

## SOPHUS TECNOLOGIA

### POLÍTICA DE ENVIO DE E-MAILS

Com o objetivo de manter um alto nível no serviço de e-mails, a SOPHUS TECNOLOGIA disponibiliza soluções voltadas para cada necessidade de seus clientes.

Ciente da importância que o serviço de e-mail tem para seus clientes, por ser um dos principais meios de comunicação via internet, algumas medidas de controle são adotadas por parte de nossa empresa para que não existam transtornos que acarretem prejuízo na disponibilidade do serviço.

Os recursos disponibilizados possuem características específicas e regras bem definidas de utilização, conforme descritos nas seções abaixo.

#### **SMTP AUTENTICADO (mail.dominio.com.br) e WEBMAIL**

Voltado para a utilização de envio de e-mails corriqueiros através de programas como Outlook, Windows Live Mail, Thunderbird, IncrediMail, entre outros.

O programa escolhido deve ser configurado com autenticação de SMTP (servidor de envio). As mesmas regras são válidas para enviar e-mail via WEBMAIL.

#### **Limites de armazenamento e limpeza de mensagens:**

As contas de e-mail utilizadas via WEBMAIL ou IMAP possuem o limite de armazenamento de 1GB por conta cadastrada. Se uma conta atingir o limite de armazenamento disponibilizado pela SOPHUS TECNOLOGIA para a modalidade contratada, o usuário não poderá receber ou enviar novas mensagens eletrônicas.

A pasta "Lixeira" (Trash) do WEBMAIL ou IMAP tem como função o armazenamento temporário das mensagens excluídas de outras pastas e da caixa de entrada.

As mensagens contidas na Lixeira são removidas permanentemente quando excluídas pelo cliente ou, ainda, de modo automático, a cada 15 dias.

A SOPHUS TECNOLOGIA não se responsabiliza pela perda de conteúdo de mensagens eletrônicas que tenham sido excluídas automaticamente do sistema depois de transcorrido o prazo de armazenamento, conforme disposto acima.

#### **Regras gerais para o envio de e-mail via SMTP AUTENTICADO:**

Para manter a alta disponibilidade do serviço e evitar o uso abusivo dos recursos, diminuir os riscos da inclusão em listas negras (black list) anti-spam, evitar o acúmulo de mensagens na fila de entrega e lentidão no tráfego de e-mails, o controle sobre as mensagens é aplicado da seguinte forma:

<b>Número máximo de destinatários* por mensagem (somando os campos Para, Cc e Cco):</b>	100 destinatários por mensagem
---	--------------------------------

<b>Tamanho máximo de mensagem (incluindo anexo):</b>	50 Mb por mensagem
<b>Limite de envio de e-mails:</b>	100 e-mails por hora <b>por domínio</b>

\* A regra vale, também, para o envio de e-mails para grupos de contatos criados pelo usuário.

Quando o limite de destinatários é ultrapassado, o e-mail não é enviado e o cliente recebe uma mensagem de aviso, como nos exemplos abaixo:

Não é possível encontrar os seguintes destinatários:  
email@dominio.com.br em 01/07/2013 10:11  
554 Too many recipients  
(554 Muitos destinatários)

Sua mensagem não chegou a alguns ou a todos os destinatários.  
O(s) seguinte(s) destinatário(s) não pode(m) ser alcançado(s):  
'email@dominio.com.br' – too many recipients (muitos destinatários)

Caso o limite de mensagens por hora seja atingido, o cliente tem seu SMTP bloqueado e na tentativa de enviar um novo e-mail é notificado com uma mensagem como no exemplo abaixo:

This message was created automatically by mail delivery software.  
A message that you sent could not be delivered to one or more of its recipients. This is a temporary error. The following address(es) deferred:  
email@dominio.com.br  
Domain seudominio.com.br has exceeded the max emails per hour (100/100 (100%)) allowed. Message will be reattempted later

Esta mensagem foi criada automaticamente pelo software de e-mail.  
A mensagem enviada não pôde ser entregue para um ou mais de seus destinatários. Este é um erro temporário. O seguinte endereço(s) foi adiado:  
email@dominio.com.br  
O domínio seudominio.com.br ultrapassou o limite permitido de e-mails por hora (100/100 (100%). A mensagem será reenviada depois.

Ao transcorrer 1 (uma) hora, o SMTP é liberado para envio de mensagens, de acordo com a política de e-mails. Enquanto as mensagens excedentes que estiverem na fila não forem liberadas e reenviadas após o desbloqueio automático, não será possível enviar nenhuma nova mensagem.

Para os clientes que necessitam enviar e-mails em grande quantidade ou para uma lista maior de contatos a SOPHUS TECNOLOGIA disponibiliza planos para utilização do SOPHUS MAILING.

### **SOPHUS MAILING – Serviço de e-mail marketing**

Gerenciador completo de e-mail marketing que oferece uma interface amigável de fácil utilização e recursos que visam otimizar o relacionamento com os clientes.

Os parâmetros de utilização do SOPHUS MAILING são orientados de acordo com os PLANOS contratados e visam alta disponibilidade e eficiência na entrega das mensagens. Veja a tabela abaixo:

PLANO	ENVIO MENSAL	LIMITE POR HORA*
A	500	200
B	1.000	
C	2.000	
D	5.000	
E	10.000	
F	20.000	
G	50.000	500
H	100.000	2.000
I	200.000	
J	500.000	5.000
K	1.000.000	10.000

\* No SOPHUS MAILING, o envio de e-mail é feito de uma só vez para uma lista de destinatários e o servidor distribui automaticamente as mensagens de acordo com as configurações de limite por hora.

#### **POLÍTICA ANTI-SPAM**

O envio de mensagens tipo SPAM é uma realidade nas correspondências via internet e uma prática extremamente prejudicial para as pessoas que recebem essas mensagens, uma vez que muito tempo é desperdiçado limpando caixas de e-mail cujas mensagens essas pessoas não optaram por receber.

Por outro lado, quem envia mensagens tipo SPAM utiliza de forma prejudicial o servidor SMTP no qual o e-mail está hospedado, gerando um alto processamento no servidor e lentidão para o processamento das demais mensagens que precisam ser enviadas, visto que os servidores são espaços compartilhados. Assim, a pessoa que está enviando uma mensagem tipo SPAM também está prejudicando a si mesma pois a lentidão do serviço também irá afetá-la. Outro ponto crítico é a inclusão de servidores em listas de anti-spam públicas ou de provedores. Uma vez que ocorra um bloqueio por parte de alguns provedores, válido para o servidor e não apenas para o domínio que praticou o envio de mensagem tipo SPAM, as mensagens enviadas por todos os outros usuários serão impedidas de serem enviadas para os respectivos destinatários.

## **Dicas para enviar e-mail marketing sem praticar o envio de mensagens tipo Spam:**

- Enviar e-mails somente para os clientes que optaram pelo cadastro na lista de divulgação (opt-in) de seus produtos e/ou serviços. **Jamais utilizar Listas de terceiros ou comprar Cadastros de E-mails;**
- Respeitar as opções do cliente no preenchimento de formulários de cadastramento em listas de divulgação, por escrito ou on-line;
- **Respeitar as solicitações de retirada do cadastro de suas listas (opt-out);**
- Fazer a “Confirmação Positiva”, isto é, enviar um e-mail de confirmação de cadastro a cada novo cadastro, confirmando a intenção da pessoa em receber informações da sua empresa. Se não houver uma confirmação, não envie e-mails;
- Enviar informações relevantes para pessoas que fizeram a opção por recebê-las.

## **POLÍTICA DE RESPONSABILIDADE DE CONTEÚDO**

A SOPHUS TECNOLOGIA não endossa o conteúdo de quaisquer comunicações de usuários e do conteúdo divulgado na internet, razão pela qual não é responsável por qualquer material ilegal e/ou difamatório, que viole direitos de privacidade, ou que seja abusivo, ameaçador, obsceno, discriminatório, injurioso ou censurável de qualquer forma ou, ainda, que infrinja ou possa infringir qualquer tipo de direito. Assim, é de responsabilidade exclusiva, sem restrições ou reservas, do cliente, todos os ônus e responsabilidades decorrentes de seus atos e de sua conduta como usuário da rede Internet, sendo responsável pela má utilização dos recursos ora utilizados, e, em particular, a responsabilidade pelos atos, danos e prejuízos que possam derivar da não observância das regras estabelecidas nesta POLÍTICA DE E-MAILS ora disponibilizada.

## **RESTRIÇÕES DE USO DOS SERVIÇOS E RECURSOS DA SOPHUS TECNOLOGIA**

### **O que não se deve fazer?**

- Qualquer uso com propósitos ilegais;
- Transmitir ou divulgar ameaças, pornografia infantil, material racista ou qualquer outro que viole a legislação em vigor no país;
- Propagar vírus de computador, programas invasivos (worms) ou outras formas de programas de computador, autorreplicantes ou não, que causem danos permanentes ou temporários nos equipamentos do destinatário;
- Transmitir tipos ou quantidades de dados que causem falhas em serviços ou equipamentos na rede da SOPHUS TECNOLOGIA ou na internet;
- Usar a rede para tentar e/ou realizar acesso não autorizado a dispositivos de comunicação, informação ou computação;

- Forjar endereços de máquinas, de rede ou de correio eletrônico, na tentativa de responsabilizar terceiros ou ocultar a identidade ou autoria;
- Destruir ou corromper dados e informações de outros usuários;
- Violar a privacidade de outros usuários;
- Distribuir, via correio eletrônico, grupos de discussão, fóruns e formas similares de comunicação mensagens não solicitadas do tipo 'corrente' e mensagens em massa, comerciais ou não;
- Enviar grande quantidade de mensagens idênticas ao mesmo destinatário por correio eletrônico (mail bombing);
- Violar copyright ou direito autoral alheio reproduzindo material sem prévia autorização.

### **Violação das normas.**

O não cumprimento das regras acima resultará, inicialmente, em avisos sobre a violação das normas ou, até mesmo, em bloqueio dos serviços de e-mail (SMTP e Webmail) e mailing (Sophus Mailing).

Caso seja constatado que um determinado domínio está tendo uma utilização fora dos padrões normais de utilização do servidor de e-mail, onde mensagens estão sendo enviadas acima da média aceitável, causando um alto processamento da parte de nosso servidor ao processar as suas mensagens e as dos demais clientes, o responsável pelo domínio será notificado no mesmo instante para que possamos averiguar o motivo da utilização elevada do processamento do servidor e então informar o procedimento adequado para o envio desses e-mails.

Domínios denunciados por envio de mensagens tipo SPAM, ficarão com SMTP e Webmail bloqueados até que a denúncia seja resolvida.

No caso de uso ilegal dos serviços, se solicitado pelas autoridades competentes, os dados do usuário poderão ser disponibilizados.

A SOPHUS TECNOLOGIA se reserva o direito de alterar a política, sempre levando em consideração a necessidade de seus clientes e a qualidade dos serviços prestados, disponibilizando as informações através do painel de controle do Sophus Mailing e no site [www.sophus.com.br](http://www.sophus.com.br).