



eFax Novis

Tão simples e seguro como enviar um email.

Simples, cómodo, práctico e seguro, é a solução mais inteligente para envio e recepção de faxes a partir do seu computador

MANUAL DO UTILIZADOR

FAQ's

ÍNDICE

- O QUE É O SERVIÇO eFAX?	3
- COMO POSSO ACTIVAR O SERVIÇO eFAX?	3
- JÁ RECEBI O EMAIL PARA ACTIVAÇÃO DO SERVIÇO. O QUE FAÇO AGORA?	3
- O QUE É UM CERTIFICADO DIGITAL?	5
- PARA QUE SERVE O CERTIFICADO DIGITAL?	5
- COMO FAÇO PARA ENVIAR E RECEBER FAXES?	5
- PORQUE PRECISO DE UMA CAIXA DE CORREIO DE SUPORTE AO eFAX?	6
- COMO FAÇO PARA IDENTIFICAR O NÚMERO DE TELEFONE PARA RECEPÇÃO DE FAXES?	6
- POSSO ALTERAR A CAIXA DE EMAIL DE SUPORTE AO EFAX? COMO?	6
- A CAIXA DE E-MAIL DE SUPORTE AO EFAX TEM QUE SER NOVIS?	6
- PARA ADERIR AO SERVIÇO EFAX TENHO QUE ACTIVAR UM SERVIÇO DE ACESSO À INTERNET NOVIS?	7
- O MEU CERTIFICADO DIGITAL EXPIROU. O QUE TENHO QUE FAZER?	7
- QUE PRECAUÇÕES DEVO TER COM O MEU CERTIFICADO DIGITAL?	7
- PERDI A INFORMAÇÃO TODA DO MEU PC. O QUE PRECISO DE FAZER PARA VOLTAR A UTILIZAR O SERVIÇO DE EFAX?	7
- QUE APLICAÇÕES CLIENTES DE E-MAIL SUPORTAM O SERVIÇO EFAX?	10
- COMO DETECTO O SUCESSO OU INSUCESSO DO ENVIO DOS MEUS FAXES?	11
- O CERTIFICADO DIGITAL FOI INSTALADO COM SUCESSO. NO ENTANTO, QUANDO ENVIO FAXES SURGE UMA MENSAGEM DE ERRO: FAX SEM CERTIFICADO DIGITAL. O QUE FAÇO?	11
- POSSO FAZER UMA PESQUISA DE FAXES ENVIADOS/RECEPCIONADOS?	11
- POSSO ENVIAR/ RECEBER FAXES ATRAVÉS DO WEBMAIL?	11
- EM QUE FORMATO RECEBO OS FAXES?	12
- QUANTOS FAXES INCLUI O SERVIÇO BASE?	12
- EXCEDI O Nº DE PÁGINAS INCLUÍDAS NO SERVIÇO BASE. O QUE FAÇO PARA ENVIAR MAIS FAXES?	12
- QUAL O CUSTO DE ENVIO DE FAXES ADICIONAIS?	12
- ENGANEI-ME NA SUBSCRIÇÃO DE BLOCOS DE PÁGINAS ADICIONAIS. POSSO ALTERAR? O QUE DEVO FAZER?	12
- PARA QUE DESTINOS É POSSÍVEL ENVIAR FAXES? E RECEBER?	12
- POSSO ESCOLHER O NÚMERO DE TELEFONE ASSOCIADO AO SERVIÇO EFAX?	13
- POSSO ADICIONAR MAIS NÚMEROS À MINHA CONTA?	13
- EXISTE ALGUM BACKUP PARA FAXES ENVIADOS/RECEPCIONADOS?	13
- COMO É FACTURADO O SERVIÇO EFAX?	13
- QUANTO PAGO PELOS FAXES RECEBIDOS?	13
- QUANTO CUSTA ENVIAR FAXES PARA O MEU SERVIÇO DE EFAX?	13
- PORQUE É QUE ESTOU A SER FACTURADO POR FAXES ADICIONAIS?	14
- O QUE É QUE ACONTECE SE NÃO PAGAR A FACTURA?	14
- QUANTO TEMPO DEMORA O ENVIO DE UM FAX DE 2 PÁGINAS?	14

F.A.Q's

A informação aqui presente responde-lhe às perguntas mais frequentes relacionadas com o Serviço de **eFax Novis**. De forma simples e imediata, receba e envie faxes directamente no seu email, sem necessidade de instalação de qualquer software ou equipamento.

OVERVIEW

O QUE É O SERVIÇO eFAX?

O serviço eFax Novis é a solução mais avançada para envio e recepção de faxes a partir do seu computador. De forma simples e imediata, receba e envie faxes directamente no seu e-mail, sem necessidade de instalação de qualquer software ou equipamento.

COMO POSSO ACTIVAR O SERVIÇO eFAX?

O serviço de eFax pode ser activo através da sua área de clientes Novis, segundo as instruções abaixo:

1. Aceda à área de clientes Novis em <http://clientes.novis.pt/> e coloque o seu username e password de administração, identificados na sua documentação Novis com os dados do serviço ADSL.
2. No menu lateral esquerdo, escolha a opção "Página Principal", de seguida clique no "banner" promocional do trial de 1 mês.
3. Leia as instruções e condições de adesão.
4. Clique em "Aceito as condições. Activar serviço eFax Novis"
5. Receberá dentro de 48 horas úteis, um e-mail com um link para que possa efectuar o download do certificado digital na sua aplicação de email. Siga as instruções apresentadas.
6. Com a conclusão da operação de instalação do certificado digital, receberá uma confirmação de que o serviço eFax se encontra activo e pronto a ser utilizado.

JÁ RECEBI O EMAIL PARA ACTIVAÇÃO DO SERVIÇO. O QUE FAÇO AGORA?

Para activar o seu serviço eFax, siga as instruções apresentadas para instalação do seu certificado digital.

Deverá instalar o seu certificado digital, acedendo ao link, seguindo os passos descritos abaixo:

1. Clique em “Realizar pedido e obter certificado” Os campos aparecerão já preenchidos por default.

Pedido e Emissão de Certificado Digital

 **Prima o botão “Realizar Pedido e obter certificado” para realizar o seu pedido de certificado digital.**

Informação do Certificado

Nome Comum:

Apelido:

E-Mail:

Localidade:

País:

Organizacao:

Departamento:

Sub-Departamento:

Figura 1

2. Siga os passos descritos nas Instruções apresentadas durante a instalação do certificado.

Nota Importante: No passo 1, deverá obrigatoriamente que seleccionar a opção “Sim”. Caso não o faça, o certificado ficará inutilizável.

Pedido e Emissão de Certificado Digital

 **Certificado Digital emitido com sucesso**

Instruções para IE (Internet Explorer)

Após ter gerado a chave privada no seu browser necessita de completar os seguintes passos:

1º Passo: O seu browser irá avisá-lo que será instalado um novo certificado digital. Para continuar prima 'Sim' tal como demonstrado na imagem em baixo

Potencial violação na criação de scripts

 Este Web site está a adicionar um ou mais certificados a este computador. Permitir que um Web site não fidedigno actualize os seus certificados é um risco de segurança. O Web site poderia instalar certificados não fidedignos, que poderiam permitir a execução de programas não fidedignos neste computador e o acesso aos seus dados.

Quer que este programa adicione os certificados agora? Clique em Sim se este Web site for fidedigno. Caso contrário, clique em Não.

2º Passo: Caso todo o processo de instalação tenha corrido bem irá aparecer a seguinte mensagem:

VBScript

 The certificate has been successfully installed.

Caso aconteça algum erro na instalação do certificado será avisado e poderá entrar em contacto com um dos nossos assistentes pelo email support@aphely.net

Neste momento o seu certificado digital já se encontra instalado no seu browser. Este certificado apenas estará disponível neste browser específico e não será possível exportá-lo (com chave privada) por questões de segurança.

[Fechar janela](#)

Figura 2

Após esta instalação receberá um e-mail de confirmação com todos os dados que necessita para começar a utilizar o serviço.

O QUE É UM CERTIFICADO DIGITAL?

Um Certificado Digital é um documento electrónico que associa a identidade de uma entidade a uma credencial digital (chave pública).

PARA QUE SERVE O CERTIFICADO DIGITAL?

O Certificado Digital serve para que entidades diversas se identifiquem mútua e inequivocamente no mundo virtual:

- **Autenticação**, através do uso de assinaturas digitais, para comprovar a identidade de uma pessoa ou organização detentora do certificado digital;
- **Integridade do conteúdo**, por meio de uma assinatura digital que comprova que o conteúdo de uma mensagem ou documento não foi alterado por acidente ou fraude;
- **Confidencialidade**, através da cifra (criptografia), garantindo o sigilo da informação

COMO FAÇO PARA ENVIAR E RECEBER FAXES?

O serviço eFax Novis é constituído por dois serviços:

- **Serviço E.mail-to-Fax:** O serviço Email-to-Fax permite aos utilizadores enviarem faxes para os destinatários a partir do seu leitor de email, sem terem de recorrer a uma máquina de fax;
- **Para enviar um fax com o serviço eFax necessita de:**
 - Colocar no campo do endereço de envio o endereço de email pré-definido para o serviço eFax;
 - A caixa de correio pré-definida será constituído da seguinte forma: 2XX XXX XXX. Este número ser-lhe-á atribuído aquando da activação do seu serviço eFax;
 - Introduzir o número do fax para que pretende enviar o documento no subject/assunto do email;
 - Anexar o fax ao email. O fax terá que ter obrigatoriamente qualquer um dos seguintes formatos: PDF, Microsoft Word ou Powerpoint;
 -

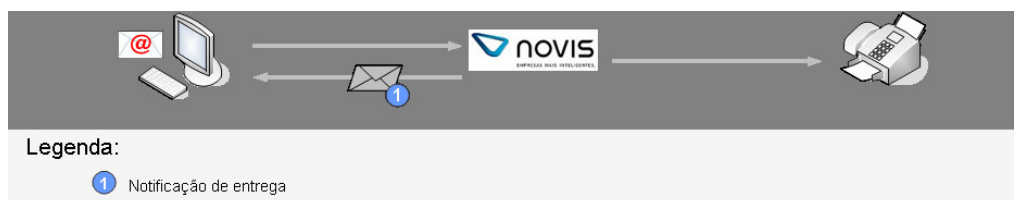


Figura 3

Antes de enviar o Fax, certifique-se que a opção do certificado digital encontra-se activa. Poderá fazê-lo visualizando as opções de segurança da sua aplicação de email.

- **Serviço Fax-to-Email:** O serviço de Fax-to-Email é um serviço que permite ao cliente receber faxes de diversos emissores na sua caixa de email

Aquando da activação do serviço eFax Novis, ser-lhe-á atribuído um nº geográfico consoante a região onde se encontra. Todos os faxes recebidos neste número serão reencaminhados para o endereço de email pré-definido para o serviço eFax Novis.



Figura 4

PORQUE PRECISO DE UMA CAIXA DE CORREIO DE SUPORTE AO eFAX?

O serviço de eFax assenta na tecnologia de envio e recepção de faxes através de uma caixa de correio. Para garantir total segurança, autenticação e confidencialidade no envio de faxes, é estritamente necessário a associação do certificado digital a apenas uma caixa de correio Novis.

COMO FAÇO PARA IDENTIFICAR O NÚMERO DE TELEFONE PARA RECEPÇÃO DE FAXES?

O seu número de telefone para recepção de faxes é identificado no e-mail de confirmação de activação do serviço, enviado pela Novis.

POSSO ALTERAR A CAIXA DE EMAIL DE SUPORTE AO eFAX? COMO?

Pode alterar a caixa de correio de suporte directamente na sua área de clientes Novis, executando os seguintes passos:

- Comece por seleccionar o link eFax no menu do lado esquerdo da sua área de clientes. De seguida, carregue em Configurar referente ao campo Caixas de Correio.
- No ecrã seguinte, seleccione Alterar no espaço dedicado aos Endereço Autorizado de envio. Seleccione a nova caixa de correio pretendida e carregue em "Alterar".
- A Novis altera que a alteração do endereço de e-mail de envio pressupõe uma nova configuração do certificado digital, por isso a esta alteração está associado um custo de 10€.

A CAIXA DE E-MAIL DE SUPORTE AO eFAX TEM QUE SER NOVIS?

Sim. Para garantir total segurança e autenticação no envio do fax, a sua caixa de correio terá obrigatoriamente que ser Novis.

PARA ADERIR AO SERVIÇO eFAX TENHO QUE ACTIVAR UM SERVIÇO DE ACESSO À INTERNET NOVIS?

Para já, o serviço eFax é apenas disponibilizado a clientes com um serviço de acesso à Internet Novis activo.

O MEU CERTIFICADO DIGITAL EXPIROU. O QUE TENHO QUE FAZER?

Antes do final do prazo de validade do seu certificado digital, receberá na sua caixa de correio uma comunicação a alertá-lo para que, caso não pretenda a sua renovação automática deverá solicitar o seu cancelamento na área de clientes.

QUE PRECAUÇÕES DEVO TER COM O MEU CERTIFICADO DIGITAL?

Deve fazer um backup do ficheiro do certificado digital que a Novis envia num CD/ disquete. No caso de perder toda a informação do seu computador, poderá utilizar esta informação para reinstalar o certificado digital.

PERDI A INFORMAÇÃO TODA DO MEU PC. O QUE PRECISO DE FAZER PARA VOLTAR A UTILIZAR O SERVIÇO DE EFAX?

Deverá reinstalar o seu certificado digital, seguindo os passos abaixo:

1. Abra o seu browser de Internet, clique em Internet Options, Content e de seguida em Certificates.

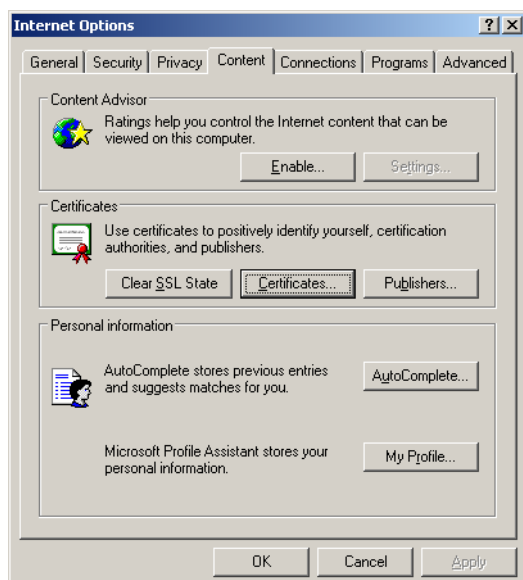


Figura 5

2. Clique em Import.

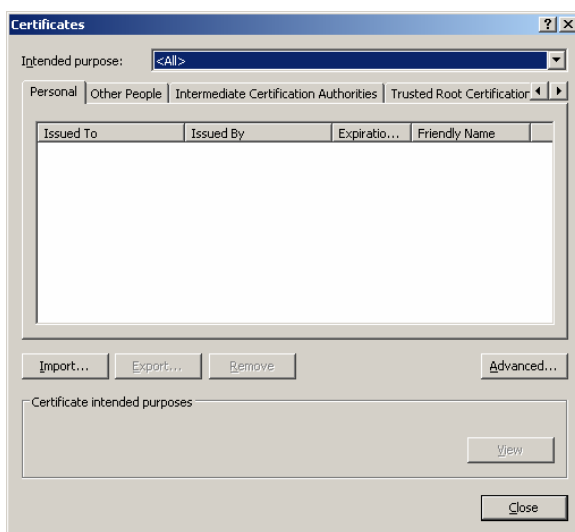


Figura 6

3. Siga as instruções indiadas pelo o Wizard de instalação do certificado digital. Clique sempre em Next



Figura 7

4. Faça o import do seu certificado digital, especificando a sua localização e nome.

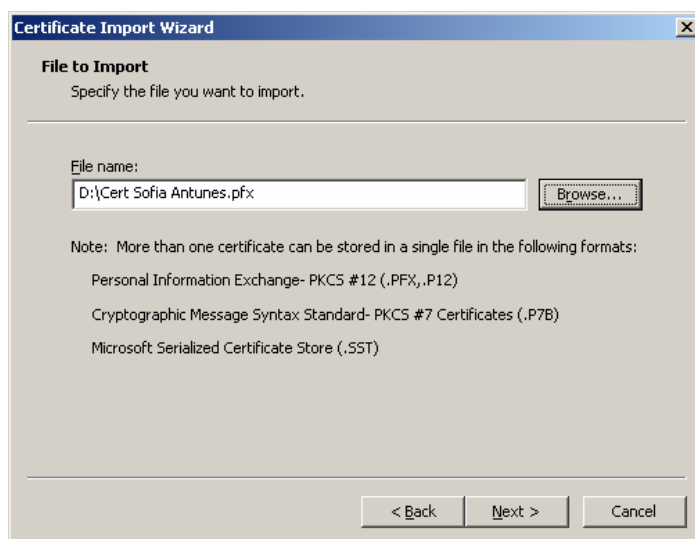


Figura 8

5. Coloque a sua password (fornecida pela Novis aquando da primeira instalação) e seleccione a 2ª opção "Mark this key as exportable".

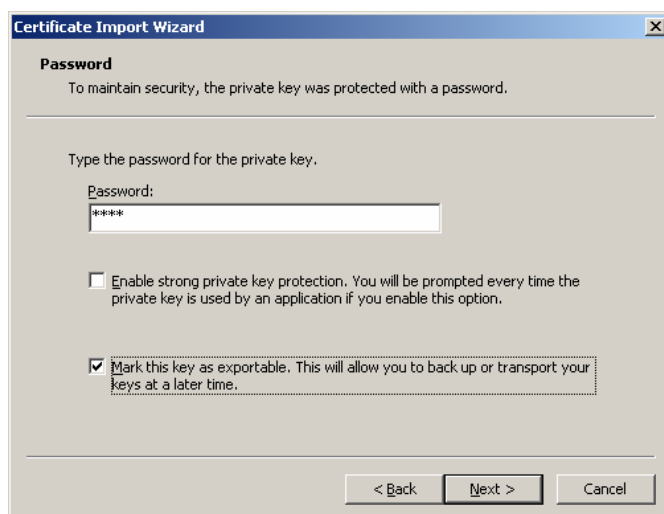


Figura 9

6. Selecciona a 2ª opção e clique em next.

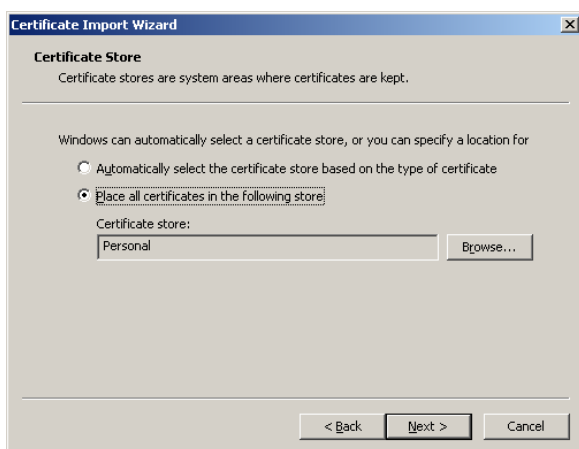


Figura 10

7. Clique em next para finalizar a instalação do certificado digital.



Figura 11

8. Após instalação concluída deverá surgir no ecrã a confirmação.



Figura 12

QUE APLICAÇÕES CLIENTES DE E-MAIL SUPORTAM O SERVIÇO EFAX?

Todas as aplicações de e-mail que suportam a instalação de certificados digitais.

COMO DETECTO O SUCESSO OU INSUCESSO DO ENVIO DOS MEUS FAXES?

Após o envio de um fax, receberá de imediato uma notificação para a sua caixa de correio eFax Novis, a informá-lo do sucesso ou insucesso da acção de envio.

O CERTIFICADO DIGITAL FOI INSTALADO COM SUCESSO. NO ENTANTO, QUANDO ENVIO FAXES SURGE UMA MENSAGEM DE ERRO: FAX SEM CERTIFICADO DIGITAL. O QUE FAÇO?

Certifique-se que a opção do certificado digital encontra-se activa. Poderá fazê-lo visualizando as opções de segurança da sua aplicação de e-mail.

POSSO FAZER UMA PESQUISA DE FAXES ENVIADOS/ RECEPCIONADOS?

A Novis com este inovador serviço eFax, disponibiliza duas formas de obter informação dos faxes enviados e recebidos.

1. Através de um comando específico despoletado por email.

Pesquisa do número de faxes enviados no corrente mês.

Para solicitar esta informação apenas será necessário colocar no subject do email o comando: "Report". Se a sua caixa de correio for 210000000@net.novis.pt a caixa de correio pré-definida para a pesquisa 210000000@fax.novis.net.

A informação será devolvida num ficheiro Excel para a mesma Caixa de Correio.

2. Através da sua área de clientes Novis

Para pesquisar os últimos 50 faxes recebidos siga os seguintes passos:

- Clique no menu do lado esquerdo em "eFax", de seguida carregue no botão "Pesquisar" relativo ao campo Faxes enviados.
- Para efectuar uma pesquisa de todos os faxes enviados para um determinado destino nos últimos 3 meses, basta introduzir o número a pesquisar no campo "Pesquisa por nº de destino" e clique no botão "Pesquisar"

POSSO ENVIAR/ RECEBER FAXES ATRAVÉS DO WEBMAIL?

Tendo em conta que o certificado digital é instalado localmente na aplicação cliente de e-mail, não será possível o envio de faxes por esta via.

Contudo, poderá sempre visualizar os faxes recebidos de qualquer parte do mundo através do seu webmail.

EM QUE FORMATO RECEBO OS FAXES?

Qualquer fax enviado para seu número Novis, ser-lhe-á entregue na sua caixa de correio no formato PDF.

QUANTOS FAXES INCLUI O SERVIÇO BASE?

A oferta base do serviço eFax Novis inclui o envio de 25 páginas de fax por mês e a recepção ilimitada de faxes.

EXCEDI O Nº DE PÁGINAS INCLUÍDAS NO SERVIÇO BASE. O QUE FAÇO PARA ENVIAR MAIS FAXES?

Caso exceda o número de páginas incluído na oferta base, poderá subscrever blocos de páginas adicionais directamente na sua área de clientes.

No menu lateral esquerdo, escolha a opção "eFax". Seleccione a opção **Blocos de páginas adicionais** clicando no botão "Subscrever"

Seleccione um dos dois blocos disponíveis: 100 ou 225 páginas adicionais e seleccione o botão "Subscrever".

QUAL O CUSTO DE ENVIO DE FAXES ADICIONAIS?

Caso exceda o número de páginas de envio incluído na oferta base ou nos blocos adicionais, cada página será taxado a 0,06€.

É sempre mais vantajoso subscrever blocos de páginas adicionais, já que o preço por página de cada bloco adicional é substancialmente mais barato.

- Bloco de 100 páginas adicionais: 0,05€
- Bloco de 225 páginas adicionais: 0,044€

ENGANEI-ME NA SUBSCRIÇÃO DE BLOCOS DE PÁGINAS ADICIONAIS. POSSO ALTERAR? O QUE DEVO FAZER?

Pode alterar os blocos adicionais subscritos, directamente na sua área de clientes.

Contudo, a opção de alteração de um bloco adicional para o outro, apenas será permitida uma vez por cada mês de activação.

PARA QUE DESTINOS É POSSÍVEL ENVIAR FAXES? E RECEBER?

É possível enviar faxes para Portugal e Espanha. A recepção de faxes é possível a partir de qualquer destino nacional ou internacional.

POSSO ESCOLHER O NÚMERO DE TELEFONE ASSOCIADO AO SERVIÇO eFAX?

O número de telefone associado ao serviço de eFax, será fornecido pela Novis de acordo com o prefixo geográfico escolhido por si aquando da activação do seu serviço eFax na área de clientes.

POSSO ADICIONAR MAIS NÚMEROS À MINHA CONTA?

Não. Para cada conta eFax é associado um único número.

EXISTE ALGUM BACKUP PARA FAXES ENVIADOS/RECEPCIONADOS?

Não. O que a Novis fornece é uma pesquisa detalhada de todos os faxes enviados nos últimos 3 meses.

Aconselhamos ainda que guarde os seus faxes enviados, exactamente da mesma forma que faria com o seus emails.

COMO É FACTURADO O SERVIÇO eFAX?

O serviço base, faxes adicionais e blocos de faxes, são facturados mensalmente na factura Novis:

- Mensalidade serviço base: 5€
- Faxes adicionais: nº de páginas enviadas (não incluídas no serviço base) * 0,06€
- Mensalidade blocos de faxes adicionais: 5€ ou 10€. A mensalidade e nº de faxes são rateados de acordo com o dia do mês em que a adesão é feita. Por exemplo, para adesões feitas no dia 15 do mês X, será cobrada metade da mensalidade, e atribuídos metade das páginas de faxes incluídas.

QUANTO PAGO PELOS FAXES RECEBIDOS?

Todos os faxes recepcionados são gratuitos.

QUANTO CUSTA ENVIAR FAXES PARA O MEU SERVIÇO DE eFAX?

O custo de envio de faxes para o serviço eFax é totalmente suportado pelo emissor e tem o custo de uma chamada telefónica.

PORQUE É QUE ESTOU A SER FACTURADO POR FAXES ADICIONAIS?

Quando o nº de páginas incluído no serviço base é ultrapassado (25 páginas) é cobrado um custo adicional de 0,06€ por cada página enviada.

O QUE É QUE ACONTECE SE NÃO PAGAR A FACTURA?

O serviço é suspenso e de seguida cancelado. Será contactado pela Novis para regularização de todos os pagamentos em atraso.

QUANTO TEMPO DEMORA O ENVIO DE UM FAX DE 2 PÁGINAS?

O tempo de envio é condicionado pelo tipo de informação que se está a enviar (por exemplo, um documento com imagens é mais demorado). Para um documento de texto, duas páginas são enviadas em menos de um minuto