01 | Objetivo

O objetivo deste documento é definir a utilização responsável dos serviços, recursos eletrónicos e infraestrutura de comunicações da Caixilour.

02 | Procedimento

2.1 Âmbito

- Portais Institucionais e plataformas de backoffice de apoio aos processos da atividade;
- Infraestrutura de comunicações com fios e sem fios;
- Serviço de correio eletrónico;
- Recursos computacionais ligados à infraestrutura de comunicações;
- Acesso a serviços eletrónicos externos, efetuados a partir das redes de comunicações da Caixilour;
- Acesso a serviços eletrónicos externos, cujo sistema de controlo de acesso seja através de VPN, utilizando as credenciais da Caixilour.

2.2 Introdução

A Caixilour disponibiliza um conjunto de serviços de rede e eletrónicos com o objetivo de apoiar os processos da atividade da empresa, investigação, acesso à informação e comunicação interna e externa.

A utilização de serviços de rede e eletrónicos, deverá ser levada a cabo em estreita consonância com os Manual de Procedimentos Internos, Missão, Visão e Valores da Caixilour.

A utilização responsável destes serviços de rede e eletrónicos é um fator importante de eficiência no funcionamento e do bom nome da Caixilour. O uso aceitável terá de ser, acima de tudo, ético e responsável, refletindo a honestidade e demonstrando o respeito pela propriedade intelectual, copyright, domain names, pelos direitos individuais à privacidade, pelos mecanismos de segurança dos sistemas e pela garantia da disponibilidade dos serviços eletrónicos. Uma correta utilização contribui, também, para reduzir os riscos de segurança que podem ter um impacto elevado no funcionamento dos mesmos.

O contributo de todos constitui um esforço da comunidade, fundamental à existência de serviços

de rede e eletrónicos de qualidade elevada.

As credenciais institucionais (login/password) de acesso aos serviços de rede, plataformas e eletrónicos, atribuída a cada membro da Caixilour, é pessoal e intransmissível, sendo cada indivíduo responsável legal pela sua utilização.

A caixa de correio eletrónico atribuída a cada membro da Caixilour é considerada institucional sendo cada indivíduo responsável pela sua correta utilização.

A correta utilização de equipamento eletrónico, propriedade da Caixilour, fornecedores ou de membros da comunidade, ligados à rede de comunicações da empresa, é da responsabilidade legal de cada indivíduo.

A infraestrutura de comunicações da Caixilour é constituída por um conjunto de redes internas, em todo o edifício, interligadas entre si e à rede que permite o acesso à Internet.

2.3 Destinatários

- Direção
- Pessoal administrativo
- Pessoal operacional
- Consultores e empresas de apoio especializado
- Outras pessoas com vínculo temporário com a Caixilour;
- Utilizadores nacionais ou internacionais credenciados na Caixilour.

2.4 Conhecimento da PUA

Os utilizadores que usufruem dos serviços, recursos eletrónicos e infraestrutura de comunicações da Caixilour podem consultar a PUA no site.

Os utilizadores, a partir da atribuição das credenciais institucionais de acesso, passam a estar vinculados à política de utilização aceitável expressa neste documento. Os utilizadores credenciados são informados, por email, da PUA no processo de atribuição das credenciais ou sempre que haja alteração da mesma.

2.5 Política de Utilização Aceitável (PUA)

Enquadramento

A Política de Utilização Aceitável (PUA) das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) da Caixilour tem como objetivo estabelecer os princípios orientadores da utilização adequada dos sistemas informáticos e redes de
comunicações da empresa.

A presente política de utilização aceitável é aplicável a todos os seus funcionários, colaboradores, parceiros e convidados.

Todos os intervenientes devem estar conscientes da sua responsabilidade aquando do uso dos sistemas informáticos da empresa, uso que deve assumir-se inerentemente legal, ético e profissional. Todos devem adotar, dentro do possível, as medidas necessárias para proteger os sistemas de dados e de informação contra acesso não autorizado, danos, perdas, abusos e roubo.

Pressupostos

Os Sistemas de Informação e as TIC incluem as redes, os dados e o seu armazenamento, as tecnologias de comunicação digital online e offline e os dispositivos de acesso. Exemplos: telemóveis, tablets, computadores, câmaras digitais, correio eletrónico, sites e redes sociais.

Os Sistemas de Informação da Caixilour devem ser utilizados de forma adequada, sendo que, ao abrigo da lei portuguesa e das diretivas europeias os seguintes atos constituem uma infração punível por lei: obter acesso não autorizado a material informático, obter acesso não autorizado a material informático com o intuito de cometer ou facilitar outros atos ilícitos ou de alterar material informático sem autorização.

Os equipamentos e programas informáticos disponibilizados pela Caixilour só podem ser utilizados para fins relacionados com a sua atividade profissional e para uso em formação.

Geral

1.1. A informação disponibilizada pelos serviços eletrónicos, da qual a Caixilour é proprietária ou depositária legal, deve ser utilizada/processada de acordo com a legislação em vigor dos direitos

de autor, da proteção de dados ou outra legalmente aplicável.

1.2. O acesso à informação disponibilizada pelos serviços eletrónicos deve ser realizado em consonância com as permissões atribuídas pela Caixilour.

1.3. É da responsabilidade de cada indivíduo reportar o desaparecimento, falta de segurança ou roubo da informação acessível.

1.4. A informação retirada dos serviços eletrónicos existentes pelo membro da comunidade da Caixilour no âmbito da sua atividade, para equipamentos eletrónicos da sua responsabilidade, deve ser protegida e utilizada de acordo com o ponto 1.1. Quando terminar a sua utilização a informação copiada deverá ser eliminada do equipamento eletrónico.

1.5. A utilização de serviços de rede e eletrónicos para fins publicitários só é possível para divulgação de atividades próprias da Caixilour.

1.6. Não é permitida a utilização da infraestrutura de comunicações da Caixilour para fins comerciais ou, de uma maneira geral, para fins não compatíveis com a atividade institucional da Caixilour.

1.7. Não é permitida a instalação de novas infraestruturas de comunicações com e sem fios na Caixilour, sem consentimento prévio da Direção.

1.8. Os serviços de rede e eletrónicos disponibilizados através da infraestrutura de comunicações da Caixilour não poderão ser disponibilizados a terceiros – a título de venda, aluguer ou cedência – pelos Serviços, Unidades Orgânicas ou utilizadores individuais que a ela estejam ligados.

1.9. Em certos casos, e sempre mediante autorização prévia da Direção, o acesso poderá ser facultado a terceiros, nomeadamente e apenas quando se trate de instituições do sistema de ensino, ciência, tecnologia e cultura, com as quais a Caixilour tenha protocolo de colaboração.

1.10. A utilização dos serviços de rede e eletrónicos para fins pessoais, só é permitida se tal não conduzir a uma degradação ou inoperacionalidade de meios e serviços, e se tal não representar quaisquer custos adicionais. Em qualquer caso, a utilização para fins pessoais tem sempre menor prioridade que a utilização institucional, reservando-se a Caixilour o direito de a interromper.

Segurança

2.1. Os equipamentos ligados à infraestrutura de comunicação da Caixilour, e que são utilizados

para acesso aos serviços de rede e eletrónicos, devem estar protegidos contra ataques informáticos (exemplo: antivírus, firewall).

2.2. O utilizador de um equipamento informático ligado à infraestrutura de comunicação da Caixilour, deve garantir que o mesmo não é abandonado temporariamente sem estar bloqueado com uma password. Caso isso aconteça, está configurado o tempo de inutilização que despoleta automaticamente o encerramento da sessão.

2.3. O utilizador deve garantir que a sua conta institucional de acesso aos serviços de rede e eletrónicos possui uma password com complexidade elevada para reduzir o risco de ser facilmente descoberta. Esta password não deverá nunca ser transmitida a terceiros.

2.4. O utilizador deve assegurar que no momento de introdução da sua password, para autenticação nos serviços de rede e eletrónicos, se encontra resguardado para que terceiros não a possam ficar a conhecer.

2.5. Quando terminar a interação com os serviços de rede e eletrónicos deve sempre ser efetuada a operação de "logout", disponível na aplicação, e de seguida encerrar a mesma (exemplo: browsers para acesso a portais).

2.6. Deve ser evitado, sempre que possível, o acesso aos serviços de rede e eletrónicos da Caixilour a partir de equipamentos de utilização pública cuja confiança não possa ser facilmente comprovável (devido à utilização de software malicioso estilo "keylogger" ou outro semelhante).

2.7. No início do ano, as contas de utilizador e e-mail de antigos colaboradores são desativadas. Após período considerado adequado são eliminadas.

2.8. O acesso aos servidores e bastidores da Caixilour são restritos ao pessoal autorizado e devem estar sempre fechados à chave.

2.9. As principais palavras-passe de acesso a plataformas da Caixilour estão guardadas no cofre.

2.10. Existe uma configuração interna por segmentação de redes e servidores, dividindo a rede visitantes/colaboradores/telefones. Os servidores de Active Directory estão configurados em 3 máquinas virtuais geograficamente distintas. A rede Guest é isolada destas redes.

2.11. Alguns portáteis mais recentes já dispõem de autenticação via impressão digital.

Serviço de correio eletrónico

3.1. A caixa de correio eletrónico atribuída a qualquer membro da comunidade Caixilour é considerada institucional. Deve, por isso, ser utilizada para transmissão oficial de informações ou outras trocas de informação no âmbito da atividade na empresa.

3.2. A Caixilour nunca solicita, por email, telefone ou qualquer outro meio, as credenciais de autenticação (password).

3.3. A caixa referida no ponto 3.1 não pode ser utilizada para fins comerciais ou qualquer outro fim que ponha em causa o bom nome da Caixilour.

3.4. A caixa de correio eletrónico atribuída possui uma capacidade limitada, pelo que deverá ser efetuada uma manutenção periódica de arquivo das mensagens, garantindo a operacionalidade permanente da receção de mensagens institucionais.

3.5. Não devem ser enviadas mensagens para um elevado número de destinatários exteriores. Atualmente existem sistemas externos que, quando esta situação é detetada, colocam o sistema de correio eletrónico da Caixilour numa “lista negra”, bloqueando o envio de mensagens por parte de todos os endereços da Caixilour.

3.6. A abertura de mensagens e de anexos provenientes de endereços de origem desconhecida deve ser evitada, dado este ser um dos meios mais utilizados para a distribuição de vírus, “malware” e “phishing”. Sempre que aconteçam estas situações, devem ser comunicadas ao Técnico de Informática. Posteriormente, devem clicar com o botão do lado direito e denunciar phishing, e depois bloquear e eliminar.

3.7. O serviço de correio eletrónico da Caixilour não deve ser utilizado para distribuição massiva de mensagens (SPAM).

3.8. A Caixilour dispõe de um sistema de filtragem SPAM no Office 365 que bloqueia automaticamente e-mails potencialmente comprometidos.

3.9. Os utilizadores de e-mail devem manter a sua assinatura de email atualizada, em linha com a imagem institucional da Caixilour, bem como o Sistema de Gestão da Qualidade.

3.10. A Caixilour dispõe de grupos de distribuição e trabalho no Office 365

3.11. O servidor de e-mail contém uma ferramenta de segurança (Políticas e Regras – Política de Segurança) que permite proteger os utilizadores contra ameaças externas (Exemplo; SPAM,

Phishing e Malwares).

3.12. Aquando da receção de emails gerais, não devem fazer "responder a todos", de forma a não enviar emails em massa desnecessários.

3.13. Ter em atenção que "CC", significa Carbon Copy, e serve para dar conhecimento, ficando todos os destinatários visíveis.

3.14. Ter em atenção que "BCC", significa Before Carbon Copy, e serve para dar conhecimento, não ficando os destinatários visíveis.

Restrições

4.1. Não é permitido retirar para o exterior, por qualquer meio eletrónico, informação propriedade da Caixilour sem autorização prévia da Direção, sob pena de procedimento disciplinar e/ou criminal.

4.2. Não se deve guardar documentos profissionais que contenham informações pessoais ou sensíveis, relacionadas com a Caixilour em todos os dispositivos pessoais (como computadores portáteis, tablets, telemóveis), salvo se estiverem protegidos por palavra-passe ou encriptados.

4.3. Aquando da utilização dos serviços de rede e eletrónicos da Caixilour não é permitido:

- Qualquer utilização que seja ilegal de acordo com a legislação Portuguesa;
- Qualquer utilização que impacte no bom nome da Caixilour no exterior;
- O consumo continuado de elevada largura de banda, sem autorização prévia;
- Pesquisa não autorizada de vulnerabilidades em equipamentos informáticos, o que inclui, mas não se restringe, a scans automáticos;
- Tentativa ou acesso não autorizado a sistemas internos ou externos à Caixilour;
- Utilização da ligação à infraestrutura de comunicações da Caixilour para tentativa de interrupção de serviços ("Denial-of-Service") prestados pela Caixilour ou por externos;
- Distribuir, deliberadamente ou por inação, programas que afetem negativamente a atividade de outros utilizadores, quer da Caixilour quer de redes externas (Vírus, "Spyware", etc);
- Mecanismos que alterem a validade dos dados de endereços físicos de interfaces ("Mac Address Spoofing");

- Falsificação de endereços de hardware de comunicações.

4.4. Qualquer acesso não autorizado aos serviços de rede e eletrónicos disponibilizados pela Caixilour é considerado como uso indevido e, como tal, passível de procedimento disciplinar e/ou criminal.

4.5. Qualquer acesso não autorizado a informação pessoal, reservada ou confidencial, é considerado como uso indevido e, como tal, passível de procedimento disciplinar e/ou criminal.

4.6. Não é permitida a disponibilização de conteúdos cuja propriedade é protegida por direitos de autor.

4.7. Não é permitida qualquer utilização de serviços de rede e eletrónicos da Caixilour que viole as normas estabelecidas no presente documento ou as disposições legais em vigor, com especial ênfase nas disposições consignadas na lei da criminalidade informática (Lei n.º 109/2009, de 15 de setembro).

4.8. Não é permitido o alojamento de documentos pessoais (Exemplo: Fotos das férias, filmes, música, etc) no servidor interno de ficheiros da Caixilour, de forma a não exceder o espaço fornecido por utilizador.

A Caixilour reserva-se o direito de:

5.1. Auditar os serviços de rede e eletrónicos para validar as políticas de utilização definidas.

5.2. Realizar ações de monitorização/auditoria dos serviços de rede e eletrónicos, para efeitos de segurança e manutenção de serviços, por pessoal autorizado e sem colocar em causa a confidencialidade da informação.

5.3. Analisar eventuais denúncias sobre o incumprimento do previsto neste documento. No caso destas terem procedência, as entidades envolvidas serão notificadas devendo, de imediato, regularizar a sua situação. Em casos extremos, e com o fim de evitar danos maiores, a Caixilour poderá bloquear, unilateralmente, contas institucionais, caixas de correio, acesso a serviços de rede e eletrónicos ou desligar temporariamente da infraestrutura de comunicações, o equipamento eletrónico de uma pessoa singular ou coletiva. Em tais situações, a Caixilour fará todos esforços para informar as entidades envolvidas antes de pôr em prática as ações descritas anteriormente. Os processos que forem considerados mais críticos serão dados a conhecer à

Direção.

Responsabilidade

6.1. A Caixilour não assume qualquer responsabilidade legal pelo uso dos serviços, recursos eletrónicos disponibilizados e da sua infraestrutura de comunicações quando este envolva qualquer atuação contrária à lei ou às presentes normas, recaindo tal responsabilidade sobre os utilizadores.

03 | Termos e definições

- PUA – Política de Utilização Aceitável
- TIC – Tecnologias de Informação e Comunicação
- VPN – Virtual Private Network
- SPAM - Sending and Posting Advertisement in Mass