InovaComm
COMUNICAÇÕES UNIFICADAS



CARTILHA DE PREVENÇÃO À INVASÃO

POLÍTICA DE SENHAS E DIREITO DE ACESSOS

OpenBox
OMNICHANNEL

www.openboxbrasil.com.br

InovaComm
COMUNICAÇÕES UNIFICADAS

ÍNDICE

Módulos de *software* não personalizado que integram a plataforma OPENBOX 1

Introdução 2

Como manter um ambiente seguro para as informações da empresa 3

Senhas de proteção 7

Possíveis consequências de uma invasão 9

Considerações finais 10

MÓDULOS DE *SOFTWARE* NÃO PERSONALIZADO QUE INTEGRAM A PLATAFORMA OPENBOX:

InovaComm
COMUNICAÇÕES UNIFICADAS

Openbox

Seu canal profissional de atendimento por redes sociais

Leia mais em: http://www.openboxbrasil.com.br

INTRODUÇÃO

Os recursos da PLATAFORMA OPENBOX são protegidos por senhas, o que garante acesso somente a pessoas autorizadas.

Assim, cada usuário é responsável pela manutenção e pela guarda de sua senha - a qual não pode ser compartilhada e não deve ser anotada em arquivos físicos ou de fácil acesso. Logo, cabe aos usuários a memorização de suas senhas, sendo sugerida a não utilização de códigos comuns, tais como: nome próprio, data de nascimento, nomes de parentes, números telefônicos, palavras existentes no dicionário etc.

Com relação aos parâmetros para criação da senha de acesso, todo usuário deve utilizar senha composta de no mínimo 6 dígitos, com letras (maiúsculas e minúsculas), números e caracteres especiais, combinados para maior proteção.

Para aumentar a segurança, limite o acesso à interface de configuração, gerenciamento e facilidades da PLATAFORMA OPENBOX e siga as dicas a seguir:



COMO MANTER UM AMBIENTE SEGURO PARA AS INFORMAÇÕES DA EMPRESA

InovaComm
COMUNICAÇÕES UNIFICADAS

- Crie uma política de segurança e passe para todos os usuários, enfatizando a sua importância;
- Utilize mecanismo de controle de acesso remoto, como o código de autorização do PBX;
- Não permita que a configuração do DISA autorize a realização de chamadas sem o uso de senha, e procure sempre associar a senha ao ramal físico do usuário, facilitando a identificação da origem das chamadas;
- Restrinja o acesso remoto de operações e manutenção técnica somente a pessoas autorizadas. Compartilhe com elas a responsabilidade de manter em sigilo as senhas do sistema;
- Procure criar senhas de diferentes níveis para identificar, via *logs*, quem acessou o ambiente a partir da PLATAFORMA OPENBOX;
- Mantenha um *backup* de dados da PLATAFORMA OPENBOX atualizado com o menor intervalo de tempo possível, e/ou sempre que houver alteração de algum parâmetro no equipamento;
- Determine restrições de destinos por ramais, conforme o perfil do usuário (local, móvel, DDD e DDI);
- Restrinja a utilização de chamadas tronco-tronco (chamadas procedentes de um tronco externo, pedindo autorização para realização de chamada em outro tronco externo);

COMO MANTER UM AMBIENTE SEGURO PARA AS INFORMAÇÕES DA EMPRESA

InovaComm
COMUNICAÇÕES UNIFICADAS

- Permita o recebimento de chamada a cobrar apenas para ramais estratégicos. Se possível, bloqueie esse tipo de chamada para os ramais designados a correio de voz, placa DISA, URA etc.;
- Bloqueie ramais de correio de voz que possam originar chamadas externas;
- Acompanhe os destinos das chamadas nacionais e internacionais, o tempo médio delas e as ocorrências de ligações a cobrar, comparando os novos dados com o perfil histórico dessas chamadas;
- Permita a possibilidade de transferência de chamadas apenas a ramais predefinidos ou à telefonista. Se possível, bloqueie o código de acesso ao tronco externo (“0” ou “9”) em sistemas de atendimento automático (DISA, URA etc.);
- Seja criterioso ao disponibilizar para os funcionários acesso ao correio de voz da empresa. Avalie quem precisa dessa facilidade, de fato;
- Restrinja a facilidade de *callback* externa, liberando-a apenas para ramais de *call center*;
- Restrinja a conferência entre chamadas conforme perfil do usuário; Impeça a transferência de chamadas recebidas na central de atendimento da empresa (0800) para outros departamentos (ramais) internos;
- Restrinja a facilidade de siga-me externo para os ramais que realmente necessitam;

COMO MANTER UM AMBIENTE SEGURO PARA AS INFORMAÇÕES DA EMPRESA

InovaComm
COMUNICAÇÕES UNIFICADAS

- Programe a desconexão forçada por tempo. Recomenda-se desconectar ligações com duração acima de 2 (duas) horas;
- Utilize redes privadas sem acesso à internet para registro de ramais remotos ou conexão com VoIP;
- Utilize sistemas de controle na administração de servidores de voz para verificar mensagens ou assegurar os *logs* - como, por exemplo, o "SSH" (programa de computador e protocolo de rede que permite a conexão entre computadores, de forma a executar comandos de uma unidade remota). Verifique se não existem tentativas de *logon* utilizando "*brute-force*" ou técnica similar para SIP;
- Utilize redes distintas e separadas para telefonia e para dados, inclusive com a utilização de "*Access Point*" - dispositivo em uma rede sem fio que realiza a interconexão entre todos os dispositivos móveis - próprio para solução Wi-Fi. Se possível, separe as redes efetivamente, de forma física, e não apenas utilizando diferentes "*subnets*" (uma rede dividida em várias partes, que aumenta o número de redes e diminui o número de *hosts*);
- Utilize sistema de *provisioning* para configurar os ATAs/ramais e IPs ativos em rede privada. Caso o ATA/ramal e/ou IP esteja exposto na internet, a configuração deve ser individual, evitando a exposição da senha de conta SIP;
- Utilize *firewalls*, IPS (*Intrusion Prevention System*), antivírus, *anti-malware*, restrição de portas na autenticação de ramais, assim como restrição de acesso às configurações dos ATAs, e aplique quarentena em endereços IP com números excessivos de tentativa de *logon*;

COMO MANTER UM AMBIENTE SEGURO PARA AS INFORMAÇÕES DA EMPRESA

InovaComm
COMUNICAÇÕES UNIFICADAS

- Não exponha os ramais (SIP/IAX/H323) na internet (fixa ou móvel). Se o fizer, procure utilizar tunelamento VPN com autenticação de senha para inibir a exposição do endereçamento IP;
- Mantenha a rede de s*oftware* de seu ambiente computacional sempre atualizada;
- Efetue cópias de segurança (*backup*) e simule a validação do processo de restauração das cópias de segurança periodicamente, para garantir a eficácia do procedimento.





SENHAS DE PROTEÇÃO

Alguns elementos que você deve usar na elaboração de suas senhas são: (a) Números aleatórios - quanto mais ao acaso forem os números usados, melhor; principalmente em sistemas que aceitam de maneira exclusiva os caracteres numéricos; (b) Grande quantidade de caracteres - quanto mais longa for a senha, mais difícil será descobri-la. Apesar de senhas longas parecerem, a princípio, difíceis de serem digitadas, com o uso frequente elas acabam sendo digitadas facilmente; (c) Diferentes tipos de caracteres - quanto mais "bagunçada" for a senha, mais difícil será descobri-la. Procure misturar caracteres como números, sinais de pontuação e letras maiúsculas e minúsculas. O uso de sinais de pontuação pode dificultar bastante que a senha seja descoberta, sem necessariamente torná-la difícil de ser lembrada;

Uma boa senha, bem elaborada, é aquela que é difícil de ser descoberta (forte) e fácil de ser lembrada. Desta forma, evite o uso de dados pessoais, sequências alfanuméricas, sequências de teclado, palavras que fazem parte de listas publicamente conhecidas (como nomes de músicas, times de futebol, personagens de filmes, dicionários de diferentes idiomas etc.). Existem programas que tentam descobrir senhas combinando e testando essas palavras. Portanto, não devem ser usadas;

Utilize uma frase longa que faça sentido para você, que seja fácil de ser memorizada e que, se possível, tenha diferentes tipos de caracteres. Evite citações comuns (como ditados populares) e frases que possam ser diretamente ligadas a você (como o refrão de sua música preferida). Exemplo: se quando criança você sonhava em ser astronauta, use como senha "1 dia ainda verei os anéis de Saturno!!!";





SENHAS DE PROTEÇÃO

InovaComm
COMUNICAÇÕES UNIFICADAS

- Selecione caracteres de uma frase, como “Eu trabalho na INOVACOMM há 3 anos e 1 mês”: EtnFh3ae1m;
- Faça substituições de caracteres. Invente um padrão de substituição baseado, por exemplo, em semelhança visual (“w” e “vv”) ou fonética (“ca” e “k”) entre os caracteres. Crie o seu próprio padrão, pois algumas trocas já são bastante óbvias. Exemplo: duplicando as letras “s” e “r”, substituindo “o” por “0” (número zero) e usando a frase “Sol, astro-rei do Sistema Solar”, você pode gerar a senha “SS0l, asstrr0-rrei d0 SSisstema SS0larr”;
- Troque a senha de todos os recursos (correio de voz, URA, cadeado eletrônico, DISA etc.) periodicamente, para assegurar um ambiente mais seguro;
- Jamais use o número do ramal como senha do próprio ramal;
- Procure usar senhas até mesmo em ramais de fax e salas de reunião, evitando a invasão interna desses ramais;
- Altere as senhas sempre que ocorrer troca de pessoal responsável da PLATAFORMA OPENBOX e demais equipamentos/dispositivos relacionados;
- Modifique as senhas-padrão (*default*) dos ATAs e *softphones*, mesmo que esses tenham sido fornecidos por provedores VoIP;
- Evite utilizar a mesma senha para acessar diferentes plataformas e/ou dispositivos. Isso pode ser bastante arriscado, pois basta ao atacante conseguir a senha de uma conta para acessar as demais onde a mesma senha é usada;
- Utilize preferencialmente senhas distintas para usos distintos, evitando repetir senhas de uso pessoal para acessos corporativos.

POSSÍVEIS CONSEQUÊNCIAS DE UMA INVASÃO

InovaComm
COMUNICAÇÕES UNIFICADAS

- Utilização da PLATAFORMA OPENBOX para efetuar ligações sem o conhecimento da empresa, gerando faturas com custos elevados;
- Utilização da PLATAFORMA OPENBOX para enviar mensagens sem o conhecimento da empresa;
- Destruição, visualização ou acesso de dados confidenciais;
- Criação de “ramais virtuais” (ramais que possuem posição lógica, mas não existem fisicamente) e salas de distribuição de chamadas;
- Risco de paralisação da PLATAFORMA OPENBOX, gerando desprogramação e transtornos para a empresa;
- Acesso à PLATAFORMA OPENBOX por pessoas não autorizadas e que fazem uso de atividades ilícitas, escondendo suas reais identidade e localização;
- Modificação de recursos e facilidades da PLATAFORMA OPENBOX;
- Criação de salas de conferência na PLATAFORMA OPENBOX.

OPÇÕES DE SEGURANÇA UTILIZANDO CRIPTOGRAFIA NO PBX: Para ativação do sistema de segurança, deve-se inserir senha a cada reinício do equipamento. A chave é única - assim, é de integral responsabilidade do cliente a guarda e a conservação desta. Em caso de esquecimento ou qualquer outra casualidade, os dados armazenados tornam-se inacessíveis em definitivo. Por isso, no momento da instalação, os técnicos solicitam declaração formal ao cliente: caso este não deseje ativar a opção de segurança de criptografia, assume, assim, a responsabilidade por eventual incidente de segurança ocorrido em virtude da não aplicação das medidas técnicas de segurança disponibilizadas, ISENTANDO a INOVACOMM de quaisquer ônus daí decorrentes.

CONSIDERAÇÕES FINAIS



- Fique atento aos pequenos detalhes; segurança da informação é muito importante. Por isso, faça com que sua empresa utilize os mecanismos de defesa apropriados e siga sempre as melhores práticas de mercado para proteger seu ambiente;

OpenBox
OMNICHANNEL

Fale com nossos especialistas!

www.openboxbrasil.com.br