

ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ ΜΕ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΟ ΚΕΝΤΡΟ (PBX)

Βασικοί κανόνες ασφαλείας για την προστασία από παραβιάσεις ιδιωτικών ψηφιακών τηλεφωνικών κέντρων (PBX)

- **Πως προκύπτει η παραβίαση των ιδιωτικών ψηφιακών τηλεφωνικών κέντρων (PBX);**
Η παραβίαση των ιδιωτικών ψηφιακών συστημάτων τηλεφωνικών κέντρων μπορεί να πραγματοποιηθεί από κακόβουλη επέμβαση εξωτερικών φορέων (hackers), οι οποίοι δρομολογούν μέσω του τηλεφωνικού κέντρου, κλήσεις προς χώρες του εξωτερικού με υψηλή χρέωση. Η εν λόγω αυξημένη κίνηση συνήθως πραγματοποιείται εκτός ωραρίων λειτουργίας της επιχείρησής σας και σε σύντομο χρόνο. **Επισημαίνουμε ότι η παραβίαση αυτή πραγματοποιείται μέσω του τηλεφωνικού κέντρου και είναι ανεξάρτητη από τον πάροχο τηλεφωνίας.**
- **Πως μπορώ να προστατευθώ;**
 - Σε συνεργασία με τον προμηθευτή του τηλεφωνικού σας κέντρου, εξασφαλίστε την τακτική επικαιροποίηση των μηχανισμών ασφαλείας του εξοπλισμού PBX προς αποφυγή παραβίασής του. *Λάβετε υπόψη ότι οι περισσότεροι εξοπλισμοί αυτού του τύπου διαθέτουν ρυθμίσεις που διαμορφώνονται προς αποφυγή αυτού του είδους της απάτης. Στο πλαίσιο αυτό προτείνουμε να επικοινωνήσετε με τον προμηθευτή του τηλεφωνικού σας κέντρου, για να επιβεβαιώσετε ότι έχουν περαστεί όλες οι αναβαθμίσεις που απαιτούνται προκειμένου να καθίστανται αποτελεσματικοί οι μηχανισμοί ασφαλείας του τηλεφωνικού σας κέντρου.*
 - Διαμορφώστε πολιτική φυσικής ασφάλειας του χώρου όπου είναι εγκατεστημένος ο εξοπλισμός.
 - Επικοινωνήστε με τη Cyta για την ενεργοποίηση της υπηρεσίας Φραγής Εξερχομένων Κλήσεων προκειμένου να αποτρέψετε τη διενέργεια ανεπιθύμητων κλήσεων.
- **Μπορώ επιπλέον να λάβω και άλλα ενισχυμένα προληπτικά μέτρα;**
Προτείνουμε τις παρακάτω ενέργειες για την όσο το δυνατόν καλύτερη προστασία του συστήματός σας:
 - Απενεργοποίηση των προ-εγκατεστημένων κωδικών πρόσβασης στις maintenance port του εξοπλισμού σας (PBX).
 - Περιοδική αλλαγή των κωδικών πρόσβασης στις maintenance port του εξοπλισμού σας (PBX) από πιστοποιημένους μηχανικούς.
 - Επιλογή κωδικών αποτελούμενων από τουλάχιστον 7 ψηφία με συνδυασμό αλφαριθμητικών, ψηφίων και συμβόλων.
 - Εξασφαλίστε ότι κάθε εσωτερική συσκευή έχει δικό της ανεξάρτητο συνθηματικό (password) και δεν είναι το ίδιο ή συνέχεια του συνθηματικού άλλης συσκευής.
 - Εγκαταστήστε/Ενεργοποιήστε τη δυνατότητα καταγραφής των αρχείων εισερχομένων/εξερχομένων κλήσεων (λογισμικά καταγραφής CDR).
 - Απενεργοποιήστε την πρόσβαση του εξοπλισμού (PBX) στο internet στην περίπτωση που δεν απαιτείται. Εφόσον είναι απαραίτητο το κέντρο να έχει πρόσβαση στο διαδίκτυο, τότε συστήνεται η χρήση Firewall.
 - Είναι αναγκαίο να περιορίσετε τις source IPs που μπορούν να έχουν πρόσβαση στις ανοικτές πόρτες του κέντρου.
 - Στην περίπτωση IP PBX, να επιτρέψετε την πρόσβαση από σαφώς προκαθορισμένα τερματικά.
 - Διαχειριστείτε ορθά τους κωδικούς φραγής εξερχόμενων κλήσεων.
 - Παραμετροποιήστε τον εξοπλισμό (PBX) με τέτοιο τρόπο ώστε να μην επιτρέπεται καμία σύνδεση προς τα εξωτερικά δίκτυα, call forwarding κ.λπ., εκτός από εκείνες που έχουν προσδιοριστεί ως απολύτως αναγκαίες για τη λειτουργία των υπηρεσιών του εκάστοτε χρήστη.
 - Απενεργοποιήστε τη δυνατότητα προγραμματισμού προώθησης προς αριθμούς του εξωτερικού. Εναλλακτικά δημιουργήστε ομάδες στο τηλεφωνικό κέντρο με συγκεκριμένες δυνατότητες ανάλογα με τις εκάστοτε ανάγκες.
 - Απενεργοποιήστε το allow guest στο SIP Configuration.
 - Ενεργοποιήστε τη δυνατότητα απομακρυσμένης πρόσβασης μόνο όταν κρίνεται απαραίτητο, διαφορετικά συστήνουμε να παραμείνει απενεργοποιημένη.

- Ενημερώστε τους τελικούς χρήστες για πιθανούς κινδύνους.
- Όσον αφορά στην εγκατάσταση των τηλεφωνικών κέντρων, είναι πολύ σημαντικό να φροντίσετε για την ασφάλεια πρόσβασης στο χώρο του εξοπλισμού, όπως:
 - ο Εγκατάσταση πόρτας ασφαλείας
 - ο Χορήγηση κλειδιών πρόσβασης μόνο σε εξουσιοδοτημένο προσωπικό που σχετίζεται με τη συντήρηση του εξοπλισμού
 - ο Τήρηση αρχείων εισόδου - εξόδου στο χώρο
- **Μπορεί η Cyta να με προστατέψει;**

Παρά το ότι η παραβίαση είναι ανεξάρτητη από τον τηλεπικοινωνιακό σας πάροχο, η Cyta πέραν των παραπάνω συμβουλών, προβαίνει στις παρακάτω ενέργειες για τη δική σας προστασία και τον περιορισμό της ζημιάς:

 - Κατόπιν αιτήματος Πελατών, παρέχουμε τη δυνατότητα αποκλεισμού της προώθησης κλήσεων προς τους προορισμούς του εξωτερικού.

Προσοχή: αυτό ισχύει μόνο εφόσον η προώθηση κλήσεων έχει ενεργοποιηθεί στην υποδομή τηλεφωνίας της Cyta. Σε περίπτωση που η προώθηση κλήσεων ενεργοποιείται τοπικά, στο κέντρο σας (PBX), εξαρτάται από τον τρόπο λειτουργίας του κέντρου, εάν η προκαθορισμένη (default) παραμετροποίηση στις δικές μας υποδομές, θα λειτουργήσει ή όχι.
 - Ελέγχουμε ανά τακτά χρονικά διαστήματα την ημερήσια ατιμολόγητη κίνηση του τρέχοντος μήνα που πραγματοποιείται από το εκάστοτε τηλεφωνικό κέντρο, προκειμένου να εντοπίζονται εγκαίρως ασυνήθεις αυξημένες χρεώσεις, για τις οποίες στη συνέχεια ενημερώνονται οι Πελάτες.
 - Σε περίπτωση που παρατηρηθεί παραβίαση, δίνεται η δυνατότητα ενεργοποίησης προσωρινής ή μόνιμης φραγής των εξερχόμενων κλήσεων προς συγκεκριμένους προορισμούς, προς τους οποίους εντοπίστηκε ότι πραγματοποιήθηκαν οι επίμαχες κλήσεις.

Που μπορώ να αποταθώ για περισσότερες πληροφορίες ή στην περίπτωση που διαπιστώσω ασυνήθη κίνηση προς συγκεκριμένους προορισμούς;

Μπορείτε να επικοινωνήσετε με το **Τμήμα Εξυπηρέτησης Εταιρικών Πελατών της Cyta** στο **13878** προκειμένου να ενεργοποιηθεί άμεσα η φραγή.

Επιπλέον, μπορείτε να απευθυνθείτε στο **Τμήμα Δίωξης Ηλεκτρονικού Εγκλήματος της Ελληνικής Αστυνομίας** στο **11012** προκειμένου να δηλώσετε το παραπάνω γεγονός.