#CyberbezpiecznySamorząd

PORADNIK -PRCyber-02

Zgłaszanie incydentów przez jednostki samorządu terytorialnego

(Wydanie 1 - maj 2020 r.)

Departament Cyberbezpieczeństwa - Ministerstwo Cyfryzacji - CyberJST@mc.gov.pl
Naukowa i Akademicka Sieć Komputerowa – Państwowy Instytut Badawczy

Spis treści

I. Dlaczego i gdzie zgłaszać incydenty

1. Dlaczego muszę zgłaszać incydenty cyberbezpieczeństwa?

Podmioty publiczne, które realizują zadania publiczne zależne od systemów informacyjnych, są częścią Krajowego Systemu Cyberbezpieczeństwa. Ustawa, która weszła w życie 28 sierpnia 2018 roku, nakłada na nie obowiązek zgłaszania incydentów.

2. Dlaczego CHCĘ zgłosić incydent?

Liczba incydentów bezpieczeństwa, w tym także celowych ataków przestępców, ma tendencję rosnącą. Podmioty publiczne, w tym jednostki samorządu terytorialnego są coraz częstszym celem cyberprzestępców. Dlatego też każdy zgłoszony incydent do zespołu CSIRT NASK (wspierany przez CERT Polska) to m.in.:

- możliwość ostrzeżenia innych podmiotów przed zaraportowanym typem incydentu;
- uzyskanie wsparcia ze strony ekspertów ds. cyberbezpieczeństwa;
- przygotowanie mechanizmów umożliwiających poradzenie sobie z incydentem np. opracowanie dekryptorów do zaszyfrowanych przez przestępców danych należących do jednostki samorządu terytorialnego.

3. Jak zgłosić osobę kontaktową do CSIRT NASK?

Ustawa nakłada obowiązek wyznaczenia specjalnej osoby do utrzymywania kontaktów z zespołem reagowania na incydenty komputerowe. Jednostka samorządu terytorialnego może wyznaczyć jedną osobę odpowiedzialną za utrzymywanie kontaktów z podmiotami krajowego systemu cyberbezpieczeństwa w zakresie zadań publicznych zależnych od systemów informacyjnych, realizowanych przez jej jednostki organizacyjne. Dane takiej osoby należy przekazać do CSIRT NASK:

- wypełnić formularz zgłoszeniowy dostępny pod adresem https://incydent.cert.pl/osoba-kontaktowa
- wygenerowane pismo przedstawić do podpisu kierownikowi instytucji

- przesłać pismo na wskazany w nim adres (w przypadku operatora usługi kluczowej załączając skan decyzji administracyjnej uznającej podmiot za operatora usługi kluczowej).

4. Kto może być osobą kontaktową?

Rekomenduje się, aby ta osoba była na stale zatrudniona w urzędzie/podmiocie nadzorowanym. Osoba taka powinna być dyspozycyjna, decyzyjna, o technicznym rozumieniu tematu oraz mająca rozwinięte kontakty w swojej organizacji. Rola osoby do kontaktów może być pełniona równolegle z innymi, takimi jak np. pełnomocnik ds. bezpieczeństwa informacji, czy Inspektor Ochrony Danych Osobowych.
Rekomendacje dotyczące osoby kontaktowej są dostępne pod adresem: https://incydent.cert.pl/osoba-kontaktowa/rekomendacje

5. Gdzie zgłosić incydent?

Prześlij zgłoszenie do **CSIRT NASK**, który jest jednym z trzech zespołów reagowania na incydenty cyberbezpieczeństwa poziomu krajowego, właściwym dla jednostek samorządu terytorialnego.

6. Jak przekazać zgłoszenie?

Prześlij zgłoszenie w formie elektronicznej. Najlepiej zrobić to za pośrednictwem formularza online na stronie https://incydent.cert.pl, który podpowie jakie informacje powinieneś zawrzeć w zgłoszeniu. Alternatywnie, można wysłać zgłoszenie pocztą elektroniczną na adres cert@cert.pl.

Uwaga: Formularz do wydruku znajdziesz na BIP NASK.)

7. W jakim czasie zgłosić incydent?

Jak najszybciej. **Czas reakcji na zgłoszenie jest bardzo ważny** i może wpłynąć na rozwiązanie problemu.

8. Co jeśli nie mam wszystkich potrzebnych informacji?

Przekaż informacje, które znasz w chwili zgłoszenia. Zespół CERT Polska, w toku badania sprawy, może poprosić cię o dalsze informacje, które nie zostały przekazane w pierwszym zgłoszeniu.

9. Czy muszę przekazać informacje prawnie chronione?

Tak, poprosimy Cię o przesłanie takich informacji, jeśli jest to niezbędne do obsługi incydentu[1]. Dzięki tej wiedzy będziemy mogli lepiej zrozumieć problem i udzielić ci adekwatnego wsparcia. Nie musisz obawiać się o bezpieczeństwo przekazanych informacji, co trafia do CSIRT NASK zostaje w CSIRT NASK!

Ważne! Zaznacz w zgłoszeniu, które informacje stanowią tajemnice prawnie chronione.

10. Jakie informacje muszę przekazać, aby spełnić obowiązek ustawowy?

Zostaniesz poprowadzony przez formularz. Formularz jest prosty i intuicyjny. Podaj wszystkie informacje, o które zostaniesz w nim poproszony. Jeśli w chwili zgłaszania incydentu czegoś nie wiesz, po prostu to napisz. Takie zgłoszenie incydentu stanowi wypełnienie ustawowego obowiązku.

11. Czym jest incydent w podmiocie publicznym?

Incydent w podmiocie publicznym to incydent, który powoduje lub może spowodować obniżenie jakości lub przerwanie realizacji zadania publicznego.

12. Czym jest incydent poważny?

O incydencie poważnym możemy mówić tylko w przypadku, gdy **jednostka samorządu terytorialnego jest jednocześnie operatorem usług kluczowej**. To, czy incydent jest uznawany za poważny, zależy np. od liczby użytkowników dotkniętych

[1] Art. 12 pkt. 3 ustawa o krajowym systemie cyberbezpieczeństwa: „Operator usługi kluczowej przekazuje, w niezbędnym zakresie, w zgłoszeniu, o którym mowa w art. 11 ust. 1 pkt 4, informacje stanowiące tajemnice prawnie chronione, w tym stanowiące tajemnicę przedsiębiorstwa, gdy jest to konieczne do realizacji zadań właściwego CSIRT MON, CSIRT NASK lub CSIRT GOV oraz sektorowego zespołu cyberbezpieczeństwa"

incydentem oraz czasu oddziaływania incydentu na świadczoną usługę. Kryteria dla poszczególnych sektorów określa rozporządzenie Rady Ministrów.

13. Gdzie znajdę kryteria incydentu poważnego?

Kryteria dla poszczególnych sektorów znajdziesz m.in. w naszej analizie Rozporządzenia Rady Ministrów w sprawie progów uznania incydentu za poważny.

14. Skąd mam wiedzieć, czy zostałem wyznaczony na operatora usługi kluczowej?

Otrzymasz decyzję administracyjną wydaną przez ministra, który nadzoruje dany sektor gospodarki. Wymienieni w ustawie ministrowie oraz Komisja Nadzoru Finansowego to tzw. organy właściwe do spraw cyberbezpieczeństwa[2].

15. Czy muszę zgłaszać incydent, który nie jest incydentem w podmiocie publicznym, ani nie spełnia kryteriów incydentu poważnego?

Ustawa nie nakłada takiego obowiązku. Zachęcamy jednak do **zgłaszania wszystkich incydentów** cyberbezpieczeństwa, nawet tych, które zostały już rozwiązane. Przekazywane informacje pomagają nam zapobiegać podobnym sytuacjom w przyszłości oraz pozwalają budować całościowy obraz polskiego cyberbezpieczeństwa.

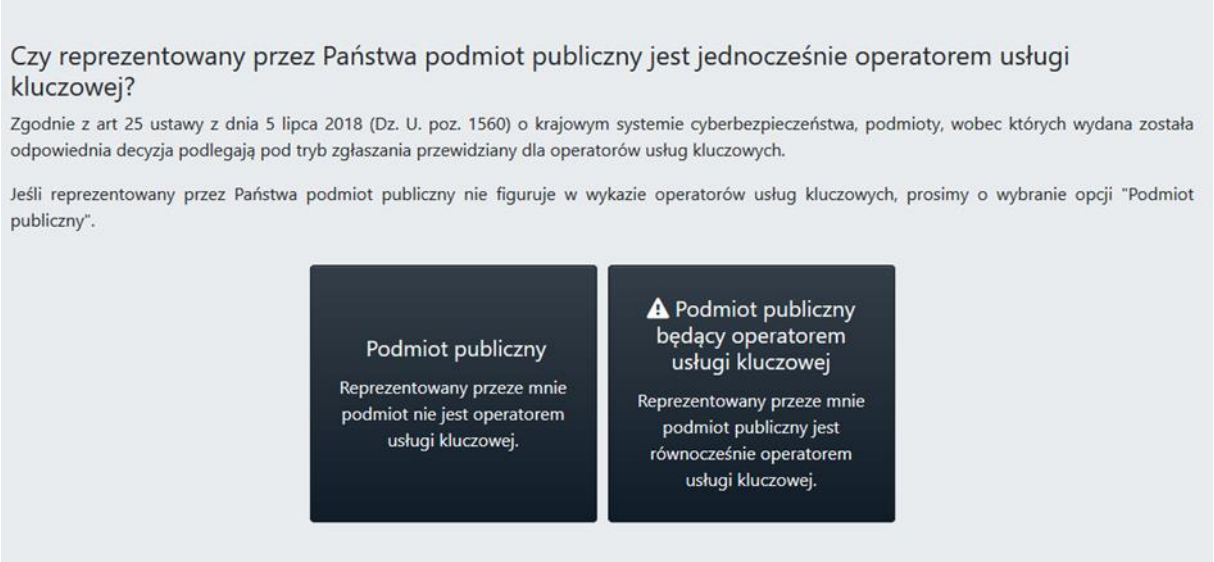
[2] Art. 41 ustawa o krajowym systemie cyberbezpieczeństwa.

II. Jak zgłosić incydent do CSIRT NASK

1. Wejdź na stronę **https://incydent.cert.pl**.
2. Wybierz, jaki podmiot reprezentujesz. Jako szpital wskaż „Podmiot publiczny" oznaczony ikonką budynku.

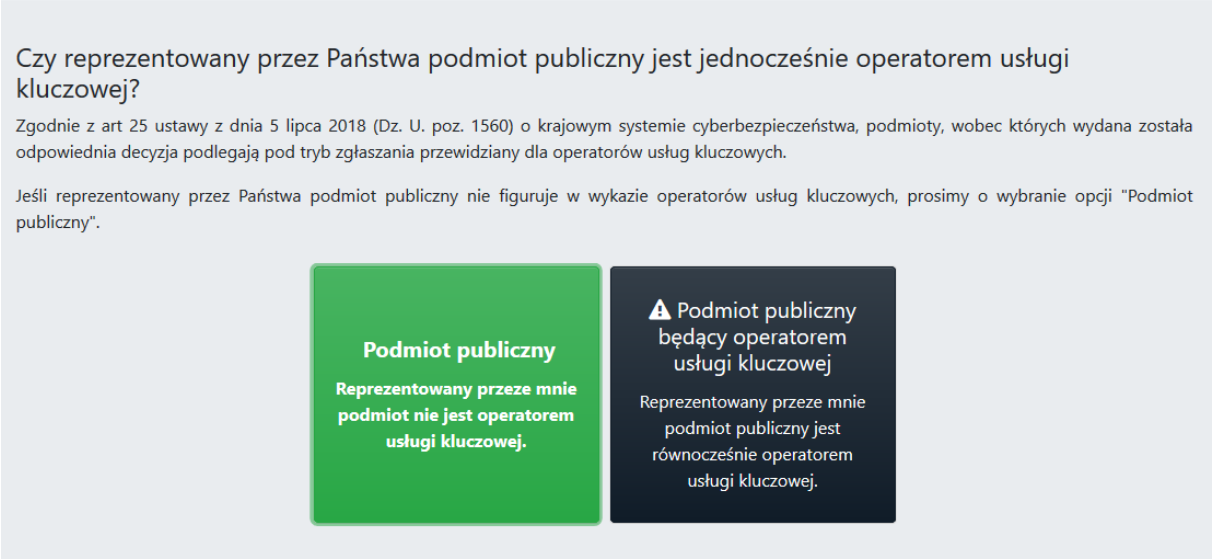
3. Odpowiedz na pytanie, czy podmiot publiczny, w którym pracujesz, jest jednocześnie operatorem usługi kluczowej. Dalszy przebieg zgłoszenie będzie zależał od tego, którą opcję wybierzesz.

Uwaga: Twój podmiot publiczny otrzyma decyzję administracyjną wydaną przez organ właściwy, nadzorujący dany sektor gospodarki.



III. Raportuję, jako podmiot publiczny, czyli nie jestem jednocześnie operatorem usługi kluczowej

Jeśli reprezentujesz podmiot publiczny, który **nie jest** jednocześnie operatorem usługi kluczowej, wybierz pole „**Podmiot publiczny**".



Jako podmiot publiczny możesz zgłosić dwa rodzaje incydentów:

1. **Incydent w podmiocie publicznym** - incydent, który powoduje lub może spowodować obniżenie, jakości lub przerwanie realizacji zadania publicznego.

2. **Inny incydent** - są to wszystkie inne incydenty cyberbezpieczeństwa, które nie wpłynęły na obniżenie, jakości ani nie przerwały realizacji zadania publicznego. Zachęcamy do ich zgłaszania! Pomoże nam to właściwie szacować ryzyko wystąpienia podobnych zagrożeń w przyszłości, także u innych podmiotów.

Zgłaszanie incydentu w podmiocie publicznym

Incydent w podmiocie publicznym to incydent, który powoduje lub może spowodować obniżenie, jakości lub przerwanie realizacji zadania publicznego.

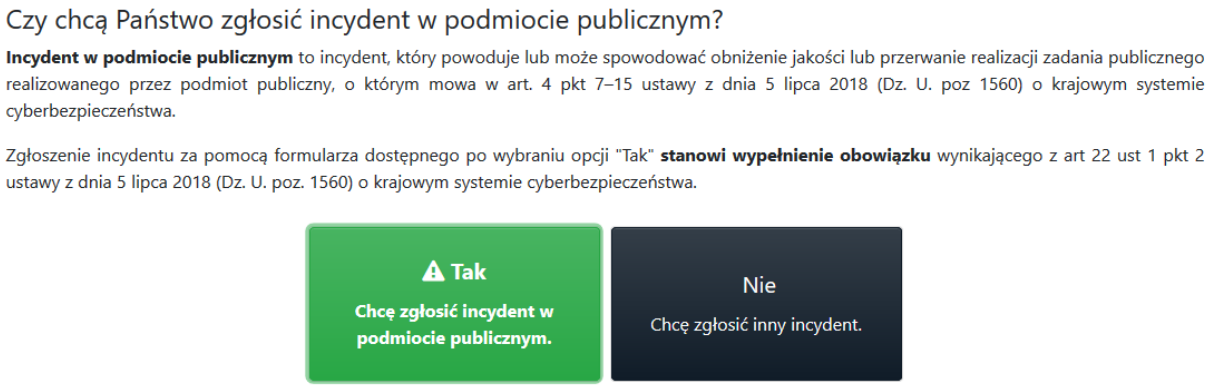
Przykład 1: Urzędnik/pracownik jednostki samorządu terytorialnego padł ofiarą złośliwego oprogramowania typu ransomware, które zablokowało mu dostęp do systemu komputerowego. Jeśli taki incydent może znacząco przedłużyć lub przerwać możliwości świadczenia usług, będzie incydentem w podmiocie publicznym.

Przykład 2: Urzędy oferują możliwość zdalnej rejestracji wizyty interesantów poprzez dedykowany formularz dostępny na stronie internetowej urzędu. Jeśli strona ta

przestanie działać w wyniku incydentu cyberbezpieczeństwa (np. atak DDoS), a interesanci przez dłuższy czas nie będą mogli dokonać rejestracji, należy potraktować taki atak, jako incydent w podmiocie publicznym. Nawet, jeśli istnieje alternatywna możliwość rejestrowania np. osobiście lub telefonicznie, wciąż jest to obniżenie, jakości świadczonych przez podmiot publiczny usług.

Aby zgłosić incydent w podmiocie publicznym:

1. Wybierz pole „**Tak**" oznaczone wykrzyknikiem wpisanym w trójkąt.

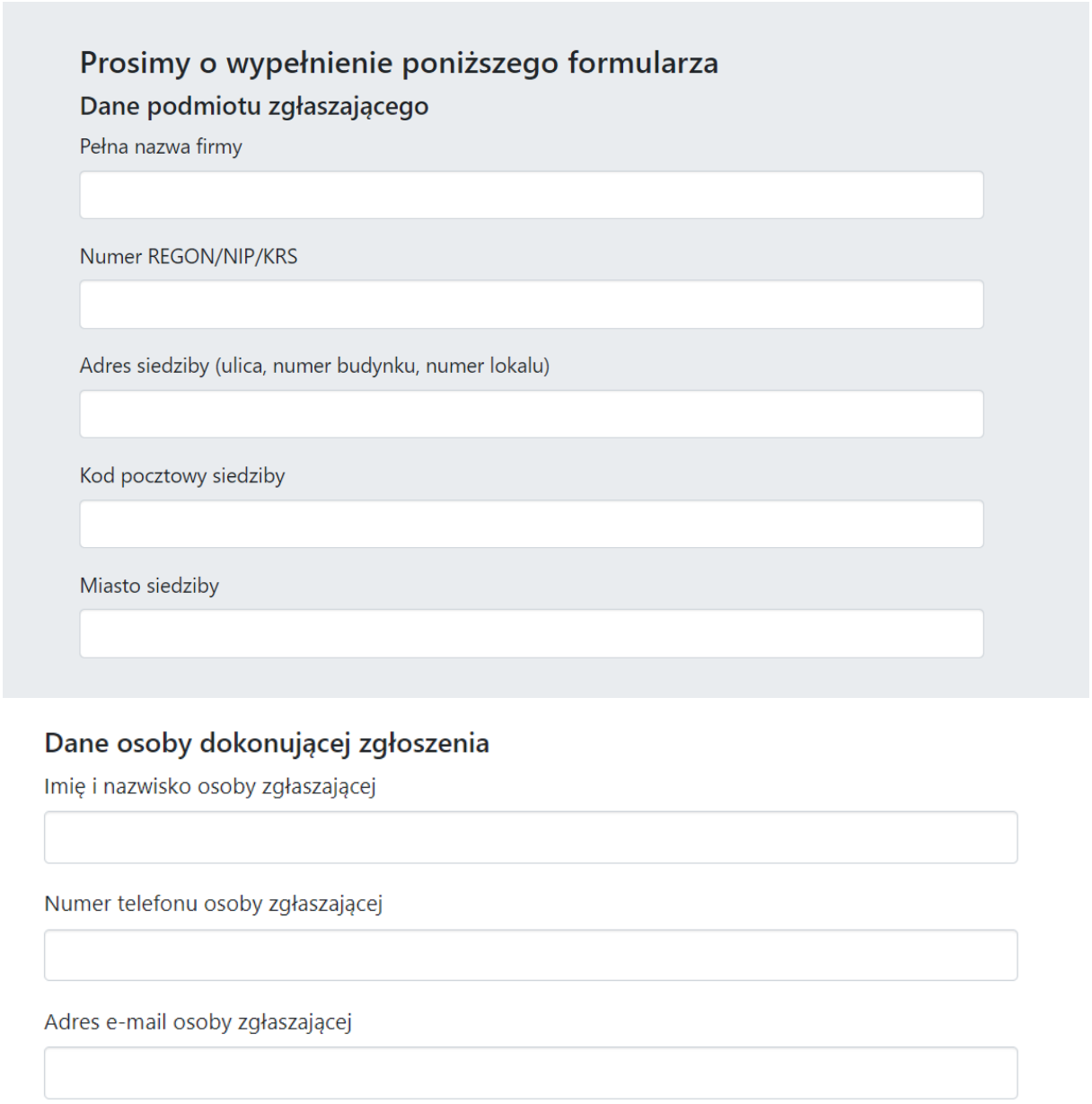


2. Zostaniesz przekierowany do formularza. **Wypełnij go**.
    a. **Podaj dane** podmiotu zgłaszającego, osoby zgłaszającej i osoby uprawnionej do składania wyjaśnień.
    b. **Opisz incydent** i odpowiedz na pytania, które pozwolą nam zobaczyć, jaki wpływ wywarł on na Twój podmiot publiczny.
    c. **Opisz działania zapobiegawcze i naprawcze**, które podjęto w związku z incydentem.

Pamiętaj, że będziesz mógł dosłać istotne aktualizacje pocztą elektroniczną. Wystarczy, że podasz numer zgłoszenia, który nadamy po otrzymaniu formularza.

Ważne! Oznacz kwadratowymi nawiasami informacje prawnie chronione, w tym stanowiące tajemnicę przedsiębiorstwa.

Poniżej możesz zobaczyć, jakie pola należy obowiązkowo uzupełnić, wysyłając zgłoszenie do CSIRT NASK:



Prosimy o wypełnienie poniższego formularza

Dane podmiotu zgłaszającego

Pełna nazwa firmy

Numer REGON/NIP/KRS

Adres siedziby (ulica, numer budynku, numer lokalu)

Kod pocztowy siedziby

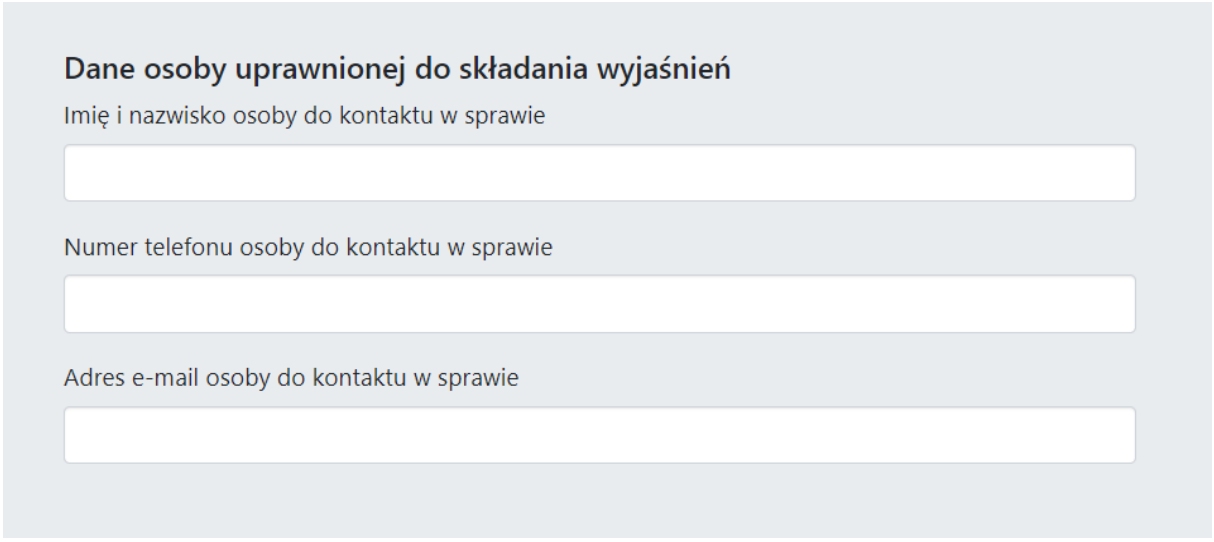
Miasto siedziby

Dane osoby dokonującej zgłoszenia

Imię i nazwisko osoby zgłaszającej

Numer telefonu osoby zgłaszającej

Adres e-mail osoby zgłaszającej


Dane osoby uprawnionej do składania wyjaśnień
Imię i nazwisko osoby do kontaktu w sprawie
Numer telefonu osoby do kontaktu w sprawie
Adres e-mail osoby do kontaktu w sprawie

Czy incydent miał wpływ na realizację zadań publicznych? Jeśli tak, na jakie?

Czy możesz określić dokładną lub przybliżoną liczbę osób, na które ma wpływ incydent?

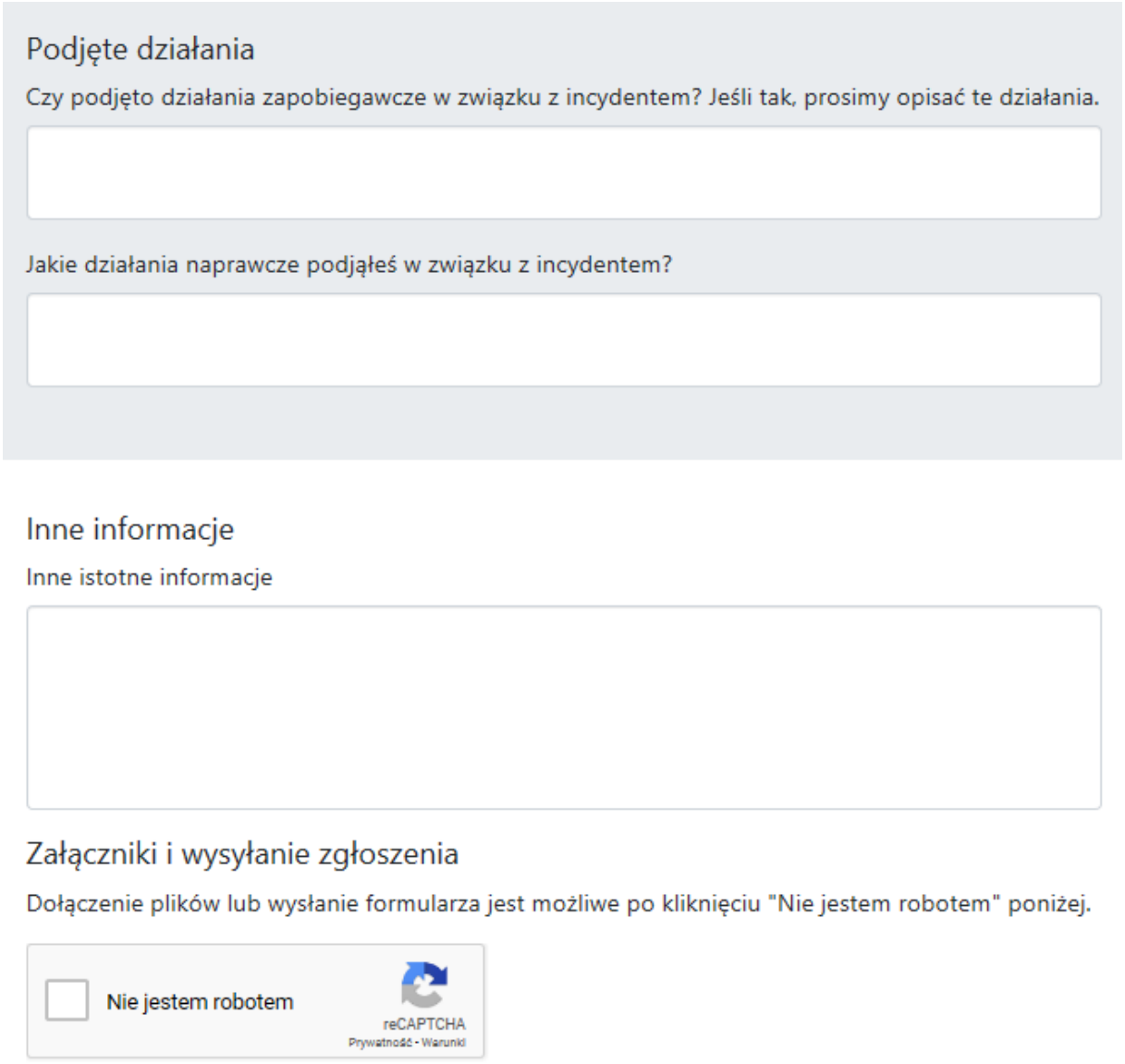
Czy znasz dokładny lub przybliżony czas wystąpienia oraz wykrycia incydentu?

Czy możesz geograficznie określić obszar, którego dotyczy incydent?

Czy ustaliłeś przyczynę incydentu?

Czy ustaliłeś skutki oddziaływania incydentu na twoje systemy informacyjne?

Opisz najdokładniej jak potrafisz przebieg incydentu



Uwaga: Będziesz mógł dodać załączniki oraz wysłać zgłoszenie dopiero po kliknięciu pola „Nie jestem robotem” na samym dole formularza.

IV. Jestem operatorem usługi kluczowej

Jeśli reprezentujesz podmiot, który **jest** jednocześnie operatorem usługi kluczowej, wybierz odpowiednie pole oznaczone wykrzyknikiem wpisanym w trójkąt.

Jako operator usług kluczowej możesz zgłosić **dwa rodzaje incydentów**:

1. **Incydent poważny** - Masz wrażenie, że incydent, który chcesz zgłosić jest poważny? Możesz to sprawdzić. Każdy sektor ma swoje kryteria, które wpływają na to, kiedy możemy mówić o incydencie poważnym. Wpływa na to np. liczba użytkowników dotkniętych incydentem lub też jego czas oddziaływania na świadczoną usługę. **Ważne:** Sprawdź kryteria dla twojego sektora: Rozporządzenie Rady Ministrów w sprawie progów uznania incydentu za poważny
2. **Inny incydent** - Jeśli incydent, który zgłaszasz nie spełnia kryteriów incydentu poważnego, wybierz opcję „incydent niesklasyfikowany, jako poważny”.

Zgłaszanie incydentu poważnego przez operatora usługi kluczowej

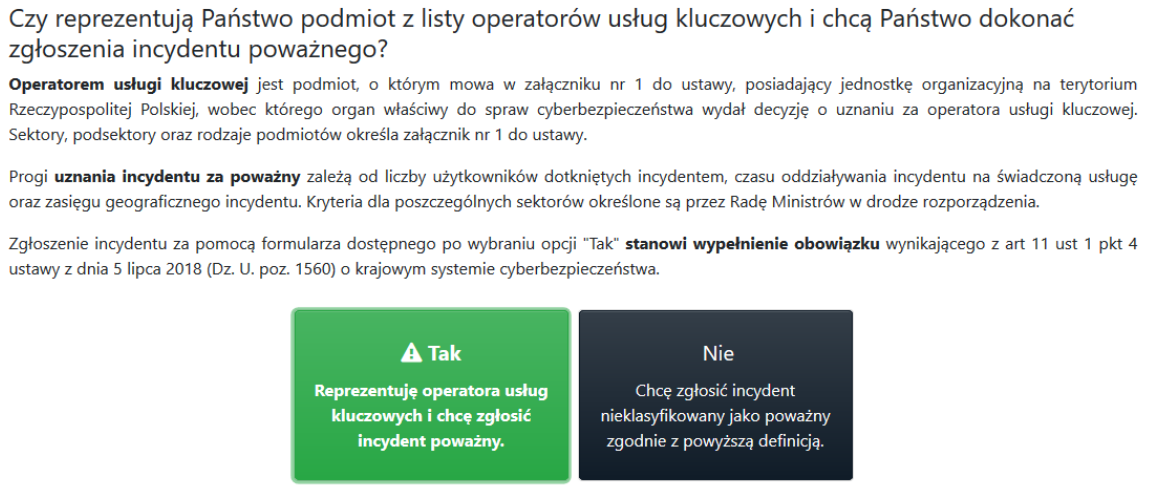
O incydencie poważnym możemy mówić w przypadku, jeżeli szpital/hurtowania farmaceutyczna został wyznaczony na **operatora usługi kluczowej**. To, czy incydent jest uznawany za poważny, zależy np. od liczby użytkowników dotkniętych incydentem oraz czasu oddziaływania incydentu na świadczoną usługę.

Przykład: Spółka komunalna została wyznaczona na operatora usługi kluczowej. Zaatakowany został system informatyczny, którego awaria sprawiła, że znacząco

utrudnione jest lub wręcz uniemożliwione jest dostarczanie usług kluczowych (np. zaopatrzenie w wodę pitną) powyżej 24 godzin. Co więcej, w wyniku tego ataku doszło nie tylko do zakłócenia w świadczeniu usługi, ale np. efektem był „wyciek" danych odbiorców usługi.

Aby zgłosić incydent poważny:

1. Wybierz pole „**Tak**" oznaczone wykrzyknikiem wpisanym w trójkąt.



2. Zostaniesz przekierowany do formularza. **Wypełnij go**.
    a. **Podaj dane** podmiotu zgłaszającego, osoby zgłaszającej i osoby uprawnionej do składania wyjaśnień.
    b. **Opisz incydent** i odpowiedz na pytania, które pozwolą nam zobaczyć, jaki wpływ wywarł on na Twój podmiot publiczny.
    c. **Opisz działania zapobiegawcze i naprawcze**, które podjęto w związku z incydentem.

Pamiętaj, że będziesz mógł dosłać istotne aktualizacje pocztą elektroniczną. Wystarczy, że podasz numer zgłoszenia, który nadamy po otrzymaniu formularza.

Ważne! Oznacz kwadratowymi nawiasami informacje prawnie chronione, w tym stanowiące tajemnicę przedsiębiorstwa.

Poniżej możesz zobaczyć, jakie pola należy uzupełnić, wysyłając zgłoszenie do CSIRT NASK.

Prosimy o wypełnienie poniższego formularza

Dane podmiotu zgłaszającego

Pełna nazwa firmy

Sektor i podsektor

(wybierz z listy)

Numer REGON/NIP/KRS

Adres siedziby (ulica, numer budynku, numer lokalu)

Kod pocztowy siedziby

Miasto siedziby

Dane osoby dokonującej zgłoszenia

Imię i nazwisko osoby zgłaszającej

Numer telefonu osoby zgłaszającej

Adres e-mail osoby zgłaszającej

Dane osoby uprawnionej do składania wyjaśnień

Imię i nazwisko osoby do kontaktu w sprawie

Numer telefonu osoby do kontaktu w sprawie

Adres e-mail osoby do kontaktu w sprawie

Usługi kluczowe zgłaszającego, na które incydent poważny miał wpływ

Czy możesz określić dokładną lub przybliżoną liczbę osób, na które ma wpływ incydent?

Czy znasz dokładny lub przybliżony czas wystąpienia oraz wykrycia incydentu?

Czy możesz geograficznie określić obszar, którego dotyczy incydent?

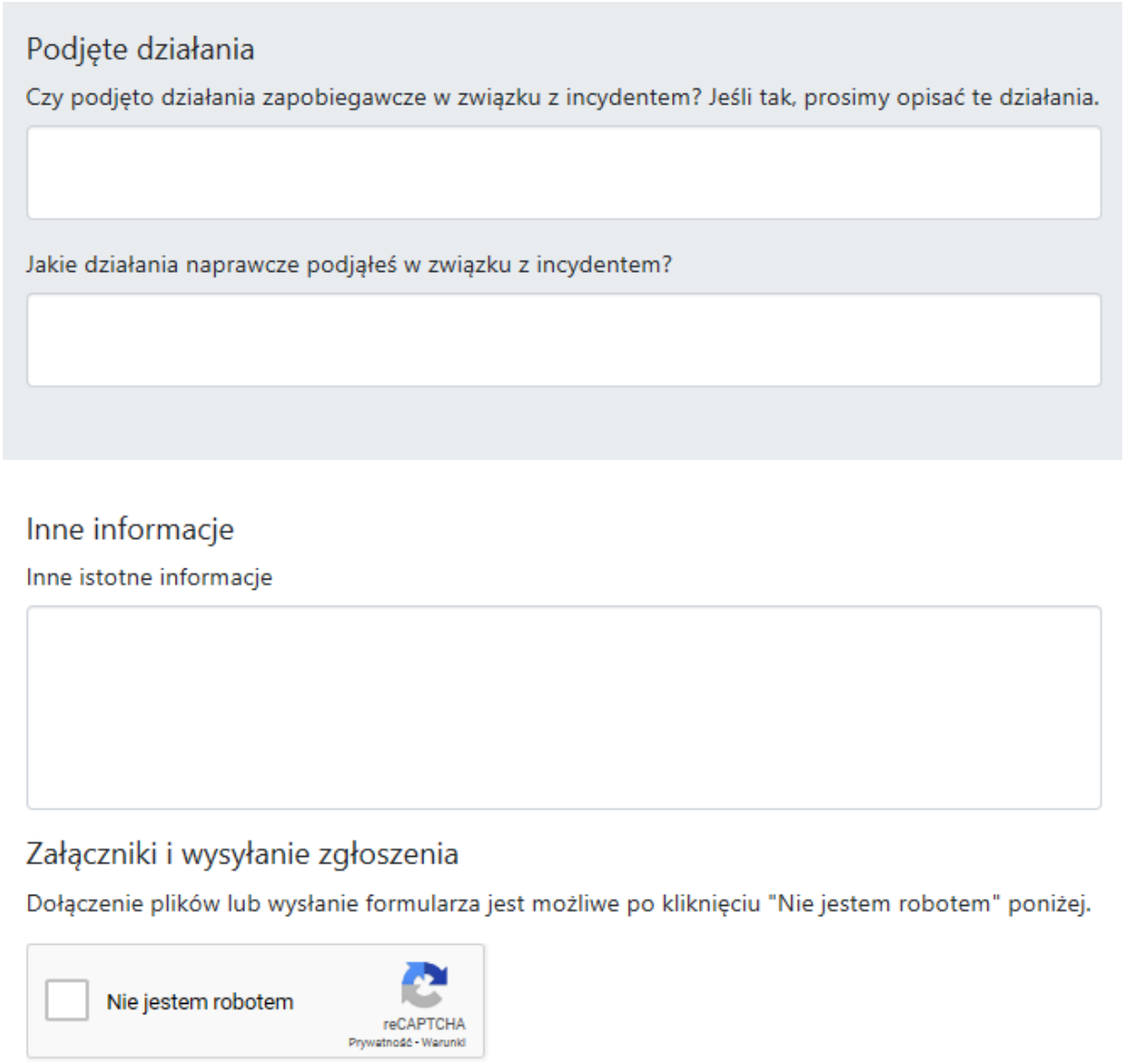
Czy incydent miał wpływ na świadczenie usługi kluczowej przez innych operatorów usług kluczowych i dostawców usług cyfrowych?

Czy ustaliłeś przyczynę incydentu?

Czy ustaliłeś skutki oddziaływania incydentu na twoje systemy informacyjne?

Opisz najdokładniej jak potrafisz przebieg incydentu

Czy incydent ma charakter międzynarodowy? Jeśli tak, jakich innych krajów Unii Europejskiej dotyczył?



Uwaga: Będziesz mógł dodać załączniki oraz wysłać zgłoszenie dopiero po kliknięciu pola „Nie jestem robotem” na samym dole formularza.

V. Zgłoszenie innego incydentu

Ważne! Pamiętaj, że możesz zgłosić do CSIRT NASK **każdy incydent cyberbezpieczeństwa**.

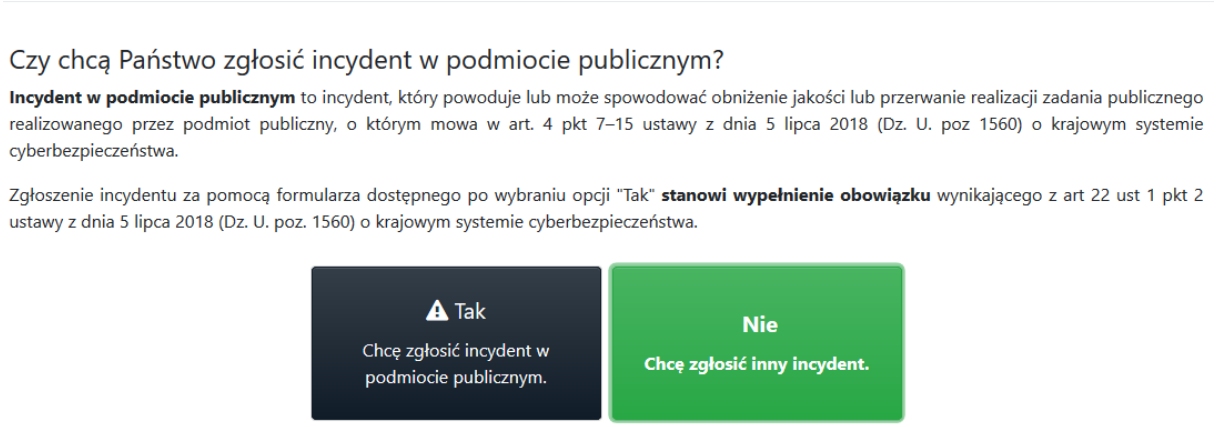
Dlaczego warto to robić?

- **Bo dzięki temu mamy więcej informacji na temat poziomu cyberbezpieczeństwa państwa. Możemy też lepiej szacować ryzyko i ostrzegać o potencjalnym zagrożeniu inne podmioty.**
- **Bo CSIRT NASK analizuje każde zgłoszenie i jeśli okaże się, że to coś istotnego, zawsze uzyskasz od nas wsparcie merytoryczne.**

Przykład: Otrzymałeś na służbową skrzynkę e-mail podejrzaną wiadomość, w której zostałeś poproszony o podanie swoich danych logowania lub ściągnięcie dziwnie wyglądającego załącznika? A może planując zakupy dla podmiotu publicznego, natknąłeś się na fałszywy sklep internetowy? **Możesz zgłosić te incydenty do CSIRT NASK**, nawet, jeśli nie spełniają wymogów incydentu poważnego oraz incydentu w podmiocie publicznym.

Twoje zgłoszenie musi zawierać informację o nazwie podmiotu lub systemu informacyjnego, w którym wystąpił incydent. Poprosimy cię również o dane kontaktowe, które mogą pomóc nam w prawidłowej reakcji na zgłaszany incydent. Podanie ich jest jednak dobrowolne.

Aby wysłać takie zgłoszenie, musisz w menu wyboru wskazać pole z napisem „Nie. Chcę zgłosić inny incydent".



Następnie wybierz kategorię, w której chcesz zgłosić incydent i postępuj według poleceń na ekranie. Do dyspozycji masz sześć opcji:

1. **Podejrzana wiadomość e-mail** - zapisz podejrzaną wiadomość do pliku.eml i dołącz go do formularza. Jeżeli zawiera załączniki, pod żadnym pozorem ich nie otwieraj!
2. **Próba oszustwa** - zamieść wszelkie informacje na temat oszustwa. Napisz nam skąd dowiedziałeś się np. o fałszywym sklepie, przekaż korespondencję i numer konta, na który miałeś przelać pieniądze. Jeśli zgłosiłeś sprawę policji, przekaż numer sprawy i podaj jednostkę, która ją prowadzi.
3. **Złośliwe oprogramowanie** - spakuj podejrzany pliku do archiwum np. w formacie .rar, .zip, .7z. Zabezpiecz archiwum hasłem infected. Jeżeli ktoś zaszyfrował pliki na Twoim urządzeniu, załącz plik tekstowy z żądaniem okupu lub przykładowy zaszyfrowany plik.
4. **Podatności** – podaj dokładne techniczne wyjaśnienie charakteru zgłaszanej podatności. Poinformuj również o ewentualnych próbach kontaktu z podmiotem, którego podatność dotyczy.
5. **Nielegalne treści, –** jeśli chcesz zgłosić nielegalne treści w Internecie związane z przemocą w stosunku do dzieci i młodzieży, skorzystaj z formularza zespołu Dyżurnet.pl.
6. **Inne** – naciśnij to pole, jeśli nie wiesz, którą z kategorii wybrać. Jeśli zdarzenie dotyczy zdarzeń sieciowych (skanowanie, atak DDoS, nieuprawnione próby logowania), dołącz do zgłoszenia logi z tych zdarzeń.

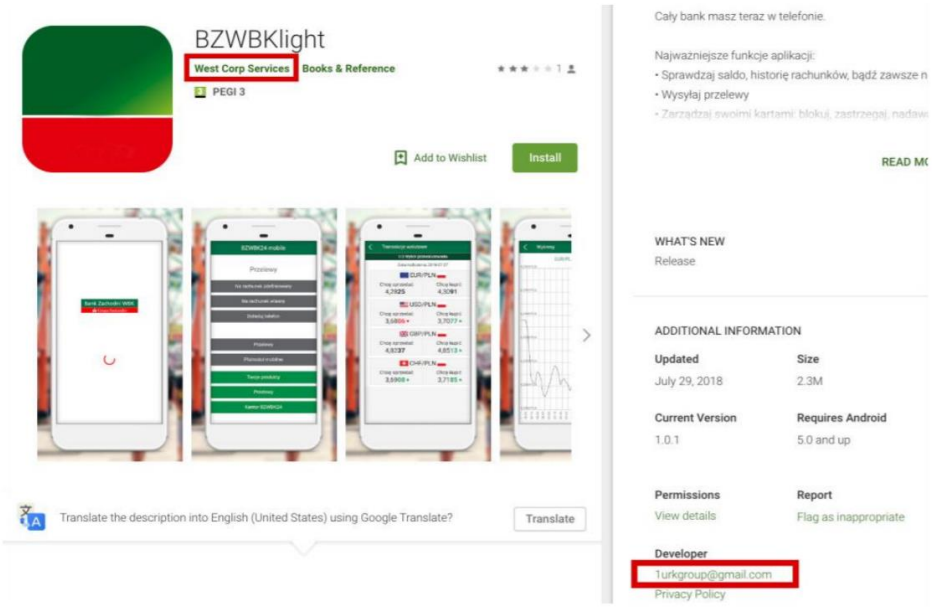
Uwaga: Będziesz mógł dodać załączniki oraz wysłać zgłoszenie dopiero po kliknięciu pola „Nie jestem robotem” na samym dole formularza.

VI. Zgłaszanie phishingu

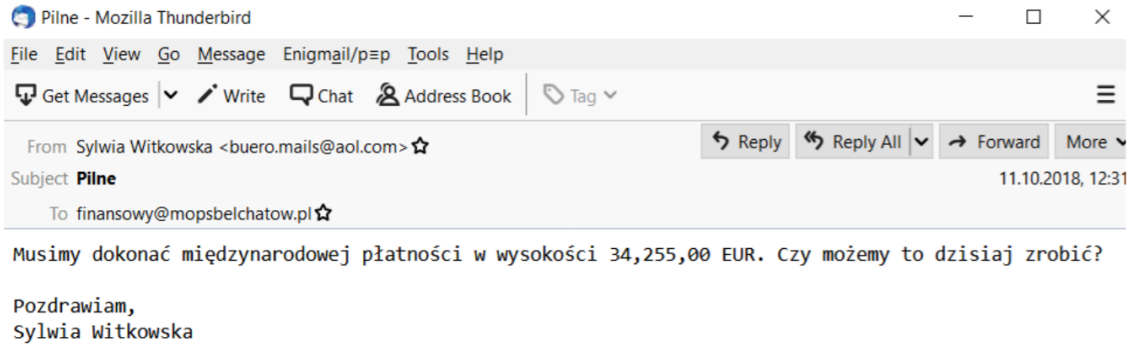
Każdy może zgłosić stronę, która może wyłudzać dane osobowe, dane uwierzytelniające do kont bankowych lub serwisów społecznościowych, za pomocą formularza dostępnego na https://incydent.cert.pl/phishing. Poniżej przykładowe próby wyłudzeń informacji::

Przykład 1. SMS

Przykład 2. Fałszywa aplikacja banku



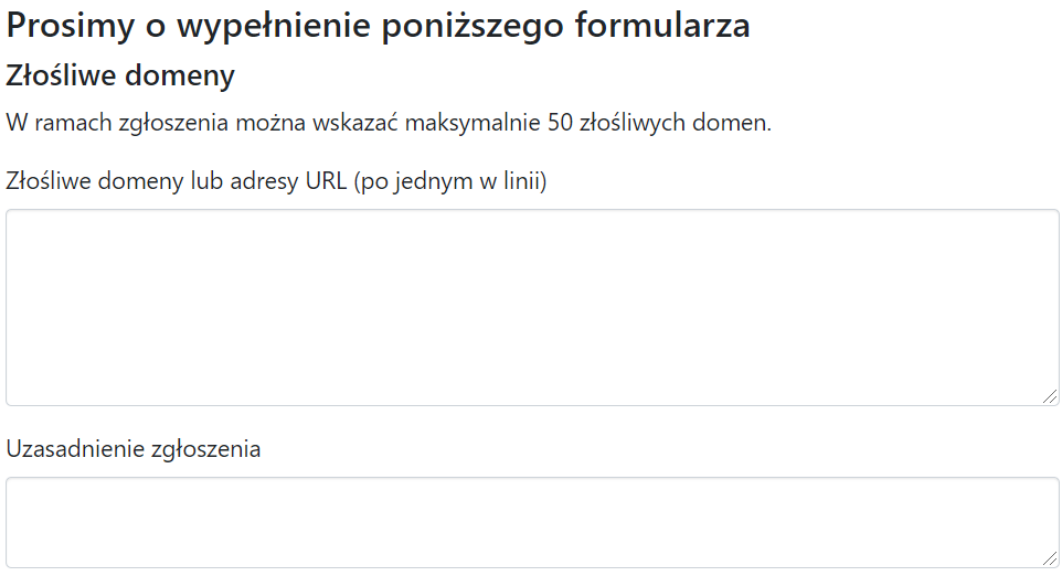
Przykład 3. E-mail dotyczącą pilnego przelewu

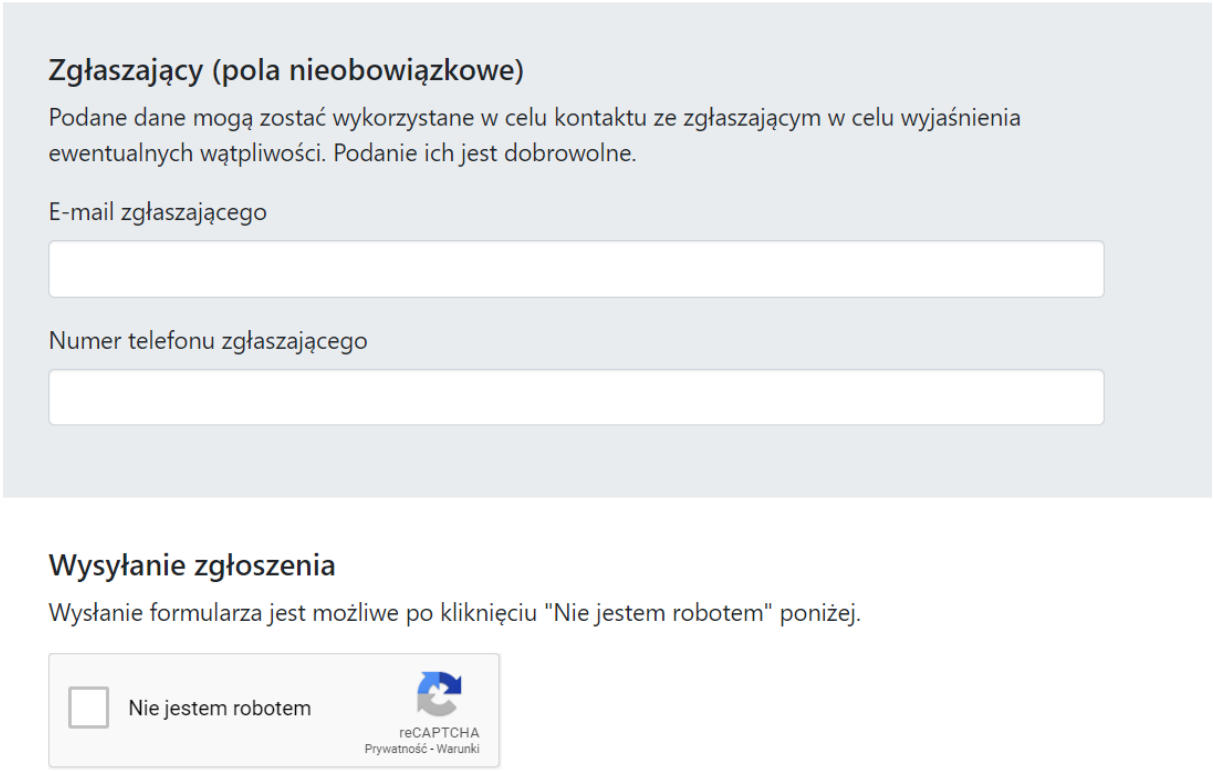


Następnie korzystając z niniejszego formularza, możecie zgłosić domeny internetowe, które za podstawowy cel swojego działania mają wprowadzenie w błąd użytkowników Internetu i w ten sposób umożliwienie kradzieży pieniędzy z konta albo do wyłudzenia danych osobowych.

Jeżeli chcą Państwo zgłosić innego rodzaju incydent proszę użyć poniższego odnośnika:

Zgłaszanie incydentu (innego niż złośliwa domena) do CSIRT NASK.





Uwaga: Będziesz mógł dodać załączniki oraz wysłać zgłoszenie dopiero po kliknięciu pola „Nie jestem robotem” na samym dole formularza.

Opracowanie:

Rafał Babraj, Justyna Balcewicz, Magdalena Wrzosek – CSIRT NASK

Aktualizacja:

Monika Pieniek, Tomasz Wlaź, Łukasz Magdziak – Ministerstwo Cyfryzacji