



## **Declaración de Prácticas de Certificación.**

**ACTUALMENTE LA SIGUIENTE  
DECLARACIÓN DE PRÁCTICAS DE  
CERTIFICACIÓN SE ENCUENTRA  
PENDIENTE DE ACREDITACIÓN POR EL  
ORGANISMO SUPERVISOR, POR LO QUE  
PERTENECE A UN SERVICIO TODAVÍA  
CATALOGADO COMO «NO  
CUALIFICADO».**

## Identificador único DPC.

Identificador	Desde	Hasta
20220201	14-02-2022	

## Difusión del documento.

DIFUSIÓN.	GENERAL.	DEPARTAMENTAL.	COMPARTIDA.
ÁREAS DE DIFUSIÓN.	X		

## Control del documento.

POLÍTICA.	NORMA.	PROCEDIMIENTO.	DOCUMENTACIÓN INTERNA.
X			


## Control de revisiones. Mínimo de carácter anual.

VERSIÓN.	FECHA VERSIÓN.	DESCRIPCIÓN.	REVISADO POR.	FECHA REVISIÓN.	ESTADO.

## Control de cambios.

VERSIÓN.	DESCRIPCIÓN.	AUTOR.	FECHA.
1.3	Correcciones.	Auditor del sistema	29-03-2022
1.2	Correcciones.	Auditor del sistema.	23-03-2022
1.1	Cambios menores	Auditor del sistema.	14-02-2022
1.0	Documento inicial	Auditor del sistema.	15-09-2021

## Aprobación del documento.

FECHA.	FIRMA.
29-03-2022	

## Índice

1	Introducción.....	3
2	Condiciones Generales del Servicio.....	3
2.1	Objeto y Eficacia.....	3
2.2	Perfeccionamiento.....	4
2.3	Contenido del Servicio.....	4
2.4	Tarifas.....	5
2.5	Usuarios.....	5
2.6	Protección de datos.....	6
2.7	Transmisión de datos.....	7
2.8	Responsabilidad y garantías.....	7
2.9	Propiedad intelectual e industrial.....	8
2.10	Ley aplicable y fuero.....	8
3	Auditorias.....	9
4	Política de prácticas para la prestación del servicio de entrega electrónica certificada.....	9
4.1	Servicio de entrega electrónica certificada.....	10
4.1.1	Titularidad.....	10
4.1.2	Disponibilidad.....	10
4.1.3	Acceso a las políticas.....	10
4.1.4	Certificación de las evidencias.....	10
4.1.5	Uso del servicio.....	10
4.1.6	Obligaciones.....	10
4.1.7	Registro de evidencias.....	10
4.1.8	Normativa aplicable.....	11
4.1.9	Responsabilidad.....	11
4.1.10	Quejas y reclamaciones sobre el servicio.....	11
4.1.11	Garantía.....	11
4.2	Controles de cumplimiento y proceso de revisión.....	11
4.3	Sobre los usuarios.....	12
4.4	Obligaciones de las partes.....	12
4.5	Prestación del SEEC.....	13
4.5.1	Acceso al servicio.....	13
4.5.2	Disponibilidad del servicio.....	13
4.5.3	Modalidades de identificación de los usuarios.....	13
4.5.4	Acceso a las comunicaciones por parte de los destinatarios.....	14
4.5.5	Recogida de evidencias asociadas al SEEC.....	14
4.5.6	Certificados del SEEC.....	14
4.6	Política de seguridad.....	15
4.7	Limitaciones de responsabilidad.....	16
4.8	Terminación del servicio.....	16
4.8.1	Provisiones.....	17
4.8.2	Activación del plan.....	17
4.8.3	Almacenamiento documental.....	17
4.9	Evaluación del SEEC.....	18

## 1 Introducción.

Servicios de MailCertificado SL, en adelante SMC, se constituye como Prestador de Servicios de Confianza en virtud del mandato efectuado por el Legislador en la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza; nace con la finalidad de ofrecer los mecanismos y sistemas necesarios para garantizar la seguridad de las comunicaciones telemáticas en las que intervengan nuestros usuarios.

El presente documento tiene por alcance la descripción de las condiciones generales de la prestación del servicio y se revisará periódicamente para ajustarlo a los cambios técnicos y regulatorios que pudieran producirse. Estas modificaciones tras su aprobación, se harán públicas según lo dispuesto en el presente documento y en su caso se comunicarán a las partes interesadas.

## 2 Condiciones Generales del Servicio.

El presente punto contiene el texto íntegro de las Condiciones Generales de Uso de los Servicios Cualificados de Entrega Electrónica Certificada prestados por Servicios de MailCertificado SL, siendo comunes para el resto de servicios que presta SMC.

Estas Condiciones de Uso, sin perjuicio de los acuerdos o condiciones particulares que se establezcan con clientes específicos, constituyen un contrato entre el Cliente, cuyos datos identificativos formarán parte del contrato que se formalice, y Servicios de MailCertificado SL, con CIF B85804532 con domicilio sito en Calle Embajadores 181B 28045, Madrid.

Las presentes Condiciones Generales se aplican al uso que el Cliente haga de los Servicios Cualificados de Entrega Electrónica Certificada prestados por SMC. El registro como cliente y la utilización de nuestros servicios suponen la aceptación completa y sin reservas de estas Condiciones Generales de Uso.

Las Condiciones Generales se pueden modificar en cualquier momento, mediante la publicación de una versión revisada en la web.

### 2.1 Objeto y Eficacia.

El presente contrato contiene las Condiciones Generales de Contratación y Uso de Servicios de “Servicios de Mailcertificado SL”, en adelante “SMC”, con N.I.F B85804532, y domicilio social en calle Embajadores 181B 28045 de Madrid, España, inscrita en el registro mercantil de Madrid Tomo 27400, Libro 0, Folio 141, Sección 8, Hoja M493832, Inscripción 1. Regula la prestación y el suministro al Usuario, a través de la red INTERNET, de servicios y productos por parte de SMC. Los productos y servicios actualmente disponibles son los que se indican en las tarifas de precios y servicios que se pueden consultar a través de la propia web de SMC. SMC se reserva el derecho a modificar y revisar dichas tarifas y los productos y servicios objeto de las mismas durante la vigencia del presente contrato.

Estas Condiciones Generales de Contratación y Uso de Servicios, en adelante “Condiciones Generales”, se aplicarán a cualquier uso realizado por terceros de los servicios de SMC, y a cualquier contrato, oferta particular o anexo técnico que SMC firme con sus usuarios para regular dicho uso; asimismo, son de aplicación también para el servicio de entrega electrónica certificado (SEEC).

La contratación de los servicios prestados por SMC se articulará siempre mediante uno, varios, o todos los siguientes documentos: Estas Condiciones Generales, que se aplicarán a cualquier uso del servicio prestado y las “Condiciones Particulares” que definirán, en su caso, los acuerdos particulares alcanzados con el Usuario. En todo momento el Usuario podrá acceder a una copia de las Condiciones Generales y Particulares que sean de aplicación en cada momento; aparte de estas condiciones, para el caso de que el usuario utilice el SEEC serán de aplicación también las estipulaciones contenidas en la Declaración de Prácticas de Certificación (DPC).

Si alguna de las estipulaciones de las presentes Condiciones Generales no resultara aplicable a la relación contractual definida por la oferta particular y el anexo técnico, se tendrá por no puesta y no enervará la eficacia de las restantes. La invalidez de una cláusula o varias de este documento no produce la invalidez de las demás que se deberán interpretar de la forma más adecuada para garantizar su eficacia.

## **2.2 Perfeccionamiento.**

El presente contrato quedará perfeccionado en el momento en el cual el Usuario complete su registro, lo que supone la aceptación completa y sin reservas de cada una de las cláusulas integrantes de las Condiciones Generales en la versión publicada en el momento mismo en que el Usuario contrate el servicio. SMC se reserva el derecho de modificar unilateralmente cualquiera de los términos recogidos en las presentes Condiciones Generales, informando a los usuarios de estas modificaciones a través de su panel de usuario, al objeto de que estos puedan, en su caso, solicitar la baja del servicio. La permanencia del Usuario, pasados diez días, implica su aceptación tácita y la consiguiente novación de la relación contractual conforme a las nuevas Condiciones Generales.

## **2.3 Contenido del Servicio.**

SMC actúa como prestador de servicios de confianza, enmarcando esta figura en la definición dada en el artículo 3 del Reglamento (UE) 910/2014; almacenando los documentos por un plazo de cinco años, los documentos relativos al SEEC se mantienen almacenados durante un periodo de 15 años.

SMC se compromete a proporcionar cuantas comunicaciones certificadas necesiten los usuarios sobre los documentos por él emitidos.

Las Actas Notariales referentes a los envíos sólo podrán ser solicitadas por el Usuario a través de su zona privada y previo pago de los costes asociados a las mismas. Sin la solicitud del Usuario en los términos ya expresados, SMC no cursará solicitud alguna de acta notarial de un envío.

Para los casos en los que se requiera a SMC para comparecer en los Juzgados o cualquier otra dependencia judicial, como testigo con objeto de interrogarle, ratificar documentos, informes, etc.

por él emitidos, los gastos correrán por cuenta del solicitante, mediante el abono anticipado de los mismos a SMC.

En el caso de uso del SEEC, se indica que el usuario se encuentra ante un producto cualificado cumpliendo con lo dispuesto en el Reglamento (UE) 910/2014, (Reglamento eIDAS).

El servicio se prestará en cada momento según los requerimientos técnicos necesarios para el cumplimiento de la ley.

## **2.4 Tarifas.**

SMC aplicará al Usuario las tarifas vigentes en cada momento, conforme a lo especificado en la concreta oferta o modalidad a la que el Usuario se acoja. Las tarifas pueden ser incrementadas mediante la repercusión de los impuestos legalmente aplicables. Las tarifas en vigor serán las que se encuentren expuestas como tales en el sitio web de SMC en el momento de hacer el consumo.

Los servicios se facturarán al Usuario en función de las condiciones de la oferta o modalidad elegida.

El Usuario autoriza a SMC para aplicar los importes recibidos a la extinción de cualquier deuda vencida, líquida, exigible que el Usuario tenga pendiente de pago, asimismo, el Usuario autoriza a SMC para compensar automáticamente las deudas vencidas, líquidas y exigibles que puedan existir de forma recíproca entre ambos.

SMC se reserva el derecho de cancelar el acceso a la aplicación o restringir sus funcionalidades al Usuario si no se produce el abono de los cargos en los plazos acordados.

La cancelación de acceso por impago del Usuario produce el vencimiento automático y dota de liquidez y exigibilidad a cualquier cantidad o importe que en ese momento quedara pendiente de facturar o cobrar. Los importes adeudados y no pagados, sufrirán un recargo automático del 10 %. Al importe así calculado se le aplicará un interés moratorio equivalente al tipo de interés legal incrementado en cuatro puntos porcentuales. En el caso de que hubiera que interponer reclamación judicial, el Usuario asumirá todas las costas del procedimiento incluida la intervención de abogados y procuradores aún cuando esta no fuera preceptiva. Asimismo, se repercutirán al Usuario, en su caso, los gastos derivados de la devolución de los cheques o recibos ingresados.

## **2.5 Usuarios.**

Para ser Usuario del servicio se deberán suministrar los datos solicitados correcta y verazmente. El mero hecho de hacerse usuario del servicio, sea persona física o jurídica, implica que se tiene la capacidad legal necesaria para contratar y para obligarse conforme a estas “Condiciones Generales”.

Para completar el proceso de registro y poder ser Usuario del servicio se deberán seguir los pasos indicados en cada caso.



El Usuario es responsable de la custodia de la contraseña y demás datos de acceso, resultando SMC indemne de los daños que el uso indebido que en nombre del Usuario se haga de la aplicación pueda ocasionar.

El Usuario acepta las presentes Condiciones Generales, así como las particulares si las hubiese, y someterse a los procesos de autenticación establecidos por SMC.

El Usuario se compromete a hacer, en los plazos prevenidos, los pagos que en su caso le correspondan, asumiendo lo descrito en el presente contrato para los casos de incumplimiento de esta obligación.

El Usuario puede cancelar el acceso a su cuenta en cualquier momento, haciendo uso para ello de su área privada. Esta cancelación de acceso no implica el borrado o destrucción de las comunicaciones emitidas, éstas y los datos identificativos del emisor de las mismas, quedarán en custodia de SMC en los plazos y términos que en cada momento marque la legislación aplicable en general y en particular a los prestadores de servicios de confianza.

El Usuario se compromete a no utilizar los derechos que le confiere este Contrato para fines ilegales o que de algún modo involucren o desprestigien o dañen la imagen de marca de SMC.

El Usuario no podrá ceder o transferir ningún derecho que le confiera el Contrato a terceros.

El Usuario no utilizará, combinará o asociará las marcas usadas por SMC con sus actividades comerciales.

SMC se reserva el derecho de cancelar o limitar el acceso a un usuario si existiera sospecha de que se está realizando un uso indebido de la misma.

Adicionalmente, los usuarios del SEEC se comprometen a:

1. Utilizar el servicio de forma proporcional y adecuada, respetando en todo momento lo dispuesto por la Ley, las normas de aplicación al SEEC y lo dispuesto en este documento.
2. Usar datos para la remisión de los envíos que correspondan de forma efectiva al destinatario al que se desea hacer llegar la comunicación.
3. Cuando sea preciso, proporcionar los datos correctos para que el destinatario pueda identificarse y acceder a la comunicación.
4. Notificar cualquier error que pudiera afectar al SEEC que pudiera causar pérdida de fiabilidad del servicio.

## **2.6 Protección de datos.**

SMC realiza el tratamiento de datos de carácter personal de sus usuarios de conformidad con el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de esos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de

protección de datos); la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales y su normativa de desarrollo.

Por un lado, solo se solicitan y registran los datos de los usuarios mínimos e imprescindibles para la prestación del servicio según sus diferentes modalidades. Estos datos son tratados con la máxima confidencialidad y guardados el tiempo estrictamente necesario para su uso. SMC se reserva, no obstante, la posibilidad de procesar y conservar estos datos para fines estadísticos sin que, en ningún caso, se conserven los datos personales individualizados más allá del tiempo imprescindible. El usuario al contratar accede al tratamiento de sus datos personales con las mencionadas restricciones.

Estos datos se incorporan a un fichero automatizado que cumple todos los requisitos de inscripción y seguridad prevenidos en el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y demás normativa aplicable. Estos datos no serán cedidos a terceros salvo en los casos legalmente previstos, sin perjuicio de que los usuarios pueden, en cualquier momento, ejercer sus derechos de acceso, cancelación o rectificación en relación con dichos datos solicitándolo a la dirección [incidencias@codicert.io](mailto:incidencias@codicert.io).

Para el caso de que la ejecución del presente convenio de colaboración diera origen a la comunicación entre las partes de información que pudiera ser considerada como datos de carácter personal de terceros, en virtud de lo establecido en el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de esos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos); la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, las partes se comprometen, recíprocamente, a:

- No comunicarse datos personales sin el consentimiento de las personas físicas interesadas o, en su caso, sin autorización legal.
- Informar a las personas físicas a que se refieran los datos personales que, en su caso, comuniquen de todos los extremos que exige el art. 5.4 de la Ley Orgánica 15/1999, de 14 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y, específicamente, de la eventual incorporación de tales datos a los ficheros -automatizados o no- que pudiera ser necesario crear con finalidades de gestión y registro de la ejecución de este acuerdo.
- No aplicar o utilizar los datos personales que eventualmente pudieran obtenerse para fines distintos a los que figuran en el presente acuerdo, ni cederlos a otras personas -físicas o jurídicas-.
- Adoptar las medidas de índole técnica y organizativa necesarias para garantizar la seguridad de los datos de carácter personal que pudieren obtenerse y evitar su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizados, así como guardar secreto profesional respecto de los mismos, aún después de finalizar las relaciones dimanantes de este acuerdo.



- Trasladar las obligaciones citadas en los párrafos anteriores al personal para que actúen con especial diligencia en cuanto al cumplimiento de las obligaciones recíprocamente asumidas.
- Cumplir con cualquier otra obligación que les corresponda conforme a la normativa vigente en esta materia.

## **2.7 Transmisión de datos.**

La transmisión de datos se realiza siempre utilizando canales seguros cifrados con TLS que protegen la información frente a robos, daños, pérdidas o alteraciones. SMC se compromete a revisar periódicamente sus servidores para garantizar en la medida de lo que el estado de la técnica permita que los programas utilizados no presentan fallos de seguridad. El usuario por su parte debe asegurarse de utilizar navegadores o programas que no presenten fallos de seguridad conocidos.

## **2.8 Responsabilidad y garantías.**

SMC dedica el mayor esfuerzo y cuidado para tratar que la información suministrada sea correcta y fiable, no obstante debido al hecho de que la información se elabora a partir de los datos suministrados por fuentes sobre las que SMC no siempre tiene control y cuya verificación no siempre es posible, SMC no garantiza la corrección de la información suministrada ni responde de posibles errores u omisiones en consecuencia.

El Usuario no podrá exigir responsabilidad alguna por los daños y perjuicios derivados de errores y/o incorrección o inexactitud en la información suministrada.

SMC no será responsable por cualquier daño o pérdida resultante de negligencia, demora o error por su parte o sus directivos, empleados y agentes al procurar, transmitir o suministrar la información objeto del presente contrato ni al prestar los servicios contratados.

SMC no se hace responsable de los daños que pueda ocasionar el incorrecto funcionamiento del sistema motivados por medios técnicos externos, tales como cualquier elemento de hardware necesario para que funcione la aplicación o para realizar la conexión declinando expresamente cualquier responsabilidad en caso de mal funcionamiento de la red de datos.

La responsabilidad de SMC respecto de los daños causados mediando negligencia grave, así como la indemnización de daños y perjuicios y abono de intereses en caso de falta de cumplimiento, no excederá en ningún caso, por pacto expreso de las partes, de la totalidad de las cantidades pagadas por el Usuario a SMC por los servicios prestados al Usuario, motivo de la reclamación.

SMC se reserva la facultad de efectuar, en cualquier momento, modificaciones y actualizaciones en el servicio, así como a suspender temporalmente el acceso al mismo para realizar tareas de mantenimiento o mejoras, sin que corresponda al Usuario reclamación alguna por este concepto.

## 2.9 Propiedad intelectual e industrial.

La totalidad de las aplicaciones o programas informáticos que hacen posible la prestación del servicio son propiedad de SMC o de terceros que le han cedido su utilización, estando protegidos por las leyes sobre propiedad intelectual e industrial.

Queda prohibida toda reproducción, transformación, distribución de dichos contenidos, así como cualquier acto de descompilación o ingeniería inversa, fuera de la visualización, reproducción, edición o transformación para la utilización y/o integración de las plantillas o modelos de documentos, dentro de la plataforma de SMC.

En caso de que considere que alguno de los Contenidos de SMC infringe derechos de propiedad intelectual propios o de terceros, le rogamos nos lo comunique a la dirección [incidencias@codicert.io](mailto:incidencias@codicert.io) para que adoptemos las medidas oportunas.

La marca y el nombre comercial Servicios de Mailcertificado se encuentran registrados y son propiedad de SMC.

## 2.10 Declaración de Prácticas de Certificación.

Para el SEEC, SMC cuenta con una Declaración de Prácticas de Certificación (DPC) específica, la cual se puede encontrar en la web en el enlace: <https://www.mailcertificado.com/dpc/>. En esta política, se detallan tanto algunas cuestiones comunes a todos los servicios (tanto cualificados como no) y algunas particulares, entre ellas:

- a) La política de servicio de confianza que se está aplicando.
- b) Cualquier limitación en el uso del servicio proporcionado, incluida la limitación por daños que surjan del uso de servicios que excedan dichas limitaciones.
- c) Las obligaciones del suscriptor, si las hubiere.
- d) Información para las partes que confían en el servicio de confianza.
- e) El período de tiempos y solución de controversias.
- f) Si se ha evaluado que el servicio de confianza del SEEC cumple con la política de servicio de confianza y, de ser así, a través de qué esquema de evaluación de la conformidad.
- g) La información de contacto del SEEC.
- h) Cualquier compromiso en materia de responsabilidad,po durante el cual se retienen los registros de eventos de SEEC.
- i) Limitaciones de responsabilidad.
- j) El ordenamiento jurídico aplicable.
- k) Procedimientos de quejas y solución de controversias.
- l) Si se ha evaluado que el servicio de confianza del SEEC cumple con la política de servicio de confianza y, de ser así, a través de qué esquema de evaluación de la conformidad.

- m) La información de contacto del SEEC.
- n) Cualquier compromiso en materia de responsabilidad.

## **2.11 Quejas y reclamaciones sobre el servicio.**

Las quejas y reclamaciones sobre la prestación de los diferentes servicios deberán ser comunicadas por correo electrónico a la dirección [incidencias@codicert.io](mailto:incidencias@codicert.io) indicando como mínimo: el nombre de la persona que realiza la reclamación, su nombre de usuario, sus datos de contacto y el motivo de la misma.

SMC se compromete a contestar en un plazo de quince (15) días hábiles desde la recepción del correo a la reclamación.

En el caso de desacuerdo entre las partes y que la controversia no se consiga solventar, se seguirán los cauces establecidos en la ley para la resolución de las mismas, y si fuese necesario se actuará atendiendo a lo dispuesto en el punto 11 de este documento, las partes se someten a la jurisdicción y competencia de los Juzgados y Tribunales de la ciudad de Madrid, que es desde la que se presta el servicio.

## **2.12 Ley aplicable y fuero.**

Las presentes Condiciones Generales se aplicarán y serán interpretadas en todos sus términos conforme a la legislación española. Mediante la aceptación de las mismas el Usuario, con renuncia a cualquier otro fuero que pudiera corresponderle, se somete para la solución de los litigios, reclamaciones o controversias derivados de la interpretación o aplicación de estas Condiciones Generales, a la jurisdicción y competencia de los Juzgados y Tribunales de la ciudad de Madrid, que es desde la que se presta el servicio.

La firma del Usuario es prueba de la lectura, aceptación sin reservas y compromiso de cumplimiento, de todas las Condiciones Generales y particulares de su contratación.

## **3 Auditorías.**

SMC realizará auditorías del funcionamiento de sus aplicaciones y procedimientos. Las auditorías deberán ser realizadas por un auditor independiente.

En las auditorías se verificará, como mínimo, que SMC cumple con lo establecido en estas políticas, con lo dispuesto por las autoridades administrativas y con lo establecido en la normativa vigente, así como que dispone de los procedimientos que garantizan la calidad de los servicios prestados.

## **4 Política de prácticas para la prestación del servicio de entrega electrónica certificada.**

La presente Política regula la prestación del servicio de entrega electrónica certificada (SEEC) por SMC y es la Dirección de SMC la responsable de su aprobación, publicación y comunicación. El SEEC va vinculado a un identificador único de política que se encuentra localizado en la portada del presente documento.

El SEEC es un producto diseñado teniendo como referencia el Reglamento 910/2014, conocido como Reglamento eIDAS.

La Dirección podrá delegar la elaboración del documento, pero al menos siempre contará con su revisión y aprobación antes de la publicación. La publicación se hará inmediatamente después de la aprobación poniendo la DPC a disposición de los suscriptores mediante un repositorio del TSP y de los empleados en el SIG, y remitiéndoles a éstos a través de la misma plataforma un mensaje para indicar su disponibilidad. Los empleados accederán a la DPC de forma obligada siguiendo lo dispuesto en el procedimiento de Formación de los empleados.

La DPC se revisa continuamente, manteniéndola siempre actualizada, con cada modificación se sigue lo establecido en el procedimiento de Formación de los empleados; cuando nos hallemos ante modificaciones sustanciales, SMC realizará, también, una comunicación al organismo supervisor. Si nos encontramos ante cambios que puedan afectar a la aceptación del servicio se deberá notificar de los cambios a los suscriptores y demás partes confiantes, esta notificación se hará mediante la publicación de la nueva versión en el repositorio del TSP.

### **4.1 Servicio de entrega electrónica certificada.**

Este documento recoge las condiciones y aspectos fundamentales del servicio de entrega electrónica certificada conforme al Reglamento (EU) 910/2014, en adelante SEEC. SMC informa que:

#### **4.1.1 Titularidad.**

El SEEC es un servicio prestado por Servicios de MaiCertificado SL. Para cuestiones relacionadas con el presente documento se establece como dirección de contacto el correo [info@mailcertificado.com](mailto:info@mailcertificado.com)

#### **4.1.2 Disponibilidad.**

La disponibilidad del servicio queda fijada por lo definido en el presente documento.

#### **4.1.3 Acceso a las políticas.**

Esta política estará disponible de forma pública en la dirección <https://www.mailcertificado.com/aviso-legal/>

#### **4.1.4 Certificación de las evidencias.**

La firma electrónica de la certificación de envío y recepción de comunicaciones electrónicas se realiza utilizando certificados digitales y conforme a la norma RFC 3280. La firma se realizará usando certificados cualificados expedidos por ANF y como proveedor de sello de tiempo cualificado ACCV.

Validez de los certificados de envío y recepción del SEEC no tiene más limitaciones que las derivadas del estado de la tecnología utilizada y a las normas legales aplicables.

SMC se compromete a hacer uso de las técnicas de cifrado disponibles en cada momento que garanticen la correcta prestación del servicio.

#### **4.1.5 Uso del servicio.**

SMC entiende que el SEEC debe usarse para la generación de prueba que acredite la remisión, la recepción y el acceso al contenido y adjuntos, por parte un destinatario así como del momento en que dichas acciones se realizaron.

#### **4.1.6 Obligaciones.**

Las obligaciones de los usuarios del servicio son las descritas en este documento.

#### **4.1.7 Registro de evidencias.**

SMC registra todos los eventos que se producen y los conserva conforme a lo dispuesto en la normativa aplicable en cada momento, guardando las preceptivas medidas de seguridad.

Las evidencias técnicas asociadas al envío se podrán solicitar a través del correo [incidencias@codicert.io](mailto:incidencias@codicert.io). Indicando el número de envío.

#### **4.1.8 Normativa aplicable.**

La prestación del SEEC se realiza de acuerdo con: la legislación española y europea aplicable al caso, con las presentes políticas y declaración de prácticas.

#### **4.1.9 Responsabilidad.**

La responsabilidad de SMC sobre el servicio de SEEC es la misma que para el resto de servicios prestados, descrita con anterioridad en este documento.

#### **4.1.10 Quejas y reclamaciones sobre el servicio.**

Las quejas y reclamaciones sobre la prestación del servicio de SEEC deberán ser comunicadas por correo electrónico a la dirección [incidencias@codicert.io](mailto:incidencias@codicert.io) indicando como mínimo: el nombre de la persona que realiza la reclamación, su nombre de usuario, sus datos de contacto y el motivo de la misma.

SMC se compromete a contestar en un plazo de quince (15) días hábiles desde la recepción del correo a la reclamación.

En el caso de desacuerdo entre las partes y que la controversia no se consiga solventar, se seguirán los cauces establecidos en la ley para la resolución de las mismas, y si fuese necesario se actuará atendiendo a lo dispuesto en el punto 2.10 de este documento las partes se someten a la jurisdicción y competencia de los Juzgados y Tribunales de la ciudad de Madrid, que es desde la que se presta el servicio.

#### **4.1.11 Garantía.**

SMC garantiza que la prestación del SEEC se realiza conforme a las estipulaciones incluidas en este documento y en las normas de aplicación.

SMC llevará a cabo auditorías periódicas del funcionamiento de sus servicio de SEEC.

## **4.2 Controles de cumplimiento y proceso de revisión.**

SMC cuenta con una Política de Seguridad de la Información, aprobada por su Director General y está sometida a un proceso de revisión periódica y actualización permanente para garantizar su adecuación a las necesidades de la organización, a la legislación vigente y a los continuos avances tecnológicos. El intervalo máximo entre dos revisiones de la Política de Seguridad de la Información es de un año. El encargado de realizar el proceso de revisión de la DPC es el Director del SIG, pudiendo éste delegar la función, pero siempre será necesaria su intervención para la aprobación de la misma. En el caso de que se opte por la delegación de esta función, la persona que se ocupe de la revisión deberá indicar los cambios concretos y más significativos realizados a la Dirección. El objetivo de la revisión periódica es comprobar que la prestación del servicio de confianza y la DPC siguen encontrándose alineados; asimismo, se revisa que la DPC sigue encontrándose acorde a la normativa vigente.

SMC procura que toda la gestión, tanto de procedimientos de operación, como administrativa, se lleve a cabo de forma confiable y conforme a lo establecido en este documento, realizando auditorías para evitar cualquier defecto que pueda conllevar pérdidas de confianza.

- Se realizan auditorías, con el fin de comprobar el cumplimiento de las medidas de seguridad y de los requisitos técnicos y administrativos.
- Se realiza una segregación de funciones para evitar que una sola persona pueda conseguir el control total de la infraestructura. Para ello se definen múltiples perfiles asignados al personal de la infraestructura.

SMC subcontrata ciertas actividades, como la del centro de atención a los usuarios. Estas actividades se desarrollan según lo establecido en las Políticas y Prácticas de Certificación y en los contratos y acuerdos formalizados con las entidades que realizan tales actividades. En estos casos, el acceso a la información propiedad de la SMC por parte de terceros sigue lo definido en la Política de Seguridad de esta entidad, en cuanto a la identificación de riesgos, establecimiento de controles de seguridad para proteger el acceso a la información y la formalización de los correspondientes

acuerdos de confidencialidad y, si procede, el contrato para el tratamiento de datos de carácter personal en cumplimiento de la normativa vigente.

### **4.3 Sobre los usuarios.**

Se consideran usuarios del servicio de SEEC a los remitentes y destinatarios de las notificaciones, o a posibles terceros que actúen su nombre que acrediten interés legítimo. También se consideran usuarios las personas físicas o jurídicas que hacen uso de los certificados emitidos por SMC.

SMC se encarga del envío y entrega de las comunicaciones a los destinatarios, así como del registro indubitado de las evidencias asociadas a las mismas. Es también su cometido, la generación de los correspondientes certificados en PDF que recojan el contenido y las evidencias asociadas a los envíos.

Todos los usuarios de SEEC se encuentran sujetos a lo establecido en la presente política.

### **4.4 Obligaciones de las partes.**

Las partes están sujetas en todo momento a lo dispuesto en las normas aplicables al servicio de SEEC y a lo dispuesto en este documento.

Adicionalmente SMC queda comprometida a:

1. Atestiguar el envío de las comunicaciones o poner estas a disposición del destinatario en todo momento.
2. Garantizar que en la medida de lo posible el envío esté a disposición del destinatario de forma que esta pueda acceder a él en todo momento, dentro de los plazos establecidos.
3. Validar la identidad de los destinatarios y remitentes según se exige en la normativa aplicable al SEEC.
4. Conservar las evidencias asociadas al SEEC por el tiempo establecido en cada caso.
5. Generar los correspondientes certificados en PDF que recojan el contenido y evidencias asociadas, así como las fechas en las que se produjeron los distintos eventos.
6. Firmar electrónicamente y sellar temporalmente los certificados emitidos.
7. Garantizar la confidencialidad de los envíos y las evidencias asociadas.

Adicionalmente los usuarios se comprometen a:

1. Utilizar el servicio de forma proporcional y adecuada, respetando en todo momento lo dispuesto por la Ley, las normas de aplicación al SEEC y lo dispuesto en este documento.
2. Usar datos para la remisión de los envíos que correspondan de forma efectiva al destinatario al que se desea hacer llegar la comunicación.
3. Cuando sea preciso, proporcionar los datos correctos para que el destinatario pueda identificarse y acceder a la comunicación.

4. Notificar cualquier error que pudiera afectar al SEEC que pudiera causar pérdida de fiabilidad del servicio.

## **4.5 Prestación del SEEC.**

### **4.5.1 Acceso al servicio.**

Los usuarios podrán consumir el SEEC bien entrando por la web a su área de usuario (<https://usuarios.codicert.io>) o bien usando servicios web (<https://ws.codicert.io>).

### **4.5.2 Disponibilidad del servicio.**

SMC se compromete a prestar el SEEC con la mayor diligencia posible, procurando que el servicio se encuentre disponible en todo momento. En caso de producirse una indisponibilidad del mismo, se comunicará a los usuarios. Si esta es debida a un mantenimiento programado se hará con al menos veinticuatro horas de antelación. En caso contrario SMC se compromete a restaurar el servicio en el menor plazo posible.

### **4.5.3 Modalidades de identificación de los usuarios.**

Para la identificación de los usuarios se usará autenticación mediante DNI electrónico.

Es responsabilidad del remitente facilitar a SMC, los datos adecuados para que el destinatario reciba y se realice la correcta identificación del mismo para el acceso a la comunicación.

### **4.5.4 Acceso a las comunicaciones por parte de los destinatarios.**

De forma general las comunicaciones estarán disponibles para el destinatario durante 30 días naturales a contar desde el momento de su envío. Este plazo puede ser modificado por el remitente de las comunicaciones para adaptarlo a los distintos plazos que marque la normativa vigente en cada caso, no pudiendo ser inferior a setenta y dos horas.

Se considera que la comunicación queda entregada cuando el usuario accede a la página de lectura tras haberse identificado correctamente, según lo dispuesto en la presente DPC.

### **4.5.5 Recogida de evidencias asociadas al SEEC.**

SMC mantiene las comunicaciones y registros de todas las evidencias asociadas al SEEC operaciones por un periodo no inferior a quince (15) años a contar desde el momento del envío y sin tener en cuenta el resultado del mismo. En todo momento se aplican las medidas técnicas necesarias para garantizar la integridad y confidencialidad de toda la información almacenada, entre las que se encuentra el sellado temporal de las mismas usando una autoridad de tiempo cualificada eIDAS.

La información está a disposición de las partes con interés legítimo sobre la misma y los tribunales y autoridades que la requieran, de acuerdo con lo dispuesto en la Ley.

Entre otras evidencias se almacena:

- Los originales de las comunicaciones, incluyendo los ficheros adjuntos.



- En caso de error, el motivo y fecha del mismo.
- La fecha y hora del envío, recepción y acceso o rechazo a la comunicación.
- Las IP de acceso.
- Los ficheros que el destinatario en su caso el destinatario pudiera adjuntar.
- Los datos usados para la identificación de los usuarios.

#### **4.5.6 Certificados del SEEC**

Los certificados asociados al SEEC se emitirán al emisor de la comunicación, en formato PDF y estarán firmados digitalmente y sellados temporalmente, siguiendo lo dispuesto en el reglamento eIDAS. Contendrán como mínimo la siguiente información:

- Identificador único del envío.
- Información general a cerca del servicio y los posibles estados.
- Identidad del remitente y destinatario.
- Asunto, cuerpo y adjuntos.
- Resumen de las evidencias asociadas con las fechas y horas en las que se produjeron.

SMC adopta las medidas técnicas necesarias para garantizar que los certificados que se emiten son veraces y reflejan el contenido y evidencias tal y como SMC los recibió. Así mismo los certificados se firman con una firma electrónica avanzada y un sello de tiempo emitidos por prestadores de servicios de confianza reconocidos.

Si una parte interesada debidamente identificada deseara acceder a las evidencias almacenadas, deberá solicitarlo por escrito según se indica en el punto 4.1.7.

### **4.6 Política de seguridad**

SMC ha documentado, adoptado e implantado, tras la realización de un análisis de riesgos, una política de seguridad con un período mínimo de revisión anual, así como los controles necesarios para mitigar el riesgo en las siguientes áreas:

- Adopción de las directrices establecidas por la Dirección en lo referente a seguridad de la información, incluyendo revisiones periódicas del cumplimiento de las mismas.
- Implantación de controles en los aspectos organizativos de la seguridad de la información, con asignación de responsabilidades para la seguridad, implantación de segregación de tareas, seguridad de la información en la gestión de proyectos.
- Planes de concienciación, educación y capacitación en seguridad de la información para sus empleados y proveedores.

- Implantación de procesos para la gestión de activos, estableciendo un inventario de los mismos con indicación del uso aceptable en atención a la clasificación de la información tratada o almacenada.
- Implantación de procesos de gestión de control de accesos físico y lógico, control de acceso a las redes y servicios asociados, gestión de acceso de empleados, gestión de altas/bajas, gestión de los derechos de acceso asignados a empleados y personal externo.
- Control de acceso a sistemas y aplicaciones, con controles de restricción del acceso a la información, procedimientos gestión de contraseñas de usuario, uso de herramientas de monitorización de sistemas y control de integridad, versionado y acceso al código fuente.
- Medidas de control de la seguridad sobre los equipos, mediante controles del acceso a los mismos, elección de proveedores de calidad, monitorización y mantenimiento periódico de los equipos y redes.
- Establecimiento de responsabilidades, documentación y procedimientos de operación, gestión de cambios, gestión de capacidades, separación de entornos de desarrollo, prueba y producción, protección contra código malicioso.
- Políticas de copias de seguridad, registro de actividad y supervisión, registro y gestión de eventos de actividad.
- Gestión de vulnerabilidades técnicas y gestión de incidentes de seguridad de la información y mejoras, respuesta a los incidentes de seguridad y planificación de la continuidad de la seguridad de la información.

## 4.7 Limitaciones de responsabilidad.

Además de las limitaciones de responsabilidad expuestas en el apartado “Responsabilidad y garantías” se suman las siguientes en lo relativo al SEEC:

- SMC no será responsable por los daños causados por las informaciones contenidas en el SEEC.
- SMC no será responsable por los daños causados por la extinción de la eficacia de las comunicaciones del SEEC.
- SMC no será responsable de ningún daño directo e indirecto, especial, incidental, emergente, de cualquier lucro cesante, pérdida de datos, daños punitivos, fuesen o no previsibles, surgidos en relación con el uso, entrega, licencia, funcionamiento o no funcionamiento del SEEC; o cualquier otra transacción o servicio ofrecido o contemplado en la Declaración de Prácticas de Certificación en caso de uso indebido.
- SMC no será responsable por los daños y perjuicios ocasionados al suscriptor o terceros de buena fe, por la inexactitud de los datos que consten en el SEEC, si éstos le han sido acreditados mediante documento público notarial, judicial o administrativo.

- SMC tampoco será responsable por los daños y perjuicios ocasionados al suscriptor o a terceros de buena fe, por el incumplimiento de los deberes inherentes a la condición de suscriptor o terceros que confían en el SEEC.

## **4.8 Terminación del servicio.**

El presente punto es de aplicación y de obligado cumplimiento para todos los empleados internos o externos, proveedores y usuarios de terceras partes, que según sus funciones y competencias laborales estén involucrados en los servicios de confianza de SMC.

El alcance del presente punto se circunscribirá a todos los servicios de confianza relativos a la Infraestructura de SMC. Aparte de lo indicado a continuación, SMC cuenta con un documento único (plan de terminación) más detallado.

Los servicios de confianza de SMC tienen una vocación de continuidad en el tiempo. Sin embargo, conforme a la legislación y los estándares aplicables a su actividad como PSC, se requieren garantías de la continuidad de los servicios que van más allá de la propia actividad de la organización, con el objetivo de dar las máximas garantías a los usuarios finales.

El plan de terminación ha sido desarrollado a partir de las obligaciones y requerimientos establecidos por la legislación y los estándares aplicables a los servicios de confianza de un PSC.

### **4.8.1 Provisiones.**

SMC ha realizado las siguientes acciones para anticiparse a la activación del plan:

- Creación y revisión del Plan de Terminación.
- Contratación de un seguro de responsabilidad civil.
- Identificación de los recursos mínimos necesarios para efectuar las notificaciones necesarias a los usuarios finales.

### **4.8.2 Activación del plan.**

La responsabilidad de la activación del plan reside en el Director de SMC.

Una vez activado el plan, una serie de recursos (humanos, económicos, materiales, etc.) son requeridos para abordar las obligaciones del pre-cese de la actividad.

En todo caso, SMC:

- Informará debidamente a los titulares y suscriptores de los servicios afectados, sobre sus intenciones de terminar o transferir su actividad como PSC al menos con un (1) mes de antelación al cese de dicha actividad, o el periodo que establezca la legislación vigente.
- Terminará cualquier subcontratación que desempeñe funciones relacionadas con la prestación de servicios de certificación actuando en nombre de SMC.
- Comunicará al supervisor el cese de su actividad, especificando, en su caso, si va a transferir la gestión. La notificación a dicho organismo se realizará con al menos un (1) mes de antelación, o el periodo que establezca la legislación vigente, en documento firmado manuscrita o electrónicamente.

### 4.8.3 Almacenamiento documental.

Para el almacenamiento de las evidencias, por el plazo legal establecido desde el final de la actividad:

- Se asegurará de que los potenciales problemas para los suscriptores y los terceros aceptantes sean los mínimos, así como el mantenimiento de los registros requeridos para proporcionar prueba veraz del servicio de certificación a efectos legales.
- Comunicará cualquier circunstancia relevante que pueda impedir la continuación de su actividad.
- Notificará su intención de cese de actividad a los titulares de su documentación, usuarios o cualquier entidad con la que mantenga alguna relación contractual de uso de sus documentos, por cualquier medio que garantice el envío y la recepción de la notificación y con un plazo mínimo de antelación de dos (2) meses, o el periodo que establezca la legislación vigente.
- Destruirá o deshabilitará las claves privadas, incluidas sus copias de seguridad, de tal manera que no puedan ser recuperadas.
- Mantendrá copia de todos los documentos en el servidor del notario hasta el transcurso de quince (15) años desde el momento en que se realizó la comunicación. Para ello tiene firmado con un proveedor un contrato de mantenimiento que garantiza la disponibilidad e integridad de los datos durante el período indicado.
- Pondrá a disposición de los usuarios los certificados de todas las comunicaciones de la plataforma.

En caso de transferencia de la actividad a otro PSC, SMC:

- Enviará los acuerdos de transferencia y un documento explicativo de las condiciones que regularán las relaciones entre el suscriptor y el PSC al cual se transfieren los documentos. Esta comunicación se realizará por cualquier medio que garantice el envío y la recepción de la notificación, con una antelación mínima de dos (2) meses al cese de su actividad, o el periodo que establezca la legislación vigente.
- Transferirá, con el consentimiento expreso de los suscriptores y con estricta observancia de todas las garantías en materia de protección de datos personales, aquellos documentos necesarios, así como los derechos y obligaciones que se deriven de los mismos y la información y documentación relativa a todos los certificados emitidos, a otro PSC que garantice análogos niveles de seguridad y fiabilidad en sus procedimientos.
- Transferirá todas las bases de datos importantes, archivos, documentos, registros de eventos y auditoría, certificados y claves empleadas a la entidad designada durante las 24 horas siguientes a su terminación, o el periodo que establezca la legislación vigente.

## 4.9 Evaluación del SEEC.

El Servicio Electrónico de Entrega de Confianza de SMC se evalúa de forma periódica, sometiéndose a los controles de la autoridad de control y a los procesos de auditoría externa llevados a cabo por entidades de certificación.