

INTRODUÇÃO

Neste documento estão definidas as diretrizes que devem ser observadas na utilização de correio eletrônico dentro da administração.

Por sistema de correio eletrônico entendem-se sistemas, programas, servidores que se utilizam um ou mais dos seguintes protocolos: SMTP, POP3 e IMAP.

Engloba desde o software cliente do usuário, que fará o envio e recebimento dos e-mails, até os servidores de correio eletrônico disponibilizados via Internet (webmail).

OBJETIVOS

Esse documento tem como objetivo principal estabelecer diretrizes para uma boa utilização do correio eletrônico dentro da administração, tendo em vista os objetivos definidos pela Norma de Segurança.

ABRANGÊNCIA DA SEGURANÇA

Esta norma tem abrangência para todos os órgãos da administração direta e indireta do município de São José do Rio Preto - SP, sendo mandatória.

REGRAS E DIRETRIZES PARA O USUÁRIO

Deveres:

- O usuário não deve utilizar o sistema de correio eletrônico para spam;
- O usuário deve configurar seu software de correio eletrônico para que, ao enviar um e-mail, o mesmo possa retornar a sua conta caso haja algum problema na entrega;
- O usuário não deve utilizar o sistema de correio eletrônico para enviar correntes, pirâmides, boatos, e outros;
- O usuário não deve utilizar o sistema de correio eletrônico para molestar, intimidar, assediar ou difamar outras pessoas;
- O usuário deve evitar seu envolvimento em discussões ou polêmicas ("flame wars") com outros usuários de correio eletrônico (internos ou externos);
- O usuário deve evitar o uso do sistema de correio eletrônico para finalidades que não sejam do escopo da administração;
- O usuário é responsável pela cópia de segurança de sua caixa postal instalada em sua estação de trabalho;

- O usuário deve limpar sua caixa postal a fim de não exceder os limites estabelecidos pela administração.

Responsabilidades:

- O titular da conta tem total responsabilidade pelo uso da mesma;
- O mau uso de uma conta por terceiros será responsabilidade de seu titular. É de exclusiva responsabilidade do usuário o conteúdo de seus arquivos;
- A administração não se responsabilizará, em nenhuma hipótese, por eventuais perdas e danos causados pela utilização dos recursos oferecidos, direta ou indiretamente.

Recomendações:

- Recomenda-se que o usuário evite o envio de e-mails muito extensos. Para isso existem outros meios mais eficientes;
- Recomenda-se que o usuário não responda e-mails incluindo os anexos recebidos.

REGRAS E DIRETRIZES PARA O ADMINISTRADOR

Deveres

- O Administrador deve verificar periodicamente a conta "postmaster", para detectar eventuais problemas que possam estar ocorrendo no servidor e na entrega de e-mail dos usuários;
- É obrigatória a criação das contas "security" e "abuse" nos servidores de domínio;
- Todo servidor de correio eletrônico deve ter nome e reverso configurado de maneira correta no DNS;
- O Administrador deve configurar o servidor de correio eletrônico de maneira a evitar problemas do tipo "open-relay", "open-proxy", "formmail" e outros;
- A leitura dos e-mails deve ser somente feita por mecanismos do tipo POP3, IMAP, HTTP (Webmail), de preferência utilizando as versões mais seguras desses protocolos APOP, SMTP-AUTH, POP com SSH, HTTPS;
- Servidores de correio eletrônico que permitam o "login" do Usuário devem ter "Shell" restrita;

- O Administrador não deve ler mensagens de seus usuários, a não ser em casos em que se suspeite que a mensagem possa ser um spam ou desviar-se dos propósitos estabelecidos nesse documento, por exemplo, após o administrador verificar a fila de mensagens do sistema e detectar alguma irregularidade;
- O Administrador deve checar periodicamente o servidor de correio eletrônico para determinar se existem endereços de e-mail inválidos nas listas disponibilizadas pelo servidor. Se a lista for administrada por outra pessoa, o Administrador deve estabelecer contato para que seja feita a remoção desses endereços inválidos.

RECOMENDAÇÕES

- Recomenda-se que o servidor de correio eletrônico seja configurado para enviar e-mail somente após a autenticação do usuário, utilizando configurações do tipo "SMTP auth", "SMTP after pop", etc.;
- Recomenda-se que o Administrador implemente medidas para filtragem de vírus no sistema de correio eletrônico;
- Recomenda-se que o Administrador implemente medidas para filtragem de spam e e-mails indesejados (correntes, mensagens pornográficas, propagandas, etc.) no sistema de correio eletrônico;

- Recomenda-se que o Administrador implemente medidas para limitar o tamanho das caixas postais de seus usuários, por exemplo, utilizando um mecanismo de quota;
- Recomenda-se que o servidor de correio eletrônico seja configurado de forma que o usuário não tenha acesso de "login" ao servidor;
- Recomenda-se que o Administrador monitore o funcionamento do servidor de correio eletrônico, em termos de número de conexões, número de mensagens enviadas e recebidas, número de mensagens bloqueadas, banda consumida na rede, etc.

INFRAÇÕES

São consideradas infrações no uso dos recursos computacionais oferecidos:

- Fornecer a senha de acesso a externos;
- Utilizar a senha de outro usuário sem seu consentimento;
- Utilizar os recursos oferecidos com fins particulares ou alheios ao negócio não autorizados explicitamente;
- Utilizar software ou procedimentos para conseguir acesso não autorizado a recursos ou informações, ou para degradar o

desempenho, ou para colocar fora de operação sistemas computacionais locais ou remotos;

- Armazenar arquivos de conteúdo ilegal ou considerados abusivos;
- Comportamento ofensivo ou impróprio no tratamento com outros usuários ou grupos, locais ou externos;
- Participar de "correntes", "pirâmides" ou esquemas similares de qualquer finalidade;
- Utilizar os recursos para "spam" que é o envio de "malas diretas" e propagandas, sem prévio consentimento do destinatário;
- Envolver-se em qualquer atividade que vá contra a política de segurança da EMPRO e ainda, atividades que vão contra a moral e os bons costumes;
- Violar outras regras e diretrizes de usuários ou administrador previstas nos documentos da "Política de Segurança da Administração".

DIRETORIA EXECUTIVA EMPRO TECNOLOGIA E INFORMAÇÃO