

### **Objeto**

El presente documento regula los términos y las condiciones de uso de la plataforma electrónica Portal de Denúncias. Esta plataforma se ha desarrollado en respuesta a la Ley N° 93/2021, de 20 de diciembre, y ACIN - iCloud Solutions, Lda. la facilita a las entidades que deseen utilizar un canal electrónico de denuncias.

ACIN – iCloud Solutions, Lda., es la sociedad que detenta todos los derechos de propiedad intelectual de la plataforma Portal de Denúncias.

### **Descripción de la plataforma**

Portal de Denúncias es un canal en línea que permite a las entidades disponer de un canal interno o externo, de conformidad con lo dispuesto en la Ley N° 93/2021, de 20 de diciembre.

Para tal fin, la plataforma está provista de funcionalidades que permiten a los denunciantes realizar denuncias salvaguardando el anonimato de su identidad y la confidencialidad, así como a las entidades gestionar las infracciones denunciadas a través del canal.

### **Registro**

El registro en el portal de la plataforma es realizado por el equipo de atención al cliente asignado al servicio, una vez adjudicada la propuesta y configurada la entidad en el portal.

### **Acceso al servicio**

En el caso de las entidades, el acceso a las funcionalidades de la plataforma electrónica se basa en un nombre de usuario (“Usuario”) y una contraseña (“Contraseña”) definidos por el usuario. Los usuarios pueden cambiar su contraseña de acceso en cualquier momento.

En el caso de los denunciantes, y si desean permanecer en el anonimato, deberán guardar el código facilitado al presentar la denuncia, a fin de poder consultar posteriormente el estado de la misma. Si el denunciante no desea permanecer en el anonimato, recibirá notificaciones por correo electrónico (asociado a la denuncia) sobre el estado y los cambios realizados en la misma.

### **Servicios de apoyo y asistencia**

Portal de Denúncias garantiza servicios de apoyo y asistencia por vía telefónica (poniendo a disposición de todos sus clientes un servicio de atención), por correo electrónico o personalmente en nuestras oficinas en días hábiles de las 09.00 horas a las 19.00 horas.

Portal de Denúncias garantiza la prestación de un conjunto de servicios básicos, que incluyen el acceso a las funcionalidades esenciales de la plataforma y que, a su vez, permiten a los usuarios desarrollar sus actividades.

### **Derechos y obligaciones**

Las siguientes constituyen las obligaciones generales de ACIN – iCloud Solutions, Lda. hacia:

- Las entidades
  1. Garantizar la confidencialidad de la información, limitando el acceso a la plataforma mediante procesos de identificación, autenticación y validación de identidad;
  2. Garantizar la integridad de la información mediante procesos que eviten la destrucción, pérdida, desvío, violación de acceso y modificación, exposición ilegítima o no autorizada;
  3. Proporcionar información sobre la Política de Seguridad de la Información adoptada por ACIN – iCloud Solutions, Lda.;
  4. Utilizar todos los recursos humanos, materiales e informáticos necesarios y apropiados para la prestación del servicio;

5. Mantener el acceso a la plataforma, y poner a disposición en formato exportable, siempre que la entidad lo solicite, toda la información almacenada para su consulta (información del usuario, historial de reclamaciones y otra información disponible).
- Los o las denunciantes
    1. Garantizar el anonimato (en caso de que así se solicite) y la confidencialidad de la información, limitando el acceso a la plataforma mediante procesos de identificación, autenticación y validación de la identidad (cuando proceda);
    2. Garantizar la integridad de la información mediante procesos que eviten la destrucción, pérdida, desvío, violación de acceso y modificación, exposición ilegítima o no autorizada;
    3. Proporcionar información sobre la Política de Seguridad de la Información adoptada por ACIN – iCloud Solutions, Lda.;
    4. Utilizar todos los recursos humanos, materiales e informáticos necesarios y apropiados para la prestación del servicio.

Los siguientes constituyen los derechos de ACIN – iCloud Solutions, Lda. hacia la entidad:

1. Interrumpir, cancelar o anular el acceso a la plataforma si se pusiera en duda la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información;
2. Interrumpir, cancelar o anular el acceso a la plataforma si el Usuario de la entidad no cumpliera con los términos y las exigencias del presente documento;
3. Modificar las condiciones generales de registro, siendo las mismas previamente comunicadas a la Entidad por vía electrónica.

Las siguientes constituyen las obligaciones de la entidad (incluidos sus representantes y agentes) hacia ACIN – iCloud Solutions, Lda.:

1. Hacer cumplir a todos los usuarios, en la utilización de la plataforma, las condiciones generales de registro descritas por ACIN – iCloud Solutions, Lda. en este documento;
2. No publicar, enviar o permitir el envío de información difamatoria, ilícita o indebida, a través de la plataforma;
3. No utilizar tecnologías de acceso en la plataforma a fin de obtener documentación codificada u otros aspectos técnicos de programación;
4. Mantener la confidencialidad de la Contraseña de acceso y prevenir su uso indebido, asumiendo responsabilidad total de su utilización por terceros, en el acceso a los servicios ofrecidos en esta plataforma.

**Responsabilidades**

ACIN-iCloud Solutions, Lda. garantiza la utilización de recursos tecnológicos y humanos para dar cumplimiento y responder eficazmente a todos los servicios indicados en la plataforma.

Las siguientes constituyen las responsabilidades de ACIN – iCloud Solutions, Lda. hacia:

- La entidad
  1. La atribución de accesos;
  2. Asistencia en la gestión de la plataforma y la creación de usuarios.
- Los o las denunciantes
  1. La atribución de acceso a una denuncia presentada por un denunciante a través de:
    - a. Un código (cuando se solicite el anonimato)
    - b. El buzón del correo electrónico asociado a la denuncia presentada.

No obstante, ACIN – iCloud Solutions, Lda. no será responsable de los siguientes aspectos:

1. Del contenido de la información creada en la plataforma mediante las denuncias realizadas por los o las denunciante y de las respuestas dadas por las entidades, dado que ACIN no analiza, revisa, añade, ni modifica la información de las mismas;
2. De la pérdida de información imputable a las entidades;
3. Del cumplimiento por parte de la entidad gestora del portal de denuncias de los plazos de respuesta para la tramitación de las denuncias definidos en la Ley N° 93/2021, de 20 de diciembre;
4. Del surgimiento de un litigio entre el denunciante y las entidades gestoras del portal de denuncia, quedando ACIN – iCloud Solutions, Lda. imposibilitada de suministrar información bajo su poder y que sea de utilidad para la resolución de cualquier litigio, sea a quien sea, excepto mediante decisión judicial o similar, adoptada por una autoridad con la debida competencia para tal fin.

Las siguientes constituyen las responsabilidades de la entidad (incluidos sus representantes y agentes) hacia ACIN – iCloud Solutions, Lda.:

1. Comunicar a ACIN – iCloud Solutions, Lda. cuando tenga conocimiento de algún comportamiento ilícito o violación del acceso que involucre su sesión;
2. Cumplir todas las obligaciones que emanen de este contrato;
3. Las acciones de sus representantes o agentes;
4. Los pagos acordados en la propuesta o contrato.

#### **Deliberaciones, Términos e Incumplimientos**

El incumplimiento de las obligaciones de la entidad, mencionadas en el presente contrato, faculta a ACIN - iCloud Solutions, Lda. el derecho de interrumpir, cancelar o anular el acceso del Usuario a la plataforma, o por motivos técnicos.

#### **Niveles de Servicio**

ACIN - iCloud Solutions, Lda. garantiza el cumplimiento de los siguientes niveles de servicios:

<b>Tiempo máximo de la 1ª Respuesta a correos electrónicos (días laborables)</b>	<b>R.T.O.</b>	<b>R.P.O.</b>	<b>Disponibilidad Global de la Solución</b>
60 m   <= 120 min	< 4h	24 h	99,90%

La supervisión continua, basada en una potente infraestructura tecnológica compuesta por un conjunto de medios técnicos y tecnológicos de vanguardia, a través de la integración y automatización de procesos del Sistema de Gestión de Servicios, de conformidad con la norma ISO 20000 y de la elaboración de informes de rendimiento, permite evaluar la eficacia y mejorar la capacidad de respuesta ante una eventual anomalía durante la prestación de servicios.

#### **Datos de la entidad y del denunciante**

Los datos recogidos son utilizados para fines contractuales celebrados con la entidad, así como para el envío de boletines o promociones relativas a las plataformas comercializadas por ACIN – iCloud Solutions, Lda. siempre que la misma no indique su no aceptación, al momento de acceder al portal.

Los datos del denunciante serán visibles para las entidades objeto de la denuncia si el denunciante no solicita el anonimato.

#### **Confidencialidad de los datos de la entidad y del denunciante**

Los datos que conforman el perfil de la entidad son: nombre, número de identificación fiscal y código de dominio. Estos datos son introducidos por el equipo de asistencia asignado al servicio, de conformidad con la información facilitada por la propia entidad. Los datos se utilizan únicamente con fines contractuales y son protegidos de

conformidad con la política de privacidad de ACIN - iCloud Solutions, Lda.

Las entidades gestoras del canal de denuncias pueden crear usuarios, para lo cual es necesario identificar datos como: nombre y dirección de correo electrónico.

Respecto a los datos del denunciante, éstos serán siempre confidenciales, a excepción de cuando se solicite el anonimato, ya que no se recogerán datos del denunciante y, cuando se añadan grabaciones, se distorsionará la voz.

#### Conservación de datos

La información relativa a las denuncias y al tratamiento de las mismas se almacena por tiempo indefinido en la plataforma.

Los datos se anonimizarán cuando las entidades usuarias del Portal de Denúncias soliciten la supresión de la información.

#### Precio y pago del servicio

El coste del servicio del Portal de Denuncias estará sujeto a la adjudicación de la oferta.

#### Devoluciones

No se aplica ninguna política de devolución a los servicios prestados a través del Portal de Denúncias.

#### Duración y enmiendas

La renovación del servicio contratado será gestionada por el equipo de atención al cliente asignado a los servicios de la plataforma y tendrá la duración acordada en la propuesta.

#### Subcontratación

Portal de Denúncias subcontrata:

- a PayPayUE – *Instituição de Pagamento, Unipessoal*, Lda. para la transacción de pagos por cajero automático, tarjeta de crédito/débito y MBWAY;
- a la plataforma iGEST para realizar la facturación;
- a Salesforce - CRM para la gestión de pedidos de demostración a través de correos electrónicos y llamadas telefónicas.

#### Contactos generales y del DPD

Todos los usuarios y partes interesadas deben utilizar medios adecuados para la comunicación colectiva. Dichos medios pueden incluir correo electrónico, cartas por vía postal, u otros medios dependiendo de la criticidad y el tema. Las llamadas telefónicas se graban para fines de control de calidad, con la debida autorización de la Comisión Nacional de Protección de Datos (*Comissão Nacional de Proteção de Dados - CNPD*). En caso de no existir consentimiento para la grabación, el contacto deberá realizarse por otros medios.

Nombre	Entidad responsable
Dirección	ACIN – iCloud Solutions, Lda. Estrada Regional 104 Nº42-A 9350-203 Ribeira Brava, Madeira, Portugal
Correo electrónico	<a href="mailto:apoio@portaldedenuncias.pt">apoio@portaldedenuncias.pt</a>
Página Internet	<a href="https://portaldedenuncias.pt">https://portaldedenuncias.pt</a>
Teléfono	707 451 451 <sup>1</sup> <sup>1</sup> Importe máximo a pagar por minuto: 0,09 € (+IVA) para las llamadas originadas en redes fijas y 0,13 € (+IVA) para las llamadas originadas en redes móviles

En caso de duda o cualquier incidencia relativa a la protección de datos, los usuarios de la plataforma pueden ponerse en contacto con los Delegados de Protección de Datos (DPD - art. 37 del RGPD), designados por la alta gerencia del grupo ACIN. Estos profesionales están disponibles para prestar asistencia a los usuarios de Portal de Denúncias y también para colaborar con la autoridad de control competente: Comisión Nacional de Protección de Datos (*Comissão Nacional de Proteção de Dados* - CNPD). Estos profesionales pueden ser contactados a través del correo electrónico [dpo@acin.pt](mailto:dpo@acin.pt) o del teléfono 707 451 451<sup>1</sup>.

**Legislación aplicable y jurisdicción competente**

Todo litigio que surja de la interpretación o aplicación del presente documento se regirá por la legislación portuguesa. Para solucionar esos litigios las partes eligen la jurisdicción del Distrito Judicial de Funchal, con exclusión de cualquier otra.

---

<sup>1</sup>Importe máximo a pagar por minuto: 0,09 € (+IVA) para las llamadas originadas en redes fijas y 0,13 € (+IVA) para las llamadas originadas en redes móviles.