Prevence zneužití telekomunikačních služeb

Kraj Vysočina

Telefónica O2 Czech Republic, a. s.

Položili jste si někdy následující otázky?

- Víte přesně, který konkrétní zaměstnanec má přidělen který konkrétní mobilní telefon, SIM kartu, datový modem?
- Víte, jaké služby má konkrétní zaměstnanec aktuálně nastaveny na svém telefonu?
- Provádíte protokolární skartaci SIM karty při jejím převzetí zpět od zaměstnance?
- Vědí vaši zaměstnanci jak postupovat, když dojde ke ztrátě jejich mobilní telefonu?
- Vypínáte si automatické vyhledávání sítě při pohybu v pohraničních oblastech?
- Máte zapnuté bezdrátové spojení jako Bluetooth, WiFi na mobilním telefonu jen na nezbytně nutnou dobu a je toto spojení dostatečně zabezpečeno?
- Vědí vaši zaměstnanci, že přijetím MMSky lze do telefonu dostat virus, který promění jejich telefon v odposlouchávací zařízení?
- Víte, jak postupovat při identifikaci a eliminaci zlomyslného volání?

Pokud jste si podobné dotazy nikdy nepoložili nebo by vaše odpověď byla ne, poslechněte si následující příběh…

Telefónica

O2

Prevence zneužití telekomunikačních služeb z pohledu Krajského úřadu Kraje Vysočina

Eva Janoušková

Kraj Vysočina

Představení

- Kdo jsme ?
  - územně samosprávný celek/orgán veřejné správy
  - nakládáme s veřejnými finančními prostředky
  - pohybujeme se v zákonem vymezených mantinelech, které nám ukládají nakládat s veřejnými prostředky účelně, hospodárně, efektivně

Bylo nebylo … bohužel bylo

- Co se stalo?
  - září 2007
    - bezpečnostní odbor O2 nás v září 2007 neoficiálně upozornil, že na jednom z tel. čísel v GSM bráně byly čerpány služby za přibližně čtyřnásobek běžné měsíční fakturace
  - obratem jsme požádali o zablokování telefonního čísla

Bylo nebylo … bohužel bylo

- kontakt s regionálním obchodním zástupcem a zástupci oddělení vyšetřování podvodů

– říjen 2007

- konečné vyúčtování telekomunikačních služeb za měsíc září 2007 → částka několikanásobně přesáhla původně avizovanou částku
- reklamace faktury
- trestní oznámení – podezření na možné zneužití služeb GSM operátora

Bylo nebylo … bohužel bylo

- listopad 2007
  - zahájen interní audit vnitřního kontrolního systému a relevantních procesů krajského úřadu
  - přijetí balíčku bezpečnostních opatření (i směrem ke zřizovaným příspěvkovým organizacím)
- prosinec 2007
  - reklamace faktury zamítnuta
  - podána námitka proti vyřízení reklamace k příslušné pobočce ČTÚ
- leden 2008
  - jednání se zástupci O2, vedením úřadu a radním kraje Vysočina, zodpovědným za ekonomiku, na principu partnerství

Bylo nebylo … co bude ?

- hledání odpovědi na otázky „odkud podvod přišel“ (riziko napadení zevnitř/zvenku) a „jak můžeme snížit pravděpodobnost výskytu tohoto rizika do budoucna“?
  - změna chování
  - změna v procesech
  - nastavení účinných interních/externích kontrolních mechanismů

Proč jsme pokládali otázky před příběhem?

- **Víte přesně, který konkrétní zaměstnanec má přidělen který konkrétní mobilní telefon, SIM kartu, datový modem?**

  Rozdíl mezi evidencí a skutečností umožňuje používat zařízení neoprávněně nebo čerpat služby nad povolený rámec.

- **Víte, jaké služby má konkrétní zaměstnanec aktuálně nastaveny na svém telefonu?**

  Pravidelné kontroly zamezí pokusům zaměstnanců nechat si nastavit služby, které byly původně neaktivní jako např. MMS, prémiové sms, neomezené datové tarify, roaming apod.

- **Provádíte protokolární skartaci SIM karty při jejím převzetí zpět od zaměstnance?**

  Bez skartace by bylo možné SIM kartu dále neoprávněně používat, v kombinaci se špatnou evidencí by toto bylo jen velmi špatně odhalitelné.

Telefónica

O2

Proč jsme pokládali otázky před příběhem?

- **Vědí vaši zaměstnanci jak postupovat, když dojde ke ztrátě jejich mobilní telefonu?**

  Rychlá blokace mobilního telefonu předejde možným velkým finančním ztrátám. Také použití PIN kódu při zapnutí mobilního telefonu významně zmenšuje riziko ztrát a blokace na konkrétní SIM kartu znamená pro zloděje další komplikaci při následné manipulaci s mobilním telefonem.

- **Vypínáte si automatické vyhledávání sítě při pohybu v pohraničních oblastech?**

  Při automatickém vyhledávání sítí, pokud má uživatel aktivovaná roaming, může dojít k přepnutí na síť zahraničního operátora, což při příchozím hovoru není nikde indikováno, ale pak i příchozí hovor je účtován, což vede k velkým finančním ztrátám.

- **Máte zapnuté bezdrátové spojení jako Bluetooth, WiFi na mobilním telefonu jen na nezbytně nutnou dobu a je toto spojení dostatečně zabezpečeno?**

  Pomocí bezdrátových technologií je možné se napojit na mobilní telefon bez vědomí jeho uživatele a je možné přes něj vytáčet čísla, odesílat sms, stahovat telefonní seznam, emaily, smsky nebo dokonce nainstalovat program/virus.

Telefónica

O2

Dobrý obchodní vztah není jen o tržbách

Proč se těmito problémy zabýváme

Ve svém důsledku přeci vedou ke zvýšení tržeb operátora…

- *Tyto situace jsou vždy nepříjemné pro obě strany*
- *V případě mezinárodního fraudu není jiná možnost než roamingové služby zahraničním smluvním partnerům uhradit*
- *Neřešíme jen dopady - aktivně se zabýváme prevencí, protože nejde jen o technická, ale především lidská selhání*

Telefónica

O2

Jak se podobné situaci bránit

Telefónica O2 Czech Republic vám v této oblasti nabízí:

- *Individuální konzultace bezpečnostní problematiky*
- *Best Practices vycházející jak z interních zkušeností, tak od našich zákazníků*
- *Soubor pravidel pro prevenci*
- *Fraud protect*
- *Pravidelná výměna zkušeností mezi odborníky (konference, semináře, diskuzní fóra, …)*

Telefónica

O2

Závěr – Kontakt - Dotazy

Zajímá vás oblast bezpečnosti a prevence kriminality v oblasti využívání komunikačních technologií?

Máme prostor pro vaše otázky

nebo

nás kontaktujte na mailové adrese: ***verejnasprava@o2.com***

Děkuji za pozornost