

Komunikazio Plana - Segurtasun Gorabeherak - Zabala Gaietak

1. Helburua

Segurtasun intzidentzia baten aurrean barneko eta kanpoko komunikazio eraginkorra bermatzea.

2. Barne Komunikazioa

2.1. Jakinarazpen Protokoloa: Nork eta Nola

2.1.1. Hasierako Detekzioa eta Jakinarazpena

Detektatzailea (edozein langile edo sistema automatizatua):

1.

Lehentasunezko bideratze kanal reserbatua: helpdesk@zabalagaietak.eus edo segurtasuna@zabalagaietak.eus 2. **Telefono larrialdietarako:** +34 XXX XXX XXX (24/7 zaintza) 3. **Txat sistema barnekoa:** Slack #segurtasun-alertak kanalean jakinarazi

Lehen erantzulea (Helpdesk edo IT zaintzailea):

- Intzidentziaren hasierako sailkapena egiten du (Larritasun Matrizearen arabera)
- **15 minutu barruan** IT Arduradunari eta CISO-ri jakinarazi behar du
- Intzidentziaren erregistro txartela irekitzen du (Ticket ID sortu)

2.1.2. Eskalada Prozesua Kudeaketa Mailaren Arabera

MAILA 1 - Larritasun Baxua/Ertaina:

- **Jakinarazpena:** IT Arduraduna + CISO
- **Erantzun epea:** 2 ordu
- **Erabakiak:** Segurtasun taldeak hartzen ditu
- **Eguneratze maiztasuna:** 8 orduro

MAILA 2 - Larritasun Altua:

- **Jakinarazpena:** CISO → Zuzendari Nagusia (CEO) + DPO + Aholkularitza Legala

- **Erantzun epea:** 30 minutu
- **Erabakiak:** Krisiaren Kudeaketa Taldea (CMT) aktibatzen da
- **Eguneratze maiztasuna:** 4 orduro
- **Komunikazio formatua:** Laburpen exekutiboa email + deialdia CMT bilerara

MAILA 3 - Larritasun Kritikoa:

- **Jakinarazpena:** CMT osoa + Kontseiluko kideak + Prentsa arduraduna
- **Erantzun epea:** Berehalakoa (15 minutu)
- **Erabakiak:** CMT osoak berehala biltzen da (fisikoki edo bideo deiaz)
- **Eguneratze maiztasuna:** Orduro
- **Komunikazio formatua:** Krisi txostena + Bilera jarraitua + War Room aktibatua

2.2. Erabakien eta Eguneratze Protokoloa

2.2.1. Erabakien Hartzea

Erabaki Organoa Larritasun Mailaren Arabera:

Larritasuna	Erabaki Organoa	Parte-hartzaileak	Erabaki Denbora
Baxua	IT Arduraduna	Teknikariak	2 ordu
Ertaina	CISO + IT	Segurtasun taldea	1 ordu
Altua	CMT	CISO, CEO, DPO, Legala	30 minutu
Kritikoa	CMT Osoa	Guzti goi-mailakoak	Berehalakoa

2.2.2. Eguneratzeen Partekatzea

Komunikazio Tresnak:

1. **Incidentziaren Kudeaketa Sistema (IMS):** Ticket-ak eta egoera eguneratzeak
- 2.

Slack/Teams Kanal Pribatua: #incident-[ID] kanala sortzen da intzidentzia bakoitzeko
3. Posta Elektronikoa: Eguneratze formalak goi-mailako arduradunentzat
4. War Room (krisi egoeretan): Espazio fisiko/birtuala erabaki bizkorretarako

Eguneratzeen Edukia (Estandarizatua):

- **Intzidentzia ID eta Izenburua**
- **Egoera Oraingoa:** Ebazpenean, Gelditu, Konponduta, Itxita
- **Eragina:** Zer zerbitzu/datu/sistema kaltetuta

- **Ekintza Hartuak:** Azken eguneratzetik hona
- **Hurrengo Urratsak:** Planifikatutako ekintzak
- **Estimatutako Konponketa Denbora (ECD)**
- **Arriskuak eta Oztopoak**

Eguneratzeen Template-a (Laburpena):

INTZIDENTZIA ID: INC-2026-001

DATA/ORDUA: 2026-01-12 14:30

EGOERA: Ebazpenean (60% konponduta)

ERAGINA: E-commerce webgunea mantentze lanetan (5000 erabiltzailek kaltetuta)

AZKEN EKINTZAK:

- Trafikoa backup zerbitzarira bideratu
- Datu baseko ordezkia kargatu

HURRENGO URRATSAK:

- Kaltetu gabeko sistema berriro aktibatu (1 ordu)
- Monitorizazio bikoiztua ezarri

ECD: 16:00

2.3. Kontaktu Zerrenda (Rolak eta Ardurak)

2.3.1. Krisiaren Kudeaketa Taldea (CMT)

Rola	Izena	Telefonia	Email	Ardura
CISO	[Izena]	[Telefonia]	ciso@zabalagailetak.eus	Erantzun plana
CEO	[Izena]	[Telefonia]	ceo@zabalagailetak.eus	Baliabideak
DPO	[Izena]	[Telefonia]	dpo@zabalagailetak.eus	GDPR
Legala	[Izena]	[Telefonia]	legal@zabalagailetak.eus	Agintariak
Bozera maileak	[Izena]	[Telefonia]	press@zabalagailetak.eus	
Prentsa				
IT Lead	[Izena]	[Telefonia]	it@zabalagailetak.eus	Konponketa

2.3.2. Erantzun Talde Teknikoa

Rola	Kontaktua	Lehen Erantzuna
Sare Administrazioa	netadmin@zabalagailetak.eus	Firewall, Trafikoa
Sistema Administrazioa	sysadmin@zabalagailetak.eus	Zerbitzariak,

Rola	Kontaktua	Lehen Erantzuna
VM-ak		
Datu Baseko Arduraduna	dba@zabalagailetak.eus	MongoDB, Redis
Garatzaile Senior	dev-lead@zabalagailetak.eus	Aplikazioen kodea
Segurtasun Analistak	soc@zabalagailetak.eus	Forentsikoa, Analisia

2.3.3. Ordezkapen Katena (Eskurazintasuna)

Rol bakoitzak ordezeko bat izan behar du:

- **CISO ordezeko:** IT Arduraduna
- **CEO ordezeko:** CFO edo COO
- **DPO ordezeko:** Aholkularitza Legala

3. Kanpo Komunikazioa

3.1. Jakinarazpen Protokoloa: Bezeroei

3.1.1. Jakinarazpen Denbora Mugak

Egoera	Epea	Bidea	Edukia
Etena (Handia)	30 min	Email+Banner+SMS	Zerbitzu etena,
konponketa plana			
Etena (Txikia)	2 ordu	Email+Banner	Arazoak, konponketa bidean
Urraketa (Susmoa)	24 ordu	Emaila	Aurreikuspena,
segurtasun gomendioak			
Urraketa (Baiaz)	72h (GDPR)	Email+Gutuna	Urraketa xehetasunak,
eragina			
Konponduta	Berehala	Email+Web	Zerbitzua OK, esker onak

*GDPR-ren arabera, 72 orduko gehienezko epea agintariei; bezeroei ahalik eta azkarren.

3.1.2. Mezularitza Estandarizatua Bezeroei

ZER EMAN:

- ☒ Intzidentziaren deskribapen orokorra (ez teknikoa)
- ☒ Zer zerbitzuek kaltetuta
- ☒ Estimaturako konponketa denbora
- ☒ Erabiltzaileek har ditzaketen segurtasun neurriak
- ☒ kontaktu informazioa laguntzarako
- ☒ Zer egiten ari garen konpontzeko

ZER EZ EMAN:

- ☒ Xehetasun teknikoak (zaugarritasun espezifikoak)
- ☒ Zergatiak ezagutzen ez baditugu oraindik
- ☒ Errudun edo arduradunei buruzko aipamenak
- ☒ Sistema barneko konfigurazioak edo segurtasun neurriak
- ☒ Beste bezero edo datuen xehetasun pribatuak
- ☒ Kalteak minimizatze saiakerak ("ez da larria" - eztabaidagarria)

Eguneratze Maiztasuna:

- **Krisi egoera aktiboa:** 4-6 orduko
- **Ebazpen prozesua:** Egunero
- **Post-mortem:** 7 egun ostean, txosten osoagoa

3.2. Jakinarazpen Protokoloa: Hornitzaileak

3.2.1. Jakinarazpen Kasuak

Hornitzaileak jakinarazi behar zaizkie kasu hauetan:

1. Haien zerbitzua intzidentziaren iturria den ala
2. Haien sistemak ere kaltetuta egon daitezkeela susmatzen da
3. Lankidetzaren teknika behar da intzidentzia ebazteko
4. Kontratu klausulek jakinaraztea eskatzen badute

3.2.2. Komunikazio Formatua

Mota: Email formala edo telefono deia + email berrespena **Hartzaileak:** Hornitzailearen segurtasun kontaktua (SOC/CSIRT) **Edukia:**

- Enpresaren identifikazioa
- Intzidentziaren laburpena (haien zerbitzuaren partaidetzarekin)

- Beharrezko laguntza edo informazioa
- Konfidentzialtasun eskaera

Denbora muga: 24 ordu hornitzailearen partaidetza susmatzen denetik

3.3. Jakinarazpen Protokoloa: Araudi-Agintariak

3.3.1. Agintari Zerrenda eta Kasu Motak

Agintaria	Noiz Jakinarazi	Epea	Bidea	Arduraduna
AEPD / Bulegoa	Datu pertsonalen urraketa (arriskua)	72 ordu		
Formularioa [web bidez]	DPO			
BCSC	Zibersegurtasun intzidente larriak (azpiegitura kritikoa)			
Azkarren	incident@bcsc.eus	CISO		
INCIBE-CERT	Zibersegurtasun intzidente nazionalak	Gomendatua		
https://www.incibe.es/incibe-cert	CISO			
Ertzaintza/Polizia	Ziberdelituak (hacking,			
sabotajea, lapurreta)	Berehala	Salaketa ofiziala	CEO + Legala	
EAERoad Ikuskaritza	OT sistemetan eragina (industria segurtasuna)	24		
ordu	Tel: XXX XXX XXX	CEO		

3.3.2. AEPD-rako Jakinarazpen Prozedura (GDPR)

1. Hasierako Jakinarazpena (72 ordu):

- DPO-k aurrez betetako formularioa betetzen du: <https://www.aepd.es>
- **Gutxieneko Edukia:**
 - Urraketa mota eta egoera
 - Datu kategoriak eta erabiltzaile kopurua kaltetuta

- DPO-ren kontaktua
- Ondorio posibleak eta hartutako neurriak
- Erabiltzaileak jakinarazteko asmoa

2. Eguneratze Txostena:

- Informazio gehiago eskuragarri denean, eguneratu

3. Erabiltzaileei Jakinaraztea:

- Arriskua “handia” bada pertsonentzat, zuzenean jakinarazi behar zaie (email/gutuna)

3.3.3. Delituaren Salaketa (Polizia/Ertzaintza)

Prozedura:

1. **Erabakia:** CEO + Aholkularitza Legalak erabakitzen dute salaketa jartzea
- 2.

Frogak Prestatu: Forentsiko taldeak kopia bat prestatzen du (ISO kopia, log-ak, pantaila-argazkiak) 3. **Salaketa Jartzea:** Legelariak lagunduta, Ertzaintzan edo Polizian 4. **Jarraipena:** Salaketa zenbakia gorde eta agintariekin koordinatu

3.4. Prentsa eta Komunikabide Publikoak

3.4.1. Noiz Prentsarekin Komunikatu

Kasu hauetan bakarrik:

- Intzidentzia publikoki ezaguna denean (sare sozialetan, albisteak)
- Bezero andana bat kaltetuta dago eta erreputazioa kudeatu behar da
- Agintariak edo lege betekizunek eskatzen dutenean
- Garapen proaktiboa egin nahi badugu (“gure segurtasuna azpimarratzeko”)

3.4.2. Prentsa Oharra Prozedura

Arduraduna: Komunikazio Bozeramailea (CMT-k onartuta)

Pausuak:

1. CMT-k prentsa oharraren edukia onartzen du
2. Aholkularitza legalak berrikusten du
3. CEO-k azken onarpena ematen du
4. Bozeramaileak publikatzen du enpresaren webgunean + email hedapenetan

Prentsa Oharraren Egitura:

- Izenburua: Laburra eta argia
- Sarrera: Zer gertatu da (faktikoa)
- Gorputza: Hartutako neurriak, egoera oraingoa
- Itxiera: Konpromisoa bezeroekiko, kontaktu informazioa
- Oharrak: Informazio teknikoa gehiago nahi izanez gero (DPO/CISO-ren kontaktua prentsakoei)

Ez onartuak:

- Langileek banakako deklarazioak egitea prentsara (bakarrik Bozeramaileak)
- Sare sozialetan ez-ofizialki argitaratzeak

4. Mezularitza Ereduak (Templates)


4.1. Barne Komunikazio Template-ak

4.1.1. Email Eguneratzea (Intzidentzia Aktiboa)


Gaia: [URGENT] Intzidentzia INC-[ID] - Eguneratzea #[zenbakia]


Langile Maiteok,

Intzidentzia INC-[ID]-ri buruzko eguneratze berria partekatu nahi dizuegu:

 EGOERA ORAINGOA: [Ebazpenean / Gelditu / Konponduta]

 DATA/ORDUA: [UUUU-HH-EE HH:MM]


 ERAGINA: [Zer sistema/zerbitzu kaltetuta]

 AZKEN EKINTZAK:

- [Ekintza 1]
- [Ekintza 2]


 HURRENGO URRATSAK:

- [Plana 1]
- [Plana 2]

 ESTIMATUTAKO KONPONKETA: [HH:MM edo "oraindik ezezaguna"]

 ZER EGIN LANGILEOK:

- [Gomendio espezifikoak, adib: "ez erabili email-a", "VPN konexioa kontrolatu"]

 ZALANTZAK: Jarri harremanetan: incident-response@zabalagailetak.eus

Eskerrik asko zuen lankidetzagatik.

Segurtasun Taldea
Zabala Gailetak

4.1.2. Telefono Alerta Script-a (Krisi Kritikoa)

Kaixo [Izena], [Zure Izena] naiz Zabala Gailetak-etik.

Segurtasun intzidentzia kritiko bat detektatu dugu eta zure parte-hartzea behar dugu.



- Intzidentzia: [Laburpen bat esalditan]
- Larritasuna: KRITIKOA
- Eragina: [Sistema/Zerbitzu kaltetuta]
- Bilera: [Ordu] -tan, [Tokia: War Room / Zoom link]

Bai al duzu galderapik?

[Helburu berehalakoa eman, adib: "konponketa plana prestatu 30 minutuan"]

Eskerrik asko.

4.1.3. Slack/Teams Ohar Azkarra

 INTZIDENTZIA ALERTA 

ID: INC-2026-XXX

Larritasuna: [KRITIKOA/ALTUA/ERTAINA]

Sistema: [Izena]

Egoera: [Ikerpenean/Ebazpenean]

Taldeak mugitzea → #incident-2026-XXX kanalera

CMT Bilera: [Ordua]

cc: @ciso @it-lead @ceo

4.2. Kanpo Komunikazio Template-ak: Bezeroei

4.2.1. Email Template-a: Zerbitzu Etena (Hasiera)

Gaia: [Zabala Gailetak] Mantendu lanetan - Eragina zure zerbitzuan

Bezeroa Maite,

Jakinarazi nahi dizugu gaur, [Data], [HH:MM]-etan arazo tekniko bat detektatu dugula gure [zerbitzu izena] -en.

 ZER GERTATZEN ARI DA:

[Deskribapen sinple eta argia, teknikoa ez]

ZER EGITEN ARI GARA:

Gure talde teknikoa konpontzen ari da.

[Adib: "zerbitzariak berrezarri", "datu basea leheneratu"].

ESTIMATUTAKO KONPONKETA:

[Denbora aproximatua edo "ahalik eta azkarren eguneratuko dizugu"].

EGUNERATZEAK:

Egoeraren berri emango dizugu [maiztasuna, adib: "4 orduro"].

LAGUNTZA:

Zalantzak badituzu, jarri harremanetan: support@zabalagailetak.eus edo +34 XXX XXX XXX

Barkatu eragozpenak. Zure pazientzia eskertzen dugu.

Zabala Gailetak Taldea

4.2.2. Email Template-a: Datu Urraketa (GDPR Jakinarazpena)

Gaia: [GARRANTZITSUA] Zure datuak - Segurtasun jakinarazpena

Bezeroa Estimatua,

Idazten dizugu gure sistemetako segurtasun intzidentziaren baten inguruan informatzek zeinek zure datu pertsonalak kaltetuta jarri ditzakeen.

ZER GERTATU DA:

[UUUU-HH-EE] -n, detektatu genuen [adib: "sarbide ez-baimendua datu basera"].

ZER DATU KALTETUTA:

- [Datu motak, adib: "Izena, Emaila, Telefonoa"]
- Zenbat erabiltzaile: [Kopurua edo "zuk barne"]
- Ez ziren kaltetuta: [Adib: "kreditu txartelak"]

HARTUTAKO NEURRIAK:

- Sistemak segurtatu, zaurgarritasuna konpondu
- Pasahitz aldaketa derrigortua [beharrezkoa bada]
- Datuak Babesteko Agintariari jakinarazi dugu

ZER EGIN ZURE:

1. [Gomendio espezifikoak, adib: "Aldatu pasahitza web gune honetan"]
2. [Kontuz egon phishing emailekin]
3. [Monitorizatu zure banku kontuak]

INFORMAZIO GEHIAGO:

Jarri harremanetan gure Datuak Babesteko Arduradunarengian (DPO):

- Email: dpo@zabalagailetak.eus
- Telefonoa: +34 XXX XXX XXX

Barkatu egoera hau. Zure pribazitatea da gure lehentasuna eta neurri guztiak hartzen ari gara hau berriro gerta ez dadin.

Zure eskura,
[Izena]
[Kargua]
Zabala Gailetak

4.2.3. Web Banner Mezua (Zerbitzu Etena)

⚠ Oharrik Garrantzitsua: Mantendu lanak gauzatzen ari dira. Zerbitzu batzuk mugatuak izan daitezke. Eguneratze gehiago: [Link status page]

4.3. Kanpo Komunikazio Template-ak: Agintariei

4.3.1. AEPD-rako Jakinarazpena (GDPR 72h)

Formatua: AEPD plataformaren formularioaren bidez

Edukia (laburpena):

1. URRAKETA DESKRIBAPENA:
 - Mota: [Sarbide ez-baimendua / Galera / Suntsitzea]
 - Data detektatua: [UUUU-HH-EE]
 - Data gertatu zen (susmatua): [UUUU-HH-EE]
2. DATU KATEGORIAK:
 - Identifikazio datuak (Izen-abizenak, NAN, helbidea)
 - Kontaktu datuak (Email, telefonoa)
 - [Beste kategoriak]
 - Kopuru aproximatua: [Zenbakia] erabiltzaile
3. ERAGIN ONDORIOAK:
 - [Arriskuak deskribatu erabiltzaileentzat, adib: identitate lapurreta, spam-a]
4. HARTUTAKO NEURRIAK:
 - [Lehendabiziko erantzuna, adib: sistemak isolatu, pasahitzak aldatu]
 - [Erabiltzaileei jakinarazteko plana]
5. DPO KONTAKTUA:
 - Izena: [DPO Izena]
 - Email: dpo@zabalagailetak.eus
 - Telefonoa: +34 XXX XXX XXX

4.3.2. Ertzaintzarako Salaketa Script-a

Salaketa Informala / Aurretiazko Deia:

"Kaixo, Zabala Gaietak enpresatik deitzen dut. Zibersegurtasun delitu bat salatu nahi dugu.

Laburpena:

- Enpresa: Zabala Gaietak S.L., [Helbidea]
- Gertaera: [Adib: Sistema informatikoetara sarbide ez-baimendua]
- Data: [UUUU-HH-EE]
- Kalte estimatua: [Zenbatekoa edo "zehazteko"]
- Froga materialak: Bai, gure forentsiko taldeak prestatu ditu

Nola jarraitu behar dugu salaketa formalki jartzeko?"

[Jarraian, arauetarako jarri formalki Ertzaintza bulego edo Polizia nazionalean]

4.4. Prentsa Oharraren Template-a

PRENTSA OHARRA

[Izenburua: Laburra eta Faktikoa]

Zabala Gaietak, [Data]

[Sarrera Paragrafoa: 2-3 esaldi, zer gertatu da, noiz]

Zabala Gaietak-ek jakinarazi du [UUUU-HH-EE] -n [intzidentzia mota] bat detektatu duela bere [sistema/zerbitzu] -n. Intzidentziak [eragin deskribapena labor].

Hartutako Neurriak:

[Konpromiso erakustea, ekintza zerrenda]

- Gure segurtasun taldea berehalakoa erantzun du
- [Ekintza espezifikoak]
- Agintari eskudunekin koordinatuta lan egiten ari gara

Egoera Oraingoa:

[Zer egoeratan gaude, zerbitzua berreskuratuta ala oraindik lanean]

Bezeroei mezua:

[Laburpena zer egin behar duten bezeroek, nora joan informazio gehiagorako]

Kontaktua informazio gehiagorako:

- Media: press@zabalagaietak.eus
- Bezeroak: support@zabalagaietak.eus / +34 XXX XXX XXX

Zabala Gailetak-en buruz: [Enpresa deskribapena labor]

4.5. Bilera Berezien Protokoloa

4.5.1. CMT Bilera (Krisi Kudeaketa Taldea)

Noiz deitu: Intzidentzia “Altua” edo “Kritikoa” denean

Deia nola:

- Email + Telefono deia guzti kideei
- Slack #crisis-management kanalean ping @all

Agenda (30 minutuko bilera):

1. [5 min] Egoera azalpena (CISO)
 - Zer gertatu da
 - Zer eragin du
 - Zer arriskuak daude
2. [10 min] Ekintza plana (IT Lead)
 - Ekintza teknikoak hartuta
 - Hurrengo urratsak
 - Baliabide beharrak
3. [5 min] Lege eta Konformidade ikuspegia (DPO + Legala)
 - Jakinarazpen betebeharrak
 - Legezko ondorioak
4. [5 min] Komunikazio estrategia (Bozeramailea)
 - Bezeroei zer esango zaie, noiz
 - Prentsa estrategia (behar izanez gero)
5. [5 min] Erabakiak eta Jarraipena (CEO)
 - Onartutako ekintzak
 - Baliabide esleipenak
 - Hurrengo bilera (noiz)



Bilera guztiak grabatzen dira (audio) eta akta idatziak sortzen dira.

4.5.2. Bilera Oharren Template-a

INTZIDENTZIA KUDEAKETA BILERA - AKTA

Data: [UUUU-HH-EE]

Ordua: [HH:MM - HH:MM]

Intzidentzia ID: INC-[ID]




PARTE-HARTZAILEAK:

- [Rola]: [Izena]
- [Rola]: [Izena]

AGENDA PUNTUAK:

1. EGOERA EGUNERATZEA:
[Laburpena]

2. EKINTZA HARTUAK:
- [Ekintza 1] - [Arduraduna]
- [Ekintza 2] - [Arduraduna]

3. ERABAKIAK:
 [Erabakia 1] - Onartuta [Arduradunaren izena]
 [Erabakia 2] - Onartuta [Arduradunaren izena]
 [Erabakia 3] - Atzeratuta, [Arrazoia]

4. EKINTZA ELEMENTUAK (Action Items):
- [Ataza 1] - [Arduraduna] - [Epemuga]
- [Ataza 2] - [Arduraduna] - [Epemuga]

5. HURRENGO BILERA:
Data: [UUUU-HH-EE HH:MM]

Akta onartua: [Arduradunaren sinadura]

5. Krisi Komunikazio Komitea eta Bozeramailea

5.1. Krisi Komunikazio Komitearen Egitura

Osaera:

Rola	Arduraduna	Funtzioa
Komite Lehendakaria	CEO	Erabaki estrategiko guziak onartzea
Krisi Koordinatzailea	CISO	Intzidentziaren kudeaketa teknikoa
Bozeramailea	Marketing/PR	Kanpo mezularitza kudeatu
Lege Aholkularia	Legala	Lege konformitatea
DPO	DPO	GDPR betebeharrak
HR Ordezkaria	HR	Langileen komunikazioa

5.2. Bozeramailearen Rola eta Ardurak

Identifikazioa:

- Izena: [Bozeramaile Izena]
- Kargua: [Adib: Komunikazio Zuzendaria]
- Kontaktua: press@zabalagailetak.eus / +34 XXX XXX XXX

Ardura Nagusiak:

1.

Mezularitza Bateratua: Kanpo mezu guztiak kontrolatu (bakar bat hitz-emailea) 2. **Prentsa Kudeaketa:** Komunikabideen eskaerak erantzun 3. **Sare Sozialak:** Enpresaren sare sozialetan komunikatu (Twitter, LinkedIn, etc.) 4. **Barruan Koordinazio:** CMT-rekin lan egin mezularitza prestatzeko 5. **Entrenamendu:** Gainerako langileei prestatu “ez-komentatu” politika jarraitzeko

Ez da bere ardura:

- Erabaki teknikoak hartzea (CISO-ren ardura)
- Lege interpretazioa (Aholkularitza Legalaren ardura)







5.3. Bozeramailearen Entrenamendu Gakoak

Komunikazio Printzipioak:

1. **Honestasuna:** Ez gezurretan, baina ez ere gehiegi argitaratu
- 2.

Garbitasuna: Hizkuntza teknikotik ihes egin, hizkuntza argi eta orokorra erabili 3. **Enpatia:** Erakutsi kezka bezero eta kaltetunekiko 4. **Kontrola:** Ez utzi emozioak agerian; mantenu tonua profesionala 5. **“Ez dakit” onartua:** Hobe da onartzea informazio bat ez dakigula, ez asmatu

Frasa Gomendatuak:

-  “Gure lehentasuna da bezeroaren segurtasuna bermatzea.”
-  “Dagoeneko neurriak hartu ditugu.”
-  “Agintariekin lankidetzan lanean ari gara.”
-  “Informazio gehiago jakin ahala, eguneratuko dugu.”
-  “Ez da gure errua.” (Salatzailea)
-  “Larregi mintzatu da hau.” (Minimizatzea)

6. Audit eta Jarraipena

6.1. Mezularitza Erregistratzea

6.1.1. Erregistro Sistema

Zer erregistratu:

- ☒ Komunikazio elektroniko guztiak (emailak, Slack, Teams)
- ☒ Telefono deien laburpenak (data, ordua, parte-hartzaileak, gaiak)
- ☒ Bilera aktak (CMT bilerak, erabakiak)
- ☒ Kanpo jakinarazpen guztiak (bezeroei, agintariei, prentsa)
- ☒ Eguneratze denbora-lerroak (timeline)

Non gordetzea:

- **Intzidentziaren Kudeaketa Sistema (IMS):** Ticket barruan dokumentu guztiak erantsi
- **SharePoint / Dokumentu Kudeatzailea:** Karpeta pribatua Incidents/INC-[ID]/Communications/
- **SIEM (Wazuh):** Log-ak automatikoki ingestatu komunikazio sistemetatik

Erretentzioa:

- Gutxienez **3 urte** GDPR-ren arabera
- **7 urte** lege kasu potentzialekin

6.1.2. Erregistro Template-a

KOMUNIKAZIO ERREGISTROA

Intzidentzia ID: INC-[ID]

Data/Ordua: [UUUU-HH-EE HH:MM:SS]

Mota: [Barne / Kanpo]

Bidea: [Email / Telefonoa / Bilera / Prentsa]

Igorlea: [Izena / Rola]

Hartzailea(k): [Izenak / Rolak / "Publiko orokorra"]

Gaia / Helburua: [Laburpena]

Edukia: [Mezuaren testua edo dokumentuaren esteka]

Onartzaileak (behar izanez gero): [CEO / CISO / CMT]

Jarraipena beharrezkoa: [Bai / Ez]

Jarraipena egina: [UUUU-HH-EE] - [Nork]

6.2. Erantzunaren Eraginkortasuna Ebaluatzea

6.2.1. Metrikak (KPIs)

Erantzun Denborak:

Metrika	Helburua	Neurtzeko Modua
Lehen jakinarazpena	< 15 min	Detekziotik IT/CISO-ra
Barne maiztasuna	4-8h	Eguneratze kopurua
Bezeroei lehen mezua	< 30 min	Intzidentziotik emaila
AEPD epea	< 72 ordu	Detekziotik jakinarazpenera
Konponketa mezua	< 2 ordu	Konponketa osteko mezua

Kalitate Metrikak:

Metrika	Helburua	Neurketa
Zehaztasuna	> 90%	Inkesta bezeroei
Ohar-hartzea	> 95%	Konfirmazio emailak
Prentsa bat-etortze	100%	Mezu desberdinak (0)

6.2.2. Post-Incident Review (PIR) - Komunikazio Atala

Noiz egin: 7-14 egun intzidentzia itxi ondoren

Parte-hartzaileak: CMT + Komunikazio talde osoa

Galderak Ebaluatzeko:

1. Jakinarazpen Protokoloa:

- Jakinarazpen kateen azkarrak izan ziren?
- Pertsona guztiak eskuragarri izan ziren?
- Eskalada protokoloa behar bezala funtzionatu zuen?

2. Mezu Kalitatea:

- Mezuak argi eta ulergarriak izan ziren?
- Kontraesanenak edo nahaspilakakoak eraman ziren?
- Mezuak garaian bidali ziren?

3. Kanal Eraginkortasuna:

- Email, Slack, telefono... zein funtzionatu zuen hobeto?
- Zerbitzu etenetan, komunikazio sistemak funtzionatu zuten?

4. Kanpo Harremanak:

- Bezeroek positiboki hartu zuten komunikazioa?
- Pentsak zuzentasunez informatu zuen?
- Agintariekin komunikazioa zilegia izan zen?

6.3. Feedback Jasotzea

6.3.1. Barneko Feedback

Metodoa: Inkesta anonimoa langileei (SurveyMonkey, Google Forms)

Galdera Adibideak:

1. Informazio nahikoa jaso al zenuen intzidentziaren inguruan? (1-5)
2. Komunikazioa argi eta ulergarria izan zen? (1-5)
3. Eguneratzeen maiztasuna egokia izan zen? (Oso maiz / Egokia / Gutxiegi)
4. Zer hobekuntzak proposatuko zenituzke?

6.3.2. Kanpoko Feedback (Bezeroak)

Metodoa 1: Email inkesta intzidentzia konponduta 48h ostean

Galdera Adibideak:

1. Zenbateraino gustura geratu zara gure komunikazioarekin? (1-5)
2. Informazio nahikoa eman genizun? (Bai / Ez / Neurritz gain)
3. Zer hobetu behar genuke?

Metodoa 2: NPS (Net Promoter Score) inguruan: "Zenbateraino gomendatuko zenuke Zabala Gailetak krisi hau kudeatu ondoren?"

6.4. Hobekuntza Jarraituaren Prozesua

6.4.1. Lessons Learned Dokumentua

Template-a:

```
# LESSONS LEARNED - Komunikazioa - INC-[ID]
```

```
```text
```

```
Data PIR: [UUUU-HH-EE]
```

```
Parte-hartzaileak: [Izenak]
```

```

1. ZER FUNTZIONATU ZUEN ONDO
- [Puntu 1]
- [Puntu 2]

2. ZER EZ ZUEN FUNTZIONATU / ARAZOAK
- [Problema 1]: [Deskribapena]
- [Problema 2]: [Deskribapena]

3. HOBKUNTZA EKINTZAK

| Ekintza | Arduraduna | Epemuga | Egoera |
| --- | --- | --- | --- |
| [Prestakuntza eman] | [Izena] | [Data] | Pendiente |
| [Template-ak eguneratu] | [Izena] | [Data] | Eginda |

4. PLANEN EGUNERATZEA

- [] Komunikazio Plan hau eguneratu hobekuntzekin
- [] Incident Response Plan-a eguneratu
- [] Entrenamendu berria antolatu

5. METRIKEN LABURPENA

- Lehen jakinarazpen denbora: [X minutu] - ☒ Helburua bete / ☒ Ez bete
- Bezeroei lehen mezua: [X minutu] - ☒ / ☒
- Feedback NPS: [Puntuazioa]

Dokumentua onartu: [CEO Izena] - [Data]

```

#### 6.4.2. Hobekuntza Zikloa (PDCA)

1. PLAN (Planifikatu):
  - PIR ostean, hobekuntza ekintzak identifikatu
  - Ekintza Plan bat prestatu (arduradun, epemuga)
2. DO (Egin):
  - Hobekuntza ekintzak exekutatu
  - Planak eta template-ak eguneratu
  - Entrenamendu berriak eman
3. CHECK (Egiaztatu):
  - Hurrengo intzidentzian hobekuntzak neurtu
  - Metrikak alderatu (aurretik vs ondoren)
4. ACT (Jardun):
  - Hobekuntzak estandarizatu (normaldu)
  - Dokumentuak eguneratuta mantendu
  - Ziklo berria hasi

6.4.3. Komunikazio Plan Berrikuspenaren Maiztasuna

- **Urtean behin:** Berrikuspen sistematikoa, hobekuntza txikiak
- **Intzidentzia lar ostean:** Berrikuspen berezi berehala (1 hilabetean)
- **Araudia aldaketa:** GDPR edo beste arau berrien arabera eguneratu

ERANSKINA: Larritasun Matrizea Komunikaziorako

| Larritasuna | Barne Jakinarazpena | Kanpo Jakinarazpena | Agintariak | Prentsa | | — | — | — |  
— | — | | **Baxua** | IT + CISO | Ez beharrezkoa | Ez | Ez | | **Ertaina** | IT + CISO + Kudeaketa |  
Bezeroei | Ez normalean | Ez | | **Altua** | CMT | Bezeroei | BCSC | Erabakigarria | | **Kritikoa** |  
CMT + Langileak | Bezeroei + Agintariak | AEPD+BCSC+Polizia | Bai |

**Dokumentu Jabetzaren Jabea:** Zibersegurtasun Arduraduna (CISO) **Azken Eguneratzea:**  
2026-01-12 **Hurrengo Berrikuspen Data:** 2027-01-12 **Bertsioa:** 2.0 (Zabaldua)