

OUCH!

U OVOM BROJU...

- Upotreba auto-complete funkcionalnosti
- Odgovaranje na email
- Distributivne liste
- Emocije & privatnost

Email - šta treba, a šta ne treba raditi

Uvod

Elektronska pošta (email) je i dalje jedan od glavnih načina na koji komuniciramo, kako u privatnom tako i u profesionalnom (poslovnom) životu. Ipak, često možemo sami sebi biti najgori neprijatelj kada koristimo elektronsku poštu. U ovom broju biće objašnjene najčešće greške koje ljudi prave sa elektronskom poštom i kako se one mogu izbeći u svakodnevnom životu.

Gost urednik

Robert M. Lee je direktor i osnivač kompanije Dragos. On je i sertifikovani instruktor SANS Instituta i autor kursa FOR578 - Cyber Threat Intelligence i kurseva ICS515 - ICS/SCADA Active Defense and Incident Response. Možete ga pronaći na Tviteru na nalogu [@RobertMLee](#).

Auto-complete

Auto-complete je funkcionalnost koja se nalazi kod većine klijenata elektronske pošte. Auto-complete vam omogućava da dok kucate ime osobe kojoj želite da pošaljete email vaš softver za elektronsku poštu automatski bira adresu njihove elektronske pošte za vas. Na ovaj način ne morate da pamtite adrese elektronske pošte svih vaših kontakata, već samo njihova imena. Problem sa auto-complete funkcionalnošću nastaje kada imate više kontakata sa sličnim imenima, kada se vrlo lako može desiti da auto-complete izabere pogrešnu adresu elektronske pošte za vas. Na primer, možda nameravate da pošaljete email sa kompanijskim finansijskim informacijama vašem kolegi „Petru Petroviću“ iz računovodstva. Ali, umesto njega, auto-complete odabere email adresu vašeg komšije „Petra Pavlovića“. Rezultat toga je slanje osetljivih informacija neovlašćenim osobama. Da ne biste došli u ovakvu situaciju, uvek pre slanja dva puta proverite ime i adresu elektronske pošte primaoca.

Odgovaranje na email

Većina email klijenata osim polja „To“ imaju još dve mogućnosti za izbor primaoca elektronske poruke. To su: Cc i Bcc. Cc je skraćenica od engleske reči Carbon copy (bukvalan prevod bi bio: indigo kopija), što znači da se u ovom polju navode adrese osoba koje želite da informišete i kojima želite da pošaljete kopiju poruke. Bcc, skraćeno od Blind carbon copy (slepa indigo kopija), se upotrebljava u sličnu svrhu kao i Cc, s tim što niko od primalaca ne može da vidi imena osoba koje se nalaze u polju Bcc. Ove opcije imaju jednu zajedničku osobinu – obe vas mogu dovesti u nevolju. Kad vam neko pošalje email koji sadrži i osobe koje su u polju Cc, na vama je da odlučite da li želite da odgovorite samo pošiljaocu ili svima koji su uključeni u Cc. Ako vaš odgovor sadrži osetljive informacije najverovatnije ćete hteti da odgovorite samo pošiljaocu. U tom slučaju budite pažljivi da ne upotrebite opciju „Odgovori svima“ (Reply All) jer biste tako email

Email - šta treba, a šta ne treba raditi

poslali pošiljaocu i svima koji su bili na listi primaoca. Sa Bcc postoji drugačiji problem. Kada šalžete email sa informacijama osetljive prirode, možda ćete poželeti da koristeći Bcc „neprimetno“ o slanju obavestite još nekoga, npr. vašeg šefa. Međutim, ako vaš šef potom na vaš email odgovori korišćenjem Reply All opcije, svi primaoci će saznati da ste o poslatoj poruci tajno obavestili vašeg šefa. Kad god vas neko stavi u Bcc u email-u, ne koristite Reply All kao opciju za odgovor, već odgovorite samo osobi koja vam je poslala email.

Distributivne liste

Distributivne liste su skupovi adresa elektronske pošte predstavljeni jednim imenom, ponekad se nazivaju i mejling liste, liste primalaca, distributivne grupe... Na primer, možete imati distributivnu listu sa email adresom grupa@primer.com. Kada pošaljete email na ovu adresu, poruka se šalje svima koji se nalaze u ovoj grupi, što mogu biti stotine ili hiljade ljudi. Pošto ovako poslatu poruku može primiti veliki broj ljudi, budite veoma pažljivi kada šalžete poruke na ovakve liste. Takođe, budite veoma pažljivi kad odgovarate na email nekoga iz distributivne liste. Možda ste nameravali da vaš odgovor bude poslat samo pojedinačnom pošiljaocu, ali lista može automatski da uključi sve u grupi, što znači da će stotine ako ne i hiljade ljudi čitati vašu privatnu poruku. Ono što takođe može biti opasna situacija je kada auto-complete odabere distributivnu listu. Možda je vaša namera bila da pošaljete email samo jednoj osobi, npr. vašem kolegi pecarošu ivan.ribar@primer.com, ali auto-complete može slučajno da je pošalje na distributivnu listu (grupu) skupštine stanara iz vašeg kraja sa kojom ste se nedavno dopisivali po pitanju uređivanja sportskih terena ivan.ribara34@primer.com.

Emocije

Nikada ne šalžete email kada ste pod emotivnim nabojem. Ako pošaljete email dok ste „pod naletom emocija“, taj email bi mogao da vam naškodi u budućnosti, a možda čak i da vas košta prijateljstva ili posla. Umesto toga, izdvojite malo vremena i na miru sredite svoje misli. Ako već morate da izbacite svoje frustracije, otvorite novi Word dokument i otkucajte upravo ono što ste hteli da kažete. Onda se udaljite od svog računara, skuvajte sebi kafu ili čaj ili prošetajte. Kada se vratite nazad, obrišite tekst i napišite novi ispočetka. Ili još bolje, popričajte sa tom osobom telefonom ili licem u lice ako je moguće. Ljudima često može biti teško da razaznaju vaš ton i nameru samo iz elektronske pošte, pa vaša poruka izgovorena u telefonskom razgovoru ili uživo može zvučati bolje.



Kada je u pitanju korišćenje elektronske pošte sami sebi možete biti najveći neprijatelj. Usporite i pre slanja uvek dva puta proverite šta i kome šalžete.

Email - šta treba, a šta ne treba raditi

Privatnost

Konačno, imajte na umu da tradicionalna elektronska pošta ima nedovoljnu zaštitu privatnosti i da vaš email može pročitati svako ko pristup ima ili ga na neki način ostvari. Razmišljajte o email-u kao o razglednici. Znajte da kad jednom pošaljete email vi više nemate kontrolu nad njim i ne možete ga nikad vratiti nazad. Vaš email može lako biti prosleđen drugima, postavljen na javnim forumima, objavljen po sudskoj naredbi ili distribuiran dalje ako je server na kome se nalazi hakovan. Ako imate potrebu da komunicirate o nečem stvarno privatnom koristite telefon. Takođe, važno je zapamtiti da u mnogim zemljama elektronska pošta može da se koristi kao dokaz na sudu. Najzad, ako za slanje elektronske pošte koristite vaš računar na poslu setite se da vaš poslodavac najverovatnije ima pravo da nadzire ili možda čak i da čita vaše email-ove ukoliko koristite kompanijske resurse. Proverite sa vašim nadređenima ukoliko imate pitanja vezano za privatnost elektronske pošte na poslu.

Saznajte više

Prijavite se na OUCH! mesečni bilten za podizanje svesti o bezbednosti informacija namenjen svima, pročitajte prethodne brojeve OUCH!-a i saznajte više o SANS-ovim rešenjima za unapređenje svesti o bezbednosti informacija na našoj internet prezentaciji securingthehuman.sans.org/ouch/archives.

Verzija na srpskom

Telekom Srbija kao društveno odgovorna telekomunikaciona kompanija pomaže prevođenje i distribuciju ovog biltena kako bi se unapredila svest korisnika informaciono-komunikacionih tehnologija o bezbednosti informacija.

Dodatne informacije

- Objašnjenje enkripcije: <https://securingthehuman.sans.org/ouch/2015#december2015>
Little Bobby stripovi: <http://www.littlebobbycomic.com/projects/week-52/>
Bezbednosni savet dana: <https://www.sans.org/tip-of-the-day>

OUCH! bilten objavljuje SANS Securing The Human program i distribuira se pod [Creative Commons BY-NC-ND 4.0 licencom](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/). Biltene je dozvoljeno distribuirati ili koristiti za svoj program unapređenja svesti o bezbednosti informacija pod uslovom da se sadržaj ne modifikuje. Za pitanja u vezi prevoda ili za dodatne informacije, kontaktirajte ouch@securingthehuman.org.

Redakcija: Bill Wyman, Walt Scrivens, Phil Hoffman, Bob Rudis Cheryl Conley
Preveli: Dragan Ristić i Gordana Živanović



securingthehuman.sans.org/blog



[/securethehuman](https://www.facebook.com/securethehuman)



[@securethehuman](https://twitter.com/securethehuman)



[securingthehuman.sans.org/gplus](https://plus.google.com/117744042730000000000)