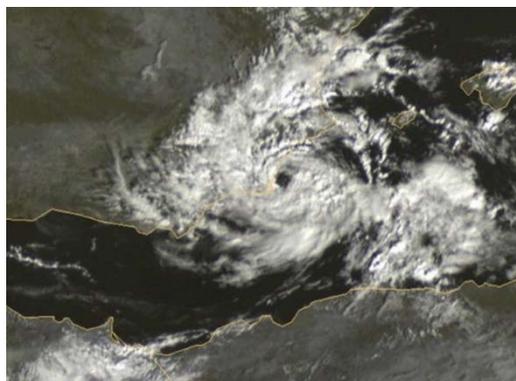




Consorti de
Serveis Universitaris
de Catalunya

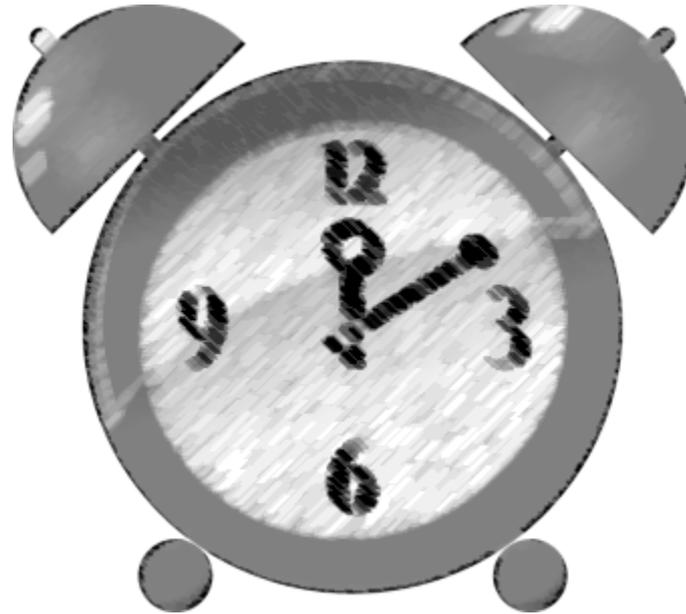


Gestión de Cibercrisis: en busca del unicornio

Jordi Guijarro y Maria Isabel Gandía
CSUC/CATNIX

30^a Jornadas Técnicas de RedIRIS
Universidad de Sevilla , 29-05-2019

- ✓ Estás trabajando tranquilamente en tu sitio.
- ✓ Cuando, sin que te dé tiempo a entrar en los equipos...



- ✓ Empieza la carrera contra el reloj!!

Curiosidades de la última “mini-crisis” (diciembre)

- ✓ Afectó a la Anella Científica (red académica de Catalunya).
- ✓ La red iba leeeentaaaaa.
- ✓ En 45 minutos recibimos:
 - 58 llamadas.
 - 300 alertas de pérdidas o cortes
 - 7 mensajes de usuarios preguntando
 - 1 tweet

- ✓ Consultamos 400 gráficas.

- ✓ Fue un ataque de DDoS contra 2 de nuestras IP, de 3 horas de duración (45 minutos de afectación).

¿Por qué organizamos una Jornada de gestión de crisis?

- ✓ SURFnet (red académica holandesa): OZON
- ✓ Presentación en 2017 a la Anella Científica (en la TAC).



- ✓ Las universidades nos pidieron que organizásemos una.
- ✓ Géant (red académica pan-Europea): CLAW Crisis Management Exercise.
- ✓ El CSUC participó en los “CLAW” de 2017 y 2018.

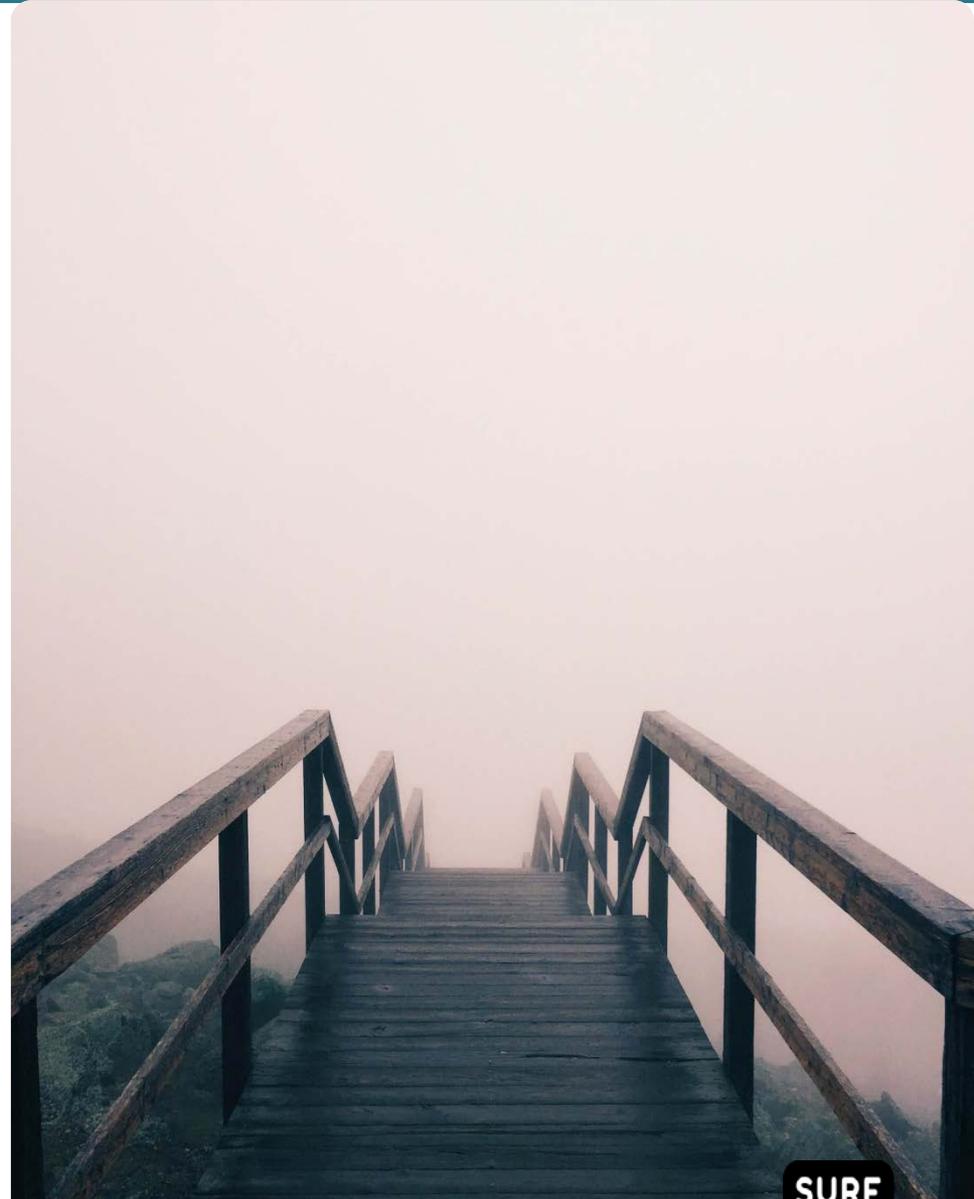
Por qué hacer un ciberejercicio?



- ✓ **Validar** políticas, planes, procedimientos, entrenamiento, equipos y relaciones dentro de la organización
- ✓ **Testear sistemas de “disaster recovery”**
- ✓ **Clarificar y entrenar** al personal respecto a roles y responsabilidades
- ✓ **Mejorar** la coordinación interna/externa y la comunicación!!!
- ✓ **Identificar** oportunidades de mejora y detectar necesidad de recursos
- ✓ **Proveer** una oportunidad de practicar con cierto nivel de improvisación

¿Objetivos?

- ✓ Orientar/demostrar
- ✓ Aprender
- ✓ Cooperar
- ✓ Experimentar (LbyD)
- ✓ Testear



¿Cómo lo hicimos?



Le llamamos UNICANE

- ✓ Reunimos a más de 40 participantes de las Universidades.
- ✓ Expertos de varios ámbitos:
 - Redes
 - Gestión TIC
 - Comunicación
 - Seguridad TIC
 - ...y algunos unicornios



**CENTRO DE CRISIS
de Barcelona**

ABORDAJE INTEGRAL DE CRISIS,
ESTRÉS Y CONFLICTOS



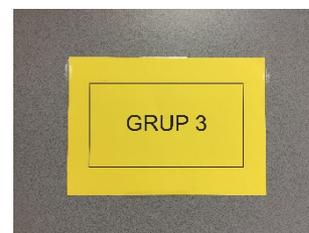
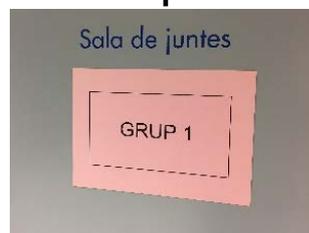
CSUC



CSUC



- ✓ Los participantes se distribuyeron en 4 grupos
- ✓ Nos distribuimos en 4 salas.
- ✓ Se repartieron 7 roles:
 - Coordinador/a de crisis
 - Director/a de Servicios Informáticos
 - Responsable de seguridad
 - Responsable de comunicación
 - Secretario/a
 - Responsable de red
 - Relaciones públicas
- ✓ Otros participantes de las universidades actuaban como observadores.
- ✓ Cuatro miembros del CSUC actuaban como líderes.
- ✓ Y empezó el ejercicio...



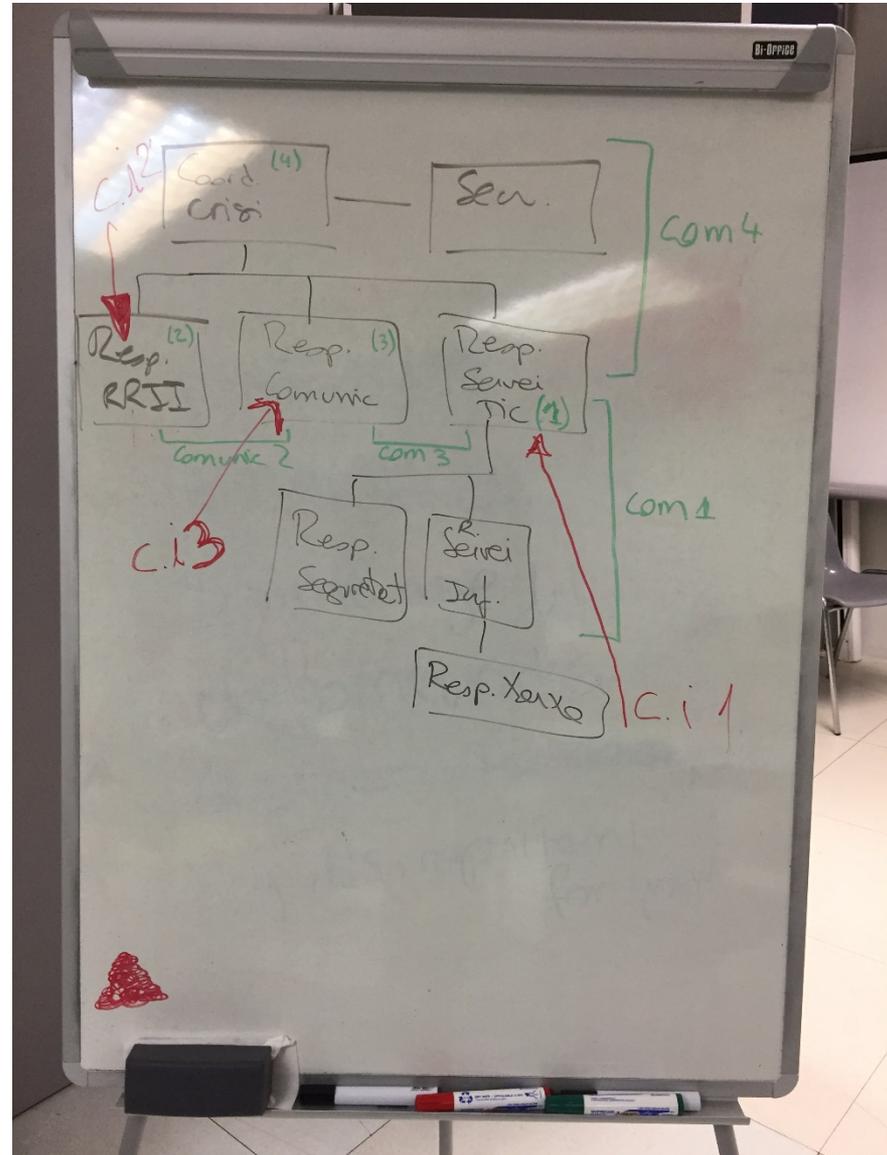
Equipo de gestión de crisis de la Universidad de los Pirineos



Asignación de roles



Asignación de roles... y jerarquía



Lectura del caso



Buscando alternativas



Interpretando pistas

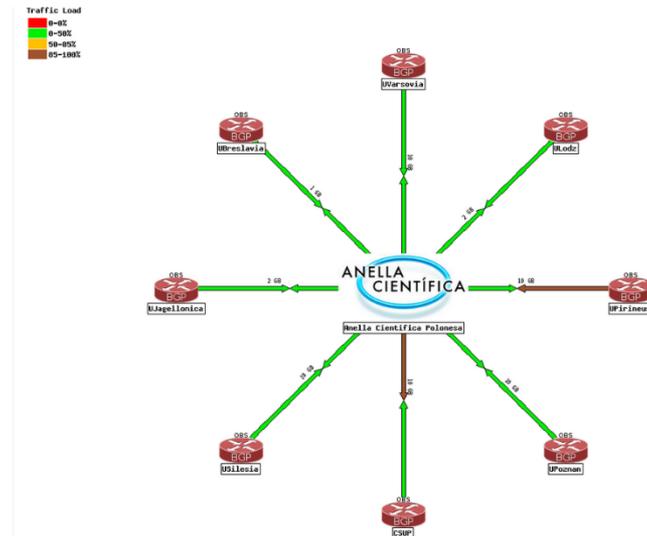
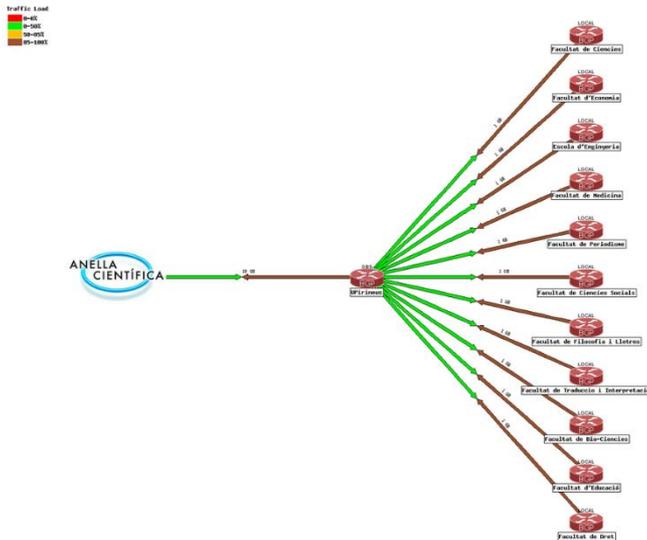


Interpretando pistas



Canales y Timeline

- ✓ Contenido multimedia previamente cargado en un canal de Rocket.
- ✓ Los líderes teníamos un canal paralelo y unas instrucciones comunes.
- ✓ Íbamos introduciendo las “cápsulas informativas” a la vez.
- ✓ La información llegaba con cuentagotas:
 - 12:05: Los sistemas de monitorización del CSUP muestran incremento de tráfico.
 - 12:07: Llamada del Decano.
 - 12:10: Llega un *weathermap* de la Universidad y otro del CSUP.



Algunas conclusiones de la jornada, sobre las crisis

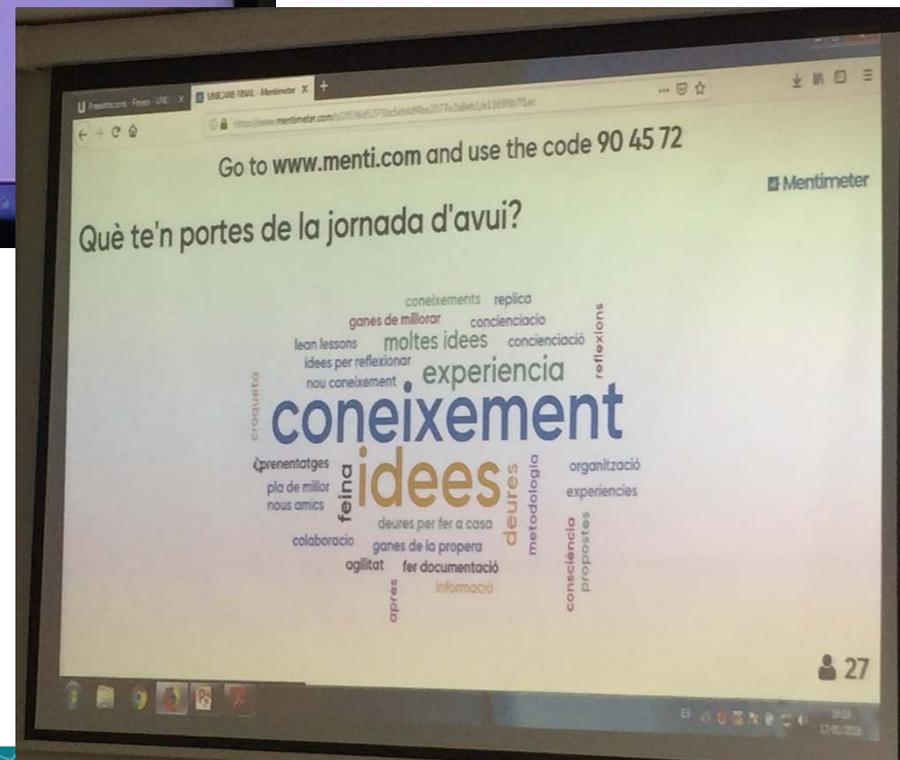
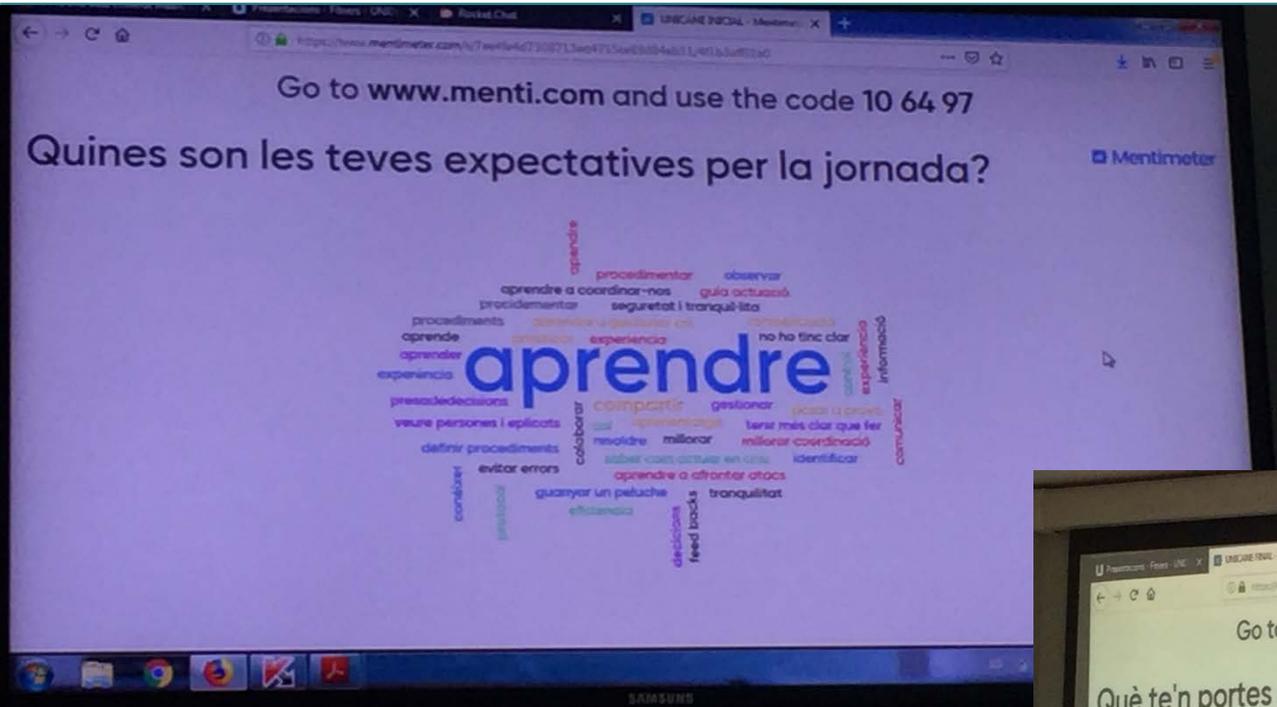
- ✓ Hay que tener un plan de gestión de crisis, aunque sea muy básico. Luego ya se irá puliendo (mejora continua).
 - Roles
 - Flujos de comunicación
 - Procesos
- ✓ A nivel de coordinación:
 - Aunque los técnicos se coordinen, hay que implicar al equipo de Comunicación. La imagen de la universidad es importante.
 - Aconsejable que los técnicos se centren en resolver la incidencia.
- ✓ A nivel de comunicación:
 - Las redes sociales son cada vez más relevantes.
 - No se pueden obviar sus mensajes, ni contestar sin contrastar.



Algunas conclusiones de la jornada, sobre el ejercicio

- ✓ Los 4 equipos consiguieron encontrar alguna solución creativa, aunque no fuese perfecta.
- ✓ El *feedback* fue muy positivo.
- ✓ Los que estaban más contentos eran los equipos de Comunicación.
- ✓ Interés en futuras ediciones.
- ✓ Para las próximas:
 - Interacción entre grupos durante el ejercicio.
 - Compartir *feedback* entre grupos al final.
 - Traer a más participantes de cada universidad.

Antes y después



Antes de empezar, buscaban aprender.

Al acabar, se llevaban conocimiento e ideas.



Consorci de
Serveis Universitaris
de Catalunya



¡Gracias por vuestra atención!

¿Preguntas?

jordi.guijarro@csuc.cat

mariaisabel.gandia@csuc.cat