

### **Objeto**

As presentes condições gerais regulam os termos e condições de uso da plataforma eletrónica denominada Portal de Denúncias. Esta plataforma é desenvolvida em resposta à Lei nº 93/2021, de 20 de dezembro, e é disponibilizada pela ACIN – iCloud Solutions, Lda. às entidades que pretendam utilizar um canal de denúncias eletrónico.

A ACIN - iCloud Solutions, Lda. é a sociedade detentora de todos os direitos de propriedade intelectual do Portal de Denúncias.

### **Descrição da plataforma**

O Portal de Denúncias é um canal online que permite às entidades ter um canal interno ou externo, de acordo com o previsto na Lei nº 93/2021, de 20 de dezembro.

Para tal, a plataforma encontra-se dotada de funcionalidades que permitem que, por um lado, os denunciantes possam realizar denúncias com salvaguarda do anonimato da sua identidade e confidencialidade, e por outro, que as entidades possam gerir infrações reportadas através do canal.

### **Adesão**

A adesão ao portal da plataforma é realizada pela equipa de apoio ao cliente afeta ao serviço, após adjudicação de proposta e de configuração da entidade no portal.

### **Acesso ao Serviço**

O acesso às funcionalidades da plataforma eletrónica decorre, no caso das entidades, de acordo com um nome de utilizador (“Utilizador”) e de uma palavra-chave (“Senha”), definida pelo próprio. Os Utilizadores podem, a qualquer momento, alterar a sua senha de acesso.

No caso dos denunciantes, e caso queiram manter o anonimato, após denúncia deverá ser guardado o código disponibilizado no momento da emissão da denúncia, para posterior consulta do estado da mesma. Caso o denunciante não pretenda o anonimato, este receberá notificações via email (associado à denúncia) referente ao estado e alterações efetuadas à mesma.

### **Serviços de Apoio e Suporte**

O Portal de Denúncias garante nos dias úteis das 09h00 às 19h00 serviços de apoio e suporte, por via telefónica (disponibilizando a todos os seus clientes um serviço de atendimento) por correio eletrónico ou presencialmente nos nossos escritórios.

A Portal de Denúncias garante a disponibilização de um conjunto de serviços base, que compreendem o acesso a funcionalidades essenciais da plataforma e que, por sua vez, permitam o desenvolvimento das atividades dos utilizadores.

### **Direitos e Obrigações**

Constituem obrigações gerais da ACIN – iCloud Solutions para com:

- As entidades
  1. Garantir a confidencialidade da informação, limitando o acesso à plataforma através de processos de identificação, autenticação e validação de identidade;
  2. Garantir a integridade da informação, através de processos que evitem a destruição, perda, desvio, violação de acesso e modificação, exposição ilegítima ou não autorizada;
  3. Disponibilizar informação referente à Política de Segurança de Informação adotada pela ACIN – iCloud Solutions, Lda.;
  4. Recorrer a todos os meios humanos, materiais e informáticos que sejam necessários e adequados à prestação do serviço;

5. Disponibilizar em formato exportável, sempre que a entidade solicite, mantendo o acesso à plataforma para consulta de toda a informação armazenada (informação de utilizadores, histórico de denúncias e outras informações disponíveis).
- Os/as denunciantes
    1. Garantir o anonimato (se solicitado) e confidencialidade da informação, limitando o acesso à plataforma através de processos de identificação, autenticação e validação de identidade (se aplicável);
    2. Garantir a integridade da informação, através de processos que evitem a destruição, perda, desvio, violação de acesso e modificação, exposição ilegítima ou não autorizada;
    3. Disponibilizar informação referente à Política de Segurança de Informação adotada pela ACIN – iCloud Solutions Lda.;
    4. Recorrer a todos os meios humanos, materiais e informáticos que sejam necessários e adequados à prestação do serviço.

Constituem direitos da ACIN – iCloud Solutions,Lda. com o Entidade:

1. Cessar, cancelar ou anular o acesso à plataforma se for posta em causa a integridade, confidencialidade e disponibilidade da informação;
2. Cessar, cancelar ou anular o acesso à plataforma se não houver cumprimento por parte do Utilizador da entidade nos termos e exigências deste documento;
3. Alterar as condições gerais de adesão, sendo as mesmas previamente comunicadas à Entidade por via eletrónica.

Constituem obrigações da Entidade (incluindo os seus representantes e auxiliares) para com a ACIN – iCloud Solutions:

1. Fazer cumprir por todos os utilizadores, na utilização da plataforma, as condições gerais de adesão descritas pela ACIN – iCloud Solutions Lda neste documento;
2. Não publicar, enviar ou permitir o envio de qualquer informação difamatória, ilícita ou abusiva, através da plataforma;
3. Não usar tecnologia de acessos, de modo a obter documentação codificada, ou outros aspetos técnicos de programação através da plataforma;
4. Manter a confidencialidade da Senha de acesso e prevenir o seu uso abusivo, assumindo a total responsabilidade pela sua utilização por terceiros, no acesso aos serviços disponibilizados nesta plataforma.

**Responsabilidades**

A ACIN-iCloud Solutions, Lda. salvaguarda a utilização de meios tecnológicos e humanos para que se cumpra e se responda com eficácia a todas as prestações que a plataforma indica.

Constituem responsabilidades da ACIN – iCloud Solutions, Lda com:

- A Entidade
  1. A atribuição de acessos;
  2. Apoio na gestão da plataforma e na criação de utilizadores.
- O/a Denunciante
  1. A atribuição de acesso à denúncia realizada por denunciante através de:
    - a. Código (quando solicitado o anonimato)
    - b. Mediante caixa de correio através do email associado à denunciada realizada.

Contudo, a ACIN – iCloud Solutions, Lda. não será responsabilizada pelos seguintes aspetos:

1. O conteúdo da informação criada na plataforma através das denúncias realizadas pelos/as denunciante e das respostas dadas pelas entidades, pois a ACIN não analisa, revê, adiciona ou altera as informações destas;
2. Por perda de informação, imputável às entidades;
3. Pelo cumprimento, por parte da entidade gestora do portal de denúncias, dos tempos de resposta para tratamento das denúncias definidos na Lei nº 93/2021, de 20 de dezembro;
4. Por ocorrência de contestação entre o/a denunciante e as entidades gestoras do portal de denúncias, estando a ACIN – iCloud Solutions, Lda. impossibilitada de prestar informações que detenha e de utilidade para a resolução de qualquer litígio, seja a quem for, salvo mediante decisão judicial ou equivalente, tomada por entidade com competência para esse efeito.

Constituem responsabilidades da Entidade (incluindo os seus representantes e auxiliares) para com a ACIN – iCloud Solutions, Lda.:

1. Em caso de conhecimento de algum comportamento ilícito ou violação de acesso que envolva a sua sessão, esta terá de comunicar à ACIN – iCloud Solutions, Lda.;
2. Cumprimento de todas as obrigações que resultam deste acordo;
3. Pelos atos dos seus representantes ou auxiliares;
4. Os pagamentos acordados em proposta/contrato.

#### **Deliberações, Termos e Incumprimentos**

A falta de cumprimento das obrigações destinadas à entidade referida no presente acordo, permite à ACIN - iCloud Solutions, Lda. o direito de cessar, cancelar ou anular o acesso à plataforma se não houver cumprimento por parte do Utilizador aos termos e exigências do acordo ou por motivos técnicos.

#### **Níveis de Serviço**

A ACIN garante o cumprimento dos seguintes níveis de serviços:

| Tempo máximo de 1ª Resposta a e-mail (dias úteis) | R.T.O. | R.P.O. | Disponibilidade Global da Solução |
|---|--------|--------|-----------------------------------|
| 60 m   <= 120 min                                 | < 4h   | 24 h   | 99,90%                            |

A monitorização contínua, com recurso a uma poderosa infraestrutura tecnológica, composta por um conjunto de meios técnicos e tecnológicos de vanguarda, através da integração e automatização de processos do Sistema de Gestão de Serviços, de acordo com a norma ISO 20000 e da elaboração de relatórios de desempenho, permitem avaliar a eficácia e melhorar a capacidade de resposta perante uma possível anomalia na prestação de serviços.

#### **Dados da Entidade e do Denunciante**

Os dados recolhidos são usados para fins contratuais celebrados com a Entidade, assim como para o envio de newsletters ou promoções exclusivamente sobre as plataformas comercializadas pela ACIN – iCloud Solutions, Lda. desde que este não assinala a não-aceitação, aquando do acesso ao portal.

Os dados do Denunciante ficaram visíveis às entidades alvo de denúncia caso o denunciante não solicite o anonimato.

#### **Confidencialidade dos dados da entidade e do/a denunciante**

Os dados que compõe o perfil da entidade são: nome, número de identificação fiscal e código de domínio. Estes dados são inseridos pela equipa de apoio afeta ao serviço, de acordo com informação disponibilizada pela própria

entidade. Os dados são apenas utilizados para fins contratuais e salvaguardados de acordo com a política de privacidade da ACIN – iCloud Solutions, Lda.

As entidades gestoras do canal de denúncias podem estabelecer utilizadores, sendo necessário a identificação de dados como: nome e email.

No que respeita aos dados dos denunciantes, estes serão sempre de carácter confidencial, com a exceção de quando solicitado o anonimato, uma vez que não serão recolhidos dados do mesmo e quando adicionadas gravações serão distorcidas a voz.

#### Retenção de dados

As informações referentes a denúncias e tratamento das mesmas, são guardadas por tempo indeterminado na plataforma.

Os dados serão anonimizados, quando solicitado a eliminação de informações por entidades utilizadoras do portal de denúncias.

#### Preço e Pagamentos do serviço

O serviço do Portal de Denúncias terá o custo sujeito a adjudicação de proposta.

#### Devolução

Não se aplica política de devolução aos serviços prestados através do Portal de Denúncias.

#### Duração e alteração

A renovação do serviço contratualizado será mediada pela equipa de apoio ao cliente afeta aos serviços da plataforma e durará o período acordado em proposta.

#### Subcontratação

O Portal de Denúncias subcontrata:

- a PayPayUE – Instituição de Pagamento, Unipessoal, Lda. para a transação de pagamentos por multibanco, cartão de crédito/débito e MBWAY;
- a plataforma iGEST para a realização da faturação;
- a Salesforce - CRM para gestão de pedidos de demonstração, chamada e telefone.

#### Contactos gerais e DPO

Todos os utilizadores e interessados devem utilizar meios apropriados para a comunicação coletiva. Esses meios podem incluir correio eletrónico, cartas por correio postal, ou outros, dependendo da criticidade e do assunto.

As chamadas telefónicas são gravadas para fins de controlo de qualidade, com a devida autorização da Comissão Nacional de Proteção de Dados (CNPD). Caso não queira que a sua chamada seja gravada, é recomendado o contacto pelos meios alternativos.

| Nome               | Entidade responsável  |
|--------------------|---|
| Morada             | ACIN – iCloud Solutions Lda<br>Estrada Regional 104 N <sup>o</sup> 42-A<br>9350-203 Ribeira Brava, Madeira, Portugal  |
| Correio eletrónico | <a href="mailto:apoio@portaldedenuncias.pt">apoio@portaldedenuncias.pt</a>  |
| Página Internet    | <a href="https://portaldedenuncias.pt">https://portaldedenuncias.pt</a>   |
| Telefone           | 707 451 451 <sup>1</sup><br><sup>1</sup> Preço máximo a pagar por minuto: 0,09€ (+IVA) para as chamadas originadas nas redes fixas e 0,13€ (+IVA) para as originadas nas redes móveis |

Em situação de dúvida ou de alguma ocorrência em questão de proteção de dados, os utilizadores da plataforma podem contactar os Encarregados de Proteção de Dados (EPD – art.º 37.º RGPD), nomeados pela liderança do grupo ACIN. Estes profissionais estão disponíveis para apoiar os utilizadores do Portal de Denúncias e ainda colaborar com a autoridade de controlo nomeada – Comissão Nacional de Proteção de Dados. Estes profissionais podem ser contactados através do e-mail [dpo@acin.pt](mailto:dpo@acin.pt) ou do telefone 707 451 451<sup>1</sup>.

**Legislação Aplicável e Foro Competente**

Qualquer litígio decorrente da interpretação ou aplicação deste documento regem-se pela lei portuguesa. Para regular esses litígios, as partes elegem o foro judicial da Comarca de Funchal, com exclusão de qualquer outro.

---

<sup>1</sup> Preço máximo a pagar por minuto: 0,09€ (+IVA) para as chamadas originadas nas redes fixas e 0,13€ (+IVA) para as originadas nas redes móveis.