ACORD MARC DE SUBMINISTRAMENT D'EQUIPS INFORMÀTICS I DE SERVEIS ASSOCIATS AMB DESTINACIÓ A LES ENTITATS LOCALS DE CATALUNYA (Codi de l'expedient: 2024.01)

CONSORCI CATALÀ PEL DESENVOLUPAMENT LOCAL

MEMÒRIA TÈCNICA

Lot 41 Serveis de Ciberseguretat Comarques Gironines

Taula de contingut:

Introducció

Infoself Sistemes SLU presta els seus serveis per empreses des de fa més de 30 anys. L'Empresa està especialitzada en els serveis informàtics integrals.

A l'any 2022 l'empresa és absorbida de Parlem Telecom, passant a formar part del conglomerat empresarial Parlem Empreses i comercialitzant els seus serveis a partir d'aquell moment sota la marca Parlem Tech.

Dins el Grup Parlem, format per de més de 170 persones, Parlem Tech disposa d'una àmplia plantilla de personal tècnic especialitzat que presta els seus serveis tant a empreses privades com a diferents ens públics.

Disposa d'una àmplia cartera de productes i serveis destinats a acompanyar i assessorar els seus clients en els processos de digitalització.

Parlem Tech és especialista en serveis de ciberseguretat. El personal tècnic implicat en els serveis de ciberseguretat està en constant evolució i contacte amb les diferents agències de ciberseguretat, com l'Agència de Ciberseguretat de Catalunya, INCIBE, així com d'altres agències de referència a nivell mundial.

Parlem Tech és, a més, és Agent Digitalitzador acreditat i integra productes i serveis inclosos dins el catàleg de Fons Next Generation, contribuint així de manera activa a la digitalització de les empreses, a la millora de les seves competències en aquest camp i a la integració, formació i conscienciació en matèria de seguretat perimetral.

La infraestructura de Parlem Tech compta amb personal expert en la seva matèria i que disposa de la capacitació i experiència necessàries per simplificar la integració d'aquests processos a les seus dels clients, prestant així un servei de qualitat i proximitat, generador d'un vincle de confiança amb l'usuari final.

A l'any 2019 Infoself va ser guardonada per WatchGuard com a millor partner d'Europa i Portugal, i entre els quatre millors a nivell europeu. Aquest reconeixement li va atorgar també la classificació com a únic *Parner Platinum WatchGuard* de la península i que conserva en l'actualitat.

Entre els clients del sector públic es troben els següents:

Ajuntament de Girona · Ajuntament de Sant Hilari Sacalm · Ajuntament d'Olot · Ajuntament de Roda de Berà · Ajuntament de Roses · Ajuntament de Tortosa · Ajuntament de Viladrau · Fundació Hospital d'Olot Comarcal de la Garrotxa · Ajuntament de Malgrat de Mar · Consell Comarcal del Baix Empordà · Consell Comarcal de la Garrotxa · Consell Comarcal del Gironès · Consell Comarcal d'Osona · Consell Comarcal de la Selva · Consell Comarcal del Vallès Occidental · El Vallès Oriental Consell Comarcal

A nivell d'empresa privada en trobem, entre d'altres els següents clients:

EUSES Campus de Salt – Escola Universitària de la Salut i l'Esport · B:SM Barcelona de Serveis Municipals · Neolith · Girona Futbol Club · sygsa · grupo solarca – Servicios Químicos de Mantenimiento · Lipotrue science & biotechnologies · Comforsa · Fragadis · Comexi · famatel · Gasgas · H·TOP Hotels & Resorts · mercabarna · AXA Assistance · Escubedo Connection Systems · Sodeca · Rodi Motor Services · Inteplast Moulding the Future · Oceano Grupo Editorial · Frit Ravich · Escola Pia Olot · Cumsa · Matrix · Victoria Foods · Alàbriga ★★★★★ GL · SyG · Cotton House Hotel Barcelona · Grupo Profármaco – un nexo de unión entre Europa y América · CASA MAS · Gramona · Costa Brava Mediterranean Foods

Propòsit

El present desenvolupa i detalla els serveis oferts per Parlem Tech en el marc de la present licitació per Acord marc de subministrament d'equips informàtics i de serveis associats amb destinació a les entitats locals de Catalunya amb el Consorci Català per al Desenvolupament Local.

Parlem Tech presenta la seva proposta al Lot 41 Serveis de Ciberseguretat a Comarques Gironines. Amb la seva seu principal a Salt, disposa del dimensionament adequat a nivell de recursos per a la prestació d'aquest serveis, tant si aquests són presencials com remots.

A continuació es presenten els detalls sobre l'organització i execució del projecte en cas que Parlem Tech sigui adjudicatària d'algun dels contractes basats derivats de la present licitació.

Servei d'assessoria

En resultar adjudicataris, i un cop havent establert contacte amb l'entitat contractant, Parlem Tech compartirà amb ella la seva proposta de valor per als serveis d'assessoria inclosos dins la **Prestació 172** del Plec de Clàusules Tècniques de la Licitació de l'Acord Marc.

Aquests serveis inclouran en tot cas:

- Servei inicial presencial d'**Auditoria i Consultoria** exhaustiva de la infraestructura actual a la seu de l'entitat contractant, tant a nivell d'electrònica com de programari destinat a prevenir la ciberseguretat (firewalls, antivirus, EDR, EPP, etc). Se'n valorarà la seva idoneïtat i vigència, els riscos potencials existents i les possibles vulnerabilitats del sistema.

  Per la detecció de punts febles s'utilitzaran les eines necessàries per fer aflorar possibles mancances en la ciberseguretat existent i escletxes als sistemes.

  Es revisaran aspectes com: Els procediments actuals, la ciberhigiene, i pràctiques de seguretat per a la millora de la seguretat global, es revisaran els actuals punts d'accés, es comprovarà l'encriptació de dades existent.

Addicionalment a l'Auditoria i consultoria inicial l'acompanyarà un informe detallat on es desenvoluparà un **Pla de Millora**. Aquest inclourà:

- Identificació sobre les vulnerabilitats i riscos detectats durant l'auditoria.
- Identificació de les solucions per prevenir amenaces o atacs que posin en perill la integritat o la privacitat de les dades. Com per exemple: ransomware, phishing, etc.
- Elaboració d'un full de ruta destinat a evolucionar la ciberseguretat existent cap a una infraestructura més segura, incloent-hi recomanacions tant a nivell d'eines, serveis i la infraestructura necessària.
- Aquest pla d'acció anirà sempre enfocat a l'estricte compliment de l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS1, ENS2) així com a qualsevol altra norma o reglaments com NIS2, estàndards ISO 27001, etc. Que en sigui d'aplicació.

Aquest Pla de Millora serà entregat i presentat de manera presencial a l'entitat contractant. Inclourà una **proposta d'implantació** i un **full de ruta d'execució** de cadascuna de les fases.

Un cop realitzat aquest primer assessorament, l'entitat contractant decidirà si vol posar en pràctica el Pla de Millora presentat total o parcialment. En cas que així sigui, Parlem Tech hi serà al llarg de tot el procés vetllant pel correcte compliment del full de ruta definit.

Servei de formació

Quan parlem de Ciberseguretat, és tan important la implantació d'eines que permetin una correcta gestió com una **formació i conscienciació** adequades per a la seva implementació de manera eficaç. És per això que a Parlem Tech considerem **imprescindible la formació continuada** en aquesta matèria, tant a nivell de Responsables TIC com a nivell de tots els treballadors que accedeixen a la informació i disposen de les eines necessàries per a la conservació de la mateixa i per al manteniment de la seva integritat.

L'objectiu prioritari de Parlem Tech en ciberseguretat és aconseguir que aquesta esdevingui efectiva i el més transparent possible per als usuaris.

Aquestes formacions seran impartides per personal implicat en els serveis de ciberseguretat que s'ofereixen per part de Parlem Tech i que, per tant, es troba experiències reals en el seu dia a dia.

En aquest punt detallem la **Prestació 173** del Plec de Clàusules Tècniques de la Licitació de l'Acord Marc. Dividirem aquest servei en dues prestacions:

- **Formacions Generals en Ciberseguretat**

  Aquestes formacions estaran orientades a la identificació i la prevenció de diferents riscos digitals als quals estan exposades les organitzacions, tals com el phishing, el ransomware i altres amenaces a les quals estan exposats de manera habitual els treballadors de les entitats contractants.

  S'elaborarà una guia de bones pràctiques envers a la protecció de dades, l'ús d'eines digitals i per a la gestió segura de les contrasenyes, amb propostes personalitzades per a l'ens en qüestió i que siguin **fàcils d'implementar** en l'equip de treball.

  Les formacions tindran un **contingut dinàmic**, seran gamificades i participatives i contindran exemples, per donar una major claredat i promoure la conscienciació entre els treballadors de manera que adoptin la capacitat de detectar el més aviat possibles les amenaces.

- **Formacions especialitzades per a Responsables TIC**

  A més de les formacions generals planificades, s'impartiran formacions específiques per als Responsables TIC de l'ens on es tractaran temes de prevenció i gestió d'infraestructures segures, així com protocols davant incidents. Es proporcionarà al personal un acompanyament constant per la correcta implementació de les mesures de seguretat avançades.

  Es mantindrà sempre actualitzada la informació relativa a les normatives vigents aplicables, tant a nivell LOPD/RGPD com amb el compliment de l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS1, ENS2) i altres normes i reglaments com NIS2 o estàndards ISO 27001, de manera que el personal TIC en sigui sempre coneixedor dels darrers canvis en aquestes normatives.

Coordinació i organització del projecte

La proposta de valor de Parlem Tech busca implementar de manera senzilla els diferents mecanismes de Ciberseguretat, implicant tota la organització per tal de desplegar de manera eficient els procediments associats en aquesta matèria.

L'objectiu global del projecte és el de donar a la ciberseguretat la importància real que té donat el seu impacte en les organitzacions mitjançant la conscienciació global.

L'experiència de Parlem Tech en aquest camp, minimitzarà l'impacte de la incorporació dels processos en les organitzacions, acostant-les a conèixer des d'una vessant més propera tots els aspectes necessaris per al correcte funcionament de les diferents solucions plantejades.

D'aquesta manera s'optimitzarà al màxim la dotació d'hores de la qual disposi l'entitat contractant.

El servei d'assessorament, consultoria, el pla de millora, així com les diferents formacions seran calendaritzats i planificats de manera consensuada amb el personal de l'ens, de forma que doni resposta a les necessitats presents i futures en l'àmbit de la ciberseguretat.

Parlem Tech s'adaptarà a les preferències del client en quant a prestació de serveis a nivell **remot, presencial o híbrid**, en aquells que siguin susceptibles de poder-ser prestar de diferent manera.

Els horaris i calendari de les accions seran adaptats a la disponibilitat del personal que estigui implicat en la formació, posant també a disposició dels responsables TIC gravacions de les sessions i material extra com manuals, tutorials i guies per facilitar la implantació de les propostes.

La comunicació entre l'ens i Parlem Tech es podrà donar per diverses vies.

La primera d'elles serà la figura del Responsable de Projecte. L'ens disposarà des d'un primer moment d'una persona de referència a la qual podrà contactar via mail o telèfon per realitzar quantes consultes li puguin sorgir durant l'execució del projecte. Aquesta figura serà també l'encarregada de fer arribar les propostes calendaritzades i coordinar-les amb el personal de l'ens.

Addicionalment els Responsables TIC disposaran d'accés a una plataforma de ticketting i al SAT (telèfon i mail) per fer arribar a Parlem Tech qualsevol dubte o inquietud sobre els processos planificats o en curs. Aquestes peticions seran degudament assignades al tècnic competent en la matèria per a donar resposta al client amb la major celeritat.

Mitjançant la plataforma es portarà un control i monitoratge sobre les peticions ateses, així com temps d'execució i d'altres dades susceptibles de ser mesurades.

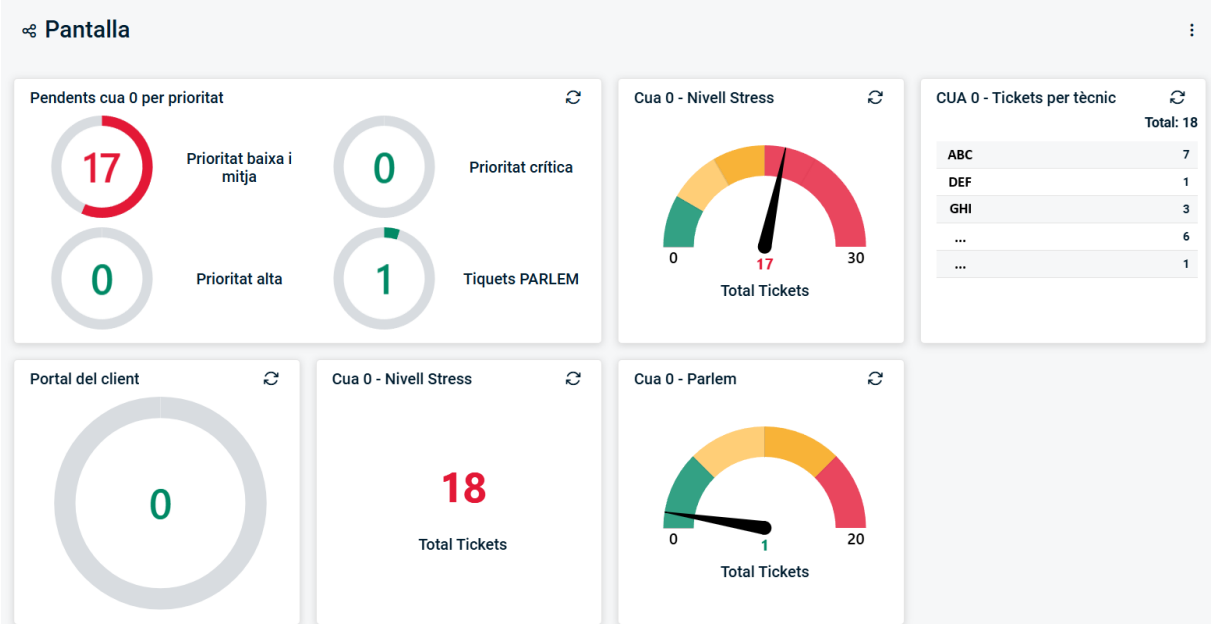

Fig. Exemple actual plataforma ticketting.

L'organització de recursos designats al projecte serà la següent. Aquest organigrama pot variar i adaptar-se a les necessitats del client al llarg del contracte.

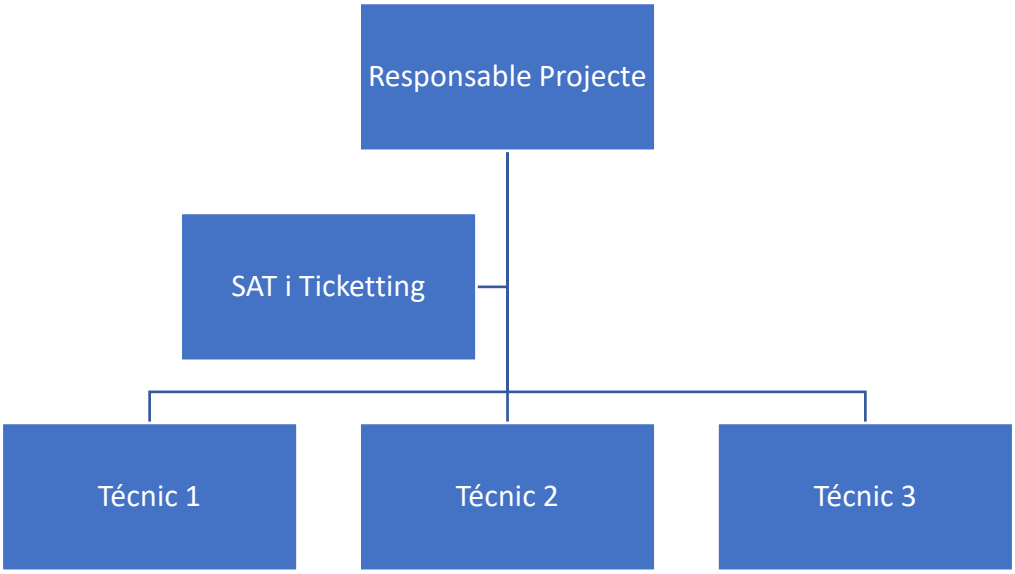

Fig. Proposta Organigrama Gestió Projecte

Per tant, per resumir, Parlem Tech posarà a disposició del client diverses vies per a la gestió de les possibles incidències. Entre les eines es troben:

- Plataforma gestió i processament de comunicacions i incidències.
- Bústia de correu de contacte **ccdl@parlemtech.com**
- Telèfon de contacte SAT **972 41 42 43**
- Interlocutor principal del Projecte: El Responsable del Projecte serà el contacte directe amb el client i s'encarregarà de vetllar per la correcta prestació de serveis així com per a l'avaluació sobre si la solució proveïda cobreix les necessitats presents i futures del client. Es mantindran tantes reunions com es considerin oportunes per a realitzar un correcte seguiment del projecte.

Execució i desenvolupament del projecte

Al llarg de l'execució del contracte l'ens disposarà en tot moment de la figura del Responsable de Projecte per mantenir una comunicació fluïda, constant i bidireccional, així com també disposarà de les eines de comunicació anteriorment esmentades.

El disseny de la solució serà una tasca conjunta entre l'ens i Parlem Tech que aportarà, amb la seva experiència, valor i fiabilitat a la ciberseguretat de tots els sistemes.

D'acord amb les fases i els serveis definits als Plecs de la Licitació d'aquest Acord Marc, s'elabora aquesta proposta de Full de Ruta sobre les accions de millora, serà adaptada i dissenyada en cada cas a les necessitats de l'ens.

De manera consensuada amb el client, s'acordarà amb el client el nivell de presencialitat en la prestació de servei. Parlem Tech s'adaptarà amb la màxima flexibilitat a la demanda del client. Des de la perspectiva de la sostenibilitat, i amb la finalitat de reduir petjada de carboni, així com millorar l'eficàcia en la inversió de les hores incloses al contracte, es promourà l'execució en format remot a les fases que sigui plausible executar en aquesta modalitat.

El client tindrà disponibilitat per realitzar consultes a Parlem Tech sobre el pla redactat fins a un any després de la contractació.

El desenvolupament del projecte es portarà a terme des de la perspectiva de la millora continuada, procedint a avaluar l'eficàcia a cada punt les solucions aplicades i formacions impartides, garantint una actualització constant i d'avantguarda dels sistemes de ciberseguretat.

Per acabar mostrem un esquema gràfic del funcionament i les diferents fases definides.

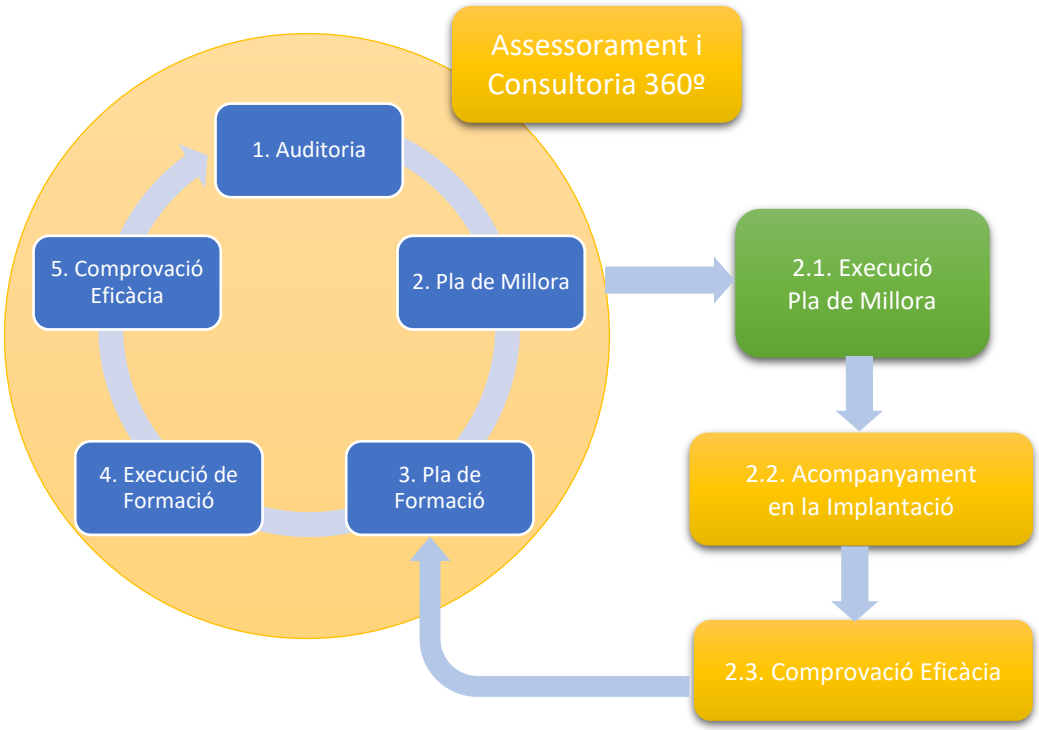

Fig. Esquema gràfic execució contracte.

FI DEL DOCUMENT