

POLÍTICA DE USO

Esta política é complementar à nossa Política de Privacidade.

1. POLÍTICA DE ENVIO DE EMAILS.....	1
2. POLÍTICA DE ILIMITADOS.....	3
3. SPAM.....	6
4. SEGURANÇA.....	9
5. BACKUP	13

1. POLÍTICA DE ENVIO DE EMAILS

Visando manter um alto nível de qualidade nos serviços oferecidos e a melhor performance de nossos servidores beneficiando a todos os usuários, algumas regras de uso são estabelecidas pela COMBR.

O serviço de emails é considerado crítico pela característica de ser o principal meio de comunicação no contexto das empresas. O comprometimento da disponibilidade neste serviço acarreta em imensos transtornos e prejuízos. Por outro lado, existe a consciência da potencialidade do serviço de emails como ferramenta de marketing e comunicação das empresas para com seus clientes.

Sendo assim, a COMBR apresenta recursos dedicados para cada necessidade, as quais possuem regras bem claras e definidas para sua utilização, visando sempre a qualidade dos serviços oferecidos. Basicamente, são dois clusters de servidores SMTP para cada necessidade, em suas características básicas, bem como em suas aplicabilidades.

1.1 SMTP Autenticado (smtp.dominio)

Servidor COMBR dedicado para utilização de envio de emails corriqueiros através de programas como Outlook, Thunderbird, Eudora, entre outros. O

programa escolhido deve ser configurado com autenticação de SMTP. Devido a necessidade de alta disponibilidade neste serviço, controles são aplicados para certificar que não exista uso abusivo dos recursos, evitando inclusão em listas negras públicas anti-spam, acúmulos de mensagens na fila de entrega e consequentes atrasos.

Com o objetivo de evitar o “engarrafamento” na fila de entrega, mantendo sempre um bom fluxo e evitando o atraso de mensagens, são utilizadas métricas para controle:

SERVIÇOS COMBR HOST	LIMITES
Número máximo de destinatários por mensagem	30
Endereços nos campos Para:, Cc: e Cco de um único email	destinatários
Tamanho máximo de anexos (por mensagem):	15 MB
Limite de envio de emails autenticados por hora/conta:	100
Limite de envio de mensagens por dia/domínio:	2000

1.2 Como eu faço para não ser bloqueado?

Enviando 1 e-mail a cada minuto, desde que estes tenham no máximo 4 destinatários.

Atingindo o limite estabelecido, o cliente tem seu SMTP bloqueado e é notificado na tentativa de enviar o e-mail com a seguinte mensagem “Policy rejection; Message count quota exceeded”. No prazo de 4 horas o SMTP é liberado novamente, apto para enviar e-mails seguindo a política antispam.

A COMBR se reserva o direito de bloquear os serviços de emails a qualquer instante em que for constatado práticas ilícitas e/ou abusivas dos recursos oferecidos.

1.3 Seu email foi bloqueado?

Aumente o limite de envios para:

SERVIÇOS COMBR HOST	LIMITES
200 emails por hora	R\$ 25,00 / mês por conta
300 emails por hora	R\$ 40,00 / mês por conta
Acima de 300 emails por hora	Veja a solução de <u>SMTP ENVIO</u>

2. POLÍTICA DE ILIMITADOS

2.1 Definição de Hospedagem Compartilhada de Sites

Na COMBR HOST os planos Linux e Windows são os que se definem como “hospedagem compartilhada de sites”. Uma hospedagem compartilhada tem como objetivo dividir recursos de um servidor de grande porte entre vários sites, diminuindo os custos para os clientes.

Em um servidor deste tipo, com vários sites compartilhando recursos, caso um site passe a consumir uma quantidade demasiada de memória ou CPU, independente das razões, todos os demais sites sentirão os efeitos, que podem se traduzir em lentidão no acesso ou falhas na disponibilidade. Por este motivo é muito importante que seu site utilize boas práticas de programação, tanto em termos de performance quanto segurança, que são características inerentes da qualidade do código.

Quando detectamos um site nessas condições, analisamos os motivos do aumento de consumo excessivo e sugerimos as formas mais adequadas de resolução, seja por migração, otimização da programação e assim por diante.

2.2 Definição de espaço e transferência

Para permitir um melhor entendimento do termo “ilimitado” aplicado a espaço e/ou transferência, definido a nosso critério, a título promocional ou permanente, quanto a “espaço” mencionamos como quantidade de dados gravados em disco, arquivos de código, imagens, vídeos e similares. Em todos os casos, “transferência” é a quantidade de dados trafegados entre nossos servidores e os visitantes/usuários legítimos de seus sites.

Portanto, “ilimitado” significa que não existem restrições sobre quantidade de espaço consumido por acessos de visitantes/usuários ao seu site bem como transferência dos dados. Como consequência não haverá cobrança adicional nesse sentido. Todas as cláusulas contratuais atualmente em vigor e que não se relacionem a limites de espaço e transferência ilimitados ficam integralmente mantidas. Em caso de dúvidas sobre a aplicação do contrato ou o presente anúncio, de caráter promocional, prevalecerão as disposições do contrato.

Por esse motivo, ter espaço e/ou transferência ilimitados não significa que você pode utilizar sua hospedagem de forma a prejudicar o funcionamento do servidor, para fins ilícitos ou que afronte por qualquer outra maneira a legislação em vigor.

Caso isso aconteça, serão tomadas as providências cabíveis conforme descritas no contrato disponível em <https://www.combr.com.br/contratos>

2.3 O que não é permitido no ILIMITADO

Não será permitido, por exemplo:

- A utilização da hospedagem como um disco virtual, ou seja, como espaço para armazenamento ou backup de arquivos que não sejam elementos de seu site. Para essa finalidade, outros produtos podem ser utilizados como as diversas opções de Cloud Computing ou Servidores Dedicados. O intuito de uma Hospedagem de Sites é ter apenas sites web, uma vez que já disponibilizamos o serviço para backup do seu próprio site.
- A hospedagem de filmes, séries de TV, música, aplicativos ou qualquer tipo de material com direitos autorais, caracterizados como “pirataria”, armazenadas em quaisquer formatos ou extensão de arquivos.
- A utilização da hospedagem como “espelho” de outros sites, nem para servir como servidor de uploads no estilo de sites como “RapidShare” ou “MegaUpload”, ou a utilização como distribuidor em massa de multimídia de grande porte – e nesse caso os produtos mais adequados são definitivamente os servidores dedicados ou Cloud Computing.

- A disponibilização dos seus dados de login e senha para o Painel de Controle, SSH, FTP ao público – por exemplo, em fóruns, listas de discussão, canais de chat, outros sites -, com o intuito de compartilhar arquivos com o público em geral.
- Para bases de dados MySQL, PostgreSQL e SQL Server, os acessos considerados legítimos são aqueles efetuados a partir de seu site, hospedado na COMBR HOST. Acessos externos, diretos à base de dados, são limitados e restritos a no máximo 1 conexão simultânea (para fins de administração do banco de dados). Há um limite de 30 conexões simultâneas para bancos MySQL e PostgreSQL, sejam elas feitas do seu site/aplicação ou acesso direto. Para bancos SQL Server, as conexões simultâneas são ilimitadas. Os bancos de dados MySQL, PostgreSQL e SQL Server não podem ser utilizado por sites/aplicações ou ferramentas que não façam parte do seu plano de hospedagem e/ou estejam hospedados fora da COMBR HOST.
- Exclusivamente para bases de dados MySQL, visando melhor desempenho e diminuindo as chances de um cliente prejudicar outro residente no mesmo servidor, são aplicadas as seguintes restrições: MAX_JOIN_SIZE=1000000 (1 milhão). SQL_SELECT_LIMIT=1000000 (1 milhão). Estes valores se referem à quantidade de registros que o banco de dados precisa procurar para atender os requisitos de uma consulta. Essa limitação não diz respeito a quantidade de registros em uma tabela, mas de quantos registros serão lidos para satisfazer uma consulta.

Mas fique tranquilo. Se você está hospedando seu site de conteúdos, aplicação web dinâmica e este é compatível com as premissas de uma “hospedagem compartilhada de sites”, não terá que se preocupar com limitações de transferência impedindo seu crescimento, sabendo também que outros sites hospedados no mesmo servidor não prejudicarão o seu pelas mesmas razões.

Todas as cláusulas contratuais atualmente em vigor e que não se relacionem a limites de espaço e/ou transferência ficam integralmente mantidas. Em caso de

dúvidas sobre a aplicação do contrato ou o presente anúncio, de caráter promocional, prevalecerão as disposições do contrato.

3. SPAM

Atualmente a palavra SPAM já faz parte do cotidiano das pessoas que utilizam a Internet como meio de trabalho.

Entende-se por SPAM o envio de uma ou mais mensagens à caixa postal de alguém que não a solicitou. Encarada por alguns como uma nova forma de mídia, isso não quer dizer que esta seja mais uma ferramenta de auxílio ao nosso alcance, e sim um inconveniente que pode causar problemas de grandes proporções.

Na COMBR somos terminantemente contra esta prática, e, sob qualquer circunstância, não permitimos que nossos usuários se utilizem de nossa infraestrutura, sejam os servidores de e-mails – para envio de SPAM ou recepção de retorno – sejam os domínios por nós hospedados, para atos relacionados a esta prática.

Caso seja verificada a prática de SPAM por parte de um de nossos clientes, a denúncia sobre esta ocorrência pode ser feita enviando-se o e-mail recebido sem solicitação, para o endereço spam@combrmail.com.br.

A prática de SPAM é altamente prejudicial para as pessoas que recebem essas mensagens, que se deparam com um grande número de mensagens em sua caixa de e-mail, e que perdem boa parte de seu tempo, deletando e-mails que não desejaria receber, para que sua caixa de e-mails não fique lotada, impossibilitando o recebimento de mensagens que são de real importância.

Além disso, quem envia estes e-mails, utiliza de forma prejudicial o servidor SMTP com o qual está o e-mail, fazendo com que seja gerado um alto processamento no servidor, gerando lentidão para o processamento das demais mensagens que precisam também ser enviadas. Sem pensar, a pessoa que está enviando estes e-mails também está prejudicando a si mesma, pois estará utilizando um serviço que poderá apresentar falhas

inclusive para ele próprio. E ainda, o servidor de e-mails de onde saíram as mensagens consideradas SPAM, pode ser incluso em listas e servidores de forma que, qualquer mensagem advinda deste servidor, não sejam mais recebidas. Ou seja, todos os demais usuários que se utilizam deste servidor compartilhado serão prejudicados, uma vez que o bloqueio do recebimento, por parte de alguns provedores, será válido para o servidor, e não apenas para o domínio que realizou o envio de mensagens não solicitadas.

Diante dos seguintes casos abaixo, a COMBR entrará em contato com seus clientes, a fim de tomar providências para coibir a prática do SPAM:

a-) Quando a mensagem for enviada através de nosso servidor de SMTP, podendo vir a prejudicar a performance do servidor, causando lentidão na entrega de todas as mensagens que estão sendo processadas neste servidor;

b-) Quando a mensagem for enviada por outro servidor de SMTP, que não o da COMBR, mas informando um endereço de e-mail de retorno de nosso servidor, o que fará com que todas as mensagens de retorno, inclusive um grande número de mensagens de erro, sejam devolvidas ao nosso servidor, também causando um alto processamento do mesmo, e prejudicando a utilização do servidor;

c-) Quando a mensagem for enviada através de outro servidor de SMTP, que não o da COMBR e quando o endereço eletrônico de retorno não for um e-mail de nosso servidor, mas que na mensagem enviada seja constatada qualquer tipo de referência ao site hospedado em nossos servidores, seja essa referência através da própria indicação do site, ou por intermédios de links disponibilizados na mensagem.

Os seguintes procedimentos serão adotados pelo nosso departamento de TI:

a) Quando constatada hipótese de prática de SPAM, o responsável pelo domínio será notificado por escrito, comprometendo-se a cessar imediatamente o envio das mensagens, e, a não mais realizar este tipo de prática.

b) Para os casos de reincidência, o domínio responsável ou referenciado pelo SPAM será suspenso, ou seja, site e e-mail deixarão de funcionar corretamente.

Devido ao fato de não existir legislação que garanta direitos aos Spammers, será ignorado qualquer argumento que vise a desconsideração de SPAM, salvo o caso de explícita permissão do destinatário (através da assinatura prévia de um boletim informativo, por exemplo).

Entendemos que para algumas pessoas, o envio de e-mails seja uma forma mais barata de fazer a divulgação de seu site ou serviço, mas infelizmente esta não é a melhor forma de fazê-lo, uma vez que esta prática prejudica diversos usuários que utilizam seus respectivos endereços de e-mails como forma de trabalho. Além disso, estas mensagens podem estar sendo direcionadas à pessoas que não são o público alvo de seu produto / serviço.

Assim, como forma de divulgação de seu site, produto ou serviço, aconselhamos os seguintes procedimentos:

- a) Troca de Banners – Existem sites especializados em troca de banners, bem como parcerias que podem ser estabelecidas com fornecedores, etc. Faça a troca de banners com informações de seu site com outros, de acordo com a área de atuação de sua empresa. Desta forma as informações serão direcionadas para o seu público alvo, e dificilmente causará rejeição – que é o caso do Spam.
- b) Utilize um formulário de contato em seu site, assim seus clientes e potenciais clientes possuem um canal íntimo e direto com a sua empresa, 24h por dia.
- c) Desenvolva (ou procure um pronto na própria Rede) um sistema de boletins informativos, onde você obtém a permissão dos destinatários das informações pertinentes ao seu público alvo.
- d) Mantenha sempre sua lista de cadastro a mais atualizada e precisa possível, para que haja o mínimo de retorno de mensagens de erro, evitando assim transtornos para você e para o sistema que você utiliza. Lembramos que não existe nenhuma legislação brasileira referente ao assunto SPAM, portanto, não será válida qualquer informação de que os e-mails não serão considerados SPAM devido a algum congresso ou legislação, sejam eles nacionais ou estrangeiros. Lembramos ainda que Projeto de Lei não é um argumento legal válido.

4. SEGURANÇA DE SERVIDORES

Nosso serviço de e-mail é **totalmente** separado da área de hospedagem de sites. Todos os servidores são monitorados constantemente e possuímos diversas proteções contra-ataques em ambos os ambientes.

4.1 Servidores de E-mails

A administração dos servidores é totalmente restrita à nossa equipe técnica com política de senhas fortes, criptografadas e controlada por IPs.

Ao administrador da hospedagem é enviado uma senha de administração do Painel de E-mails, do qual torna-se totalmente responsável pela definição das contas com suas respectivas senhas. Caso prefira, nossa equipe de suporte também irá atendê-lo nestes procedimentos através de comunicação via e-mail do remente cadastrado em nosso sistema.

Orientamos tais usuários sempre configurar seus e-mails utilizando o nome e portas seguras criptografadas por nosso certificado SSL (Tamanho: 256 bytes / 2048 bits), porém, fica a critério do mesmo tal uso. As informações para configuração estão disponíveis em (<https://www.combr.com.br/suporte/>)

Realizamos um trabalho diário de combate aos Spams e uso indevido do serviço de e-mail, dos quais estão descritos nas abas “SPAM” e “Política de envio de e-mails”.

Possuímos um sistema de bloqueio automático de IPs, caso sejam realizadas mais que 5 tentativas de logins não válidos em um curto intervalo de tempo.

Não informamos, criamos, alteramos ou excluimos qualquer conta de e-mail ou senhas através de contato telefônico.

4.2 Servidores dos Sites

4.2.1 Hospedagem de Material Adulto

A COMBR se reserva ao direito de não permitir em seus servidores a hospedagem de conteúdo de material adulto relacionado à pornografia não autorizada, pedofilia ou imagens não autorizadas. Verificada a ocorrência de hospedagem de arquivos neste sentido, o cliente responsável pelo plano de hospedagem será notificado, e os arquivos precisarão ser removidos da conta o quanto antes.

4.2.2 Hospedagem de Arquivos MP3

Para que possamos manter a qualidade de nossos serviços, garantindo que a performance dos servidores não será afetada, apenas arquivos MP3 que sejam PRODUZIDOS pelo próprio site (Ex: Bandas) serão permitidos. Demais arquivos MP3, com direitos autorais livres ou registrados, não serão permitidos.

4.2.3 Envio dos Dados de Login e Senha

Os dados de login e senha das contas hospedadas em nossos servidores somente são fornecidos via e-mail, e para os e-mails que constam no cadastro da conta em questão. Sob nenhuma hipótese dados de login e senha, ou demais dados de cadastro, serão fornecidos por nossa Equipe pelo telefone. Por isso, mantenha seu cadastro conosco sempre atualizado, para evitar qualquer tipo de transtorno. Essa medida visa garantir a segurança dos dados das contas hospedadas conosco.

O cliente é responsável pela segurança e uso de seu site. Sua senha para acesso às suas configurações será tratada de forma privada e confidencial e aconselhamos a não dividi-la com terceiros.

Caso seu cadastro conosco esteja desatualizado, entre em contato para orientações sobre como realizar a alteração.

4.2.4 Conteúdo Danoso a Terceiros

Não será aceito conteúdo de cunho racista, neonazista, antissemita, sexista ou qualquer outro que venha a atentar contra a integridade moral de terceiros ou grupos da sociedade. A proibição inclui sites relacionados a crackers e hackers e Pirataria de Softwares (distribuição de cracker e seriais de softwares). Fica proibido a comercialização ou distribuição gratuita e pública de endereços de e-mails de redirecionamento.

4.2.5 Conduta

O cliente fica proibido de contratar qualquer serviço de hospedagem se não comprovar que é maior de 16 anos de idade. A COMBR também não hospeda clientes não-portadores de CGC/CNPJ ou CPF.

4.2.6 Uso Excessivo de Recursos

O cliente é responsável pelo espaço contratado e tem direito de agir somente em seu espaço. Não é permitido ao cliente quebrar as senhas ou invadir os sites alheios, a partir de um servidor da COMBR, bem como utilizar indevidamente contas de outros clientes.

Ao cliente não será permitido o uso de procedimentos (scripts) que utilizem excessivamente a capacidade de processamento da CPU em nenhum de nossos servidores, em face da suspensão imediata dos serviços. O veto também se estende a servidores ou eggdrops de IRC e execução de softwares em background. Também está proibido ao cliente armazenar em uma única conta mais espaço do que o contratado.

Uso de Scripts – Não há limitação para uso de recursos do servidor desde que eles não comprometam a performance do servidor. O cliente pode utilizar quantos scripts quiser e utilizar suas bases de dados da maneira que lhe for mais conveniente, mas desde que isso não venha a médio ou longo prazo prejudicar a performance do servidor, afetando todas as contas, inclusive a do próprio cliente.

Consumo de Banda – A transferência de dados se dá do servidor para as máquinas que acessam o site via http (navegador).

4.2.7 Utilização de Arquivos Executáveis

Não permitimos que em nossos servidores, sejam utilizados arquivos executáveis. Estes arquivos podem vir a prejudicar a performance do servidor, além de causar uma série de transtornos.

Para uma DLL ou um software (ou somente arquivos .exe) desenvolvido pelo próprio cliente ou por terceiros possa ser instalado em nosso sistema, é preciso que antes sejam cumpridas certas etapas, a saber:

É preciso que o cliente envie informações sobre a procedência da DLL ou do software, se foi desenvolvido por terceiros. O cliente deve enviar documentação e códigos-fonte da DLL ou do software a ser instalado, se for desenvolvido pelo mesmo. Esses dados serão analisados por nossa equipe técnica e um retorno será dado ao cliente dentro de 72 horas. O retorno não implica necessariamente uma resposta final de nossa equipe técnica. Novas perguntas acerca da instalação podem ser feitas. No caso de uma DLL, é estritamente necessário que seja enviado o código-fonte de forma que ele seja compilado nas instalações da COMBR.

Se nossa equipe técnica perceber que a análise do código-fonte pode levar mais de uma hora, seremos obrigados a cobrar uma taxa de consultoria e análise, de R\$ 150,00/hora. Se for esse o caso, a COMBR estará entrando em contato antes de a análise ser feita, buscando saber se o cliente concorda com a cobrança e com o seguimento dos procedimentos.

Uma vez instalada a DLL ou o software, se houver complicações no servidor e se for comprovado que a DLL ou o software são a causa dessas complicações, a COMBR se reserva no direito de remover os arquivos imediatamente.

Tais procedimentos visam não impedir novas implantações, mas, sobretudo garantir que os servidores funcionem em equilíbrio, atendendo às necessidades de todos os que compartilham seus recursos, sem prejudicar nenhuma das partes.

5. BACKUP

5.1 Servidores de E-mails

Realizamos backups diários (até 2 vezes por dia) da estrutura do serviço de e-mail, ou seja, o sistema operacional do servidor e as configurações e mensagens dos clientes, pois, se um de nossos servidores for danificado, teremos como restaurá-lo. O backup é replicado para até 02 datacenters secundários, onde em caso de desastre, serão acionados e entrarão em operação. Porém, uma vez que a conta é excluída, as mensagens são removidas.

Não disponibilizamos o backup de mensagens enviadas e recebidas aos nossos clientes (mesmo em caso de exclusão acidental de mensagens ou pastas), devido ao grande fluxo de mensagens que trafegam em nossos servidores.

Possuímos serviços que podem ser contratados de forma adicional para tal finalidade, tais como:

- Anjo da Guarda (<https://www.combr.com.br/contato/anjo-da-guarda/>)
- SaveData (<http://www.savedata.com.br>)

5.2 Servidores Web (sites)

Por padrão, o nosso sistema de backup guarda conteúdo de até 05 dias atrás, isto é válido para os seguintes serviços:

- FTP (web, seu site)
- MySQL
- SQL SERVER (MSSQL)
- Postgre (PGSQL)
- Firebird

5.3 Backup do seu Site (web)

O backup do FTP é do tipo diferencial, isto é, guarda a diferença entre os arquivos checando quaisquer alterações entre eles. É feito todas as noites com horários diferenciais, durante a madrugada, automaticamente pelo sistema. O comando usado para fazer o backup gera uma lista completa de todo o conteúdo atual do FTP do domínio e compara com a lista dos arquivos já existentes no backup para fazer as alterações. No momento em que, é verificada a diferença entre arquivos (ao comparar as duas listas) envia os arquivos da pasta intitulada atual (conforme estrutura abaixo) para a pasta backupX (sendo X o dia em questão). Após mover os arquivos, recupera o conteúdo novo e insere na pasta atual. Sendo assim, são armazenados os conteúdos com alterações de até 05 dias.

5.4 Estrutura de Backup do FTP

atual – backup de todo o conteúdo que existem hoje no FTP
backup0 – pasta com qualquer alteração realizada a 1 dia atrás
backup1 – pasta com qualquer alteração realizada a 2 dias atrás
backup2 – pasta com qualquer alteração realizada a 3 dias atrás
backup3 – pasta com qualquer alteração realizada a 4 dias atrás
backup4 – pasta com qualquer alteração realizada a 5 dias atrás

5.5 Backup Do Banco De Dados

O backup do banco de dados é realizado através do dump.
É feita uma cópia completa (full backup) das bases existentes.
Backup automático com retenção de até 05 dias.

Disponibilização de backup via FTP (somente arquivos do site):
R\$ 80,00

Disponibilização de backup via FTP (arquivos do site + banco de dados):
R\$ 100,00