

CONDIÇÕES GERAIS DE FORNECIMENTO – CONFIDENCIALIDADE, SEGURANÇA E PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS (CLIENTES)

1. OBJETO E ÂMBITO

Considerando que:

1. A INCENTEA é um grupo de empresas de prestação de serviços profissionais nas áreas das Tecnologias de Informação e Comunicação e Consultoria de Negócio.
2. O grupo de empresas INCENTEA é gerido pela INCENTEA Capital SGPS, S.A., NIPC 509409407 que exerce o domínio e o controlo sobre as seguintes empresas pertencentes ao grupo;
3. INCENTEA SGPS, S.A.
4. INCENTEA – Technology for People, S.A., NIPC 501968326
5. inCentea Core, Lda., NIPC 517271796
6. Leiritel – Unipessoal, Lda., NIPC 503773816
7. INCENTEA – Tecnologia de Gestão, (SU), Lda., NIPC 5417019984 (Angola)
8. INCENTEA CV – Technology for People, (Sociedade Unipessoal), Lda., NIPC 254151663
9. INCENTEA MZ – Technology for People, (SU), Lda., NUIT 400662071
10. INCENTEA ES, S.L., CIF B27342799
11. EXTOM Consulting, S.L., CIF B8831408
12. DRAGOMAR Consultores, S.L., B75589267
13. INCENTEA FR – Technology for People, S.A.S., NIPC 893118562
14. INCENTEA BR – Technology for People, NIRE 41209718980

1.1 O Grupo, doravante designado “INCENTEA”, pauta a sua atuação pelo escrupuloso cumprimento do Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD) e Segurança da Informação em sede de sigilo e confidencialidade da informação do seu CLIENTE e terceiros com os quais se relaciona. Convictos da importância, da Segurança da Informação e da Proteção de Dados Pessoais, valorizamos e privilegiamos terceiras partes que igualmente pautem a sua atuação por elevados princípios de rigor e profissionalismo, garantindo, a todo tempo, a primazia dos interesses do nosso CLIENTE.

1.2 Desta forma a INCENTEA, compromete-se a tratar como confidencial toda a informação do CLIENTE a que tenha acesso, quer no contexto de pré-venda, quer durante a prestação de serviços, independentemente do suporte, formato ou meio de transmissão, nos seguintes termos: não usar, divulgar, ou publicar, no todo ou em parte, a nenhuma entidade em Portugal ou no estrangeiro, salvo quando autorizada, pelo CLIENTE, o conteúdo de quaisquer conversas ou de documentos relativos, direta ou indiretamente, a processos que desenvolva com o CLIENTE.

1.3 Esta obrigação aplica-se a informação comercial, técnica, financeira, operacional, bem como a dados pessoais e credenciais/acessos disponibilizados pelo CLIENTE.

2. DEFINIÇÕES

2.1 Por informação protegida ou confidencial, adiante designada globalmente por “Informação”, entende-se toda a informação que, independentemente do suporte utilizado, conste de:

- a) obras, documentação e materiais não públicos (gráficos, escritos, sonoros, etc.);
- b) compilações e seleções informativas inéditas;
- c) documentação de natureza financeira;

- d) “Know-how” ou saber-fazer, dados tecnológicos, métodos, fórmulas, demonstrações, informação técnica, amostras ou estudos;
- e) programas de computador ou blocos de programação em código-fonte/código-objeto;
- f) documentos comerciais (incluindo listas de clientes) e relatórios, drafts e memorandos;
- g) ativos de propriedade intelectual e resultados de investigação, protegidos ou não por qualquer direito de propriedade industrial;
- h) «Dados pessoais», informação relativa a uma pessoa singular identificada ou identificável («titular dos dados»); é considerada identificável uma pessoa singular que possa ser identificada, direta ou indiretamente, em especial por referência a um identificador, como por exemplo um nome, um número de identificação, dados de localização, identificadores por via eletrónica ou a um ou mais elementos específicos da identidade física, fisiológica, genética, mental, económica, cultural ou social dessa pessoa singular;
- i) dados de clientes e de acesso, incluindo bases de dados, utilizadores, palavras-passe, chaves, tokens, processos de autenticação, endereços de correio eletrónico, acessos locais/remotos e ficheiros.

2.2 A Informação divulgada oralmente deve, sempre que relevante, ser sumariamente reduzida a escrito (p. ex., e-mail/minuta) para efeitos de evidência e gestão de obrigações.

3. OBRIGAÇÕES DE CONFIDENCIALIDADE

3.1 A INCENTEA obriga-se a:

- a) não usar a Informação para fins distintos dos estritamente necessários à execução dos serviços contratados;
- b) não divulgar nem tornar acessível, total ou parcialmente, a Informação a terceiros, em Portugal ou no estrangeiro, salvo autorização prévia e escrita do CLIENTE ou fundamento legal bastante;
- c) aplicar o princípio do need-to-know: acesso apenas a quem necessite da Informação para desempenhar funções relacionadas com o contrato;
- d) proteger a Informação com medidas técnicas e organizativas adequadas, proporcionais ao risco, para prevenir acesso, divulgação, alteração, perda ou destruição não autorizadas (incluindo no contexto de dados pessoais).

3.2 A INCENTEA garante que mantém obrigações de confidencialidade aplicáveis:

- a) aos seus colaboradores, independentemente do vínculo,
- b) às terceiras partes (fornecedores/parceiros/prestadores de serviço) a quem seja permitido tratar Informação do CLIENTE, assegurando compromisso contratual de confidencialidade ou obrigação legal equivalente.

3.3 As obrigações de confidencialidade mantêm-se após a cessação do contrato/serviços, por período adequado à natureza da Informação e/ou enquanto esta não se tornar pública por via legítima.

4. EXCEÇÕES

4.1 Não é considerada abrangida pelo dever de confidencialidade a Informação que a INCENTEA demonstre que:

- a) cuja divulgação tenha sido expressamente autorizada pela CLIENTE;
- b) que até ao momento da divulgação tenha sido publicado, tornado público ou que, de outra forma não possa ignorar-se, pertencer ao domínio público;
- c) tornado público após a divulgação ou pertencente ao domínio público por motivo não imputável à INCENTEA, a título de dolo ou negligência;
- d) que a INCENTEA possa provar, por exibição de suporte escrito, ter na sua posse em momento prévio ao seu recebimento por parte da CLIENTE;
- e) recebido pela INCENTEA de terceiros sem dever de confidencialidade, desde que estes tenham o direito de fornecer essa informação e que a mesma não tenha sido obtida por estes direta ou indiretamente da CLIENTE sob condição de confidencialidade;

- f) Que a INCENTEA seja obrigada, por lei ou decisão judicial, a divulgar, desde que a INCENTEA notifique imediatamente o CLIENTE e coopere de forma razoável com os esforços empreendidos por esta para contestar ou limitar o âmbito de tal divulgação.
- g) Que seja desenvolvida de forma independente pela INCENTEA.

5. DIVULGAÇÃO LEGALMENTE EXIGIDA

5.1 Se a INCENTEA for obrigada por lei, regulamento ou decisão de autoridade competente a divulgar Informação do CLIENTE, deverá, quando legalmente permitido:

- a) notificar o CLIENTE sem demora injustificada;
- b) cooperar razoavelmente para contestar, limitar o âmbito ou proteger a divulgação (p. ex., medidas de confidencialidade/processuais).

6. TRATAMENTO E PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

6.1 Os Dados Pessoais recolhidos e tratados no âmbito destas condições gerais de fornecimento destinam-se à prestação dos serviços contratados pelo CLIENTE e, no geral, à gestão da relação contratual com o CLIENTE. Os dados recolhidos poderão, ainda, ser tratados para fins estatísticos e para promoções e ações de marketing, nomeadamente para promover ações de divulgação de novos produtos e serviços análogos através de e-mail, SMS, MMS ou qualquer outro serviço de comunicações eletrónicas quando autorizado pelo Titular dos Dados.

6.2 Quando a prestação de serviços envolva tratamento de dados pessoais do CLIENTE, a INCENTEA compromete-se a:

- a) tratar dados pessoais apenas mediante instruções documentadas do CLIENTE (incluindo no que respeita a transferências);
- b) assegurar que as pessoas autorizadas a tratar dados pessoais assumem dever de confidencialidade ou estão sujeitas a adequadas obrigações legais de confidencialidade;
- c) implementar medidas de segurança adequadas ao risco, de acordo com o disposto no art.º 32.º do RGPD, a Diretriz 2023/1 da CNPD e as boas práticas da Norma ISO 27001:2022;
- d) notificar o CLIENTE sem demora injustificada após tomar conhecimento de um incidente de segurança ou uma violação de dados pessoais que possa ter impacto para o CLIENTE e colaborar na investigação/mitigação dos mesmos;
- e) assegurar que os fornecedores/parceiros/prestadores de serviço (doravante terceiras partes) autorizadas a tratar Informação a cargo da INCENTEA pertencente ao CLIENTE, assumiram um compromisso de confidencialidade ou estão sujeitas a adequadas obrigações legais de confidencialidade.
- f) no termo do serviço, devolver e/ou eliminar dados pessoais conforme instruções do CLIENTE, salvo obrigação legal de conservação.

6.3 Por regra na INCENTEA, o titular dos dados tem o direito de não ficar sujeito a uma decisão tomada exclusivamente com base no tratamento automatizado — incluindo a definição de perfis — que produza efeitos na sua esfera jurídica ou o afete significativamente, quando não há intervenção humana na decisão final.

6.4 Podem existir exceções à regra, quando:

- a) Por necessidade para a celebração ou celebração de um contrato entre o titular e o responsável;
- b) Para autorizado pelo direito da União ou do Estado-Membro a que o responsável esteja sujeito;
- c) Se basear no consentimento explícito do titular.

6.5 Mesmo que a decisão automatizada seja permitida, a INCENTEA implementa medidas para salvaguardar os direitos do titular, incluindo:

- a) O direito à intervenção humana;
- b) O direito de manifestar o seu ponto de vista;
- c) O direito de contestar a decisão;
- d) O direito de obter uma explicação sobre a decisão (direito de explicação).

6.6 É assegurado ao CLIENTE, nos termos legais, o direito de retirar o seu consentimento em qualquer altura, sem comprometer a licitude do tratamento efetuado com base no consentimento previamente dado e o direito de solicitar à INCENTEA acesso aos Dados Pessoais que lhe digam respeito, bem como a sua retificação ou o seu apagamento, e a limitação do tratamento no que disser respeito ao CLIENTE, ou do direito de se opor ao tratamento, bem como do direito à portabilidade dos dados mediante comunicação escrita dirigida à INCENTEA.

6.7 Se os pedidos apresentados pelo CLIENTE forem manifestamente infundados ou excessivos, nomeadamente devido ao seu carácter repetitivo, a INCENTEA pode exigir o pagamento de uma taxa razoável tendo em conta os custos administrativos do fornecimento das informações ou da comunicação, ou de tomada das medidas solicitadas ou recusar-se a dar seguimento ao pedido.

7. DESTINATÁRIOS, PARTILHA E TRANSFERÊNCIA DE DADOS PESSOAIS

7.1 Os destinatários internos ou categorias de destinatários dos seus Dados Pessoais são os departamentos técnicos de suporte do serviço e ou produto que adquiriu, o departamento de Marketing (caso tenha dado o seu consentimento), Comercial, Gestor de Cliente, Responsável e Administrador de Unidade, Contact Center, Financeiro e de Cobranças.

7.2 Os dados recolhidos e registados podem ser comunicados aos agrupamentos complementares de empresas constituídos pela INCENTEA ou às empresas por ele dominadas ou participadas, incluindo as empresas, sucursais e escritórios de representação da INCENTEA estabelecidas dentro ou fora da União Europeia, com respeito do dever de confidencialidade e do princípio da finalidade previsto no ponto anterior. As transferências para países terceiros carece de salvaguardas de garantias adequadas caso esse país não possua um nível de proteção adequado.

7.3 As entidades subcontratadas, bem como as entidades fornecedoras ou licenciadores de serviços à INCENTEA, incluindo as sedeadas fora da União Europeia, poderão ter acesso a dados recolhidos e registados pela INCENTEA, quando e na medida em que tal se mostre necessário para a oferta ao CLIENTE de produtos ou serviços comercializados pela INCENTEA, ou para o cumprimento das obrigações contratuais estabelecidas entre a INCENTEA e o CLIENTE.

8. RETENÇÃO, DEVOLUÇÃO E ELIMINAÇÃO

8.1 Findo o contrato, ou a pedido do CLIENTE, a INCENTEA obriga-se a restituir e/ou eliminar de forma segura a Informação do CLIENTE sob o seu controlo, incluindo em suportes físicos e digitais, salvo quando:

- a) exista obrigação legal/regulatória de retenção;
- b) a retenção seja necessária para a defesa de direitos em processo judicial/administrativo, pelo período estritamente necessário.

8.2 Sem prejuízo de disposições legais ou regulamentares em contrário, os Dados Pessoais serão conservados apenas pelo período mínimo necessário para as finalidades que motivaram a sua recolha ou o seu posterior tratamento após os quais são eliminados ou caso seja do interesse da INCENTEA anonimizados de tal modo que o CLIENTE não seja ou já não possa ser identificado.

9. SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

9.1 A inCentea aplica medidas técnicas e organizativas adequadas para assegurar um nível de segurança adequado ao risco por manter em arquivo os Dados Pessoais do seu CLIENTE.

9.2 A INCENTEA dispõe de um sistema informático com capacidade de resistir, com um dado nível de confiança, a eventos acidentais ou a ações maliciosas ou ilícitas que comprometam a disponibilidade, a autenticidade, a integridade e a confidencialidade dos Dados Pessoais conservados ou transmitidos, bem como a segurança dos serviços conexos oferecidos ou acessíveis através destas redes e sistemas.

9.3 A INCENTEA mantém práticas de segurança alinhadas com um modelo de gestão baseado em risco e melhoria contínua (ISO/IEC 27001 e também ISO/IEC 27701).

9.4 Exemplos de medidas (não exaustivo, conforme aplicável ao serviço):

- a) Políticas de segurança: Implementação de políticas de segurança dos sistemas de informação e análise de riscos;
- b) Gestão de Incidentes: Processos para prevenção, deteção, resposta e recuperação;
- c) Gestão da Cadeia de Fornecimento: Segurança na aquisição, desenvolvimento e manutenção, incluindo a relação com fornecedores;
- d) Gestão de Vulnerabilidades: Tratamento de vulnerabilidades e atualizações regulares de segurança;
- e) Controle de Acessos: Gestão rigorosa de quem pode aceder aos sistemas.
- f) Autenticação Multifator (MFA): Uso obrigatório de soluções de autenticação multifator ou contínua para acessos críticos;
- g) Continuidade de Negócio: Gestão de cópia de segurança (backups) e planos de recuperação de desastres (DRP) testados;
- h) Segurança de Redes e Sistemas: Segmentação de redes críticas;
- i) Criptografia: Utilização de técnicas de criptografia para proteção de dados, quando adequado;
- j) Formação e Cultura: Sensibilização e formação contínua em cibersegurança para todos os colaboradores.

10. DISPOSIÇÕES FINAIS

O Responsável pelo Tratamento dos dados é a INCENTEA e a mesma pode ser contactada através do endereço postal Rua dos Marinheiros, Lote 37, Frações D e F, Zicofa (Zona Industrial da Cova das Faias), 2415-314 Leiria, ou em alternativa pelo 808 222 808 (Contact Center), +351 808 203 757 (Fax) e info.pt@incentea.com (Email).

O Encarregado da Proteção de Dados (DPO) pode ser contactado através do endereço postal do Responsável pelo Tratamento ou em alternativa através do email dpo@incentea.com e está vinculado à obrigação de sigilo ou de confidencialidade no exercício das suas funções, em conformidade com o direito da União ou dos Estados-Membros.

O CLIENTE tem o direito de apresentar reclamação a uma Autoridade de Controlo da União Europeia em relação à proteção dos seus Dados Pessoais. A INCENTEA prestará a sua colaboração à Autoridade de Controlo facultando-lhe todas as informações que por esta, no exercício das suas competências, lhe forem solicitadas.