Butlletí del Consell General

Núm. 38/2013

Casa de la Vall, 9 de d'agost del 2013

SUMARI

4- IMPULS I CONTROL DE L'ACCIÓ POLÍTICA DEL GOVERN

4.4.2 Respostes escrites

Edicte

La subsíndica general, d'acord amb les previsions de l'article 90 del Reglament del Consell General,

Disposa

Publicar la resposta del Govern a les preguntes formulades pel M. I. Sr. David Rios Rius, president del Grup Parlamentari Socialdemòcrata, relatives **a l'anunci que la pàgina web de la CASS ha permès l'accés lliure a dades confidencials**, publicades en el Butlletí del Consell General núm. 36/2013, de data 16 de juliol.

Tot el que es fa públic per a general coneixement i efectes.

Casa de la Vall, 9 d'agost del 2013

Mònica Bonell Tuset
Subsíndica general

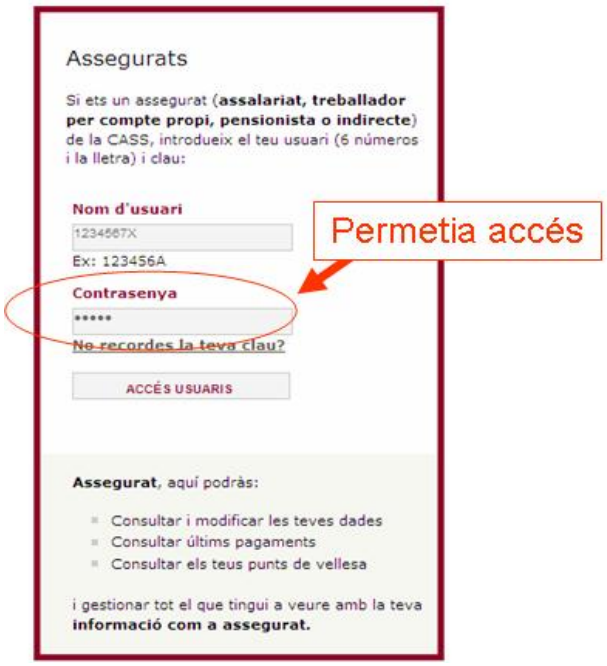
Resposta a les preguntes formulades pel grup socialdemòcrata en referència a l'anunci que la pàgina web de la CASS ha permès l'accés lliure a dades confidencials

Índex

1 Dades exposades en el període crític

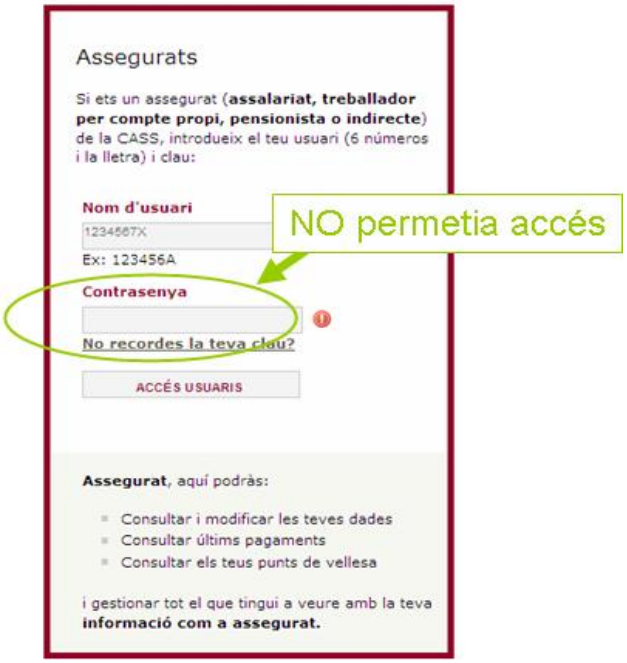
Quines dades personals teòricament protegides han estat exposades a la pàgina web de la CASS sense necessitat d'identificació per mot de pas?

Cal ressenyar que les dades únicament eren accessibles amb **codi d'usuari correcte** i **introduint alguna mena de contrasenya** i sota les condicions següents:



Permetia l'accés amb :

- Usuari i contrasenya correcta
- Usuari i **contrasenya incorrecta**



NO permetia l'accés :

- Sense usuari
- Sense usuari i contrasenya
- Amb usuari i contrasenya en blanc

Cal destacar que el procés d'autentificació de l'usuari consta de dues parts:

- el número d'usuari, composat amb 6 dígits i una lletra calculada mitjançant un algoritme matemàtic
- una contrasenya que cal informar, subjecte a unes regles definides (lletres i números, amb una longitud mínima de 8 dígits)

Respecte els entorns de tramitació del portal, la incidència **no ha afectat els tràmits efectuats amb certificat digital;** prestadors de salut, empreses i patrons domèstics.

Dades que han estat exposades durant el període crític

Volants de desplaçament a Espanya i França

Dins del formulari de desplaçament, es poden visualitzar el **codi** i **nom dels assegurats indirectes de l'afiliat** consultat.

En aquest cas, es pot considerar que **no hi ha dades sensibles** en aquest tràmit.

Volants d'assistència sanitària col·legial

Dins del formulari d'assistència sanitària col·legial**,** **no es visualitza cap dada** de l'afiliat. Aquest formulari es presenta buit de dades i cal complimentar-lo per tal de generar el volant.

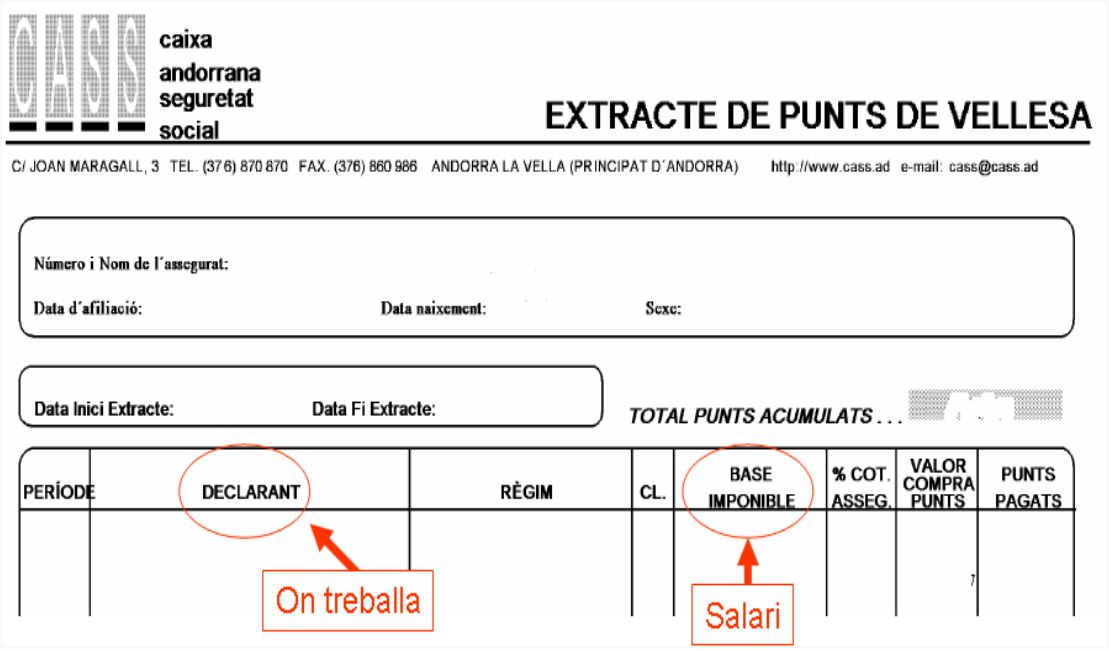
En aquest cas, es pot considerar que **no hi ha cap dada sensible** en aquest tràmit.

Extractes de punts

Dins del formulari de l'extracte de punts, es pot visualitzar l'**empresa** on treballa l'afiliat i el seu **salari.**

En aquest cas, considerem que **hi ha dades sensibles** en el tràmit.

Cal recordar que l'accés a les dades d'un afiliat, durant el període crític de la incidència, només ha estat possible amb la correcta introducció del codi d'usuari i un caràcter com a mínim a la contrasenya.



Pagaments de prestacions sanitàries

En el formulari de pagaments de prestacions es pot visualitzar el moviment (capçalera) i detall del moviment (detall de la prestació).

En la capçalera, el **nom de prestador** es pot considerar **dada sensible.**

En el detall de la prestació, el **nom de prestador** i la **descripció de l'acte** es poden considerar també, **dades sensibles.**

Cal destacar que la descripció dels actes, en el cas de la **farmàcia NO suposa la visualització del detall dels medicaments.**

Cal recordar que l'accés a les dades d'un afiliat, durant el període crític de la incidència, només ha estat possible amb la correcta introducció del codi d'usuari i un caràcter com a mínim a la contrasenya.

Pagaments d'aturs de treball

En aquest cas, l'**import del pagament** es pot considerar **dada sensible,** ja que a partir d'aquesta dada es podria **deduir el salari.**

D'altra banda, la **durada de la malaltia** podria arribar a ser una **dada sensible,** en cas que fos una **malaltia de llarga durada**.

Cal recordar que l'accés a les dades d'un afiliat, durant el període crític de la incidència, només ha estat possible amb la correcta introducció del codi

Moviments pensions

En aquest formulari, l'**import del pagament** es pot considerar **dada sensible,** però a partir d'aquesta dada seria difícil fer una estimació de la trajectòria professional en base a la pensió.

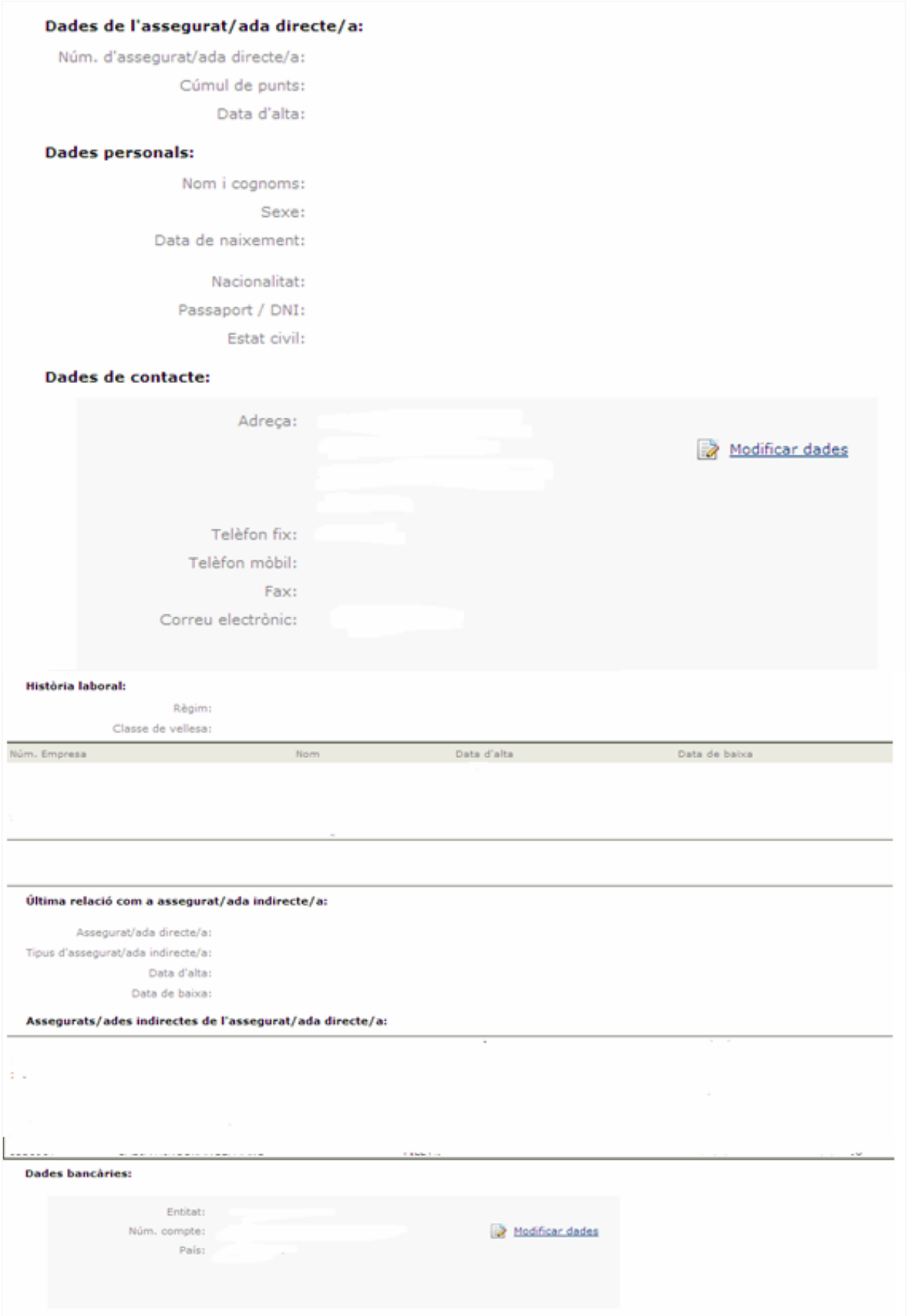
D'altra banda el **tipus de pensió** podria arribar a ser una **dada sensible,** en el cas de pensions d'**invalidesa**.

Cal recordar que l'accés a les dades d'un afiliat, durant el període crític de la incidència, només ha estat possible amb la correcta introducció del codi d'usuari i un caràcter com a mínim a la contrasenya.

Fitxa d'afiliat

La fitxa de l'afiliat està formada pels blocs d'informació següents:

- Dades de l'assegurat
- Dades personals
- Dades de contacte
- Història laboral
- Relacions últim assegurat directe i relacions dels assegurats indirectes
- Dades bancàries



Dades de l'assegurat/ada directe/a:

Núm. d'assegurat/ada directe/a:
Cúmul de punts:
Data d'alta:

Dades personals:

Nom i cognoms:
Sexe:
Data de naixement:
Nacionalitat:
Passaport / DNI:
Estat civil:

Dades de contacte:

Adreça:
Modificar dades
Telèfon fix:
Telèfon mòbil:
Fax:
Correu electrònic:

Història laboral:

Règim:
Classe de vellesa:

Núm. Empresa	Nom	Data d'alta	Data de baixa

Última relació com a assegurat/ada indirecte/a:

Assegurat/ada directe/a:
Tipus d'assegurat/ada indirecte/a:
Data d'alta:
Data de baixa:

Assegurats/ades indirectes de l'assegurat/ada directe/a:

Dades bancàries:

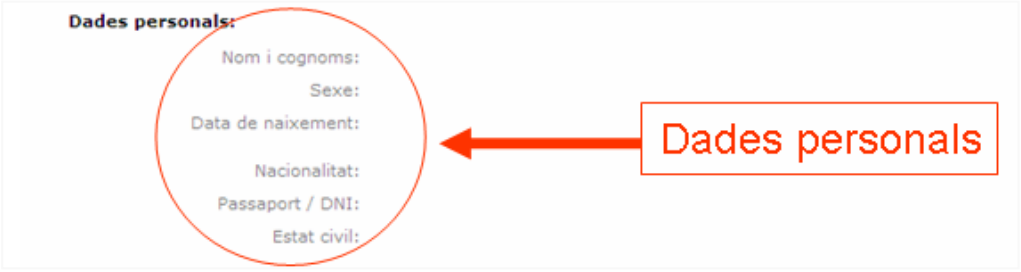
Entitat:
Núm. compte:
País:
Modificar dades

→ En el bloc **Dades de l'assegurat:**

El **Cúmul de punts** es pot considerar **dada sensible,** però a partir d'aquesta dada seria difícil fer una estimació de la trajectòria professional en base al total de punts acumulats.

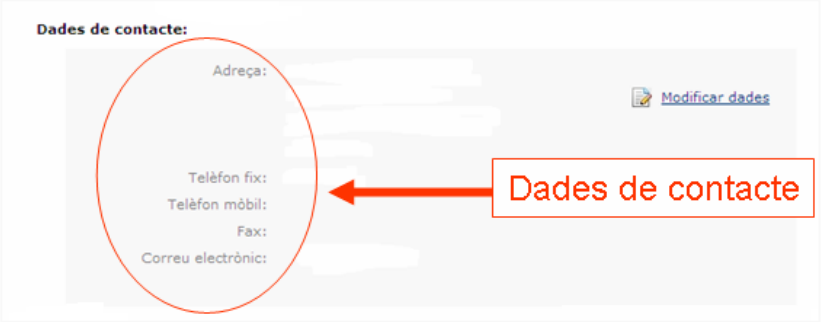
→ En el bloc **Dades personals:**

La **Data de naixement** es pot considerar **dada sensible.**



→ En el bloc **Dades de contacte:**

L'Adreça es pot considerar **dada sensible.**

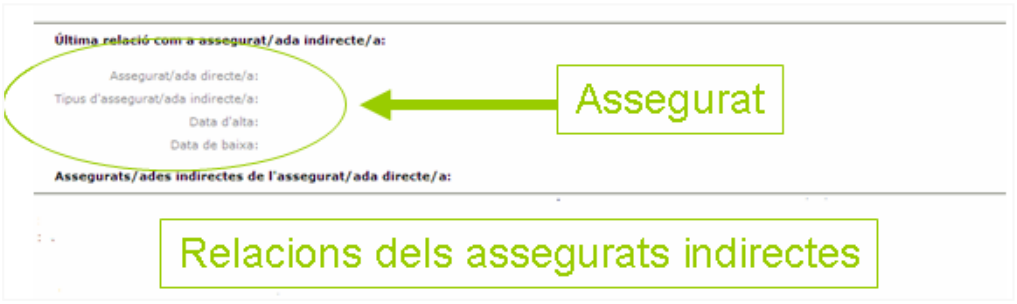


→ En el bloc **Història laboral:**

El **Nom de l'empresa** es pot considerar **dada sensible.**

→ En el bloc **Relacions últim assegurat directe i relacions dels assegurats indirectes;**

En aquest bloc, es pot considerar que **no hi ha cap dada sensible.**



→ En el bloc **Dades bancàries:**

El **Número de compte** es pot considerar **dada sensible.**

Cal recordar que l'accés a les dades d'un afiliat, durant el període crític de la incidència, només ha estat possible amb la correcta introducció del codi d'usuari i un caràcter com a mínim a la contrasenya.

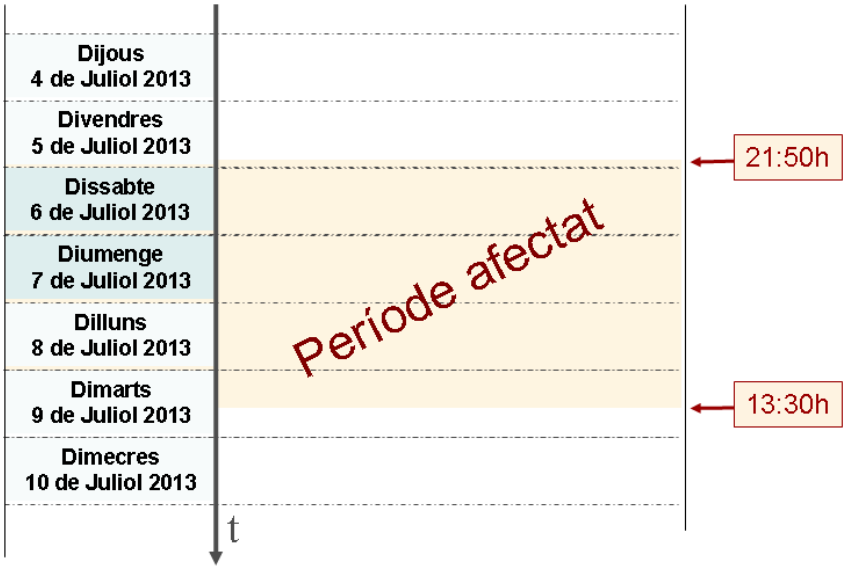
Per últim cal destacar que la incidència produïda arran de la migració del portal:

- **no ha afectat els tràmits efectuats amb certificat digital,** que són els efectuats per prestadors de salut, per empreses i per patrons domèstics.

- **no ha deixat exposades les dades relatives a l'estat de salut dels assegurats** a una indeguda visualització.

2 Dates crítiques

Durant quan de temps han estat exposades les dades anteriorment mencionades i quines van ser les dates en que les dades van estar exposades?



Període de temps que han estat exposades les dades ..... **3 dies i 15:40h**

Divendres 5 de Juliol ..... a les 21h50 .....Posada en producció Portal Web
De Dissabte 6 a Dilluns 8 de Juliol ..... Període crític d'exposició de dades
Dimarts 9 de Juliol ..... a les 13h30 .....Detecció de la incidència
Dimarts 9 de Juliol ..... **a les 14h00** .....**Resolució de la incidència i restabliment del servei**

3 Nombre de consultes i usuaris afectats

Quantes consultes a aquestes dades s'ha produït? Quants usuaris han tingut accés a aquestes dades?

El nombre d'usuaris que tenen accés al portal és de **11.012 afiliats**

El col·lectiu afectat és únicament de **159 usuaris diferents**, entre ells, assalariats, treballadors per compte propi, pensionistes i indirectes, amb els codis d'usuari d'aquests assegurats s'ha accedit al portal per fer modificacions de les seves dades o simplement per consultar-les.

S'ha procedit a estudiar els accessos, classificant-los segons el tipus següents:

- de Modificació
- de Consulta

Accessos de Modificació

Han estat **8 persones** que han modificat les seves dades durant el període crític, procedint a fer els següents canvis;

- 4 modificacions d'adreça
- 5 modificacions de correu electrònic o telèfon
- 3 modificacions de dades bancàries de l'assegurat

***Nota**: Les modificacions realitzades no mostren irregularitats, són **perfils molt heterogenis** i **no es detecta cap tipus de patró intrusiu**.*

Accessos de Consulta

Han estat consultades les dades de **151 usuaris** durant el període crític, procedint a fer les consultes següents:

- 75 volants de desplaçament a Espanya i França
- 12 volants d'assistència sanitària col·legial
- 89 consultes extractes de punts
- 83 consultes relatives als pagaments de prestacions sanitàries
- 41 consultes relatives a pagaments d'aturs de treball
- 19 consultes moviments pensions
- 58 consultes de fitxa d'afiliat

El balanç és de **377 consultes** en total, **fetes des del codi de 151 usuaris**.

***Nota**: Les consultes realitzades no mostren irregularitats, i són totalment **previsibles per les dates en que s'efectuen. Tampoc es detecta cap tipus de patró intrusiu**.*

4 Estudi de confidencialitat de les dades

Pot assegurar la CASS que no s'ha produït un robatori de dades confidencials a causa d'aquesta situació a la seva pàgina web?

Amb els **afiliats que han procedit a modificar les seves dades,** s'ha dut a terme una trucada telefònica, **que ha permès de comprovar que han estat ells qui han efectuat els canvis**.

Resultat de les trucades realitzades als afiliats que han modificat dades

Ja que la CASS no disposa de la possibilitat de poder gravar les converses telefòniques hem demanat la col·laboració d'Andorra Telecom per fer efectiu l'enregistrament de les trucades.

El divendres 12 de juliol es va procedir a les oficines d'Andorra Telecom a les 8 trucades que calia realitzar amb les dades telefòniques de què disposa la CASS.

Obtenint els resultats següents:

- **5 trucades** han confirmat que han estat ells qui han modificat les dades
- **1 trucada** havia de confirmar amb el seu espòs si ell havia modificat les seves dades

  El dimarts 23 s'ha contactat amb l'afiliada que ha confirmat la modificació de les dades.
- **2 trucades** no localitzades

  S'ha enviat una carta certificada per correu ordinari per tal de ratificar la modificació de les dades. D'un afiliat es confirma la modificació de dades i queda pendent de recepció la carta de l'altra afiliat.

La única modificació pendent de confirmar correspon a un canvi d'adreça d'un assegurat.

Patrons d'accés en les Consultes

Procedim a fer un anàlisi més detallat de les consultes efectuades corresponents a 151 afiliats:

- Als **75 volants de desplaçament** han accedit **57 afiliats diferents**. S'han fet 72 peticions de volant per vacances a Espanya i 3 per França.

Els tràmits mostren un patró familiar de consulta.

- Als tràmits associats als **12 volants d'assistència sanitària col·legial** han estat efectuats per **10 afiliats diferents**. Tampoc presenta cap patró intrusiu, ja que aquest tràmit està associat a persones que estan esperant aquest volant per poder rebre la prestació sanitària.
- **68 afiliats diferents** han realitzat **89 demandes d'extractes de punts.** La gran majoria d'afiliats han efectuat un sol tràmit. Detectem que, quan un mateix usuari ha efectuat més d'una consulta, pot està relacionat amb la dificultat per visualitzar el pdf.
- **36 afiliats** han accedit a les **83 consultes relatives als pagaments de prestacions sanitàries**. Vist el context econòmic actual, sembla evident que els afiliats han efectuat aquestes consultes per comprovar si la CASS ha fet efectiu el pagament.
- **13 afiliats** han fet les **41 consultes relatives a pagaments d'aturs**. Com en el cas anterior, i vist el context econòmic actual, sembla evident que els afiliats han efectuat aquestes consultes per comprovar si la CASS ha fet efectiu el pagament.
- **12 afiliats** han efectuat les **19 consultes a moviments de pensions.** Sembla evident, al ser primers de mes, que els afiliats han efectuat aquestes consultes per comprovar si la CASS ha fet efectiu el pagament.
- **45 afiliats** han efectuat les **58 consultes de fitxa d'afiliat**. Es tracta d'una relació casi 1 a 1, per tant no podem pressuposar cap patró fraudulent.

Adreces Internet (IP) utilitzades

Els tràmits realitzats s'han efectuat, accedint-hi des de 136 Adreces Internet (IP) diferents, destacant el següent:

- Des de cap IP s'han fet tràmits per més de 3 afiliats diferents
- Des de 3 Ip's s'han efectuat tràmits per a 3 afiliats diferents
- Des de 26 Ip's s'han efectuat tràmits per a 2 afiliats diferents
- Des de 107 Ip's s'han efectuat tràmits per a un únic afiliat
- Cap persona ha fet tràmits des de més de 2 Ip's diferents
- S'han fet tràmits de10 afiliats des de 2 Ip's diferents.

En definitiva, dels 151 usuaris, 68 han efectuat volants de desplaçament o d'assistència sanitària col·legial.

Dels 83 afiliats restants, on consta que s'han fet altres tipus de consultes, s'ha observat que:

- Des de 1 IP s'ha efectuat tràmits per a 3 afiliats diferents.
- Des de 8 Ip's s'han efectuat tràmits per a 2 afiliats diferents: en aquests casos els 2 afiliats que han estat consultats en la mateixa IP tenen o bé una relació familiar entre ells, comparteixen adreça o consten com treballadors de la mateixa empresa.
- Des de 66 Ip's s'han efectuat tràmits per a un únic afiliat.

Podem concloure, que en base als tràmits realitzats i els accessos per les Adreces Internet (IP), que **les dades consultades no mostren irregularitats, no delectant-se patrons intrusius.**

5 Protocols de seguretat

Quina garantia pot oferir la CASS als seus afiliats que les persones que han accedit a les seves dades confidencials no en poden fer un ús malintencionat?

No s'ha detectat cap accés fraudulent, en tot cas amb els protocols de seguretat establerts **podria determinar-se la procedència dels accessos fraudulents.**

En el cas de detectar qualsevol ús mal intencionat de les dades, en tot moment, la CASS pot determinar, amb l'ajuda d'ANDORRA TELECOM, la procedència dels accessos fraudulents.

Arribant fins el detall de:

nom de la persona que ha fet el ús fraudulent
domicili i telèfon
adreça de correu electrònic .....
dades accedides

Per tal de garantir als nostres afiliats l'accés i confidencialitat de la informació, disposem dels protocols de seguiment i control següents:

Seguiment i control dels tràmits del Portal Web

A partir del protocol de traçabilitat establert, **es pot establir la procedència, origen i detall de totes les dades dels tràmits** efectuats al portal web**.**

- **Entorn portal WEB**

  Disposa de dos tipus d'accés que permeten retrobar el seguiment del detall i adreces (IP) de les transaccions realitzades en el portal web.

  Una transacció s'efectua a l'entrada del servidor web (Apache) on es pot fer el seguiment de la petició d'entrada al portal.

  L'altra transacció s'efectua en el gestor de continguts (Liferay) on es pot fer el seguiment de la petició del tràmit.

- **Entorn I/series de IBM**

  Les dades dels afiliats estan ubicades a l'entorn d'explotació I/series de IBM.

  Les consultes o modificacions dels tràmits des del portal web s'enregistren en uns fitxers d'auditoria de l'ordinador d'explotació on es pot determinar el tipus d'operació (tràmits) i la modificació efectuada. Sempre guardant el registre d'abans i després.

Enregistrament dels canvis realitzats pels usuaris

A partir del protocol de traçabilitat establert, **es poden enregistrar tots els canvis realitzats per tots els usuaris** que han accedit a les dades de l'ordinador central I/Series de IBM.

- **Entorn I/series de IBM**

  Totes les modificacions que efectuen els usuaris externs i interns de la CASS, a petició dels afiliats, són enregistrades i guardades en un fitxer d'auditoria. Sempre guardant el registre d'abans i després de la modificació.

  En aquest fitxer d'auditoria consta:

  - nom de conversa
  - nom de l'arxiu modificat
  - data de l'acció
  - hora de l'acció
  - número d'afiliat
  - usuari que ha efectuat l'acció
  - tipus d'acció
  - registre abans
  - registre després

Seguiment i control de dades sensibles

La CASS per preservar la confidencialitat, i fer un **seguiment i control exhaustiu de les dades sensibles de major incidència** dels seus afiliats, disposa dels programaris **QJRN/400 i CONTROLER**, **que compleixen els reglaments internacionals** SOX. HIPAA, BALE II, PCI, 21-CFR. **Garantint així la seguretat i integritat de les dades**.

Aquest programari **permet marcar els camps en els fitxers que són més sensibles** i **guardar totes les consultes i modificacions** que s'han efectuat amb aquestes dades.

A més **controla el accessos intrusius** (adreces IP) i **possibles còpies de dades** que es puguin efectuar.

6 Causa de la incidència

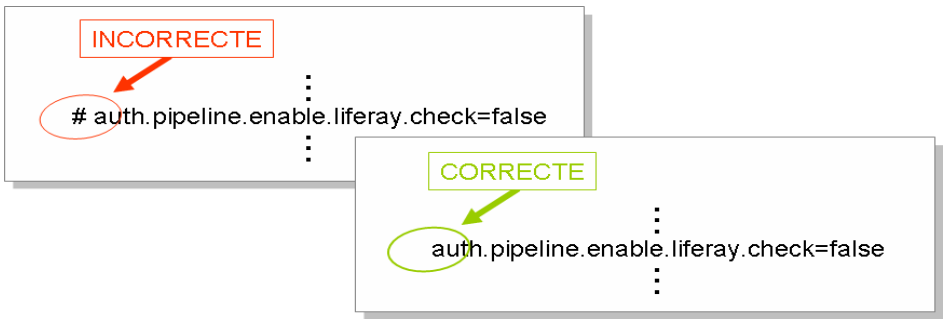
Quina ha estat la causa que ha permès la possibilitat d'accedir a les dades personals protegides sense necessitat de mot de pas?

Cal ressenyar que les dades únicament eren accessibles amb **codi d'usuari correcte** i **introduint alguna mena de contrasenya.**

Durant el procés de migració, **l'empresa LEM va procedir a restaurar els paràmetres** i adreces (URL) per poder posar el portal en producció. **Aquest va ser l'error que va produir la incidència.**

Després d'analitzar el codi dels programes, es determinà que **la causa de la incidència era conseqüència de la incorrecta restauració dels paràmetres, efectuada per l'empresa LEM S.L.** després de l'execució del procés de migració dels continguts.

El fitxer /opt/liferay6/jboss-ports02/deploy/ROOT.war/WEB/classes/ext-portal.propierties a la **línea 87** tenia el següent **paràmetre mal configurat**.



Aquest paràmetre és el que permet comprovar la validesa de la contrasenya de cada codi d'usuari, **al posar el coixinet davant la validació**, aquesta no s'executa i **la línea de codi es tracta com un comentari.**

El Protocol de la CASS no ha permès detectar aquest incident concret, s'han efectuat verificacions i validacions a pre-producció, però no s'ha efectuat una verificació i validació a producció.

7 Responsabilitats

Està govern disposat a exigir responsabilitats als responsables d'aquesta greu situació?

El Consell d'Administració de la CASS, com a òrgan competent en un afer que afecta la entitat, ha actuat de la manera següent:

1) Amb l'objectiu de vetllar pel bon funcionament del portal web, es va acordar en primer lloc que s'estabilitzés el procés de migració amb l'empresa LEM.
2) Posteriorment s'ha contractat una empresa que asseguri el manteniment correctiu i evolutiu del portal fins al desembre de 2013.
3) El 31 de juliol s'ha notificat a l'empresa LEM la voluntat de la CASS de resoldre el contracte de serveis de referència, suspenent l'accés als sistemes informàtics de la CASS.
4) S'ha advertit a la Directora General que es prenguin les mesures escaients perquè un fet com aquest no es pugui reproduir.
5) S'ha qualificat com a falta greu del Director de Sistemes d'informació, les mancances en el protocol establert, essent la sanció imposada de suspensió de feina i sou de 7 dies.
6) S'ha qualificat com a falta lleu del cap de l'àrea de Sistemes d'informació i del tècnic informàtic que tenien encomanades tasques de supervisió, essent la sanció imposada la d'una amonestació escrita.

Butlletí del Consell General

Dipòsit legal: And. 262/94
ISSN 1024-9044

Preu de l'exemplar: 0,90 €
Subscripcions: Tel. 877877