiva davant incidents de ciberseguretat, la promoció de la cultura de ciberseguretat, i la col·laboració i coordinació amb diferents actors a nivell local i internacional, l'Agència opera dins de l'àmbit d'actuació definit per la llei, que marca les directrius d'actuació de l'Agència, les seves funcions, estructura orgànica i el règim de governança.

L'Agència sota la direcció estratègica del Govern de la Generalitat de Catalunya, en coordinació amb les entitats del sector públic de l'Administració de la Generalitat de Catalunya, i col·laborant amb governs locals de Catalunya, sector privat i societat civil és l'encarregada d'establir i de liderar el servei públic de ciberseguretat i té com a objectiu garantir una Societat de la Informació segura i fiable per al conjunt de la ciutadania catalana i de la seva Administració Pública, amb la voluntat d'esdevenir un referent a nivell nacional i internacional en matèria de ciberseguretat.

Els avenços impulsats per l'Estratègia 2019-2022 han establert un sòlid punt de partida per a futures accions, incloent la consolidació de l'Agència de Ciberseguretat com a entitat de referència. Aquests avenços no només han millorat la capacitat de resposta davant incidents sinó que també han promogut una major consciència i formació en ciberseguretat entre la ciutadania i les organitzacions. La nova Estratègia 2023-2027, "Una Catalunya Cibersegura en una Europa Digital", s'orienta cap a reforçar la resiliència digital, protegir els serveis i infraestructures essencials, i assegurar que ciutadans i organitzacions es beneficiïn de tecnologies digitals de confiança.

En el marc de l'activitat gestionada per l'Agència de Ciberseguretat, cal destacar que aquesta gestiona més de 2.200 sistemes d'informació, més de 220.000 usuaris i un perímetre de 24 departaments i organismes rellevants. Aquest perímetre protegit provoca un nivell d'activitat de gestió de més de 4.424 milions de ciberatacs durant el 2022, una xifra 20 cops superiors a la del 2021.

D'aquests 4.424 milions de ciberatacs gestionats, 2.175 van esdevenir en un incident efectiu de seguretat gestionat per l'Agència de Ciberseguretat, el que representa una reducció del 22% respecte de l'any 2021.

Les xifres fan paleses la necessitat de dotar-se de noves eines i de seguir ampliant el perímetre d'actuació. En aquest sentit, i alineat amb la nova Estratègia, l'Agència ampliarà el seu perímetre d'actuació i per tant, incrementar el nivell de protecció, resiliència i prevenció de més àmbits.

1.1 Funcions de l'Agència de Ciberseguretat de Catalunya rellevants a efectes de la nova estratègia de contractació

Avui en dia l'Agència té les següents funcions:

- L'Àrea de Gerència s'ocupa de la gestió financera i pressupostària de l'entitat, la contractació, la comunicació i la gestió de personal.
- Operació de la Seguretat du a terme la prestació tècnica dels serveis de seguretat vinculats a les funcions de protecció, prevenció, detecció, resposta i recuperació de seguretat en la seva vessant més operativa i la seguretat corporativa.
- Desenvolupament d'Estratègia d'Àmbits té les funcions de gestionar els destinataris de les actuacions i de desplegar els programes i iniciatives de seguretat a partir de les necessitats i particularitats de cadascun d'ells.
- Àrea de Producte s'ocupa d'identificar les necessitats i proposar noves idees i estratègies per a l'elaboració de nous productes generats per l'Agència o millora dels existents, i coordina l'execució del cicle de vida dels productes, des de la seva concepció fins a la seva retirada, incloent el disseny, desenvolupament, desplegament i control de qualitat.
- Centre de Competència i Innovació en Ciberseguretat (CCI) s'ocupa de la coordinació, cohesió i capacitat de l'ecosistema de Ciberseguretat de Catalunya, recolza el coneixement, sensibilització i conscienciació, i la innovació com a palanca de transformació i creixement del sector i fomenta la captació de fons i la internacionalització de l'entitat.
- Certificacions en matèria de Ciberseguretat per desplegar totes les eines i processos vinculats al procés de certificació en ciberseguretat de les entitats, garantint sempre la independència necessària per la correcta execució d'aquests processos.

2 Descripció dels serveis objecte de la contractació basada.

2.1 Context dels serveis objecte de la licitació.

El servei objecte de licitació en aquest plec està contextualitzat en l'expedient CB25AMCOML1B005 que regeix l'Acord Marc AM.04.2024. Concretament s'emmarca en el se Lot 1.

Aquesta licitació es divideix en dos Lots:

Lot 1 – Comunicació i disseny gràfic àmbit salut

Dins de dit lot s'inclouen les actuacions de redacció, creació, cerca d'informació i producció d'elements i continguts per a conscienciar en ciberseguretat als professionals de l'àmbit de salut (hospitals, sociosanitaris i primària) a través dels diferents canals, tant offline com online.

Lot 2 – Comunicació Resposta a incidents 24x7 àmbit hospitalari

Dins de dit lot s'inclouen les actuacions de gestió comunicativa de resposta a incidents, incloent simulacres, i la comunicació 24x7 per a hospitals i centres sociosanitaris, així com l'elaboració i redacció de plantilles i altres elements comunicatius.

2.2 Lot 1: Comunicació i disseny gràfic àmbit salut

2.2.1 Objecte i abast dels serveis.

L'objecte de la present licitació és la contractació de serveis de Comunicació i disseny gràfic en l'àmbit sanitari, incloent els serveis de redacció, creació, cerca d'informació i producció de continguts per a conscienciar en Ciberseguretat als professionals de l'àmbit de la salut.

En concret els objectius que es persegueixen i que es volen assolir amb la contractació d'aquest servei son:

- Estudi dels professionals de l'àmbit salut per a personalitzar els continguts de comunicació i maximitzar el seu impacte.
- Desenvolupar i implementar campanyes de difusió específiques i efectives dirigides a entorns hospitalaris, sociosanitaris i d'atenció primària, amb un èmfasi especial en la conscienciació sobre ciberseguretat per a personal administratiu, metges, infermeres, gerents i càrrecs directius.
- Dissenyar i produir materials gràfics i impresos, com fulletons, tríptics i cartells, per utilitzar en esdeveniments, tallers i jornades de sensibilització en l'àmbit sanitari.
- Assegurar que els missatges clau arriben de manera clara i efectiva, contribuint així al bon desenvolupament de les activitats de formació i sensibilització dins dels entorns sanitaris, promovent la cohesió i la comprensió entre els diferents actors involucrats en el sistema de salut.

Tot seguit es descriuen les principals activitats i funcionalitats que s'esperen del servei:

Estudi dels professionals de l'àmbit salut:

- Fer una anàlisi per identificar les necessitats específiques en termes de ciberseguretat dels professionals de l'àmbit sanitari: personal administratiu, metges, infermeres, gerents i càrrecs directius.

- Recopilar i analitzar dades sobre les preferències de comunicació i els hàbits de consum de mitjans dels professionals de l'àmbit salut.

Definició i calendarització de les campanyes de difusió:

- Seleccionar canals apropiats per a cada grup (pantalles dels centres sanitaris, fulletons, cartells, intranet, etc.), considerant la preferència i el comportament de consum de mitjans dels professionals de l'àmbit salut per maximitzar l'impacte.
- Desenvolupar calendaris estratègics que considerin les particularitats i necessitats de cada segment del públic objectiu, assegurant així una difusió adequada i optimitzada per a cada grup, incloent webinars i sessions de comunicació adaptades.
- Implementar estratègies de gamificació en la difusió de continguts.

Redacció i producció de contingut de campanyes:

- Redactar continguts efectius i personalitzats per a cada segment del públic objectiu, adaptant-se a les seves necessitats específiques i nivells de comprensió en matèria de ciberseguretat.
- Desenvolupar missatges clau que subratllin la importància de la ciberseguretat, dissenyats específicament per a personal administratiu, metges i infermeres.
- Redactar continguts dedicats per a gerents i càrrecs directius, posant especial èmfasi en aspectes com l'impacte econòmic dels ciberatacs i els beneficis de les inversions en ciberseguretat, entre altres.
- Crear guions personalitzats per a cada segment i hospital, utilitzables en diferents formats com cartells, webinars, vídeos informatius i sessions de comunicació.
- Col·laborar de manera transversal amb altres àrees de l'Agència per assegurar que el contingut redactat sigui tècnicament precís i rellevant per a l'audiència específic.

Disseny i producció de materials gràfics i impresos:

- Crear un banc d'imatges i dissenys que es puguin personalitzar segons l'esdeveniment o l'audiència.
- Donar suport a la plataforma hub Ciberacadèmia en el disseny d'elements i executar iniciatives de comunicació dels diferents programes d'actuació que es facin.
- Fer ús dels recursos de disseny gràfic necessaris per dissenyar visualment els productes utilitzats a la campanya.
- Proposar millores als recursos de disseny gràfic existents per adaptar-los a noves tendències de mercat.
- Elaborar i dissenyar conceptualment fulletons/díptics/tríptics per a esdeveniments o altres usos que seran elaborats pels recursos de disseny gràfic disponibles a l'Agència.

Assegurament que els missatges clau arriben de manera clara i efectiva:

- Utilitzar eines d'anàlisi per mesurar l'abast i comprensió dels missatges entre el públic objectiu i ajustar les estratègies en conseqüència.
- Desenvolupament de mètriques i mesurament de l'impacte de les iniciatives de comunicació segons uns objectius establerts a l'inici.
- Elaborar un informe de valoració i impacte de les iniciatives realitzades, identificant les fortaleses, debilitats i oportunitats de noves temàtiques/activitats per a noves iniciatives.
- Recopilar i analitzar el feedback directe de l'audiència objectiu per comprendre millor les necessitats i ajustar estratègies futures.

2.2.2 Característiques del servei.

De tot el que s'ha exposat prèviament es pot observar com, el servei de capacitació i comunicació àmbit Salut té següents elements essencials:

El servei requereix d'una capacitat d'anàlisi exhaustiva per identificar les necessitats específiques de ciberseguretat dels diferents grups professionals dins de l'àmbit sanitari, incloent personal administratiu, metges, infermeres, gerents i càrrecs directius. Així mateix, també requereix de capacitat per recopilar i analitzar les dades sobre les preferències de comunicació i hàbits de consum de mitjans d'aquests col·lectius, amb l'objectiu d'assegurar que el contingut sigui adequat i impactant per a cada segment.

Aquest anàlisi es realitzarà mitjançant una col·laboració estreta amb cadascun dels centres sanitaris, permetent definir les campanyes de difusió i calendaritzar-les de manera estratègica, maximitzant així el seu impacte.

1. Les campanyes de sensibilització i consells en ciberseguretat seran personalitzades segons el perfil dels professionals. Per al personal administratiu, metges i infermeres, es proporcionaran consells pràctics sobre ciberseguretat adaptats als seus rols. Paral·lelament, els gerents i càrrecs directius rebran sessions informatives específiques sobre l'impacte econòmic dels ciberatacs, aspectes de la normativa NIS2, els beneficis de les inversions en ciberseguretat, entre altres.
2. Les campanyes hauran d'abastar tots els centres sanitaris de Catalunya, incloent hospitals, centres sociosanitaris i d'atenció primària, podent esser necessari el desplaçament fins a la ubicació del centre sanitari en qüestió.
3. El servei inclourà un productor de contingut que s'encarregarà de redactar missatges clau adaptats a cada segment de l'audiència i crear guions per a cartells, webinars, vídeos informatius i sessions de comunicació, garantint la personalització i rellevància per a cada hospital i perfil professional. A més, el servei també disposarà d'un dissenyador gràfic i productor d'elements que haurà de crear i mantenir un banc d'imatges i dissenys personalitzables per a esdeveniments o audiències específiques dins de l'àmbit salut. També proposarà millores als recursos gràfics existents adaptant-los a noves tendències.

Qualsevol suport gràfic o material utilitzat durant les campanyes de difusió haurà d'incloure el logotip de l'Agència i el de la Generalitat com a obligatori i es valorarà incloure el del hospital o centre sanitari. En aquest sentit, la producció i impressió dels materials anirà a càrrec de l'empresa adjudicatària.

Addicionalment, per garantir l'èxit del servei, es faran servir eines d'anàlisi per mesurar l'abast i la comprensió dels missatges en el públic objectiu, amb ajustaments estratègics realitzats basant-se en els resultats observats. Així mateix, es desenvoluparan mètriques per mesurar l'impacte de les iniciatives de comunicació, comparant-les amb uns objectius establerts prèviament. Un informe detallat identificarà fortaleeses, debilitats i oportunitats per a futures iniciatives, amb un esforç actiu per recollir el feedback directe de l'audiència per ajustar les estratègies.

Aquestes característiques del servei garantiran una comunicació eficaç i adaptada a les necessitats específiques dels professionals de l'àmbit salut, assegurant que els missatges clau són entenedors i ben assimilats, mentre es maximitza l'impacte de les iniciatives de ciberseguretat.

A més, per garantir l'èxit d'aquest servei, l'adjudicatari haurà de lliurar com a mínim aquests documents:

- Informe d'anàlisi de necessitats: Un document detallat que reculli l'anàlisi de les necessitats específiques de ciberseguretat dels diferents grups professionals dins de l'àmbit sanitari, així com les dades sobre les seves preferències de comunicació i hàbits de consum de mitjans.
- Pla de comunicació estratègic: Un pla complet que defineixi les campanyes de difusió, incloent un calendari estratègic, els canals seleccionats per a cada públic objectiu, i els missatges clau a transmetre.

- Guions i continguts de comunicació: Un arxiu recopilatori dels guions i continguts de comunicació utilitzats durant les campanyes.
- Banc d'imatges i dissenys: Un arxiu recopilatori dels dissenys i recursos gràfics utilitzats durant les campanyes i esdeveniments.
- Informe final de cada campanya de difusió: Un document detallat que reculli l'anàlisi de les necessitats específiques de ciberseguretat dels diferents grups professionals dins de l'àmbit sanitari, així com les dades sobre les seves preferències de comunicació i hàbits de consum de mitjans.

2.3 Lot 2: Comunicació Resposta a incidents 24x7 àmbit hospitalari

2.3.1 Objecte i abast dels serveis.

L'objecte d'aquest segon lot són les actuacions de gestió comunicativa de resposta a incidents, incloent simulacres, i la comunicació 24x7 per a hospitals i centres sociosanitaris, així com l'elaboració i redacció de plantilles i altres elements comunicatius.

En concret els objectius que es persegueixen i que es volen assolir amb la contractació d'aquest servei són:

- L'equip ha de ser capaç de respondre de manera immediata davant qualsevol incident de ciberseguretat que afecti l'àmbit salut, garantint la convocatòria de gabinets de crisi a nivell comunicatiu, establint el relat acordat entre totes les parts, gestionant les peticions dels mitjans de comunicació i elaborant tot el material comunicatiu necessari.
- Coordinar les comunicacions durant situacions de crisi que afecti l'àmbit salut per minimitzar el temps de resposta i gestionar la percepció pública.
- Establir protocols de comunicació clars i detallar els missatges per a diferents tipus d'incidents que afectin l'àmbit salut.
- Crear estadístiques sobre els tipus d'incidents que ocorren en l'àmbit salut, així com els temps de resposta i les tècniques de comunicació utilitzades.
- Establir un canal de comunicació directe i continu amb el SOC per garantir que hi hagi una coordinació efectiva entre la resposta tècnica i la comunicació pública.
- L'equip ha de realitzar formacions regulars i simular escenaris d'incidents als professionals involucrats en el comitè de crisi per assegurar que estan ben preparats per a qualsevol emergència.
- Elaborar informes detallats després de cada incident per documentar les accions preses i les lliçons apreses.
- Assegurar que tot el personal està preparat per respondre eficaçment davant d'un incident crític.

Tot seguit es descriuen les principals activitats i funcionalitats que s'esperen del servei:

Preparació de contingències específiques:

- Desenvolupar plantilles per a missatges pre-configurats per a diferents escenaris d'incidents com atacs de ransomware, filtracions de dades, o interrupcions de servei.
- Realitzar simulacres per avaluar l'eficàcia dels protocols de comunicació durant incidents, assegurant-se d'involucrar tot el personal implicat en la resposta.

Gestió de la resposta i comunicacions coordinades:

- Activació ràpida dels protocols de comunicació, posant en marxa els corresponents gabinets de crisi a nivell comunicatiu i institucional.
- Proveir actualitzacions en temps real al personal del comitè de crisi sobre les estratègies de comunicació i els seus ajustaments a mida que es desenvolupa l'incident.

- Redacció i elaboració de comunicats, notícies, publicacions a xarxes socials i altres elements comunicatius que siguin necessaris amb l'aprovació prèvia de totes les parts implicades en els comitès de crisi.
- Mantenir un canal de comunicació directe i continu amb el SOC per assegurar alineament entre l'equip tècnic i el d'informació pública.

Avaluació post-incident i informació per a millora contínua:

- Realització d'informes detallats post-incident, on es documentin exhaustivament les accions emprades (comunicació realitzada, hora de la difusió de la comunicació, receptor de la comunicació, etc.).
- Utilitzar eines d'anàlisi per mesurar l'abast i comprensió dels missatges entre el públic objectiu i ajustar les estratègies en conseqüència.
- Actualitzar i ajustar els procediments existents d'acord amb les lliçons posteriors a l'incident i noves amenaces identificades.
- Identificar i implementar innovacions en tecnologies de comunicació i tècniques específiques per millorar l'eficiència i l'eficàcia de les respostes davant crisis futures.

Formació i capacitat específica:

- Desenvolupar programes de capacitat que ajudin al personal en l'àmbit sanitari a comprendre els protocols de comunicació durant incidents.
- Implementar sessions regulars per actualitzar el personal sobre noves amenaces i modificacions de protocol.
- Crear materials d'aprenentatge i guies ràpides per assegurar que tot el personal estigui preparat i entengui les seves responsabilitats durant un incident.

2.3.2 Característiques del servei.

De tot el que s'ha exposat prèviament es pot observar com, el Comunicació Resposta a incidents 24x7 àmbit hospitalari té següents elements essencials:

Aquest servei es divideix en dues vessants principals per garantir una resposta efectiva als incidents en l'àmbit sanitari, gestionats per un únic perfil que assumeix dues responsabilitats fonamentals. Aquest perfil haurà d'estar disponible 24x7 durant els 365 dies de l'any per respondre a qualsevol incidència que pugui sorgir.

La primera responsabilitat està centrada en la gestió comunicativa dels incidents i és dirigida per un expert en comunicació de crisi. Així, s'haurà de liderar, gestionar i supervisar totes les accions comunicatives tan a nivell intern com extern que estiguin relacionades amb diversos incidents possibles, com ciberatacs o interrupcions de servei, per exemple.

A més, també s'haurà d'activar el gabinet de crisi a nivell comunicatiu per establir un relat consensuat entre totes les part involucrades, definir portaveus i redactar comunicats i altres peces informatives. L'expert podrà treballar amb plantilles creades anteriorment per ell mateix, tot i que si no hi ha una plantilla per un incident en particular, caldrà elaborar un relat nou, mantenint sempre la coherència i rapidesa en la comunicació amb els mitjans i el públic.

Addicionalment, també serà responsable de mantenir informats, en temps real, els membres del comitè de crisi sobre les estratègies de comunicació i qualsevol ajustament necessari. La seva tasca inclou la redacció de comunicats, notícies i altres materials comunicatius clau, sempre amb l'aprovació prèvia dels responsables del comitè de comunicació institucional, assegurant així el màxim rigor i coherència en cada peça informativa.

Simultàniament, aquest perfil manté una comunicació estreta i constant amb el SOC per garantir que hi ha un alineament entre els equips tècnics i l'equip comunicatiu.

Després de cada incident, efectuarà una anàlisi detallada que documentarà cada acció duta a terme, en termes de comunicació. Aquesta anàlisi serà utilitzat per ajustar les estratègies comunicatives, optimitzant-les per a futures situacions, i cercant constantment innovacions tecnològiques i tècniques per millorar l'eficiència i l'eficàcia davant noves crisis.

Complementant aquesta vessant, la segona principal responsabilitat d'aquest perfil és la conscienciació i capacitat del personal de comunicació en l'àmbit sanitari. En aquest sentit, l'adjudicatari haurà de dissenyar i implementar simulacres realistes als centres sanitaris, garantint que els protocols de comunicació siguin efectius i que tot el personal estigui estretament implicat en la resposta.

A més, desenvoluparà programes de capacitat contínua amb l'objectiu d'enfortir el coneixement del personal de comunicació dels centres sanitaris respecte als protocols de comunicació durant incidents. Això inclou la implementació de sessions regulars que mantenen al dia el personal sobre noves amenaces i modificacions de protocol. Finalment, aquest perfil crearà plantilles i guies pràctiques que assegurin que tot el personal de comunicació dels centres sanitaris estigui plenament preparat i compregui les seves responsabilitats durant un incident. Aquest enfocament holístic no només equipa el personal amb les habilitats necessàries per afrontar situacions de crisi, sinó que també infon un alt grau de seguretat i confiança en la seva capacitat de resposta.

Aquest servei haurà d'abastar tots els centres sanitaris de Catalunya. En cas que sigui necessari, el desplaçament fins a la ubicació del centre sanitari anirà a càrrec de l'empresa adjudicatària, que haurà de proveir els mitjans de desplaçament necessaris per tal de poder realitzar l'activitat.

D'altra banda, la producció i impressió dels materials necessaris per a la realització del servei anirà a càrrec de l'empresa adjudicatària.

Adicionalment per garantir l'èxit d'aquest servei, l'adjudicatari haurà de lliurar com a mínim aquests documents:

- Plantilles de comunicació predefinides: Conjunt de plantilles i missatges pre-configurats per a les situacions d'emergència identificades, com ciberatacs o interrupcions de servei, que poden ser utilitzats de manera immediata per garantir una resposta ràpida.
- Informe final simulacres d'incidents: Informes detallats dels simulacres d'incidents realitzats, incloent-hi l'anàlisi de la seva eficàcia, els resultats obtinguts, i les àrees d'oportunitat descobertes per millorar els protocols de comunicació.
- Informe post-incident: Informes detallats que documentin les accions emprades durant incidents reals, incloent la comunicació realitzada, l'hora de la difusió, els receptors, i l'eficàcia de les respostes.

3 Condicions d'execució del servei

3.1 Horaris

El servei s'haurà de prestar d'acord amb els horaris de prestació dels serveis de l'Agència, 8x5 en horari de dies laborables. Es considera horari de dies laborables els dies que siguin laborables al centre de treball de l'Hospitalet de Llobregat amb prestació de 9:00h a 18:00h.

A petició expressa de l'Agència, es podria demanar la realització d'algunes tasques fora de l'horari de dies laborables per tal de garantir el correcte desenvolupament del servei.

Si durant l'execució del contracte l'Agència o l'adjudicatari detecten la necessitat de modificar l'horari del servei o equip descrit en aquest plec, l'Agència i l'adjudicatari consensuaran de forma conjunta la modificació, essent l'Agència qui finalment designi l'horari de prestació que s'adeqüi a les necessitats pròpies i que no perjudiqui de forma excessiva a l'adjudicatari.

3.2 Localització física.

Inicialment, els equips prestataris dels serveis estaran ubicats físicament a les oficines de l'adjudicatari o en alguna altra que ambdues parts acordin, atenent sempre a la seguretat de la informació gestionada pel servei. Tot i això, l'Agència considera que els recursos haurien de desplaçar-se a les instal·lacions de l'Agència de Ciberseguretat a l'Hospitalet de Llobregat només dos dies per setmana.

Addicionalment, s'ha de contemplar la possibilitat que part d'aquests serveis requereixin el desplaçament dels professionals a les instal·lacions dels clients de l'Agència, que poden estar ubicades a qualsevol part del territori de Catalunya, incloent centres hospitalaris, sociosanitaris i de primària.

Addicionalment, les campanyes hauran d'abastar tots els centres sanitaris de Catalunya, incloent hospitals, centres sociosanitaris i d'atenció primària, podent esser necessari el desplaçament fins a la ubicació del centre sanitari en qüestió, desplaçament que anirà a càrrec de l'empresa adjudicatària.

Al llarg del contracte es podria requerir un canvi en la ubicació dels professionals, d'acord amb les necessitats dels serveis i l'organització d'equips de treball. En cap cas la ubicació dels professionals suposarà un increment dels costos vinculats a la prestació dels serveis.

3.3 Equip de treball

La prestació dels serveis ha de poder ser proporcionada en la seva totalitat amb els recursos de l'adjudicatari del contracte basat amb la qualificació necessària i adequada per a la prestació del servei.

Els mitjans personals necessaris per a la prestació dels serveis han de ser els adequats per realitzar amb garantia les tasques definides i han de mostrar les habilitats necessàries per tal d'integrar-se en un equip d'alt rendiment, entre les quals es podrien determinar a efectes enunciatius les següents:

- Professionalitat, bona actitud i respecte per a la feina realitzada i pels demés.
- Destresa comunicativa i interpersonal.
- Capacitat de treballar en equip.
- Habilitat per identificar, analitzar i resoldre problemes.
- Capacitat de treball sota pressió.

- Coneixement de català, castellà i d'anglès, parlat i escrit.
- Ampli coneixement legal, tecnològic i de negoci de seguretat informàtica i de l'entorn de l'administració pública.
- Altres necessaris per al bon desenvolupament dels serveis.

El licitador proposarà un equip de treball (descrivint-ne els perfils, dedicació, pla de treball, etc.) per a l'execució dels serveis sol·licitats en el present plec, d'acord amb les condicions i paràmetres esmentats en els apartats d'aquest plec.

No es preveu la possibilitat de transferència del personal intern de l'Agència o dels seus clients.

3.11.1. Lot 1 – Capacitació i comunicació àmbit Salut

L'adjudicatari disposarà d'una figura que assumirà les tasques de **Productor d'elements**. A aquest efecte, ha de assumir les següents responsabilitats:

- Realitzar anàlisis de la comprensió i abast dels missatges entre el públic objectiu, ajustant les estratègies comunicatives basant-se en les dades obtingudes.
- Redactar i desenvolupar guions i continguts que seran utilitzats en diferents formats de comunicació, com webinars, vídeos informatius i sessions presencials.
- Col·laborar amb el dissenyador gràfic per assegurar que els continguts escrits i visuals estan integrats de manera efectiva.
- Revisar i actualitzar contínuament els continguts per reflectir les noves tendències i necessitats en matèria de ciberseguretat.
- Coordinar amb altres àrees de l'Agència per a garantir que els continguts redactats siguin tècnicament correctes i pertinents per als diferents segments del públic objectiu.
- Recopilar i analitzar el feedback de l'audiència per comprendre millor la recepció dels missatges i ajustar les estratègies comunicatives segons les dades obtingudes.
- Vetllar perquè tots els continguts comunicatius compleixin amb la normativa d'accessibilitat i el llibre d'estil de l'Agència.

L'adjudicatari disposarà d'una figura que assumirà les tasques de **Dissenyador gràfic**. A aquest efecte, ha de assumir les següents responsabilitats:

- Crear un banc d'imatges i dissenys que puguin ser personalitzats per a diferents esdeveniments i perfils dins del sector sanitari.
- Dissenyar materials visuals com fulletons, díptics, tríptics, cartells i panells per a les campanyes de difusió.
- Assegurar que tots els materials gràfics incloguin els logotips obligatoris de l'Agència, la Generalitat, i, si escau, el del centre sanitari corresponent.
- Proposar millores als recursos gràfics existents per tal d'adaptar-los a les noves tendències de disseny i comunicació.
- Mantenir una coherència visual en tots els materials utilitzats, garantint que són atractius i alineats amb la identitat de marca de l'Agència.
- Vetllar perquè tots els continguts comunicatius compleixin amb la normativa d'accessibilitat i el llibre d'estil gràfic de l'Agència.

Adicionalment, una d'aquestes figures haurà d'assumir les tasques de **Cap de Servei**. A aquest efecte, ha de assumir les següents responsabilitats:

- Realitzarà funcions de direcció, planificació, supervisió i coordinació dels diferents caps d'equip/proyecto.
- Vetllarà per la correcta coordinació dels serveis del contracte tot garantint-ne l'assoliment dels objectius.

- Garantirà que els equips del servei objecte del contracte siguin els més adequats per l'assoliment dels objectius.

3.11.2. Lot 2 – Comunicació Resposta a incidents 24x7 àmbit hospitalari

L'adjudicatari haurà de disposar de la figura de **perfil específic expert en comunicació per la gestió comunicativa dels incidents i la capacitat i conscienciació del personal de comunicació en l'àmbit sanitari**. Les responsabilitats d'aquest coordinador són:

- Desenvolupar plantilles predefinides per a situacions d'emergència, com ara ciberatacs o interrupcions de servei.
- Convocar gabinets de crisi a nivell comunicatiu i establir un relat consensuat entre totes les parts implicades durant un incident.
- Redactar comunicats, notícies, i altres materials comunicatius amb l'aprovació prèvia dels comitès de crisi tant a nivell tècnic, institucional i comunicatiu.
- Proporcionar actualitzacions en temps real al comitè de crisi sobre les estratègies de comunicació i ajustaments necessaris.
- Mantenir un canal de comunicació directe i continu amb el SOC per garantir l'alineament amb l'equip tècnic.
- Assegurar que l'Agència de Ciberseguretat de Catalunya sigui la font primària en l'explicació tècnica i detallada de l'incident, per garantir precisió i autoritat en la comunicació.
- Realitzar informes post-incident documentant exhaustivament les accions emprades.
- Utilitzar eines d'anàlisi per mesurar l'abast i comprensió dels missatges i ajustar les estratègies.
- Identificar i implementar innovacions tecnològiques i tècniques comunicatives per millorar respostes futures.
- Desenvolupar programes de capacitat contínua per al personal dels centres sanitaris.
- Dissenyar i implementar simulacres realistes per avaluar l'eficàcia dels protocols de comunicació.
- Crear materials d'aprenentatge i guies ràpides per assegurar que el personal estigui preparat durant un incident.
- Implementar sessions regulars per informar i actualitzar el personal sobre noves amenaces i modificacions de protocol.
- Administrar l'arxiu de continguts de conscienciació i assegurar-ne l'accessibilitat i coherència.
- Vetllar perquè tots els continguts comunicatius compleixin amb la normativa d'accessibilitat i el llibre d'estil de l'Agència.

Adicionalment, una d'aquestes figures haurà d'assumir les tasques de **Cap de Servei**. A aquest efecte, ha de assumir les següents responsabilitats:

- Realitzarà funcions de direcció, planificació, supervisió i coordinació dels diferents caps d'equip/projecte.
- Vetllarà per la correcta coordinació dels serveis del contracte tot garantint-ne l'assoliment dels objectius.
- Garantirà que els equips del servei objecte del contracte siguin els més adequats per l'assoliment dels objectius.

Els licitadors hauran d'incloure en la seva proposta l'organigrama i esquemes d'equips per tal de donar resposta a les necessitats expressades en aquest plec.

Per raons d'operativitat, de coneixement de les tasques a realitzar i de sensibilitat de la informació amb la que es treballa, cal garantir al màxim la continuïtat de l'equip que donen servei a l'Agència.

L'estimació aproximada d'hores efectives necessàries per l'execució dels serveis demanats en aquest plec és de 1.700h per Lot i any (**2025,2026,2027**). Dins d'aquestes hores, s'estima el següent número d'hores mínimes anuals pels perfils indicats:

Perfil	Hores per any mínimes estimades	Lot
Productor d'elements	1.760 hores	1
Dissenyador gràfic	880 hores	1
Perfil específic expert en comunicació per la gestió comunicativa dels incidents i la capacitat i conscienciació del personal de comunicació en l'àmbit sanitari	1760 hores	2

Els requisits anteriors s'han d'entendre com a mínims aproximats, podent els licitadors ampliar-los i millorar-los a les seves ofertes.

3.3.1 Perfils

Els requeriments mínims dels perfils professionals que poden compondre l'equip són els següents:

PERFIL	REQUISITS	LOT
Productor d'elements	- Experiència professional mínima de 3 anys en la creació de contingut i producció de campanyes de difusió. - Titulació universitària en Periodisme, Comunicació Audiovisual, Publicitat i Relacions Públiques, o Màrqueting. - Experiència mínima d'un any treballant amb equips tècnics i multidisciplinaris per garantir una comunicació alineada i comprensible durant incidents. - Participació en un projecte relacionat amb la creació de campanyes de difusió, preferentment de ciberseguretat, demostrant habilitat en: - Redacció i coordinació de continguts per a campanyes de sensibilització. - Implementació de mètriques i anàlisi de dades per avaluar l'impacte de campanyes de difusió. - Col·laboració amb equips multidisciplinaris.	1
Dissenyador gràfic	- Experiència professional mínima de 3 anys en disseny gràfic enfocat a campanyes de difusió. - Titulació universitària en Disseny Gràfic, Arts Visuals, Disseny i Multimèdia, o Comunicació Visual.	1

	• Domini de programari de disseny gràfic com Photoshop, Illustrator, InDesign, etc. • Experiència mínima d'un any treballant amb equips tècnics i multidisciplinaris. • Participació en un projecte relacionat amb la creació de campanyes de difusió, preferentment en l'àmbit de la ciberseguretat, demostrant habilitat en: • Creació i manteniment de bancs d'imatges i dissenys personalitzables. • Disseny de materials gràfics per a campanyes difusió, tant en formats impresos com digitals. • Adaptació de dissenys a les noves tendències del mercat.	
Perfil específic expert en comunicació per la gestió comunicativa dels incidents i la capacitació i conscienciació del personal de comunicació en l'àmbit sanitari	• Experiència professional mínima de 1 any d'experiència en la gestió de comunicació de crisi i redacció de continguts corporatius i en la creació de contingut i producció de material de conscienciació, preferentment en entorns de ciberseguretat. • Titulació universitària en Periodisme, Comunicació Audiovisual, Publicitat i Relacions Públiques, o Màrqueting. • Experiència mínima d'un any treballant amb equips tècnics i multidisciplinaris per garantir una comunicació alineada i comprensible. • Participació en almenys un projecte relacionat amb la gestió de comunicació de crisi, demostrant habilitat en: • Coordinació de gabinets. • Creació, redacció i difusió de continguts durant situacions d'emergència. • Participació en 3 projectes de comunicació, demostrant habilitat per: • Redacció i coordinació de continguts adaptats a camps específics, preferentment en entorns de ciberseguretat. • Disseny i execució de campanyes de difusió alineades amb objectius institucionals.	2

S'entén que aquests perfils es corresponen amb els rols que, des de l'Agència, s'identifiquen per la prestació d'aquest servei, deixant a la banda dels licitadors la proposta de desplegament, composició de l'equip, adequació de perfils i dedicació global dels mateixos.

3.4 Canvi de recurs

L'Agència tindrà dret a exigir justificadament a l'adjudicatari del contracte basat el canvi d'un recurs que d'ell depengui, quan així ho justifiqui l'execució dels treballs, quan no s'acompleixin els requisits demanats per a l'equip humà indicats en el present apartat o per tal de garantir la correcta prestació, dimensionament i organització dels serveis. Aquesta substitució s'haurà de fer efectiva en el termini de 15 dies laborables a partir de la recepció de la comunicació per part de l'adjudicatari o bé la notificació de l'Agència a l'empresa adjudicatària del contracte basat. L'adjudicatari haurà de presentar en un termini màxim de 10 dies laborables a partir de la comunicació de sol·licitud de

substitució, el pla d'acció previst per resoldre les causes que han determinat la sol·licitud de substitució.

3.5 Control de rotació

L'estabilitat dels recursos del servei amb coneixement i compromís és molt important per a la correcta prestació del servei.

L'empresa adjudicatària del contracte basat podrà fer canvis en l'equip de treball durant l'execució del contracte, però ho haurà de notificar per escrit a l'Agència amb una antelació mínima de 14 dies naturals, justificant el canvi i informant del perfil i característiques de la persona que s'incorpora. L'Agència comprovarà que la persona a incorporar compleix amb les condicions curriculars del component de l'equip que substitueixi.

L'empresa assumirà la selecció de les persones de nova incorporació, la coexistència en el servei del personal sortint i l'entrant sense cost per l'Agència, assegurant el correcte traspàs de coneixement en els següents 15 dies i duent a terme els controls necessaris per garantir-lo entenent, per tant, la no facturació d'aquests dies d'adaptació i traspàs. Sens perjudici que si s'escau es puguin aplicar els ANS corresponents per rotació excessiva.

En cap cas la substitució de personal suposarà un cost addicional, havent-se de garantir que el servei no es vegi afectat per aquest canvi. Si l'objecte del contracte basat ho requereix, aquest aspecte es podrà concretar en el contracte basat.

3.6 Eines i equipament per a la prestació de serveis.

Les principals eines requerides (gestió d'esdeveniments, alertes, sistema de registre, anàlisi de codi, web i infraestructura...) per la prestació del servei seran proporcionades per l'Agència. El licitador haurà de fer servir aquestes eines, no podent extreure informació fora de l'àmbit d'actuació per la seva manipulació o explotació sense autorització prèvia de l'Agència.

Quan l'adjudicatari es trobi en les instal·lacions de l'Agència, proveirà a les persones que prestin els serveis:

- Ubicació física adequada per al desenvolupament i prestació dels serveis ubicats a les instal·lacions de l'Agència.
- Infraestructura per al suport de les eines corporatives (servidors) i xarxa de comunicacions necessàries per la prestació del servei a les instal·lacions escollides l'Agència.
- Telefonia fixa a les instal·lacions del servei.
- Telefonia mòbil per donar cobertura als serveis de guàrdia.
- Accés a Internet a través de la xarxa d'àrea local, restringit als llocs de treball que ho requereixin així com a les adreces o pàgines web que siguin necessàries per al desenvolupament del servei.

L'Agència no proveirà:

- Ordinadors de sobretaula amb sistema operatiu i programari habitual d'oficina ni tampoc ordinadors portàtils amb el programari habitual de l'Agència.
- Línies o terminals de telefonia mòbil personals o per activitats professionals no vinculades a la prestació de serveis de l'Agència.

- Accés a Internet via GPRS, UMTS.
- Cap altre recurs no especificat explícitament.

En conseqüència, els adjudicataris hauran de:

- Subministrar tots elements de maquinari, programari i el seu manteniment durant la durada del contracte, que siguin necessaris per complir amb els requeriments de l'objecte del contracte. Aquests elements seran d'ús exclusiu pels serveis prestats a l'Agència i es requerirà l'esborrat complet dels mateixos quan es deixi de prestar el servei de manera individual o de part de l'adjudicatari a la finalització del contracte.
- Acceptar i respectar les polítiques de seguretat establertes per l'Àrea de Seguretat Corporativa de l'Agència.
- Permetre l'administració, maquetat, esborrat i supervisió dels equips per part de l'equip de Mitjans Tècnics de l'Agència.

L'Agència es troba en un procés de revisió i millora contínua que pot implicar la realització de canvis importants en el referent a les eines que s'hauran d'utilitzar per dur a terme l'execució del servei.

Per aquest motiu és imprescindible que l'adjudicatari tingui presents les següents consideracions en el referent a les eines de gestió durant l'execució del contracte.

- L'Agència decidirà la utilització de qualsevol tecnologia nova o evolució de les existents, relacionades amb la prestació del servei.
- L'Agència decidirà la forma d'implantar qualsevol d'aquests nous sistemes, planificar els projectes corresponents i el seu calendari, així com la transició des dels sistemes existents cap als nous.
- Els adjudicataris es comprometen a assumir i adaptar-se a aquestes noves tecnologies i sistemes per donar el servei de suport, així com participar activament en el procés de transició, formant i preparant el seu personal en aquestes noves tecnologies i sistemes implantats sense cost addicional per l'Agència.

3.7 Gestió del coneixement

Amb l'objectiu de garantir que l'Agència disposi del coneixement necessari per a la correcta execució de les seves funcions com a Centre d'Innovació i Competència en Ciberseguretat (CIC4Cyber) i, especialment, l'impuls de la transformació fonamentada en el coneixement col·laboratiu, la coordinació de l'ecosistema de ciberseguretat i la voluntat per la innovació contínua, es requereix que l'empresa adjudicatària registri tot el coneixement que disposi i es generi en la contractació basada que derivi del present Acord Marc d'acord amb les directrius del CIC4Cyber.

A tal efecte, l'adjudicatària haurà de mantenir aquest coneixement actualitzat i accessible per a l'organització, havent de proporcionar una descripció detallada del coneixement que es disposi i es generi al servei ofert, i tenint, per part de l'organització, accés a aquest coneixement en qualsevol moment.

3.8 Seguretat Corporativa

Un cop adjudicat el contracte basat, tant l'empresa adjudicatària com el personal de l'empresa adjudicatària s'haurà de sotmetre a les polítiques i regulacions internes que estableix l'àrea de Seguretat Corporativa en matèria de seguretat de la informació:

- Permetre i facilitar la realització d'auditories de compliment de les normatives establertes per Seguretat Corporativa, internes o externes, sobre els sistemes d'informació vinculats a la

prestació del servei, i garantir la possibilitat de traçabilitat de les accions fetes per l'auditor per facilitar el seguiment d'aquestes i els seus possibles impactes no desitjats.

- Facilitar l'accés en qualsevol moment als equips i mitjans tècnics emprats pel personal de l'adjudicatari en les oficines de l'Agència.
- Acceptar les normes i polítiques que estableix l'àrea de Seguretat Corporativa tant en el moment de la seva incorporació com després de cada canvi important de les polítiques, normes o regulacions.
- Permetre l'administració i gestió dels equips i mitjans tècnics emprats per l'exercici de les seves funcions per part de l'àrea de Mitjans Tècnics per fer el desplegament de polítiques i controls de seguretat, actualització d'eines i manteniment d'aplicacions autoritzades i permisos d'accés a la informació.
- Els equips, així com la informació resident dels mateixos serà sempre custodiada per l'Agència.
- Garantir l'estabilitat dels equips (reduint al mínim la rotació de personal).
- Donar compliment a totes les normes, polítiques i marcs reguladors vigents durant el període del contracte (ENS, LOPDGDD, GDPR, LSSI, etc.).

A la finalització del contracte, l'adjudicatari del contracte basat quedarà obligat al lliurament o destrucció en cas de ser sol·licitada, de qualsevol informació obtinguda o generada com a conseqüència de la prestació del servei.

3.9 Control de Gestió

L'empresa adjudicatària del contracte basat, i en especial el cap de servei, haurà de col·laborar amb el responsable de la planificació pressupostària i el control de gestió de l'Agència per tal:

- De complir amb el model de seguiment econòmic i planificació en termes de capacitat i execució de tasques.
- D'ajustar-se als procediments de facturació que determini l'Agència.
- De conformar les factures en relació amb el reportat de serveis efectuat i acceptat per l'Agència, d'acord amb els procediments establerts.
- D'exercir la gestió del contracte amb capacitats de *forecast*.
- Realitzar el *reporting* en les eines proporcionades per l'Agència amb els següents conceptes.
 - Fitxer mestre de persones.
 - Fitxer mestre de projectes i activitats.
 - Estimació de recursos per projecte.
 - Seguiment dels riscos.
 - Seguiment del consum de recursos.
 - Imputació de temps i activitats.
 - Assignació de tasques a persones.
 - Memòria d'activitat del contracte.
 - Facturació i Conformació de factures.

L'adjudicatari proporcionarà la seva total col·laboració per a la realització d'auditories i la verificació del compliment dels compromisos. Aquestes auditories, realitzades en qualsevol de les instal·lacions involucrades en la prestació del servei, podran ser portades a terme per personal de l'Agència o sol·licitades a tercers. No serà necessari fer una notificació prèvia per a la realització de tasques d'auditoria que no requereixin la col·laboració activa per part del personal de l'adjudicatari. En el cas en què sigui necessària aquesta col·laboració, l'Agència farà una notificació amb dues setmanes d'antelació.

3.10 Documentació.

L'Agència és el propietari de tota la documentació elaborada pels adjudicataris referent al servei prestat pels adjudicataris i el seu personal i subcontractats que destini a l'execució dels serveis. L'adjudicatari s'encarregarà de disposar de totes les autoritzacions i permisos necessaris per tal de poder donar compliment a aquesta previsió, essent responsabilitat de l'adjudicatari qualsevol pagament o reclamació relativa a aquesta manca d'autoritzacions.

Els responsable de servei de l'Agència serà els responsable de la validació i aprovació dels documents elaborats pel personal de l'adjudicatari. En cas que la qualitat dels documents sigui molt baixa o de manera recurrent i/o perllongada en el temps de prestació dels serveis no assoleixi els nivells requerits s'aplicaran les penalitzacions establertes en la present licitació.

L'adjudicatari haurà de mantenir la documentació actualitzada en el sistema de gestió documental que l'Agència proporcioni per tal efecte.

D'altra banda, la producció i impressió dels materials necessaris per a la realització del servei anirà a càrrec de l'empresa adjudicatària.

3.11 Contingència

Els licitadors hauran de proveir un pla de contingència, en cas de desastre de les instal·lacions principals, en unes instal·lacions alternatives (centre de gestió secundari) propietat del licitador, que inclouran:

- Estacions de treball amb el programari adequat per realitzar les tasques descrites.
- Comunicacions d'accés a les aplicacions informàtiques.
- Telefonia fixa a les instal·lacions del servei.
- Accés a Internet a través de la xarxa d'àrea local.
- Espai suficient per allotjar en condicions de treball òptimes:
 - El personal necessari de l'adjudicatari per realitzar el servei i
 - Personal de l'Agència, o de terceres parts determinades per aquest, per a la correcta gestió del servei.
- Pla i execució de proves per validar la solució de contingència implementada, amb la periodicitat que l'Agència determini.

Les instal·lacions i equipament haurà de ser suficient per garantir la continuïtat dels serveis de l'Agència durant l'existència de la causa que doni lloc a la contingència.

3.12 Metodologia, estàndards i lliurables

L'organització del treball i execució del servei s'haurà d'adequar a les metodologies, estàndards i lliurables establerts per l'Agència vigents en el moment de l'execució del servei objecte del contracte basat.

3.13 Seguretat

En matèria de seguretat de la informació, l'empresa adjudicatària té les següents obligacions:

3.13.1 Deure de confidencialitat

Tot el personal de l'empresa adjudicatària així com els possibles subcontractistes han de mantenir absoluta confidencialitat i estricte secret sobre la informació coneguda arrel de l'execució dels serveis contractats. Aquesta obligació de confidencialitat s'haurà de mantenir durant 10 anys, o el que s'especifiqui en el contracte basat, des de que es va tenir coneixement de la informació, excepte en relació a les dades personals a les que accedeixin respecte a les que caldrà mantenir el deure de confidencialitat de manera indefinida, subsistint inclús quan es finalitzi la relació contractual, segons estableix la Llei Orgànica 3/2018.

L'empresa ha de comunicar aquesta obligació de confidencialitat al seu personal ja sigui intern com extern, que estigui involucrat en l'execució del contracte i possibles subcontractistes i ha de controlar el seu compliment.

L'empresa adjudicatària ha de posar en coneixement de l'Agència, de forma immediata, qualsevol incidència que es produeixi durant l'execució del contracte que pugui afectar la integritat o la confidencialitat de la informació.

3.13.2 Dades de caràcter personal

En relació amb el tractament de dades de caràcter personal, l'empresa adjudicatària del contracte basat donarà compliment com a encarregat de tractament del que estableix el Reglament General de Protecció de Dades.

3.13.3 Compliment del marc legal de ciberseguretat i del marc normatiu intern

L'empresa adjudicatària del contracte basat haurà de complir amb tots els requeriments que siguin d'aplicació d'acord amb el marc legal en matèria de ciberseguretat i amb el marc normatiu intern que siguin aplicables.

En relació al marc legal en matèria de ciberseguretat, i, en concret, al compliment de l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS), l'empresa adjudicatària del contracte basat haurà d'assegurar la conformitat dels sistemes d'informació que sustentin la prestació de serveis o de les solucions que pugui proveir amb l'ENS durant tot el termini d'execució del contracte i, si escau, haurà d'estendre aquesta exigència a la cadena de subministrament. L'Agència de Ciberseguretat podrà requerir a l'empresa adjudicatària del contracte basat el lliurament de la documentació acreditativa de la conformitat amb l'ENS. L'empresa adjudicatària del contracte basat haurà de designar, segons estableix l'ENS, un punt de contacte per a la seguretat (POC) que canalitzarà i supervisarà el compliment dels requisits de seguretat de la informació i la gestió dels incidents que es puguin produir durant l'execució del contracte.

A més de l'ENS i la normativa i guies tècniques que el desenvolupen, l'empresa adjudicatària del contracte basat haurà de conèixer i aplicar el marc normatiu intern, que inclourà el Marc Normatiu de Seguretat la Informació de la Generalitat de Catalunya i la normativa pròpia, les directrius o instruccions de l'Agència de Ciberseguretat. Especialment haurà de complir amb la Política de seguretat aplicable i la normativa relativa a l'ús de les tecnologies de la informació i la comunicació,

aprovada per Instrucció de la Secretaria d'Administració i Funció Pública i que es pot consultar al lloc web d'aquesta Secretaria. Si escau, l'empresa adjudicatària del contracte basat haurà de desenvolupar els procediments que siguin necessaris per a poder aplicar el marc normatiu.

3.13.4 Capacitat tècnica

Per a poder executar el contracte i oferir garanties de la seva capacitat tècnica, l'empresa adjudicatària del contracte basat haurà de presentar compromís exprés d'adscripció al contracte dels mitjans personals que s'especifiquin als plecs, complint amb els requeriments definits de formació, i acreditar la disposició efectiva dels mateixos.

L'empresa adjudicatària del contracte basat ha de garantir que tot el personal sigui conscienciat, rebi formació i informació sobre els seus deures, obligacions i responsabilitats en matèria de seguretat derivats de la legislació, del marc normatiu intern i dels procediments i directrius aplicables, recordant les possibles mesures disciplinàries aplicables i el seu deure de confidencialitat respecte a la informació a la que tingui accés.

3.13.5 Adquisició de productes/eines i productes o serveis de seguretat

Tant en el cas que es desenvolupin productes/eines, es facin integracions amb altres eines o s'adquireixin eines de mercat o qualsevol component de sistemes d'informació (hardware, software, etc.), aquests hauran de ser compatibles amb l'arquitectura de seguretat de l'Agència i complir amb els requeriments de seguretat que estableixi el marc legal i el marc normatiu intern, sotmetre's a proves tècniques de seguretat i aplicar les correccions necessàries prèviament a la posada en producció del producte/solució/eina. Caldrà incorporar el producte/eina dins el procés de desenvolupament segur de l'Agència de Ciberseguretat des de la fase de disseny fins a la posada en producció.

L'empresa adjudicatària del contracte basat haurà de garantir que disposa dels perfils amb la capacitat i la formació necessària per tal de poder operar, gestionar i mantenir els productes, eines o components objecte d'adquisició. A més, haurà de proporcionar formació i capacitat per al personal que designi l'Agència per tal que aquest personal adquireixi els coneixements necessaris per tal de poder operar, gestionar i mantenir els productes, eines o components objecte d'adquisició.

En cas que es contractin productes de seguretat o serveis de seguretat de les tecnologies de la informació i la comunicació que vagin a ser emprats en els sistemes d'informació de l'Agència, segons estableix l'ENS, hauran de tenir certificada la funcionalitat de seguretat relacionada amb el seu objecte d'adquisició. Els productes o serveis de seguretat hauran de constar al Catálogo de Productos y Servicios de Seguridad de las Tecnologías de la Información y Comunicación (CPSTIC) del Centre Criptològic Nacional o bé complir amb els criteris que estableixi l'Organismo de Certificación del Esquema Nacional de Evaluación y Certificación de Seguridad de las Tecnologías de la Información del Centre Criptològic Nacional o, en el seu defecte, acreditar que el producte o servei disposa de requeriments equivalents.

3.13.6 Interconnexions

Segons preveu l'ENS, en el cas que sigui necessari realitzar interconnexions entre sistemes de l'empresa adjudicatària del contracte basat i l'Agència o amb d'altres entitats:

- No es podran dur a terme, tret que prèviament hagin estat autoritzades expressament per l'Agència.
- En cas que s'autoritzi una interconnexió, l'empresa adjudicatària del contracte basat haurà de garantir que es documentin com a mínim les característiques de la interfície, els requisits de

seguretat i protecció de dades i la naturalesa de la informació intercanviada. Aquesta documentació l'haurà de facilitar a l'Agència.

- L'empresa adjudicatària del contracte basat haurà de participar en els mecanismes de coordinació que estableixi l'Agència i seguir els procediments establerts per aquest fi, per a poder atribuir i exercir de manera efectiva, les responsabilitats en relació a cada sistema interconnectat.

3.13.7 Verificació del compliment i auditoria

L'Agència es reserva el dret a verificar i auditar, amb mitjans propis o de tercers, el compliment de les mesures de seguretat requerides en base al marc legal de ciberseguretat i al marc intern per als sistemes d'informació emprats per a l'execució del contracte, en el moment i amb la periodicitat que s'estimi convenient. L'Agència podrà requerir el seguiment dels plans d'acció derivats d'aquestes verificacions i auditories. L'empresa adjudicatària del contracte basat haurà de disposar dels recursos adients per a dur terme l'execució de les tasques que li corresponguin en relació a aquest model de compliment, donant resposta en els terminis marcats per l'Agència de Ciberseguretat. Si escau, la gestió del compliment es realitzarà amb les eines que determini l'Agència de Ciberseguretat.

3.13.8 Incidents de seguretat

El POC haurà de notificar a l'Agència de Ciberseguretat qualsevol incident de seguretat que pugui redundar, directament o indirectament, en la seguretat dels sistemes d'informació, en els terminis i per les vies que determini o els procediments establerts. L'empresa adjudicatària del contracte basat haurà d'aportar tota la informació necessària per a la seva gestió i notificació als organismes competents per part de l'Agència de Ciberseguretat.

En cas que sigui necessari, l'empresa adjudicatària del contracte basat haurà de col·laborar amb qualsevol de les tasques que siguin requerides per part de l'Agència de Ciberseguretat per a la identificació, contenció, erradicació, recuperació i recopilació de les evidències dels incidents de seguretat.

3.13.9 Accés a la informació

L'empresa adjudicatària del contracte basat haurà de garantir l'accés del personal autoritzat de l'Agència de Ciberseguretat a la informació de seguretat (procediments, registre d'incidents, traces, etc.) per a poder desenvolupar l'objecte del contracte.

Tota la informació de seguretat haurà d'estar sempre disponible per a aquest personal, autoritzat i prèviament identificat. L'Agència de Ciberseguretat i l'empresa establiran conjuntament els mecanismes per facilitar l'accés del personal autoritzat a aquesta informació, establint els controls de seguretat mínims.

3.14 Assegurament i control de la qualitat i la millora contínua

L'empresa ha de vetllar per l'excel·lència i millora contínua dels processos, components tècnics i serveis sota el seu abast.

Per tal de garantir que s'aborda la qualitat i la millora, l'adjudicatari haurà d'elaborar, mantenir i executar un "Pla de Qualitat i Millora Contínua" que inclogui, entre d'altres:

- Anàlisi i avaluació de les dades obtingudes de la mesura del servei, tant de producció i activitat com de gestió de l'incidental i operació.

- Plans de millora del servei orientats a millorar el compliment dels objectius del servei i del negoci.
- Accions per l'assegurament i control de la qualitat (revisions, proves, etc.), amb major rigor, intensitat i profunditat segons la criticitat del projecte/servei/component.
- Accions per reduir el nombre d'incidències, problemes freqüents i el suport.
- Accions per millorar la qualitat percebuda i la satisfacció dels usuaris.
- Accions preventives per la mitigació de riscos, tenint en compte la seva probabilitat i el seu impacte.
- Accions dirigides a millorar la gestió del coneixement i incrementar la usabilitat dels serveis.
- Accions per maximitzar l'eficiència i la sostenibilitat del servei.

3.15 Seguiment del servei

Les empreses adjudicatària haurà de presentar un informe de seguiment. Aquests informes s'avaluaran als comitès operatius i es formalitzaran i s'elevaran els seus resultats a la resta de comitès.

L'informe de seguiment haurà de tenir, com a mínim:

- Un informe de gestió dels serveis desenvolupats per a cada basat, amb indicació de les activitats realitzades i les previstes realitzar, les volumetries globals d'activitat i els indicadors de compliment especificats als Acords de Nivell de Servei (ANS) de cada basat.
- Un informe de dedicació del basat a les diferents funcions requerides, per tal de poder avaluar la distribució dels esforços.
- Un informe d'accions de millora de l'activitat del propi basat, on es detallaran les accions de millora proposades amb informació rellevant per a la seva gestió (per exemple, el benefici previst obtenir, el termini d'implantació, etc.). Per cada millora implantada s'establirà, sempre que sigui possible, un indicador que s'afegirà a l'informe de gestió dels serveis. La periodicitat de l'informe de seguiment serà mensual, quant al seguiment de les activitats i la implantació de les millores. La presentació de les propostes de millora es farà amb la periodicitat indicada en cada contracte basat o el que es determini per part del responsable del contracte de l'Agència de Ciberseguretat.

Si existeix cap especificitat en aquest sentit, es recollirà al basat corresponent.

Pel control i seguiment del servei s'utilitzaran dades, mètriques i informes (en endavant informació) que serviran de suport als òrgans de gestió establerts i que són, en el seu conjunt, el mecanisme de seguiment i avaluació del servei. Aquesta informació es pot fer extensible a altres Unitats, Àrees, Direccions de l'Agència o tractar-se d'anàlisi puntual.

L'empresa adjudicatària del contracte basat és la responsable de generar i lliurar la informació que es determini en els diferents àmbits del servei, la qual ha de permetre a l'Agència governar, controlar i gestionar els serveis prestats objecte del contracte, tant des d'una òptica individual, com transversal i global.

La periodicitat, dates límit de lliurament, canals de transmissió, format exacte i contingut detallat de la informació a elaborar en tots els àmbits del servei, seran definits per l'Agència. L'Agència podrà sol·licitar, durant la vigència del contracte, ampliacions i canvis en el contingut, periodicitat, canals i format de la informació per ajustar-se a les necessitats de seguiment dels serveis.

L'empresa es compromet a automatitzar tot el possible els processos de generació i transmissió de la informació, arribant a la màxima integració possible.

L'empresa es compromet a proporcionar informació veraç i contrastada, i haurà de disposar dels mecanismes necessaris per garantir-ho. L'Agència podrà dur a terme les auditories que consideri necessàries per a la seva verificació, obligant-se l'empresa a participar-hi de manera activa i diligent sense cap cost afegit per a l'Agència.

L'Agència podrà sol·licitar informació de forma immediata i l'empresa hi donarà resposta ràpida fora de la planificació establerta.

3.16 Integració amb altres equips

L'adjudicatari del contracte basat haurà de portar a terme les activitats d'integració amb la resta d'equips operatius que conformen l'Agència, tant amb personal intern com amb personal d'altres empreses contractistes.

Aquesta integració s'haurà de portar a terme tant a nivell de la operativa diària (per garantir l'execució dels processos de la cadena de valor de l'Agència) com a nivell tàctic i operatiu.

Tot i això, els models de relació han de garantir els següents punts:

- Participació de l'adjudicatari en els processos que l'afectin.
- Compartició d'informació sobre fets puntuals (incidències, alertes, vulnerabilitats, etc.), ja sigui amb l'Agència com directament amb altres proveïdors.
- Compartició d'informació sobre fets agregats (tendències, patrons) i sobre afectacions col·lectives als diferents clients de l'Agència.
- Eliminació de les sitges organitzatives.
- Creació d'un fons comú de coneixement sobre la seguretat de la informació.
- Creació de bucles de retroalimentació que facilitin una resposta àgil davant de qualsevol nova situació en matèria de seguretat.

*Pàgina web o altre informació que es
vulgui mostrar en la contraportada.*