

gdpr_breach_response_sop

GDPR Urraketa Erantzun Prozedura (Hobetua)

GDPR Data Breach Response SOP (Improved)

Enpresa: Zabala Galetak, S.L. **Dokumentu Kodea:** GDPR-SOP-001 **Bertsioa:** 2.0 - IMPROVED
POST-APT Data: 2026-02-05 **Jabea:** DPO **Egoera:** Indarrean

1. RGPD ART. 33/34 BETEBEHARRAK

1.1 Art. 33 - Jakinarazpena Autoritate Eskudunari (AEPD)

Epemuga: 72 ordu urraketa detektatu ondoren **Nori:** AEPD (Agencia Española de Protección de Datos)
Nola: <https://www.aepd.es/notificaciones-brechas>

1.2 Art. 34 - Komunikazioa Interesdunari

Epemuga: BEREHALA (sin dilación indebida) **Nori:** Langileari, bezeroari (afektatuak) **Noiz Obligatorio:** Arrisku ALTUA pribatutasun eskubideetarako

2. BREACH RESPONSE FLUXUA (72H)

T+0h: DETEKZIOA

↓

T+1h: BERIFIKAZIO ETA EBALUAZIO INICIAL

↓

T+4h: CONTAINMENT (isolamendua)

↓

T+12h: IMPACT ASSESSMENT (arrisku maila)

↓

T+24h: JAKINARAZPENA AEPD (baldin arrisku > ertaina)

↓

T+24h: KOMUNIKAZIOA AFEKTATUEI (baldin arrisku altua)

↓

T+72h: TXOSTEN OSOA AEPD

3. BREACH SEVERITY MATRIX

Criteria	Baxua	Ertaina	Altua	Oso Altua
Datu Kopurua	< 10	10-100	100-1000	> 1000
Datu Mota	Ez-sentsibl	Pertsonala	Finantza	Osasuna
Exfiltration	Ez	Suspepta	Konfirmatua	Publikatua
Zifraketa	Bai	Bai	Ez	Ez

Jakinarazpena AEPD: ERTAINA, ALTUA, OSO ALTUA **Komunikazioa Afektatuei:** ALTUA, OSO ALTUA

4. BREACH NOTIFICATION TEMPLATE (AEPD)

Web Form: <https://www.aepd.es/notificaciones-brechas>

Edukia (Art. 33.3):

1. Urraketa Deskribapena:

- Data eta ordua
- Nola gertatu da (ransomware, phishing, insider, ...)
- Non gertatu da (sistemak afektatuak)

2. Datu Kategoriak eta Kopurua:

- Kategoria: Izen-abizenak, DNI, emailak, nominak, osasun datuak, ...
- Kopurua: 120 langile afektatuak

3. DPO Kontaktua:

- Izena: Ainhoa Uriarte
- Email: dpo@zabalagaitak.com
- Telefono: +34 943 XX XX XX

4. Ondorio Posibleak:

- Arrisku: Identitate lapurreta, fraude finantzaria, diskriminazio
- Probabilitate: Altua / Ertaina / Baxua

5. Neurri Adoptatzea:

- Containment: Sistemak isolatu
- Eradication: Malware ezabatu
- Recovery: Backup berr eskuratzea
- Notification: Afektatuei jakinarazi

6. Neurri Arintzen Hartuak:

- MFA aktibatu (100%)
- EDR deployment
- Password reset (guztiak)
- Credit monitoring offer (afektatuei)

5. BREACH NOTIFICATION TEMPLATE (AFEKTATUEI)

Bidalketa: Email (cifratua) + Posta fisikoa

Template:

Asunto: INFORMAZIO GARRANTZITSUA - Datu Pertsonalen Urraketa

Estimado/a [IZENA]:

Zabala Gaietak, S.L.-k zibersegurtasun intzidentzia bat jasan du [DATA], eta zure datu pertsonalak konprometitu egin dira.

DATUAK AFEKTATUAK:

- Izen-abizenak
- DNI
- Helbidea
- Telefono
- Email
- [Baldin finantza] Banku kontuaren zenbakia
- [Baldin osasun] Osasun datuak (baja medikuak)

ZER GERTATU DA:

[Deskribapen laburra: Adib: Ransomware erasoa datuak exfiltratu zituen]

ARRISKU POSIBLEAK:

- Identitate lapurreta
- Fraude finantzaria (baldin banku datuak)
- Phishing erasoak zure izenean

NEURRI HARTUAK ZABALA GAIETAK-EK:

- Sistemak isolatu eta aseguratu
- Pasahitz guztiak aldatu
- MFA aktibatu (100%)
- EDR segurtasun sistema instalatu
- AEPD jakinarazi (72h barruan)

NEURRI HARTU BEHAR DITUZU ZUK:

1. Pasahitzak aldatu (batez ere banku, email)
2. Aktibatu MFA zure kontu guztiak
3. Monitorizatu banku mugimendua (fraud alert)
4. Phishing email-en kontuz ibili

LAGUNTZA:

- Credit monitoring zerbitzua: DOAKO 2 urtean
- DPO kontaktu: dpo@zabalagaietak.com
- Telefono laguntza: +34 943 XX XX XX (09:00-18:00)

ZURE ESKUBIDEAK:

- Erreklamazioa AEPD-ra: <https://www.aepd.es>
- Kalte-ordaina eskatzea (RGPD Art. 82)

Sentitzen dugu egoera hau. Gure lehentasuna zure datuak babestea da.

Eskerrik asko zure ulertzeagatik.

Jon Zabala
CEO, Zabala Gaietak, S.L.

6. BREACH RESPONSE TEAM

Rol	Izena	Telefono	Ardurak
Incident Commander	CISO (Mikel Etxebarria)	+34 XXX	Koordinazio orokorra
DPO	Ainhoa Uriarte	+34 XXX	AEPD jakinarazpena
Legal	Itziar Sarasola	+34 XXX	Interpretazio legala

Rol	Izena	Telefono	Ardurak
IT Lead	IT Officer	+34 XXX	Technical containment
Communications	CEO (Jon Zabala)	+34 XXX	Komunikazio kanpoa

7. AEPD JAKINARAZPEN CHECKLIST

- Urraketa detektatu da (data + ordua erregistratu)
- Berifikazio egina (false positive ez da)
- Impact assessment osatua (arrisku maila)
- DPO jakinarazi
- Breach response team aktibatu
- Containment neurri hartu (< 4h)
- AEPD web form bete (< 72h)
 - Urraketa deskribapena
 - Datu kategoriak eta kopurua
 - DPO kontaktu
 - Ondorio posibleak
 - Neurri adoptatu
- Afektatuei komunikatu (baldin arrisku altua) (< 72h)
- Txosten osoa AEPD bidali (< 72h)
- Forensic analysis hasi
- Lessons learned dokumentatu

8. POST-BREACH ACTIONS

8.1 Forensic Analysis

Arduraduna: CISO + Kanpoko aholkularitza **Timeline:** 1-2 asteak **Deliverable:** Forensic Report
Dokumentua: /security/forensics/reports/breach_YYYY-MM-DD_report.md

8.2 Root Cause Analysis

Galderak: - Nola sartu zen erasotzailea? - Zer ahulezia ustatu zen? - Zer kontrol falta zen? - Nola ekiditu genezake etorkizunean?

8.3 Remediation Plan

Dokumentua: /security/incidents/breach_remediation_plan.md

Edukia: - Gap analysis (zer falta zen) - Neurri berri proposatu - Budget eta timeline - Responsible parties

8.4 Lessons Learned

Bilera: Breach Response Team + CGC **Timeline:** 2 asteko ondoren breach **Dokumentua:** /security/incidents/lessons_learned_YYYY-MM-DD.md

9. COMPLIANCE METRICS

KPI	Target	Egungo
Breach detection time	< 15 min	6h (⚠️ Hobetu)
Breach notification (AEPD)	< 72h	48h (✓)
Afektatuei notification	< 72h	72h (✓)
Containment time	< 4h	12h (⚠️ Hobetu)
Recovery time	< 24h	7 egun (✗ Hobetu)

Hobekuntza Plan: SOC 24/7 + EDR + SIEM

10. TRAINING

Maiztasuna: Bi-urteko **Audience:** Breach Response Team **Edukia:** - RGPD Art. 33/34 interpretazioa - Breach detection techniques - Forensic analysis basics - Crisis communication - Tabletop exercise (breach simulation)

Hurrengo sesioa: 2026-06-15

11. ERREFERENTZIAK

- RGPD Art. 33-34
 - WP29 Guidelines on Personal Data Breach Notification
 - AEPD Guía Notificación Brechas
 - [/security/incidents/sop_incident_response.md](#)
 - [/compliance/gdpr/data_breach_notification_template.md](#)
-

ONARPENA: DPO (Ainhoa Uriarte) + CEO (Jon Zabala) - 2026-02-05 **HURRENGO BERRIKUSKETA:** 2027-02-05

Dokumentu hau sortu da RA4 (GDPR Aplikazioa) betebeharrik betetzeko, post-APT hobetuekin.