

CARACTERIZAÇÃO DA ACTUAÇÃO NO COMBATE AO SPAM
QUESTIONÁRIO PARA OS PRESTADORES DE SERVIÇO DE ACESSO À
INTERNET

Elementos identificativos

Designação da Empresa:

Nome da pessoa envolvida com os assuntos de combate ao spam:

Morada:

Endereço de correio electrónico:

Nº Telefone:

1) Que medidas são adoptadas com vista à promoção da segurança dos serviços prestados?

- Detalhe medidas técnicas
(exemplos: filtros de conteúdo, quarentena de computadores afectados por vírus ou software maligno, serviço de segurança para nomes de domínio, ...)
- Detalhe medidas organizacionais
(exemplos: adopção de procedimentos de actuação dirigidos à equipa de trabalho e parceiros de negócio, adopção e publicitação de códigos de conduta para os clientes - anexar o código de conduta, Software de segurança gratuito para clientes, serviço telefónico de apoio aos clientes, informação regular aos consumidores, assistência técnica remota,...)
- Outras medidas

2) Para a prossecução destas medidas, o trabalho é desenvolvido em cooperação com os operadores de redes públicas de comunicações?

- Sim, as medidas são desenvolvidas em cooperação com os operadores de redes
- Não, as medidas são desenvolvidas com autonomia em relação aos operadores de redes
- Para além de prestador de serviço de acesso à Internet também somos operadores de redes

3) Como é que se mantém actualização em relação aos desenvolvimentos no enquadramento segurança e custos inerentes à adopção de um nível apropriado de segurança?

Indique as opções por ordem decrescente de prioridade.

(Exemplos: orientações ao nível de normas europeias, legislação nacional, melhores práticas da indústria, não sentem necessidade de nenhuma orientação em particular, ...)

4) Como é que se mantém informado acerca de problemas de segurança informática e SPAM?

(Exemplo: atenção para com as reclamações apresentadas pelos clientes, monitorização dos “picos” de tráfego, detecção de anomalias com base na monitorização do tráfego em tempo real, ...)

5) Que medidas adopta quando detecta uma falha no sistema de segurança inerente ao serviço que presta?

(Exemplos: informação dos cliente via correio electrónico, informação dos clientes por via de um canal aberto como o site da empresa, relatório emitido em termos regulares – 3 ou 12 meses, adopção de medidas definidas caso a caso, ...)

6) Qual o procedimento adoptado, se a adopção de medidas adequadas não depende da sua empresa?

(Exemplos: Informação dos clientes sobre as medidas que eventualmente será aconselhável adoptarem, informação dos clientes sobre o custo inerente à adopção dessas medidas de segurança, informação dos clientes dos riscos inerentes a não adopção de quaisquer medidas de segurança, estamos preparados para encerrar o serviço caso os clientes não garantam a segurança necessária)

7) Quais as medidas preventivas aconselhadas aos clientes relativamente ao envio de SPAM?

(Exemplos: informação sobre as consequências legais, as práticas indesejáveis estão assinaladas como tal no código de conduta ou no contrato de prestação de serviço, actualização permanente de listas negras, listas brancas,..., restrição de tráfego quando há indícios de risco para a segurança ou indícios de spam, não interferimos no conteúdo das comunicações dos clientes, não adoptamos quaisquer medidas mas gostaríamos de poder actuar, ...)

8) Quais as medidas adoptadas para preservar os clientes de receberem SPAM?

(Exemplos: Oferta gratuita de filtro de spam na nossa rede, oferta de filtro de spam mediante pagamento, oferta gratuita de software para instalação nos computadores dos clientes, oferta comercial de software para instalação nos computadores dos clientes, não interferimos no

conteúdo das comunicações dos clientes, não adoptamos medidas mas gostaríamos de poder actuar,...)

9) Que medidas preventivas são adoptadas como combate às situações de fraude de identidade?

É implementado algum mecanismo de autenticação?

(exemplos: chave de domínio do Yahoo (DKIM), rede de identificação do emissor (SIDF), autenticação SMTP, identificação de correio electrónico da CISCO, ...)

10) Que medidas adopta quando verifica que as mensagens de SPAM são provenientes de prestadores de serviços de acesso à Internet sediados no país? E se forem provenientes de prestadores de serviços sediados na Europa? E ainda se forem prestadores de serviços sediados fora da União Europeia?

(Exemplos: contactos com esses prestadores de serviços para discussão sobre as medidas a adoptar para combate ao SPAM, existem “acordos de interligação” sob os quais é espectável actuação após o endereçamento das ocorrências, adopção de filtros ou bloqueamento do tráfego caso o ISP não adopte quaisquer medidas de combate ao SPAM, encaminhamos para que sejam adoptadas medidas legais de sancionamento, não adoptamos nenhuma medida mas gostaríamos de poder actuar, ...)