

Beperk schade bij een cyberaanval

Eerste hulp crisisgids



Veilig ondernemen
in Regio Den Haag.
Daar maken we
ons sterk voor.

Colofon

De inhoud van deze publicatie is samengesteld door de stichting Cyber Chain Resilience Consortium (CCRC). Het CCRC is een platform waar publieke en private organisaties en hun toeleveranciers, cross sectoraal samenwerken om zich te beschermen tegen 'Supply Chain Cyberaanvallen'. De partners van CCRC delen gezamenlijk de inspanning en kosten voor het opzetten en uitvoeren van cyberoefeningen in de keten, die geheel gefaciliteerd worden door CCRC. Hiermee worden cyberoefeningen voor bedrijven meer toegankelijk en zorgen we samen voor een hogere cyberweerbaarheid van Nederland.

© Copyright CCRC – Gebruik en verspreiding mag maar enkel onder vermelding van 'CCRC – Cyber Chain Resilience Consortium' – v02.24



Inhoud

Cybercrisis? Geen paniek!	04
1 Samenstelling team	06
2 Veiligstellen	07
3 Communicatie	08
4 Externe hulp	09
5 Scenario's	10
6 Verzekering	11
7 Melding incident	12
8 Vastlegging	13
Belangrijke informatie	14
Effectief crisismanagement	17
Notities	19



Cybercrisis? Geen paniek!

Met deze 'Eerste hulp crisisgids'

Een cyberaanval kan aanzienlijke schade veroorzaken. Door adequaat te handelen met eenvoudige acties kan de impact van de cyberaanval fors beperkt worden. Deze gids helpt daarbij.

Hoe werkt het?

- > Vul de gids aan met informatie die relevant is voor jouw organisatie.
- > Zorg ervoor dat zowel fysieke als digitale exemplaren van de gids beschikbaar zijn voor het crisisteam.
- > Oefen regelmatig en maak daarbij gebruik van deze gids.

Wat maakt een cybercrisis zo bijzonder?

- > Je krijgt vaak te maken met een actieve aanvaller die anticipeert op de verdediging. Het kunnen acteren op gebeurtenissen vereist expertise.
- > Het kan dagen tot weken duren, 24x7. Fitheid van het crisisteam is een belangrijk aandachtspunt.
- > De situatie is bijna altijd vertrouwelijk en wordt in het geheim afgehandeld. Dit maakt communicatie uitdagend.
- > Het herstel van dienstverlening is niet altijd de eerste prioriteit. Stoppen van de aanval is belangrijker.
- > Een onderhandeling met een aanvaller kan voorkomen. Dit vereist expertise. Vaak is een volledige IT-analyse nodig om besmettingen uit te sluiten. Dit kost altijd veel tijd.
- > Het proactief uitzetten van 'gezonde' systemen hoort bij de aanpak. Dit raakt de dienstverlening naar je klanten.
- > Herstel van dienstverlening vanaf scratch behoort tot realistische scenario's. Hiervoor moet capaciteit in materiaal en mensen zijn.



1 Samenstelling team

De eerste stap bij een crisis is het samenstellen van het crisisteam. Zoek naar een balans tussen expertise en slagvaardigheid en houd het team zo klein mogelijk. De rollen van voorzitter, logger, security / privacy officer en communicatie expert zijn altijd aanwezig bij een cybercrisis. De overige rollen zijn enkel aanwezig als dat nodig is.

Rollen crisisteam

Altijd aanwezig	Naam	Telefoonnummer
Voorzitter		
Logger		
Security / Privacy officer		
Communicatie expert		

Op verzoek aanwezig	Naam	Telefoonnummer
IT Manager		
Jurist		
Human Resource mgr		
Privacy officer		
Facility manager		

2 Veiligstellen

Tijdens een cybercrisis staan organisaties vaak voor moeilijke beslissingen. Een van de meest voorkomende reacties is het uitschakelen van de systemen, maar dit kan de situatie verergeren. Om effectief te reageren op een cybercrisis, is een doordacht stappenplan essentieel. Volg de onderstaande stappen om de situatie effectief te managen.

Actielijst

- ☐ **Zet de apparatuur niet uit**
Zo voorkom je verlies van waardevolle onderzoeksdata.
- ☐ **Verbreek de netwerkverbinding**
Schakel wifi uit en ontkoppel de netwerkstekker.
- ☐ **Stel de back-ups veilig**
Zorg in overleg met IT dat de back-ups zo snel mogelijk veilig worden gesteld, bij voorkeur volledig losgekoppeld van het netwerk.
- ☐ **Zet automatische back-ups uit**
Zorg ervoor dat de automatische back-upprocessen worden stopgezet in overleg met IT, om verdere verspreiding van de besmetting te voorkomen.
- ☐ **Stel logfiles veilig**
Logbestanden zijn van cruciaal belang voor forensisch onderzoek. Vraag IT daarom om zoveel mogelijk logs veilig te stellen, werkplek-, netwerk- en serverlogs zijn bijzonder waardevol voor dit doel. Zo voorkom je verlies van waardevolle onderzoeksdata.

3 Communicatie

Aannames of onjuiste informatie met betrekking tot een crisis zorgen voor vertraging van het afhandelen van de crisis, omdat veel tijd verloren gaat in het corrigeren van de informatie. Wees proactief in het communiceren en blijf zo baas over de beeldvorming in de omgeving ten aanzien van de crisis.

Communicatielijst

☐ Communicatie expert

Zorg vanuit het crisisteam altijd voor een communicatie expert die integraal verantwoordelijk is voor alle communicatie rond de crisis.

☐ Kanaliseren communicatie

Forceer alle communicatie in relatie tot de crisis via het crisisteam om grip te houden op communicatie.

☐ Interne communicatie

Medewerkers altijd passend informeren. Zij krijgen vaak als eerste vragen uit de omgeving.

☐ Klantcommunicatie

Klanten willen vaak niet via via geïnformeerd worden. Zorg voor heldere informatie naar klanten.

☐ Crisiscommunicatie

Tijdens de crisis is er intensieve communicatie tussen de leden van het crisisteam. Spreek een communicatieprotocol af en gebruik een mobiel chattool zoals Signal, Threema of WhatsApp.

☐ Openbare communicatie

Zorg ervoor dat je de openbare media van informatie voorziet, in plaats van dat zij hun eigen interpretaties geven aan informatie verkregen via andere kanalen.

☐ Blijf communiceren

Tijdens een crisis gebeurt er veel en is regelmatige communicatie essentieel, zelfs zonder nieuwe ontwikkelingen.

4 Externe hulp

Er zijn bedrijven die gespecialiseerd zijn in het begeleiden van een cybercrisis. Noteer hieronder de contactgegevens van het door jou gekozen bedrijf. Het is raadzaam om vooraf afspraken te maken voor meer zekerheid. Let op: veel cyberverzekeraars hebben al overeenkomsten met dergelijke bedrijven. Controleer dit altijd eerst! Zie ook pagina 11.

Contactgegevens Incident Response bedrijf

Bedrijf

.....

Alarmnummer

.....

E-mail

.....

Uurtarief

.....

Responstijd

.....

5 Scenario's

Het managen van een crisis wordt efficiënter wanneer dit gebeurt aan de hand van scenario's. Stel drie scenario's op en werk deze regelmatig bij op basis van nieuwe inzichten gedurende de afhandeling van de crisis.

Scenario's

- ☐ **Positief scenario**
De dienstverlening komt weer terug zonder al te veel impact en de kosten blijven beperkt.
- ☐ **Gemiddeld scenario**
Er is flinke impact en de duur van de crisis is enkele dagen tot weken. Maar uiteindelijk kan alles weer hersteld worden ondanks hoge kosten die gemaakt worden.
- ☐ **Slechtste scenario**
De impact is zo groot dat herstel niet meer mogelijk is, omdat er verlies is van kritische data en de dienstverlening ligt vele weken stil.

6 Verzekering

Er zijn verzekeringen die kosten als gevolg van een cybercrisis dekken, zogenaamde cyberverzekeringen. Overweeg of een cyberverzekering zinvol voor je is. Als dat het geval is, noteer dan hieronder de gegevens van de verzekeraar en wanneer je hen moet inschakelen bij een cybercrisis.

Contactgegevens cyberverzekering

Naam verzekeraar

.....

Alarmnummer

.....

E-mail contactpersoon

.....

Eigen risico

.....

Externe hulp NEE / JA › vul gegevens in op pagina 9

.....

7 Melding incident

Vanuit verschillende wetten is het verplicht een privacy- of cyberincident te melden. Hieronder volgt een overzicht van de meest voorkomende meldingsplichten en ruimte om aan te vullen met eventuele meldingsplichten voor jouw organisatie / sector.

Incidenten



Datalek

Voor alle organisaties: binnen 72 uur na ontdekking van het datalek.
www.autoriteitpersoonsgegevens.nl/datalek-melden



Cyberincident

Voor vitale organisaties: melden zo snel als mogelijk.
www.ncsc.nl/contact/contactformulieren/incident-melden

8 Vastlegging

Tijdens een crisis vinden er vaak veel gebeurtenissen plaats in korte tijd. Het vastleggen van beslissingen, acties en andere relevante zaken is van groot belang voor een efficiënte afhandeling van de crisis. Hieronder vind je een aantal tips voor een goede documentatie.

Vastlegging

☐ Wijs een logger aan

Een logger is primair verantwoordelijk voor de vastlegging van alle relevante zaken. De logger bewaakt meestal ook acties en regelt de overleggen.

☐ Logboek goed zichtbaar

Een logboek verhoogt de efficiëntie van het crisisteam als alle leden toegang hebben. Zo is er slechts 1 waarheid en ook een log van acties en voortgang. Dit kan digitaal of fysiek.

☐ Feiten vastlegging

Leg elk relevant feit vast, hoe klein ook. Zet er ook het tijdstip bij van vastlegging. Tijdens elke vergadering komen er meer feiten bij.

☐ SMART acties

De logger zorgt ervoor dat acties SMART (Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch en Tijdsgebonden) worden vastgelegd.

☐ Maak een tijdlijn

Zorg voor een goede tijdlijn waarmee een chronologisch verloop van de crisis is te zien.



Belangrijke informatie

Voor het effectief managen van een cybercrisis is het cruciaal om snel vast te stellen of kritische processen zijn getroffen en of er mogelijk een leverancier bij betrokken is. Tijdens een crisis is het verstandig om de verantwoordelijke(n) van deze processen te benaderen voor meer details. Daarom is het essentieel om de contactgegevens van de proceseigenaren vast te leggen.

Kritische bedrijfsprocessen

Bedrijfsproces

Wie is verantwoordelijk

Telefoon

Betrokken essentiële leveranciers

Bedrijfsproces

Wie is verantwoordelijk

Telefoon

Betrokken essentiële leveranciers

Bedrijfsproces

Wie is verantwoordelijk

Telefoon

Betrokken essentiële leveranciers

Essentiële leveranciers

Bedrijfsnaam

.....

Levert welke dienst of product

.....

Contract eigenaar

.....

Telefoon

.....

Bedrijfsnaam

.....

Levert welke dienst of product

.....

Contract eigenaar

.....

Telefoon

.....

Bedrijfsnaam

.....

Levert welke dienst of product

.....

Contract eigenaar

.....

Telefoon

.....

Voorbeeld bedrijfsprocessen

- > Online verkoopkanaal
- > Productieproces A
- > Productieproces B
- > IT services
- > HR proces
- > Verkoopproces

Essentiële leveranciers

Bedrijfsnaam

Levert welke dienst of product

Contract eigenaar

Telefoon

Bedrijfsnaam

Levert welke dienst of product

Contract eigenaar

Telefoon

Bedrijfsnaam

Levert welke dienst of product

Contract eigenaar

Telefoon

Voorbeeld belangrijke documenten

- > Bedrijfscontinuïteitsplan(nen)
- > Incidentmanagementplan
- > Crisiscommunicatieplan



Effectief crisismanagement

Een aantal tips

Altijd doen!

- > Kom op vaste momenten als team bij elkaar.
- > Gebruik een vaste crisisagenda, zie pagina 18.
- > Hanteer een overlegstructuur zoals de BOB-methodiek; van Beeldvorming naar Oordeelsvorming en Besluitvorming. Kijk voor meer informatie op managementmodellensite.nl/bob-model
- > Gebruik een logboek om besluiten en acties vast te leggen en te monitoren.
- > Communiceer proactief (altijd feitelijk) richting direct betrokkenen (intern en extern) over feiten, het proces en genomen acties op voorspelbare en regelmatige momenten.
- > Probeer verrassingen voor te zijn door het ontwikkelen van 'wat als-scenario's' (zie ook pagina 10).
- > Onderhoud deze 'wat-als scenario's' gedurende de ontwikkelingen van de crisis.

Altijd doen!

- > Wel/niet preventief uitzetten van 'gezonde' systemen.
- > Wel/niet ingaan op eisen in het geval van een cyberaanval.
- > Wanneer starten met herstel? Is de cybercrisis onder controle ('brand-meester')?

Wat een crisismanager zich moet afvragen bij de start van een incident

- > Hoe is de crisis ontdekt?
- > Is al bekend wat voor soort aanval het betreft? (aanval op ketenpartij, DDoS, datadiefstal, malware / ransomware, cyberaanval)
- > Wat is het vermoedelijke motief van de aanval? (hacktivisme, financieel gewin, diefstal vertrouwelijke data, ontwijking maatschappij)
- > Is er impact voor de dienstverlening of wordt die verwacht?
- > Zijn er andere issues die tegelijkertijd spelen?
- > Wie is al op de hoogte? (medewerkers, toezichthouder, klanten, leveranciers, media)
- > Zijn er andere partijen (zoals ketenpartijen) betrokken bij de crisis?
- > Hebben andere organisaties ook last van de crisis?

Voorbeeld crisisagenda

1. Opening

- > Aanwezigen | Vergaderafspraken
- > Agenda
- > Telefoons op stil en laptops dicht

2. Acties

- > Vorig overleg | status

3. Beeldvorming

- > Belangrijke mededelingen per teamlid:
 - a. Gebeurtenissen en genomen maatregelen
 - b. Reacties via (social) media
 - c. Andere actieve teams

4. Oordeelsvorming

- > Analyse van de situatie (acute situaties, extra teamleden nodig)
 - a. Crisisdiagnose
 - b. Doelstellingen en uitgangspunten

5. Besluitvorming

- > Vaststelling
- > Acties

6. Communicatie

- > Intern en extern

7. Sluiting

- > Vaststellen tijdstip volgende vergadering

Notities

PVO Regio Den Haag
www.pvo-den Haag.nl

Veilig ondernemen
in Regio Den Haag.
**Daar maken we
ons sterk voor.**

