POLÍTICA DE UTILIZAÇÃO RESPONSÁVEL DOS SERVIÇOS

1. OBJECTIVO

A Política de Utilização Responsável dos Serviços (PUR) define, para além das obrigações legais vigentes e de eventuais obrigações contratuais específicas, os direitos e deveres dos clientes da Ar que utilizam os serviços de acesso à Internet, alojamento de páginas web e outros serviços de TI relacionados, com o intuito de proteger os seus interesses e os da Ar.

A PUR tem caráter extracontratual e a sua versão atualizada está disponível no sítio da Ar: www.ar.pt

A PUR poderá ser revista periodicamente, pela Ar, sem aviso prévio aos Clientes.

Se a Ar detetar uma violação das regras da PUR, reserva-se o direito de remover e/ou inabilitar o acesso aos conteúdos ilegais ou quaisquer outros que constituam uma violação da política ou que obstem ao normal funcionamento dos serviços prestados.

Pelo incumprimento de quaisquer deveres decorrentes da PUR, o cliente incorre na obrigação de indemnização da Ar, nos termos gerais de direito.

A Ar não poderá ser responsabilizada pelo incumprimento, por parte dos seus clientes, de quaisquer direitos ou deveres previstos na PUR.

2. ÂMBITO

A política aplica-se a todos os clientes da Ar.

3. POLÍTICA

3.1. Serviço de acesso à Internet

3.1.1. A contratação do serviço de acesso à Internet pressupõe um nível de utilização razoável por parte de cada utilizador para que seja possível assegurar a todos os utilizadores uma elevada qualidade de serviço.

3.1.2. As velocidades de acesso à Internet contratadas são as velocidades máximas para utilização pelos clientes. Contudo, as velocidades de *download* e de *upload* podem variar em função do tipo de ligação utilizada, configuração do computador, aplicações a serem executadas, congestionamento de tráfego na rede Internet e com o desempenho e velocidade de acesso dos servidores onde estão alojados os sítios e conteúdos a que se pretenda aceder. Sempre que forem detetadas situações que impactem negativamente no nível da qualidade dos serviços prestados sobre a rede, a Ar poderá reduzir a velocidade de acesso por forma a garantir uma elevada qualidade do serviço a todos clientes.

3.1.3. Se a Ar detetar, por parte de um cliente, a realização de *downloads* e/ou de *uploads* de ficheiros de elevado volume, de *streaming* ou de outras ações capazes de ter um impacto negativo na qualidade dos serviços prestados sobre a rede, informá-lo-á desse facto e poderá suspender o serviço nos termos e condições contratuais aplicáveis.

3.2. Conteúdos

3.2.1. O Cliente compromete-se a não utilizar os serviços contratados à Ar:

(i) Para a difusão de mensagens impróprias, injuriosas, difamatórias, escandalosas ou ameaçadoras.

(ii) Na divulgação de informação que possa causar danos morais a terceiros, Na promoção, encorajamento ou defesa de violência contra qualquer estado, organização, grupo, indivíduo ou propriedade, ou divulgação de informação, formação ou apoio na concretização da referida violência;

(iii) Na violação dos princípios de Ordem Pública e Bons Costumes ou de qualquer Direito fundamental vigente na Ordem Jurídica, incluindo leis sobre os conteúdos ou publicidade que podem ser difundidos na Internet, ligadas, designadamente a: álcool, concorrência, proteção de menores, substâncias ilícitas, exportação, armamento, importação, privacidade, títulos de crédito, telecomunicações e tabaco;

(iv) No desrespeito de qualquer norma relativa a direitos de propriedade intelectual, propriedade industrial e proteção de dados pessoais, incluindo direitos de "copyright", patentes, "trademarks", marcas comerciais, segredos comerciais e acordos de licenciamento de software.

(v) Exposição pública da Ar, dos seus dirigentes, colaboradores e/ou acionistas ao desprezo ou ao ridículo;

(vi) Programas, scripts ou aplicações que coloquem em causa o normal funcionamento dos serviços disponibilizados;

(vii) Participar ou permitir a realização de jogos de fortuna ou azar.

3.2.2. Sempre que a Ar tome conhecimento que estão a acontecer quaisquer das atividades mencionadas em 3.2.1 através de serviços contratados, reserva-se o direito de remover imediatamente e sem aviso prévio quaisquer aplicações e restringir ou cessar a prestação desses serviços em conformidade

3.3. Segurança de Rede e Sistema

3.3.1. Não é permitido ao cliente/ utilizador dos serviços a violação, ou tentativa de violação, de qualquer sistema de autenticação ou segurança que proteja contas de acesso, servidores, serviços ou redes, nomeadamente:

(i) O acesso não autorizado a dados alheios (quebra de privacidade);

(ii) A pesquisa não autorizada de vulnerabilidades em servidores, serviços ou redes;

(iii) A entrada ou tentativa de entrada em máquinas sem autorização expressa dos responsáveis (Break In).

3.3.2. Não é permitido ao cliente/utilizador realizar ações com o objetivo de perturbar o funcionamento de servidores, serviços ou redes, nomeadamente:

(i) Ações de sobrecarga combinadas e/ou ações de exploração de vulnerabilidades de sistemas com o intuito de perturbar ou impedir o funcionamento de serviços (*Denial of Service*);

(ii) Envio massivo de pacotes (*Flooding*);

(iii) Instalação, utilização e disponibilização de PROXYS de uso da conectividade disponibilizada para outros fins que não os da utilização do serviço contratado;

(iv) Manutenção de servidores OPEN RELAY;

(v) Introdução de vírus informáticos, "worms", código prejudicial e/ou "cavalos de Tróia".

3.3.3. Não é permitida a interceção de dados em qualquer rede ou servidor sem autorização expressa dos legítimos proprietários.

3.3.4. Não é permitido a falsificação de dados após a sua produção com intenção de iludir e induzir em erro os recetores desses dados. Nos casos de falsificação incluem-se, entre outros:

(i) A alteração de endereços IP (*IP Spoofing*);

(ii) A alteração da identificação de mensagens de Correio Eletrónico ou *News*.

3.4. Email

Não é permitida a utilização abusiva do correio eletrónico, nomeadamente:

(iii) O envio de email a quem tenha expressamente declarado não o desejar receber;

(iv) O envio de emails para mais de 1000 destinatários externos por dia (endereços fora do domínio do remetente);

(v) O envio de emails para mais de 100 destinatários em simultâneo;

(vi) O envio de mais de 20 emails por minuto, podendo cada email conter vários destinatários internos ou externos;

(vii) O envio de emails de dimensão superior a 25 MB sem o acordo dos respetivos destinatários;

(viii) A utilização de outros servidores de correio eletrónico sem autorização expressa dos seus responsáveis;

(ix) A propagação de emails em cadeia ou expedientes em pirâmide, quer o recetor aceite ou não o seu envio;

(x) O cancelamento ou revogação de publicações ("postings") efetuados por outros, exceto os cancelamentos ou revogações efetuados pelos moderadores de *newsgroups* ou *bulletin boards* quando no exercício das suas funções.

3.5. Web Hosting

O conteúdo das páginas/sites alojadas no espaço disponibilizado pelo serviço de Web Hosting é da exclusiva responsabilidade do cliente do serviço e não deverá, de modo algum, conter informação:

(i) De natureza ilícita, penal, ofensiva, pornográfica, pedófila ou discriminatória em razão da raça, religião, politica e/ou sexo;

(ii) Que instigue a prática de atos criminosos;

(iii) Que promova o dano físico ou moral contra quaisquer pessoas;

(iv) Que explore ou incite a exploração de menores.

(v) Que contenha software "pirata", ficheiros de áudio (música) e vídeo (filmes) "piratas" e/ou outros que violem os direitos de autor.

3.6. Propriedade dos endereços IP

A Ar mantém, controla e administra as gamas de endereços IP que lhe são atribuídos pelo RIPE, durante o período contratual acordado. A Ar reserva-se o direito de alterar ou remover os referidos endereços IP, sempre que se verifique uma utilização incorreta e/ou ilícita dos mesmos por parte de um cliente.

3.7. Listas Negras de domínios e IP'S (Blacklist)

3.7.1. O cliente reconhece e aceita que os serviços de acesso à Internet, email relay e correio eletrónico prestados pela Ar podem ser afetados pelo registo dos endereços IP ou domínios, em nome próprio ou em nome dos seus clientes, em listas negras públicas anti-spam (*blacklists*). Estas situações não ocorrem apenas nos serviços prestados pela Ar, ocorrendo igualmente com qualquer outro ISP (Internet Service Provider) nacional ou internacional.

3.7.2. Para evitar a inscrição de um domínio ou endereço IP, de que é titular, numa dada lista negra, o cliente não deve originar *spam* através de acessos Internet contratados à Ar e deverá assegurar que a configuração dos seus servidores de mail não o permite fazer (open relay).

3.7.3. As listas negras de domínios ou endereços IP, são predominantemente geridas por instituições ou grupos internacionais que tentam evitar que o fenómeno de spam se alastre, de uma forma incontrolada, a uma escala global. Um cliente titular do domínio ou endereço IP inscrito numa dada lista negra terá problemas, nomeadamente no envio e/ou receção de emails, pelo que a Ar compromete-se, quando tal acontecer, a envidar todos os esforços para proceder à remoção dos endereços IP ou domínios das listas negras em que se encontrarem inscritos.

3.7.4. O cliente reconhece e aceita que não existe qualquer obrigação ou enquadramento legal dos gestores das listas negras de domínios e IP's no sentido de acatarem as solicitações da Ar pelo que, nalguns casos, poderá não ser possível garantir a reposição do serviço.

3.7.5. Nos casos mencionados em 3.7.4, a Ar compromete-se a estudar soluções conjuntas com os clientes afetados com o intuito de repor total ou parcialmente o serviço afetado.