



Eusko Jurlaritzaren
Informatika Elkarte

Sociedad Informática
del Gobierno Vasco

Suministro de una Plataforma y servicio de implantación, explotación y de concienciación en ciberseguridad para BATERA

Pliego de Condiciones Técnicas

Mayo de 2023

Este documento es propiedad de Eusko Jaurlaritzaren Informatika Elkarte – Sociedad Informática del Gobierno Vasco, S.A. (EJIE) y su contenido es CONFIDENCIAL. Este documento no puede ser reproducido, en su totalidad o parcialmente, ni mostrado a otras partes, ni utilizado para otros propósitos que los que han originado su entrega, sin el previo permiso escrito de EJIE. En el caso de ser entregado en virtud de un contrato, su utilización estará limitada a lo expresamente autorizado en dicho contrato. EJIE no podrá ser considerada responsable de eventuales errores u omisiones en la edición del documento.

Versión	Fecha	Resumen de cambios	Elaborado por	Aprobado por
1.0	18/05/2023	Versión inicial	Josu Bagazgoitia	Aritza Iratzagorria

Índice

1	Introducción	4
1.1	Perfil de la compañía.....	4
2	Objeto del contrato.....	5
2.1	Objeto y alcance del servicio	5
3	Requisitos técnicos.....	6
3.1	Plataforma de evaluación del riesgo en ciberseguridad para concienciación y formación adaptada	6
3.2	Servicios de acompañamiento y soporte	7
3.3	Plan de implantación de la plataforma.....	7
3.4	Entregables e informes	7

1 Introducción

1.1 Perfil de la compañía

EJIE, Eusko Jaurlaritzaren Informatika Elkartea – Sociedad Informática del Gobierno Vasco, es la Empresa pública de servicios de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC), cuya razón de existir es contribuir a la consecución de un Sector Público Vasco, moderno y eficiente, en el Marco Legal establecido por el Gobierno, con la seguridad y calidad necesarias y con el debido respeto al medio ambiente.

EJIE tiene como meta final la consecución de la satisfacción de sus clientes, siendo el instrumento común de prestación de servicios TIC en el Sector Público Vasco, y comprometiéndose en:

- Construir y mantener con eficiencia y calidad la infraestructura de los Sistemas de Información, posibilitando su continuidad y seguridad.
- Garantizar la interoperabilidad entre las distintas administraciones.
- Servir de apoyo a las necesidades de planificación y realización de la función informática de los Departamentos y Organismos Autónomos del Gobierno, asegurando la cobertura de sus demandas con el compromiso y profesionalidad adecuados a las relaciones contractuales que se establezcan.

Por tanto, EJIE debe ser, un instrumento común de referencia para la prestación de servicios TIC en el Sector Público Vasco:

- Aportando valor añadido.
- Proporcionando soluciones competitivas.
- Transmitiendo confianza a sus clientes.
- Contando con personas cualificadas y comprometidas.

Se puede obtener información más detallada y extensa en nuestra dirección de Internet <https://www.ejje.eus>.

2 Objeto del contrato

2.1 Objeto y alcance del servicio

El objeto del expediente es la implantación de una plataforma de evaluación del riesgo en ciberseguridad asociado a las personas de las distintas entidades del entorno Batera

Así mismo, se pretende contar con un servicio de acompañamiento en las distintas tareas requeridas por la plataforma (definición, explotación, etc.), además de soporte y seguimiento.

La plataforma y el servicio ofertados deben establecer las casuísticas soportadas a la hora de la incorporación de entidades (y usuarios) a consumirla, ya sea mediante campañas anuales con suscripción única previa o por periodos más cortos (trimestrales, semestrales, etc.), siempre que la vigencia esté alineada con el fin del contrato y cuyo coste se calcule como la parte proporcional sobre el precio anual.

La estimación inicial de adhesión y uso de la plataforma estaría entre las 6.500 y las 9.000 personas.

3 Requisitos técnicos

Se solicita la presentación de una oferta en respuesta a este pliego para la adquisición de la plataforma y de los servicios que se detallan a continuación.

3.1 Plataforma de evaluación del riesgo en ciberseguridad para concienciación y formación adaptada

Con el propósito de que las acciones de concienciación sean realmente efectivas se considera necesario disponer de una plataforma automatizada que permita:

- Evaluar el riesgo de seguridad asociado a las personas de las entidades de Batera.
- Disponer de métricas e indicadores que permitan medir tanto el nivel de riesgo como la eficacia de las acciones de concienciación, así como el nivel de alerta de las personas.
- Aumentar o mantener el estado de alerta en ciberseguridad de las personas.
- Elaborar planes de acción y realizar actividades de formación dirigidas a colectivos específicos en diferentes formatos.
- Lanzar campañas de ataque dirigido a colectivos específicos de las principales amenazas en ciberseguridad orientadas a las personas.

Para ello, se requiere una plataforma software que permita evaluar el riesgo de ciberseguridad asociado a las personas y concienciar en diferentes áreas de la ciberseguridad y de las amenazas de mayor riesgo: ingeniería social, phishing, manejo de cuentas y credenciales, etc.

La plataforma debe permitir la adaptación automática de los contenidos en función tanto del desarrollo de las acciones en el tiempo y de los indicadores de alerta como de la evolución de las amenazas en el entorno de las entidades de Batera.

Tanto el interfaz de usuario de la plataforma como los contenidos de concienciación y formación en ciberseguridad deben estar disponibles en euskera y en castellano.

Puesto que el objetivo fundamental de esta plataforma es la evaluación del riesgo de seguridad asociado a las personas, debe permitir la generación de paneles de métricas e indicadores que informen del estado de alerta con suficiente granularidad como para proporcionar información clasificada por colectivos. Estos paneles de indicadores deben actualizarse periódicamente y mostrar su evolución en el tiempo. Esta evaluación permitirá diseñar planes de acción en concienciación de ciberseguridad acordes a los niveles de alerta en cada momento.

La granularidad mencionada es necesaria también para el desarrollo de itinerarios de concienciación personalizados, con el objetivo de aumentar la eficacia de estas acciones, aumentar el estado de alerta en ciberseguridad e informar a cada persona de sus resultados y evolución.

Además de las capacidades de formación (e-learning), debe incluir la realización de campañas de simulación y entrenamiento ante las principales amenazas de ciberseguridad para las personas de las entidades usuarias, de manera que pueda adaptarse al perfil de cada una (colectivo y nivel de alerta). Para ello, debe contar con herramientas y algoritmos que permitan incorporar los aspectos psicológicos asociados en la realización de ataques dirigidos a los colectivos de mayor riesgo, pudiendo llegar a evaluar el nivel de agotamiento de las personas de la organización.

Otro aspecto fundamental de la herramienta debe ser su eficiencia, es decir, que debe maximizar el rendimiento sobre el tiempo dedicado por cada persona a la concienciación en ciberseguridad.

El proveedor debe ofrecer el uso de la plataforma de evaluación del riesgo en ciberseguridad asociado a las personas en la modalidad SaaS (Software as a Service) y las características propuestas deben estar disponibles en el entorno productivo en el momento de la licitación.

Por otro lado, se definen los siguientes requisitos para la plataforma solicitada:

- La plataforma deberá estar disponible para las personas usuarias en el horario de servicio que se establezca (con un ANS superior al 90%).
- Se deberá proporcionar un contacto de soporte técnico y de consulta disponible en el horario de servicio.
- Las incidencias deberán ser atendidas en un tiempo máximo de 4 horas.
- El adjudicatario proporcionará una persona de contacto único para todos los asuntos relativos a la seguridad. Deberán establecerse dos medios alternativos para comunicación con la persona de contacto.

3.2 Servicios de acompañamiento y soporte

Se deben presentar los servicios de acompañamiento a la implantación y explotación de la plataforma con un enfoque metodológico en 3 fases:

- Preparación del programa de concienciación (definición del público, estrategia de comunicación y planificación del programa)
- Desarrollo del programa (preparación de contenidos y mecanismos de evaluación)
- Ejecución del
- (ejecución de iniciativas y acciones, ejecución de evaluaciones)

Además de los propios servicios vinculados a la plataforma, se solicita un seguimiento mensual para la presentación del resultado de las distintas acciones abiertas en cada entidad y del seguimiento continuo del proyecto.

3.3 Plan de implantación de la plataforma

Se deben presentar las fases iniciales de implantación y despliegue de la plataforma, así como de los seguimientos y actividades cíclicas o periódicas a tener en cuenta.

3.4 Entregables e informes

El adjudicatario deberá proporcionar a EJIE, al menos, informes de resultados de las acciones realizadas e informes de seguimiento mensual de la evolución de las personas adheridas al plan de concienciación, con capacidad de separar en todo momento los resultados por entidad o departamento.