



CONDIÇÕES GERAIS DE ADESÃO

Objeto

As presentes condições gerais de adesão regulam os termos e condições de uso da plataforma eletrónica de compras públicas acinGov, disponibilizada pela ACIN – iCloud Solutions, Lda. ao Cliente.

A ACIN – iCloud Solutions, Lda. é a sociedade detentora de todos os direitos de propriedade intelectual da plataforma acinGov.

Adesão

O Cliente ao aderir aos serviços da plataforma acinGov declara ter tomado conhecimento e concordar com todas as condições gerais presentes neste documento e com as condições específicas presentes no contrato celebrado entre a ACIN – iCloud Solutions, Lda. e o Cliente. A ativação do operador económico pode demorar até 72 horas, caso necessite de uma adesão imediata pode subscrever os serviços avançados disponíveis na plataforma acinGov.

Acesso ao Serviço

Para acesso à plataforma acinGov o Cliente nomeará o representante da sua entidade, responsável pelo tratamento dos assuntos administrativos, técnicos e financeiros relacionados com a utilização da plataforma e autorização de emissão de certificados digitais aos utilizadores da Entidade.

O Cliente deverá enviar à ACIN – iCloud Solutions, Lda., para acreditação do representante, a seguinte documentação:

- Cópia do Cartão do Cidadão (ou documento equivalente) do utilizador;
- Cópia do Cartão do Cidadão (ou documento equivalente) do Representante Legal da entidade que assina o contrato;
- Cópia da Certidão Permanente da Empresa.

É atribuído acesso ao Cliente uma vez confirmados e validados os seus dados e os serviços por si subscritos, apenas após a boa receção por parte da ACIN – iCloud Solutions, Lda. do presente contrato, devidamente assinado e carimbado pelo Cliente ou seu representante.

O acesso aos serviços disponibilizados na plataforma eletrónica implica o uso de um nome de utilizador (“Utilizador”) e de uma palavra-chave (“Senha”), atribuído unicamente pela ACIN – iCloud Solutions, Lda. ao representante mencionado anteriormente e através de certificado digital avançado, disponibilizado pela ACIN – iCloud Solutions, Lda. Os Utilizadores podem, em qualquer momento, alterar a sua Senha de acesso.

Serviços de Apoio e Suporte

A acinGov garante nos dias úteis das 09h00 às 19h00, serviços de apoio, suporte técnico e jurídico da plataforma acinGov, por via telefónica (disponibilizando a todos os seus clientes um serviço de atendimento telefónico prioritário) por correio eletrónico ou presencialmente nos nossos escritórios. Este serviço é gratuito, bem como garantimos o acesso ilimitado de utilizadores.

A AcinGov garante a disponibilização de um conjunto de serviços base que compreendem o acesso a todas funcionalidades essenciais da plataforma, que permitam o desenvolvimento total e completo dos procedimentos pré-contratuais públicos, cumprindo-se o disposto no artigo 24º da Lei 96/2015 de 17 de agosto. A utilização destes serviços é gratuita para o operador económico.

Os serviços base incluem:

- Número ilimitado de utilizadores, com acesso imediato à Plataforma;
- O acesso aos procedimentos e às peças do procedimento que tenham sido publicadas;
- O envio de mensagens através da plataforma eletrónica;
- O envio de mensagens de correio eletrónico para todos os intervenientes na fase do procedimento de formação de contratos públicos em curso;
- Os pedidos de esclarecimentos e listas de erros e omissões;
- A submissão de candidaturas, de propostas e de soluções;
- As pronúncias em audiência prévia;
- As reclamações e as impugnações;
- A decisão de adjudicação;
- A entrega de documentos de habilitação;



- A visualização de todas as mensagens e avisos criados pelas entidades adjudicantes a que, nos termos da lei, deva ter acesso.

Para além dos serviços base, são ainda disponibilizados, mediante subscrição, serviços avançados que consistem em todos aqueles que não são necessários ao desenvolvimento total e completo dos procedimentos pré-contratuais públicos. Neste sentido, tais serviços são facultativas e são prestados pela AcinGov aos operadores económicos, mediante a realização de um contrato e pagamento de um preço, cumprindo-se para o efeito o disposto dos artigos 23º nº 3 e 25º da Lei 96/2015 de 17 de agosto.

Direitos e Obrigações

Constituem obrigações da ACIN – iCloud Solutions, Lda. com o CLIENTE:

1. Informar o Cliente sobre todas as condições tecnológicas e a nível de compatibilidade necessárias à prestação dos serviços subscritos e ao bom funcionamento e utilização da plataforma;
2. Garantir a confidencialidade da informação, limitando o acesso à plataforma acinGov através de processos de identificação, autenticação e validação de identidade;
3. Garantir a integridade da informação, através de processos que evitem a destruição, perda, desvio, violação de acesso e modificação, exposição ilegítima ou não autorizada;
4. Disponibilizar informação referente à Política de Segurança de Informação adotada pela ACIN – iCloud Solutions, Lda.;
5. Proceder à emissão de Certificados Digitais avançados para o uso exclusivo na plataforma acinGov, sendo um dos requisitos para o acesso à plataforma;
6. Recorrer a todos os meios humanos, materiais e informáticos que sejam necessários e adequados à prestação do serviço;
7. Disponibilizar em formato exportável, sempre que a entidade adjudicante o solicite, e manter o acesso à plataforma para consulta de toda a informação associada aos procedimentos celebrados pelas entidades adjudicantes na plataforma acinGov, mesmo após cessação de contrato.

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

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 Cliente aos termos e exigências deste documento e/ou do contrato.
3. Alterar as condições gerais de adesão, sendo as mesmas previamente comunicadas ao cliente por via eletrónica.

Constituem obrigações do CLIENTE (incluindo os seus representantes e auxiliares) para com a ACIN – iCloud Solutions, Lda.:

1. Fazer cumprir por todos os utilizadores, na utilização da plataforma, as condições gerais de adesão descritas pela ACIN – iCloud Solutions, Lda. neste documento, e as condições específicas descritas no contrato entre as partes;
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;
5. Ao haver dissolução do contrato, terá de interromper imediatamente a utilização dos serviços acordados e proceder ao cumprimento com o que tenha sido acordado com a ACIN – iCloud Solutions, Lda. e perante Operadores económicos e Entidades Adjudicantes.

Responsabilidades

A ACIN-iCloud Solutions, Lda. empregará de todos os modos possíveis garantias da 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 o CLIENTE:

1. A atribuição de acessos ao Cliente, alteração, e bloqueio ao acesso em caso de cancelamento/cessação de contrato.



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

1. O conteúdo da informação criada na plataforma, pois a ACIN não analisa, revê, adiciona ou altera as informações dos documentos, não sendo responsável pelo seu conteúdo, utilização ou efeitos dos mesmos;
2. Por perda de informação, imputável ao cliente;
3. Por ocorrência de contestação entre o Cliente e terceiros, Clientes ou utilizadores, quer representem a Entidade Adjudicante ou Operador Económico ou outros, 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 do CLIENTE (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, este terá de comunicar à ACIN – iCloud Solutions, Lda. num prazo máximo de 24 horas;
2. A informação que, no âmbito dos serviços subscritos, for submetida através da plataforma e pela atualização da informação pessoal constante do registo dos utilizadores;
3. Cumprimento de todas as obrigações que resultam deste contrato celebrado entre as partes;
4. Pelos atos dos seus representantes ou auxiliares.

Constituem responsabilidades do CLIENTE (incluindo os seus representantes e auxiliares) para com o Entidade Adjudicante (quando o Cliente se assume como Operador económico):

1. O cumprimento de todas as condições técnicas, de qualidade, comerciais, financeiras e outras, estipuladas contratualmente ou impostas legalmente a qualquer operador económico nas mesmas condições;
2. O cumprimento de todas as regras legais, contratuais ou estipuladas em códigos de conduta, aceites e aplicáveis aos contratos em que fizer parte e celebrados através da plataforma;
3. Assegurar e assumir a veracidade e autenticidade de todas as compras ou encomendas efetuadas pelos seus representantes ou auxiliares, através da plataforma;
4. Aceitar todos os componentes tecnológicos disponibilizados pela ACIN – iCloud Solutions como meio de comprovação e validação da autoria e integridade das informações transacionadas na plataforma;

Constituem responsabilidades do CLIENTE (incluindo os seus representantes e auxiliares) para com o Operador económico (quando o Cliente assume a posição de Entidade Adjudicante):

1. Pelo cumprimento do que haja sido estipulado contratualmente ou imposto legalmente a qualquer comprador nas mesmas condições;
2. Por assegurar e assumir a veracidade e autenticidade de todas as adjudicações e encomendas efetuadas pelos seus representantes ou auxiliares, através da plataforma;
3. Aceitar todos os componentes tecnológicos disponibilizados pela ACIN – iCloud Solutions, Lda. como meio de comprovação e validação da autoria e integridade das informações transacionadas na plataforma.

Deliberações, Termos e Incumprimentos

A falta de cumprimento das obrigações destinadas ao Cliente referidas no presente contrato, permite à ACIN - iCloud Solutions, Lda. ativar a resolução unilateral, reagindo imediatamente a partir da data da comunicação dessa;

A ACIN – iCloud Solutions, Lda. possui o direito de cessar, cancelar ou anular o acesso à plataforma se não houver cumprimento por parte do Cliente aos termos e exigências do contrato ou por motivos técnicos;

Ao haver dissolução do contrato, o CLIENTE terá de interromper imediatamente a utilização dos serviços acordados e proceder ao cumprimento com o que tenha sido acordado com a ACIN – iCloud Solutions, Lda. e perante Operadores Económicos e Entidades Adjudicantes.

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.	Disponibilidade Global da Solução
< = 20 min	< 4h	99,95%



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 do Utilizador e da Entidade

Os dados recolhidos são usados para fins contratuais celebrados com o Cliente, assim como para o envio de newsletters ou promoções exclusivamente sobre as plataformas comercializadas pela ACIN – iCloud Solutions, Lda. desde que o cliente não assinala a não-aceitação, tendo para isso que desmarcar a opção, aquando a adesão no portal.

O cliente tem o dever de manter sempre os seus dados atualizados e a ACIN – iCloud Solutions, Lda. responsabiliza-se pelo cumprimento das obrigações a que lhe sejam destinadas, seguindo toda a política de proteção de dados pessoais e consequentes direitos incutidos nestes, de acordo a Autorização da CNPD N.º 6773/2013.

Certificados Qualificados

O utilizador da plataforma deverá possuir um certificado digital qualificado válido e não caducado, emitido por um fornecedor de serviços de certificação eletrónica qualificados. O referido fornecedor deverá constar na Trusted-Status Services List (TSL) gerida pelo Gabinete Nacional de Segurança, ou em alternativa, na TSL geridas por uma congénere do Espaço Económico Europeu ou de países terceiros com protocolos de reconhecimento mútuo.

Preço e Pagamentos dos Serviços Avançados

Nos termos do Artigo 25.º da Lei n.º 96/2015, a Plataforma acinGov, disponibiliza aos Operadores Económicos, Serviços Avançados. Nesse sentido, a ACIN – iCloud Solutions reserva-se o direito de atualizar os preços de acordo com o Índice de Preços do Consumidor.

Todos os pagamentos deverão ser efetuados em Euros (€).

O preço acresce de IVA à taxa legal em vigor.

Duração e Alteração

O contrato de prestação de serviços é válido pelo período de 365 dias, a contar da data da sua celebração, renovando-se automaticamente por iguais períodos, caso a ACIN – iCloud Solutions, Lda. não seja notificada da denúncia do contrato, com antecedência mínima de 30 dias por escrito.

O não pagamento da plataforma dá o direito à ACIN – iCloud Solutions, Lda. de cancelar o acesso à acinGov, com exceção dos serviços base que continuarão a ser disponibilizados.

O uso continuado por parte do utilizador dos serviços da plataforma acinGov após a ocorrência de alterações implementadas pela ACIN - iCloud Solutions, Lda. evidencia que este teve conhecimento e concorda com todas as alterações.

Dados do Utilizador e da Entidade

Os dados recolhidos são usados para fins contratuais celebrados com o Cliente, assim como para o envio de newsletters ou promoções exclusivamente sobre as plataformas comercializadas pela ACIN – iCloud Solutions, Lda. desde que o cliente não assinala a não-aceitação, tendo para isso que desmarcar a opção, aquando a adesão no portal.

Privacidade de dados do titular

A ACIN compromete-se a adotar as medidas de segurança necessárias para garantir a salvaguarda dos dados pessoais dos utilizadores contra a sua eventual utilização abusiva ou contra o acesso não autorizado.

Ao consultar o portal <https://www.acingov.pt> o utilizador por sua vez, compromete-se a não modificar, copiar, distribuir, transmitir, projetar, reproduzir, publicar, licenciar, criar trabalhos derivados, transferir ou vender qualquer informação, software, produtos ou serviços obtidos a partir deste website.

De acordo com o Regulamento de Proteção de Dados em vigor, e em consonância com a sua aplicação a nível nacional, todos os utilizadores têm direito a aceder (art.º 15.º), atualizar, retificar (art.º 16.º), opor-se (art.º 21.º), limitar o tratamento (art.º 18.º), portabilidade (art.º 20.º) ou apagar os seus dados pessoais (art.º 17.º), devendo para isso contactar a acinGov. É ainda obrigação da acinGov notificar os seus clientes de modo a avisá-los de que os seus dados foram retificados, apagados ou limitados no tratamento (art.º 19.º).



Ainda são assistidos aos clientes os seguintes direitos: reclamar junto da autoridade de controlo (art.º 77.º), interpor uma ação judicial contra a autoridade de controlo (art.º 78.º), interpor uma ação judicial contra um responsável pelo tratamento ou um subcontratante (art.º 79.º), à indemnização e responsabilidade (art.º 82.º).

Proteção e armazenamento de informações

Os dados recolhidos são armazenados e processados nos nossos servidores, sendo protegidos através de salvaguardas físicas, eletrónicas e processuais, em conformidade com a legislação aplicável. Entre estas salvaguardas incluem-se a utilização de firewalls e sistemas de encriptação de dados, o controlo dos acessos, assim como a autorização do acesso às informações apenas a colaboradores que delas precisem para o exercício das suas funções.

Para além disso, não transmitimos quaisquer dados a terceiros, fora do Grupo ACIN, exceto se obrigatório por ordem judicial ou se necessário para instaurar processos judiciais decorrentes do acesso fraudulento à nossa infraestrutura de internet. Não serão transmitidos dados para outras finalidades comerciais.

Recolhemos, armazenamos e processamos informações com o intuito de monitorizar e avaliar a qualidade do serviço prestado.

Todavia, existe o direito de aceder aos dados guardados sobre um determinado cliente, bem como o de saber da origem e finalidade do seu armazenamento. Deve esse cliente, no entanto, ter em atenção que, apesar das nossas rigorosas normas de segurança, caso as informações sejam divulgadas pelo cliente voluntariamente através da internet ou qualquer outro meio, estas podem ser usadas por terceiros.

Por conseguinte, a ACIN não assume qualquer responsabilidade pela divulgação de informações devido a erros de transmissão de dados e/ou a acessos não autorizados por parte de terceiros.

Partilha de dados com terceiros

Reservamos o direito de comunicar informações às autoridades competentes, sempre que:

Sejam obrigados a fazê-lo ao abrigo de uma intimação, ordem judicial ou outro procedimento jurídico do mesmo tipo;

Seja necessário para cumprir a legislação em vigor;

Acreditarmos, de boa-fé, que a divulgação de informações pessoais é necessária para prevenir danos físicos ou perdas financeiras, denunciar suspeitas de atividades ilegais ou para efeitos de investigação.

A acinGov subcontrata a plataforma iGEST para fins de faturação, sendo a partilha respetiva aos dados necessários para processar a faturação.

A acinGov subcontrata a plataforma PayPay para fins de processamento de pagamentos por cartão de crédito.

A ACIN – iCloud Solutions, Lda. subcontrata a CRM – Salesforce, para gestão de pedidos de apoio rececionados por email ou por telefone, assim como para tratamento de contactos comerciais.

O Portal Compras do estado consiste num outro sistema externo com o qual a acinGov tem um subcontrato. Neste sentido, a partilha da informação com este portal é mediante consentimento do utilizador, na medida em que este pretenda ser notificado sobre os procedimentos publicados em Diário da República.

Prazos para armazenamento de informações	
Do registo ao envio da documentação	Aquando do registo, é enviado um e-mail a solicitar a documentação para finalizar a adesão. A informação da entidade e de utilizador será mantida na plataforma num prazo de 30 dias úteis. Caso não seja finalizada a adesão através do envio da documentação de identificação solicitada, cabe à acinGov eliminar os dados.
Do envio da documentação à validação da adesão	A acinGov no prazo de 72 horas, em dias úteis tem o dever de adicionar a documentação do cliente e utilizador na plataforma e confirmar a idoneidade dos mesmos, aprovar o cliente e utilizador. Assim que aprovado, cabe à acinGov comunicar ao cliente que a sua conta se encontra ativa (é enviada uma notificação).
Após a validação dos dados na plataforma	Se a acinGov notar que um utilizador se encontra inativo por período igual a 1 ano, cabe a esta notificar a entidade ou o utilizador, informando que tem 30 dias úteis para efetuar log in, caso contrário, a conta será eliminada, salvo necessidade de cumprimento de obrigações legais.
Tempo para a realização do direito à portabilidade	Assim que for solicitado o exercício ao direito da portabilidade por parte de um cliente, a acinGov prevê processar o pedido num prazo máximo de 60 dias.



Tempo para o exercício do direito ao esquecimento	Pode ser exercido o direito ao esquecimento sempre que um cliente solicite, cujo processamento da solicitação é levado a cabo num prazo máximo de 60 dias.
Tempo de eliminação de uma conta inativa	A acinGov mantém os dados durante 60 dias, durante os quais irá informar ao utilizador que caso não seja dado o consentimento os seus dados serão removidos. Durante esta altura o utilizador poderá sempre pedir para eliminar os seus dados e dessa forma aplica-se o prazo para eliminação dos dados.

O período para armazenamento dos dados pessoais varia de acordo com a finalidade do tratamento da informação. Sempre que não seja exigido por lei, como nos casos que obrigam a um período mínimo de permanência dos dados, estes serão armazenados e conservados apenas pelo período mínimo necessário para as finalidades a que se destinam, ou pelo período de tempo autorizado pela Comissão Nacional de Proteção de Dados, findo o qual os mesmos serão eliminados.

Legislação Aplicável e Foro Competente

A plataforma acinGov está estruturada de acordo com o Código dos Contratos Públicos, Lei 96/2015 de 17 de agosto e demais legislação aplicável.

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.

Para questões de proteção de dados, este documento rege-se pelo Regulamento Geral de Proteção de Dados 2016/679, de 27/04/2016.

Contactos

Qualquer pedido de esclarecimento, sugestão ou reclamação deve ser endereçado à ACIN, através do Serviço de Apoio ao Cliente utilizando o e-mail apoio@acingov.pt ou o telefone 707 451 451 ¹ ou o fax (+351) 291 957 171 ou o endereço postal abaixo indicado:

ACIN - iCloud Solutions, Lda.
Estrada Regional 104 n.º 42-A
9350-203 Ribeira Brava
Madeira

As chamadas telefónicas são gravadas para fins de controlo de qualidade, autorizadas pela Comissão Nacional de Proteção de Dados (CNPd). No caso de não haver consentimento de gravação, o contacto terá de ser efetuado por outras vias de comunicação (nomeadamente, por e-mail ou presencial).

Em caso de irregularidade em relação ao modo como os dados estão a ser tratados, a ACIN nomeou o Encarregado de Proteção de Dados (EPD – art.º 37.º RGPD) que está disponível para apoiar os clientes da ACIN e ainda colaborar com a autoridade de controlo - CNPD.

Este profissional pode ser contactado através: dpo@acin.pt, 707 451 451².

Assinatura do responsável legal

¹ 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.

² 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