

## TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO GENERALES

### A) INTRODUCCIÓN:

**PRIMERA.-** Desde la perspectiva de Prestador del Servicio Cualificado de Entrega Electrónica Certificada (en adelante QERDSP de sus siglas en inglés *Qualified Electronic Registered Delivery Service Provider*), SIA proporciona el Servicio Cualificado de Entrega Electrónica Certificada (en adelante QERDS de sus siglas en inglés *Qualified Electronic Registered Delivery Service*).

**SEGUNDA.-** El objetivo de un QERDS es proporcionar una entrega segura y fiable de mensajes electrónicos entre las partes. Se entiende por entrega segura el proceso que contempla las siguientes etapas:

- Carga o subida del documento por parte del Emisor al servicio QERDS.
- Notificación desde el servicio al Destinatario para indicarle que tiene un mensaje pendiente.
- Acceso del Destinatario al servicio donde podrá descargar el mensaje/documento, aceptarlo, rechazarlo o simplemente no hacer nada.

Durante todas estas etapas se recopilan evidencias del proceso de entrega con el propósito de asegurar la responsabilidad legal, garantizando la integridad de los datos, que estos han sido enviados por el Emisor y recibidos por el Destinatario identificado, en los momentos de tiempo registrados. Las evidencias hacen referencia al conjunto de eventos registrados por SIA como QERDSP en relación a la consecución de las distintas etapas del proceso de entrega. Estas evidencias serán selladas electrónicamente y custodiadas en un servicio independiente para permitir el acceso posterior a cualquiera de las partes interesadas.

El Reglamento (UE) 2024/1183 define los denominados Servicios Cualificados de Entrega Electrónica Certificada, acotando las responsabilidades tanto del propio servicio como del prestador que lo ofrece.

**TERCERA.-** SISTEMAS INFORMÁTICOS ABIERTOS S.A. (SIA) ha sometido sus servicios cualificados a la auditoría de un Organismo Evaluador de la Conformidad acreditado ante ENAC, en cumplimiento de lo establecido en el Reglamento (UE) 2024/1183 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de abril de 2024, por el que se modifica el Reglamento (UE) nº 910/2014 en lo que respecta al Marco Europeo de Identidad Digital (eIDAS2).

### B) CLAUSULAS:

**PRIMERA.-** Marco regulatorio aplicable.

La normativa aplicable es la siguiente:

- Reglamento (UE) 2024/1183 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de abril de 2024, por el que se modifica el Reglamento (UE) nº 910/2014, en lo que respecta al establecimiento del Marco Europeo de Identidad Digital, reforzando la seguridad y confianza en las transacciones electrónicas dentro del mercado único digital (también referenciado en el documento como eIDAS - electronic IDentification, Authentication and trust Services).
- Reglamento de Ejecución (UE) 2015/1502 de la Comisión, de 8 de septiembre de 2015, sobre la fijación de especificaciones y procedimientos técnicos mínimos para los niveles de seguridad de medios de identificación electrónica, conforme a lo dispuesto en el artículo 8, apartado 3, del Reglamento (UE) nº 910/2014 del Parlamento Europeo y del Consejo, relativo a la identificación electrónica y los servicios de confianza para las transacciones electrónicas en el mercado interior.
- 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 estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos).

**SEGUNDA.-** Definición y funciones de las partes.

- El **Suscriptor** es la entidad con personalidad jurídica que suscribe un contrato con el QERDSP para el envío de notificaciones electrónicas certificadas.
- El **Emisor** es la Unidad de Negocio o persona física ligada al Suscriptor que realiza el envío de las notificaciones electrónicas certificadas.
- El **Destinatario** es la persona física o jurídica a la que se realiza el envío de notificaciones electrónicas certificadas.
- El **QERDSP** es la entidad que actuando como Prestador Cualificado de Servicios de Confianza enviará las notificaciones electrónicas, recogerá, sellará y custodiará las evidencias del proceso de entrega.

**TERCERA.-** Obligaciones de las partes.

• **Obligaciones del Suscriptor:**

- Formalizar un contrato de prestación del servicio QERDS con el QERDSP.
- Conocer y aceptar las condiciones de utilización de los envíos de notificaciones electrónicas.
- Cumplir las obligaciones y hacer uso correcto del Servicio Cualificado de Entrega Electrónica Certificada de acuerdo a lo definido en las prácticas y políticas publicadas por SIA como QERDSP.

• **Obligaciones del Emisor:**

- Conocer y aceptar las condiciones de utilización de los envíos de notificaciones electrónicas.
- Cumplir las obligaciones y hacer uso correcto del servicio cualificado de Entrega Electrónica Certificada de acuerdo a lo definido en las prácticas y políticas publicadas por SIA como QERDSP.
- Suministrar al QERDSP información exacta, completa y veraz en relación a los datos que éstas les soliciten para realizar el proceso de envío de las notificaciones electrónicas.
- Utilizar de forma correcta el servicio de notificaciones electrónicas para el fin y dentro del ámbito para el que haya sido contratado.
- Comunicar a SIA a través de los mecanismos que se habilitan a tal efecto, cualquier mal funcionamiento del servicio de envío de notificaciones electrónicas que pueda detectar.
- Proteger sus credenciales para el acceso al servicio de envío de notificaciones electrónicas, tomando las precauciones razonables para evitar su pérdida, revelación o uso no autorizado.

• **Obligaciones del QERDSP:**

- Poner a disposición del público una declaración sobre las prácticas y políticas del servicio QERDS, en su sitio web, o disponible por cualquier otro medio electrónico, donde se recojan las prácticas y los procedimientos utilizados para cumplir los requisitos del servicio de notificaciones electrónicas cualificadas. No se publicarán elementos que puedan contener información sensible.
- Incluir una declaración clara en las prácticas y políticas del QERDS donde se indique que la política es la de QERDS según el Reglamento (UE) nº 910/2014. Esta declaración incluirá los periodos de retención y portabilidad de las evidencias.
- Presentar y recoger, aceptados y firmados por el Suscriptor, los términos y condiciones del contrato del servicio QERDS antes de iniciar el servicio.
- Garantizar la disponibilidad, integridad y confidencialidad de los contenidos asociados a las notificaciones electrónicas mientras están siendo gestionados por el servicio QERDS, incluyendo el sello electrónico de los contenidos y las garantías de tiempo ofrecidas por los sellos electrónicos cualificados de tiempo.
- Proteger la confidencialidad de la identidad de los emisores y destinatarios del proceso para todos aquellos elementos externos al propio proceso de notificación.
- Verificar la identidad del remitente y del destinatario directamente o confiando en un tercero. En el caso de los Emisores se realizará un proceso de registro presencial de la persona física o de un representante autorizado de la persona jurídica. En el caso de los Destinatarios la identificación y autenticación se realizará siempre por medio de un certificado digital cualificado expedido a la persona física o a un representante autorizado la persona jurídica.
- Garantizar que solo aceptará el contenido de la notificación enviado desde del Emisor una vez que éste haya sido identificado con éxito.
- Garantizar que solo entregará el contenido de la notificación al Destinatario una vez que éste haya sido identificado con éxito.
- Garantizar la integridad de los contenidos y las notificaciones electrónicas mediante el uso de sellos electrónicos basados en certificados cualificados.

- Mantener y operar las claves privadas asociadas a los sellos electrónicos en dispositivos criptográficos, garantizando los niveles de protección y el control de acceso a las mismas solo por parte de los usuarios o procesos autorizados.
  - Garantizar el momento temporal de las notificaciones electrónicas mediante el uso de sellos electrónicos cualificados de tiempo.
  - Garantizar la sincronización de los sistemas conforme a lo especificado en la declaración de prácticas apartado 5.4.
  - Garantizar que la referencia temporal utilizada por el servicio se corresponde con la hora oficial proporcionada por el Real Instituto y Observatorio de la Armada (ROA), patrón nacional del Tiempo Universal Coordinado (UTC) en España, conforme a lo establecido en la Declaración de Prácticas y Políticas del servicio.
  - Garantizar la disponibilidad de la notificación de cara al Destinatario durante el período de tiempo de vigencia que se haya definido para ella.
  - Recolectar y custodiar, durante la vigencia del contrato con el Suscriptor, las siguientes evidencias para cada proceso de entrega certificada:
    - Datos de identificación y autenticación del Emisor y Destinatario.
    - Prueba de haber verificado la identidad del Emisor antes del envío y del Destinatario antes de la entrega.
    - Prueba de integridad del contenido que garantice que este no ha sido alterado durante la transmisión.
    - Prueba con fecha y hora de:
      - La recepción de la documentación a notificar en la plataforma, enviada por el emisor.
      - El envío de un correo electrónico al Destinatario con la notificación y un enlace de acceso a la misma.
      - El acceso del Destinatario al servicio QERDS.
      - El acceso del Destinatario, dentro del servicio, al listado de notificaciones o documentos pendientes.
      - La acción o acciones realizadas por el usuario con la notificación o documento (descarga, aceptación, rechazo o ninguna acción).
  - Poner a disposición del Emisor y Destinatario los registros de evidencias asociadas a cada notificación. Se podrá generar un documento resumen con todas las evidencias por cada proceso de entrega.
  - Conservar la información y los registros generados por el servicio QERDS, incluidas las evidencias de notificación y los registros de auditoría, conforme a los periodos establecidos en la Declaración de Prácticas: cinco (5) años para la información relativa a las notificaciones y quince (15) años para los registros de auditoría.
  - Garantizar la disponibilidad operativa del servicio QERDS conforme a lo previsto en los acuerdos de nivel de servicio (SLA) y a las condiciones técnicas del entorno de alta disponibilidad, con excepción de los periodos planificados de mantenimiento o causas de fuerza mayor.
  - Comunicar los cambios de las prácticas o políticas del servicio de acuerdo con lo establecido en el propio documento.
  - Utilizar sistemas y productos fiables que estén protegidos contra toda alteración y que garanticen la seguridad técnica y criptográfica de los procesos a los que sirven de soporte.
  - Responder por los daños y perjuicios que causen a cualquier ciudadano en el ejercicio de su actividad cuando incumpla las obligaciones que les impone el marco regulatorio.
  - Colaborar con los procesos de auditoría que se realicen sobre la Infraestructura de QERDS.
  - Operar de acuerdo con la legislación aplicable.
- Obligaciones del Destinatario:
- Mantener protegido su certificado cualificado, sin comprometer su uso y garantizando la custodia de las claves privadas, de acuerdo a lo definido en las prácticas y políticas definidas por el Prestador de Servicios de Certificación Cualificado responsable de la emisión de dicho certificado.

**CUARTA.- Vigencia de las notificaciones y las evidencias asociadas.**

- Las notificaciones se realizarán siempre con un periodo de vigencia dentro del cual el Destinatario tendrá acceso a las mismas. Fuera de ese periodo las notificaciones dejarán de estar disponibles. El periodo de vigencia podrá ser configurado en función de la notificación en el momento de creación de la misma.
- Las evidencias asociadas a una notificación estarán vigentes para su acceso por parte del Emisor o el Destinatario durante el periodo de vigencia del contrato firmado entre el QERDS y el Suscriptor. Una vez concluido ese periodo, todas las evidencias de todas las notificaciones se exportarán en un formato seguro y serán entregadas al Suscriptor como parte de la finalización del servicio.

**QUINTA.- Responsabilidades.**

El QERDS responderá de las funciones asignadas en estas condiciones de uso.

Cualquiera que sea la causa por la que pudiera reclamarse responsabilidad al QERDS, la pretensión indemnizatoria no podrá exceder en conjunto, salvo en el supuesto de culpa grave o dolo, la cifra de 1.000 €.

**SEXTA.- Protección de datos.**

A los efectos de lo dispuesto 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 estos datos se informa y pide consentimiento para que los datos personales que se facilitan como parte del registro o uso del servicio QERDS, pasen a formar parte de un fichero responsabilidad del QERDSP, cuya finalidad será la gestión de los envíos y notificaciones, de conformidad y con el alcance definido en las prácticas y políticas del servicio. Este tratamiento es necesario para cumplir con la finalidad del servicio. Los usuarios podrán ejercitar sus derechos de acceso, rectificación, cancelación u oposición dirigiéndome a SISTEMAS INFORMATICOS ABIERTOS S.A. por comunicación postal al domicilio indicado en el encabezado.

**SEPTIMA.- Legislación y Fuero aplicable.**

Para la resolución de cualquier conflicto que pudiera surgir en relación con lo estipulado, las partes, con renuncia a cualquier otro fuero que pudiera corresponderles, se someten a los Tribunales de Madrid.

**OCTAVA.- Información de Contacto**

Para cualquier consulta, incidencia o solicitud relacionada con el Servicio de Entrega Electrónica Registrada (ERDS), los usuarios pueden ponerse en contacto con SIA a través de los siguientes medios:

Entidad	SISTEMAS INFORMATICOS ABIERTOS, S.A.U.
C.I.F.	A82733262
Dirección postal	Avenida de Bruselas 35, 28108 Alcobendas - Madrid (España)
Dirección correo	psc@sia.es
Teléfono	+34 91 307 79 97
Sitio web:	<a href="https://psc.sia.es">https://psc.sia.es</a>