CONDIÇÕES GERAIS DE ADESÃO

Objeto
As presentes condições gerais de adesão regulam os termos e condições de uso da plataforma eletrónica imed, disponibilizada pela ACIN – iCloud Solutions, Lda ao Cliente.
A ACIN - iCloud Solutions é a sociedade detentora de todos os direitos de propriedade intelectual da plataforma imed®.

Adesão
O Cliente ao aderir aos serviços da plataforma imed declara ter tomado conhecimento e concordar com todas as condições gerais presentes neste contrato.
Para utilização de sistemas de prescrição eletrónica é necessário realizar um Pedido de Reconhecimento da Entidade Utilizadora ao Ministério da Saúde no Portal de Requisição de Vinhetas e Receitas.

Acesso ao Serviço
Uma vez submetidos os seus dados na plataforma, deverá enviar à ACIN – iCloud Solutions, Lda os seguintes documentos:

Caso seja uma adesão de prescritor:
a. Declaração de Honra (requer assinatura);
b. E-mail de validação emitido pelo Ministério da Saúde;
c. Cópia da Cédula Profissional;
d. Cópia do BI/CC.

Caso seja uma adesão de clínica:
a. Requerimento Entidade utilizadora de produto de software certificado (requer assinatura).

Após a confirmação, pela ACIN – iCloud Solutions, Lda da receção de todos os documentos acima descritos, são atribuídas as credenciais de acesso.
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. Os Utilizadores podem, em qualquer momento, alterar a sua Senha de acesso.

Serviços de Apoio e Suporte
A ACIN – iCloud Solutions, Lda garante, nos dias úteis, das 9h00 às 19h00, serviços de apoio e suporte técnico da plataforma imed, por via telefónica ou por correio eletrónico, disponibilizando a todos os seus clientes um serviço de atendimento telefónico prioritário.

Direitos e Obrigações
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 contrato;
3. Alterar as condições gerais de adesão, as quais serão previamente comunicadas ao cliente por via eletrónica.

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 imed através de processos de identificação, autenticação e validação de identidade;

Contribuinte: 511 135 610 | Capital Social: 200.000€ | Sede: Estrada Regional 104 N.º 42-A, 9350-203 Ribeira Brava

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. Recorrer a todos os meios humanos, materiais e informáticos que sejam necessários e adequados à prestação do serviço;
6. Garantir a conformidade dos serviços prestados através da plataforma com as atualizações legais, implementando melhorias ou novas funcionalidades.

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 contrato;
2. Não publicar, enviar ou permitir o envio de qualquer informação difamatória, ilícita ou abusiva, através da plataforma;
3. Utilizar a plataforma de acordo com a legislação portuguesa em vigor;
4. Não usar tecnologia de acessos, de modo a obter documentação codificada, ou outros aspetos técnicos de programação através da plataforma;
5. 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;
6. 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.

Responsabilidades
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, estando a ACIN – iCloud Solutions 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 imediatamente 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;
4. Pelos atos dos seus representantes ou auxiliares.

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
> 60 m | < = 120 min	< 4h	99,90%

Contribuinte: 511 135 610 | Capital Social: 200.000€ | Sede: Estrada Regional 104 N.º 42-A, 9350-203 Ribeira Brava

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.

Preço e Pagamentos

A ACIN – iCloud Solutions reserva-se o direito de atualizar anualmente 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 12 ou 36 meses a contar da data da adesão, renovando-se automaticamente por iguais períodos, caso a ACIN – iCloud Solutions, Lda não seja notificada da intenção de rescisão de serviços 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 ao imed.
O uso continuado por parte do utilizador dos serviços da plataforma imed 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 assinale a não-aceitação, tendo para isso que desmarcar a opção, aquando a adesão no portal.
O cliente tem o dever de manter os seus dados atualizados, tendo em conta que a ACIN – iCloud Solutions, Lda detém a autorização legalmente obrigatória da proteção das bases de dados da CNPD.

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.imed.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.

Contribuinte: 511 135 610 | Capital Social: 200.000€ | Sede: Estrada Regional 104 N.º 42-A, 9350-203 Ribeira Brava

Para além disso, não transmitimos quaisquer dados a terceiros, 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 ou não. 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 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.

Prazos para armazenamento de informações	
Do registo ao envio da documentação	Aquando do registo, a linha de apoio envia um e-mail a solicitar documentação para finalizar a adesão. A informação da entidade e de utilizador será mantida na plataforma num prazo de 60 dias úteis. Caso não seja finalizada a adesão através do envio de documentação de identificação solicitada, cabe ao imed eliminar os dados.
Do envio da documentação à validação da adesão	O imed no prazo de 5 dias úteis tem o dever de adicionar a documentação do cliente e utilizador na plataforma e, assim que confirmar a idoneidade dos mesmos, aprovar o cliente e utilizador. Assim que aprovado, cabe ao imed comunicar ao cliente que a sua conta se encontra ativa
Preservação da informação das demonstrações	As demonstrações solicitadas através da plataforma, realizam-se de acordo com indicação de preferencial temporal do possível cliente. Perante a solicitação, a chamada telefónica é realizada e é concluída na plataforma o pedido de demonstração. De seguida, decorre um dia útil até que esta informação seja eliminada da plataforma. 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)
Após a validação dos dados na plataforma	Se o imed notar que uma conta cliente se encontra inativa por período igual a 2 anos, cabe a este notificar a entidade ou o utilizador, informando que tem 30 dias úteis para efetuar log in ou enviar um pedido para manter os dados, caso contrário, a conta será eliminada. Nesta fase, o utilizador poderá sempre pedir para eliminar os seus dados e dessa forma, aplica-se o prazo para eliminação dos dados.
Tempo para a realização do direito à portabilidade	Assim que for solicitado o exercício ao direito da portabilidade por parte de um cliente, o imed irá 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	O imed 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.

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

- Sejamos 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;

Contribuinte: 511 135 610 | Capital Social: 200.000€ | Sede: Estrada Regional 104 N.º 42-A, 9350-203 Ribeira Brava

- Importa salvaguardar que a informação dos utentes é guardada na plataforma, sendo esta ação da responsabilidade do profissional que insere a informação. Neste sentido, o imed não pedirá consentimento aos utentes nem se responsabiliza pelo uso indevido da informação destes. No entanto, o imed compromete-se aplicar mecanismos que possam garantir a conformidade com o RGPD.

Para o seu bom funcionamento, o imed partilha informações no decorrer da subcontratação das seguintes plataformas/serviços:

- o iGEST para o seu sistema de faturação;
- o iDOK para registo de documentos enviados pelo cliente;
- o SINAVE para registo de patologias;
- o SPMS para registo de prescrições e requisições e, nos casos da Madeira e Açores, o iSaude e sAsaudaçor;
- a PayPayUE – Instituição de Pagamento, Unipessoal, Lda. para fins de processamento de pagamentos por multibanco, cartão de crédito/débito e MB WAY;
- a CRM – Salesforce, para gestão de pedidos de apoio rececionados por email ou por telefone, assim como para tratamento de contactos comerciais.

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. 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@imed.pt ou o telefone 707 451 451[1] 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 , 707 451 451[1].

Contribuinte: 511 135 610 | Capital Social: 200.000€ | Sede: Estrada Regional 104 N.º 42-A, 9350-203 Ribeira Brava

[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 Custo de uma chamada internacional para rede fixa, de acordo com o tarifário em vigor.