

Condições de oferta e de utilização de serviços de comunicações eletrónicas da Ar Telecom

Índice

1	Identificação do prestador	2
2	Dados de contacto	2
3	Descrição dos serviços.....	2
3.1	Serviços de Voz	3
3.2	Serviços de Dados	6
3.3	Pacotes de serviços.....	9
4	Níveis de serviços de comunicações	10
5	Condições contratuais típicas	10
6	Política de utilização razoável de serviços	10
7	Serviço de apoio técnico	10
8	Reclamações	10
9	Cessação do contrato durante o período de fidelização	11
10	Mecanismos de resolução de litígios	11
11	Tarifários.....	11
11.1	Acesso Voz	12
11.2	Meet IP	13
11.3	Numeração Especial	14
11.4	Serviços interativos.....	14
11.5	Acessos Internet	15
11.6	Rede Ethernet.....	16
11.7	Redes Privadas Virtuais.....	16
11.8	Pacotes.....	17

1 Identificação do prestador

O presente documento integra as condições de oferta e de utilização dos serviços de comunicações eletrónicas da Ar Telecom – Acessos e Redes de Telecomunicações, S.A., sociedade anónima, com sede no Edifício Diogo Cão, Doca de Alcântara Norte, 1350-352 Lisboa, com o número único de pessoa coletiva e de registo na CRC de Lisboa 506 303 810, com o capital social de € 8.644.939,11 ("Ar Telecom"). O Cliente poderá obter mais informações relativas às ofertas constantes deste documento, através do Apoio a Clientes ou em <https://www.artelecom.pt/comunicacoes/>.

2 Dados de contacto

APOIO A CLIENTES E RECLAMAÇÕES

Horário: Dias úteis das 09:00 às 18:00

Telefone: 800 300 400* or 210 304 040**.

Email: artelecom@artelecom.pt

* Chamada gratuita; ** Custo de uma chamada para a rede fixa nacional

APOIO TÉCNICO

Horário: Permanente (24 horas por dia, 7 dias por semana)

Telefone: 800 303 303* ou 210 303 030**

Email: suporte@artelecom.pt

* Chamada gratuita; ** Custo de uma chamada para a rede fixa nacional

3 Descrição dos serviços

A Ar Telecom apenas tem ofertas de serviços de comunicações para o mercado empresarial e, por isso, a contratação destes serviços à Ar Telecom é sempre precedida de uma proposta comercial, pelo que os valores dos tarifários apresentados neste documento são apenas valores máximos de referência.

Salvo indicação em contrário no formulário de aquisição de serviços ou na proposta comercial, a Ar Telecom procederá à ativação dos serviços contratados no prazo máximo de 60 dias úteis a contar da data de assinatura do formulário de aquisição, salvo qualquer impossibilidade técnica ou legal não imputável à Ar Telecom, que, neste caso, informará o Cliente no prazo máximo de 5 (cinco) dias da data em que seja detetada a impossibilidade.

A perceção dos utilizadores da qualidade dos serviços prestados pode ser afetada negativamente por um conjunto de fatores, não controláveis pela Ar Telecom, entre os quais as características dos equipamentos terminais utilizados, o número de aplicações utilizadas em simultâneo, as

características dos servidores utilizados, a capacidade das redes que interligam estes servidores à Internet e o número de utilizadores simultâneos destes servidores.

3.1 Serviços de Voz

3.1.1 Acessos de voz

Serviço de comunicações interpessoais de voz com base em números do plano nacional de numeração atribuídos à Ar Telecom que permite ao Cliente fazer e receber chamadas nacionais e internacionais tanto de e para números geográficos ou não geográficos, incluindo o acesso aos números de emergência.

O Cliente pode optar por numeração própria da Ar Telecom ou por transferir os números de outro operador, aplicando-se neste caso, as regras fixadas no art. 12º, do Regulamento n.º 58/2005, de 18 de agosto, com as alterações introduzidas pelo Regulamento n.º 114/2012, de 13 de março e do Regulamento n.º 257/2018, de 8 de maio (Regulamento da Portabilidade).

A Ar Telecom disponibiliza as seguintes tecnologias de acesso:

(a) Acesso analógico

Linha analógica de acesso à rede telefónica fixa, que permite efetuar chamadas para qualquer rede, através de um canal de voz ao qual tem associado um número telefónico fixo. Compatível com comunicações de voz, fax, receção de pagamentos eletrónicos (POS fixo), instalação de soluções de telesegurança e acesso à internet.

(b) Acesso RDIS

Linha RDIS de acesso à rede telefónica fixa, que permite efetuar e receber mais do que uma comunicação em simultâneo, seja ela de voz ou de dados. Para além da maior largura de banda disponível, as linhas RDIS apresentam um conjunto de funcionalidades não disponíveis nas linhas analógicas permitindo assim: (a) O acesso simultâneo à internet e às comunicações de voz; (b) A marcação direta de extensões, em Clientes com central telefónica; (c) Configurações do tipo ponto-multiponto, que permitem a existência de mais do que um equipamento ligado ao acesso.

A linha RDIS pode ser de dois tipos:

- **Linha básica RDIS** - Permite efetuar ou receber duas comunicações de voz em simultâneo.
- **Linha primária RDIS** - Permite um elevado fluxo de tráfego de entrada e de saída sendo, por isso, uma solução ideal para empresas com necessidade de ligação a centrais telefónicas de grande capacidade.

(c) **Acesso de voz sobre IP**

Permite fazer e receber chamadas através da rede IP ("Internet Protocol"), incluindo chamadas nacionais e internacionais para a rede de comunicações públicas fixa e móvel, utilizando-se, para tal, um telefone IP, ou outros equipamentos IP, por exemplo, centrais telefónicas com suporte SIP e pode ser prestado com recurso a numeração nómada, caso em que é possível o acesso ao serviço a partir de diferentes localizações geográficas ou recurso a numeração geográfica, caso em que o acesso apenas pode ser efetuado a partir de uma única localização geográfica.

3.1.2 MeetIP

Serviço que disponibiliza ao Cliente uma central telefónica virtual com todas as funcionalidades de uma central telefónica tradicional e que integra numa única plataforma, de forma transparente, soluções de voz sobre IP e vídeo sobre IP à medida. A adesão ao serviço pressupõe a subscrição do Serviço de Acesso de Voz da Ar Telecom.

O Cliente tem à sua disposição as seguintes opções:

(a) **MeetIP base**

A solução base MeetIP disponibiliza um conjunto alargado de funcionalidades de central telefónica:

- Identificação de chamadas
- Reencaminhamento de chamadas com base data/hora e origem ou prefixo
- Compatibilidade com a grande maioria dos fabricantes do mercado
- Configuração flexível
- Transporte de sinalização sobre TCP, TLS ou UDP
- Integração com sistemas WebRTC, para unificação de comunicações
- Codificação ampla para transmissão de voz e vídeo
- Conferência, com acesso interno ou externo, com ou sem PIN de acesso
- Música em espera geral, por extensão ou filas
- Caixa de correio de voz por extensão e com acesso interno ou externo, com ou sem PIN de acesso.
- Gestão dos utilizadores
- Desvios e transferências de chamadas
- Possibilidade de receber e enviar fax em modo PDF
- Gravação de chamadas
- Relatórios por data, origem, destino e status

(b) **MeetIP PRO**

O MeetIP PRO para além das funcionalidades do MeetIP, disponibiliza ainda as seguintes funcionalidades avançadas:

- Estatísticas avançadas
- Ranking de operadores
- Gestão de chamadas perdidas
- Agenda corporativa / LDAP
- Click2Call (botão web personalizado integrado no site do cliente)
- Ligação API Rest & Websocket para integração de sistemas externos (CRM's, ERP's, Webservices...)
- Automatização de processos ligando comunicações e ambiente profissional

(c) **MeetIP contact center**

Opção específica para empresas que necessitam de gerir um elevado volume de chamadas simultâneas de entrada e que tem as seguintes características:

- Plataforma dedicada para a gestão total das comunicações
- Monitorização em tempo real de agentes e serviços
- Estatísticas e relatórios personalizados
- Filas de espera ilimitadas (ACD)
- Gestão de atividades, login e pausas
- Retorno automático das chamadas não atendidas
- Ferramentas unificadas para agente e supervisor
- Roteamento avançado de chamadas
- Gravação de chamadas
- Marcador automático de campanhas
- Fácil gestão e implementação de serviços

3.1.3 Numeração especial

Serviço de comunicações interpessoais de voz que permite o reencaminhamento e entrega de chamadas em pontos de atendimento geograficamente dispersos, realizadas a partir de qualquer rede nacional, fixa ou móvel, para um número não geográfico. Sem prejuízo de novos serviços que possam vir a ser disponibilizados, bem como de eventuais alterações impostas por alterações ao Plano Nacional de Numeração, este serviço disponibiliza, pelo menos, as seguintes opções de números especiais:

(a) 800

Nesta opção, o chamador não paga as chamadas realizadas, independentemente de estas serem originadas numa rede móvel ou fixa, dentro ou fora do indicativo (chamadas nacionais), sendo o Cliente do serviço a suportar todo o custo.

(b) 808

Nesta opção, o chamador paga por chamada apenas um custo de chamada local PT, independentemente de a chamada ser originada num Ponto de Terminação de Rede móvel ou fixo, sendo o remanescente do custo da chamada suportado pelo Cliente do serviço.

(c) 707

Nesta opção, apenas disponível para chamadas com destino em Pontos de Terminação de Rede fixos nacionais, o chamador suporta a totalidade do custo da chamada, que é um custo fixo, por regra, superior ao custo das chamadas nacionais em Pontos de Terminação de Rede fixos.

(d) 760

Nesta opção, apenas disponível para chamadas com destino em Pontos de Terminação de Rede fixos nacionais, o chamador paga um custo de chamada fixado pela ANACOM independentemente de a chamada ser originada numa rede móvel ou fixa dentro ou fora do indicativo (chamadas nacionais).

3.1.4 Serviços Interativos

A Ar Telecom disponibiliza os seguintes Serviços interativos:

(a) SMS

Serviço de envio massivo de mensagens de texto para uma base de dados de telefones pré-definida.

(b) Click&talk

Serviço que permite os visitantes de um site serem contactados pela empresa em poucos segundos, sem que tenham de suportar qualquer custo. A chamada de origem e o ponto de atendimento fazem parte do plano de numeração nacional.

(c) Quickpay

Serviço que permite receber micro pagamentos de conteúdos online através da realização de uma chamada telefónica para um número da gama 76X.

(d) VMS

Serviço de envio maciço de chamadas de voz, com uma mensagem pré-definida, para uma base de dados de números de telefone (numeração nacional, internacional, fixo ou móvel).

3.2 Serviços de Dados

As ligações entre um PTR (ponto de terminação de rede) e a rede de dados da Ar Telecom faz-se sobre circuitos assimétricos ou simétricos, sem contenção, com garantia de largura de banda

dedicada, escalável até 100 Gbps, com elevada disponibilidade e desempenho e suportado sobre várias tecnologias de acesso.

3.2.1 Serviço de Acesso Internet

O serviço de acesso à rede Internet pode ser disponibilizado num Ponto de Terminação de Rede, pertencente ao Cliente, ou pode ser disponibilizado num Ponto de Rede da Ar Telecom, de modo a ser partilhado por vários locais interligados através do serviço VPN ou Ethernet.

3.2.1.1 Qualidade do serviço

A Ar Telecom assegura o tratamento equitativo de todo o tráfego, sem discriminações, restrições ou interferências e independentemente do emissor e do recetor do conteúdo acedido ou distribuído, das aplicações ou serviços utilizados ou prestados, ou do equipamento terminal utilizado e garante as seguintes velocidades de tráfego consoante a tecnologia de acesso, a largura de banda contratada e desde que seja tecnicamente viável:

- (a) **Nos acessos à internet assimétricos**, a velocidade máxima, média e mínima do acesso local à Internet (em Mbps) é a definida na tabela abaixo:

	Downstream				Upstream			
	Débito Anunciado	Débito Máximo	Débito normalmente disponível	Débito mínimo	Débito Anunciado	Débito Máximo	Débito normalmente disponível	Débito mínimo
30M/6M	30	30	27	24	6	6	5	4
50M/5M	50	50	45	40	5	5	5	3
50M/10M	50	50	45	40	10	10	9	8
100M/10M	100	100	90	80	20	20	18	16
100M/20M	100	100	90	80	25	25	23	20
200M/100M	200	200	180	100	100	100	50	30
250M/25M	250	250	225	200	50	50	45	40
250M/50M	250	250	225	200	50	50	45	40
500M/50M	500	500	450	400	50	50	45	40
500M/100M	500	500	450	400	100	100	90	80
1000M/100M	1000	1000	900	800	100	100	90	80
1000M/200M	1000	1000	900	800	200	200	180	160

- (b) **Nos acessos à internet simétricos**, com tecnologia de fibra ótica, a velocidade máxima, média e mínima do acesso local à Internet (em Mbps) é coincidente com a velocidade divulgada no serviço contratado, desde que cumpridas as recomendações de ligação dos equipamentos locais e de medição de velocidade.

	Downstream				Upstream			
	Débito Anunciado	Débito Máximo	Débito normalmente disponível	Débito mínimo	Débito Anunciado	Débito Máximo	Débito normalmente disponível	Débito mínimo
2 M	2	2	2	2	2	2	2	2
4M	4	4	4	4	4	4	4	4
6M	6	6	6	6	6	6	6	6
8M	8	8	8	8	8	8	8	8
10M	10	10	10	10	10	10	10	10
15M	15	15	15	15	15	15	15	15
20M	20	20	20	20	20	20	20	20
30M	30	30	30	30	30	30	30	30
40M	40	40	40	40	40	40	40	40
50M	50	50	50	50	50	50	50	50
100M	100	100	100	100	100	100	100	100
200M	200	200	200	200	200	200	200	200
300M	300	300	300	300	300	300	300	300
500M	500	500	500	500	500	500	500	500
1000M	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000
10000M	10000	10000	10000	10000	10000	10000	10000	10000

3.2.2 Serviço de Rede Ethernet

Serviço de transporte de dados, seguro e eficaz, entre vários Pontos de Terminação de Rede, geograficamente distintos, usando tecnologia Ethernet. As ligações poderão ser ponto-a-ponto, ponto-a-multiponto e/ou multiponto-a-multiponto. O serviço exige a existência de um circuito entre cada PTR e a rede da Ar Telecom.

3.2.3 Serviço de redes privadas virtuais (VPN)

Serviço que implementa redes privadas virtuais, possibilitando a comunicação segura e eficaz entre diversos Pontos de Terminação de Rede, geograficamente distintos. A sua implementação permite a convergência de serviços numa única rede possibilitando aos seus utilizadores adicionarem soluções que potenciam o aumento da eficiência como a voz sobre IP, a virtualização ou o controlo de acessos centralizado. Não existe qualquer tipo de limitação quanto ao tipo de tecnologia do acesso local utilizado. Isto significa, que é possível integrar na mesma rede privada linhas dedicadas, ligações rádio, acessos DSL, entre outros, de uma forma transparente e simples. Esta flexibilidade torna este serviço na melhor solução para a interligação de locais, permitindo a implementação de arquiteturas de rede escaláveis.

O serviço exige a existência de um circuito entre cada PTR e a rede da Ar Telecom.

3.3 Pacotes de serviços

A Ar Telecom disponibiliza pacotes de serviços de vários serviços com o objetivo de proporcionar melhores condições comerciais aos clientes. As características dos serviços incluídos nos pacotes são em tudo equivalentes às características dos respetivos serviços individuais publicados neste documento.

3.3.1 Pacotes de MeetIP e voz

Descrição	Serviços incluídos
MeetIP Start 5	MeetIP Base com 1 Trunk SIP Ar Telecom com 5 canais SIP, 2 ddi e 2000 minutos incluídos (rede fixa e movél nacional) 1 MeetIP com suporte a 1 trunk SIP com 5 canais, 10 ddi suportados, 5 Extensões base, 2 Filas de atendimento, 5 Grupos de extensões, 2 IVR, 2 Salas de conferências e 1 Meetphone Business.
MeetIP Start 10	MeetIP Base com 1 Trunk SIP Ar Telecom com 10 canais SIP, 2 ddi e 4000 minutos incluídos (rede fixa e movél nacional) 1 MeetIP com suporte a 1 trunk SIP com 10 canais, 10 ddi suportados, 10 Extensões base, 2 Filas de atendimento, 5 Grupos de extensões, 2 IVR, 2 Salas de conferências e 1 Meetphone Business.
MeetIP Start 15	MeetIP Base com 1 Trunk SIP Ar Telecom com 15 canais SIP, 10 ddi e 6000 minutos incluídos (rede fixa e movél nacional) 1 MeetIP com suporte a 1 trunk SIP com 15 canais, 20 ddi suportados, 15 Extensões base, 2 Filas de atendimento, 5 Grupos de extensões, 2 IVR, 2 Salas de conferências e 1 Meetphone Business.
MeetIP Start 25	MeetIP Base com 1 Trunk SIP Ar Telecom com 25 canais SIP, 10 ddi e 8000 minutos incluídos (rede fixa e movél nacional) 1 MeetIP com suporte a 1 trunk SIP com 25 canais, 30 ddi suportados, 25 Extensões base, 2 Filas de atendimento, 5 Grupos de extensões, 2 IVR, 2 Salas de conferências e 1 Meetphone Business.
MeetIP Start 40	MeetIP Base com 1 Trunk SIP Ar Telecom com 40 canais SIP, 10 ddi e 12000 minutos incluídos (rede fixa e movél nacional) 1 MeetIP com suporte a 1 trunk SIP com 40 canais, 40 ddi suportados, 40 Extensões base, 2 Filas de atendimento, 5 Grupos de extensões, 2 IVR, 2 Salas de conferências e 1 Meetphone Business.

3.3.2 Pacotes MeetIP, voz e acesso à internet

Descrição	Serviços incluídos
SmartOffice 5 @400	MeetIP Start 5 + Acesso acesso internet assimétrico 400/100
SmartOffice 5 @200	MeetIP Start 5 + Acesso acesso internet assimétrico 200/100
SmartOffice 10 @400	MeetIP Start 10 + Acesso acesso internet assimétrico 400/100
SmartOffice 10 @200	MeetIP Start 10 + Acesso acesso internet assimétrico 200/100
SmartOffice 15 @400	MeetIP Start 15 + Acesso acesso internet assimétrico 400/100
SmartOffice 15 @200	MeetIP Start 15 + Acesso acesso internet assimétrico 200/100
SmartOffice 25 @400	MeetIP Start 25 + Acesso acesso internet assimétrico 400/100
SmartOffice 25 @200	MeetIP Start 25 + Acesso acesso internet assimétrico 200/100

SmartOffice 40 @400	MeetIP Start 40 + Acesso acesso internet assimétrico 400/100
SmartOffice 40 @200	MeetIP Start 40 + Acesso acesso internet assimétrico 200/100

4 Níveis de serviços de comunicações

Para obter mais informação sobre os níveis de Serviços de Comunicações, consulte o nosso site de Internet em: <https://www.artelecom.pt/documentacao/>

5 Condições contratuais típicas

O Cliente pode obter mais informação sobre as condições contratuais típicas consultando as Condições gerais de prestação de serviços de comunicações eletrónicas da Ar Telecom em: <https://www.artelecom.pt/documentacao/>

6 Política de utilização razoável de serviços

A Política de Utilização Responsável (PUR) define, para além das obrigações legais vigentes e de eventuais obrigações contratuais específicas, os direitos e deveres dos clientes da Ar Telecom 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 Telecom.

A PUR tem carácter extracontratual e a sua versão atualizada está disponível no sítio da Ar Telecom em <https://www.artelecom.pt/documentacao/>

7 Serviço de apoio técnico

A Ar Telecom assegura ao Cliente um serviço de apoio técnico, de atendimento permanente e suportado em equipas com sólidos conhecimentos técnicos que aplicam práticas e normas internacionais reconhecidas. O reporte de incidentes por parte do Cliente pode ser efetuado, por telefone ou correio eletrónico para os contactos disponibilizados na secção 2 Contactos.

8 Reclamações

Sem prejuízo do recurso aos tribunais judiciais ou arbitrais o Cliente pode reclamar junto da Ar Telecom de atos e omissões que violem as disposições legais aplicáveis à prestação dos serviços de comunicações eletrónicas, através de carta enviada para a sede social da Ar Telecom, ou para o

endereço eletrónico artelecom@artelecom.pt. A reclamação a apresentar pelo Cliente deverá ser apresentada no prazo máximo de 30 (trinta) dias, contados a partir do conhecimento dos factos pelo Cliente. A Ar Telecom que deverá informar o Cliente da resolução da reclamação no prazo máximo de 20 (vinte) dias a contar da data da sua receção.

9 Cessação do contrato durante o período de fidelização

No caso de cessação do contrato durante o período de fidelização, por iniciativa do Cliente ou por motivo ao mesmo imputável, salvo em situações de justa causa, será devido à Ar Telecom um valor calculado nos termos do número 9 do Formulário de aquisição de serviços de comunicações.

10 Mecanismos de resolução de litígios

A prestação de serviços de comunicações eletrónicas é regulada pela lei portuguesa. Todos os litígios emergentes dos contratos celebrados com os Clientes ou com eles relacionados serão resolvidos pelo Tribunal Judicial da Comarca de Lisboa, com renúncia expressa a qualquer outro foro.

11 Tarifários

Aos valores apresentados nas tabelas abaixo acresce IVA à taxa legal em vigor.

O valor da instalação de um circuito depende da sua localização geográfica, do tipo de circuito pretendido e velocidade de transferência desejada pelo que o valor é determinado caso a caso e apresentado ao cliente na proposta comercial.

11.1 Acesso Voz

Descrição	Valor de ativação *	Mensalidade sem fidelização	Mensalidade contratos 12 meses	Mensalidade contratos 24 meses	Mensalidade contratos 36 meses
Trunks IP fixo					
5 x Canais	50 €	204,75 €	19,50 €	15,00 €	12,00 €
30 x Canais	50 €	682,50 €	65,00 €	50,00 €	45,00 €
60 x Canais	50 €	1 092,00 €	104,00 €	80,00 €	75,00 €
90 x Canais	50 €	1 365,00 €	130,00 €	100,00 €	95,00 €
DDIs Geográficos ou nómadas					
1 x DDI	25 €	3,41 €	0,33 €	0,25 €	0,25 €
Tarifário da numeração geográfica e nómada (taxação ao segundo após 30º segundo)					
Rede Fixa Nacional	n.a	0,14 €	0,01 €	0,010 €	0,010 €
Rede Móvel Nacional	n.a	0,34 €	0,03 €	0,025 €	0,025 €
Rede Fixa Espanha	n.a	0,15 €	0,01 €	0,011 €	0,011 €
Rede Móvel Espanha	n.a	0,68 €	0,07 €	0,050 €	0,050 €
União Europeia	n.a	1,09 €	0,10 €	0,080 €	0,080 €
Suíça, Noruega, Andorra, Gibraltar, Mónaco, S. Marino	n.a	0,82 €	0,08 €	0,060 €	0,060 €
Rede móvel Europa	n.a	2,05 €	0,20 €	0,150 €	0,150 €
Resto Europa	n.a	2,05 €	0,20 €	0,150 €	0,150 €
EUA e Canada	n.a	0,68 €	0,07 €	0,050 €	0,050 €
Rede Fixa Brasil	n.a	0,41 €	0,04 €	0,030 €	0,030 €
Angola, Moçambique, Cabo Verde, Africa do Sul	n.a	2,73 €	0,26 €	0,200 €	0,200 €
Resto América	n.a	2,73 €	0,26 €	0,200 €	0,200 €
Resto Mundo	n.a	5,46 €	0,52 €	0,400 €	0,400 €
Rede Móvel Brasil	n.a	1,64 €	0,16 €	0,120 €	0,120 €
Satélite	n.a	81,90 €	7,80 €	6,000 €	6,000 €

* Aplicado apenas a contratos com duração inferior a 24 meses

11.2 Meet IP

Descrição	Valor de ativação *	Mensalidade sem fidelização	Mensalidade contratos 12 meses	Mensalidade contratos 24 meses	Mensalidade contratos 36 meses
MeetIP - Trunk SIP Ar Telecom	12,72 €	10,60 €	10,00 €	9,50 €	9,0 €
MeetIP - Trunk SIP Ar Telecom - Canais adicionais	1,32 €	1,10 €	1,00 €	1,00 €	0,90 €
MeetIP - Trunk SIP Outras ligações	18,96 €	15,80 €	15,00 €	14,30 €	14,00 €
MeetIP - Trunk SIP Outras ligações - Canais adicionais	1,32 €	1,10 €	1,00 €	1,00 €	0,90 €
MeetIP - Números diretos (ddi) suportados	0,72 €	0,60 €	0,50 €	0,50 €	0,45 €
MeetIP - Extensão	3,84 €	3,20 €	3,00 €	2,90 €	2,50 €
MeetIP - Grupos de Extensões	1,32 €	1,10 €	1,00 €	1,00 €	1,00 €
MeetIP - Fila de atendimento	1,32 €	1,10 €	1,00 €	1,00 €	1,00 €
MeetIP - IVR	2,64 €	2,20 €	2,00 €	1,90 €	1,90 €
MeetIP - Sala de conferência	2,64 €	2,20 €	2,00 €	1,90 €	1,90 €
MeetIP - Gravação de chamadas	1,32 €	1,10 €	1,00 €	1,00 €	1,00 €
MeetIP - MeetPhone Office	2,64 €	2,20 €	2,00 €	1,90 €	1,90 €
MeetIP - MeetPhone Go	2,64 €	2,20 €	2,00 €	1,90 €	1,90 €
MeetIP - MeetPhone Business + Web	3,84 €	3,20 €	3,00 €	2,90 €	2,90 €
MeetIP - MeetPhone Total (Go + Business + Web)	3,84 €	3,20 €	3,00 €	2,90 €	2,90 €
MeetIP - Integração com CRM	3,84 €	3,20 €	3,00 €	2,90 €	2,90 €
MeetIP PRO - Extensão Pro	6,36 €	5,30 €	5,00 €	4,80 €	4,80 €
MeetIP PRO - Integração CRM API Rest/Web Socket	3,84 €	3,20 €	3,00 €	2,90 €	2,90 €
MeetIP PRO - Módulo Web RTC (salesforce)	2,64 €	2,20 €	2,00 €	1,90 €	1,90 €
MeetIP PRO - Módulo Telemarketing	6,36 €	5,30 €	5,00 €	4,80 €	4,80 €
MeetIP PRO - Módulo Wallboard	18,96 €	15,80 €	15,00 €	14,30 €	14,30 €
MeetIP PRO - Smart IVR Básico	36,72 €	30,60 €	29,00 €	27,60 €	27,60 €
MeetIP PRO - Smart IVR Básico - canal adicional	24,00 €	20,00 €	19,00 €	18,10 €	18,10 €
MeetIP PRO - Smart IVR Plus	56,88 €	47,40 €	45,00 €	42,80 €	42,80 €
MeetIP PRO - Smart IVR Plus - canal adicional	31,68 €	26,40 €	25,00 €	23,80 €	23,80 €
MeetIP PRO - Módulo inquérito automático	36,72 €	30,60 €	29,00 €	27,60 €	27,60 €
MeetIP PRO - Módulo inquérito automático - canal adicional	24,00 €	20,00 €	19,00 €	18,10 €	18,10 €

11.3 Numeração Especial

Descrição	Valor de ativação *	Mensalidade sem fidelização	Mensalidade contratos 12 meses	Mensalidade contratos 24 meses	Mensalidade contratos 36 meses
Números Especiais 800					
800 XXX XXX	50 €	614,25 €	58,50 €	45,00 €	30,00 €
Chamada Recebidas da rede fixa nacional (com PA num número fixo)	n.a	0,41 €	0,04 €	0,030 €	0,030 €
Chamada Recebidas da rede móvel nacional (com PA num número fixo)	n.a	1,77 €	0,17 €	0,130 €	0,130 €
Chamada Recebidas da rede fixa nacional (com PA num número móvel)	n.a	0,82 €	0,08 €	0,060 €	0,060 €
Chamada Recebidas da rede móvel nacional (com PA num número móvel)	n.a	2,18 €	0,21 €	0,160 €	0,160 €
Números Especiais 808					
808 XXX XXX	50 €	614,25 €	58,50 €	45,000 €	30,000 €
Chamada Recebidas da rede fixa nacional (com PA num número fixo)	n.a	0,14 €	0,01 €	0,010 €	0,010 €
Chamada Recebidas da rede móvel nacional (com PA num número fixo)	n.a	1,30 €	0,12 €	0,095 €	0,095 €
Chamada Recebidas da rede fixa nacional (com PA num número móvel)	n.a	0,55 €	0,05 €	0,040 €	0,040 €
Chamada Recebidas da rede móvel nacional (com PA num número móvel)	n.a	1,71 €	0,16 €	0,125 €	0,125 €
Números Especiais 707					
707 XXX XXX	50 €	614,25 €	58,50 €	45,00 €	30,00 €

11.4 Serviços interativos

Serviço	Descrição e valores
SMS	Set-up campanha: 150€; Valor/sms: 0,10€/sms; Valido para destinos nacionais
Click&talk	Set-up campanha: 250€; Valor/contacto: 0,07€/minuto A chamada de origem e o ponto de atendimento fazem parte do plano de numeração nacional Faturação ao segundo após 30 segundos: Válido para destinos nacionais
Quickpay	Set-up: 150€; PVP (7603x): 0,60€+IVA; PVP (7613x): 1,00€+IVA Partilha de receitas 760 : 0,30€/chamada; Partilha de receitas 761 : 0,40€/chamada
VMS	Set-up campanha: 250€; Valor/Vms: 0,06€/vms Vms: duração da chamada até 60 segundos; Valido para destinos nacionais

11.5 Acessos Internet

Descrição	Valor de instalação *	Valor de ativação *	Mensalidade sem fidelização	Mensalidade contratos 12 meses	Mensalidade contratos 24 meses	Mensalidade contratos 36 meses
Acesso à Internet Simétrico						
2M	250 €	250 €	1 228,50 €	78 €	73 €	68 €
4M	250 €	250 €	1 265,36 €	87 €	81 €	76 €
6M	250 €	250 €	1 303,32 €	96 €	90 €	84 €
8M	250 €	250 €	1 342,42 €	105 €	98 €	92 €
10M	250 €	250 €	1 382,69 €	111 €	104 €	97 €
15M	250 €	250 €	1 479,48 €	131 €	122 €	114 €
20M	250 €	250 €	1 583,04 €	150 €	140 €	131 €
30M	250 €	250 €	1 693,85 €	183 €	171 €	160 €
40M	250 €	250 €	1 812,42 €	213 €	199 €	186 €
50M	250 €	250 €	1 939,29 €	243 €	226 €	211 €
100M	250 €	250 €	2 715,01 €	390 €	363 €	338 €
200M	250 €	250 €	3 822,00 €	651 €	606 €	564 €
300M	250 €	250 €	5 159,70 €	906 €	843 €	784 €
500M	500 €	500 €	6 965,60 €	1 742 €	1 621 €	1 508 €
1000M	500 €	500 €	7 662,15 €	2 842 €	2 644 €	2 459 €
10000M	1000 €	1000 €	8 428,37 €	4 800 €	4 464 €	4 152 €
Acesso à Internet assimétrico						
30M/6M	250 €	250 €	1 365,00 €	130,00 €	100,00 €	100,00 €
50M/5M	250 €	250 €	1 501,50 €	143,00 €	110,00 €	110,00 €
50M/10M	250 €	250 €	1 638,00 €	156,00 €	120,00 €	120,00 €
100M/10M	250 €	250 €	2 047,50 €	195,00 €	150,00 €	150,00 €
100M/20M	250 €	250 €	2 184,00 €	208,00 €	160,00 €	160,00 €
200M/100M	250 €	250 €	2 500,00 €	250,00 €	200,00 €	190,00 €
250M/25M	250 €	250 €	3 071,25 €	292,50 €	225,00 €	225,00 €
250M/50M	250 €	250 €	3 412,50 €	325,00 €	250,00 €	250,00 €
500M/50M	500 €	500 €	4 641,00 €	442,00 €	340,00 €	340,00 €
500M/100M	500 €	500 €	5 050,50 €	481,00 €	370,00 €	370,00 €
1000M/100M	500 €	500 €	7 098,00 €	676,00 €	520,00 €	520,00 €
1000M/200M	500 €	500 €	7 644,00 €	728,00 €	560,00 €	560,00 €

* Aplicado apenas a contratos com duração inferior a 24 meses

11.6 Rede Ethernet

Descrição	Valor de instalação *	Valor de ativação *	Mensalidade sem fidelização	Mensalidade contratos 12 meses	Mensalidade contratos 24 meses	Mensalidade contratos 36 meses
Circuitos simétricos						
2M	1 000 €	1 000 €	1 228,50 €	117 €	90€	62 €
6M	1 000 €	1 000 €	1 303,32 €	124 €	95 €	76 €
10M	1 000 €	1 000 €	1 382,69 €	130 €	100 €	90 €
15M	1 000 €	1 000 €	1 479,48 €	144 €	134 €	125 €
20M	1 000 €	1 000 €	1 583,04 €	165 €	154 €	144 €
30M	1 000 €	1 000 €	1 693,85 €	201 €	188 €	175 €
40M	1 000 €	1 000 €	1 812,42 €	234 €	218 €	203 €
50M	1 000 €	1 000 €	1 939,29 €	267 €	249 €	232 €
100M	1 000 €	1 000 €	2 715,01 €	429 €	399 €	372 €
200M	1 000 €	1 000 €	3 822,00 €	716 €	666 €	620 €
300M	1 000 €	1 000 €	5 159,70 €	997 €	927 €	863 €
500M	2 000 €	2 000 €	6 965,60 €	1 916 €	1 783 €	1 659 €
1000M	2 000 €	2 000 €	7 662,15 €	3 126 €	2 908 €	2 705 €
10000M	5 000 €	5 000 €	8 428,37 €	5 280 €	4 911 €	4 568 €

* Apenas aplicável a contratos com duração inferior a 24 meses.

11.7 Redes Privadas Virtuais

Descrição	Valor de instalação *	Valor de ativação *	Mensalidade sem fidelização	Mensalidade contratos 12 meses	Mensalidade contratos 24 meses	Mensalidade contratos 36 meses
Circuitos simétricos						
2M	1 000 €	1 000 €	1 228,50 €	117 €	90€	85 €
6M	1 000 €	1 000 €	1 303,32 €	124 €	95 €	90 €
10M	1 000 €	1 000 €	1 382,69 €	125 €	110 €	98 €
15M	1 000 €	1 000 €	1 479,48 €	130 €	118 €	108 €
20M	1 000 €	1 000 €	1 583,04 €	135 €	126 €	118 €
30M	1 000 €	1 000 €	1 693,85 €	165 €	154 €	144 €
40M	1 000 €	1 000 €	1 812,42 €	192 €	179 €	167 €
50M	1 000 €	1 000 €	1 939,29 €	219 €	204 €	190 €
100M	1 000 €	1 000 €	2 715,01 €	351 €	327 €	305 €
200M	1 000 €	1 000 €	3 822,00 €	586 €	545 €	507 €
300M	1 000 €	1 000 €	5 159,70 €	815 €	759 €	706 €
500M	2 000 €	2 000 €	6 965,60 €	1 568 €	1 459 €	1 357 €
1000M	2 000 €	2 000 €	7 662,15 €	2 558 €	2 379 €	2 213 €
10000M	5 000 €	5 000 €	8 428,37 €	4 320 €	4 018 €	3 737 €

* Apenas aplicável a contratos com duração inferior a 24 meses

11.8 Pacotes

11.8.1 Meet IP e Voz

Descrição	Valor de instalação *	Valor de ativação *	Mensalidade sem fidelização	Mensalidade contratos 12 meses	Mensalidade contratos 24 meses	Mensalidade contratos 36 meses
MeetIP Start 5	500,00€	500,00€	28,80 €	24,00 €	20,00 €	19,00 €
MeetIP Start 10	500,00€	500,00€	55,20 €	46,00 €	38,33 €	36,50 €
MeetIP Start 15	500,00€	500,00€	82,80 €	69,00 €	58,33 €	55,50 €
MeetIP Start 25	500,00€	500,00€	114,00 €	95,00 €	80,00 €	76,00 €
MeetIP Start 40	500,00€	500,00€	172,80 €	144,00 €	121,67 €	115,60 €

* Apenas aplicável a contratos com duração inferior a 12 meses

11.8.2 Meet IP e Voz e acesso à Internet

Descrição	Valor de instalação *	Valor de ativação *	Mensalidade sem fidelização	Mensalidade contratos 12 meses	Mensalidade contratos 24 meses	Mensalidade contratos 36 meses
SmartOffice 5 @400	1000,00€	1000,00€	2078,00€	285,00€	190,00€	140,00€
SmartOffice 5 @200	1000,00€	1000,00€	1656,00€	246,00€	164,00€	124,00€
SmartOffice 10 @400	1000,00€	1000,00€	2434,00€	318,00€	212,00€	162,00€
SmartOffice 10 @200	1000,00€	1000,00€	2013,00€	279,00€	186,00€	146,00€
SmartOffice 15 @400	1000,00€	1000,00€	2726,00€	345,00€	230,00€	180,00€
SmartOffice 15 @200	1000,00€	1000,00€	2240,00€	300,00€	200,00€	160,00€
SmartOffice 25 @400	1000,00€	1000,00€	3244,00€	393,00€	262,00€	212,00€
SmartOffice 25 @200	1000,00€	1000,00€	2726,00€	345,00€	230,00€	190,00€
SmartOffice 40 @400	1000,00€	1000,00€	4022,00€	465,00€	310,00€	260,00€
SmartOffice 40 @200	1000,00€	1000,00€	3536,00€	420,00€	280,00€	240,00€

* Apenas aplicável a contratos com duração inferior a 12 meses