



TERMOS E CONDIÇÕES DO PROCESSO DE
VIDEOIDENTIFICAÇÃO E EMISSÃO DE CERTIFICADOS DE
LONGA DURAÇÃO
QES MULTI

Esta é uma tradução para português da versão inglesa dos termos e condições do processo de videoidentificação e emissão de certificados de longa duração QES MULTI, disponível aqui: <https://www.signicat.com/about/english>. Os presentes termos e condições QES MULTI foram traduzidos exclusivamente para conveniência dos SUBSCRITORES ou REQUERENTES e não têm qualquer valor jurídico. A versão inglesa será sempre vinculativa e prevalecerá sobre a tradução para português.

Por um lado, a SIGNICAT, S.L.U («anteriormente denominada Electronic Identification S.L.»), com sede social na Avenida Ciudad de Barcelona 81, 4ª Planta, registada no Registo Comercial de Madrid em 13 de março de 2013, com o número de identificação B-86681533 (doravante designada «SIGNICAT SLU»), é um Prestador Qualificado de Serviços de Confiança, que atua em conformidade com o disposto no 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, bem como com as normas técnicas do ETSI aplicáveis à emissão e gestão de certificados qualificados, principalmente as normas EN 319 411-1 e EN 319 411-2, a fim de facilitar o cumprimento dos requisitos legais e o reconhecimento internacional dos seus serviços.

E, por outro lado, o REQUERENTE/SUBSCRITOR, cujos dados de identificação para efeitos do presente contrato constam do documento de identificação utilizado e do vídeo gerado no âmbito do processo de videoidentificação e emissão do certificado.

1. OBJETO

O presente documento tem por objeto informar o Requerente/Subscriber, de forma clara e compreensível, dos presentes «Termos e Condições do processo de identificação remota por vídeo não assistido e Condições do Serviço de Certificação Eletrónica para a emissão de certificados de longa duração», e regular os serviços de acordo com o disposto no presente documento, na Declaração de Práticas de Certificação, no Regulamento eIDAS e nas leis locais que possam ser aplicáveis.

O referido processo prévio de identificação é necessário para comprovar a identidade do Requerente/Subscriber, que solicita à SIGNICAT SLU a emissão de um certificado qualificado de assinatura eletrónica de pessoa singular de longa duração («Serviços de Certificação»), certificado cuja utilização está sujeita às condições do serviço de Certificação Eletrónica prestado pela SIGNICAT SLU enquanto Prestador Qualificado de Serviços de Confiança, descritas a seguir.

O certificado eletrónico qualificado emitido ao abrigo dos presentes Termos e Condições corresponde ao seguinte perfil de certificação:

- Certificado Qualificado de Pessoa Singular na CLOUD com QSCD, com o OID 1.3.6.1.4.1.55193.1.1.2. Trata-se de um certificado qualificado, emitido para efeitos de assinaturas eletrónicas qualificadas e respetiva autenticação, em conformidade com a política de certificação QCP-n-qscd, com o OID 0.4.0.194112.1.2. Este certificado é emitido num QSCD centralizado e constitui um certificado qualificado nos termos do disposto no artigo 28.º do Regulamento (UE) n.º 910/2014.

Funciona com dispositivos qualificados de criação de assinaturas (QSCD), em conformidade com os artigos 29.º e 51.º do Regulamento (UE) n.º 910/2014, e cumpre o disposto nas normas técnicas do Instituto Europeu de Normas de Telecomunicações, identificadas pela referência ETSI EN 319 411-2. Em particular, o QSCD é o Módulo de Segurança de Hardware nShield Solo XC v12.60.15 e o Entrust Signature Activation Module (SAM), versão 1.1.1, ambos certificados

de acordo com os Common Criteria EAL4+ e qualificados como Dispositivos Qualificados de Criação de Assinaturas.

Garante a identidade do signatário e a sua ligação ao subscritor do serviço eletrónico de confiança, permitindo a geração da «*assinatura eletrónica qualificada*», ou seja, a assinatura avançada, baseada num certificado qualificado e gerada através de um dispositivo qualificado, equiparando-se assim à assinatura manuscrita para todos os efeitos jurídicos, sem necessidade de cumprir quaisquer outros requisitos adicionais.

2. DEFINIÇÕES APLICÁVEIS

- **AUTORIDADE DE CERTIFICAÇÃO (AC):** entidade de confiança do remetente e do destinatário da mensagem. Esta confiança de ambos num «terceiro de confiança» permite a cada um confiar, por sua vez, nos documentos assinados pela Autoridade de Certificação, em particular nos documentos que associam cada chave pública ao respetivo titular e que se designam por certificados. Na prestação do Serviço solicitado pelo Requerente/Subscritor, a SIGNICAT SLU atuará como Autoridade de Certificação, associando uma determinada chave pública a um determinado Requerente/Subscritor através da emissão de um certificado.
- **AUTORIDADE DE REGISTO (AR):** entidade que, entre outras funções, identifica de forma inequívoca o Requerente/Subscritor de um certificado e, quando aplicável, as demais circunstâncias associadas ao Certificado, em conformidade com o disposto na secção 1.3.2. «Autoridades de Registo» da DPC da SIGNICAT SLU. A Autoridade de Registo fornece à Autoridade de Certificação os dados verificados do Requerente/Subscritor para que a Autoridade de Certificação emita o certificado correspondente. Qualquer uma ou todas as funções próprias da AR podem ser assumidas diretamente pela SIGNICAT SLU ou por qualquer entidade autorizada pela SIGNICAT SLU.
- **CERTIFICADO DE ASSINATURA ELETRÓNICA:** atestado eletrónico que associa os dados de validação de uma assinatura eletrónica a uma pessoa singular e confirma, pelo menos, o nome ou o pseudónimo dessa pessoa.
- **CERTIFICADO QUALIFICADO DE ASSINATURA ELETRÓNICA:** certificado de assinatura eletrónica emitido por um Prestador Qualificado de Serviços de Confiança e que cumpre os requisitos estabelecidos no anexo I do Regulamento (UE) n.º 910/2014, de 23 de julho de 2014 (Regulamento eIDAS), oferecendo as mais elevadas garantias jurídicas em matéria de identificação do signatário e da sua ligação inequívoca à assinatura, bem como de integridade e não repúdio dos dados associados à assinatura.
- **DECLARAÇÃO DE PRÁTICAS DE CERTIFICAÇÃO («DPC»):** documento elaborado por uma Autoridade de Certificação que inclui ou regula a prestação de Serviços de Certificação pela referida Autoridade de Certificação na qualidade de Prestador de Serviços de Certificação, neste caso a SIGNICAT SLU. Regula, entre outros aspetos, a gestão dos Dados de criação e verificação de Assinatura e dos Certificados, bem como as condições aplicáveis ao pedido, emissão, utilização, suspensão e cessação da validade dos Certificados.

- **ASSINATURA ELETRÓNICA QUALIFICADA:** assinatura eletrónica avançada criada por um dispositivo qualificado de criação de assinaturas eletrónicas e baseada num certificado qualificado de assinatura eletrónica. A validade da assinatura goza de presunção iuris tantum por se tratar de uma assinatura qualificada; o ónus da prova recai sobre a pessoa que contesta a validade da assinatura.
- **PRESTADOR QUALIFICADO DE SERVIÇOS DE CONFIANÇA:** prestador de serviços de confiança que presta um ou mais serviços de confiança qualificados e ao qual foi concedido o estatuto de qualificado pela entidade supervisora.
- **REQUERENTE/SUBSCRITOR ou REQUERENTE/SUBSCRITOR,** ou seja, a pessoa singular identificada no cabeçalho que contrata os serviços de certificação da SIGNICAT SLU e que, antes da emissão do certificado qualificado, solicitou e concluiu com êxito o Processo de Videoidentificação da SIGNICAT SLU.

3. TERMOS E CONDIÇÕES DO PROCESSO DE VIDEOIDENTIFICAÇÃO

O Processo de Identificação do Requerente/Subscriber para os Serviços de Identificação prestados pela SIGNICAT SLU com vista à emissão de certificados eletrónicos será realizado por um dos seguintes meios, em conformidade com o artigo 24.º, n.º 1, do Regulamento eIDAS:

- a) na presença da pessoa singular ou de um representante autorizado da pessoa coletiva, devendo o Requerente/Subscriber deslocar-se aos escritórios da SIGNICAT SLU, situados na Av. de la Ciudad de Barcelona, 81, 4, 28007 Madrid, uma vez que não existem Autoridades de Registo delegadas;
- b) à distância, utilizando meios de identificação eletrónica, relativamente aos quais a presença da pessoa singular ou de um representante autorizado da pessoa coletiva tenha sido autorizada antes da emissão do certificado qualificado, e em conformidade com o processo de videoidentificação referido no presente documento e na Declaração de Práticas de Certificação, acessível através da seguinte ligação: <https://www.signicat.com/about/qualified-certificates-for-electronic-signatures>;
- c) através de um certificado qualificado de assinatura eletrónica ou de um selo eletrónico qualificado emitido em conformidade com a alínea a) ou b);
- d) utilizando outros métodos de identificação reconhecidos a nível nacional que ofereçam uma segurança equivalente à presença física em termos de fiabilidade. A segurança equivalente deve ser confirmada por um organismo de avaliação da conformidade.

3.1 VALIDAÇÃO DA IDENTIDADE POR MEIOS ELETRÓNICOS E DESCRIÇÃO DO PROCESSO DE VIDEOIDENTIFICAÇÃO

O Processo de Videoidentificação (doravante designado «Processo de Videoidentificação» ou «Processo») é um método de verificação remota da identidade por vídeo, em tempo real e não

assistido, através de uma aplicação desenvolvida pela SIGNICAT SLU e de sua propriedade (a «Aplicação»), que executa, assiste e grava todo o Processo de registo da pessoa e permite validar documentos de identificação à distância. Este vídeo capta e valida o documento de identificação em tempo real e de forma automatizada (aproximadamente 10-20 segundos), sendo realizado pela SIGNICAT SLU através dos seus Agentes humanos qualificados que, enquanto operadores de verificação que atuam como Autoridade de Registo, são responsáveis por comprovar a identidade.

3.1.1 Informações gerais sobre o Processo de Videoidentificação

O Requerente/Subscritor acede à Aplicação e à interface antes de iniciar as ações destinadas a verificar a identidade, **sendo-lhe solicitado que leia e manifeste a sua aceitação do presente documento, bem como que dê livremente o seu consentimento para o tratamento dos dados biométricos necessários à realização da videoidentificação**. Para o efeito, a SIGNICAT SLU disponibiliza previamente ao Requerente/Subscritor a Política de Privacidade, que descreve o tratamento de dados pessoais que será efetuado durante o Processo em conformidade com o disposto na legislação em matéria de proteção de dados.

Caso o Requerente/Subscritor não dê este consentimento, o Processo não poderá prosseguir e o Requerente/Subscritor deverá recorrer a uma das alternativas de identificação previstas na cláusula primeira do presente documento, em conformidade com o disposto no artigo 24.º, n.º 1, do Regulamento eIDAS.

Por último, antes do início do Processo de Videoidentificação, será solicitado ao utilizador um número de telefone para o envio de um OTP, a fim de associar a identidade do Requerente/Subscritor ao dispositivo e ao número de telefone que utiliza para realizar o Processo.

Depois de o Requerente/Subscritor ter lido, aceitado e manifestado a sua concordância com o Processo, procederá à Videoidentificação necessária para que a SIGNICAT SLU possa proceder à emissão do certificado qualificado de pessoa singular.

O Requerente/Subscritor é guiado a todo o momento por voz e por texto durante o Processo de Videoidentificação e, através da Aplicação, é efetuado um controlo automatizado dos elementos do ambiente (condições de iluminação, rede, qualidade da câmara) a fim de obter uma gravação ótima da Videoidentificação e das respetivas evidências.

Neste sentido, as etapas do Processo anteriores à emissão do certificado qualificado são as seguintes:

A primeira etapa do Processo indica ao Requerente/Subscritor que deve apresentar o documento de identificação a utilizar, a fim de efetuar uma comparação de imagens com os documentos originais através de uma tecnologia especializada, verificar a autenticidade do documento, proceder à extração de dados (OCR) da zona MRZ ou de outras partes do documento e permitir a consulta das credenciais em tempo real.

Assim, é captada a frente do documento de identificação utilizado pelo Requerente/Subscritor durante o Processo. Para o efeito, é solicitado ao Requerente/Subscritor que mostre a frente do seu documento e enquadre a imagem na moldura apresentada.

Concluída a captação, é apresentada uma mensagem de confirmação e o Processo avança para a etapa

seguinte.

A etapa seguinte consiste na captação do verso do documento. É solicitado ao Requerente/Subscritor que mostre o verso do seu documento e enquadre a imagem na moldura apresentada.

Concluída a captação, é apresentada uma mensagem de confirmação e o Processo avança para a etapa seguinte.

Em seguida, são captados os dados biométricos do Requerente/Subscritor, a fim de efetuar uma comparação em tempo real com a imagem do documento de identificação, num processo de reconhecimento facial baseado numa pontuação biométrica automática. Para o efeito, é solicitado ao Requerente/Subscritor que mostre o rosto e enquadre a imagem na moldura apresentada no ecrã.

Depois de captados os dados biométricos, é solicitado ao Requerente/Subscritor, como prova de vida, que execute um movimento facial perante a câmara e, se tudo estiver correto, é apresentada uma mensagem de conformidade e o Processo avança para a etapa seguinte.

Sempre que todo o Processo for concluído com êxito, o Requerente/Subscritor é informado de que o Processo de Videoidentificação foi concluído e de que as evidências geradas durante o Processo serão verificadas e validadas através da Ferramenta de Verificação da Autoridade de Registo, para revisão do Processo por uma pessoa qualificada que tenha recebido previamente formação específica.

Neste momento, a Aplicação coloca a Videoidentificação e os dados gerados durante a mesma à disposição de um Agente humano qualificado responsável por verificar a identidade do Requerente/Subscritor do Processo e solicita a revisão assíncrona do vídeo gravado, bem como das restantes evidências e elementos obtidos durante o Processo. O tempo médio de verificação por agente é de aproximadamente três minutos.

3.1.2. Elementos de segurança do Processo de Videoidentificação e validação por um Agente humano qualificado

Para a revisão assíncrona por um Agente humano qualificado, existe um protocolo de segurança baseado nas boas práticas da UE, apoiado pela ferramenta disponibilizada ao Agente humano qualificado, na qual são apresentadas as evidências obtidas durante o Processo, bem como os alertas ou notificações relativos às que não foram obtidas.

A gravação do vídeo, o pedido de verificação da Videoidentificação e a decisão do Agente qualificado são rastreados na Aplicação, sendo aplicado um selo temporal a cada registo, a fim de garantir a sua coerência e integridade.

Assim, o Processo assegura a cadeia de custódia da verificação, desde as evidências recolhidas pelo Processo até aos registos que associam a identificação ao Agente humano qualificado da Autoridade de Registo. O resultado é, deste modo, uma identidade verificada com uma segurança técnica equivalente à de uma verificação realizada na presença física do Requerente/Subscritor.

Uma vez validada positivamente a identidade pelo Agente humano qualificado, a identidade do

Requerente/Subscritor fica comprovada e este poderá prosseguir e receber o Serviço de Certificação Eletrônica da SIGNICAT SLU, que lhe permite continuar o processo de emissão do certificado qualificado de pessoa singular e a assinatura de documentos eletrônicos.

Se o resultado do Processo for negativo, o Processo de emissão de certificados qualificados não poderá prosseguir e o Requerente/Subscritor deverá deslocar-se fisicamente às instalações da SIGNICAT SLU para proceder à verificação presencial da sua identidade.

3.2 OBRIGAÇÕES DO REQUERENTE/SUBSCRITOR RELATIVAS AO PROCESSO DE VIDEOIDENTIFICAÇÃO.

O Requerente/Subscritor, ao longo de todo o Processo, compromete-se a:

- Utilizar o Serviço em conformidade com o disposto no presente documento, na DPC, nas condições particulares que possam ser aplicáveis e em quaisquer outras instruções, manuais ou procedimentos fornecidos pela SIGNICAT SLU.
- Garantir que o documento utilizado durante o Processo é um documento autêntico e juridicamente válido e que, além disso:
 - não é uma fotocópia nem um cartão impresso;
 - não está em formato digital (telemóvel, tablet ou computador);
 - não está dentro de uma capa;
 - não está danificado e está completo, contendo todos os elementos de segurança do documento.
- Garantir que, durante o Processo e a gravação do vídeo, a fim de evitar a rejeição:
 - as condições de iluminação do vídeo permitem ver claramente o rosto da pessoa identificada e o documento;
 - a transmissão do vídeo é constante, sem cortes nem atrasos;
 - é uma pessoa viva que apresenta a identificação;
 - se outra pessoa, que não a pessoa a identificar, realizar todo o Processo, a identificação será rejeitada por não ser genuína;
 - se outra pessoa estiver presente no vídeo, mas manifestamente não estiver a coagir a pessoa a identificar, a identificação pode ser válida, como no caso de uma pessoa que ajuda uma pessoa com deficiência a realizar a identificação;
 - é possível visualizar claramente todas as partes das captações do documento, frente, verso e rosto da pessoa;
 - o Requerente/Subscritor não pode estar a dormir nem apresentar sinais que possam ser interpretados como estando sob a influência de drogas ou álcool.

3.3 EMISSÃO, ENTREGA E ACEITAÇÃO DO CERTIFICADO

3.3.1 Pedido de certificado e geração de chaves pela SIGNICAT SLU em nome do Requerente/Subscritor.

Concluído o Processo de Videoidentificação, o Requerente/Subscritor solicitará e autorizará a SIGNICAT SLU a, em seu nome, gerar e gerir, se for caso disso, as chaves privada e pública, o que permite à SIGNICAT SLU proceder à emissão do certificado qualificado de longa duração de pessoa singular e assinar em seu nome os documentos eletrónicos adequados com terceiros de natureza pública ou privada com os quais a SIGNICAT SLU mantenha determinados acordos contratuais, em conformidade com o disposto nas cláusulas 3.3.3, 3.3.4 e 3.3.5.

3.3.2 Veracidade das informações

O REQUERENTE/SUBSCRITOR é responsável por garantir que todas as informações fornecidas à SIGNICAT SLU, diretamente ou através do documento de identificação utilizado durante o processo de emissão do certificado, são exatas, completas para efeitos do certificado e atualizadas a todo o momento, garantindo, para o efeito, a utilização de um documento de identificação legal e válido, que não tenha sido alterado e/ou modificado pelo REQUERENTE/SUBSCRITOR ou por terceiros.

3.3.3 Emissão do certificado

Para a emissão do certificado, a SIGNICAT SLU utilizará os dados do documento de identificação apresentado pelo Requerente/Subscritor durante o Processo de Videoidentificação. Os referidos dados serão extraídos pela SIGNICAT SLU e incorporados no certificado eletrónico, a fim de lhe associar a sua identidade, após confirmação pelo Requerente/Subscritor.

3.3.4 Receção do PIN

Concluído o processo de videoidentificação, enviar-lhe-emos um código PIN que ficará associado ao seu certificado eletrónico.

Este PIN será utilizado para assinar documentos, conforme estabelecido na cláusula 3.4.

O código PIN é um código secreto que apenas o Requerente/Subscritor deve conhecer, uma vez que o controlo exclusivo deste PIN garante o controlo exclusivo do certificado eletrónico para a assinatura dos documentos; por conseguinte, este código PIN só deve ser conhecido pelo utilizador, que não o deve divulgar a terceiros, por ser pessoal e intransmissível.

Caso o utilizador perca o código PIN ou suspeite que terceiros possam conhecê-lo, deve notificar imediatamente a SIGNICAT SLU para que o certificado eletrónico seja revogado.

A utilização deste PIN para assinar documentos implica a manifestação do consentimento do Requerente/Subscritor em ficar vinculado ao respetivo conteúdo.

3.3.5 Aceitação da emissão do certificado e ratificação dos presentes Termos e Condições.

Depois de receber o código PIN, o Requerente/Subscritor deve confirmar que este se encontra na sua posse.

Para o efeito, deve introduzi-lo a fim de aceitar a emissão do certificado eletrónico e os presentes Termos e Condições, que lhe serão apresentados previamente e posteriormente enviados por correio eletrónico, já assinados eletronicamente pelo Requerente/Subscritor.

3.3.6 Entrega do certificado

No âmbito do processo de emissão, não existe uma entrega específica do certificado ao Requerente/Subscritor. A SIGNICAT SLU irá geri-lo na qualidade de Prestador Qualificado de Serviços de Confiança, para que o Requerente/Subscritor o possa utilizar para a assinatura eletrónica de documentos.

3.4 SERVIÇO DE ASSINATURA NO SERVIDOR

Concluído o processo de identificação e validada a identidade pelo agente verificador, a identidade do Signatário fica garantida e a SIGNICAT SLU, enquanto Prestador Qualificado de Serviços de Confiança, armazenará em segurança o certificado eletrónico do utilizador para que este o possa utilizar durante o seu período de validade para assinar documentos eletronicamente.

Sempre que o utilizador pretender assinar eletronicamente um documento utilizando o certificado eletrónico gerado, deve aceder à área específica onde pode visualizar o respetivo conteúdo.

Se estiver satisfeito com o conteúdo e pretender vincular-se através da sua assinatura eletrónica, o utilizador deve prosseguir com o processo.

Nesse momento, a plataforma solicitará o seu código PIN, que garantirá o controlo exclusivo do utilizador sobre o seu certificado eletrónico.

Depois de introduzido o PIN, receberá no seu telemóvel um OTP, que deverá ser introduzido na secção específica do ambiente de assinatura. A introdução deste OTP permitirá à SIGNICAT SLU aplicar os dados de criação de assinatura do Requerente/Subscritor para gerar a assinatura eletrónica do documento previamente apresentado.

A SIGNICAT SLU concede ao Requerente/Subscritor, a título não exclusivo e intransmissível, uma licença de utilização das cópias do software do dispositivo criptográfico seguro da SIGNICAT SLU para o funcionamento do dispositivo de assinatura, quando aplicável, bem como para a produção da assinatura eletrónica, do certificado e dos restantes serviços criptográficos pelos signatários.

Caso qualquer pessoa que não a SIGNICAT SLU introduza modificações no software fornecido, todas as garantias relativas ao software serão imediatamente anuladas.

4. CONDIÇÕES GERAIS DO SERVIÇO DE CONFIANÇA

4.1 CONDIÇÕES GERAIS DO SERVIÇO DE VIDEOIDENTIFICAÇÃO

- Prazo de conservação das informações

Todas as informações relativas ao Processo de emissão de certificados eletrónicos qualificados de pessoas singulares, incluindo as informações biométricas, serão conservadas pela SIGNICAT SLU durante o período de vigência da relação contratual, desde que não seja solicitada a sua eliminação, e durante o prazo de prescrição das ações judiciais que possam ser intentadas ou das reclamações que

possam ser recebidas por parte de organismos oficiais.

Neste sentido, o prazo máximo de conservação das informações relevantes relativas ao Processo de Videoidentificação e emissão de certificados qualificados, ou seja, uma cópia da gravação de vídeo, as fotografias ou capturas de ecrã do Requerente/Subscritor e do documento de identificação utilizado, o resultado automático da verificação efetuada pela Aplicação da SIGNICAT SLU, bem como a avaliação e as observações dos Agentes humanos qualificados de verificação da identidade, juntamente com a sua decisão de aprovar ou rejeitar a identificação, será de 15 anos a contar da revogação ou expiração do certificado, salvo disposição legal em contrário. Terminada a relação contratual, os dados do Requerente/Subscritor serão devidamente bloqueados, em conformidade com o disposto na regulamentação aplicável.

Além disso, informa-se que todas as evidências de processos de identificação incompletos que não tenham sido concluídos por suspeita de tentativa de fraude serão conservadas por um período de 5 anos a contar da execução do Processo, com indicação do motivo pelo qual não foram concluídos, em conformidade com a política estabelecida para o efeito.

- **Limitação de responsabilidade relativa ao Processo de Videoidentificação.**

Qualidade do Processo: a SIGNICAT SLU garante o funcionamento adequado dos Serviços de Videoidentificação descritos no presente documento, desde que os meios disponibilizados ao Requerente/Subscritor sejam utilizados corretamente e em conformidade com as instruções da SIGNICAT SLU.

O acesso aos Serviços de Videoidentificação e a sua utilização não implicam a obrigação, por parte da SIGNICAT SLU, de controlar a ausência de vírus, worms ou quaisquer outros elementos informáticos nocivos. Cabe ao Requerente/Subscritor, enquanto utilizador, dispor a todo o momento de ferramentas adequadas para a deteção e desinfeção de programas informáticos nocivos. A SIGNICAT SLU não pode ser responsabilizada por quaisquer danos causados ao equipamento informático do Requerente/Subscritor ou de terceiros durante o Processo de Videoidentificação.

Disponibilidade do Processo: o funcionamento do Processo de Videoidentificação pode depender da configuração correta do equipamento a partir do qual o utilizador acede e inicia o Processo de Videoidentificação, pelo que o utilizador deve seguir as instruções fornecidas e, em qualquer caso, cumprir a todo o momento os requisitos de software e hardware especificados.

Do mesmo modo, para realizar o Processo de Videoidentificação, é necessário dispor de uma linha de acesso à Internet. O funcionamento do Processo de Videoidentificação pode depender da qualidade e velocidade adequadas da ligação através da qual o Requerente/Subscritor acede à aplicação, sendo este o único responsável pelo fornecimento de linhas de telecomunicações, assinaturas ou ligações à Internet ou quaisquer outros meios técnicos necessários para aceder aos seus dados e utilizá-los.

A SIGNICAT SLU não será responsável por danos decorrentes ou relacionados com o incumprimento ou o cumprimento defeituoso das obrigações do Requerente/Subscritor, nem pela utilização incorreta dos resultados do Processo e das chaves, nem por quaisquer danos indiretos que possam resultar da utilização do Processo ou das informações fornecidas pela SIGNICAT SLU.

A SIGNICAT SLU não será responsável por quaisquer inexatidões na identificação do Requerente/Subscritor que resultem das informações por este fornecidas durante o Processo.

A SIGNICAT SLU não será responsável pelo correto funcionamento de aplicações não homologadas, nem pelos danos resultantes da impossibilidade de utilização das referidas aplicações pelo Requerente/Subscritor.

4.2 CONDIÇÕES GERAIS DOS SERVIÇOS DE CERTIFICAÇÃO ELETRÓNICA DE CERTIFICADOS DE LONGA DURAÇÃO.

- Quadro jurídico da prestação do Serviço

Os serviços de certificação da SIGNICAT SLU são regulados, do ponto de vista técnico e operacional, pela Declaração de Práticas de Certificação e pelas Políticas de Certificação da SIGNICAT SLU, e pelas respetivas atualizações posteriores, bem como pela documentação complementar fornecida ao REQUERENTE/SUBSCRITOR.

As presentes condições gerais, a Declaração de Práticas de Certificação e as Políticas de Certificação, se aplicáveis ao certificado emitido, constituem o quadro jurídico que regula a relação entre a SIGNICAT SLU e o REQUERENTE/SUBSCRITOR, tanto internamente como perante terceiros, sem prejuízo do disposto na legislação em vigor.

O presente documento estabelece os aspetos e requisitos mais relevantes dos direitos e obrigações das partes.

A Declaração de Práticas de Certificação (DPC) e as Políticas de Certificação específicas (PC) aplicáveis são incorporadas no presente documento por remissão. A versão mais recente e atualizada da DPC estará acessível a todo o momento e gratuitamente nas seguintes línguas, através da ligação indicada abaixo:

Espanhol: <https://www.signicat.com/es/acerca-de/certificados-cualificados-para-firma-electronica>

Inglês: <https://www.signicat.com/about/qualified-certificates-for-electronic-signatures>

Em caso de discrepância, o significado dos termos constantes do presente documento prevalecerá sobre o estabelecido na DPC.

- Duração do Contrato

O presente Contrato vigorará durante o período compreendido entre as datas de emissão e de expiração indicadas no Certificado Qualificado de Pessoa Singular solicitado e contratado pelo Requerente/Subscritor à SIGNICAT SLU.

- Obrigações de utilização correta

O REQUERENTE/SUBSCRITOR deve utilizar o serviço de certificação prestado pela SIGNICAT SLU exclusivamente para as utilizações autorizadas na DPC, que são conhecidas e aceites pelo

REQUERENTE/SUBSCRITOR por ter lido o documento e assinalado as caixas de seleção incluídas no processo.

O REQUERENTE/SUBSCRITOR compromete-se a utilizar o serviço de certificação digital e qualquer outro elemento técnico entregue pela SIGNICAT SLU, bem como os certificados, em conformidade com os presentes termos e condições, a DPC e as PC que possam ser aplicáveis, as condições particulares descritas no manual, quando aplicável, e quaisquer outras instruções ou procedimentos fornecidos pela SIGNICAT SLU ao REQUERENTE/SUBSCRITOR, e no cumprimento de quaisquer disposições legais em vigor.

A contratação do Serviço de Certificação com a SIGNICAT SLU apenas admite a utilização do Certificado no âmbito da atividade oficial do REQUERENTE/SUBSCRITOR, de acordo com a finalidade do tipo de certificado solicitado, ou seja, o certificado qualificado de assinatura eletrónica de pessoa singular de longa duração. Uma vez emitido o certificado, o REQUERENTE/SUBSCRITOR não poderá, salvo acordo específico em contrário entre as partes, utilizar o certificado para quaisquer fins comerciais. Entende-se por utilização comercial do certificado qualquer ação através da qual o REQUERENTE/SUBSCRITOR ofereça a terceiros, fora do âmbito do presente contrato, a título oneroso ou gratuito, serviços que exijam a utilização do certificado emitido.

- **Operações proibidas**

Os serviços de certificação digital prestados pela SIGNICAT SLU não foram concebidos nem autorizados para serem utilizados ou revendidos como equipamento de controlo de situações perigosas, ou para utilizações que exijam ações à prova de erros, como o funcionamento de instalações nucleares, sistemas de navegação ou de comunicação aérea, sistemas de controlo de tráfego aéreo ou sistemas de controlo de armamento, em que um erro possa causar diretamente a morte ou provocar danos físicos ou danos ambientais graves.

- **Obrigações e responsabilidades da SIGNICAT SLU**

a) Relativamente à prestação do Serviço enquanto Autoridade de Registo.

A SIGNICAT SLU compromete-se a registar os dados do certificado e a proceder à sua posterior emissão ao REQUERENTE/SUBSCRITOR, devendo, para o efeito, efetuar as verificações que considere necessárias relativamente à identidade e às demais informações pessoais e complementares do REQUERENTE/SUBSCRITOR e, se for caso disso, dos próprios Signatários.

Estas verificações devem incluir a documentação comprovativa fornecida pelo REQUERENTE/SUBSCRITOR e, se a SIGNICAT SLU o considerar necessário, quaisquer outros documentos e informações relevantes fornecidos pelo REQUERENTE/SUBSCRITOR.

Caso a SIGNICAT SLU detete erros nos dados que devam constar dos certificados ou que justifiquem esses dados, poderá efetuar as alterações que considere necessárias antes de emitir o certificado ou suspender o processo de emissão e gerir o incidente correspondente com o REQUERENTE/SUBSCRITOR.

Caso a SIGNICAT SLU corrija os dados sem gestão prévia do incidente correspondente com o REQUERENTE/SUBSCRITOR, deverá notificar o REQUERENTE/SUBSCRITOR dos dados finalmente

certificados.

A SIGNICAT SLU reserva-se o direito de não emitir o certificado quando a documentação comprovativa fornecida for insuficiente para a correta identificação e autenticação do REQUERENTE/SUBSCRITOR ou quando o Processo de Videoidentificação realizado antes da emissão do certificado não tiver sido confirmado como válido pela SIGNICAT SLU.

As obrigações acima referidas ficarão suspensas caso o REQUERENTE/SUBSCRITOR atue como Autoridade de Registo e disponha dos elementos técnicos correspondentes à geração de chaves e à emissão de certificados.

b) Relativamente à prestação do Serviço de Certificação.

A SIGNICAT SLU compromete-se a cumprir as obrigações estabelecidas na Lei 6/2020, de 11 de novembro, que regula determinados aspetos dos serviços eletrónicos de confiança, e, em especial, a:

- a) Emitir, entregar, gerir, suspender, revogar e renovar certificados, de acordo com as instruções fornecidas pelo REQUERENTE/SUBSCRITOR, nos casos e pelos motivos descritos na DPC da SIGNICAT SLU.
- b) Executar os serviços com os meios técnicos e materiais adequados e com pessoal que cumpra as condições de qualificação e experiência relevante estabelecidas na DPC.
- c) Cumprir os níveis de qualidade do serviço, de acordo com o estabelecido na DPC, nos aspetos técnicos, operacionais e de segurança.
- d) Comunicar o estado dos certificados, de acordo com o estabelecido na DPC para os diferentes serviços de verificação de certificados, aos terceiros que o solicitem.
- e) Qualidade do Processo: a SIGNICAT SLU garante o funcionamento adequado dos Serviços de Certificação descritos no presente documento, desde que os meios disponibilizados ao REQUERENTE/SUBSCRITOR sejam utilizados corretamente e em conformidade com as instruções da SIGNICAT SLU.

O acesso aos Serviços de Certificação e a sua utilização não implicam a obrigação, por parte da SIGNICAT SLU, de controlar a ausência de vírus, worms ou quaisquer outros elementos informáticos nocivos. Cabe ao REQUERENTE/SUBSCRITOR, enquanto utilizador, dispor a todo o momento de ferramentas adequadas para a deteção e desinfeção de programas informáticos nocivos. A SIGNICAT SLU não pode ser responsabilizada por quaisquer danos causados ao equipamento informático do REQUERENTE/SUBSCRITOR ou de terceiros durante o Processo de Videoidentificação.

- f) Disponibilidade do Processo: o funcionamento do Processo de Certificação pode depender da configuração correta do equipamento a partir do qual o utilizador acede e inicia o processo de videoidentificação, pelo que o utilizador deve seguir as instruções fornecidas e, em qualquer caso, cumprir a todo o momento os requisitos de software e hardware especificados.

Do mesmo modo, para realizar o Processo de Videoidentificação, é necessário dispor de uma linha de acesso à Internet. O funcionamento do Processo de Videoidentificação pode

depender da qualidade e velocidade adequadas da ligação através da qual o REQUERENTE/SUBSCRITOR acede à aplicação, sendo este o único responsável pelo fornecimento de linhas de telecomunicações, assinaturas ou ligações à Internet ou quaisquer outros meios técnicos necessários para aceder aos seus dados e utilizá-los.

- **Enquanto Prestador de Serviços de Certificação.**

A SIGNICAT SLU deverá:

- a) Publicar informações verdadeiras em conformidade com a Lei 6/2020, de 11 de novembro, que regula determinados aspetos dos serviços eletrónicos de confiança, e com o Regulamento (UE) n.º 910/2014.
- b) Não armazenar nem copiar, por si ou através de terceiros, os dados de criação de assinatura, exceto no caso da sua gestão em nome do titular para efeitos da aplicação das chaves privadas para a criação de assinaturas, conforme indicado pelo REQUERENTE/SUBSCRITOR através do sistema OTP que a SIGNICAT SLU disponibiliza ao REQUERENTE/SUBSCRITOR para a assinatura de documentos eletrónicos. Neste caso, serão utilizados sistemas e produtos fiáveis, incluindo canais de comunicação eletrónica seguros, e serão aplicados procedimentos e mecanismos técnicos e organizativos adequados para garantir que o ambiente é fiável e é utilizado sob o controlo exclusivo do titular do certificado. Além disso, os dados de criação de assinatura devem ser salvaguardados e protegidos contra qualquer alteração, destruição ou acesso não autorizado, e a sua disponibilidade contínua deve ser garantida.
- c) Disponibilizar um serviço de consulta, acessível ao público, sobre o estado de validade ou revogação dos certificados emitidos.
- d) Cumprir as seguintes obrigações adicionais:
 1. O período durante o qual devem ser conservadas as informações relativas aos serviços prestados, nos termos do artigo 24.º, n.º 2, alínea h), do Regulamento (UE) n.º 910/2014, será de 15 anos a contar da expiração do certificado ou do termo do serviço prestado. Caso sejam emitidos certificados qualificados de selo eletrónico ou de autenticação de sítios web a pessoas coletivas, os prestadores de serviços de confiança registarão igualmente as informações que permitam determinar a identidade da pessoa singular a quem os referidos certificados foram entregues, para efeitos da sua identificação em processos judiciais ou administrativos.
 2. Constituir um seguro de responsabilidade civil num montante mínimo de 1 500 000 euros, salvo se o prestador pertencer ao setor público. Caso sejam prestados mais do que um dos serviços qualificados previstos no Regulamento (UE) n.º 910/2014, acrescerão 500 000 euros por cada tipo de serviço adicional. A referida garantia poderá ser substituída, total ou parcialmente, por uma garantia bancária ou por um seguro-caução, de modo que a soma dos montantes assegurados seja coerente com o disposto no parágrafo anterior. Os montantes e os meios de seguro e garantia estabelecidos nos dois parágrafos anteriores poderão ser alterados por decreto real.
 3. Em caso de cessação da sua atividade enquanto Prestador Qualificado de Serviços de Confiança, notificar os clientes a quem presta os serviços e a entidade supervisora com uma

antecedência mínima de dois meses relativamente à cessação efetiva da atividade, por um meio que comprove a entrega e a receção efetivas, sempre que possível. O plano de cessação do prestador de serviços poderá incluir a transferência dos clientes, uma vez comprovada a ausência de oposição, para outro prestador qualificado, que poderá conservar quaisquer informações relativas aos serviços prestados até então. Do mesmo modo, notificará a entidade supervisora de qualquer outra circunstância relevante que possa impedir a continuação das suas atividades. Em particular, deve informar da abertura de qualquer processo de insolvência instaurado contra si logo que dele tenha conhecimento.

4. Enviar o relatório de avaliação da conformidade ao Ministério dos Assuntos Económicos e da Transformação Digital, nos termos previstos no artigo 20.º, n.º 1, do Regulamento (UE) n.º 910/2014. O incumprimento desta obrigação implicará a retirada do estatuto de qualificado do prestador e do serviço que presta, bem como a sua eliminação da lista de confiança prevista no artigo 22.º do referido Regulamento, após o prestador de serviços ter sido instado a pôr termo ao referido incumprimento.

e) A SIGNICAT SLU assumirá toda a responsabilidade perante terceiros pelos atos das pessoas ou de outros prestadores de serviços em quem delegue a execução de alguma ou de todas as funções necessárias à prestação de serviços eletrónicos de confiança, incluindo as ações de verificação da identidade anteriores à emissão de um certificado qualificado.

- GARANTIAS DOS SERVIÇOS DE CERTIFICAÇÃO

Garantia da SIGNICAT SLU relativa aos Serviços de Certificação Eletrónica.

A SIGNICAT SLU garante que a chave privada da Autoridade de Certificação utilizada para emitir certificados não foi comprometida, salvo comunicação em contrário através do registo de certificação, em conformidade com a DPC.

A SIGNICAT SLU apenas garante ao REQUERENTE/SUBSCRITOR, no momento da emissão do certificado, que:

- a) quando aplicável, os certificados são qualificados nos termos previstos na Lei 6/2020, de 11 de novembro, que regula determinados aspetos dos serviços eletrónicos de confiança;
- b) a SIGNICAT SLU não originou nem introduziu declarações falsas ou erróneas nas informações contidas em qualquer certificado, nem deixou de incluir informações necessárias fornecidas e verificadas pelo REQUERENTE/SUBSCRITOR;
- c) todos os certificados cumprem os requisitos formais e de conteúdo estabelecidos na DPC e nas PC da SIGNICAT SLU;
- d) a SIGNICAT SLU cumpriu os procedimentos descritos na DPC.

A SIGNICAT SLU aplica uma diligência razoável para garantir que cada produto fornecido no âmbito da prestação dos seus serviços está livre de vírus informáticos, worms e outros códigos ilícitos, e está obrigada a notificar o REQUERENTE/SUBSCRITOR de qualquer vírus, worm ou outro código ilícito posteriormente descoberto em qualquer produto.

- **EXCLUSÕES DE GARANTIA**

A SIGNICAT SLU não garante qualquer software utilizado pelo REQUERENTE/SUBSCRITOR do certificado ou pelo Signatário, ou por qualquer outra pessoa, para gerar, verificar ou utilizar de qualquer outro modo uma assinatura digital ou um certificado digital emitido pela SIGNICAT SLU, salvo declaração escrita em contrário da SIGNICAT SLU.

- **LIMITAÇÕES DE RESPONSABILIDADE ENQUANTO PRESTADOR DE SERVIÇOS ELETRÓNICOS DE CONFIANÇA.**

A SIGNICAT SLU, na medida em que tal se encontre dentro dos limites estabelecidos pela lei aplicável, não será responsável por quaisquer danos e perdas causados à pessoa a quem prestou os seus serviços ou a terceiros de boa-fé, se tal ocorrer em qualquer dos casos previstos no Regulamento (UE) n.º 910/2014 ou nos seguintes:

- a) Falta de fornecimento ao prestador de serviços de confiança de informações verdadeiras, completas e exatas para a prestação do serviço de confiança, em particular sobre os dados que devam constar do certificado eletrónico ou que sejam necessários para a sua emissão ou para a extinção ou suspensão da sua validade, sempre que a sua inexatidão não tenha sido detetada pelo prestador de serviços atuando com a devida diligência.
- b) Falta de comunicação, sem demora injustificada, à SIGNICAT SLU de qualquer alteração das circunstâncias que afetem a prestação do serviço de confiança, em particular das que constam do certificado eletrónico.
- c) Negligência na conservação dos dados de criação de assinatura ou de autenticação de sítios web, na garantia da sua confidencialidade e na proteção contra qualquer acesso ou divulgação dos mesmos ou, se for caso disso, dos meios que lhes dão acesso.
- d) Não solicitar a suspensão ou revogação do certificado eletrónico em caso de dúvida quanto à manutenção da confidencialidade dos dados de criação de assinatura, de selo ou de autenticação de sítios web ou, se for caso disso, dos meios que lhes dão acesso.
- e) Utilizar os dados de criação de assinatura, de selo ou de autenticação de sítios web depois de expirado o período de validade do certificado eletrónico ou depois de o prestador de serviços de confiança lhe ter notificado a extinção ou suspensão da sua validade.

A SIGNICAT SLU também não será responsável por danos se o destinatário atuar com negligência.

Considera-se que o destinatário atua com negligência quando não tem em conta a suspensão ou a perda de validade do certificado eletrónico, ou quando não verifica a assinatura ou o selo eletrónico.

A SIGNICAT SLU não será responsável por danos em caso de inexatidão dos dados constantes do certificado eletrónico se estes tiverem sido comprovados através de um documento público ou oficial, ou inscritos num registo público, caso tal seja exigido.

- **RESPONSABILIDADE DO REQUERENTE/SUBSCRITOR**

O REQUERENTE/SUBSCRITOR responde perante qualquer pessoa pelo incumprimento das suas obrigações, em especial no que respeita à atividade de identificação ou, se for caso disso, de Autoridade de Registo, nos termos dos presentes Termos e Condições.

O REQUERENTE/SUBSCRITOR é responsável por todas as comunicações eletrónicas autenticadas através de uma assinatura digital gerada com a sua chave privada, sempre que o certificado tenha sido validamente verificado através dos mecanismos e condições estabelecidos pela SIGNICAT SLU.

Enquanto não for efetuada a notificação prevista no presente documento, qualquer responsabilidade que possa decorrer da utilização não autorizada e/ou indevida dos certificados caberá ao REQUERENTE/SUBSCRITOR.

- **ADEQUAÇÃO DOS PRODUTOS QUE UTILIZAM IDENTIFICAÇÃO, ASSINATURA ELETRÓNICA OU CIFRAGEM**

A SIGNICAT SLU não será responsável pela adequação dos produtos e serviços de certificação digital, identificação, assinatura eletrónica ou cifragem existentes no mercado e utilizados nas aplicações informáticas do REQUERENTE/SUBSCRITOR, exceto quando a SIGNICAT SLU os fornecer. Neste caso, as partes ficarão sujeitas às respetivas condições de utilização.

- **PROPRIEDADE DOS CERTIFICADOS**

Os certificados fornecidos continuam a ser propriedade do REQUERENTE/SUBSCRITOR.

- **RESOLUÇÃO**

A resolução ocorrerá nos seguintes casos:

- a) Por incumprimento da outra parte de qualquer das suas obrigações, caso esse incumprimento não tenha sido sanado:
- b) no prazo de trinta dias a contar da receção da notificação efetuada pela parte que não incumpriu as suas obrigações;
- c) imediatamente, se o incumprimento comprometer a segurança dos serviços.
- d) Pela ocorrência de qualquer outra causa de resolução antecipada prevista na legislação em vigor e, em especial, na legislação em vigor em matéria de assinatura eletrónica e certificação digital.

- **POLÍTICA DE CONFIDENCIALIDADE**

A SIGNICAT SLU não pode divulgar nem ser obrigada a divulgar quaisquer informações confidenciais relativas a certificados sem um pedido prévio específico de:

- a) a pessoa relativamente à qual a SIGNICAT SLU tem o dever de manter a confidencialidade das informações; ou
- b) uma ordem judicial, administrativa ou qualquer outra prevista na legislação em vigor.

No entanto, o REQUERENTE/SUBSCRITOR aceita que determinadas informações, pessoais ou não,

fornecidas no pedido de certificado sejam incluídas nos seus certificados e no mecanismo de verificação do estado dos certificados, e que as referidas informações não sejam consideradas confidenciais por imperativo legal.

- **POLÍTICA DE REEMBOLSO**

A SIGNICAT SLU não reembolsará, em caso algum, o custo do serviço de certificação.

- **PRAZO DE CONSERVAÇÃO DAS INFORMAÇÕES**

Todas as informações relativas ao Processo de emissão de certificados eletrónicos qualificados de pessoas singulares, incluindo o contrato devidamente formalizado pelo REQUERENTE/SUBSCRITOR e os registos gerados ao longo do evento de emissão, serão conservadas pela SIGNICAT SLU durante o período de vigência da relação contratual, desde que não seja solicitada a sua eliminação, e durante o prazo de prescrição das ações judiciais que possam ser intentadas ou das reclamações que possam ser recebidas por parte de organismos oficiais.

Neste sentido, o prazo máximo de conservação das informações relevantes relativas ao Processo de emissão de certificados qualificados será de 15 anos a contar da revogação ou expiração do certificado, salvo disposição legal em contrário. Terminada a relação contratual, os dados do REQUERENTE/SUBSCRITOR serão devidamente bloqueados, em conformidade com o disposto na regulamentação aplicável.

5. DISPOSIÇÕES COMUNS

5.1. LOCAL DE EXERCÍCIO DA ATIVIDADE

O local de cumprimento das obrigações da SIGNICAT SLU relativas aos serviços de certificação digital e, se for caso disso, às licenças de utilização de software, é a sede social da SIGNICAT SLU.

5.2. AUTONOMIA DAS CLÁUSULAS DOS TERMOS E CONDIÇÕES

As cláusulas do presente documento são independentes entre si, pelo que, se alguma cláusula for considerada inválida ou inexecutável, as restantes cláusulas continuarão a ser aplicáveis, salvo acordo expresse em contrário entre as partes.

5.3. LEGISLAÇÃO APLICÁVEL E FORO COMPETENTE.

As relações com a SIGNICAT SLU reger-se-ão pelo disposto no Regulamento (UE) n.º 910/2014 (eIDAS), pela lei espanhola e, em especial, por todas as disposições decorrentes da sua política de conformidade.

O foro competente é o indicado na Lei 1/2000, de 7 de janeiro, de Processo Civil, exceto quando o REQUERENTE/SUBSCRITOR for considerado consumidor, caso em que a SIGNICAT SLU se submeterá ao foro que legalmente lhe corresponda.