

Intervjuguide

Håndtering av IKT-sikkerhetsbrudd

Cathrine Hove, Marte Tårnes

Vi skal kartlegge hvordan IKT-sikkerhetsbrudd håndteres i virksomheter. Vi ønsker å finne ut hva slags planer som eksisterer, i hvilken grad disse planene er basert på standarder, i hvilken grad de blir fulgt i praksis og om det har fungert bra. Datainnsamlingen vil, i tillegg til en bakgrunnsstudie om hendelseshåndtering, danne grunnlaget for en masteroppgave.

Intervjuene vil bli gjennomført ansikt til ansikt i full fortrolighet og alle svar anonymiseres. Resultatene vil ikke kunne spores til enkeltindivider eller enkeltvirksomheter.

Innledning

Hvem vi er:

Masterstudenter i kommunikasjonsteknologi med fordypning informasjonssikkerhet.

Kontekst:

Masteroppgave

Forskningsspørsmål:

- Hvordan utfører virksomheter hendelseshåndtering i praksis?

Med underspørsmålene:

- Hvilke planer og prosedyrer for hendelseshåndtering er etablert i virksomheter?
- Til hvilken grad blir eksisterende standarder/retningslinjer brukt i planer for hendelseshåndtering?
- Hvordan har tidligere hendelser blitt håndtert i henhold til forhåndsbestemte planer?

Meldeplikt:

Vi kommer til å bruke båndopptaker og derfor er studien meldt til Personvernombudet for forskning, Norsk samfunnsvitenskapelige datatjeneste (NSD). Informasjon til informantene finnes i eget informasjonsskriv sammen med en samtykkeerklæring.

Formalia:

Tidsramme: ca en time, kanskje litt mer for noen av intervjuene

Vi bruker båndopptaker.

Vi har en intervjuguide som følges løst og ønsker å få til en samtale rundt temaet.

Spørsmål

Spørsmålene er nummererte med potensielle underspørsmål. Hva slags spørsmål som faktisk stilles kan variere etter f.eks. hvilken rolle intervjuobjektet/intervjuobjektene har i virksomheten og hva slags type virksomhet det er (f.eks, om de drifter systemer for andre).

Innledende:

1. Hvor mange ansatte er dere i virksomheten?
 - a. Evt. også hvor mange ansatte det er i virksomheter som bedriften drifter aktuelle systemer for
2. Hva slags type organisasjon er dette/hva er kjernevirksomheten deres?
 - a. Evt. samme spørsmål for aktuelle virksomheter som eier systemer som blir driftet av intervjuobjektets bedrift
3. Hva er din/deres rolle i virksomheten?
 - a. Hvor lenge har du hatt denne rollen?
4. Hvordan er IT-driften deres organisert?

Generelt:

5. Hvordan definerer du et IKT-sikkerhetsbrudd?
 - a. Er denne definisjonen noe som virksomheten har utviklet og som er kjent blant ansatte?
6. Hva er det verst tenkelige sikkerhetsbruddet dere kan oppleve?
 - a. Hva slags konsekvenser kan et eventuelt slikt brudd få?
7. Har dere en oversikt over tidligere sikkerhetsbrudd?
8. Har dere gjort en estimering av hvor mye IKT-sikkerhetsbrudd koster virksomheten?
9. Har dere en sikkerhetspolicy?
10. Hvordan anses holdningen å være rundt IT-sikkerhet i virksomheten?

Incident Response Team:

11. Har dere noe dedikert team for hendelseshåndtering (CIRT/CSIRT/ISIRT/IRT)?
 - a. Hvordan er teamet organisert?
 - i. Hvem er med?
 - ii. Hvordan ble de valgt?
 - iii. Er teamet internt eller helt/delvis outsourced?
 - iv. Er teamet sentralt eller distribuert?
 - v. Jobber medlemmene heltid eller deltid i teamet?
 - vi. Hvordan er tilgjengeligheten på medlemmene?
 - vii. Hvordan er roller i teamet organisert?
 - b. Inngår forebyggende arbeid som en del av teamets oppgaver, dvs. sikring av nettverk, systemer osv.?
 - i. Holdningsskapende arbeid?
 - c. Hvordan er samarbeidet/kommunikasjonen mellom teamet og
 - i. Ledelsen?

- ii. CISO/CIO og IT-sjef?
 - iii. Kriseteam?
- d. Hvilken opplæring har teamet gjennomgått?
 - i. Ekstern?
 - ii. Intern?

Planlegging/forberedelse:

12. Finnes det en *helhetlig* (altomfattende) plan for håndtering av sikkerhetsbrudd?
 - a. Brukes den i praksis?
 - b. Er denne koordinert med eventuelle kunder som dere drifter systemene for?
13. Hvilke planer for kommunikasjon eksisterer?
 - c. Hvem skal/kan kontaktes i ulike tilfeller?
 - d. Hvordan fungerer kontakt med "outsiders" (media, politi, operatører osv.)?
 - e. Blir riktig informasjon gitt til riktige personer?
14. Har dere en spesifisert work flow for hendelseshåndteringsprosessen?
 - a. Hvordan er den utarbeidet og vedlikeholdt?
 - f. Hvordan blir den kommunisert til medlemmene i hendelseshåndteringsteamet?

Standarder:

15. Følger dere ISO/IEC 27001/27002?
16. Følger dere noen standarder eller guidelines som spesifikt omfatter hendelseshåndtering?
 - a. Hvilke?
 - b. Bruker dere ISO/IEC 27035 (tidligere ISO/IEC 18044)?
 - i. Har dere hørt om den?
 - ii. Er dere sertifisert?
 - c. Hvordan har dere tilpasset guider til deres organisasjon ut fra standardene?
 - d. Hvorfor ikke?
 - i. Har dere vurdert det?
17. Brukes en standard/guide for kategorisering av hendelser, basert på
 - a. Alvorlighetsgrad?
 - b. Type?

Hendelseshåndtering:

18. Hvordan blir sikkerhetsbrudd vanligvis oppdaget? (automatisert, sluttbruker?)
19. Har dere noen prosedyrer for håndtering av *kjente* sikkerhetsbrudd eller sårbarheter?
 - a. Har dere automatisk håndtering av noen typer sikkerhetsbrudd?
20. Har dere noen verktøy som brukes i hendelseshåndteringsprosessen?
21. Finnes det eksempler på hendelser der rutine/planene har fungert godt?
 - a. Hva ble gjort riktig i disse tilfellene?
 - b. Ble det dokumentert og delt med eksterne virksomheter?
22. Finnes det eksempler på hendelser der rutine/planene har fungert dårlig?
 - a. Hvorfor fungerte det dårlig?
 - b. Ble det dokumentert og delt med eksterne virksomheter?
23. Hva gjøres for å sikre at gjenoppretting av systemer etter hendelser skal gå så raskt som mulig?

- a. Hvordan har dette fungert i praksis?

Rutiner:

- 24. Hva slags rutiner har dere for varsling av potensielle sikkerhetsbrudd?
 - a. Hvordan blir de ansatte informert om disse rutinene?
 - b. Hvilke rutiner for varsling finnes hos kunder dere drifter for?
 - c. Kan sårbarheter varsles på samme måte?
 - d. Hvordan håndteres konfidensiell informasjon ved varsling om sikkerhetsbrudd?
 - i. Blir anonymitet for de som varsler om hendelser ivaretatt?
- 25. Har dere noen form for sjekkliste for bruk ved hendelseshåndtering?
 - a. Har dere laget den selv?
 - i. Hvis nei, hvor kommer den fra?
- 26. Hvordan håndterer dere sårbarheter som blir oppdaget (som enda ikke er utnyttet)?
- 27. Hva slags rutiner har dere for "høynet beredskap" ved hendelser deres eget team ikke har kompetanse til å håndtere eller ressurser til å utføre håndteringen raskt nok?
 - a. Utvider dere håndteringsteamet?
 - b. Kalles det inn et kriseteam?
 - i. Eksternt?
 - ii. Internt?

Dokumentasjon og rapportering:

- 28. På hvilken måte dokumenterer dere hendelser?
 - a. Er dette en kontinuerlig prosess eller gjøres det f.eks. kun etter endt hendelse?
- 29. Hvordan blir hendelser rapportert til ledelsen?
 - a. Hvilke hendelser blir rapportert?
 - b. Hvem i ledelsen blir det rapportert til?

Øvelser:

- 30. Utfører dere noen øvelser for å sjekke om planene ser ut til å fungere i praksis?
 - a. Kan du forklare litt om hvordan det gjøres?
- 31. Tilsier erfaring at øvelsene var hensiktsmessige?
- 32. Har du noen eksempler på forbedringsområder som har blitt avdekket gjennom øvelser?

Etterarbeid/forbedringspotensiale:

- 33. Hvordan samles erfaringer gjort ved ulike hendelser?
 - a. Blir erfaring fra alle typer hendelser dokumentert og distribuert?
- 34. Hvilke rutiner finnes for å lære av feil (lessons learned)?
 - a. Har dere møter etter endt hendelse?
 - b. Har dere faste møter?
 - c. Kan dere komme på tilfeller hvor dere har brukt "lessons learned" fra en tidligere hendelse for å håndtere en ny hendelse på en bedre måte?
- 35. Deles erfaring fra enkelthendelser med andre (begge veier)?
 - a. Andre virksomheter?
 - b. NorCERT?

c. Andre?