




Políticas de Segurança

Tipo do documento: Manual
Data: 19/04/2013
Versão: 1.0

Produto: Mandic Mail
Autor: Ediller Morais

1. Por que meu e-mail bloqueou?.....	2
1.1. Limites de Envio	3
2. Práticas de Spam/Phishing	4
2.1. Serão consideradas práticas de SPAM/DIFUSÃO DE VÍRUS	4
3. Violação das Normas de Segurança	4

	Políticas de Segurança		
	Tipo do documento: Manual Data: 19/04/2013 Versão: 1.0	Produto: Mandic Mail Autor: Ediller Morais	

1. POR QUE MEU E-MAIL BLOQUEOU?

Com o objetivo de manter o bom funcionamento de nossos servidores e a segurança de suas contas, a MANDIC limita a quantidade de e-mails que um usuário pode enviar e receber por minuto, hora e dia (com exceção ao serviço “MANDIC E-mail Marketing”). Nas tabelas abaixo é possível verificar os tipos de limites, existentes, suas respectivas descrições, e os valor dos mesmos.

1.1. LIMITES DE ENVIO

Tipo do limite	Descrição	Valor
Mensagens por dia	Limite de mensagens enviadas diariamente. Incluem tanto mensagens internas como externas.	2500
Destinatários por mensagem	Endereços nos campos Para:, Cc:, e Cco: de um único e-mail.	100
Total de destinatários por dia	Endereços individuais contam em todos os e-mails enviados; 5 e-mails enviados para 10 endereços contam como 50 destinatários.	20000
Total de destinatários externos por dia	Endereços de e-mail fora de seu domínio principal.	5000
Total de destinatários em 5 minutos	Endereços individuais contam em todos os e-mails enviados; 5 e-mails enviados para 10 endereços contam como 50 destinatários.	250
Total de destinatários em 15 minutos	Endereços individuais contam em todos os e-mails enviados; 5 e-mails enviados para 10 endereços contam como 50 destinatários.	400
Total de destinatários em 30 minutos	Endereços individuais contam em todos os e-mails enviados; 5 e-mails enviados para 10 endereços contam como 50 destinatários.	600
Total de destinatários em 1 hora	Endereços individuais contam em todos os e-mails enviados; 5 e-mails enviados para 10 endereços contam como 50 destinatários.	750

	Políticas de Segurança		
	Tipo do documento: Manual Data: 19/04/2013 Versão: 1.0	Produto: Mandic Mail Autor: Ediller Morais	

2. PRÁTICAS DE SPAM/PHISHING

Com base nas tabelas acima, a MANDIC se reserva o direito de adotar ações a fim de coibir tais atividades, garantindo, desta forma, a qualidade técnica, performance e condição ética a todos os clientes e usuários.

2.1. SERÃO CONSIDERADAS PRÁTICAS DE SPAM/DIFUSÃO DE VÍRUS

- Envio de e-mails em massa que não tenham sido solicitados pelo destinatário.
- E-mails cuja incidência de bounces seja superior a 10% dos e-mails enviados.
- Recebimento de 2 (duas) reclamações de clientes devidamente registrados.
- Recebimento de 1 (uma) acusação de SPAM de órgão anti-spam como Spamcop, Hotmail ou similares.

3. VIOLAÇÃO DAS NORMAS DE SEGURANÇA

Em casos de agressão à política de segurança e performance dos servidores MANDIC, as seguintes ações serão tomadas:

- Todos os e-mails do domínio infrator serão bloqueados. Para o caso de clientes que usam "@clienteMANDIC", todos os e-mails do cliente serão suspensos.
- O cliente será comunicado através de chamado e/ou telefone.
- O plano contratado será cancelado imediatamente.

A violação das normas acima poderá resultar em suspensão temporária ou cancelamento dos serviços prestados, além de outras medidas necessárias. O usuário ofensor não terá direito a nenhuma restituição financeira. Obedecendo às práticas definidas para a Internet, será mantido o endereço abuse@mandic.net.br para servir como canal de reclamação de práticas abusivas vindas da rede de computadores da MANDIC.