

## 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**