

## **I. Finalidad, objeto y ámbito de aplicación**

FIRMAPROFESIONAL, S.A. ha sido adjudicatario de un contrato publicado que contempla el servicio de certificación y firma electrónica de la Junta de Andalucía, tal y como se indica el contrato con referencia 2022-0000000047 de fecha 28 de diciembre 2021, emitido y firmado por el órgano de contratación de la Agencia Digital de Andalucía, de la Consejería de la Presidencia, Administración Pública e Interior de la Junta de Andalucía.

Las condiciones de uso expuestas en este documento hacen referencia al suministro de la plataforma de emisión y gestión de certificados digitales para <NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN>, en adelante el SUSCRIPTOR.

FIRMAPROFESIONAL es un prestador cualificado de servicios electrónicos de confianza, para lo cual ha creado y opera una Autoridad de Certificación identificada como Autoridad de Certificación Firmaprofesional, (en adelante CA), relacionando una determinada clave pública con una persona o entidad concreta, a través de la emisión de un certificado electrónico. Los certificados electrónicos de FIRMAPROFESIONAL están incluidos en las Listas de Servicios de Confianza (TSL), tanto para el ámbito de España como para el ámbito de la Unión Europea. Estas listas se mantienen continuamente actualizadas y se pueden consultar en los sitios Web de los organismos reguladores establecidos en cada ámbito de actuación.

Los servicios de certificación de las entidades prestadoras de servicios electrónicos de confianza están sometidos en España a la supervisión por parte del Ministerio de Economía y Empresa.

FIRMAPROFESIONAL debe cumplir exigencias legales en lo que se refiere al proceso de identificación de un firmante o titular del certificado (persona identificada por un certificado electrónico). Estas exigencias vienen determinadas por la legislación vigente del sector. A la firma de este documento de aceptación, las dos principales normas de aplicación son las siguientes:

- Reglamento (UE) Nº 910/2014 del Parlamento Europeo y del Consejo de 23 de julio de 2014, relativo a la identificación electrónica y los servicios de confianza en las transacciones electrónicas en el mercado interior y por el que se deroga la Directiva 1999/93/CE (Reglamento eIDAS).
- Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

Además, las condiciones técnicas bajo las cuales FIRMAPROFESIONAL presta sus servicios están determinadas en diversos documentos que han sido previamente homologados por el organismo supervisor –sujeto a variaciones por razones de adaptación a la normativa o de imposición del supervisor- y que son los siguientes:

- Declaración de Prácticas de Certificación (CPS o DPC).
- Política de Certificación (PC) para cada tipo de certificado.

Dichos documentos son accesibles y permanentemente actualizados en el enlace <http://www.firmaprofesional.com/cps>, de los que el SUSCRIPTOR ha sido informado, y que ambas partes se comprometen a seguir en tanto que parte obligacional integrante de las presentes condiciones de uso.

La legislación permite al prestador de servicios electrónicos de Confianza, bajo su responsabilidad, delegar en terceros alguna o algunas de las funciones necesarias para la prestación de servicios electrónicos de confianza, incluyendo las

actuaciones de comprobación de identidad previas a la expedición de un certificado cualificado (Art. 24.1 del Reglamento eIDAS, y Art. 22.4 Ley de Firma Electrónica).

En este sentido, FIRMAPROFESIONAL ofrece una solución, en general, para todo tipo de entidades públicas y privadas, que deseen disponer de certificados electrónicos para su personal. La solución consiste en crear una Autoridad de Registro delegando algunas funciones, como, por ejemplo, la de identificación, la de intervención en algunos actos del ciclo de vida de los certificados, o la de custodia de documentación. Por su parte, FIRMAPROFESIONAL continuará ejerciendo directamente las funciones de certificación que no han sido objeto de delegación, aplicando medidas de control y de garantía sobre las facultades delegadas. La principal ventaja de ejercer como Autoridad de Registro (RA) de FIRMAPROFESIONAL es el poder facilitar el proceso de personación y gestionar de forma sencilla la entrega de certificados digitales. La gestión y emisión de los certificados se hace a través de una plataforma web de FIRMAPROFESIONAL, creada especialmente para las RA.

De este modo, aceptando estas condiciones de uso, **<NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN>**, solicita a FIRMAPROFESIONAL la emisión de certificados digitales para sí mismo o para sus empleados, asociados, colaboradores o proveedores u otras personas colaboradoras o vinculadas al SUSCRIPTOR (denominados en adelante FIRMANTES).

Con la aceptación de estas condiciones de uso, **<NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN>**, asume la posición de RA de FIRMAPROFESIONAL, al objeto de participar en el proceso de gestión de la emisión y vida de certificados electrónicos de las personas pertenecientes al colectivo del SUSCRIPTOR.

## **II. Emisión de los certificados electrónicos.**

El SUSCRIPTOR podrá solicitar a FIRMAPROFESIONAL, en su condición de CA, la emisión de certificados electrónicos de los siguientes tipos:

1. Certificado de Empleado Público
2. Certificado de Sello de Órgano

Las Políticas de Certificación de cada uno de estos certificados, están disponibles en el enlace [www.firmaprofesional.com/cps](http://www.firmaprofesional.com/cps).

Dichos certificados se emitirán a las personas que indique el SUSCRIPTOR, incluidas en la tipología anterior, de acuerdo con la Política de Certificación (PC) de cada tipo de certificado y el resto de condiciones previstas en las presentes condiciones de uso.

Entre las obligaciones que acomete FIRMAPROFESIONAL para la prestación del servicio, destacan las siguientes:

### **- Servicio de renovación on-line.**

El servicio de FIRMAPROFESIONAL permite la renovación on-line de certificados, siempre que se cumplan los requisitos establecidos por la normativa vigente y en las PC. El servicio permite que el titular de un certificado pueda renovar desde su propio ordenador un certificado que vaya a caducar, siempre y cuando se cumplan las condiciones que exige la ley para llevar a cabo este proceso y el certificado no esté caducado cuando se vaya a renovar on-line. El servicio permite al SUSCRIPTOR acceder a listados de los certificados que vayan a caducar y, desde este listado, autorizar la renovación on-line.

### **- Entrega de los certificados en diferentes dispositivos.**

Los certificados se podrán entregar almacenados en diferentes dispositivos o formatos, según el tipo de firma electrónica que necesite el SUSCRIPUTOR. Si el SUSCRIPUTOR necesita realizar firma electrónica cualificada, los certificados se pueden generar y almacenar en tarjeta criptográfica y en la plataforma de centralización remota denominada Firmacloud Cualificada de FIRMAPROFESIONAL. Si el SUSCRIPUTOR necesita realizar firma avanzada, los certificados se pueden generar y almacenar en formato Software para ser instalados en un ordenador y en la plataforma de centralización remota denominada Firmacloud No Cualificada.

- **Servicio de validación de certificados.**

FIRMAPROFESIONAL es un prestador de servicios de certificación que actúa como Autoridad de Validación (VA). De esta manera, FIRMAPROFESIONAL ofrece los servicios de validación al SUSCRIPUTOR por sí misma y por sus propios medios, sin delegarlos en ninguna otra entidad.

Los métodos estándar para conocer el estado actual de un certificado son dos: las listas de revocación (CRL) y el servicio en línea de estado de los certificados (OCSP).

- **Servicio de revocación de certificados.**

FIRMAPROFESIONAL pone a disposición del SUSCRIPUTOR un servicio de revocación de certificados, mediante la Web de [www.firmaprofesional.com](http://www.firmaprofesional.com) o mediante el teléfono 902361639. Este servicio está disponible las 24 horas de día los 365 días del año.

### III. Delegación de funciones

El SUSCRIPUTOR acepta determinadas funciones de la CA que FIRMAPROFESIONAL le delega para que las ejercite en calidad de Autoridad de Registro (RA). Con carácter general, son funciones objeto de delegación la identificación y autenticación de los FIRMANTES, la custodia de la documentación relativa a cada certificado emitido, así como la gestión de los procedimientos previstos dentro del ciclo de vida de los certificados para que FIRMAPROFESIONAL proceda a: la suspensión, la revocación, la renovación, la re-emisión de los certificados. En ningún caso es objeto de delegación la emisión de certificados por la CA.

El SUSCRIPUTOR acepta la delegación de funciones que le otorga FIRMAPROFESIONAL, en calidad de Autoridad de Registro (RA), y se obliga a su ejercicio cumpliendo con lo establecido en las presentes condiciones de uso, en la DPC y en las Políticas de Certificación (PC) aplicables.

### IV. Descripción del servicio

A continuación, se describe el servicio prestado por FIRMAPROFESIONAL:

- **Constitución de la Autoridad de Registro.**

Este servicio contempla las tareas necesarias para la puesta en marcha del servicio de Autoridad de Registro, que son las siguientes: formación de operadores de RA, entrega de los requerimientos técnicos que deben cumplir las estaciones de trabajo de los operadores, (para verificar que la RA está preparada para comenzar su actividad) y suministro de acceso al Software RA de FIRMAPROFESIONAL.

- **Gestión y mantenimiento de los operadores.**

El SUSCRIPUTOR, mediante la figura del responsable de RA, nombrará a ciertas personas que ejecutarán las funciones de RA. Estas personas se denominan "operadores". A lo largo de la vida del servicio,

FIRMAPROFESIONAL prestará el servicio para el alta, el mantenimiento y la baja de operadores del SUSCRIPTOR.

- **Servicio de formación.**

FIRMAPROFESIONAL suministrará una primera formación a los operadores que inicialmente hayan sido nombrados. Esta formación tendrá lugar en el proceso de constitución de RA. Para el resto de operadores que se vayan incorporando a lo largo de la vida del servicio, FIRMAPROFESIONAL proporcionará una formación on-line.

- **Software RA, para la gestión del ciclo de vida de los certificados. Licencia y mantenimiento.**

La gestión del ciclo de vida de los certificados la llevan a cabo los operadores mediante un Software que FIRMAPROFESIONAL pone a disposición de la RA. La gestión completa del ciclo de vida de los certificados contempla: solicitud, emisión, suspensión temporal y habilitación, revocación y, en los casos en los que sea posible según lo establecido en las políticas de certificación, la renovación on-line. Teniendo siempre en cuenta que la responsabilidad última de dichos actos corresponde a FIRMAPROFESIONAL, a partir de la gestión realizada por la Autoridad de Registro. Dicho Software se denomina "Software RA" y está basado en tecnología Web, no requiere ninguna instalación en los servidores del cliente. Dentro del servicio se incluye el mantenimiento de licencias del Software RA y la incorporación de mejoras en versiones futuras.

- **Servicio de soporte.**

FIRMAPROFESIONAL suministra un manual de atención con las incidencias frecuentes y su solución a la RA, para que el personal de la RA pueda realizar una atención efectiva de las incidencias en un primer nivel. En el manual se incluye la solución a las incidencias tanto de operador como de usuario final. El servicio de soporte se suministra en dos modalidades:

o **Soporte de 1er nivel a operadores y personal técnico de la RA.**

Dependiendo de las necesidades de la RA, las incidencias de operadores y de personal técnico se pueden trasladar directamente al servicio de soporte de FIRMAPROFESIONAL.

o **Soporte de 2º nivel a usuarios finales.**

Cualquier incidencia de usuario final de la RA, deberá dirigirse al servicio de atención de la RA. Y, si la solución a la incidencia no se incluye en el manual de atención, se puede trasladar al servicio de soporte de FIRMAPROFESIONAL.

- **Auditoría de Autoridad de Registro.**

Las auditorías de RA están enfocadas a ayudar al cliente a cumplir sus funciones de manera adecuada y a detectar puntos de mejoras en procesos. El servicio contempla la realización de dos tipos de auditorías. Una auditoría inicial, que permitirá al SUSCRIPTOR verificar si está preparado para comenzar con la actividad de RA, y otra auditoría, de periodicidad pactada, de mantenimiento, que ayudarán a las partes a comprobar que la Autoridad de Registro está desempeñando sus funciones de manera adecuada a lo largo del tiempo. La periodicidad de esta auditoría será decidida por FIRMAPROFESIONAL y, con carácter general, será anual, aunque FIRMAPROFESIONAL puede decidir realizarla en cualquier momento de la vida del servicio, siempre con un preaviso mínimo de 1 mes.

- **Asesoramiento legal.**

FIRMAPROFESIONAL pone a disposición del SUSCRIPTOR plantillas de contratos y documentos legales que deben firmar tanto los usuarios finales para aceptar la emisión de certificados, como el SUSCRIPTOR en nombre y representación de FIRMAPROFESIONAL para ejercer de manera correcta sus funciones. La RA podrá realizar modificaciones sobre estas plantillas, pero sin eliminar de los contratos y documentos nada que legalmente sea necesario incluir, previa autorización de FIRMAPROFESIONAL.

- **Servicio de reconocimientos.**

FIRMAPROFESIONAL pone a disposición del cliente un servicio que gestiona la admisión de sus certificados en las entidades en las que tengan que realizar trámites sus usuarios.

- **Adecuación del servicio a los cambios referentes a la legislación y a las normativas de seguridad.**

El personal de FIRMAPROFESIONAL se encargará de realizar las adaptaciones oportunas del servicio a los cambios normativos o a los recomendados por los principales navegadores.

- **Adaptación del servicio a los nuevos requerimientos de seguridad y tecnología.**

FIRMAPROFESIONAL se hace cargo de la adaptación del servicio a las nuevas exigencias de tecnología y seguridad.

**V. Acuerdos de nivel de servicio.**

El nivel de servicio que prestará FIRMAPROFESIONAL, S.A. a la Autoridad de Registro será el siguiente:

• **Disponibilidad del servicio:**

Los acuerdos de nivel de servicio comprometidos relacionados a su disponibilidad son:

Concepto	Indicador del servicio	Valor objetivo mínimo
Disponibilidad del servicio de validación de certificados electrónicos de componente.	99.9%	99.9%
Disponibilidad del servicio de validación de certificados de administración pública (sede electrónica, sello electrónico y empleado público).	99.9%	99.9%
Disponibilidad de los servicios relativos al sellado de tiempo.	99.9%	99.9%
Disponibilidad de las herramientas informáticas que permitan la solicitud de un certificado de administración pública	99.9%	99.9%
Disponibilidad de las herramientas informáticas que permitan la solicitud de un certificado de componente:	99.9%	99.9%
Disponibilidad del Software Web para la gestión del ciclo de vida de los certificados (emisión, suspensión y revocación)	99.9%	99.9%

• **Prestación de servicio:**

A continuación se desglosan los siguientes acuerdos de nivel de servicio en cuanto a la entrega de diferentes

elementos que forman parte del servicio.

Concepto	Indicador del servicio	Valor objetivo mínimo
Tiempo en la emisión de un certificado electrónico de empleado público desde el momento de la acreditación de la identidad y demás circunstancias asociadas que deban formar parte del certificado.	>5min	50%
Tiempo en la emisión de un certificado electrónico de componente, desde el momento de la acreditación de los datos que formen parte del mismo y, en su caso, validación de la solicitud.	24h (excluye festivos)	50%
Servicio de revocaciones mediante 902 o desde la Web de Firmaprofesional	99.9%	99.9%
Constitución Oficina de Registro	10 días laborables desde la entrega de documentación requerida	
Formación de Operadores	7 días laborables desde su solicitud	
Baja Operador	1 día laborable desde solicitud	
Alta Operador	3 días laborable desde solicitud	
Comunicación a una Sede Electrónica de la AAPP de incidencia o solicitud relacionada con el reconocimiento de los certificados de Firmaprofesional	2 días laborables desde la comunicación por parte del cliente	
Revocación de un certificado de usuario final	1 día laborable desde la solicitud	

- **Atención y soporte de 2º nivel:**

- **Horarios de soporte:**

A continuación se desglosan los diferentes horarios de soportes que se contemplan en el servicio:

Servicio de soporte	Horario
Soporte telefónico a incidencias	De lunes a jueves de 9:00 a 18:00 horas y los viernes de 9:00 a 14:30 h

- **Clasificación de incidencias:**

Para la clasificación de incidencias se utilizarán los siguientes criterios:

Criticidad	Descripción
Bloqueante	Incidencia catalogada con criticidad bloqueante. Cuando la incidencia impide la utilización total de uno de los servicios de FIRMAPROFESIONAL.
Alta	Incidencia catalogada con criticidad alta. Cuando la incidencia impide la utilización parcial de uno de los servicios de FIRMAPROFESIONAL y la afectación del negocio es elevada. En el caso de incidencias que afecte a un usuario, cuando el impacto es alto o la urgencia es alta.
Media	Incidencia catalogada con criticidad media. Cuando la incidencia impide la utilización parcial de uno de los servicios de FIRMAPROFESIONAL y la afectación del negocio es limitada o baja.
Baja	Incidencia catalogada con criticidad baja. Cuando la incidencia no impide la utilización parcial ni total de uno de los servicios de FIRMAPROFESIONAL y la urgencia para el usuario baja.

- **Tiempo de respuesta y resolución de incidencias:**

El tiempo de respuesta y resolución se establecen según la criticidad de las incidencias y se contabilizarán

dentro del horario garantizado.

- **Tiempo de respuesta:**

Se define como tiempo de respuesta el tiempo transcurrido desde que la incidencia es comunicada a FIRMAPROFESIONAL y el usuario recibe el ticket de su incidencia.

- **Tiempos de resolución:**

Se define como tiempo de resolución de una incidencia el tiempo transcurrido desde que el usuario comunica la incidencia a FIRMAPROFESIONAL hasta el momento en que la incidencia está solucionada y el servicio se restablece, al menos con una solución temporal.

- **Acuerdos de nivel de servicio de soporte de incidencias:**

A continuación se desglosan los siguientes acuerdos de nivel de servicio en relación a la atención y soporte de incidencias:

Concepto	Tiempo* máximo de respuesta	Tiempo* máximo de resolución	Acuerdo de nivel de servicio
Soporte de incidencias de criticidad bloqueante	1 hora	8 horas	En el 90% de las incidencias
Soporte de incidencias de criticidad alta	2 horas	16 horas	En el 90% de las incidencias
Soporte de incidencias de criticidad media	6 horas	24 horas	En el 90% de las incidencias
Soporte de incidencias de criticidad Baja	8 horas	40 horas	En el 90% de las incidencias

\* Tiempo contabilizado dentro del horario garantizado

A continuación, se describen las exclusiones relacionadas con los acuerdos de nivel de servicio.

- **Exclusiones de los acuerdos de nivel de servicio.**

Los acuerdos de nivel de servicio serán aplicables, salvo en los siguientes casos:

- Horas de mantenimiento programadas (se notificarán con 8 horas de adelanto como mínimo y las tareas de mantenimiento se programarán, en la medida de lo posible desde las 14.00 horas hasta las 16:00 horas, de lunes a viernes, o bien durante los fines de semana.
- Retraso por parte del cliente en el suministro de información necesaria para la prestación de un servicio dentro de los compromisos expuestos.
- Casos de fuerza mayor, errores de terceros proveedores de acceso a Internet, errores en empresas de mensajería en el transporte de elementos físicos, ataques de tipo "DoS" y/u otras causas de incomunicación o baja de acceso a los servicios ajenas a nuestra responsabilidad.
- Rotura de stock de los modelos de tarjetas criptográficas, lectores y tokens por parte del proveedor de dispositivos, que afecte a la entrega de pedidos por parte del cliente.

## VI. Ejercicio de las funciones delegadas de la Autoridad de Registro

El SUSCRIPTOR, en tanto que Autoridad de Registro, se compromete a desempeñar las funciones delegadas de registro de conformidad con las cláusulas, términos y condiciones de la Declaración de Prácticas de Certificación (DPC), de las Políticas de Certificación de cada tipo de certificado (PC) y de las presentes condiciones de uso, asumiendo las siguientes obligaciones:

- **En cuanto a las funciones de Autoridad de Registro:**

- Identificar y autenticar correctamente a las personas físicas y sistemas de información, según resulte procedente, al inicio de la relación con el mismo y durante todo el periodo previsto de vigencia del Certificado electrónico.
- Ejercitar correctamente los procedimientos de suspensión, revocación, renovación y re-emisión de los certificados o cualquier otro, de los cuales sea responsable conforme a lo previsto en estas condiciones de uso. Los procedimientos de revocación y suspensión se incluyen en las mencionadas DPC y PC.
- Conservar de forma segura toda la información y documentación, gestionada por la Autoridad de Registro, relativa a cada certificado tramitado durante al menos quince años, o el periodo que establezca la legislación vigente, excepto cuando dicha obligación sea asumida directamente por FIRMAPROFESIONAL.
- Permitir a FIRMAPROFESIONAL el acceso, en cualquier momento, a los archivos y los procedimientos de conservación de los archivos de la Autoridad de Registro relacionados con la ejecución del servicio.
- Emplear personal que tenga los conocimientos, la experiencia y las cualificaciones necesarias para la realización de los servicios de certificación que le correspondan.
- Permitir a FIRMAPROFESIONAL la realización, en cualquier momento, de auditorías referentes a todas las cuestiones relacionadas con las funciones asumidas por la Autoridad de Registro.
- FIRMAPROFESIONAL se reserva el derecho a investigar cualquier sospecha de infracción de la DPC y/o de las PC por parte de la Autoridad de Registro o cualquier poseedor de un Certificado. La Autoridad de Registro deberá informar a FIRMAPROFESIONAL inmediatamente de cualquier sospecha de infracción.

Las funciones delegadas no pueden ser objeto de cesión, total o parcial, a terceros, salvo que medie el consentimiento expreso y escrito de FIRMAPROFESIONAL.

- **En cuanto a la prestación del servicio:**

- Los servicios objeto relacionados con las funciones de Autoridad de Registro asumidas serán prestados por la <NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN>, utilizando sus propios medios, equipo y personal. No obstante, cuando resulte necesario para el adecuado cumplimiento de las funciones encomendadas, y las partes así lo acuerden, estableciendo su precio y condiciones, FIRMAPROFESIONAL pondrá a disposición de la Autoridad de Registro los medios materiales que pudiera precisar.
- En caso de que FIRMAPROFESIONAL cediera o entregare cualquier material a la Autoridad de Registro, éste se documentará y tendrá, en todo caso, la consideración de depósito.
- La Autoridad de Registro garantizará en todo momento la seguridad lógica y física de los procesos de certificación que deba realizar de acuerdo con las funciones que tiene atribuidas en virtud de estas condiciones de uso.
- La Autoridad de Registro deberá tomar todas las medidas a su alcance para verificar la exactitud y veracidad de los datos y documentos que le sean suministrados dentro del ejercicio de sus funciones como entidad de registro.

Con la aceptación de las presentes condiciones de uso, el SUSCRIPTOR asume ante FIRMAPROFESIONAL toda la responsabilidad por:

- La incorrecta identificación y validación de los solicitantes de certificados en los términos establecidos en las PC aplicables y la DPC.
- La revelación de cualquier dato o información confidencial obtenida como consecuencia de la ejecución de los servicios.
- No llevar correctamente a cabo los procedimientos de suspensión, revocación, renovación y re-emisión de los certificados o cualquier otro, de los cuales sea responsable conforme a lo previsto en estas condiciones de uso, en la DPC y en la PC.
- La incorrecta tramitación de la formalización de la documentación relativa a la expedición de Certificados con el solicitante.
- La realización de cualquier operación de tratamiento, recogida, acceso o protección de datos personales de manera incorrecta, o contraviniendo el tenor del Reglamento UE 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales (RGPD), y su normativa de desarrollo.
- Los perjuicios ocasionados a FIRMAPROFESIONAL como consecuencia de no superar cualquiera de las auditorias técnicas de funcionamiento como Autoridad de Registro.
- Los perjuicios ocasionados a FIRMAPROFESIONAL por el personal que desarrolle tareas del servicio de certificación, derivados del incumplimiento de las obligaciones establecidas en cuanto al mismo en estas condiciones de uso.

Asimismo, asumirá la totalidad de las cargas laborales, de Seguridad Social y/o fiscales que puedan generar las actividades de la Autoridad de Registro, con total indemnidad para FIRMAPROFESIONAL.

La Autoridad de Registro afirma y reconoce cumplir en todos sus términos las obligaciones que impone la Ley 31/1995 de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, así como del resto de la normativa al respecto, y en especial en lo referente a los trabajadores que lleven a cabo las actividades propias de la Autoridad de Registro.

- Ambas partes se eximen mutuamente de toda responsabilidad ante cualquier reclamación de terceros derivada del incumplimiento de las obligaciones de la otra parte, y garantiza a ésta su indemnidad por tales conceptos.
- En cualquier caso, ambas partes se obligan a auxiliarse mutuamente frente a cualquier reclamación de un tercero mediante el suministro de la información a la que puedan tener acceso.
- FIRMAPROFESIONAL fija su responsabilidad en los términos establecidos en la DPC, en las PC y de acuerdo con la legislación vigente, en su condición de prestador de servicios electrónicos de confianza.

## **VII. Nombramiento de responsable de la Autoridad de Registro**

El SUSCRIPTOR nombrará una persona que será responsable de canalizar toda la relación entre la RA y FIRMAPROFESIONAL. Las funciones que cumplirá serán las siguientes:

- **Nombramiento de operadores.**

El responsable de la RA comunicará por email firmado electrónicamente al departamento de operaciones de FIRMAPROFESIONAL el nombramiento de los operadores, indicando sus nombres y apellidos, su NIF y su E-Mail. Además enviará a FIRMAPROFESIONAL los originales de la declaración responsable firmado por cada uno de los operadores, junto a una fotocopia del DNI.

- **Entrega de las tarjetas de operador.**

En los casos en los que FIRMAPROFESIONAL debe enviar las tarjetas que contienen los certificados de operador a la RA, el responsable de la RA se encargará de entregar en mano dichas tarjetas.

- **Comunicación de bajas de operador.**

La comunicación de la baja de un operador puede realizarse a través de mail o por una llamada telefónica. Los certificados de operador tienen una vigencia de un año y se renovarán automáticamente, a no ser que el responsable de la RA comunique lo contrario.

- **Comunicación de cualquier modificación en la configuración de la RA.**

El responsable de la RA se encargará de solicitar a FIRMAPROFESIONAL la modificación de cualquiera de los parámetros de la Autoridad de Registro: nuevos certificados que se desee emitir, cambios en las plantillas de contratos, etc.

De este modo, el SUCRIPTOR designa al siguiente responsable de la RA:

- Nombre y apellidos: <NOMBRE Y APELLIDOS>
- E-MAIL: <E-MAIL>
- Teléfono: <TELÉFONO>
- Dirección postal: <DIRECCIÓN POSTAL>

## VIII. Auditorias.

La Autoridad de Registro acepta la obligación de someterse a una auditoría Inicial, y a sucesivas auditorías con una periodicidad pactada entre la Autoridad de Registro y FIRMAPROFESIONAL, sobre su capacidad técnica y los requisitos legales necesarios para prestar el servicio, realizada por una entidad Auditora propuesta por FIRMAPROFESIONAL. Los costes de las Auditorías serán sufragados por la Autoridad de Registro.

Es condición suspensiva para el inicio de las operaciones como Autoridad de Registro, la superación de una Auditoría técnica inicial que acredite que la Autoridad de Registro está en condiciones de prestar el servicio con las debidas garantías y conforme a lo establecido en la DPC y en las PC vigentes a la aceptación de las presentes condiciones de uso. De este modo, en tanto no se supere esta Auditoría inicial no podrá prestar el servicio como Autoridad de Registro.

Asimismo, FIRMAPROFESIONAL podrá someter a la Autoridad de Registro de manera aleatoria en el tiempo, a la realización de cuantas Auditorías técnicas y legales estime pertinentes, corriendo a cargo de la Autoridad de Registro los gastos ocasionados.

Si la Autoridad de Registro no superase cualquiera de las Auditorías, ya sean las pactadas en el Servicio o las aleatorias, no podrá desempeñar ninguna de las funciones como Autoridad de Registro que se establecen en las presentes

condiciones de uso. En tal caso, FIRMAPROFESIONAL podrá optar entre suspender temporalmente los servicios de la Autoridad de Registro hasta la superación de una nueva Auditoría, o proceder a suspender el servicio definitivamente.

#### **IX. Protección de datos.**

FIRMAPROFESIONAL, como responsable del tratamiento de los datos de carácter personal derivados de los servicios a que se refiere las presentes condiciones de uso, tratará los datos de carácter personal con la finalidad de autorizar, registrar, emitir, gestionar y revocar, en su caso, los certificados digitales de conformidad al Reglamento (UE) 2016/679 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 (en adelante, "RGPD"), así como a cualquier otra normativa en materia de protección de datos que pueda resultar de aplicación.

Los datos se conservarán hasta la finalización del servicio contratado y en todo caso durante 15 años de conformidad con la legislación vigente o la que se establezca en cada momento.

La Autoridad de Registro tendrá la condición de Encargado de tratamiento. El tratamiento de los datos de carácter personal por parte de éste quedará sujeto a las condiciones del contrato de Encargo de Tratamiento, de conformidad con lo establecido en el artículo 28 del RGPD y que se acompaña como Anexo nº 3.

FIRMAPROFESIONAL aplicará las medidas de seguridad técnicas y organizativas para evitar la alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado y que garanticen la confidencialidad e integridad de la información y protección de los derechos y libertades de las personas físicas de conformidad con el RGPD y la legislación aplicable.

Los datos personales de los firmantes o titulares de los certificados (personas físicas) serán tratados por ambas partes con la finalidad gestionar, desarrollar, ejecutar y cumplir con lo estipulado en las presentes condiciones de uso respectivamente. Los datos personales se conservarán mientras dure la relación contractual, y en todo caso durante el plazo legal sin perjuicio de la conservación de los datos que fuera necesaria posteriormente durante el tiempo en que pudieran surgir responsabilidades derivadas del tratamiento, en cumplimiento con la normativa vigente en cada momento.

La Autoridad de Registro garantiza que en el supuesto de facilitar a FIRMAPROFESIONAL datos personales de terceras personas (personas de contacto, empleados...) para la ejecución y desarrollo del servicio o bien para el cumplimiento de obligaciones de ambas partes previamente habrá informado a estos terceros de dicho tratamiento.

FIRMAPROFESIONAL informa que tanto los firmantes como el personal que pueda intervenir en los servicios contratados pueden ejercer sus derechos de acceso, rectificación, supresión, limitación y oposición dirigiéndose por escrito, indistintamente, al Responsable o al Encargado de tratamiento.

#### **X. Garantías de responsabilidad.**

FIRMAPROFESIONAL responde frente a terceros de conformidad con el Reglamento (UE) Nº 910/2014 del Parlamento Europeo y del Consejo de 23 de julio de 2014 (Reglamento eIDAS), y la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica, y, a tal efecto tiene constituida la correspondiente póliza de seguro de Responsabilidad Civil con las coberturas legalmente exigibles.

#### **XI. Aceptación de las presentes condiciones de uso.**

Como prueba de la aceptación de las presentes condiciones de uso, ambas partes suscriben el presente documento, en <CIUDAD>

---

Fdo. José Javier Tarrés Chamorro  
FIRMAPROFESIONAL, S.A.

---

Fdo. D. <NOMBRE Y APELLIDOS>  
<ORGANIZACIÓN>