Max Paradox

PROBLEM? WYLUZUJ. OGARNIESZ TO!

Seria poradników z przymrużeniem oka ;)

Po Kimś Bliskim Został Telefon, Chmura i Sto Haseł

Jak przygotować dostęp do zdjęć i ważnych kont, uporządkować cyfrowe sprawy bliskiej osoby i wiedzieć, co można zamknąć, odzyskać lub zachować bez informatycznego śledztwa w najgorszym momencie



Mamy problem. Ale spokojnie.

Da się go rozwiązać i jeszcze będzie z czego się pośmiać.

Po Kimś Bliskim Został Telefon, Chmura i Sto Haseł

Jak przygotować dostęp do zdjęć i ważnych kont, uporządkować cyfrowe sprawy bliskiej osoby i wiedzieć, co można zamknąć, odzyskać lub zachować bez informatycznego śledztwa w najgorszym momencie

Max Paradox

PROBLEM? WYLUZUJ. OGARNIESZ TO!

ISBN: 978-83-8483-729-0

SPIS TREŚCI

INTRO 5

Rozdział 1 - Cyfrowe życie nie kończy się razem z człowiekiem 11

Rozdział 2 - Znasz hasło, ale czy masz prawo go użyć? 20

Rozdział 3 - Zdjęcia są gdzieś zapisane. Tylko gdzie jest to „gdzieś”? 29

Rozdział 4 - Subskrypcje nie znają żałoby, a rachunki nie lubią tajemnic 38

Rozdział 5 - Zanim klikniesz „Resetuj”, sprawdź, co możesz stracić 48

Rozdział 6 - Sto haseł, jedna poczta i pułapka podwójnego zabezpieczenia 57

Rozdział 7 - Internet nadal pamięta. Tylko czy powinien przypominać wszystkim? 67

Rozdział 8 - Prywatny komputer, służbowe pliki i cudze sekrety 76

Rozdział 9 - Cyfrowa teczka awaryjna, czyli instrukcja dla ludzi, nie dla hakerów 87

Rozdział 10 - Jak rozmawiać z usługodawcą, żeby nie utknąć między formularzem a automatem 97

Rozdział 11 - Jeden potrzebny dokument i tysiąc niepotrzebnych poszukiwań 107

Rozdział 12 - Zamknąć konto to łatwo powiedzieć. Trudniej zrobić to bez strat 116

Rozdział 13 - Cyfrowe pieniądze, których nie znajdziesz w portfelu 126

Rozdział 14 - Nie dawaj rodzinie całego dysku. Daj jej wspomnienia, które potrafi odnaleźć 136

Rozdział 15 - Kiedy nie da się odzyskać wszystkiego, choć bardzo byśmy chcieli 146

Rozdział 16 - Kiedy wszystko spada na jedną osobę, a reszta ma dobre rady 156

Rozdział 17 - Kiedy ktoś wykorzystuje zamieszanie, czyli oszuści nie biorą wolnego na czas żałoby 167

Rozdział 18 - Porządek na lata, czyli dlaczego cyfrowe sprawy znowu lubią się komplikować 177

Rozdział 19 - Zanim ktoś przestanie pamiętać hasła, pozwól mu jeszcze decydować 188

Rozdział 20 - Nie zostawiaj bliskim śledztwa. Zostaw im możliwość spokojnego życia 199

INTRO

Na kuchennym stole leży telefon. Zwyczajny, trochę porysowany, z etui, którego właściciel nigdy nie zamierzał wymieniać, ponieważ „jeszcze jest dobre”. Obok leży ładowarka, kilka dokumentów i kartka z odręcznie zapisanym hasłem. Niestety hasło jest nieaktualne, a telefon domaga się kodu, którego nikt nie zna. W skrzynce pocztowej czekają wiadomości, w chmurze podobno są zdjęcia z ostatnich piętnastu lat, a jakaś usługa właśnie przypomina o odnowieniu abonamentu. Człowieka już nie ma, ale jego cyfrowe życie najwyraźniej nie dostało informacji. Działa dalej, wysyła powiadomienia, pobiera opłaty i pilnuje dostępu z gorliwością ochroniarza, który nie został poinformowany, że impreza się skończyła.

To jedna z tych sytuacji, na które trudno się przygotować, nawet jeśli ktoś doskonale radzi sobie z codziennymi obowiązkami. Kiedy odchodzi bliska osoba, pozostają wspomnienia, rzeczy osobiste i sprawy wymagające uporządkowania. Dawniej można było zajrzeć do szuflady, znaleźć album ze zdjęciami, notes z adresami albo segregator z rachunkami. Dzisiaj szuflada często ma postać telefonu zabezpieczonego biometrią, album znajduje się na serwerze nie wiadomo gdzie, a notes z hasłami istnieje wyłącznie w pamięci człowieka, który już nie może odpowiedzieć na pytanie. Technologia miała wszystko uprościć. I rzeczywiście uprościła, pod warunkiem że właściwa osoba żyje, pamięta hasła i ma przy sobie urządzenie do potwierdzania logowania. W pozostałych przypadkach potrafi zamienić zwyczajne zadanie w konkurs cierpliwości bez regulaminu.

Najtrudniejsze jest to, że cyfrowy bałagan nie daje czasu na spokojne zastanowienie. Ktoś potrzebuje ważnego dokumentu, ktoś inny pyta o rodzinne fotografie, a operator przypomina o płatności. Jednocześnie człowiek próbuje przeżyć stratę, rozmawiać z rodziną i załatwiać sprawy, o których jeszcze tydzień wcześniej nie chciałby nawet myśleć. W takim momencie rada „po prostu zaloguj się na konto" brzmi mniej więcej jak sugestia, żeby przy zamkniętych drzwiach po prostu wejść do środka. Genialne. Szkoda, że nie wpadliśmy na to wcześniej. Problemem nie jest brak inteligencji ani nieznajomość technologii. Problemem jest system zależności, którego często nie rozumie nawet jego właściciel, dopóki wszystko działa.

Być może czytasz tę książkę, ponieważ właśnie znalazłeś się w podobnej sytuacji. Być może próbujesz odzyskać zdjęcia po rodzicu, uporządkować konta partnera albo ustalić, jakie usługi nadal pobierają pieniądze. A może nikt nie odszedł i właśnie dlatego masz szansę zrobić coś rozsądnego, zanim sytuacja stanie się pilna. To dwie odmienne okoliczności, ale łączy je jeden cel: zadbać, żeby ważne cyfrowe sprawy nie zależały od przypadkowej znajomości kodu do telefonu. Przygotowanie na przyszłość nie jest zapraszaniem nieszczęścia. Jest takim samym przejawem troski jak uporządkowanie dokumentów czy powiedzenie bliskim, gdzie znajdują się potrzebne informacje. Tyle że cyfrowa wersja wymaga trochę więcej niż wskazania konkretnej szuflady.

Współczesne życie internetowe przypomina mieszkanie, w którym każde pomieszczenie ma osobny zamek, a część kluczy otwiera wyłącznie inne szafki z kluczami. Adres e-mail służy do odzyskiwania dostępu do kolejnych usług. Telefon otrzymuje kody potwierdzające. Menedżer haseł

przechowuje dane logowania, ale sam również wymaga uwierzytelnienia. Zdjęcia synchronizują się z chmurą, której zawartość może zależeć od aktywnego konta i opłaconego miejsca. Nawet ktoś, kto pamięta hasło, może utknąć na dodatkowej weryfikacji. Dlatego przypadkowa kartka z napisem „hasła do wszystkiego", odnaleziona między gwarancją na czajnik a paragonem sprzed sześciu lat, rzadko okazuje się rozwiązaniem godnym swojej obiecującej nazwy.

Jest jeszcze jedna ważna sprawa. Posiadanie czyjegoś telefonu nie oznacza automatycznie prawa do wszystkich danych, kont i wiadomości, które można w nim znaleźć. Różne usługi mają własne procedury, a możliwość dostępu zależy również od uprawnień, zgód i obowiązujących przepisów. Nawet w najbliższej rodzinie istnieją granice prywatności, które warto uszanować. Celem nie jest zdobycie pełnej kontroli nad cudzym cyfrowym życiem ani przeczytanie każdej rozmowy od czasów pierwszego smartfona. Chodzi o ustalenie, co naprawdę jest potrzebne, do czego istnieje legalna droga dostępu i które sprawy można załatwić bez naruszania cudzych tajemnic. Miłość do bliskiej osoby nie wymaga przecież przeprowadzenia pośmiertnego audytu wszystkich jej wiadomości.

W tej książce uporządkujemy kilka rzeczy, które często niesłusznie wrzuca się do jednego worka. Odzyskanie rodzinnych fotografii to inne zadanie niż zamknięcie płatnej subskrypcji. Zachowanie wspomnień wymaga innych decyzji niż zabezpieczenie ważnej korespondencji. Dostęp do urządzenia nie zawsze oznacza dostęp do konta internetowego, a zamknięcie konta może mieć skutki, których później nie da się łatwo odwrócić. Nauczysz się rozpoznawać te różnice, wybierać właściwą kolejność

działań i sprawdzać dostępne procedury, zamiast wykonywać nerwowe ruchy pod hasłem „kliknę, zobaczymy". To ostatnie podejście bywa skuteczne przy wybieraniu filmu na wieczór. Przy jedynej kopii rodzinnych zdjęć warto jednak zastosować bardziej wyrafinowaną strategię.

Szczególną uwagę poświęcimy temu, co można przygotować zawczasu. Nie potrzebujesz domowego centrum informatycznego, trzech serwerów ani dokumentu, którego przeczytanie wymaga specjalistycznego szkolenia. Potrzebujesz przemyślanej informacji o najważniejszych kontach, bezpiecznego sposobu przekazania uprawnionej osobie wskazówek oraz świadomości, jakie możliwości udostępniają poszczególne usługi. Czasem przyda się wskazanie zaufanej osoby do spraw cyfrowych, czasem odpowiednio skonfigurowane odzyskiwanie dostępu, a czasem zwyczajna rozmowa o tym, które zdjęcia warto zachować. Nie będziemy natomiast polecać wysyłania wszystkich haseł rodzinnej grupie komunikatora. Rodzina może być zgodna, ale hasło do głównej poczty nie powinno krążyć między życzeniami urodzinowymi a fotografią niedzielnego obiadu.

Jeżeli działasz już po stracie, ważniejszy od szybkości będzie rozsądek. Nie każda usługa wymaga natychmiastowego zamknięcia, nie każdy telefon należy od razu resetować i nie każda podejrzana opłata uprawnia do samodzielnego ingerowania w cudze konto. Niekiedy pierwszym dobrym krokiem jest po prostu zabezpieczenie posiadanych urządzeń i dokumentów, zapisanie zauważonych zobowiązań oraz sprawdzenie oficjalnych możliwości postępowania. Zanim coś usuniesz, warto ustalić, czy nie jest jedynym dostępnym źródłem ważnych

danych. Cyfrowy porządek nie polega na tym, żeby po wszystkim świeciło pustkami. Czasem najbardziej rozsądną decyzją jest pozostawienie czegoś w spokoju do chwili, gdy wiadomo już, jakie będą konsekwencje.

Nie pominiemy też emocji. Zdjęcia w chmurze nie są jedynie plikami, a wiadomość głosowa może znaczyć więcej niż cały folder urzędowych dokumentów. Dla jednej osoby odzyskanie wspomnień będzie najważniejsze. Inna na razie nie będzie w stanie ich oglądać i zechce tylko wiedzieć, że są bezpieczne. Obie reakcje zasługują na szacunek. Porządkowanie cyfrowych spraw nie powinno zamieniać żałoby w harmonogram zadań do wykonania przed piątkiem. Tam, gdzie istnieją pilne obowiązki, trzeba się nimi zająć. Tam, gdzie można odłożyć decyzję bez ryzyka utraty danych lub innych istotnych konsekwencji, nie ma powodu dokładać sobie presji.

Nie obiecam Ci również cudownego sposobu na otwarcie każdego zablokowanego konta. Niektórych danych nie uda się odzyskać, a niektóre procedury będą wymagały dokumentów, cierpliwości lub pomocy odpowiedniego specjalisty. Technologia nie zawsze okazuje się elastyczna, nawet kiedy sytuacja jest wyjątkowa i bardzo ludzka. Można jednak ograniczyć liczbę niepotrzebnych prób, rozpoznać realne możliwości i uniknąć decyzji podejmowanych w ciemno. To znacznie więcej niż bezradne wpisywanie kolejnych haseł i obserwowanie komunikatu, że pozostała już tylko jedna próba. Zwłaszcza kiedy wszystkie proponowane hasła zaczynają przypominać daty urodzin, imiona zwierząt i nazwę ulubionej miejscowości.

Najważniejsze, żebyś nie musiał stać się informatykiem, detektywem i specjalistą od regulaminów jednocześnie. Chcę, żebyś potrafił oddzielić sprawy pilne od tych, które

mogą poczekać, zabezpieczyć to, co cenne, i świadomie zdecydować, co zachować, co zamknąć oraz gdzie szukać właściwej pomocy. A jeśli przygotowujesz własne cyfrowe sprawy na przyszłość, żebyś pozostawił bliskim coś znacznie bardziej użytecznego niż tajemniczą kartkę z trzema nieaktualnymi hasłami.

Po człowieku zostaje znacznie więcej niż telefon, chmura i sto haseł. Zostają historie, relacje, wspomnienia i rzeczy, których wartości nie da się zmierzyć pojemnością dysku. Warto zadbać, żeby technologia pomagała je chronić, zamiast stawać pomiędzy nimi a ludźmi, dla których są ważne. Nie musisz uporządkować wszystkiego natychmiast. Wystarczy zacząć od właściwych decyzji i wiedzieć, czego nie robić pochopnie. Cyfrowe życie bywa skomplikowane, ale nie powinno wymagać przeprowadzenia informatycznego śledztwa w najtrudniejszym momencie czyjegoś życia.

Rozdział 1 - Cyfrowe życie nie kończy się razem z człowiekiem

Pierwsza niespodzianka pojawia się zwykle wtedy, gdy ktoś odkrywa, że konto osoby, która odeszła, nadal zachowuje się tak, jakby nic się nie wydarzyło. Serwis streamingowy proponuje nowy serial, sklep internetowy przypomina o niedokończonych zakupach, a aplikacja do ćwiczeń z entuzjazmem informuje, że najwyższy czas wrócić do aktywności. Trudno o bardziej niezręczny moment na motywacyjne powiadomienie. Systemy komputerowe nie rozumieją straty. Znają datę ważności karty płatniczej, termin przedłużenia abonamentu i historię logowania. Nie znają natomiast okoliczności, w których człowiek przestaje korzystać z usług. Dla nich użytkownik, który milczy, jest po prostu użytkownikiem, który milczy. I właśnie dlatego cyfrowe sprawy potrafią trwać jeszcze bardzo długo po jego odejściu.

Wyobraź sobie rodzinę, która próbuje uporządkować sprawy zmarłego ojca. Wszyscy wiedzą, że robił mnóstwo zdjęć, opłacał rachunki przez internet i miał niezwykły talent do zamawiania przedmiotów, których przydatność ujawniała się dopiero po sześciu latach. Na pierwszy rzut oka sytuacja wydaje się prosta. Trzeba znaleźć fotografie, sprawdzić zobowiązania i zakończyć niepotrzebne usługi. Dopiero podczas rozmowy okazuje się, że nikt nie wie, gdzie zdjęcia były przechowywane, na jaki adres przychodziły faktury i czy opłaty dotyczyły jednego konta, czy kilku. Każdy pamięta inny szczegół. Jedna osoba kojarzy komputer, druga tablet, trzecia twierdzi, że wszystko było „w Google", choć nie potrafi wyjaśnić, co dokładnie oznacza to

określenie. Rodzina ma więc komplet urządzeń i niekompletną wiedzę. To bardzo współczesny rodzaj spadku.

Warto od początku rozdzielić dwie rzeczy: cyfrowe przedmioty, które można zobaczyć i dotknąć, oraz cyfrowe usługi, do których te przedmioty prowadzą. Telefon jest urządzeniem. Konto pocztowe jest usługą. Zdjęcie zapisane lokalnie w pamięci urządzenia nie jest tym samym co fotografia przechowywana wyłącznie w chmurze. Aplikacja bankowa nie jest kontem bankowym, podobnie jak ikona sklepu internetowego nie oznacza, że wszystkie dokonane w nim zakupy należą do osoby trzymającej telefon. To rozróżnienie może wydawać się banalne, dopóki ktoś nie próbuje zamknąć jednego konta, sądząc, że w ten sposób porządkuje całą sprawę, a następnie odkrywa, że właśnie utracił wygodny dostęp do czegoś istotnego. Cyfrowy świat lubi umieszczać różne rzeczy za podobnymi ikonami. Niestety ikony nie informują, co stanie się po naciśnięciu przycisku „Usuń".

Co właściwie zostaje?

Cyfrowa spuścizna nie jest jednym wielkim folderem z napisem „Moje życie". Składa się z wielu rodzajów informacji, usług, praw i obowiązków, które funkcjonują niezależnie od siebie. Są wśród nich rzeczy cenne emocjonalnie, jak fotografie, nagrania głosowe i prywatne wspomnienia. Są praktyczne informacje: dokumenty, potwierdzenia zakupów, korespondencja dotycząca umów, dane o ubezpieczeniach czy zapisane kontakty. Istnieją również konta związane z pieniędzmi, subskrypcjami, działalnością zawodową i zakupionymi treściami cyfrowymi. Niektóre mogą wymagać działania, inne wystarczy rozpoznać, a jeszcze inne prawdopodobnie nie zasługują na

ani minutę rodzinnego zebrania. Można bez większego żalu pozwolić odejść kontu służącemu wyłącznie do zamawiania pizzy, choć nawet tutaj człowiek czasem odkrywa lojalność wobec konkretnej pizzerii, która przetrwała kilka przeprowadzek i zmianę numeru telefonu.

Największe zamieszanie powstaje wtedy, gdy wszystko traktujemy jednakowo. Ktoś mówi: „Musimy odzyskać wszystkie konta", ponieważ brzmi to jak rozsądny, kompletny plan. W praktyce jest to odpowiednik postanowienia, że trzeba przeczytać wszystkie dokumenty w domu, łącznie z instrukcją obsługi lampki nocnej, zanim podejmie się pierwszą decyzję. Nie ma takiej potrzeby. Jedne konta zawierają niepowtarzalne dane, inne służą tylko do logowania, a jeszcze inne dają dostęp do usług, których zakończenie wymaga kontaktu z dostawcą. Ważniejsze od zdobycia dostępu wszędzie jest rozpoznanie znaczenia poszczególnych spraw. Dobrze zadane pytanie brzmi: „Co musimy zabezpieczyć, wyjaśnić lub zakończyć?". Znacznie gorzej działa pytanie: „Do czego jeszcze uda nam się włamać?", niezależnie od tego, jak sympatycznie rodzinny charakter miałaby mieć taka wyprawa.

Zacznij od rozpoznania obszarów, a nie od otwierania aplikacji. Przygotuj zwykły spis znanych urządzeń, adresów e-mail i usług, o których masz wiarygodne informacje. Możesz wykorzystać dokumenty, legalnie dostępne potwierdzenia, własną korespondencję z bliską osobą oraz wiedzę domowników. Nie trzeba znać haseł, aby ustalić, że ktoś korzystał z określonej usługi. Na tym etapie wystarczą nazwa, przypuszczalny cel i informacja, skąd pochodzi wiedza. Dopisz, czy dana sprawa dotyczy pieniędzy, ważnych dokumentów, wspomnień czy zwykłej wygody. Taki spis zaczyna działać jak mapa nieznanego miasta. Nie

otwiera żadnych drzwi, ale przynajmniej pozwala ustalić, do których budynków warto podejść. A to znacznie lepszy początek niż dwugodzinne przeszukiwanie menu telefonu i przypadkowe odkrycie aplikacji do rozpoznawania ptaków.

Przy sporządzaniu mapy ważne jest odróżnianie faktów od przypuszczeń. „Mama miała konto w tej usłudze, bo otrzymywała z niej faktury" jest informacją opartą na konkretnym śladzie. „Mama chyba trzymała tam zdjęcia, bo kiedyś powiedziała coś o chmurze" pozostaje hipotezą. Obie informacje mogą być przydatne, pod warunkiem że nie nadamy im jednakowej wiarygodności. Przy każdym niepewnym wpisie warto zanotować, co wymaga sprawdzenia. Dzięki temu kolejna osoba pomagająca rodzinie nie będzie przedstawiała domysłów jako ustaleń, a jeden nieprecyzyjny komentarz nie zmieni się po trzech rozmowach w rodzinną legendę o tajnym dysku zawierającym wszystkie fotografie od początku istnienia internetu.

Dlaczego „wszystko jest w chmurze" niewiele wyjaśnia

Chmura brzmi jak jedno miejsce. W praktyce jest ogólnym określeniem usług przechowywania i synchronizacji danych na zewnętrznych serwerach. Można korzystać z kilku jednocześnie, nie zawsze świadomie. Telefon może automatycznie przesyłać zdjęcia do jednej usługi, komputer zapisywać dokumenty w drugiej, a komunikator przechowywać własne kopie rozmów według zupełnie innych zasad. To, że fotografia pojawia się na ekranie telefonu, nie przesądza, czy jej pełna kopia znajduje się lokalnie, na serwerze, czy w obu miejscach. Również kopia zapasowa urządzenia nie musi być łatwo dostępnym albumem, który da się przeglądać jak zwykły folder. Zanim ktokolwiek zacznie usuwać konta, resetować sprzęt albo

rezygnować z płatnego miejsca, powinien wiedzieć, gdzie naprawdę znajdują się potrzebne dane i jakie skutki będzie miała dana czynność.

Dobrze pokazuje to przykład rodzinnych zdjęć z wakacji. Wszyscy pamiętają, że zostały wykonane telefonem, więc naturalnie szukają ich właśnie tam. Znajdują kilkadziesiąt miniaturek i dochodzą do wniosku, że pozostałe fotografie przepadły. Tymczasem możliwe, że pełne pliki są zsynchronizowane z kontem internetowym, a urządzenie przechowuje jedynie ich ograniczone wersje. Możliwy jest również scenariusz odwrotny: zdjęcia nigdy nie zostały prawidłowo przesłane do chmury, chociaż użytkownik był przekonany, że kopia zapasowa działa. Dopóki nie sprawdzimy rzeczywistego stanu danych przy użyciu dostępnych, uprawnionych sposobów, nie powinniśmy ani ogłaszać katastrofy, ani zapewniać wszystkich, że fotografie są bezpieczne. Przekonanie właściciela było ważne, ale niestety nie stanowi technicznego potwierdzenia wykonania kopii.

Podobnej ostrożności wymagają dokumenty i wiadomości. Niektóre informacje mogą być potrzebne przy załatwianiu formalności, lecz ich istnienie na cudzym koncie nie oznacza, że należy natychmiast próbować je odczytać. Zdarza się, że tę samą informację można uzyskać od instytucji, kontrahenta czy usługodawcy bez zaglądania do prywatnej korespondencji. Jeśli potrzebne jest potwierdzenie konkretnej umowy, rozsądniej bywa najpierw ustalić, kto ją obsługiwał i jakie dokumenty należy przedstawić. Pełna skrzynka pocztowa nie jest obowiązkowym punktem programu. Zawiera przecież nie tylko sprawy urzędowe, ale również osobiste rozmowy z ludźmi, którzy nie zakładali, że ich wiadomości będą kiedyś

czytane podczas rodzinnego przeglądu spraw organizacyjnych.

Szczególne miejsce zajmują konta, które nadal generują zobowiązania albo są powiązane z płatnościami. Automatycznie odnawiane usługi, domeny internetowe, płatne aplikacje, hosting czy inne abonamenty mogą wymagać ustalenia warunków zakończenia. Nie oznacza to jednak, że wszystkie płatności należy blokować bez zastanowienia. Niektóre usługi mogą przechowywać ważne dane, a sposób ich rozliczania i rozwiązania zależy od umowy oraz okoliczności. Najpierw trzeba rozpoznać, za co pobierana jest opłata, kto jest stroną zobowiązania i jakie istnieją oficjalne możliwości działania. Dopiero później przychodzi czas na decyzję. Dobrze jest przy tym pamiętać, że anulowanie subskrypcji i usunięcie konta mogą być dwiema zupełnie różnymi operacjami. Przycisk kończący płatność bywa sprzymierzeńcem, ale sąsiadujący z nim przycisk usuwający dane zasługuje już na znacznie bardziej podejrzliwe spojrzenie.

Najpierw ustal, co jest ważne

Wyobraź sobie, że masz przed sobą dwadzieścia rozpoznanych usług. Trzy dotyczą pieniędzy, dwie mogą zawierać dokumenty potrzebne do formalności, cztery przechowują rodzinne wspomnienia, a pozostałe służyły do rozrywki, zakupów i okazjonalnego korzystania z internetu. Próba zajęcia się wszystkimi po kolei, w porządku alfabetycznym, byłaby elegancka wyłącznie z perspektywy arkusza kalkulacyjnego. Życie ma jednak własną hierarchię. Sprawy z realnym terminem, ryzykiem utraty danych lub finansowymi konsekwencjami wymagają pierwszeństwa. Te związane ze wspomnieniami potrzebują bezpiecznego zabezpieczenia i przemyślanej decyzji. Reszta może

poczekać, o ile zwłoka nie powoduje dodatkowych problemów.

Pomocne okazuje się przypisanie każdej sprawie jednej z trzech roboczych decyzji: sprawdzić pilnie, zabezpieczyć przed zmianami albo odłożyć do późniejszego rozpoznania. Nie jest to jeszcze decyzja o zamykaniu czy przejmowaniu kont. Chodzi o uporządkowanie uwagi, której w trudnym okresie zawsze brakuje. Przy każdym pilnym wpisie zapisz przyczynę: zbliżający się termin, możliwa utrata danych, niejasna opłata albo potrzebny dokument. Jeśli nie potrafisz wskazać żadnego konkretnego powodu pośpiechu, być może dana sprawa wcale go nie wymaga. To pozwala uniknąć sytuacji, w której ktoś spędza pół dnia na odzyskiwaniu punktów lojalnościowych, a równocześnie zapomina o usłudze przechowującej jedyną znaną kopię ważnego pliku.

Są również sprawy, których nie należy wykonywać samodzielnie tylko dlatego, że urządzenie znajduje się w domu. Konto firmowe, dokumenty innych osób, dane finansowe czy korespondencja objęta szczególnymi obowiązkami mogą wymagać kontaktu z odpowiednio uprawnionymi ludźmi lub instytucjami. Cyfrowa spuścizna nie jest jednym zestawem rzeczy automatycznie przechodzących w ręce tego, kto pierwszy znalazł ładowarkę. Prawa do urządzenia, prawa do określonych treści i uprawnienia dotyczące konta mogą być odmienne. Tam, gdzie pojawia się spór rodzinny, skomplikowana sprawa spadkowa albo ryzyko naruszenia cudzej prywatności, właściwym krokiem będzie uzyskanie odpowiedniej porady prawnej lub informacji od usługodawcy, a nie eksperymentowanie z zabezpieczeniami.

Warto również wyznaczyć jedną osobę odpowiedzialną za prowadzenie spisu ustaleń, jeśli rodzina może się co do tego porozumieć. Nie musi ona samodzielnie wykonywać wszystkich czynności ani podejmować decyzji za pozostałych. Jej zadaniem jest zapisywanie, co wiadomo, czego jeszcze nie ustalono, kto kontaktował się z usługodawcą oraz jakie dokumenty mogą być potrzebne. Dzięki temu kilka osób nie będzie niezależnie wysyłać sprzecznych zgłoszeń w tej samej sprawie. Wspólna organizacja nie daje nikomu dodatkowych uprawnień, ale oszczędza zamieszania. Rodzinne centrum dowodzenia może obejść się bez tablicy ze sznurkami łączącymi zdjęcia podejrzanych, choć przy odpowiednio dużej liczbie kont czasami trudno oprzeć się pokusie.

Najistotniejsza zmiana polega na porzuceniu przekonania, że wszystko trzeba odzyskać. Pełna lista kont nie jest celem samym w sobie. Niektóre pozostaną nieznane, inne okażą się nieistotne, a dostęp do części danych może być niemożliwy albo niedopuszczalny. Rozsądne uporządkowanie spraw oznacza wystarczającą wiedzę do podjęcia odpowiedzialnych decyzji, nie zdobycie całej cyfrowej historii człowieka. Podobnie jak nikt nie musi znać zawartości każdej koperty pozostawionej w mieszkaniu, tak nie ma powodu zaglądać do każdego internetowego zakamarka.

Kiedy powstanie pierwsza mapa cyfrowych spraw, problem zacznie wyglądać inaczej. Zamiast tajemniczego zbioru ikon, powiadomień i nieznanych haseł zobaczysz konkretne kategorie, możliwe konsekwencje i miejsca wymagające wyjaśnienia. Być może większość kont w ogóle nie będzie potrzebowała Twojej uwagi. Być może odkryjesz tylko kilka naprawdę ważnych kwestii. To już ogromna

różnica, ponieważ cyfrowy bałagan najbardziej przeraża wtedy, gdy wydaje się nie mieć granic. Nie musisz znać odpowiedzi na każde pytanie. Potrzebujesz wiedzieć, które pytania warto zadać i w jakiej kolejności szukać odpowiedzi.

Telefon nadal może mieć zablokowany ekran, a chmura wciąż może pozostawać tajemnicą. Jednak samo rozpoznanie, co rzeczywiście wymaga działania, pozwala uniknąć wielu pochopnych decyzji. Człowiek, który utracił kogoś bliskiego, ma już wystarczająco dużo trudnych spraw. Nie musi dodatkowo wygrywać zawodów w najszybszym zamykaniu kont internetowych. Cyfrowy porządek zaczyna się od ustalenia, co ma znaczenie. Cała reszta może spokojnie poczekać w kolejce, nawet jeśli aplikacja uparcie twierdzi, że właśnie dziś jest ostatnia szansa na wyjątkową promocję.

Rozdział 2 - Znasz hasło, ale czy masz prawo go użyć?

Pewna rodzina znajduje notes, w którym zmarła babcia zapisywała najważniejsze informacje. Pomiędzy numerem do hydraulika a przepisem na sernik widnieje hasło do poczty elektronicznej. Wszyscy odczuwają ulgę. Wreszcie coś konkretnego! Jedna osoba proponuje natychmiastowe zalogowanie, druga chce sprawdzić zdjęcia, trzecia uważa, że należy przeczytać wiadomości dotyczące rachunków. Czwarta przypomina, że babcia za życia bardzo nie lubiła, kiedy ktokolwiek zaglądał do jej telefonu. Zapada cisza. Nagle okazuje się, że znalezienie hasła nie rozwiązało problemu. Dostarczyło jedynie nowego pytania, którego nikt nie miał ochoty zadawać: czy fakt, że potrafimy otworzyć cudze konto, oznacza, że powinniśmy to zrobić?

To pytanie jest ważniejsze, niż mogłoby się wydawać. Cyfrowy dostęp ma bowiem dwa zupełnie różne oblicza. Pierwsze jest techniczne: czy posiadamy urządzenie, kod, hasło albo inny sposób uwierzytelnienia? Drugie dotyczy uprawnień: czy wolno nam korzystać z danego konta, w jakim celu i w jakim zakresie? Te kwestie nie zawsze idą w parze. Można znać hasło, nie mając prawa go używać. Można również mieć uzasadnioną podstawę do uzyskania określonych informacji, ale nie dysponować możliwością zalogowania się. Wówczas właściwą drogą może być formalna procedura, a nie próba pokonania zabezpieczeń. To mało romantyczna część cyfrowego świata, lecz wyjątkowo istotna. Informatyka odpowiada na pytanie, czy drzwi da się otworzyć. Prawo i zasady dostępu pomagają

ustalić, kto oraz w jakich okolicznościach może przez nie przejść.

Jeden telefon, wiele zamków

Zwykły smartfon może zawierać kilka niezależnych poziomów zabezpieczeń. Najpierw pojawia się kod urządzenia, który pozwala uzyskać dostęp do jego funkcji. Następnie poszczególne aplikacje mogą wymagać własnego uwierzytelnienia. Konto pocztowe może być zabezpieczone dodatkowym potwierdzeniem logowania, a dostęp do menedżera haseł może zależeć od jeszcze innych danych. Niektóre usługi zapamiętują wcześniejsze logowanie, lecz mogą ponownie zażądać potwierdzenia tożsamości. Całość przypomina budynek, w którym po otwarciu wejścia głównego okazuje się, że winda, każde piętro i automat z kawą mają osobne systemy kontroli dostępu. Samo odblokowanie telefonu nie oznacza zatem, że wszystkie cyfrowe sprawy staną się dostępne.

Szczególnie istotne są konta służące do odzyskiwania dostępu do innych usług. Adres e-mail może otrzymywać wiadomości z linkami do resetowania haseł. Numer telefonu bywa używany do potwierdzania tożsamości. Urządzenie może przechowywać klucze dostępu, a aplikacja uwierzytelniająca generować kody potrzebne do logowania. Gdy jeden z tych elementów przestaje działać, pozornie niezwiązane ze sobą konta mogą nagle stać się niedostępne. To wyjaśnia, dlaczego pochopne wyłączenie numeru telefonicznego, zresetowanie urządzenia albo usunięcie głównego konta potrafi stworzyć więcej problemów niż rozwiązać. Zanim podejmie się taką decyzję, trzeba rozpoznać zależności i sprawdzić, czy istnieje uprawniona droga uzyskania potrzebnych informacji.