

Índice

Índice	1
Introdução.....	2
Sumário Executivo.....	3
Descrição das Soluções Propostas.....	5
1. Solução RED – Opção Escritório	5
2. Condições Genéricas do Tarifário	7
3. Condições Gerais da Proposta	11
4. Tarifários Opção Escritório	13
Notas:	14
5. Tarifários Onenet	15



Introdução

Desde a nossa entrada no mercado português, que estabelecemos como prioridade desenvolver e aperfeiçoar o Serviço Móvel em Portugal, encontrar novas e as melhores soluções de comunicação, de forma a antecipar as necessidades dos nossos Clientes.

É nesse sentido que trabalhamos e é por tudo isto que somos Líderes de Mercado no Sector Empresarial.

A Vodafone obteve mais uma vez o maior índice de satisfação dos Clientes no sector das telecomunicações, de acordo com o Relatório ECSI Portugal, de Julho 2012. Com efeito, a Vodafone registou um índice de satisfação de 7,79 (escala de 1 a 10), nas sete variáveis analisadas, o mais elevado de todo o sector das telecomunicações.

Descubra como podemos contribuir para a produtividade da sua empresa.

REDE VODAFONE

De última geração, a primeira a lançar a tecnologia 4G em Março de 2012 - o mais recente e importante passo na evolução da transmissão de dados móveis. Reconhecida pela ANACOM como aquela com melhor desempenho, tanto na tecnologia GSM (2G) como UMTS (3G). Com uma estrutura de rede fixa que cobre mais de 80% das empresas nacionais, a Vodafone dispõe também de uma rede de fibra óptica.

EQUIPAMENTOS

Exclusivos e de última geração, que lhe permitem trabalhar em total mobilidade.

OFERTA COMPLETA

Oferecemos soluções competitivas e diversificadas para que as capacidades de comunicação móvel dos nossos Clientes sejam uma mais valia no seu dia-a-dia profissional. As nossas soluções passam por serviços dentro e fora do Escritório, porque trabalhar é cada vez mais um conceito que pressupõe mobilidade.

SERVIÇO DE APOIO A CLIENTES

Exclusivo para Clientes empresariais, distinguido pela Associação Portuguesa de Contact Centers (APCC) como Melhor Centro de Relacionamento com Clientes e Melhor Nível de Satisfação Final de Clientes.

A satisfação dos Clientes é para nós a mais importante aposta. Para isso criámos, especialmente para a oferta empresarial, um conjunto de serviços dedicados e especializados de suporte às soluções que oferecemos. Além de uma linha de apoio exclusiva para Clientes empresariais, existem soluções susceptíveis de levantar questões mais técnicas, pelo que têm contactos próprios onde os Clientes são atendidos por equipas com formação específica.



Sumário Executivo

Depois de uma análise às necessidades que a JUNTA FREGUESIA ALVALADE tem no âmbito das comunicações, elaborámos a nossa Proposta Comercial. Acreditamos que as soluções apresentadas vão de encontro às vossas expectativas de negócio e poderão ser certamente uma mais-valia no dia-a-dia profissional da vossa empresa.

Nesta perspectiva apresentamos sob a forma de resumo as condições que propomos:

1) Opção Escritório da Solução Red Pro e ONENET

OPÇÃO ESCRITÓRIO:

- i. Adesão ao serviço em 2 Escritórios (locais)
 1. Acessos fixos Internet sobre ADSL Vodafone: 1
 2. Acessos fixos Internet sobre FTTH Vodafone: 1
- ii. Total de Equipamentos Fixos: 16
 1. 10 Planos Red Pro Com opção de Telefone Fixo
 2. 6 Telefones Fixos para o Escritório IP SNOM 821
- iii. Compromisso de permanência de 24 meses.

ONENET:

- i. Adesão ao serviço em 6 Escritórios (locais)
 1. Acessos fixos Internet sobre ADSL Vodafone: 1
 2. Acessos fixos Internet sobre FTTH Vodafone: 5
- ii. Total de Equipamentos Fixos: a definir
 1. Telefones Fixos para o Escritório SNOM 821
 2. Telefones Fixos para o Escritório V662
 3. Telefones Fixos para o Escritório Neo 3500
 4. Telefones Fixos para Sala de Reuniões Konfitel 300M
- iii. Compromisso de permanência de 24 meses renováveis por período igual.

Se desejar receber mais informação sobre qualquer um destes Serviços ou para o esclarecimento de qualquer questão relacionada com esta proposta não hesite em contactar o/a [Cláudia Susana Marques](#) responsável pela conta Junta Freguesia Alvalade, que se encontra inteiramente disponível para o ajudar e acompanhar em todo o processo:

Telemóvel: [910417938](tel:910417938)





Descrição das Soluções Propostas

1. Solução RED – Opção Escritório

A solução RED – Opção Escritório compreende tarifários e equipamentos. Neste capítulo descrevemos-lhe a solução que propomos para o seu negócio.

Solução Proposta

1.1. Descrição

Ao conjugar o número fixo dos planos Red Pro com a Opção Escritório passa a ter uma solução completa para todas as necessidades da sua empresa. Esta solução inclui acesso à Internet no escritório, número fixo da empresa e e-fax.

Sem investimento adicional passa a dispor das funcionalidades mais avançadas das centrais telefónicas.

Principais Características e Vantagens

Características

- **Internet**

Acesso à Internet para a Empresa com a melhor velocidade.

- **Número fixo da empresa**

Número fixo para atendimento e distribuição das chamadas do número geral da sua empresa, para os telefones móveis ou fixos.

- **Número de e-fax**

Permite-lhe enviar e receber faxes no PC através de e-mail.

- **Integração Fixo / Móvel**

Os telefones Móveis e Fixos e o e-phone no PC funcionam como um único; partilham as funcionalidades de gestão de chamadas típicas de uma central telefónica e uma única caixa de Voice Mail por utilizador. Um utilizador pode ter até 3 números: um número fixo geográfico (DDI) e/ou um móvel com extensões curtas, e uma extensão interna do e-phone a partir da qual pode também gerir as chamadas dos números fixo e móvel. Um Número da Empresa corresponde a um tipo de utilizador específico, com um número fixo e/ou móvel (número geral ou DDI) e com acesso a funções avançadas de voz, vocacionadas para serviços de atendimento empresarial.

- **Funcionalidades de Chamadas**

Todas as funcionalidades de uma central telefónica para gerir os números da empresa e os números dos seus colaboradores. As funcionalidades são simples de usar em todos os telefones Fixos, Móveis, e no PC com o e-phone. Dispõe de Números Curtos, Apresentação de Número da Empresa, Transferência, Reencaminhamento, Conferência, Música em Espera, Anúncios de Ausência. E ainda, funções avançadas como Gestor / Assistente, Fila de Espera, Grupo de Busca, Captura de Chamada, Atendimento Automático, Barramento de Chamadas, etc.



• Configuração e Administração

O serviço é totalmente personalizável e controlado pela empresa, atendendo a necessidades específicas e ao seu desenvolvimento. Pode gerir facilmente as configurações e as alterações têm efeito imediato, deixando de ser necessário recorrer a um técnico especializado. Tudo isto através de um simples Portal de Configuração web no PC, ou da Linha de Configuração Automática 16 9 15 a partir de qualquer telefone, e em qualquer local.

O Administrador do serviço da empresa pode gerir as configurações dos Utilizadores e suas funções pessoais, organizar os utilizadores em Grupos e atribuir a função de Administrador de Grupo, assim como também gerir os Números da Empresa e respectivas funcionalidades de atendimento.

• Instalação, Manutenção e Suporte

A instalação é fácil e rápida, gerida pela Vodafone de acordo com os requisitos específicos da empresa e com acompanhamento personalizado de todo o processo.

Porque o serviço é implementado sobre a infra-estrutura de rede da Vodafone, deixa de ser necessário ter uma central telefónica na empresa eliminando a complexidade e custos associados (linha de comunicações, manutenção, espaço físico, etc); e proporciona adicionalmente a redundância de solução. E a Vodafone faz a manutenção e suporte ao serviço.

Vantagens

• Produtividade

Com a integração dos telefones Móveis e Fixos, os utilizadores podem estar sempre contactáveis sem restrições de locais ou tecnologia e ter mais tempo para dedicar ao negócio. Levam consigo a central telefónica no Móvel, e a empresa pode gerir os seus contactos de forma mais eficiente e profissional.

• Flexibilidade

A empresa tem a flexibilidade de aumentar o número de planos Red Pro, ou escritórios, em qualquer altura e de acordo com a necessidade do seu negócio. Não é necessário preocupar-se com instalações, nem tem qualquer custo adicional.

• Simplicidade e Rapidez

Um único fornecedor para todos os serviços, logo pode-se concentrar em gerir o negócio.

Num curto espaço de tempo pode ter o seu serviço instalado e configurado.

Um único número de suporte, com uma equipa de apoio especializada.

E com uma relação única de facturação, a análise das despesas de comunicações da empresa é simplificada.

• Controlo de custos

Pode reduzir os custos da empresa, com apenas uma mensalidade por escritório.

Sem investimento inicial ou custos escondidos para manutenção, actualizações ou expansões de equipamento ou do negócio, e com chamadas incluídas entre fixos e móveis da empresa.



2. Condições Genéricas do Tarifário

Tarifário

A solução que propomos à **Junta Freguesia de Alvalade** é a **RED PRO- Opção Escritório e Onenet** conforme o quadro resumo abaixo apresentado:

VOZ FIXA + INTERNET FIXA

Proposta	Valor	Quantidade	Total
REDE FIXA			
Opção Escritório	€25	2	€50
Onenet Site ADSL 24	€15	1	€15
Onenet Site FTTH 50.	€20	5	€100
Telefone Fixo RED PRO 2 – opcional	€5	10	€50
Telefone Fixo Opção Escritório	€7,5	6	€30
Porta POTS	€7,5	2	€15
Utilizadores/Móvel ONENET	€7,5	54	€405
Utilizadores EPHONE	€0	74	€0
TELEFONE(S) FIXO(S) 3G ONENET V662 – opcional	€1	a definir	
TELEFONE(S) FIXO(S) 3G ONENET Neo 3500 – opcional	€2,5	a definir	
TELEFONE(S) FIXO(S) IP ONENET SNOM 821 – opcional	€3	a definir	
Aditivo TV 100 canais		4	
TOTAL REDE FIXA VOZ + INTERNET			€665

Nota: Os telefones de rede fixa associados ao Onenet e Opção escritório são opcionais uma vez que esta solução de gestão de chamadas através do serviço Onenet e Opção Escritório, pode ser feita:

1 - utilizadores que têm número móvel e número fixo:

- telemóvel
- telefone fixo onenet / opção escritório
- ephone através do PC

2 - utilizadores que têm apenas número fixo:

- telefone fixo onenet / opção escritório
- ephone através do PC

Proposta Vodafone Negócios

GSM

Observações	Proposta	Quantidade	Total
GSM – OFERTA RED PRO E RED			
Chamadas e SMS a €0 para todas as redes móveis e fixas nacionais	RED PRO 1	10	
RED PRO 1 – 1,5GB de Internet no telemóvel	RED+ 1º e 2º	6	
RED+ 1º e 2º - 1GB de Internet no telemóvel			
RED 1º e 2º -- 200 MB de Internet no telemóvel	RED 1º e 2º	10	
RED 3º e 4º - 200 MB de Internet no telemóvel	RED 3º e 4º	4	
TOTAL Rede Móvel GSM			€741,03

Notas:

- **9 RED PRO 2 em campanha IPHONE**
- Iphone 5C 16GB: €254,87
- Valor Total de aquisição dos 9 Iphones 5C 16GB - €2293,83
- Valor Total de aquisição de 1 Samsung Galaxy S4 – €0
- Valor Total de aquisição de 13 Nokia 108 - €0
- Valor Total de aquisição de 7 Nokia 208 - €0

Banda Larga Móvel

Tipo Tarifário	BANDA LARGA 100Mbps
Número de serviços na conta	5
Tipo de Plano	Dados individuais ao utilizador

Proposta	Valor Mensal Unitário	Quant.	Valor Total
Banda Larga 100Mbps	€ 27,34	5	€ 136,70
Total			€ 136,70

Notas:

- **5 serviços BL 100Mbps com campanha Ipad**
- Ipad Air 16GB: €257,04
- Valor Total de aquisição dos 5 Ipads 16GB - €1285,20



Proposta Vodafone Negócios

- Valor total de aquisição de 3 HotSpots WiFi - €0

- Subsidição adicional de €2947,69 – para crédito em fatura e compensação dos valores de aquisição dos Iphones e dos I pads (€3579,03)

- Valor total pela aquisição de todos os telemóveis (incluindo os Iphones) e tablets ipad de €631,34

Equipamentos

Estão incluídos na oferta os equipamentos e cablagens necessários para um porto fixo de acesso à Internet para a empresa, e a ligação dos Telefones Fixos subscritos no serviço.

Nota:

- Não se encontra incluída a instalação de uma rede estruturada no escritório, ou de equipamentos de serviço de dados.

Serviço de Equipamento Proposto – Aluguer de Equipamento

A solução apresentada pressupõe o fornecimento, em regime de aluguer, do Equipamento de Router ADSL,Fibra ou 3G/4G, e dos Telefones Fixos ou equipamentos necessários à sua instalação.

A substituição de equipamento em caso de anomalia é efectuada até ao final do dia útil em que for reportada e confirmada a avaria.



Suporte

A Linha de Apoio especializado ao Cliente Vodafone Red Pro, está disponível para clientes através do número 16 9 15 – opção 0 (preço único de €0,202 a partir da rede Vodafone), todos os dias, entre as 9h e as 24h.



3. Condições Gerais da Proposta

- As mensalidades implicam um Compromisso de Permanência de 12 meses;
- Pode subscrever Telefones fixos para a empresa na Opção Escritório, e Telefones fixos para os planos Red Pro, sendo que o Telefone IP apenas está disponível com a subscrição da Opção Escritório;
- Um Número de Empresa ou de e-fax não pode ter Telefone fixo associado; a funcionalidade e-fax não é compatível com outras no mesmo número fixo;
- Os tarifários de Telefones Fixos da Opção Escritório, incluem comunicações ilimitadas sujeitas a uma Política de Utilização Responsável cujo limite é de 5000 minutos para a rede móvel Vodafone (incluindo Intraconta) e redes fixas nacionais, e 2000 minutos para outras redes móveis nacionais. Passado este limite as chamadas são taxadas de acordo com o tarifário de comunicações fixas em vigor;
- Acesso fixo à Internet com tráfego ilimitado em linha ADSL, Fibra ou sobre 4G, com velocidade de respectivamente até 24Mbps/2Mbps, até 100Mbps/10Mbps, e até 100Mbps/50Mbps para utilização no escritório. Em locais onde não existe cobertura 4G, é disponibilizado o acesso à rede 3G/4G à velocidade máxima existente no local;
- O acesso à Internet em 4G inclui as comunicações efectuadas na morada fornecida no momento da activação, com taxa adicional de €3 por dia fora do escritório. Nas comunicações nacionais são aplicados períodos de taxa de 1 MB;
- O tráfego incluído é elegível na utilização das APNs net2.vodafone.pt, corporate.vodafone.pt e internet.vodafone.pt, e não é válido em Roaming;
- A instalação de uma rede Estruturada (LAN), no escritório não está incluída;
- Estão incluídos os equipamentos necessários para um ponto de acesso fixo à Internet para o escritório;
- Os equipamentos são fornecidos em regime de aluguer sem opção de compra;
- Valores sem IVA incluído. Condições Sujeitas a alterações;
- A Vodafone reserva o direito de aplicar medidas restritivas à utilização deste serviço, se o tipo ou volume de utilização de um cliente potenciar a degradação da qualidade de serviço dos restantes ou a integridade da sua rede. No âmbito destas medidas, e no que reporta ao volume de utilização, a Vodafone reserva o direito de, após verificado um consumo acumulado de cem gigabytes no respectivo período de facturação mensal, reduzir temporariamente e até ao final desse período a velocidade de serviço disponível ao Cliente.





Anexos



4. Tarifários Opção Escritório

VALORES POR OPÇÃO ESCRITÓRIO	
Mensalidade	€ 25
Número da Empresa	✓
Número de e-fax	✓
Acesso Fixo à Internet	até 100 Mbps
Equipamento Internet	Router wi-fi incluído
Instalação do Serviço Internet	✓

Equipamento

VALORES POR EQUIPAMENTO (opcional)	
Telefone Fixo Red Pro IP (1)	€ 7
Telefone Fixo Red 3G (2)	€ 5
Telefone Fixo Escritório IP (1) ou 3G(2)	€ 7,5
Instalação do Telefone	✓

(1) Oferta válida em zona ADSL ULL e Fibra, apenas com a subscrição da Opção Escritório

(2) Oferta válida em todo o território Nacional

- Valores sem IVA incluído.

Comunicações Voz fora do pacote

Comunicações de Voz Nacionais (valores por minuto)	
Vodafone	€0,11
Outras Redes Móveis	€0,12
Comunicações de Voz Nacionais (valores por minuto)	
Espanha - Rede Fixa	€0,06
União Europeia - Rede Fixa ⁽¹⁾	€0,11
União Europeia - Rede Móvel ⁽¹⁾	€0,25
Resto da Europa - Rede Fixa ou Móvel ⁽²⁾	€0,34
Angola, Moçambique, Brasil, Canadá e EUA - Rede Fixa e Móvel	€0,24
Resto do Mundo - Rede Fixa e Móvel	€0,59
Redes de Satélite	€4,71



Proposta Vodafone Negócios

Notas:

⁽¹⁾ União Europeia: Alemanha, Áustria, Bélgica, Bulgária, Chipre, Dinamarca, Eslováquia, Eslovénia, Estónia, Finlândia, França, Grécia, Hungria, Irlanda, Itália, Letónia, Lituânia, Luxemburgo, Malta, Países Baixos, Polónia, Reino Unido, República Checa, Roménia e Suécia. **Embora fora da União Europeia os seguintes países beneficiam também deste tarifário:** Andorra, Geórgia, Liechtenstein, Mónaco, São Marino e Vaticano.

⁽²⁾ Albânia, Arménia, Azerbeijão, Bielo-Rússia, Bósnia e Herzegovina, Croácia, Islândia, Macedónia, Moldávia, Montenegro, Noruega, Rússia, Sérvia, Suíça, Turquia e Ucrânia.

- As chamadas para a rede nómada (3x) são taxadas da mesma forma que as chamadas para a rede fixa nacional.
- Às chamadas para números fixos não geográficos (70x, 80x,...) é aplicado o tarifário definido para o número.
- Às comunicações para números especiais é aplicado um tarifário específico.
- Todas as chamadas, excepto as chamadas para as redes de satélite, são taxadas ao segundo após o primeiro minuto. As chamadas para as redes de satélite são taxadas em períodos de 30 segundos.
- O valor de cada chamada é arredondado ao cêntimo mais próximo.
- A estes valores acresce o IVA à taxa legal em vigor.
- Condições sujeitas a alterações.



Proposta Vodafone Negócios

5. Tarifários Onenet

Valores por Utilizador One Net	Utilizador Fixo/ Móvel inclui número fixo e Móvel			Utilizador Móvel inclui número móvel
	Número de Utilizadores 2 a 9	10 a 24	25 a 49	
Mensalidade	15€	13€	11€	€ 5
Chamadas entre utilizadores One Net	€ 0			€ 0
Chamadas para rede fixa a partir do escritório	€ 0			Tarifa M-F do GSM
Chamadas para rede fixa Internacional a partir do escritório	1.000 minutos para Espanha			—
Número Fixo Geográfico	✓			—
Número Móvel	✓			✓
E-mail e Caixa de Correio Básica	5GB			—

Valores por Utilizador	e-Fax Light
Mensalidade	€ 5
Chamadas a partir do escritório para a Rede Fixa Nacional e Rede Fixa Espanha	60 minutos

Valores por Equipamento (Opcional)	Utilizador Fixo/ Móvel inclui número fixo e Móvel
Telefone Fixo One Net 821 (1)	€ 3
Módulo de Expansão One Net 821(1)	€ 3,50
Telefone Fixo de Operadora (1) (NOVO!)*	€ 5,00
Telefone Fixo de Sala de Reuniões (1) e (2)**	€ 16
Telefone Fixo de Secretária Express (2)	€ 2,50
Telefone Fixo de Base Express 662 (2)	€ 1

(1) Oferta válida em zona ADSL ULL e Fibra

(2) Oferta válida em todo o território nacional

* Telefone Fixo de Operadora é constituído pelo telefone Fixo One Net 821 e o Modulo Expansão One Net 821

** Opção Snom MP ou Konftel 300M **(NOVO!)**

Notas:

- O Número de utilizadores Fixo/Móvel total contabiliza todos os escritórios fixos da solução.
- As mensalidades implicam um Compromisso de Permanência de 36 meses
- Chamadas entre os Utilizadores Vodafone One Net não incluem roaming
- Oferta por Utilizador válida em todo o Território Nacional
- Os valores dos equipamentos são fornecidos em regime de aluguer com mensalidade
- Valores sem IVA incluído. Condições Sujeitas a alterações
- A funcionalidade e-fax não é compatível com outras funcionalidades no mesmo número fixo



Proposta Vodafone Negócios

Incluído para a Empresa

Independentemente da solução que escolher, o serviço Vodafone One Net inclui

Para Empresa	Independentemente da Solução que Escolher
Alojamento de Web Site	100 MB
Domínio Web	✓

Nota:

- Incluído em caso de subscrição do Escritório

Tarifários por Escritório

Valores por Escritório	Acesso Fixo Internet ULL One Net 1	Acesso Fixo Internet Fibra One Net e One Net Express (1)				Banda Larga Móvel Express (2)	Acesso Fixo Internet ULL Express (1)	Acesso Fixo Internet WS Express (2)
		€20	€30	€40	€52,50			
Mensalidade	€ 15	€20	€30	€40	€52,50	De acordo com a tarifa de Banda Larga Móvel contratada	€ 15	€ 15
Instalação e Demonstração do Serviço	✓			✓		✓	✓	✓
Velocidade de acesso à Internet	Até 24Mbps/2 Mbps	Até 50Mbps/5Mbps	Até 100Mbps/10Mbps	Até 200Mbps/10Mbps	Até 400Mbps/40Mbps	Até 14.4 Mbps/5.7 Mbps de acordo com a Tarifa de Banda Larga Móvel contratada	Até 24Mbps/1Mbps	Até 24 Mbps/1 Mbps Contenção 1:50

(1) Oferta válida em zona ADSL ULL e Fibra

(2) Oferta válida em todo o território nacional

Notas:

- As mensalidades implicam um Compromisso de Permanência de 36 meses
- A instalação de uma rede Estruturada (LAN), no escritório não está incluída.
- Router Wi-Fi, Switch, e cablagens necessários para Telefones fixos e um ponto de acesso fixo à Internet incluídos na solução One Net
- Router Wi-fi incluído na solução One Net Express com linha fixa ADSL ULL, WS, ou Fibra
- Pen + VDF Sharing Dock ou Router 3G Incluídos na opção One Net Express com Banda Larga Móvel



Proposta Vodafone Negócios

Comunicações de Voz fora do pacote da oferta One Net

Comunicações de Voz Nacionais fora do pacote da oferta One Net (valores por minuto)	
Vodafone	€ 0,11
Outras Redes Móveis	€ 0,12
Comunicações de Voz Internacionais fora do pacote da oferta One Net (valores por minuto)	
Espanha - Rede Fixa	€ 0,06
União Europeia - Rede Fixa (1)	€ 0,11
União Europeia - Rede Móvel (1)	€ 0,25
Resto da Europa - Rede Fixa ou Móvel (2)	€ 0,34
Angola, Moçambique, Brasil, Canadá e EUA - Rede Fixa e Móvel	€ 0,24
Resto do Mundo - Fixa e Móvel	€ 0,59
Redes de Satélite	€ 4,71

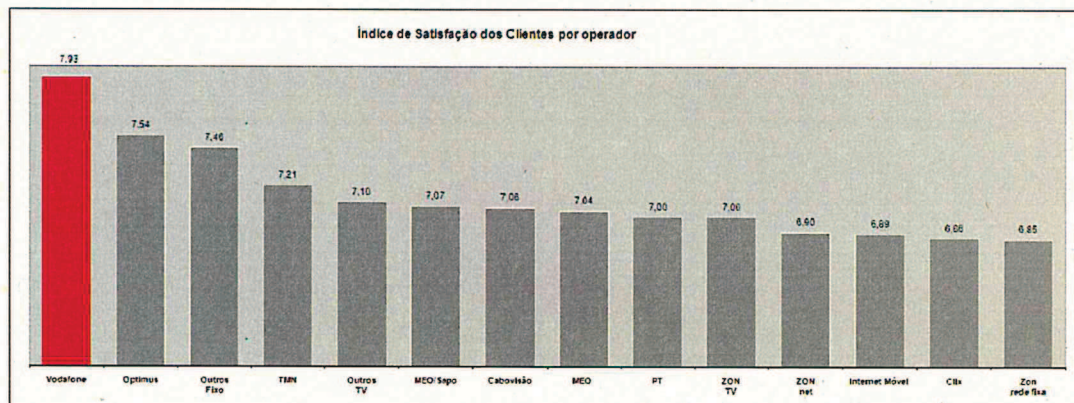
Notas:

- (1) União Europeia: Alemanha, Áustria, Bélgica, Bulgária, Chipre, Dinamarca, Eslováquia, Eslovénia, Estónia, Finlândia, França, Grécia, Hungria, Irlanda, Itália, Letónia, Lituânia, Luxemburgo, Malta, Países Baixos, Polónia, Reino Unido, República Checa, Roménia e Suécia. **Embora fora da União Europeia os seguintes países beneficiam também deste tarifário:** Andorra, Geórgia, Liechtenstein, Mónaco, São Marino e Vaticano
 - (2) Albânia, Arménia, Azerbaijão, Bielo-Rússia, Bósnia e Herzegovina, Croácia, Islândia, Macedónia, Moldávia, Montenegro, Noruega, Rússia, Sérvia, Suíça, Turquia e Ucrânia
- As chamadas para a rede nómada (3x) são taxadas da mesma forma que as chamadas para a rede fixa nacional.
 - Às chamadas para números fixos não geográficos (70x, 80x,...) é aplicado o tarifário definido para o número.
 - Às comunicações para números especiais é aplicado um tarifário específico.
 - Todas as chamadas, excepto as chamadas para as redes de satélite, são taxadas ao segundo após o primeiro minuto. As chamadas para as redes de satélite são taxadas em períodos de 30 segundos.
 - O valor de cada chamada é arredondado ao cêntimo mais próximo.
 - A estes valores acresce o IVA à taxa legal em vigor.
 - Condições sujeitas a alterações.



1. Vodafone classificada em primeiro lugar no estudo de Satisfação da ANACOM

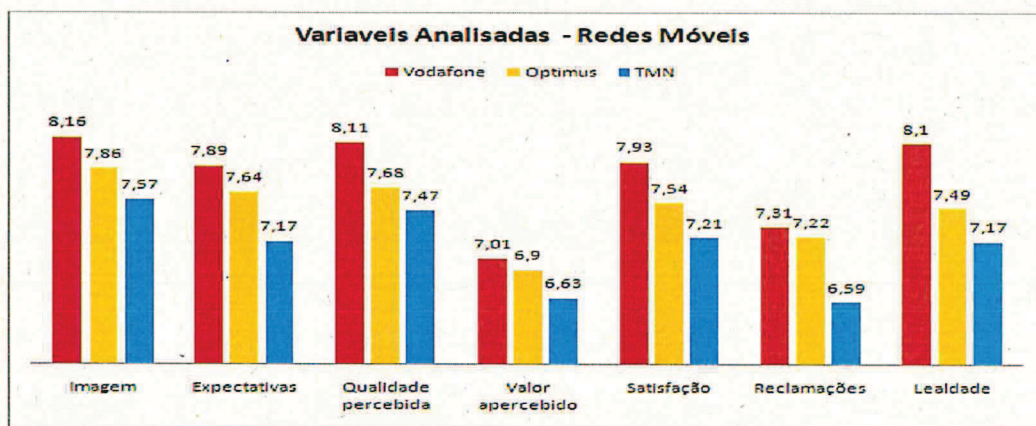
A ANACOM (Autoridade Nacional de Comunicações), entidade oficial que regula o Sector das Telecomunicações, divulgou no passado mês de Julho, os resultados anuais relativos ao “Índice Nacional de Satisfação do Cliente” (INSC), onde a Vodafone obteve novamente o maior índice de Satisfação dos Clientes para todo o Sector das Telecomunicações. Com efeito, a Vodafone registou um índice de satisfação de 7,93 (escala de 1 a 10), superando o valor do ano passado, e obtendo de novo o mais elevado de todos os operadores no mercado nacional de telecomunicações.



Fonte: Índice Nacional de Satisfação – Relatório ICP – ANACOM.

Classificação de 1 a 10

Realizado anualmente, o Relatório ECSI Portugal divulgado pela ANACOM apresenta o Índice Nacional de Satisfação do Cliente no Sector das Telecomunicações e, tal como no ano anterior, a Vodafone surge novamente classificada em primeiro lugar em todos os indicadores apresentados neste estudo: a Imagem que os Clientes têm do operador, as suas Expectativas, a Qualidade Apercebida sobre a rede e serviços do operador, o Valor Apercebido face ao preço pago, a Satisfação com o operador, as Reclamações recebidas e o seu tratamento e a Lealdade dos Clientes relativamente ao seu operador.



Este relatório vem confirmar os resultados de Satisfação do Barómetro de Telecomunicações, onde os Clientes da Vodafone são aqueles que demonstram a maior satisfação com a cobertura da rede do seu operador.

Proposta Vodafone Negócios

A divulgação deste estudo pela entidade reguladora do sector das comunicações (em www.anacom.pt/render.jsp?contentId=1036739) contribui, mais uma vez, para o esclarecimento do público em geral sobre os efectivos índices de satisfação dos Clientes de cada operador.

ANEXO – Estudos e Análises

2. Vodafone tem a Banda Larga mais rápida

A ANACOM (Autoridade Nacional de Comunicações), entidade oficial que regula o Sector das Telecomunicações, publicou no passado mês de Outubro, o estudo de aferição da Qualidade do serviço de acesso Internet Banda Larga (Móvel e Fixa).

De acordo com o estudo, os Clientes da Vodafone são os que atingem as velocidades mais rápidas de acesso à Internet no acesso Nacional.

Os testes realizados pela ANACOM abrangeram as redes móveis e fixas dos vários operadores do mercado e ocorreram em 439 residências ou locais públicos no território de Portugal Continental. Foram testados os tarifários onde cada operador possui o maior número de Clientes, garantindo assim que os resultados reflectem a experiência real da maioria dos utilizadores.

Dos vários indicadores técnicos recolhidos, considerou a ANACOM, em consonância com as práticas comerciais do mercado, que a velocidade de download é, de facto, o indicador mais adequado para aferir sobre a efectiva largura de banda, possibilitando a comparação entre a oferta dos vários operadores.

Nos testes de **Banda Larga Móvel**, a Vodafone registou, pelo segundo ano consecutivo, a maior velocidade de download no acesso nacional. De acordo com a ANACOM "verifica-se que as velocidades médias de transferência de ficheiros são mais elevadas para a Vodafone". Analisando em mais detalhe os resultados, confirma-se que em todas as zona testadas, a Vodafone é sempre o operador com maior velocidade de download no acesso nacional.

Nota: Velocidades referentes ao acesso nacional retiradas do relatório da ANACOM, Out 2010

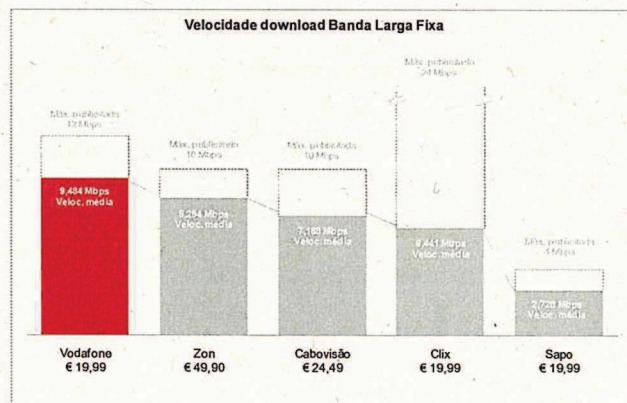
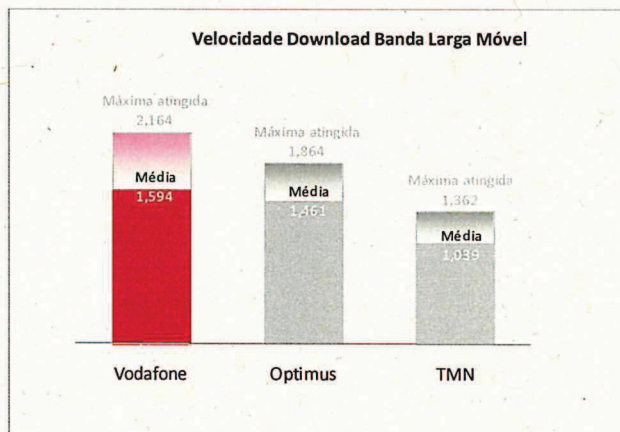
Para a Banda Larga móvel, a oferta comercial testada pela ANACOM para os 3 operadores foi de 2Mbps.

A Vodafone é também o operador que apresenta a maior rapidez no carregamento de páginas web. Sobre o tempo de carregamento de páginas web, a ANACOM refere que a Vodafone apresenta, globalmente, não só os tempos médios mais baixos mas também uma menor dispersão.

Para a **Banda Larga Fixa**, foram testados as ofertas comerciais mais representativas da base de Clientes de cada operador, a data do Estudo, sendo que tinham características diferentes entre si (preço e velocidade).

Relativamente aos resultados dos testes à Banda Larga Fixa, a Vodafone registou igualmente excelentes resultados, referindo a ANACOM, relativamente à velocidade de download, que "para o servidor nacional a Vodafone atinge o valor efectivo mais elevado". Igual resultado é alcançado na velocidade de upload, concluindo a ANACOM que "[...] para o servidor nacional a Vodafone [...] apresenta valores mais elevados".

Nota: Velocidades referentes ao acesso nacional retiradas do



Proposta Vodafone Negócios

relatório da ANACOM, Outubro de 2010.

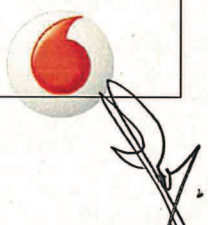
Preços publicitados pelos operadores; Mensalidades da Zon e Cabovisão incluem serviços adicionais.

A divulgação deste estudo pela entidade reguladora do sector das comunicações veio de resto confirmar uma vez mais, que os Clientes da Vodafone beneficiam do acesso mais rápido à Internet em Portugal, seja ao utilizarem a rede de Banda Larga Móvel ou a rede de Banda Larga Fixa da Vodafone.





Equipamentos





Proposta Comercial para JUNTA FREGUESIA ALVALADE

Soluções Vodafone Negócios
Data: Localidade, 24 de Junho de 2014

Elaborada por: José Pedro Monteiro
Gestor de Parceiros



Índice

Índice.....	2
Introdução.....	3
Sumário Executivo.....	4
1. Solução Proposta.....	5
1.1. Caracterização dos serviços.....	5
1.2. Descrição da Rede.....	7
2. Processo de Implementação e Suporte.....	9
2.1. Implementação.....	9
2.2. Suporte.....	10
3. Condições Comerciais.....	13
3.1. Tarifas.....	13
4. Condições da Proposta.....	15
4.1. Condições Particulares do serviço Vodafone Secure Firewall.....	16

Os valores apresentados nesta proposta não incluem IVA, salvo indicação em contrário.

A informação prestada neste documento é confidencial destinando-se ao uso exclusivo da entidade a quem a proposta se dirige, não podendo ser distribuída parcialmente ou como um todo a terceiros.

www.vodafone.pt
Pessoa Colectiva n.º 502544180, Matriculada na C.R.C de Lisboa sob o mesmo número
Capital Social €91.068.253,00.



Introdução

Desde a nossa entrada no mercado português, que estabelecemos como prioridade desenvolver e aperfeiçoar o Serviço Móvel em Portugal, encontrar novas e as melhores soluções de comunicação, de forma a antecipar as necessidades dos nossos Clientes.

É nesse sentido que trabalhamos e é por tudo isto que somos Líderes de Mercado no Sector Empresarial.

A Vodafone obteve mais uma vez o maior índice de satisfação dos Clientes no sector das telecomunicações, de acordo com o Relatório ECSI Portugal, de Julho 2012. Com efeito, a Vodafone registou um índice de satisfação de 7,79 (escala de 1 a 10), nas sete variáveis analisadas, o mais elevado de todo o sector das telecomunicações.

Descubra como podemos contribuir para a produtividade da sua empresa.

REDE VODAFONE

De última geração, a primeira a lançar a tecnologia 4G em Março de 2012 - o mais recente e importante passo na evolução da transmissão de dados móveis. Reconhecida pela ANACOM como aquela com melhor desempenho, tanto na tecnologia GSM (2G) como UMTS (3G). Com uma estrutura de rede fixa que cobre mais de 80% das empresas nacionais, a Vodafone dispõe também de uma rede de fibra óptica.

EQUIPAMENTOS

Exclusivos e de última geração, que lhe permitem trabalhar em total mobilidade.

OFERTA COMPLETA

Oferecemos soluções competitivas e diversificadas para que as capacidades de comunicação móvel dos nossos Clientes sejam uma mais valia no seu dia-a-dia profissional. As nossas soluções passam por serviços dentro e fora do Escritório, porque trabalhar é cada vez mais um conceito que pressupõe mobilidade.

SERVIÇO DE APOIO A CLIENTES

Exclusivo para Clientes empresariais, distinguido pela Associação Portuguesa de Contact Centers (APCC) como Melhor Centro de Relacionamento com Clientes e Melhor Nível de Satisfação Final de Clientes.

A satisfação dos Clientes é para nós a mais importante aposta. Para isso criámos, especialmente para a oferta empresarial, um conjunto de serviços dedicados e especializados de suporte às soluções que oferecemos. Além de uma linha de apoio exclusiva para Clientes empresariais, existem soluções susceptíveis de levantar questões mais técnicas, pelo que têm contactos próprios onde os Clientes são atendidos por equipas com formação específica.

Os valores apresentados nesta proposta não incluem IVA, salvo indicação em contrário.

A informação prestada neste documento é confidencial destinando-se ao uso exclusivo da entidade a quem a proposta se dirige, não podendo ser distribuída parcialmente ou como um todo a terceiros.

www.vodafone.pt
Pessoa Colectiva n.º 502544180, Matriculada na C.R.C de Lisboa sob o mesmo número
Capital Social €91.068.253,00.



A handwritten signature in black ink, located in the bottom right corner of the page.

Sumário Executivo

Depois de uma análise às necessidades que a [NOME EMPRESA] - PROPRIEDADE COMPANY tem no âmbito das comunicações, elaborámos a nossa Proposta Comercial. Acreditamos que as soluções apresentadas vão de encontro às vossas expectativas de negócio e poderão ser certamente uma mais-valia no dia-a-dia profissional da vossa empresa.

Nesta perspectiva apresentamos um resumo das condições que propomos:

1) Solução Data VPN

- a. Interligação dos vários locais à rede privada virtual através do meio de acesso mais adequado às suas necessidades;
- b. Acesso partilhado à Internet a partir da localização designada pelo cliente;
- c. Equipamentos activos de acesso fornecidos em regime de aluguer sem opção de compra no final do Contrato. Inclui instalação e configuração;
- d. Operação, manutenção, gestão e supervisão permanente da solução;
- e. Manutenção e supervisão dos equipamentos de acesso.

A solução proposta envolve:

- a. Mensalidades de €410;
- b. Período Mínimo Contratual de 24 meses.

Se desejar receber mais informação sobre qualquer um destes Serviços ou para o esclarecimento de qualquer questão relacionada com esta proposta não hesite em contactar o/a [Cláudia Marques](#) responsável pela conta Junta Freguesia do Campo Grande, que se encontra inteiramente disponível para o ajudar e acompanhar em todo o processo:

- Telemóvel: [910417938](tel:910417938)
- E-mail: marques.claudia@ribatelconnect.pt

Os valores apresentados nesta proposta não incluem IVA, salvo indicação em contrário.

A informação prestada neste documento é confidencial destinando-se ao uso exclusivo da entidade a quem a proposta se dirige, não podendo ser distribuída parcialmente ou como um todo a terceiros.

www.vodafone.pt
Pessoa Colectiva n.º 502544180, Matriculada na C.R.C de Lisboa sob o mesmo número
Capital Social €91.068.253,00.



A handwritten signature in black ink, located in the bottom right corner of the page.

1. Solução Proposta

Neste capítulo descrevemos-lhe a solução específica que propomos para o seu negócio.

1.1. Caracterização dos serviços

Nesta secção descrevem-se as principais características e vantagens dos serviços propostos.

1.1.1. Data VPN

A Solução Data Virtual Private Network (Data VPN) permite, através de uma Rede Privada Virtual de Dados:

- a interligação permanente das várias delegações da sua empresa (Intranet);
- a interligação entre a Intranet e Clientes, Fornecedores ou Parceiros (Extranet), através de acessos fixos.

Esta solução baseia-se em diversos meios de acesso e possibilita a implementação de mecanismos de priorização de tráfego e qualidade de serviço.

Principais Características e Vantagens

- **Desempenho**

A solução assenta na Rede IP MPLS da Vodafone, baseada nas mais recentes tecnologias de comunicação. O protocolo IP MPLS garante a implementação dos mecanismos de priorização de tráfego e qualidade de serviço, necessários à prestação de soluções empresariais de dados.

- **Disponibilidade**

A resiliência do serviço é assegurada pela existência de ligações e equipamentos redundantes.

- **Segurança**

A rede da empresa é construída num ambiente IP fechado e seguro, estando assegurada a privacidade de todas as comunicações.

- **Redução de custos**

A solução Data VPN proporciona a redução efectiva dos custos de telecomunicações da sua empresa porque os recursos da empresa (o acesso à Internet, por exemplo) podem ser partilhados pelas várias instalações que constituem a rede assim como parceiros, fornecedores, entre outros.

- **Flexibilidade**

A rede da empresa cresce à medida das suas necessidades, bastando para isso a interligação de novos locais à rede privada ou o reforço das ligações já existentes.

Os valores apresentados nesta proposta não incluem IVA, salvo indicação em contrário.

A informação prestada neste documento é confidencial destinando-se ao uso exclusivo da entidade a quem a proposta se dirige, não podendo ser distribuída parcialmente ou como um todo a terceiros.

www.vodafone.pt
Pessoa Colectiva n.º 502544180, Matriculada na C.R.C de Lisboa sob o mesmo número
Capital Social €91.068.253,00.



- **Integração**

Trata-se de uma solução integrada e completa que inclui o fornecimento de equipamentos adequados aos serviços previstos, bem como serviços adicionais de operação, manutenção e gestão, associados aos referidos equipamentos e funcionalidades.

- **Suporte**

Temos um conjunto de técnicos especialmente orientados para o suporte desta solução. Contacte-os através do Serviço de Apoio a Redes Empresariais 16 9 16, disponível todos os dias, 24 horas por dia (custo de uma chamada para Rede Vodafone).

- **Complementaridade com soluções móveis**

A solução de Data VPN da Vodafone Portugal, focada na ligação segura através de acessos fixos, apresenta um forte potencial de complementaridade com a solução Vodafone Business Remote Access (VBRA). Esta última, focada na ligação segura através de soluções móveis, permite, entre outras aplicações:

- a interligação à Intranet de Colaboradores remotos, que trabalham em mobilidade ou a partir de casa.
- manutenção remota de servidores e aplicações informáticas
- interligação não permanente de estaleiros, escritórios ou delegações para partilha de informação e recursos

Os valores apresentados nesta proposta não incluem IVA, salvo indicação em contrário.

A informação prestada neste documento é confidencial destinando-se ao uso exclusivo da entidade a quem a proposta se dirige, não podendo ser distribuída parcialmente ou como um todo a terceiros.

www.vodafone.pt
Pessoa Colectiva n.º 502544180, Matriculada na CR.C de Lisboa sob o mesmo número
Capital Social €91.068.253,00.

1.2. Descrição da Rede

Desde 1999, ano em que se tornou fornecedor de serviço de Internet (*Internet Service Provider*), a Vodafone Portugal tem desenvolvido a sua infra-estrutura para fornecimento de serviços públicos de interligação IP, no sentido de reduzir ao mínimo os níveis de latência e eliminar os possíveis pontos de congestão. Para atingir este objectivo, a Vodafone Portugal criou uma Rede IP de *Core* com uma topologia *full-mesh*, com uma distribuição geográfica estratégica dos centros de encaminhamento de tráfego, características que permitem também assegurar uma elevada disponibilidade.

A tecnologia utilizada na rede da Vodafone é o IP MPLS (*Multi Protocol Label Switching*) com encaminhamento de tráfego IS-IS, que reúne os benefícios das redes *connectionless* e níveis de segurança e privacidade idênticos aos das redes ATM ou *Frame-Relay*. Esta tecnologia permite uma reconfiguração dinâmica e rápida do encaminhamento de tráfego sempre que ocorre alguma alteração nas rotas de tráfego existentes.

De seguida descreve-se a rede de acesso que é proposta para o fornecimento dos serviços previamente caracterizados.

1.2.1. Listagem de Acessos e Serviços

A subscrição do serviço de [Data VPN](#) pressupõe a criação de uma rede de acesso à medida da [Junta de Freguesia de Alvalade](#), com as seguintes características:

Ref#	Local	Morada	Serviço	Débito	Meio de Transmissão / Tipo de ligação	CPE	Redundância
Site 1	Lisboa CA	Rua Conde de Armoso, 5 B, 1700-112 LISBOA	DATA VPN Assimétrica com Internet	12Mbps/1Mbps 100Mbps/10Mbps	FTTH	Cisco 887G-K9	Não
Site 3	Lisboa TP	Rua Teixeira de Pascoais, 10, 1700-363 LISBOA	DATA VPN Assimétrica com Internet	4Mbps/1Mbps 24Mbps/1Mbps	ADSL P0	Cisco 887G-K9	Não
Site 4	Lisboa RJ	Avenida Rio de Janeiro, n.º 30A, 1700-336 LISBOA	DATA VPN Assimétrica com Internet	4Mbps/1Mbps 50Mbps/5Mbps	FTTH	Cisco 887G-K9	Não
Site 6	Mercado Norte	Avenida Rio de Janeiro, 1700- 330 LISBOA	DATA VPN Assimétrica com Internet	12Mbps/1Mbps 50Mbps/5Mbps	FTTH	Cisco 887G-K9	Não
Site 7	Posto Limpeza Murtas	Rua das Murtas, 1700 - 309	DATA VPN Assimétrica com Internet	4Mbps/1Mbps 50Mbps/5Mbps	FTTH	Cisco 887G-K9	Não
Site 8	Azinhaga dos Barros	Rua António Albino Machado (entrada pela Rua Frei Joaquim de Santa Rosa de Viterbo, n.º7, Porta C - Loja 1, 1600-230 Lisboa	DATA VPN Assimétrica com Internet	4Mbps/1Mbps 50Mbps/5Mbps	FTTH	Cisco 887G-K9	Não
Site 9	Moniz Barreto	Rua Moniz Barreto, 1700-306 Lisboa	DATA VPN Assimétrica com	12Mbps/1Mbps	FTTH	Cisco 887G-K9	Não

Os valores apresentados nesta proposta não incluem IVA, salvo indicação em contrário.

A informação prestada neste documento é confidencial destinando-se ao uso exclusivo da entidade a quem a proposta se dirige, não podendo ser distribuída parcialmente ou como um todo a terceiros.

www.vodafone.pt
Pessoa Colectiva n.º 502544180, Matriculada na C.R.C de Lisboa sob o mesmo número
Capital Social €91.068.253,00.

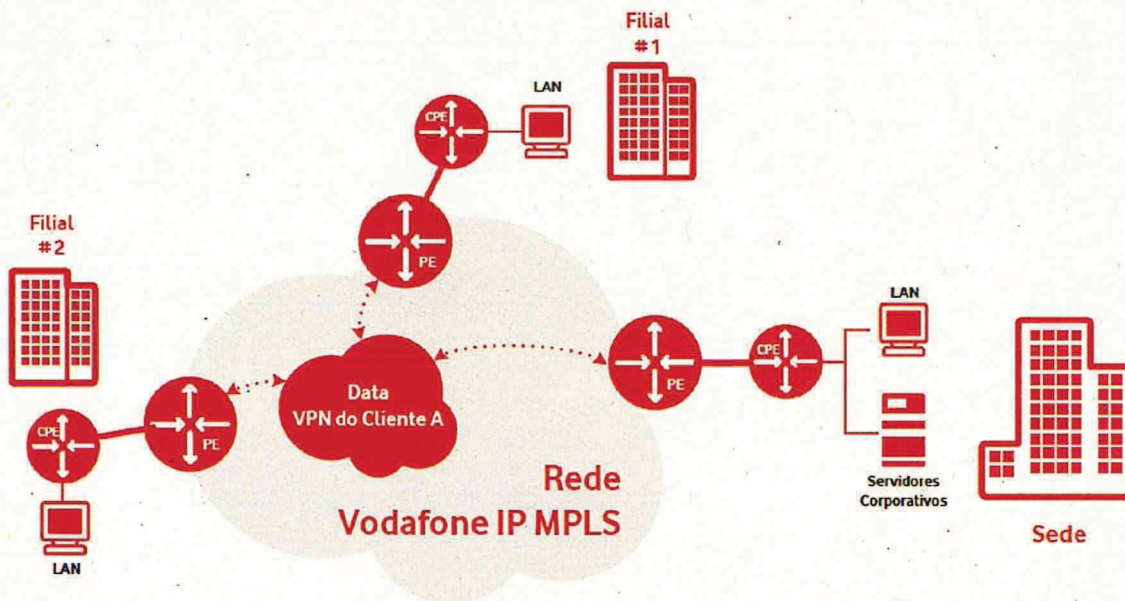


	Ineternet	100Mbps/10Mbps			
--	-----------	----------------	--	--	--

Tabela 1 – Listagem de acessos e serviços

1.2.2. Diagrama de Rede

O diagrama apresentado de seguida representa de uma forma gráfica a solução proposta neste documento.



Os valores apresentados nesta proposta não incluem IVA, salvo indicação em contrário.
A informação prestada neste documento é confidencial destinando-se ao uso exclusivo da entidade a quem a proposta se dirige, não podendo ser distribuída parcialmente ou como um todo a terceiros.

www.vodafone.pt
Pessoa Colectiva n.º 502544180, Matriculada na C.R.C de Lisboa sob o mesmo número
Capital Social €91.068.253,00.



2. Processo de Implementação e Suporte

Nesta secção descrevem-se os aspectos relacionados com o processo de implementação da solução e com os mecanismos de suporte que se encontram ao dispor da Junta de Freguesia de Alvalade.

2.1. Implementação

O processo de implementação será acompanhado por uma equipa de Gestão de Projecto, dedicada em exclusivo a soluções empresariais. Esta equipa tem como objectivo assegurar uma implementação rápida e eficiente, realizar um acompanhamento personalizado e efectuar pontos de situação periódicos com o cliente durante todo o processo. Será atribuído um contacto dedicado à Junta de Freguesia de Alvalade, que fará todo o acompanhamento do projecto desde a data da adjudicação da solução até esta se encontrar em pleno funcionamento.

A implementação da solução proposta pressupõe a instalação e configuração dos seguintes componentes em cada um dos pontos que constituem a rede:

- Ligação do local à Rede Vodafone, através do meio de transmissão descrito na Tabela 1;
- Equipamento de Comunicação, de acordo com a Tabela 5, a colocar nas instalações da empresa;

Adicionalmente, para cada localização realizar-se-á:

- Configuração do serviço na rede Vodafone;
- Testes finais e acompanhamento da ligação à rede do cliente;

Descrevem-se de seguida os principais procedimentos e requisitos para a instalação dos serviços propostos.

Condições Gerais

Os pré-requisitos técnicos para que se possa realizar a instalação dos serviços propostos são os seguintes:

- O(s) equipamento(s) deverá(ão) ter sido fornecido(s) pela Vodafone.
- Deverá ter sido realizada a recolha de dados preliminares com as configurações da rede local do Cliente.
- O local de instalação deverá ter condições adequadas em termos de higiene, poeiras e climatização.
- A infra-estrutura de telecomunicações e energia do local de instalação deverá apresentar as condições necessárias para a instalação dos serviços contratados.
- Todos os cabos ou pontos de interligação com os serviços ou equipamentos adjacentes, incluindo a interligação entre o ponto de entrada no edifício e o local de instalação do equipamento, deverão existir e estar correctamente identificados e terminados com fichas ou sistemas de conexão compatíveis com o equipamento a instalar, sendo este ponto da responsabilidade do cliente.
- Existência de autorização para acesso ao local de instalação pela Vodafone e entidades terceiras ao serviço da Vodafone;
- Existência de disponibilidade do cliente para agendamento e acompanhamento da instalação;

A instalação do serviço consiste na deslocação de um técnico credenciado às instalações do Cliente. O técnico assegurará a conclusão do circuito, a configuração do equipamento fornecido pela Vodafone e os testes do serviço. Não inclui ligação e/ou configuração de *switches*, *hubs* ou qualquer outro tipo de componente da rede local do Cliente.

Os valores apresentados nesta proposta não incluem IVA, salvo indicação em contrário.

A informação prestada neste documento é confidencial destinando-se ao uso exclusivo da entidade a quem a proposta se dirige, não podendo ser distribuída parcialmente ou como um todo a terceiros.

www.vodafone.pt
Pessoa Colectiva n.º 502544180, Matriculada na C.R.C de Lisboa sob o mesmo número
Capital Social €91.068.253,00.



A handwritten signature in black ink, located in the bottom right corner of the page.

A instalação do equipamento decorrerá nos dias úteis, entre as 09h e as 18h, tendo como duração estimada uma hora e meia. O valor de Instalação de Equipamento é acrescido em 25% quando a instalação se efectua entre as 18h e as 21h ou aos Sábados. O tempo adicional, assim como o material eventualmente utilizado para instalação do equipamento, será facturado à parte, de acordo com o tarifário em vigor.

A Vodafone não será responsável pelo atraso da instalação do Serviço, caso não se verifiquem os pré-requisitos da responsabilidade do cliente previamente enunciados ou não seja possível aceder ao local de instalação nas datas acordadas, por causa que não lhe seja imputável. Nesta situação, e caso a responsabilidade seja do Cliente, a Vodafone poderá cobrar uma nova Instalação aplicando o tarifário correspondente.

A Vodafone procurará minimizar o número de deslocações às instalações do cliente. Este número depende de diversos factores, referindo-se a título de exemplo a tecnologia de acesso ou o resultado dos testes de linha.

Requisitos de instalação e utilização de Acessos ULL (ADSL / SHDSL)

A prestação do serviço sobre este meio de acesso está condicionada à verificação dos seguintes requisitos:

- Qualidade do(s) lacete(s) compatível com as características dos serviços a prestar;
- Confirmação física de que o local de instalação se encontra numa zona de Cobertura Vodafone ULL;

2.2. Suporte

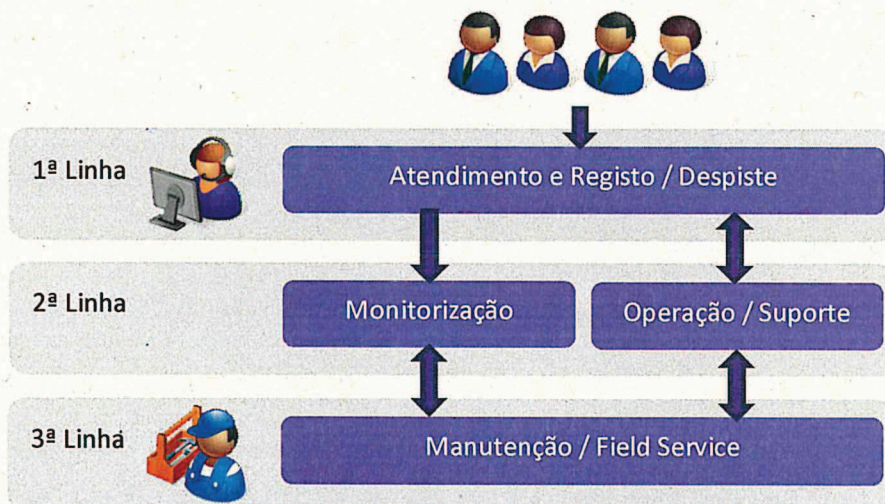
A Vodafone tem um conjunto de contactos de Apoio aos nossos Clientes Empresariais, que se encontram à disposição dos Colaboradores da Vossa empresa:

Serviço de Apoio a Clientes Empresariais

☎ 16916 – disponível 24 horas por dia, 365 dias por ano;

✉ 16916@vodafone.com

Apresentamos de seguida um diagrama ilustrativo da estrutura do modelo de Suporte aos nossos Clientes Empresariais:



Os valores apresentados nesta proposta não incluem IVA, salvo indicação em contrário.

A informação prestada neste documento é confidencial destinando-se ao uso exclusivo da entidade a quem a proposta se dirige, não podendo ser distribuída parcialmente ou como um todo a terceiros.

www.vodafone.pt
Pessoa Colectiva n.º 502544180, Matriculada na C.R.C de Lisboa sob o mesmo número
Capital Social €91.068.253,00.

Os valores apresentados nesta proposta não incluem IVA, salvo indicação em contrário.

A informação prestada neste documento é confidencial destinando-se ao uso exclusivo da entidade a quem a proposta se dirige, não podendo ser distribuída parcialmente ou como um todo a terceiros.

www.vodafone.pt

Pessoa Colectiva n.º 502544180, Matriculada na C.R.C de Lisboa sob o mesmo número
Capital Social €91.068.253,00.



A handwritten signature in black ink, located in the bottom right corner of the page.

Após a implementação estar finalizada, quando o cliente desejar contactar a Vodafone para comunicar uma anomalia ou solicitar um esclarecimento técnico poderá fazê-lo por telefone (16916) ou por endereço electrónico (e-mail: 16916@vodafone.com). O cliente entrará desta forma em contacto com a 1ª linha do Serviço de Apoio a Clientes Empresariais. Quando se trata de anomalias, este Serviço é responsável pelo registo desta (o registo corresponderá à criação de um ticket) e pelo acompanhamento das tarefas correctivas até à que se verifique a reposição do serviço, sendo o ponto de comunicação preferencial com o Cliente. O cliente poderá então, através dos canais de informação previamente referidos, comunicar incidentes ou pedir informação sobre o ponto de situação da resolução de um ticket em aberto.

Descreve-se de forma sucinta o papel das diferentes equipas de suporte:

- A equipa de suporte de 1ª linha efectuará um primeiro despiste da anomalia; se não for possível com as suas próprias valências resolver a anomalia, encaminhará o ticket para a 2ª Linha de Suporte, equipa que tem como atribuições primordiais a Monitorização, Operação e Suporte dos acessos dos clientes da Vodafone
- A 2ª Linha analisará a situação e procurará resolver a anomalia, devolvendo esta informação à equipa de 1ª linha; caso verifique que necessita de intervenção de equipas mais especializadas, internas ou externas, encaminhará imediatamente o ticket do cliente para equipas especializadas, dedicadas aos diferentes meios de acesso (Fibra Óptica, Leased Lines, ADSL ULL, ADSL WS, etc.) ou tipos de equipamento associado ao acesso, podendo no limite ser necessária a deslocação do Field Service ao local em questão.

Deve ainda ser referido que a Vodafone dispõe de uma equipa que mantém uma monitorização permanente de 24 horas por dia que acompanha em tempo real toda a estrutura de suporte aos acessos Premium. Sempre que é detectado um alarme, a informação é passada à equipa de suporte de primeira linha que fará um primeiro contacto com o Cliente para confirmar que a anomalia não é devida a alguma intervenção local. Este primeiro contacto ao Cliente é feito até 60 minutos após a detecção da anomalia.

Os valores apresentados nesta proposta não incluem IVA, salvo indicação em contrário.

A informação prestada neste documento é confidencial destinando-se ao uso exclusivo da entidade a quem a proposta se dirige, não podendo ser distribuída parcialmente ou como um todo a terceiros.

www.vodafone.pt
Pessoa Colectiva n.º 502544180, Matriculada na C.R.C de Lisboa sob o mesmo número
Capital Social €91.068.253,00.



3. Condições Comerciais

Nesta secção descrevem-se as condições comerciais da solução proposta, referindo-se as condições específicas associadas a cada um dos serviços propostos.

3.1. Tarifas

Na Tabela 2 apresenta-se uma lista detalhada dos valores associados ao fornecimento da solução proposta. Estes valores encontram-se apresentados de acordo com a seguinte estrutura:

- **Serviço:** inclui o fornecimento da solução, a rede de acesso e a instalação, configuração e activação do
- **Activação:** valor de activação dos serviços, aplicável apenas nos casos indicados na tabela;
- **Acesso:** mensalidade de acesso, aplicável apenas nos casos indicados na tabela;
- **CPE:** valor de aluguer do equipamento terminal de cliente (*Customer Premise Equipment*);

Apresentam-se também os descontos aplicados nesta proposta sobre os valores de serviço, definidos no sentido de vos oferecer a solução mais competitiva.

Ref#	Local	Morada	Serviço	Débito	Meio de Transmissão /Tipo de ligação	CPE	Redundância
Site 1	Lisboa CA	Rua Conde de Amoso, 5 B, 1700-112 LISBOA	DATA VPN + Internet	12Mbps/1Mbps 100Mbps/10Mbps	FTTH	Cisco 887G-K9	Não
Site 3	Lisboa TP	Rua Teixeira de Pascoais, 10, 1700-363 LISBOA	DATA VPN + Internet	4Mbps/1Mbps 24Mbps/1Mbps	ADSL P0	Cisco 887G-K9	Não
Site 4	Lisboa RJ	Avenida Rio de Janeiro, n.º 30A, 1700-336 LISBOA	DATA VPN + Internet	4Mbps/1Mbps 50Mbps/5Mbps	FTTH	Cisco 887G-K9	Não
Site 6	Mercado Norte	Avenida Rio de Janeiro, 1700-330 LISBOA	DATA VPN + Internet	12Mbps/1Mbps 50Mbps/5Mbps	FTTH	Cisco 887G-K9	Não
Site 7	Posto Limpeza Murtas	Rua das Murtas, 1700 - 309	DATA VPN + Internet	4Mbps/1Mbps 50Mbps/5Mbps	FTTH	Cisco 887G-K9	Não
Site 8	Azinhaga dos Barros	Rua António Albino Machado (entrada pela Rua Frei Joaquim de Santa Rosa de Viterbo, n.º7, Porta C - Loja 1, 1600-230 Lisboa	DATA VPN + Internet	4Mbps/1Mbps 50Mbps/5Mbps	FTTH	Cisco 887G-K9	Não
Site 9	Moniz Barreto	Rua Moniz Barreto, 1700-306 Lisboa	DATA VPN + Internet	12Mbps/1Mbps 100Mbps/10Mbps	FTTH	Cisco 887G-K9	Não

Os valores apresentados nesta proposta não incluem IVA, salvo indicação em contrário.

A informação prestada neste documento é confidencial destinando-se ao uso exclusivo da entidade a quem a proposta se dirige, não podendo ser distribuída parcialmente ou como um todo a terceiros.

www.vodafone.pt
 Pessoa Colectiva n.º 502544180, Matriculada na C.R.C de Lisboa sob o mesmo número
 Capital Social €91.068.253,00.



Tabela 3 – Custo por Serviço

Considerando todos os valores previamente descritos, apresenta-se de seguida o **Custo Total da Solução**, que envolve um compromisso de permanência de 24 Meses.

Custo total de instalação e configuração	0 €
Mensalidades	410 €

3.1.1. Condições Genéricas dos Serviços

Todos os serviços propostos contemplam **tráfego ilimitado**, e ligações sem contenção.

Os serviços propostos em cada local contemplam ainda, de forma adicional, o fornecimento dos seguintes serviços.

Data VPN com Internet

Nos locais em que for implementada uma solução de Data VPN com Internet disponibilizar-se-á:

- Solução de e-mail baseado em 5 caixas de correio electrónico POP3 com capacidade de 5GB cada / Ligação SMTP ao servidor de correio electrónico do Cliente
- 100 MB de espaço de alojamento para páginas web.

A solução apresentada pressupõe o fornecimento de equipamento de rede (CPE, *Customer Premises Equipment*) em regime de **aluguer sem opção de compra** no final do Compromisso de Permanência.

A Junta de Freguesia de Alvalade utilizará os equipamentos descritos na **Error! Reference source not found.** em regime de aluguer durante o período de vigência do acordo de prestação de serviços. No final desse período procederemos à remoção do equipamento das vossas instalações.

Caso, durante a vigência do acordo, seja necessário efectuar um down/upgrade de equipamento, procederemos, sempre que se justifique, a uma actualização da mensalidade do Serviço.

O aluguer do equipamento inclui a deslocação de um técnico qualificado aos escritórios do cliente, a prestação dos serviços de instalação e configuração, assim como a realização de testes de operacionalidade da solução contratada. O equipamento proposto será permanentemente monitorizado de forma a que qualquer irregularidade seja rapidamente detectada e solucionada.

O equipamento em questão tem garantia contra defeitos de fabrico. Durante o período de vigência do acordo, comprometemo-nos a proceder à reparação do equipamento, caso este apresente anomalias resultantes de defeitos de fabrico, sem quaisquer encargos.

O roubo de equipamentos e as avarias motivadas por utilização anómala, erros de operação, inundações, descarga eléctrica atmosférica, incêndio, sobrecarga eléctrica, derrocadas e/ou sabotagem, não estão abrangidas nesta garantia, pelo que o custo da sua reparação é responsabilidade do cliente.

Os valores apresentados nesta proposta não incluem IVA, salvo indicação em contrário.
A informação prestada neste documento é confidencial destinando-se ao uso exclusivo da entidade a quem a proposta se dirige, não podendo ser distribuída parcialmente ou como um todo a terceiros.

www.vodafone.pt
Pessoa Colectiva n.º 502544180, Matriculada na C.R.C de Lisboa sob o mesmo número
Capital Social €91.068.253,00.



4. Condições da Proposta

Para além das condições gerais de prestação do serviço, em anexo, e das condições específicas apresentadas nos capítulos anteriores da presente proposta, à prestação do serviço e/ou solução aplicam-se ainda as seguintes condições:

Validade da Proposta

- Esta Proposta é válida por um período de 30 dias.
- Caso esta Proposta venha a ser aceite, aplicar-se-ão os termos e condições nela constantes, podendo no entanto, os preços e as condições contratuais, mediante pré-aviso adequado, ser objecto de alteração unilateral pela Vodafone, nomeadamente em resultado de alterações nos custos de interligação ou da taxa de inflação prevista pelo Banco de Portugal.
- A Vodafone reserva-se o direito de ajustar os valores monetários propostos, em função de eventuais alterações de campanhas ou de mercado.

Facturação

- Os valores apresentados ao longo deste documento não incluem IVA, salvo indicação em contrário.
- Os serviços propostos serão objecto de facturação com periodicidade mensal com prazo de pagamento de 30 dias após a data de emissão da factura.

Responsabilidades

- Sem prejuízo dos casos previstos na lei e do disposto nas condições gerais em anexo, a Vodafone não se responsabiliza pelo extravio de dados ou quaisquer prejuízos causados em virtude de falha ou deficiência no Serviço que lhe não sejam directamente imputáveis a título de dolo ou culpa grave, designadamente os que resultem de caso fortuito, de força maior ou relativos a lucros cessantes.
- A informação prestada neste documento é confidencial e destina-se ao uso exclusivo da entidade a quem a proposta se dirige, não podendo ser distribuída parcialmente ou como um todo a terceiros.

Contrapartida pela aquisição de serviço(s) e/ou solução em condições especiais

- Sem prejuízo do disposto nos pontos seguintes, o Cliente compromete-se a manter o(s) serviço(s) e/ou solução objecto da presente proposta activo(s), em seu nome, e associado(s) ao valor fixo mensal contratado, durante 24 meses, a contar da data de início da prestação de cada um dos serviço(s) e/ou solução contratados ("compromisso de permanência").
- A fase de activação dos serviços ocorrerá a partir da data de aceitação da presente proposta pela Junta Freguesia de Alvalade
- Se no decorrer da fase de activação dos serviços o cliente desistir da adjudicação da presente proposta, a Vodafone reserva-se o direito de cobrar o valor decorrente da soma das mensalidades correspondentes à duração total do compromisso de permanência, por forma a ser compensada por todas as diligências e investimentos realizados tendo em vista a implementação dos serviço(s) e/ou solução contratados pelo cliente aquando da adjudicação da presente proposta.
- Em caso de desistência de qualquer um dos serviços contratados antes do termo do compromisso de permanência na rede de 24 meses, a Junta de Freguesia de Alvalade incorrerá, por cada serviço desactivado antes do termo do prazo em apreço, numa penalização igual ao valor da soma das mensalidades em falta até ao termo do referido período.
- O compromisso de permanência inicial de 24 meses e, bem assim, as suas subseqüentes renovações de 12 (doze) meses, é exigido como contrapartida, nomeadamente, dos investimentos realizados na rede e nos equipamentos, da subsídioção do tarifário e da disponibilização de serviços comerciais e de apoio personalizados. A subsídioção do tarifário poderá concretizar-se, entre outras formas, na atribuição de créditos ou descontos nos valores mensais e nas comunicações.
- O Protocolo a celebrar entre as partes, ao abrigo da presente proposta, será renovado por um período de 12 (doze) meses, se não

Os valores apresentados nesta proposta não incluem IVA, salvo indicação em contrário.

A informação prestada neste documento é confidencial destinando-se ao uso exclusivo da entidade a quem a proposta se dirige, não podendo ser distribuída parcialmente ou como um todo a terceiros.

www.vodafone.pt
Pessoa Colectiva n.º 502544180, Matriculada na C.R.C de Lisboa sob o mesmo número
Capital Social €91.068.253,00.



existir denúncia de qualquer das partes até 90 (noventa) dias antes do termo do seu período inicial mínimo ou das suas subsequentes renovações.

Documentação necessária

- Quando a adjudicação, a Junta de Freguesia de Alvalade deverá disponibilizar à Vodafone a seguinte documentação:
 - Cópia da Certidão da Conservatória de Registo Comercial actualizada;
 - N.º de Identificação Fiscal da Empresa;
 - Cópia do Cartão de Cidadão ou BI do Representante Legal da Empresa.

4.1. Condições Particulares do serviço Vodafone Secure Firewall

A prestação do serviço Vodafone Secure Firewall rege-se pela(s):

- (i) condições gerais da proposta (ver ponto 5 supra);
- (ii) condições comerciais apresentadas nesta proposta;
- (iii) licença de utilização, incluída no protocolo anexo à presente proposta;
- (iv) condições particulares abaixo apresentadas.

Condições de Utilização

Antes de mais, e sem prejuízo do disposto na licença de utilização, em anexo, à presente proposta, importa esclarecer que o "Utilizador" significa a pessoa que utiliza o Software ("Vodafone Secure Firewall") adquirido à Vodafone.

Quanto às condições de utilização:

- Tem de ser um cliente do serviço Net Premium da Vodafone Portugal para usufruir do serviço Vodafone Secure Firewall (VSF), estando o serviço VSF sujeito às Condições da Proposta;
- A cessação da prestação do serviço Net Premium implicará a cessação imediata da prestação do serviço VSF;
- A mensalidade do serviço Vodafone Secure Firewall será incluída na factura de comunicações electrónicas da conta associada ao serviço Net Premium;
- O Utilizador deve comunicar, imediatamente, à Vodafone qualquer perda ou desaparecimento dos respectivos códigos de autorização e/ou identificação ou de outros códigos secretos que lhe tenham sido atribuídos, pelo Serviço de Apoio a Clientes Empresariais da Vodafone através do 16916 (consultar preço actual deste serviço em www.vodafone.pt, a chamada é cobrada segundo o tarifário normal contratado pelo Utilizador).
- Caso terceiros acedam ao Software utilizando a identificação de acesso do Utilizador, em consequência de um comportamento voluntário ou involuntário deste, essa utilização será sempre da responsabilidade do Utilizador.

Cancelamento

Sem prejuízo do disposto nas Condições da Proposta, a Vodafone reserva-se o direito de cancelar a presente licença de utilização em qualquer altura, mediante aviso adequado enviado ao Utilizador, excepto em caso fortuito ou de força maior. A utilização do Vodafone Secure Firewall cessará automaticamente caso o Utilizador não cumpra os presentes termos e condições, e os termos e condições do contrato de prestação de serviços de comunicações electrónicas, ao abrigo dos quais a Vodafone disponibilizou o Serviço VSF ao Utilizador.

O Utilizador não tem direito a qualquer reembolso por parte da Vodafone em consequência do cancelamento.

Termos Gerais do Serviço VSF

Os valores apresentados nesta proposta não incluem IVA, salvo indicação em contrário.

A informação prestada neste documento é confidencial destinando-se ao uso exclusivo da entidade a quem a proposta se dirige, não podendo ser distribuída parcialmente ou como um todo a terceiros.

www.vodafone.pt
Pessoa Colectiva n.º 502544180, Matriculada na C.R.C de Lisboa sob o mesmo número
Capital Social €91.068.253,00.



- O Utilizador concorda que a Vodafone possa subcontratar o cumprimento de quaisquer das suas obrigações ou possa ceder qualquer um dos seus direitos ou obrigações sem qualquer aviso prévio enviado ao Utilizador.
- A Vodafone não será responsável perante o Utilizador por quaisquer violações dos presentes termos e condições decorrentes de quaisquer circunstâncias que a Vodafone não possa, dentro do razoável, controlar.
- Se se determinar que qualquer disposição dos presentes termos e condições é inválida ou não executória, a disposição inválida ou não executória será considerada como substituída por uma disposição válida e aplicável que satisfaça o mais possível a intenção da disposição original, sendo que os restantes termos continuarão totalmente em vigor.
- A Vodafone disponibiliza a infra-estrutura de firewall centralizado, cabendo ao cliente, quer opte pela modalidade de gestão própria da firewall ou contrate um terceiro para a prestação do serviço, definir as políticas e regras de bloqueio ou permissão de tráfego entre a rede informática do cliente e a Internet. A Vodafone não assumirá, assim, qualquer responsabilidade pelos danos resultantes das políticas ou regras que vierem a ser configuradas pelo cliente ou por terceiros.
- A tradução para língua Portuguesa da licença de utilização anexa ao Contrato de Prestação de Serviços de Comunicações Electrónicas, anexo a este documento, foi efectuada por conveniência e, por conseguinte, em prol do bom entendimento das condições que regem o Serviço Vodafone Secure Firewall. Não obstante, qualquer conflito na interpretação ou entendimento do disposto nas duas versões do documento em apreço, prevalecerá o disposto na versão do documento em língua Inglesa.

Os valores apresentados nesta proposta não incluem IVA, salvo indicação em contrário.

A informação prestada neste documento é confidencial destinando-se ao uso exclusivo da entidade a quem a proposta se dirige, não podendo ser distribuída parcialmente ou como um todo a terceiros.

www.vodafone.pt
Pessoa Colectiva n.º 502544180, Matriculada na C.R.C. de Lisboa sob o mesmo número
Capital Social €91.068.253,00.



A handwritten signature in black ink, located in the bottom right corner of the page.



Anexos



Factura em Papel e Factura Electrónica

Disponibilizamos a todos os nossos Clientes facturas em dois formatos, que podem ser utilizados complementarmente para que possa gerir os encargos com comunicações da melhor forma.

Factura em Papel

Para quem prefere um arquivo físico, disponibilizamos a Factura em Papel, que pode ser emitida com informação mais ou menos detalhada e endereçada a um ou vários destinatários.

Principais Características e Vantagens

A Factura em papel pode ser solicitada por si numa das três opções que temos disponíveis, consoante as suas necessidades e o tipo de informação que considera mais relevante:

- **Factura Agregada ou Detalhada:** apresenta uma discriminação de consumo por telemóvel e por tipo de comunicação, incluindo uma lista de todas as chamadas efectuadas.
- **Extracto Informativo ou Folhas Separadas:** esta opção permite não só o envio de uma factura completa endereçada à Junta de Freguesia de Alvalade, como facturas individuais detalhadas endereçadas directamente a cada um dos seus Colaboradores.
- **Extracto de Conta:** ao solicitar esta opção a factura passa a incluir informação detalhada sobre a conta corrente da Junta de Freguesia de Alvalade, com os movimentos dos últimos seis meses devidamente discriminados.

Factura Electrónica

Ao subscrever gratuitamente a Factura Electrónica passa a receber, por e-mail, uma factura em formato pdf, que lhe vai permitir criar um arquivo digital dos seus encargos com comunicações. Posteriormente terá sempre a hipótese de imprimir as facturas que desejar.

Principais Características e Vantagens

- É um formato com certificado digital e cumpre todos os requisitos legais para utilização como comprovativo para efeitos fiscais.
- Além de ser enviada para a Junta de Freguesia de Alvalade por e-mail todos os meses, está também disponível para consulta e download on-line na área de Cliente "My Vodafone", no menu Factura – Documentos.
- Poderá subscrever este serviço da forma que considerar mais prática para si:
 - On-line na área de Cliente "My Vodafone";
 - Enviando um e-mail para o Serviço de Apoio a Clientes Empresariais: 16914@vodafone.pt;
 - Através do Serviço de Apoio a Clientes Empresariais: 16 9 14 (custo de uma chamada para a Rede Vodafone) ou em qualquer uma das lojas Vodafone.
- Possibilidade de activar o serviço de alerta para ser avisado via SMS sempre que uma nova factura ficar disponível.
- Permite exportar os dados da Factura Electrónica para um ficheiro em formato, onde poderá, por exemplo, criar filtros para ver as chamadas de cada número para as diferentes redes de destino.
- Pode pesquisar de forma fácil e rápida as chamadas através do critério que lhe for mais conveniente.

Notas:

- A subscrição da factura electrónica implica deixar de receber a factura em papel.
- Por questões técnicas, nas facturas com mais de 20 páginas apenas é enviada a página com valor legal (primeira página). O detalhe de comunicações mantém-se disponível para consulta e download no "My Vodafone".
- A qualquer momento poderá voltar a receber a sua factura em papel, se assim o desejar.

Os valores apresentados nesta proposta não incluem IVA, salvo indicação em contrário.

A informação prestada neste documento é confidencial destinando-se ao uso exclusivo da entidade a quem a proposta se dirige, não podendo ser distribuída parcialmente ou como um todo a terceiros.

www.vodafone.pt
Pessoa Colectiva n.º 502544180, Matriculada na C.R.C. de Lisboa sob o mesmo número
Capital Social €91.068.253,00.



Débito Directo

Para que a possa liquidar as facturas da forma que lhe for mais conveniente, disponibilizamos-lhe diversos métodos para o fazer:

- Débito directo em conta bancária;
- Cartão de crédito;
- PayShop;
- Multibanco ou homebanking;
- Cheque;
- Numerário.

Para sua maior comodidade aderimos ao Sistema de Débitos Directos, podendo activar esta opção em qualquer caixa Multibanco, sem necessitar de enviar documentos ou validações prévias. É simples e rápido.

O pagamento é automático através do débito em conta no seu Banco, e continua a receber a sua factura dentro dos prazos habituais, pelo que qualquer dúvida relativa à mesma poderá ser esclarecida antes da data limite de pagamento. Por outro lado, terá sempre a possibilidade de voltar a alterar a forma de pagamento, se assim o desejar.

Para activar o Débito Directo através do Multibanco, deverá seguir 6 simples passos:

- Escolha "Débitos Directos";
- Introduza os dados, tal como vêm referidos na factura Vodafone:
 - o "Identificação do Credor";
 - o "Número de Autorização";
- Confirme com a tecla verde;
- Escolha "Confirma com Limites" ou "Confirma sem Limites" no caso de pretender, ou não, associar limites de pagamento (montante máximo e data limite) à sua Autorização de Débito Directo. Só precisa de executar este processo uma única vez.

Terá o seu Débito Directo activado num prazo de 48 horas. Contudo, se preferir, também pode activar o Débito Directo através do formulário disponibilizado para o efeito que deverá preencher e devolver-nos.

