



## 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 denunciante 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 denunciante, 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 denunciantes 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 Estrada Regional 104 N.º42-A 9350-203 Ribeira Brava, Madeira, Portugal
Correio eletrónico	apoio@icanal.pt
Página Internet	<a href="https://icanal.pt/">https://icanal.pt/</a>
Telefone	707 451 451 <sup>1</sup> <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.