

POLÍTICA ANTISPAM

INTRODUÇÃO

SPAM é todo e-mail enviado sem solicitação por emissores desconhecidos para o qual você não entregou seu endereço e-mail.

Estas mensagens normalmente tentam convencer a comprar um produto ou a clicar em um link para uma página na Internet, como a distribuição de panfletos na rua. Pode não parecer um problema, porém a mascarada mala direta denominada spam, acompanhando o crescimento da Internet prejudica os usuários e provedores congestionando redes e comprometendo a qualidade do serviço.

Se pretende praticar envio de e-mails não solicitados para atrair acessos ao seu site, por favor não hospede com a ITMNETWORKS. Nos realmente queremos prestar um bom serviço e livre de spammers. Da mesma forma que coibimos a entrada de e-mails spam em nossos servidores é dever seguir uma política rígida para atingir um bom serviço.

A PRAGA SPAM

Na internet atual o e-mail se mostrou um serviço indispensável, fazendo com que os servidores de e-mail tenham uma tarefa de grande importância, que é efetuar o envio e o recebimento das milhares de mensagens a todo segundo e para qualquer lugar do mundo. Estes servidores vivem em constante missão crítica, e podem ser configurados de diversas formas até mesmo especializados para prática de spam. O spam causa excessivo tráfego lixo na rede, imagine uma mensagem de 10K com um milhão de envios e compare com o ato de mandar o entregador do correio que entrega cerca de 100 cartas por dia, entregar 10.000 cartas de uma vez.

Hoje infelizmente cerca de 90% dos usuários da Internet recebem spam.

"Irritadas com os e-mails de malho comercial, o que as pessoas fazem? Segundo o Gartner, 44% já se queixaram de spam a alguém. A maioria a quem enviou a mensagem (64%) e ao provedor de acesso à Internet (53%). A minoria ao provedor do spammer (34%) à companhia beneficiada pelo spam (24%) a amigos e parentes (10%) e ao governo (10%)."

Como se pode ver na pesquisa acima, quando um usuário provoca um spam quase metade dos destinatários enviam uma resposta, gerando novamente e-mails e tráfego desnecessário na rede além de reclamações aos provedores responsáveis pela manutenção dos servidores de e-mail e hospedagem do site spammer.

O PROBLEMA PARA O PROVEDOR

Os provedores e conseqüentemente seus usuários sempre são os maiores prejudicado quando existe um site

spammer na rede, seus problemas resumidamente são estes:

- * Servidores de e-mails ficam sobrecarregados prejudicando o desempenho as vezes de toda rede.
- * Reclamações de clientes referente a velocidade de envio e entrega de mensagens pelo servidor.
- * Reclamações de provedores que recebem spam, e muitas vezes originando bloqueio de sua rede, proibindo que clientes de um provedor envie mensagens a outros provedores. Impedindo a comunicação de 2 usuários de provedores distintos.
- * Reclamações dos usuário que recebem o spam ao provedor de e-mail e hospedagem, cobrando uma ação contra o spammer.
- * Gasto excessivo de link durante o envio de spam e recebimento de acessos.
- * Bloqueio a rede, colocando em risco a comunicação entre outros provedores consequentemente impedindo a comunicação entre usuários de redes distintas.

O QUE A ITMNETWORKS FAZ PARA PROTEGER OS CLIENTES DE SPAM?

Procuramos configurar nossos servidores de modo seguro, bloqueando mensagens de servidores de e-mails emissores que não estão corretamente configurados e seguindo nossas normas técnicas.

Normas técnicas: o servidor de e-mail, utilizado para realizar a entrega de e-mails aos nossos servidores, doravante referenciado emissor deve seguir as regras:

- * 1. O endereço IP utilizado pelo emissor para realizar a entrega dos e-mail deve ter um reverso e esse reverso deve se referenciar ao mesmo endereço IP;
- * 2. O endereço IP utilizado pelo emissor tem de pertencer a uma pessoa jurídica e ser destinado ao envio de e-mail. Ou seja, não pode ser utilizado endereços de acesso discados, adsl e variantes;
- * 3. O endereço IP utilizado pelo emissor não pode estar marcado como pertencente a spammer ou a um proprietário que não proteja contra o uso indevido por spammers;
- * 4. No diálogo SMTP, o comando HELO, ou correspondente, deve registrar o reverso do endereço IP utilizado para entrega do e-mail, ver item 1;
- * 5. O endereço de e-mail do emissor que envia e-mails de fora da ITMNETWORKS deve ser válido, existir e não pode ser um endereço de e-mail de um domínio hospedado por nossos servidores.
- * 6. O endereço de e-mail dos destinatários do e-mail devem ser válidos,

existir e ser hospedado conosco;

* 7. O estados do protocolo SMTP devem ser seguidos de forma respeitosa, qualquer comportamento hostil (e.g. pipelining) invalidará o envio do e-mail.

* 8. O endereço IP do remetete assim como o endereço IP do servidor de origem da mensagem destinada a nossos servidores não devem constar nas BlackLists da Internet como por exemplo: spamhaus, ordb, spamcop, reynolds, ahbl, blitzed, abuseat entre outras.

* 9. Mensagens que contenham vírus de computador também são rejeitadas pelo nosso servidor, estas mensagens são deletadas automaticamente e o servidor envia uma mensagem de alerta para o emitente e outra para o destinatário.

Quando nossos servidores recebem mensagens que não seguem as normas técnicas, automaticamente é emitido ao servidor destinatário uma mensagem de erro e não completando a entrega.

Estas normas visam unicamente proteção contra spam aos clientes ITMNETWORKS.

O QUE FAZ A ITMNETWORKS QUANDO UM CLIENTE REALIZA SPAM ?

Quando o spam ou o envio de email em massa efetuado por um determinado domínio prejudicar o funcionamento de um ou mais servidores da ITMNETWORKS ou de seus parceiros, ou o spam for denunciado pelo Datacenter ou pelo SpamCop, ou quando o cliente praticar o envio de email em massa em qualquer que seja a quantidade usando os SMTPs da hospedagem, será aplicada uma multa no valor de R\$ 150,00 , a conta de hospedagem do cliente junto com todos dominios existentes na conta serão totalmente suspensos até o pagamento da multa, podendo até mesmo, dependendo da gravidade, ter a conta de hospedagem totalmente cancelada e todo conteúdo dos dominios poderão serem deletados sem prévio aviso, e cada dominio poderá também ser congelado definitivamente nos sistemas da ITMNETWORKS além de ser incluído um aviso para quem acessar o domínio do tipo: Site Suspenso Por Prática de spam. Desta maneira, a ITMNETWORKS não permite mais que este domínio seja hospedado em nossos servidores. Será incluída uma mensagem em nosso forum com esta ocorrência onde todos os dados inclusive a cópia da mensagem e os dados do proprietário do domínio conforme descritos no órgão de registro do dominio.

Quando spam efetuado não prejudicar o funcionamento dos servidores é enviado um e-mail ao cliente informando sobre o spam, o cliente é indicado a conhecer nossa política contra spam, terá sua conta bloqueada 100% e será convidado a se retirar. Neste caso o acesso o website poderá ser liberado mediante a confirmação do pagamento de uma multa de R\$ 150,00, em caso de re-incidência a conta é excluída automaticamente sem prévio aviso, sem mesmo ter acesso ao backup.

Quando spam efetuado for denunciado por qualquer usuário da internet mundial, prejudicando ou não o

funcionamento dos servidores da ITMNETWORKS ou de seus parceiros, a conta será 100% suspensa. Neste caso o acesso ao website poderá ser liberado mediante a confirmação do pagamento de uma multa de R\$ 150,00, em caso de re-inicidência a conta é excluída automaticamente sem nem mesmo acesso a backup.

A ITMNETWORKS também não permite sites com conteúdo que façam referencias positivas ao envio de e-mails em massa e/ou venda de listas de SPAM, para sites neste genero o congelamento é imediato sem possibilidade de retornar o serviço. Recomendamos nossos usuários a não acreditarem em sites que prometem soluções de publicidade através de envio de e-mails.

A ITMNETWORKS acredita que os provedores devem realmente incorporar a responsabilidade de diminuir o spam. Por esse motivo sempre alertamos os provedores quando somos alvo de spam e cobramos deles medidas de bloqueio do cliente.

O cliente por sua vez, contratando nossos serviços, esta ciente destas penalidades isentando assim a ITMNETWORKS de quais quer ônus.

COMO NOTICIAR A ITMNETWORKS UM SPAM?

Através do e-mail abuse@itmnetworks.com.br