

Documento de especificação de normas do serviço de e-mails

Este documento descreve todas as características, regras e metodologias de trabalho da InWeb no fornecimento de serviço de emails, avulso. Este documento está disponível para download a qualquer momento no site da InWeb, no respectivo item do site. Este é um documento informal, puramente descritivo, e não foi elaborado visando regras ou técnicas contratuais ou de legislação, porém, servindo de especificação entre partes.

Por ser um documento público, de livre acesso, todos os clientes que efetuarem a contratação do serviço junto a InWeb estarão automaticamente aceitando e apoiando indefinidamente todos os termos, normas e regras citadas neste documento. Este documento é somente entre a InWeb e o cliente, sem vínculos legais ou judiciais, e não poderá ser utilizado como elemento para qualquer tipo de ação.

Objetivo do serviço:

Fornecer emails com domínio próprio para pequenas empresas ou pessoas físicas que desejam ter emails personalizados porém sem ter um site ou outros serviços agregados. No caso do serviço de emails no Gmail, o cliente poderá ter um site e recursos completos e também utilizar este serviço adicional.

Tipos de serviços:

A InWeb trabalha com dois tipos de serviço de emails:

- *Usando estrutura InWeb:* servidores próprios, voltado a domínios com pequena utilização de email, em geral para recebimento de mensagens normais (textos) ou pequenos arquivos anexos. Possui menor espaço em disco (até 50 megas por email) e tráfego mensal porém possui recursos extras como backup e anti-spam próprios, além de suporte personalizado.
- *Usando o serviço vinculado ao Gmail:* usando a estrutura de servidores do Gmail (da empresa americana Google), voltado para quem não usa programas de email como o Outlook, ou seja, voltado a quem utilizará apenas webmail (leitura via web) ou que precisa manter os emails armazenados de forma definitiva ou que necessitam de grande espaço de armazenamento, contado em Gigabytes.

Os serviços possuem vantagens e desvantagens técnicas, listadas neste documento, ficando a cargo do cliente decidir qual o perfil melhor para suas necessidades. Este documento lista os dois serviços juntos, porém será indicado quando as características sejam para um, outro ou ambos. Em caso de dúvidas sobre os recursos, o cliente deverá entrar em contato conosco antes de efetuar a contratação.

Características do serviço de emails usando estrutura InWeb:

- O serviço é voltado para empresas ou pessoas físicas que utilizaram emails de forma convencional, para recebimento de mensagens de texto ou pequenos arquivos anexados. É recomendado para quem apenas utiliza Outlook (ou similar) para ler ou enviar mensagens, e somente usa o webmail caso esteja longe de seu micro, e apenas para leitura momentânea (armazenamento temporário).
- O cliente poderá acessar por webmail, porém, somente para leituras temporárias, ou seja, quando o cliente estiver em algum local longe de seu computador com Outlook e precisar enviar ou receber mensagens. Mensagens já lidas ou enviadas são periodicamente removidas após algumas semanas, desta forma o cliente não deve armazenar mensagens de forma definitiva no webmail. Mensagens enviadas ou deletadas (sem esvaziar a Lixeira) também ocupam espaço na conta. A InWeb aconselha o uso do webmail SquirrelMail, já existente em nossos servidores. O endereço para acesso ao webmail será fornecido no ato da contratação. Para maiores informações sobre o webmail, solicite contato com a equipe InWeb.
- O espaço em disco é compartilhado entre as contas. O responsável irá definir qual o espaço em disco máximo a ser atribuído para cada conta. A soma dos espaços das contas não pode exceder o tamanho máximo permitido do plano contratado.
- A InWeb não se responsabiliza por mensagens lidas somente no webmail e não baixadas para o Outlook caso ocorra uma auto-limpeza ou upgrade do programa de webmail, o que pode deletar mensagens já lidas há mais de uma semana.
- Limitado a 10 domínios adicionais sem custo. A partir do 11º, é cobrada taxa de R\$ 2,00 mensais por domínio adicional.

Características dos serviços de email usando estrutura Gmail:

- O serviço é voltado para empresas ou pessoas físicas que:
 - Não querem usar um leitor de email (exemplo: Outlook)
 - Preferem acessar seu email pelo navegador (exemplo: Internet Explorer)
 - Recebem uma grande quantidade de arquivos anexos ou
 - Recebem dezenas ou centenas de emails com arquivos pequenos
 - Não querem apagar mensagens recebidas, por tempo indeterminado
 - Querem armazenar seus emails fora de seu computador local
- O email terá domínio próprio. "Gmail" é o nome do serviço, não tendo relação com os emails @gmail.com que são gratuitos e vastamente utilizados.
- O serviço foi feito e otimizado para ser usado com webmail, através de um webmail usando tecnologia de ponta e recursos para gerenciamento das mensagens. Você acessará o webmail através de um navegador como o Internet Explorer ou Firefox.
- Possibilidade de utilização de acesso POP3 ou IMAP, porém com configurações alternativas (que podem ser bloqueadas em alguns firewalls, vide desvantagens).

- Armazenamento de mensagens a longo prazo, organizado através de marcadores, e com espaço fixo individual para cada conta (limitado a 9 contas).
- Possibilidade de até cinco domínios adicionais sem custo extra (além disso é cobrado uma taxa única de configuração de R\$ 2,00 por domínio adicional).

Características comuns aos dois planos:

- Recursos técnicos existentes: troca de senha online (sem precisar do suporte da InWeb), redirecionamento de mensagens, auto-resposta e anti-spam.
- Para criar, alterar ou excluir contas em servidores InWeb:
 - No plano “somente hospedagem” o cliente irá acessar via cPanel
 - No plano “pacote completo” (onde a InWeb cria, gerencia e faz a manutenção do site e recursos), o cliente irá enviar um email a um de nossos funcionários ou abrirá um ticket em nosso Helpdesk. Em horário comercial as ações são normalmente efetuadas em até 2 horas. Fora de horário comercial o prazo médio é de 24 horas úteis.
- O cliente poderá acessar através de um programa de email do tipo POP3, como o Outlook Express (recomendado), configurando-o conforme informado pela InWeb.
 - O acesso via Outlook, ou programa compatível, é recomendado apenas se contratado o serviço junto a InWeb, pois o serviço fornecido pelo Gmail possui configurações não-padrão que podem ser barradas em firewalls e não serem suportadas por alguns programas de email menos utilizados. A configuração de Outlook (ou similar) na estrutura Gmail é por conta do cliente, usando a Ajuda disponibilizada pelo Google dentro do webmail.
 - Para contas hospedadas em nossos servidores, a InWeb auxiliará o cliente por meio de telefone ou email, informando os dados e procedimentos de configuração para os programas convencionais.
 - Por telefone, o contato deve ser feito obrigatoriamente pelo responsável, ou seja, somente uma pessoa poderá utilizar de nosso serviço de suporte por telefone. A InWeb se reserva ao direito de não atender todos os usuários de um domínio, exemplo: se existirem 30 emails, não atenderemos 30 pessoas diferentes. O responsável deverá repassar os procedimentos às pessoas.
 - A InWeb auxiliará apenas na configuração específica de emails. Não inclui auxílio a instalação do Outlook ou outros programas, bem como não há o fornecimento dos instaladores dos programas. Configurações como firewall e anti-virus, incluindo anti-virus que modifiquem o Outlook para atuarem como proxy, ou plugins, são de responsabilidade do cliente.

Desvantagens de cada serviço:

InWeb:

- Menor espaço em disco para cada conta (até 50 megas por conta) e tráfego mensal: o cliente, além de não receber arquivos muito grandes, deve baixar emails pelo menos uma vez por dia. No caso de caixa cheia, existe uma “fila” temporária que armazena as mensagens que não couberem na caixa do email, porém se a caixa permanecer cheia por mais de dois dias, as mensagens retornarão ao remetente como erro.
- Webmail mais simples, apenas para leitura e envio de mensagens sem maiores recursos técnicos (catálogo de endereços, filtros avançados, etc).

Gmail:

- Limitado a 9 contas de email por domínio principal + domínios adicionais.
- Você somente poderá ler emails se estiver conectado na Internet, ao contrário do Outlook que pode ler e até redigir mensagens (sem enviar) estando offline.
- O webmail, embora seja moderno, ainda possui muitas limitações com relação a recursos que o Outlook tem, como por exemplo a criação de pastas para dividir mensagens (o Gmail usa a idéia de marcadores, que para algumas pessoas pode ser confuso), filtros de mensagens avançados, o catálogo de endereços é limitado, não é possível exportar com facilidade ou integrar com programas como o Office.
- Por ser uma estrutura de servidores que não possuímos acesso, alguns recursos não estão disponíveis por nossa parte. 1) não há backup de segurança das mensagens; 2) não há como monitorar tecnicamente, via protocolo, o envio e recebimento de mensagens caso o cliente tenha problemas com algum email ou domínio; 3) não há monitoramento dos serviços ou interface de webmail: em caso de problemas de conexão com o Gmail, não teremos como nos responsabilizar pelas instabilidades e/ou problemas em mensagens ou webmail, como perdas ou corrompimentos.
- Não há suporte para auxílio na utilização do webmail: os recursos do webmail devem ser usados diretamente pelo cliente, e qualquer ajuda que necessite deverá consultar o manual de utilização online disponibilizado pelo Gmail.
- Em caso de extinção do serviço, por algum motivo, você precisaria baixar todos os emails (o que poderia demorar muitas horas ou dias), ou perderia-os.

Regras de utilização:

InWeb:

- Não é permitido o uso dos servidores da InWeb para qualquer tipo de envio de mailing. O serviço é fornecido para *uso convencional de troca de mensagens*, com um ou poucos destinatários. Qualquer tipo de mensagem do tipo “mailing” deve ser contratado um serviço de envio de mensagens fornecido pela InWeb, seguindo severas regras anti-spam. Entre em contato para mais informações.

- Cada domínio (todos os usuários) poderão enviar uma mensagem com no máximo 50 destinatários (em um mesmo email). O tamanho máximo de cada mensagem é de 25 megas (com codificação Mime). O limite de emails por hora é de 250 emails. Estourando este valor, o domínio ficará impossibilitado de enviar mensagens por um período de 5 a 60 minutos, de acordo com o montante de mensagens enviadas. O limite de emails por dia é de 1000 mensagens, considerando todas as contas de email do domínio. Estas regras também visam uma melhor estabilidade dos servidores InWeb para os demais clientes e também são limitações sugeridas pelos órgãos de anti-spam.

Gmail:

- O Gmail também possui limites para o envio e recebimento de mensagens. Uma mesma conta, se receber um grande número de mensagens em um curto período de tempo, será bloqueada para receber mensagens durante alguns minutos, retornando erro ao remetente.
- O limite de destinatários únicos é 100, e o tamanho máximo de cada mensagem é de 25 megas. Existem outras regras que podem considerar um domínio ou conta envidor de mensagens não solicitadas, gerando o bloqueio da caixa ou a exclusão permanente do email ou domínio. Para mais detalhes e para entender sobre as outras restrições, verifique a ajuda online fornecida pelo Gmail.

Informações adicionais:

- O DNS deve estar obrigatoriamente em nossos servidores. Por questões técnicas e de segurança, não trabalhamos com este serviço quando não temos acesso pleno a edição de DNS.
- O valor deste plano não inclui o registro de domínio, seja ele nacional, efetuado no Registro.BR ou internacional, Internic ou outros registrars. A InWeb pode se encarregar de registrar o domínio nos órgãos competentes, sendo repassado ao cliente os custos adicionais de registro de domínio.
 - Para registro de endereços .BR, será solicitado CPF ou CNPJ dependendo do tipo de domínio (DPN). Para pessoas físicas ou caso não tenha CNPJ, pode registrar com CPF alguns terminadores .BR ou então .COM, .ORG ou .NET que é livre para todos os casos. Em caso de dúvidas, consulte-nos.
 - O registro, se feito pela InWeb, será feito com os dados cadastrais e documentos do cliente, ou seja, embora os procedimentos sejam realizados pela InWeb, o cliente é o detentor do domínio. Desta forma, também, a InWeb não possuirá nenhuma responsabilidade sobre qualquer ação referente ao domínio, seja durante ou depois da utilização de nossos serviços.
- *Gmail:* o serviço só está disponível para clientes que contratarem também um outro plano referente a hospedagem, seja um plano de hospedagem real ou apenas um plano de reserva de domínio, adicionando-se ao valor deste plano. Ou seja, não é

possível hospedar um site em um provedor e usar o serviço Gmail conosco, mesmo estando o DNS aqui. O site, neste caso, deverá estar conosco também.

- *Gmail:* o cliente está ciente não existe nenhum vínculo entre a InWeb Internet e a empresa Google Inc (EUA), fornecedora do Gmail. Desta forma a InWeb não assume responsabilidades caso o serviço seja extinto (com ou sem aviso prévio) ou qualquer problema como a perda de mensagens, corrompimento ou extravio. Caso o serviço seja extinto, o cliente possuirá como opção utilizar nossa estrutura padrão, porém seguindo as regras de nosso servidor e com as limitações de disco e tráfego que existirem.
- *Gmail:* no caso da configuração de domínios adicionais, não há como personalizar o redirecionamento entre os domínios, por exemplo, um usuário patricia@ terá o mesmo email também nos domínios adicionais.
- *Gmail:* para a utilização de POP3 ou IMAP, serão usadas portas TCP alternativas que podem ser bloqueadas em firewalls, especialmente em rede de empresas. Sem acesso a estas portas, o usuário terá somente acesso via webmail.
- *Cancelamento:* o cancelamento deve ser solicitado com 30 dias de antecedência e somente será permitido se não existir nenhuma pendência anterior de pagamento. Somente haverá devolução de valores caso existam 3 ou mais meses completos pagos adiantados, sendo descontados do total pendente o valor de 2 meses e mais eventuais taxas bancárias para o estorno (por exemplo: DOC).
- *Downgrade:* caso seja contratado o serviço de emails junto ao Gmail, é possível cancelar somente este serviço e retornar ao serviço de emails padrão. Neste caso será reavaliada a situação do cliente, com relação a parte técnica e valores.
- A InWeb notificará o cliente cerca de 7 dias antes dos vencimentos, por email, fornecendo os dados pra depósito bancário ou opção para emissão de boleto. Os pagamentos terão data-base o dia 15 de cada mês. Caso o cliente não efetue o pagamento em até 15 dias após o vencimento, o serviço poderá ser suspenso.
- O cliente deverá tirar eventuais dúvidas, não citadas neste documento, antes de efetuar a contratação do serviço. Caso contrate e depois detecte algo incompatível, que anule sua utilização, serão seguidas a risca as regras de cancelamento citadas anteriormente neste documento.
- *Documento:* este documento lista as principais características, condições e ações referentes ao serviço de emails usando estrutura InWeb ou Gmail. Este documento estará disponível online em nosso site, na área referente ao serviço, para acesso público e irrestrito. Quais alterações necessárias serão feitas a qualquer momento e sem aviso prévio.