

# communication\_plan

## 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](mailto:helpdesk@zabalagaietak.eus) edo [segurtasuna@zabalagaietak.eus](mailto:segurtasuna@zabalagaietak.eus)
2. **Telefono larrialdieta:** +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 txosten + Bilera jarraitua + War Room aktibatua

## 2.2. Erabakien eta Egunерatze 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. Egunерatzeen Partekatzea

**Komunikazio Tresnak:**

1. **Incidentziaren Kudeaketa Sistema (IMS):** Ticket-ak eta egoera egunерatzeak
2. **Slack/Teams Kanal Pribatua:** #incident-[ID] kanala sortzen da intzidentzia bakoitzeko
3. **Posta Elektronikoa:** Egunерatze 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 egunерatzetik 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 ordezkoak kargatu

HURRENGO URRATSAK:

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

ECD: 16:00

## 2.3. Kontaktu Zerrenda (Rolak eta Ardurak)

### 2.3.1. Krisiaren Kudeaketa Taldea (CMT)

Rola	Izena	Telefona	Email	Ardura
CISO	[Izena]	[Telefona]	<a href="mailto:ciso@zabalagaitak.eus">ciso@zabalagaitak.eus</a>	Erantzun plana
CEO	[Izena]	[Telefona]	<a href="mailto:ceo@zabalagaitak.eus">ceo@zabalagaitak.eus</a>	Baliabideak
DPO	[Izena]	[Telefona]	<a href="mailto:dpo@zabalagaitak.eus">dpo@zabalagaitak.eus</a>	GDPR
Legala	[Izena]	[Telefona]	<a href="mailto:legal@zabalagaitak.eus">legal@zabalagaitak.eus</a>	Agintariak
Bozeramailea	[Izena]	[Telefona]	<a href="mailto:press@zabalagaitak.eus">press@zabalagaitak.eus</a>	
Prentsa				
IT Lead	[Izena]	[Telefona]	<a href="mailto:it@zabalagaitak.eus">it@zabalagaitak.eus</a>	Konponketa

### 2.3.2. Erantzun Talde Teknikoa

Rola	Kontaktua	Lehen Erantzuna
Sare Administratzailea	<a href="mailto:netadmin@zabalagaitak.eus">netadmin@zabalagaitak.eus</a>	Firewall, Trafikoa
Sistema Administratzailea	<a href="mailto:sysadmin@zabalagaitak.eus">sysadmin@zabalagaitak.eus</a>	Zerbitzariak,
VM-ak		
Datu Baseko Arduraduna	<a href="mailto:dba@zabalagaitak.eus">dba@zabalagaitak.eus</a>	MongoDB, Redis
Garatzaile Senior	<a href="mailto:dev-lead@zabalagaitak.eus">dev-lead@zabalagaitak.eus</a>	Aplikazioen kodea
Segurtasun Analistak	<a href="mailto:soc@zabalagaitak.eus">soc@zabalagaitak.eus</a>	Forentsikoa, Analisia

### 2.3.3. Ordezkapen Katena (Eskuraezintasuna)

Rol bakoitzak ordezko bat izan behar du:

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

### 3. Kanpo Komunikazioa

#### 3.1. Jakinarazpen Protokoloa: Bezeroei

##### 3.1.1. Jakinarazpen Denbora Mugak

Egoera	Epea	Bidea	Edukia
<b>Etena (Handia)</b>	30 min	Email+Banner+SMS	Zerbitzu etena, konponketa plana
<b>Etena (Txikia)</b>	2 ordu	Email+Banner	Arazoak, konponketa bidean
<b>Urraketa (Susmoa)</b>	24 ordu	Emaila	Aurreikuspena, segurtasun gomendioak
<b>Urraketa (Baiaz)</b>	72h (GDPR)	Email+Gutuna	Urraketa xehetasunak, eragina
<b>Konponduta</b>	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 zerbitzuk kaltetuta
- Estimatutako konponketa denbora
- Erabiltzaileek har ditzaketen segurtasun neurriak
- Kontaktu informazioa laguntzarako
- Zer egiten ari garen konpontzeko

###### ZER EZ EMAN:

- Xehetasun teknikoak (zaurgarritasun espezifikoak)
- Zergatiak ezagutzen ez baditugu oraindik
- Errudun edo arduradunei buruzko aipamenak
- Sistema barneko konfigurazioak edo segurtasun neurriak
- Beste bezero edo datuen xehetasun pribatuak
- Kalteak minimizatzeko saiakerak (“ez da larria” - eztabaidagarria)

###### Eguneratze Maiztasuna:

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

## **3.2. Jakinarazpen Protokoloa: Hornitzaleak**

### **3.2.1. Jakinarazpen Kasuak**

**Hornitzaleak jakinarazi behar zaizkie kasu hauetan:**

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

### **3.2.2. Komunikazio Formatua**

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

- Enpresaren identifikazioa
- Intzidentziaren laburpena (haien zerbitzuaren partaidetzarekin)
- Beharrezko laguntza edo informazioa
- Konfidentzialtasun eskaera

**Denbora muga:** 24 ordu hornitzalearen partaidetza susmatzen denetik

## **3.3. Jakinarazpen Protokoloa: Araudi-Agintariak**

### **3.3.1. Agintari Zerrenda eta Kasu Motak**

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

ordu

Tel: XXX XXX XXX

CEO

### 3.3.2. AEPD-rako Jakinarazpen Procedura (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 posiblak 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)

#### Procedura:

1. **Erabakia:** CEO + Ahokularitza Legalak erabakitzentzat 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 sozialen, albisteak)
- Bezero andana bat kaltetuta dago eta erreputazioa kudeatu behar da
- Agintariekin lege betekizunek eskatzen dutenean
- Garapen proaktiboa egin nahi badugu (“gure segurtasuna azpimarratzeko”)

### 3.4.2. Prentsa Oharra Procedura

**Arduraduna:** Komunikazio Bozeramailea (CMT-k onartuta)

#### Pausuak:

1. CMT-k prentsa oharraren edukia onartzen du
2. Ahokularitza legalak berrikusten du
3. CEO-k azken onarprena 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 koneksioa kontrolatu"]

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

Eskerrik asko zuen lankidetzagatik.

Segurtasun Taldea  
Zabala Gaietak

#### 4.1.2. Telefono Alerta Script-a (Krisi Kritikoa)

Kaixo [Izena], [Zure Izena] naiz Zabala Gaietak-ek.

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



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 Gaietak] 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 simple 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 egunerautuko dizugu"].

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

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

Barkatu eragozpenak. Zure pazientzia eskertzen dugu.

Zabala Gaietak Taldea

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

##### Gaia: [GARRANTZITSUA] Zure datuak - Segurtasun jakinazpena

Bezeroa Estimatua,

Idazten dizugu gure sistemetako segurtasun intzidentziaren baten inguruan informatzeko, 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 [beharrezko bada]
- Datuak Babesteko Agintariari jakinarazi dugu

**ZER EGIN ZURE:**

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

**INFORMAZIO GEHIAGO:**

Jarri harremanetan gure Datuak Babesteko Arduradunarengian (DPO):

- Email: dpo@zabalagaitak.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)**

 **Oharrak 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@zabalagaitak.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 labur].

\*\*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 Gaietak-en buruz: [Enpresa deskribapena labur]\*

## 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 betebeharak
HR Ordezkaria	HR	Langileen komunikazioa

### 5.2. Bozeramailearen Rola eta Ardurak

Identifikazioa:

- Izena: [Bozeramaile Izena]
- Kargua: [Adib: Komunikazio Zuzendaria]
- Kontaktua: [press@zabalagaitak.eus](mailto:press@zabalagaitak.eus) / +34 XXX XXX XXX

Ardura Nagusiak:

- Mezularitza Bateratua:** Kanpo mezu guztiak kontrolatu (bakar bat hitz-emailea)
- Prentsa Kudeaketa:** Komunikabideen eskaerak erantzun
- Sare Sozialak:** Enpresaren sare sozialetan komunikatu (Twitter, LinkedIn, etc.)
- Barruan Koordinazio:** CMT-rekin lan egin mezularitza prestatzeko
- 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:

- Honestasuna:** Ez gezurretan, baina ez ere gehiegi argitaratu
- Garbitasuna:** Hizkuntza teknikotik ihes egin, hizkuntza argi eta orokorra erabili
- Enpatia:** Erakutsi kezka bezero eta kaledunekiko
- Kontrola:** Ez utzi emozioak agerian; mantenu tonua profesionala
- “EZ dakit” onartua:** Hobea 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. Mezularitzako Erregistroa

#### 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

Erretentzia:

- 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 / Telefona / Bilera / Prentsa]

Igorlea: [Izena / Rola]

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

Gaia / Helburua: [Laburpena]

Edukia: [Mezuaren testua edo dokumentuaren esteka]

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

Jarraipena beharrezko: [Bai / Ez]

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

## 6.2. Erantzunaren Eraginkortasuna Ebaluatzea

### 6.2.1. Metrikak (KPIs)

Erantzun Denborak:

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

#### **Kalitate Metrikak:**

<b>Metrika</b>	<b>Helburua</b>	<b>Neurketa</b>
<b>Zehaztasuna</b>	> 90%	Inkesta bezeroei
<b>Ohar-hartzea</b>	> 95%	Konfirmazio emailak
<b>Prentsa bat-etortze</b>	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 Ebaluatzen:**

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 garaiean 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?
  - Prentsak 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 inuesta intzidentzia konponduta 48h ostean

#### Galdera Adibideak:

1. Zenbateraino gustura geratu zara gure komunikazioarekin? (1-5)
2. Informazio nahikoa eman genizun? (Bai / Ez / Neurriz 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. HOBEKUNTZA 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 minuto] -  Helburua bete /  Ez bete
- Bezeroei lehen mezu: [X minuto] -  /
- 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 (urretik 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 beharrezkoak       | 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)