

**TERMOS E CONDIÇÕES DOS CERTIFICADOS QUALIFICADOS
PARA ASSINATURA ELETRÓNICA**

Global Trusted Sign

Referência do Documento | F023_GTS_V9

1 Termos e Condições de Utilização dos Certificados Qualificados emitidos pela GTS

A Global Trusted Sign (adiante designada por GTS) disponibiliza um conjunto de serviços online que permitem adquirir produtos digitais, enquanto prestadora qualificada de serviços de confiança.

A utilização dos serviços está sujeita aos termos seguintes de utilização, o presente documento um acordo com o subscritor e titular dos certificados e GTS.

2 Serviços de confiança qualificados

Estes termos e condições são aplicáveis à utilização dos certificados qualificados de assinatura eletrónica emitidos pela GTS.

Ao utilizar estes serviços, o titular compreende que uma assinatura eletrónica qualificada é equivalente a uma assinatura manuscrita, atribuindo-lhe assim valor probatório nos países da União Europeia, bem como em outros que declarem a aceitação do regulamento (EU) 910/2014.

O titular deverá ler cada documento antes de proceder à aquisição da assinatura qualificada, disponibilizada pelos serviços da GTS.

O titular declara que irá notificar a GTS, bem como todas as partes confiantes, caso altere o seu endereço de correio eletrónico, de modo a garantir as condições necessárias para utilização dos serviços.

O titular declara que, no caso de certificados qualificados do tipo profissionais, irá notificar a GTS caso deixe de exercer os atributos profissionais definidos no certificado adquirido.

O titular declara compreender que cópias impressas de documentos com assinatura qualificada não possuem valor legal dos originais armazenados eletronicamente.

3 Proteção e Armazenamento de Informações

Os Certificados Qualificados podem ser de dois tipos: singulares (pessoa natural ou pseudónimo) ou coletivos. Para ambos os casos, os utilizadores têm de preencher um formulário de emissão de certificados qualificados, onde são solicitados dados de cariz pessoal, por isso, considerados sensíveis.

No âmbito do RGPD que se encontra em vigor, os dados que são armazenados no *servidor remoto (HSM)*, para o efeito devem seguir um conjunto de requisitos de proteção, para salvaguardar a privacidade e segurança da informação dos seus titulares.

Neste sentido, a GTS declara que todos os dados solicitados e recolhidos advêm da necessidade de garantir os meios de segurança de identificação via eletrónica, salvaguardando a não utilização indevida da identidade.

Prazos para armazenamento de Informações	
Informações solicitadas no registo	<p>No ato do registo são solicitadas informações relativas ao nome, apelido, contacto telefónico, e-mail, nif, país e password desejável. Estas informações são guardadas durante 180 dias consecutivos a contar da data de registo.</p> <p>Após este prazo, e caso o cliente não demonstre interesse em comprar algum dos produtos disponibilizados pela GTS, os dados serão eliminados.</p>
Da escolha do serviço, ao respetivo pagamento	<p>A informação necessária para adquirir um serviço de pessoa coletiva ou singular será mantida por um prazo de 180 dias consecutivos. Se não for efetuado o pagamento, toda a informação será eliminada. Caso o titular pretenda, após este prazo, aderir à plataforma e comprar um serviço, deverá realizar novo registo.</p>
Do pagamento à realização da validação da identidade	<p>Uma vez efetuado o pagamento e envio do formulário e termos e condições devidamente assinados, a pessoa coletiva ou singular irá receber uma notificação para agendamento da validação da sua identidade (de videoconferência - Despacho 154/2017 do GNS, presencial ou por recurso à autenticação do cartão de cidadão). Caso o titular ou representante não realize a validação de identidade no prazo de 180 dias, a contar da data da receção do e-mail, será notificado para necessidade de novo agendamento nos 7 dias seguintes. Se dentro destes prazos não forem validados os dados do titular, toda a informação será eliminada.</p>
Da validação e identidade à emissão do certificado de assinatura remota	<p>Uma vez confirmada a identidade da pessoa coletiva ou singular, o titular deverá emitir/gerar o certificado no prazo máximo de 180 dias consecutivos. Se ultrapassado o prazo referido, o titular será notificado para proceder à emissão do certificado nos seguintes 15 dias. Após este prazo, os seus dados serão eliminados.</p> <p>Se necessário repetir a vídeo conferência, associado há não geração do certificado no período solicitado, será necessário proceder a novo agendamento, com pagamento adicional de 10 euros (+iva à taxa em vigor).</p>
Período de inatividade	<p>Se uma conta se encontrar inativa por período igual a 9 meses, a pessoa coletiva/singular/utilizador será notificada, informando que</p>

	tem 180 dias úteis para efetuar log in. Após este prazo a conta será eliminada.
Tempo para a realização do direito à portabilidade	Aquando do exercício do direito à portabilidade realizado pela pessoa coletiva/singular/utilizador, a GTS executará a respetiva ação no prazo máximo de 60 dias.
Tempo para o exercício do direito ao esquecimento	Para o cumprimento de requisitos legais, parte da informação não poderá ser totalmente apagada, uma vez que tem que ser assegurada a validade legal das assinaturas durante o período, definido em 7 anos pela EC, de acordo com o descrito no n.º 1, do artigo 34º e do considerando N.º 61 do Reg. EU 910/2014. Desta forma, quando solicitado o direito ao esquecimento por parte do titular, apenas os dados de registo serão apagados. Em relação aos dados de validação da identidade do titular e à chave privada do certificado, estes permanecem arquivados devidamente encriptados durante 7 anos, a contar da data da emissão do certificado. Após este período todos os dados são automaticamente apagados.
Tempo para a renovação dos serviços de confiança próximos da expiração	Todos os pedidos concluídos, relacionados com serviços de confiança, originaram pedidos de renovação, de forma automática, 45 dias antes da sua data de expiração. Caso o subscritor não conclua o processo de renovação, serão considerados os tempos previstos inicialmente para os pedidos novos – pagamento, validação de identidade e para geração do certificado.

4 Limitações na utilização

Os certificados qualificados de assinatura eletrónica emitidos pela GTS são utilizados pelos titulares, sistemas, aplicações, mecanismos e protocolos, com o objetivo de permitir a assinatura probatória de documentos ou transações por pessoas singulares e/ou coletivas, em conformidade com os requisitos do regulamento (EU) 910/2014.

O subscritor compromete-se a cumprir com os termos e condições do presente acordo, em conformidade com as Declaração de Práticas de Certificação e Política de Certificados da GTS (disponíveis em <https://pki.globaltrustedsign.com/index.html>) e com toda a legislação aplicável.

O subscritor compromete-se a não utilizar o serviço para qualquer finalidade ilícita, a não provocar a interrupção do serviço, a não distribuir conteúdo que viole a privacidade, propriedade intelectual ou outros direitos proprietários de terceiros, ou para quaisquer outras finalidades que a GTS razoavelmente determine que sejam ilícitas, obscenas, difamatórias, fraudulentas, abusivas, ameaçadoras, prejudiciais ou censuráveis.

O subscritor é responsável pelo conteúdo de todas as transações realizadas através do serviço.

Os dados e documentação apresentados por subscritores referentes a entidades fora do território português, serão os emitidos pelo Registo Oficial do respetivo país, devidamente apostilado e oficialmente traduzido para português ou inglês.

O subscritor apenas poderá validar a identidade: de forma presencial (Sede da empresa na Ilha Madeira, nas instalações da empresa em: Lisboa, Porto e Ponta Delgada; por meio de videoconferência (utilizando meios de identificação eletrónica, através de software certificado para o efeito), em português ou em inglês, mediante pagamento e agendamento.

Os subscritores com documento de identificação português podem validar a sua identidade com recurso ao certificado autenticação do cartão de cidadão e/ou chave móvel digital, através do portal autenticacao.gov.pt (disponível apenas a cidadãos portugueses, com documentos /certificado digital compatível).

Os subscritores podem validar a identidade nos dias uteis, no horário compreendido entre as 09:00 e as 17:30 horas (hora de Portugal continental).

5 Direitos do subscritor

De acordo com o Regulamento Geral de Proteção de Dados em vigor, e em concordância com a sua aplicação a nível nacional, todos os subscritores têm o direito sobre os seus dados a aceder (art.º 15), retificar (art.º 16.º), opor-se (art.º 21.º), limitar o tratamento (art.º 18.º), solicitar a portabilidade (art.º 20.º) ou apagar os seus dados pessoais (art.º 17.º), devendo para isso contactar a GTS. É ainda obrigação da GTS notificar os titulares dos seus serviços, 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 subscritores da GTS os seguintes direitos: reclamar junto da autoridade de controlo – CNPD (art.º 77.º), a colocar uma ação judicial contra a autoridade de controlo (art.º 78.º), ação judicial contra um responsável pelo tratamento ou um subcontratante (art.º 79.º) e à indemnização e responsabilidade (art.º 82.º).

6 Obrigações do subscritor

Constituem obrigações do subscritor e/ou titular (incluindo os seus representantes e auxiliares):

1. Fazer cumprir os termos e condições neste documento, estabelecidos enquanto condições específicas descritas no acordo entre as partes;
2. Limitar e adequar a utilização dos certificados em conformidade com as Declaração de Práticas de Certificação e Política de Certificados da GTS (disponíveis em <https://pki.globaltrustedsign.com/>) e com toda a legislação aplicável;
3. Não monitorizar, manipular ou efetuar ações de “engenharia inversa” sobre a implantação técnica (hardware e software) dos serviços de certificação, sem a devida autorização prévia, por escrito, da GTS;

4. Submeter à GTS a informação completa e precisa sobre os dados pessoais e profissionais do titular, que sejam necessários ao processo de registo;
5. Informar a GTS de qualquer modificação desta informação, relativamente, à sua identificação ou alteração de outras características, com influência nos atributos do CD e data da respetiva ocorrência;
6. Comunicar à GTS, num prazo máximo de 24 horas, se tiver conhecimento de algum comportamento ilícito ou violação de acesso que envolva o certificado qualificado;
7. Utilizar o certificado exclusivamente na qualidade ou de acordo com os poderes de representação para o qual este foi emitido;
8. Comunicar à GTS informação relativa a dados expirados/alterados e disponibilizar a atualizada. Sempre que o titular pretenda renovar o seu certificado, deverá confirmar o estado de atualização dos seus dados;
9. Respeitar os procedimentos de segurança, assim como todos os requisitos técnicos que sejam fixados pela GTS;
10. Solicitar à GTS a imediata revogação do certificado, sempre que haja suspeitas de quebra de confidencialidade ou sempre que se verifique uma das razões de revogação constantes na Declaração de Práticas de Certificação, seguindo o processo de revogação disponibilizado pela GTS.

6.1. Processo de emissão do Certificado Digital Qualificado

Previamente à emissão do certificado qualificado por parte do titular é obrigatório que a EC GTS verifique a identidade dos subscritores e titulares e, se aplicável, outros atributos do titular, através da recolha de evidências diretas ou comprovativos de fontes adequadas e autorizadas, conforme descrito no Artigo 24. do Regulamento EU n.º 910/2014. A validação decorrerá no âmbito do cumprimento dos “requisitos aplicáveis aos prestadores qualificados de serviços de confiança”, nomeadamente o seguinte: “ao emitirem certificados referentes a serviços de confiança, os prestadores qualificados de serviços de confiança verificam, pelos meios adequados e nos termos da legislação nacional, a identidade e as eventuais características específicas da pessoa singular ou coletiva à qual é emitido o certificado qualificado.”.

A GTS dispõe de mecanismos para “provar e verificar a identidade das pessoas singulares ou coletivas que requeiram a produção do meio de identificação eletrónica”. A verificação da identidade dos subscritores e/ou titulares será efetuada pelo grupo de trabalho de administradores de registos, antes da emissão do certificado qualificado e pode ser realizada das seguintes formas:

- De forma presencial, em português ou em inglês, (Sede da empresa na Ilha Madeira, nas instalações da empresa em: Lisboa, Porto e Ponta Delgada), mediante agendamento, acompanhado do documento de identificação original, estando presentes neste ato dois administradores de registo (alínea a, do n.º 1, do artigo 24º do Reg.910/2014), ou;

- Por meio de videoconferência, em português ou em inglês, (através de software certificado para o efeito), mediante agendamento, assegurando a presença física da pessoa singular ou de um representante autorizado da pessoa coletiva, com a presença do documento de identificação original, cumprindo com os requisitos estabelecidos no artigo 8.º do regulamento 910/2014 relativamente aos níveis de garantia «substancial» ou «elevado» e o Despacho 154/2017 do GNS, (alínea b, do n.º 1, do artigo 24º do Reg.910/2014), ou
- Com recurso ao certificado autenticação do cartão de cidadão e/ou chave móvel digital, através do portal autenticacao.gov.pt (disponível apenas a cidadãos portugueses, com documentos /certificado digital compatível), ou
- Por meio de um certificado de assinatura eletrónica qualificada emitido nos termos da alínea anterior (alínea c, d, do n.º 1, do artigo 24º do Reg.910/2014), aplicável a renovações.

As validações descritas acima, só poderão decorrer após:

- a) Realização do respetivo pagamento;
 - b) Envio da documentação solicitada;
 - c) Confirmação e validação de todos os dados efetuada pelos administradores de registo.
- I. No caso das validações por videoconferência, deve ter em conta que reúne os seguintes requisitos técnicos e documentação:
- a) Verifique as restrições do seu antivírus (alguns antivírus não permitem a realização da videoconferência);
 - b) Utilize os browsers recomendados para a realização da videoconferência (Google Chrome ou Firefox);
 - c) É necessário adicionar um número de rede móvel, pois durante a validação da identidade receberá um código de ativação no seu telemóvel;
 - d) A videoconferência deverá realizar-se num local com luminosidade, para que permita verificar a autenticidade do documento de identificação (exemplo: cartão de cidadão –holograma);
 - e) É necessária a utilização de uma webcam e microfone com qualidade aceitável;
 - f) A videoconferência pode realizar-se através de um telemóvel com câmara e microfone;
 - g) Confira que tem consigo o seu documento de identificação (exemplo: cartão de cidadão) e o telemóvel, cujo número utilizou para fazer a compra da assinatura qualificada;
 - h) Caso não cumpra com os requisitos técnicos e seja necessário efetuar uma segunda videoconferência, o valor de €10,00 será cobrado ao cliente.

A videoconferência é gravada por questões de segurança de informação. O consentimento é solicitado antes e no início da gravação, caso este consentimento não seja facultado a validação terá de ser realizada de forma presencial em um dos locais que a GTS tem para o efeito¹.

- II. Sempre que a validação da identidade do titular seja realizada por videoconferência, deve o titular remeter os formulários de adesão via CTT, caso estes não estejam assinados digitalmente.
- III. O processo para a emissão do certificado é concluído na data da receção do Formulário de Emissão do certificado pela Global Trusted Sign devidamente preenchido e assinado pelo titular. A GTS concluirá o processo no máximo 2 dias úteis, após a receção da documentação.

6.2. RENOVAÇÃO DE CDs

Caso o titular pretenda realizar a renovação do seu certificado, e se as funções para as quais o certificado foi emitido se mantiverem, poderá:

- utilizar o pedido criado automaticamente pela plataforma (45 dias antes da data de expiração do seu certificado), selecionar o método de pagamento pretendido e seguir as restantes indicações enviadas pela GTS, ou;
- solicitar a renovação do seu certificado com os mesmos dados e efetuar pagamento de renovação, seguindo as indicações que lhe serão enviadas pela GTS.

6.3. REVOGAÇÃO DE CDs

Sempre que se verifique um pedido de revogação, a sua execução será realizada no prazo máximo de 24h, após a receção do formulário assinado.

6.4. ALTERAÇÕES AO FORMULÁRIO DE EMISSÃO DE CERTIFICADO

Se, durante o período de vigência do formulário, existir uma publicação de nova legislação ou de nova regulamentação da legislação existente, que verse sobre matéria compreendida nas presentes Condições Gerais e que imponha alterações às obrigações essenciais das partes, e, ainda, se a GTS achar necessário alterar os termos da Declaração de Práticas de Certificação e da Política de Certificados Qualificados que tenham sido definidos e/ou contratados, deverão os presentes Termos e condições ser alterados em conformidade.

A GTS comunicará ao titular as alterações contratuais, das quais deverá manifestar a sua aceitação, no prazo de 30 dias a contar da comunicação.

¹ Lisboa, Porto, Ribeira Brava (Madeira) e Ponta Delgada (Açores)

Caso o titular tenha comunicado à GTS a não-aceitação das alterações propostas e não sendo possível o consenso, qualquer uma das partes terá a faculdade de fazer cessar o presente formulário de emissão, produzindo essa denúncia efeitos 60 dias após a comunicação à outra parte para o efeito.

7 Obrigações da GTS

É obrigação do Prestador de Serviços de Confiança, como responsável do tratamento de dados do subscritor, garantir nos seus mecanismos os princípios da licitude, lealdade, transparência, minimização, limitação da conservação, proporcionalidade, exatidão, segurança e da responsabilidade.

Nos casos em que os titulares não reúnam condições para conclusão do processo, a GTS procederá à análise do processo.

8 Limitações às Obrigações

A GTS garante os danos ou prejuízos causados aos utilizadores finais e partes confiantes decorrentes da sua atividade, conforme legislação aplicável.

A GTS não se responsabiliza por qualquer dano ou prejuízo decorrente de utilizações abusivas ou fora do âmbito do acordo estabelecido com os utilizadores e/ou partes confiantes.

A GTS não assume qualquer responsabilidade em caso de falha dos serviços relacionada com causas de força maior, como desastres naturais, guerra ou outros similares.

A GTS reserva-se ao direito de não concluir um processo de aquisição de certificado digital qualificado, caso verifique que o titular não reúne os requisitos considerados necessários para a correta validação da sua identidade, sendo notificado com a devida fundamentação.

A recusa de não conclusão do processo, não confere ao titular o direito de ser reembolsado das quantias pagas, sempre que a mesma resulte de causa não imputável à GTS.

Em particular, o titular não terá direito ao reembolso do valor pago pelo certificado, caso se confirme que este prestou informações falsas ou incorretas, ou que omitiu informação ou documentação relevante para a apreciação do pedido, que são estritamente necessárias para prosseguir com o processo.

9 Utilização do serviço

O titular de um certificado de chave pública só pode utilizar a chave privada para o propósito a que se destina (designado no campo do certificado *KeyUsage*), de acordo com o previsto legalmente. A emissão e utilização do certificado é sempre da responsabilidade do seu titular.

A utilização do certificado apenas é permitida, e caso aplicável para o tipo de certificado em questão:

- a quem estiver designado no campo do certificado Assunto/*Subject*;
- enquanto o certificado se mantiver válido e não estiver na Lista de Revogação de Certificados (LRC) da entidade certificadora da GTS. Esta encontra-se disponível em <https://pki.globaltrustedsign.com/index.html> e nas propriedades do certificado conforme exigido pela legislação aplicável.

10 Partilha de Informações com Terceiros

A GTS tem o direito de comunicar informações às autoridades competentes, sempre que:

- seja obrigada 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.

A GTS 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;
- as plataformas Identity Trust Management AG e Electronic IDentification para a realização da videoconferência de validação da identidade dos titulares dos serviços de assinatura eletrónica qualificada e selos eletrónicos, que estão devidamente certificadas para operar em Prestadores de Serviços de confiança eIDAS;
- a CRM – Salesforce, para gestão de pedidos de apoio rececionados por email ou por telefone, assim como para tratamento de contactos comerciais.

11 Retenção dos registos de auditoria

Os registos de auditoria são mantidos disponíveis durante os prazos exigidos pela legislação (7 anos).

12 Disponibilidade dos serviços

As LRC podem ser acedidas em <https://pki.globaltrustedsign.com>, garantindo a sua disponibilidade 24 horas por dia, 7 dias por semana, exceto na ocorrência de alguma paragem de manutenção programada e devidamente comunicada às partes envolvidas.

A Global Trusted Sign dispõe de serviços de validação OCSP do estado dos certificados de forma online, disponível em: <http://ocsp.globaltrustedsign.com>.

Adicionalmente, os pedidos de revogação serão processados em 24 horas. Nesse intervalo tempo, será verificada a identidade e autenticidade de quem solicitou a revogação do certificado. Após a confirmação da identidade e autenticidade do solicitador, a GTS tem 60 minutos, para transitar o estado do certificado para revogado.

Os certificados revogados podem ser consultados através da LRC da Entidade de Certificação da GTS.

A GLOBAL TRUSTED SIGN não assegura o funcionamento ininterrupto da infraestrutura tecnologia que suporta os serviços objeto do Formulário de Emissão de Certificado Digital, designadamente, quando a infraestrutura seja alvo de intervenções de atualizações e implementação de melhorias, necessárias à compatibilização GTS com eventuais alterações legais ou regulamentares, ou com vista a melhorar o mencionado todo o funcionamento da infraestrutura.

13 Indeminizações

A GTS assumirá a sua responsabilidade no que refere a eventuais indemnizações, de acordo com a legislação aplicável, quer em termos do Regulamento (EU) N.º 910/2014 do Parlamento Europeu e do Conselho de 23 de julho de 2014, quer no que diz respeito ao Regulamento Geral de Proteção de Dados 2016/679, de 27/04/2016.

14 Contactos

Todos os participantes devem utilizar meios apropriados para a comunicação coletiva. Esses meios podem incluir correio eletrónico assinado digitalmente, fax, formulários assinados, 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	Grupo de Gestão da GTS
Morada	ACIN-iCloud Solutions, Lda Global Trusted Sign Estrada Regional 104 N°42-A 9350-203 Ribeira Brava Madeira Portugal
Correio Eletrónico	info@globaltrustedsign.com
Página Internet	https://www.globaltrustedsign.com
Telefone	Nacional: 707 451 451 Internacional: + 351 291 957 888 (Português – Opção 1 / Inglês - Opção 2; GTS – opção 6)

15 Contacto do Encarregado de Proteção de Dados

Em situação de dúvida ou de alguma ocorrência em questão de proteção de dados, os utilizadores da GTS 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 clientes da GTS 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 ou do telefone 707 451 451.

16 Disposições para Resolução de Conflitos

As reclamações devem ser endereçadas ao grupo de gestão da GTS, através de carta registada.

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

Todas as reclamações entre os utilizadores e a GTS poderão ser comunicadas à Entidade Supervisora com a finalidade da resolução de conflitos que possam na eventualidade surgir.

17 Legislação Aplicável

A seguinte legislação é aplicável às entidades certificadoras prestadoras de serviços de confiança:

- a) Regulamento (UE) N. o 910/2014 do Parlamento Europeu e do Conselho de 23 de julho de 2014 relativo à identificação eletrónica e aos serviços de confiança para as transações eletrónicas no mercado interno e que revoga a Diretiva 1999/93/CE;
- b) Outra legislação nacional e europeia relacionada com a atividade de prestação de serviços de confiança qualificados;
- c) Regulamento Geral de Proteção de Dados 2016/679, de 27/04/2016.

Na GTS, as auditorias de conformidade serão realizadas regularmente de acordo com a legislação aplicável por uma entidade externa registada e reconhecida para o efeito, sendo os seus resultados comunicados à entidade supervisora que poderá tornar público o resultado de todo o processo caso pretendido.

Declaro que tomei o conhecimento:

_____ / _____ de _____ de _____
(Local) (dia) (mês) (ano)

(Assinatura)