

OUCH!

În această ediție...

- Completarea automată
- Cc: / Bcc:
- Liste de distribuție
- Emoție și confidențialitate

Recomandări și precauții în utilizarea email-ului

Generalități

Email-ul a devenit unul dintre mijloacele principale de comunicare folosit atât la serviciu cât și pentru uz personal. Cu toate acestea deseori noi înșine suntem în postura celui mai mare dușman, când vine vorba de email. În acest articol vom explica cele mai frecvente greșeli pe care le facem atunci când folosim email-ul și cum putem să ne ferim de ele în activitățile noastre zilnice.

Editor Invitat

Dr. Eric Cole (@drrericcole) este implicat activ în activitățile SANS Technology Institute (STI) și SANS, lucrând cu studenții, predând, sau scriind și actualizând materiale de curs. Este profesor asociat SANS și autor de cursuri. Dr. Cole este unul dintre liderii în domeniu, oferind consultanță pe subiecte dintre cele mai complexe ale securității cibernetice.

Completarea automată

Completarea automată este o funcție ce se găsește în majoritate programelor pentru email. Pe măsură ce scriem numele unei persoane căreia vrem să-i trimitem un email, programul selectează automat din agendă adresa email corespunzătoare. Astfel, nu este necesar să mai ținem minte adresa email a destinatarului, fiind suficient doar numele său. Problema care apare în utilizarea funcției de completare automată este atunci când avem în agendă persoane cu nume asemănătoare. Este foarte ușor ca funcția de completare automată să insereze o adresă de email greșită. Să presupunem că intenționați să trimiteți un mesaj lui „Fred Smith“, de la contabilitate. În schimb, funcția de completare automată selectează adresa email pentru „Fred Johnson“, vecinul ce locuiește alături. Consecința este că sfârșiți prin a trimite date confidențiale către o persoană ce nu este autorizată să le acceseze. Pentru a vă feri de astfel de greșeli, verificați de două ori atât numele cât și adresa email, înainte să apăsați butonul „Send“.

Cc / Bcc

Majoritatea programelor afișează 2 câmpuri de adresă suplimentare pe lângă To, mai precis „Cc“ și „Bcc“. „Cc“ înseamnă „Carbon copy“, cu alte cuvinte intenționăm să trimitem o copie a mesajului și altor persoane ce vrem să fie informate asupra subiectului. „Bcc“ înseamnă „Blind carbon copy“, care este similar cu „Cc“, cu precizarea că nimeni nu vede cine sunt ceilalți destinatari care au fost puși în „Bcc“. Ambele opțiuni pot fi surse de neplăceri. Atunci când cineva vă trimite un email cu mai mulți destinatari în „Cc“, trebuie să decideți dacă vreți să răspundeți doar expeditorului sau tuturor celor ce au primit o copie a mesajului original. Dacă răspunsul pe care îl trimiteți este mai delicat sau personal, ar fi bine să-l trimiteți

Recomandări și precauții în utilizarea email-ului

doar expeditorului. În acest caz, asigurați-vă că nu folosiți opțiunea „Reply All“, care va include toate adresele celor din „Cc“. Cu „Bcc“ aveți o altă problemă. Când trimiteți un mesaj delicat, poate că vreți să trimiteți o copie în particular superiorului ierarhic, folosind opțiunea „Bcc“. Însă, dacă acesta răspunde folosind opțiunea „Reply All“, toți cei ce vor primi mesajul vor afla astfel că a fost informat în secret asupra mesajului original.

Liste de distribuție

Listele de distribuție sunt colecții de adrese email reprezentate printr-o singură adresă, de obicei denumite listă de email sau grup. De exemplu, să presupunem că aveți o listă de distribuție cu adresa email `group@example.com`. Atunci când trimiteți un email către această adresă, mesajul ajunge la toți cei din grup, posibil chiar sute sau mii de persoane. Fiți foarte atenți atunci când trimiteți un mesaj către o listă de distribuție pentru că acesta va fi primit de foarte multe persoane. În plus, atenție când răspundeți mesajului cuiva prin intermediul listei de distribuție. Poate că intenționați ca mesajul să ajungă doar la persoana respectivă, însă, iarăși, dacă alegeți opțiunea „Reply All“ veți include întreaga listă de distribuție, adică sute sau chiar mii de oameni ajung astfel să citească mesajul. Ceea ce poate fi de asemenea periculos este atunci când funcția de completare automată inserează adresa unei liste de distribuție. Poate că intenția este ca mesajul să ajungă la o singură persoană, cum ar fi, de exemplu, un coleg, Carl, cu adresa `carl@example.com`, dar funcția de completare automată pune accidental la destinatar o listă de distribuție despre mașini („cars“), la care sunteți abonat.

Emoție

Nu trimiteți niciodată un mesaj atunci când sunteți într-o stare de spirit tensionată. Dacă sunteți într-o astfel de situație, acel mesaj v-ar putea cauza probleme în viitor, putându-vă costa o prietenie sau chiar locul de muncă. Luați-vă un răgaz de câteva momente și organizați-vă gândurile cu calm. Dacă trebuie să vă eliberați de tensiuni și frustrare, atunci începeți un mesaj nou, fără destinatar. Scrieți absolut tot ceea ce simțiți apoi ridicați-vă din fața calculatorului și faceți o mica pauză, bunăoară pentru o ceașcă de ceai. La întoarcere ștergeți mesajul și luați-o de la început sau puneți mâna pe telefon și vorbiți cu persoana respectivă, deoarece este dificil să deducem tonul și intenția cuiva dintr-un simplu mesaj email.



Email-ul nu are un buton „undo“. Ori de câte ori trimiteți un email, opriți-vă un moment și verificați de două ori ce trimiteți și cui, înainte să apăsați pe butonul „send“ pentru a trimite mesajul.

Recomandări și precauții în utilizarea email-ului

Confidențialitate

În final, rețineți că mesajele email în mod tradițional sunt caracterizate de lipsa elementelor de protecție a confidențialității, acestea putând fi citite de oricine ajunge să aibă acces la ele. Mai mult, spre deosebire de o convorbire telefonică sau o conversație personală, mesajele email nu mai pot fi controlate odată ce au fost expediate. Mesajele pe care le-ați trimis pot fi foarte ușor retransmise către alții, pot ajunge în forumuri de discuții online și rămân accesibile pe Internet pe termen nedefinit. Dacă aveți ceva foarte personal de comunicat, puneți mâna pe telefon. E foarte important să rețineți că în anumite țări mesajele email se pot constitui ca probe în justiție. Dacă folosiți un calculator de serviciu pentru a trimite email-uri, rețineți că angajatorul s-ar putea să-și rezerve dreptul de a monitoriza sau chiar citi aceste mesaje. Această regulă se poate aplica și mesajelor private, dacă folosiți calculatorul de la serviciu pentru a accesa conturi de email personale. Solicitați lămuriri din partea superiorilor ierarhici dacă aveți întrebări legate de confidențialitatea email-ului la locul de muncă.

Aflați mai multe

Abonați-vă la buletinul informativ lunar OUCH!, accesați arhiva și aflați mai multe despre programele de instruire asupra domeniului securității informației vizitând pagina web SANS <http://www.securingthehuman.org>

Versiunea în limba română

Cegeka este o companie de servicii IT integrate cu peste 2100 de angajați, prezentă în Benelux, Franța, Polonia și România. Clienții beneficiază de consultanță, dezvoltare de software și aplicații Web, administrarea infrastructurii IT la distanță sau la sediile proprii, sau servicii de externalizare complexe. Având propriile centre de date moderne, Cegeka deține expertiza și tehnologiile ce garantează agilitatea și inovația necesare rezolvării celor mai complexe cerințe ale clienților. Pentru mai multe informații accesați www.cegeka.com sau urmăriți-ne pe Twitter [@cegeka](https://twitter.com/cegeka)

Resurse

OUCH! Despre atacurile de tip phishing: <http://www.securingthehuman.org/ouch/2013#february2013>

OUCH! Despre Spear Phishing: <http://www.securingthehuman.org/ouch/2013#july2013>

Dicționar de termeni uzuali: <http://www.securingthehuman.org/resources/security-terms>

OUCH! este publicat de SANS, Securing The Human și distribuit sub licența [Creative Commons BY-NC-ND, versiunea 3](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/3.0/). Sunteți liberi să distribuiți acest buletin informativ sau să-l folosiți în programele de instruire proprii atât timp cât nu-i modificați conținutul. Pentru traduceri sau informații suplimentare scrieți la ouch@securingthehuman.org

Echipea editorială: Bill Wyman, Walt Scrivens, Phil Hoffman, Bob Rudis

Traducere: Cosmin Hănulescu