

Política Aceitável de Utilização (PAU)

A Multitel, na qualidade de prestadora de serviços de acesso à Internet, alojamento de páginas web e outros serviços da sociedade da informação relacionados, oferece aos seus Clientes os meios necessários para adquirirem e disseminarem informação pública, privada, comercial ou não comercial.

Para tanto, e por forma a proteger tais interesses, é implementada a Política Aceitável de Utilização (doravante designada por PAU), com o intuito de definir as regras relativas à utilização dos nossos serviços, produtos e/ou aplicações, por parte do Cliente.

Nesse âmbito a actuação do Cliente, que afecte ou seja susceptível de afectar o normal funcionamento dos serviços prestados, nos termos e para os efeitos da presente PAU, confere à Multitel o direito adoptar as acções preventivas e/ou correctivas que se mostrarem necessárias, designadamente, a proceder e com efeitos imediatos, à interdição do acesso aos conteúdos ilegais ou quaisquer outros.

Caso a actuação do Cliente, seja susceptível de integrar a violação de qualquer das disposições da PAU e que sejam reportadas por Terceiras entidades, titulares de interesses legítimos, legalmente tutelados, a Multitel notificará o Cliente da reclamação apresentada, concedendo-lhe prazo para se pronunciar sobre o respectivo teor. Em caso de ausência de resposta do Cliente, a Multitel tem o direito de suspender e com efeitos imediatos, o acesso ao serviço prestado àquele.

Incorre em responsabilidade civil e/ou penal, o Cliente que, ainda que de forma negligente, viole os termos da presente PAU.

A Multitel não é, civil e/ou penalmente, responsável, pelo incumprimento por parte dos seus Clientes, da PAU, nem dos prejuízos ou lucros cessantes que, eventualmente, daí advenham, em consequência da suspensão, restrição ou interdição dos seus serviços ao Cliente.

A PAU pode se alterada unilateralmente pela Multitel. Para este propósito, o texto integre actualizado está disponível em

<http://www.multitel.co.ao/Default.aspx?tabid=112>. A Multitel alertará o Cliente por e-mail, para consultar o referido website, sempre que proceder a alterações a este documento. As alterações serão consideradas aceites pelo Cliente sempre que este não denuncie o Contrato e continue a utilizar o serviço.

Regras sobre Conteúdos

A Multitel reserva-se o direito de remover quaisquer aplicações ou restringir a prestação dos seus serviços sempre que conheça da existência de actividades ilegais ou contrárias à boa-fé desenvolvidas através desses meios e, em particular, mas de forma não exaustiva:

- a) A utilização que viole as leis em vigor, ou susceptíveis de violarem os direitos e interesses de Terceiros;

94 Artigos

- b) A publicação ou a transmissão de quaisquer conteúdos que assumam natureza violenta, obscena, abusiva, ilegal, racial, xenófoba, injuriosa ou difamatória;
- c) É expressamente proibida, a divulgação, transmissão ou publicação de conteúdos e/ou imagens na Internet, punível nos termos da legislação Angolana relacionadas com: concorrência, protecção de menores, substâncias ilícitas, exportação, armamento, importação, privacidade, títulos de crédito, telecomunicações, tabaco, direitos de personalidade ou pornografia;
- d) A recolha e/ou divulgação de dados pessoais de outros utilizadores, bem como alterar ou intervir, mediante meios fraudulentos, páginas web pessoais ou correios electrónicos ou sistemas de outros utilizadores ou Terceiros, sem o respectivo consentimento expresse;
- e) A divulgação, incitamento de qualquer tipo de acção, individual ou em grupo, contra a segurança de qualquer Estado, ou propriedade, privada ou estatal;
- f) Interferir no bom funcionamento dos servidores, serviços ou redes, nomeadamente, quaisquer tentativas de bloqueamento ou perturbação;
- g) Divulgação ou recepção de informação que viole direitos de "copyright", patentes, "trademarks", marcas comerciais, segredos comerciais, acordos de licenciamento de software ou outros direitos de propriedade intelectual de Terceiros;
- h) Exposição pública da Multitel, suas subsidiárias, dirigentes, empregados e/ou respectivos sócios, de forma injuriosa e/ou difamatória;
- i) Programas, Scripts ou Aplicações que prejudiquem ou susceptíveis de prejudicar, o normal funcionamento dos serviços disponibilizados;

Regras sobre Segurança de Rede e Sistemas

1. Não é permitido ao Cliente ou utilizador dos Serviços, ainda que na forma tentada, a violação de qualquer sistema de autenticação ou segurança que proteja contas de acesso, servidores, serviços ou redes, nomeadamente:

- a) Acesso não autorizado a dados alheios (quebra de privacidade);
- b) Pesquisa não autorizada de vulnerabilidades em servidores, serviços ou redes, nomeadamente detecção sistemática de resposta a serviços (Scan);
- c) Entrada ou tentativa de entrada em máquinas sem autorização expressa dos responsáveis (Break In);

2. Não é permitido ao utilizador interferir intencionalmente no bom funcionamento de utilizadores, servidores, serviços ou redes, nomeadamente:

- a) Acções de sobrecarga, combinadas ou não com exploração de vulnerabilidades de sistemas, que visem sabotar o funcionamento de serviços, (Denial of Service);
- b) Envio massivo de pacotes (Flooding);
- c) Quaisquer tipo de tentativas de bloquear ou perturbar servidores, serviços ou redes;

- d) Instalação, utilização e disponibilização de PROXYS de uso da conectividade disponibilizada para outros fins que não os da utilização do serviço contratado;
 - e) A manutenção de servidores OPEN RELAY;
 - f) Introdução de vírus informáticos, "worms", código prejudicial e/ou "cavalos de Tróia".
3. Não é permitida a interceptação de dados em qualquer rede ou servidor sem autorização expressa dos legítimos proprietários.
4. Não é permitido falsificar (introduzir, modificar, suprimir ou apagar, no todo ou em parte) dados, após a sua produção, com intenção de iludir e induzir em erro os receptores desses dados. Nos casos de falsificação incluem-se, sem se limitarem a isso:
- a) Alteração de endereços IP (IP Spoofing);
 - b) Alteração da identificação de mensagens de Correio Electrónico ou News.

Regras sobre Segurança de Serviços

Correio Electrónico

A utilização abusiva do correio electrónico pode causar, directa e/ou indirectamente, transtornos e prejuízos aos demais utilizadores da rede, afectando o normal funcionamento dos sistemas de suporte ao serviço. Assim, é proibido:

- a) O envio de mensagens de correio electrónico a quem, expressamente, tenha declarado não as desejar receber;
- b) A difusão de uma mensagem ou de mensagens de teor igual ou idêntico para um número total de destinatários superior a 100, excepto em situações especiais, devidamente autorizadas pela Multitel;
- c) O envio de mensagens de dimensão superior a 20 MB, sem o acordo dos respectivos destinatários;
- d) A utilização de outros servidores de correio electrónico que não os disponibilizados pela Multitel para esse efeito, sem autorização (expressa) dos respectivos responsáveis;
- e) O uso de serviços "open relay" para a propagação de cartas em cadeia ou expedientes em pirâmide, quer o receptor aceite ou não, o seu envio;
- f) O cancelamento ou revogação de publicações ("postings") efectuados por outrem, com excepção dos cancelamentos ou revogações efectuados pelos moderadores de "newsgroups" ou "bulletin boards" quando no exercício das suas funções.

News

1. Não é da competência da Multitel o controlo do conteúdo dos vários grupos disponíveis para os seus utilizadores. A responsabilidade civil e/ou penal que advenha dos conteúdos de qualquer mensagem de correio electrónico, enviada ou recebida, é imputável e exclusivamente, ao respectivo remetente.

2. As mensagens enviadas para cada grupo devem estar de acordo com o tema de discussão desse grupo. É da exclusiva responsabilidade do utilizador, averiguar o respectivo tema, o que poderá obter da leitura das "Perguntas Frequentes" (FAQ) do grupo ou pergunta directa a outros utilizadores do grupo.
3. Não é permitido o envio simultâneo de mensagens para mais de cinco (5) grupos (Cross Posting).
4. Não é permitido o envio de ficheiros binários fora dos grupos criados para esse fim.
5. Não é permitido o cancelamento de mensagens enviadas por outrem.
6. Não é permitido solicitar ou incentivar o envio de mensagens para o endereço de outrem sem o seu consentimento expresso.

Regras do Serviço de Alojamento

1. A Multitel coloca ao dispor dos seus Clientes espaço (Mbytes) para alojamento nos seus servidores e de um endereço personalizado, com ou sem domínio próprio, para acesso às páginas alojadas.
2. O conteúdo das páginas alojadas é da exclusiva responsabilidade do Cliente e não deverá, de modo algum, conter informação que:
 - a) Viole os direitos de autor, nomeadamente, contenha, software "pirata", ficheiros de áudio (música) e/ou vídeo (filmes) "piratas". Esta restrição estende-se ao alojamento, instalação, execução, utilização e/ou disponibilização deste tipo de conteúdos e/ou aplicações;
 - b) Seja considerada ilegal, ofensiva, pornográfica, pedófila ou discriminatória com base em religião, sexo ou raça;
 - c) Incite à prática de actos criminosos;
 - d) Promova o dano físico ou moral contra quaisquer pessoas;
 - e) Explore ou incite à exploração de menores, tráfico de pessoas ou o tráfico de órgãos de seres humanos.

Propriedade dos endereços IP

A Multitel mantém, controla e administra as gamas de endereços IP que lhe são atribuídos pelo AFRINIC, durante o período contratual acordado. Assim, e com vista à correcta utilização dos Serviços, a Multitel reserva-se o direito de alterar ou remover os referidos endereços IP, sempre que se verifique uma utilização incorrecta dos mesmos.

Lista Negras de domínios e IP'S (Blacklist's)

A Multitel compromete-se a prestar os serviços de acesso à Internet, mail relay e correio electrónico de uma forma plenamente funcional, naquilo que depende da sua infra-estrutura de rede e de acordos estabelecidos com os seus parceiros e prestadores de serviços.

O Cliente aceita e reconhece que existem situações em que o serviço prestado pela Multitel poderá ser afectado pelo registo dos endereços IP, ou domínios, em nome próprio ou em nome dos seus Clientes, em listas negras públicas anti-Spam, (também designadas "blacklists").

Estas ocorrências não são específicas nos serviços prestados pela Multitel, ocorrendo igualmente com qualquer outro Internet Service Provider - ISP, tanto nacional como internacional.

A inscrição de um domínio ou endereço IP, numa dada lista negra pode ter na sua origem vários motivos mas, na maioria dos casos, deve-se a:

- a) Spam originado através de acessos Internet de Clientes da Multitel; ou
- b) Configuração errónea de servidores de mail que permitam fazer Spam (normalmente designados por open relay).

O Spam (também conhecido por "unsolicited mail") consiste no envio de comunicações de cariz comercial ou outro, por via electrónica, não solicitadas pelo destinatário.

As listas negras de domínios ou endereços IP, são predominantemente geridas por instituições ou grupos, internacionais que pretendem evitar que o fenómeno de Spam se alastre de uma forma incontrolada a uma escala global.

Neste tipo de situações o Cliente titular do domínio ou endereço IP afectado, ou seja, inscrito numa dada lista negra, terá problemas, designadamente, no envio ou recepção de emails.

Nestes casos, a Multitel envidará todos os esforços para proceder à remoção dos endereços IP ou domínios das listas negras em que se encontram inscritos.

No entanto, por não existir qualquer obrigação ou enquadramento legal, dos gestores das listas negras de domínios e IP's, no sentido de acatarem as solicitações da Multitel, poderá não ser possível, em alguns casos, garantir a reposição do serviço.

Para os Clientes eventualmente afectados, a Multitel, desde já, compromete-se a estudar soluções alternativas conjuntas, visando a reposição total do serviço, ou minimizar os impactos negativos, entretanto, provocados.