

POLITICA DEL SERVICIO DE ENTREGA ELCTRÓNICA CERTIFICADA	VERSIÓN 1	
	FECHA DE APROBACIÓN: 24/07/2023	Página 1 de 47
OID	1.3.6.1.4.1.58894.2.01	PÚBLICO

POLITICA DEL SERVICIO DE ENTREGA ELECTRÓNICA CERTIFICADA

FACTUM

Nombre	Política del Servicio de Confianza de Entrega Electrónica Certificada
Versión	1.0
Estado	En vigor
Referencia/OID	1.3.6.1.4.1.58894.2.01
Fecha de emisión	21/07/2023
Localización	Política del servicio

Historial de cambios y revisión

**LAS IMPRESIONES NO ESTÁN CONTROLADAS
LA VERSIÓN VIGENTE SE CONSULTA EN SITIO WEB**

POLITICA DEL SERVICIO DE ENTREGA ELCTRÓNICA CERTIFICADA	VERSIÓN 1	
	FECHA DE APROBACIÓN: 24/07/2023	Página 2 de 47
OID	1.3.6.1.4.1.58894.2.01	PÚBLICO

VERSIÓN	FECHA			NATURALEZA DEL CAMBIO	REVISIÓN	APROBACIÓN
	AA	MM	DD			
1.0	2023	07	21	Creación del documento	David Huerta	Rocío Casanova

POLITICA DEL SERVICIO DE ENTREGA ELCTRÓNICA CERTIFICADA	VERSIÓN 1	
	FECHA DE APROBACIÓN: 24/07/2023	Página 3 de 47
OID	1.3.6.1.4.1.58894.2.01	PÚBLICO

INDICE

1. INTRODUCCIÓN.....	5
2. OBJETO	5
3. NORMATIVA Y ESTÁNDARES APLICABLES	6
4. NOMBRE DEL DOCUMENTO E IDENTIFICACIÓN DE FACTUM	7
5. DEFINICIONES Y ACRÓNIMOS	8
5.1 DEFINICIONES	8
5.2 ACRÓNIMOS	10
6. REQUERIMIENTO DE CONFORMIDAD.....	11
7. PARTICIPANTES EN EL SERVICIO DE ENTREGA ELECTRÓNICA CERTIFICADA.....	12
7.1 Prestador del Servicio de Entrega Electrónica Certificada.....	12
7.2 Operador de Verificación de Identidad	12
7.3 Emisor.....	13
7.4 Destinatario.....	14
7.5 Terceras Partes	15
7.6 Otros Prestadores de Servicios Cualificados intervinientes	16
8. ROLES DE CONFIANZA	16
9. INTEGRIDAD Y CONFIDENCIALIDAD DEL CONTENIDO DEL USUARIO	17
10. IDENTIFICACIÓN Y AUTENTICACIÓN DE LOS USUARIOS	19
10.1 VERIFICACIÓN DE LA IDENTIDAD INICIAL DEL EMISOR	19
10.2 IDENTIFICACIÓN DEL DESTINATARIO Y ENTREGA DEL CONTENIDO DE USUARIO	20
11. REFERENCIAS DE TIEMPO	22
12. EVENTOS Y EVIDENCIAS	22
12.1 REGISTRO DE EVENTOS.....	22
12.2 EVENTOS REGISTRADOS POR EL SERVICIO DE ENTREGA ELECTRÓNICA CERTIFICADA.....	23
13. OBLIGACIONES DE LAS PARTES	33
13.1 OBLIGACIONES DE FACTUM ID COMO PRESTADOR DEL SERVICIO	33
13.2 OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO	35
13.3 OBLIGACIONES DE LOS PROVEEDORES.....	36
13.4 OBLIGACIONES DE TERCERAS PARTES CONFIANTES	36
13.5 RESPONSABILIDADES	37
14. USO DE LOS SERVICIOS.....	38

POLITICA DEL SERVICIO DE ENTREGA ELCTRÓNICA CERTIFICADA	VERSIÓN 1	
	FECHA DE APROBACIÓN: 24/07/2023	Página 4 de 47
OID	1.3.6.1.4.1.58894.2.01	PÚBLICO

14.1	USOS PERMITIDOS	39
14.2	USOS PROHIBIDOS	39
15.	TERMINACIÓN DEL SERVICIO	39
16.	CONTROLES DE SEGURIDAD	41
16.1	SEDE E INSTALACIONES Y MEDIDAS DE SEGURIDAD FÍSICAS Y AMBIENTALES	41
16.2	SEGURIDAD LÓGICA, CONTROLES DE ACCESO	41
16.3	CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN Y GESTIÓN DE ACTIVOS DOCUMENTOS	41
16.4	COPIAS DE RESPALDO Y PROCEDIMIENTO DE RECUPERACIÓN	41
16.5	MEDIDAS DE SEGURIDAD EN OPERACIONES Y COMUNICACIONES	41
16.6	PROCEDIMIENTOS DE AUDITORÍA DE SEGURIDAD	41
16.7	SEGURIDAD EN LOS RECURSOS HUMANOS	42
16.8	CONTINUIDAD DEL SERVICIO	43
16.9	REVISIÓN PERIÓDICA DE LA SEGURIDAD	43
17.	AUDITORIAS DE CONFORMIDAD	43
17.1	PLAN DE ACCIONES CORRECTIVAS	44
17.2	COMUNICACIONES DE RESULTADOS	44
17.3	FRECUENCIAS DE LAS AUDITORÍAS INTERNAS	44
18.	DEBER DE CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL	44
18.1	DEBER DE CONFIDENCIALIDAD	44
18.2	PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL	45
19.	TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO	45
19.1	Disponibilidad del servicio	45
20.	RESOLUCIÓN DE RECLAMACIONES, QUEJAS O SUGERENCIAS DEL SERVICIO	46
21.	JURISDICCIÓN APLICABLE	46
22.	APROBACIÓN Y REVISIÓN DE LA POLÍTICA	47

POLITICA DEL SERVICIO DE ENTREGA ELCTRÓNICA CERTIFICADA	VERSIÓN 1	
	FECHA DE APROBACIÓN: 24/07/2023	Página 5 de 47
OID	1.3.6.1.4.1.58894.2.01	PÚBLICO

1. INTRODUCCIÓN

FACTUM IDENTITY SOLUTIONS S.L.U. (en adelante “FACTUM ID”) tiene por objeto social la prestación de servicios a empresas, organismos públicos y particulares referentes a las tecnologías de la información. FACTUM ID ofrece servicios de confianza electrónica entre los que se encuentra el Servicio de Entrega Electrónica Certificada o “Electronic Registered Delivery Service”, por sus siglas en inglés “ERDS”, a través del cual se garantiza la seguridad y confianza necesaria en la emisión y entrega de mensajes electrónicos entre las partes, generando evidencias de todo el proceso (en adelante “**el Servicio**” o “**el Servicio de ERDS**”).

El funcionamiento de dicho servicio de entrega electrónica certificada de FACTUM ID será descrito a lo largo de la presente Política del Servicio de Entrega Electrónica Certificada (en adelante, “**la Política**”) que parte de las cuestiones generales reguladas en la Declaración de Prácticas de los Servicios Electrónicos de Confianza de FACTUM ID (en adelante “**DPC**”).

2. OBJETO

La presente Política recopila las normas y condiciones que presta FACTUM ID en relación con el Servicio de Entrega Electrónica Certificada en cumplimiento del Reglamento (UE) N.º 910/2014 del Parlamento Europeo y del Consejo de 23 de julio de 2014 relativo a la identificación electrónica y los servicios de confianza para las transacciones electrónicas en el mercado interior y por la que se deroga la Directiva 1999/93/C, y la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

Así pues, la presente Política reúne las condiciones aplicables para garantizar:

- ✓ La identificación y autenticación del emisor y destinatario de las comunicaciones.
- ✓ Las medidas de seguridad organizativas y técnicas aplicables en el servicio
- ✓ La integridad de las transacciones.
- ✓ La exactitud de la fecha y hora de envío y recepción de los datos.
- ✓ La gestión, el almacenamiento y custodia las evidencias generadas durante todo el proceso.

POLITICA DEL SERVICIO DE ENTREGA ELCTRÓNICA CERTIFICADA	VERSIÓN 1	
	FECHA DE APROBACIÓN: 24/07/2023	Página 6 de 47
OID	1.3.6.1.4.1.58894.2.01	PÚBLICO

FACTUM ID, como Prestador del servicio de entrega electrónica certificada, proporciona pruebas sobre las evidencias que ocurren durante la transferencia de datos entre las partes (por ejemplo, pruebas de que los datos han sido entregados al destinatario), de forma similar a los conocidos servicios postales físicos para los documentos en papel, como el "correo certificado" y/o el "acuse de recibo".

Las evidencias quedarán recopiladas en un documento que será generado, firmado y sellado electrónicamente por FACTUM ID y que queda a disposición de las partes interesadas, conservándose el tiempo legal o contractual establecido.

El servicio que ofrece FACTUM ID se basa en un “modelo Black Box” que consiste en un sistema bajo responsabilidad de un único proveedor de servicios de entrega electrónica certificada, y que no interopera ni se relaciona con otros prestadores de servicios de entrega electrónica certificada

3. NORMATIVA Y ESTÁNDARES APLICABLES

Las normas y estándares de aplicación descrito en esta Declaración de Prácticas de Certificación son las siguientes:

- Reglamento (UE) 910/2014, del Parlamento y del Consejo, de 23 de julio de 2014, relativo a la identificación electrónica y los servicios de confianza para las transacciones electrónicas en el mercado interior.
- Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.
- 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 con arreglo 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, 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.

POLITICA DEL SERVICIO DE ENTREGA ELCTRÓNICA CERTIFICADA	VERSIÓN 1	
	FECHA DE APROBACIÓN: 24/07/2023	Página 7 de 47
OID	1.3.6.1.4.1.58894.2.01	PÚBLICO

- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de protección de datos personales y garantía de los derechos digitales.
- Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico

Igualmente, el contenido de la presente Política se encuentra alineado no solo con la normativa anterior si no de acuerdo con las indicaciones de los estándares del Instituto Europeo de Normas de Telecomunicaciones o estándares “ETSI” conforme a las siguientes especificaciones técnicas:

- EN 319 401 (requerimientos generales para proveedores de servicios de confianza).
- ETSI EN 319 521 “Policy and security requirements for Electronic Registered Delivery Service Providers”.
- ETSI EN 319 522 “Electronic Registered Delivery Services”; Part 1, 2.

4. NOMBRE DEL DOCUMENTO E IDENTIFICACIÓN DE FACTUM

Nombre	Política del Servicio de Confianza de Entrega Electrónica Certificada
Versión	1.0
Estado	En vigor
Referencia/OID	1.3.6.1.4.1.58894.2.01
Fecha de emisión	21/07/2023
Localización	Política del servicio

Los datos identificativos relativos a FACTUM ID son los siguientes:

Razon Social	FACTUM IDENTITY SOLUTIONS SLU
CIF	B-09694217
Domicilio Social	Calle Doctor Zamenhof 36 bis, planta primera, 28027 – Madrid.

POLITICA DEL SERVICIO DE ENTREGA ELCTRÓNICA CERTIFICADA	VERSIÓN 1	
	FECHA DE APROBACIÓN: 24/07/2023	Página 8 de 47
OID	1.3.6.1.4.1.58894.2.01	PÚBLICO

Teléfono	(+34) 913 52 44 79
Email de contacto	accounts.admin@factumid.com
Nombre comercial	FACTUM ID
Dominio	https://www.factumidentity.com/

El presente documento y sus modificaciones serán publicadas en el sitio web de FACTUM y, en concreto en la siguiente URL:

<https://www.factumidentity.com/reference/sealsend/politica-servicio>

5. DEFINICIONES Y ACRÓNIMOS

5.1 DEFINICIONES

Para una mayor comprensión del contenido de la DPC se facilita, por orden alfabético, una breve definición de los siguientes términos:

- **Aplicación de entrega electrónica certificada:** sistema consistente en un software y/o hardware por medio del cual emisores y destinatarios participan en el intercambio de datos con prestadores de servicios de entrega electrónica certificada.
- **Autenticación:** Es el proceso electrónico que posibilita la identificación de una persona física o jurídica, o del origen y la integridad de datos en formato electrónico.
- **Cambio sustancial en la DPC:** Por cambio sustancial en la DPC se hace referencia a cualquier modificación que afecte a los derechos y obligaciones del conjunto de intervinientes o a la naturaleza jurídica de los servicios a los que la DPC se refiere.
- **Cifrado:** Operación mediante la cual un mensaje en claro se transforma en un mensaje ilegible.
- **Contenido del usuario:** datos originales producido por el emisor que ha de ser puesto a disposición del destinatario
- **Criptografía:** Ciencia que estudia la alteración del texto original con el objetivo de que el significado del mensaje solo pueda ser comprendido por su destinatario.
- **Destinatario:** persona física o jurídica a quien va dirigida la comunicación.

POLITICA DEL SERVICIO DE ENTREGA ELCTRÓNICA CERTIFICADA	VERSIÓN 1	
	FECHA DE APROBACIÓN: 24/07/2023	Página 9 de 47
OID	1.3.6.1.4.1.58894.2.01	PÚBLICO

- **Emisor:** persona física o jurídica que remite la comunicación
- **Entrega:** acto de cruzar con éxito la barrera del servicio de entrega electrónica certificada del destinatario a través de la aplicación/agente de entrega electrónica del destinatario.
- **Envío:** acto de hacer que el contenido del usuario esté disponible para el destinatario, dentro de los límites del servicio de entrega electrónica certificada.
- **Evidencias:** Hace referencia a todos los datos y elementos acreditativos generados durante el proceso de entrega electrónica, que permiten probar que un evento ha ocurrido en un momento determinado. Son archivados y custodiados por FACTUM ID.
- **Función hash (o función resumen):** Algoritmo que permite obtener un código alfanumérico único del documento sobre el que se aplica, no resultando posible obtener, del código alfanumérico único, el documento original por lo que se dice es irreversible. Generalmente se basan en protocolos internacionales. Aunque tiene diversas funcionalidades, se utiliza principalmente para cifrar contenido y para comprobar, por contraste, si un documento ha sufrido modificaciones ulteriores a su firma.
- **Huella digital:** La huella digital es el código alfanumérico obtenido tras haber aplicado la función hash a un documento. En ocasiones también se la denomina “resumen único” o “hash”.
- **Identificación:** Proceso mediante el cual una persona acredita su identidad.
- **Integridad del contenido:** La integridad del contenido se refiere a todo documento o conjunto de datos que no han sido objeto de cambios o alteraciones con posterioridad a su firma.
- **Prestador de Servicios de Certificación:** Según dispone la LFE es la “persona física o jurídica que expide certificados electrónicos o presta otros servicios en relación con la firma electrónica”.
- **Prestador de Servicios de Confianza:** una persona física o jurídica que presta uno o más servicios de confianza, bien como prestador cualificado o como prestador no cualificado de servicios de confianzas”.
- **Prestador de Servicio de Entrega Electrónica Certificada:** proveedor del servicio de confianza que presta el servicio de entrega electrónica certificada

POLITICA DEL SERVICIO DE ENTREGA ELCTRÓNICA CERTIFICADA	VERSIÓN 1	
	FECHA DE APROBACIÓN: 24/07/2023	Página 10 de 47
OID	1.3.6.1.4.1.58894.2.01	PÚBLICO

- **Prestador Cualificado del Servicio de Entrega Electrónica Certificada:** Proveedor del servicio que proporciona servicios cualificados de entrega electrónica certificada
- **Repudio:** Desde el punto de vista del emisor, el repudio del mensaje supone negar haberlo enviado. Desde el punto de vista del destinatario, negar haberlo recibido.
- **Sello de tiempo electrónico:** datos en formato electrónico que vinculan otros datos en formato electrónico con un instante concreto, aportando la prueba de que estos últimos datos existían en ese instante;
- **Servicio de entrega electrónica certificada:** un servicio que permite transmitir datos entre terceras partes por medios electrónicos y aporta pruebas relacionadas con la gestión de los datos transmitidos, incluida la prueba del envío y la recepción de los datos, y que protege los datos transmitidos frente a los riesgos de pérdida, robo, deterioro o alteración no autorizada;
- **Servicio cualificado de entrega electrónica certificada:** un servicio de entrega electrónica certificada que cumple los requisitos establecidos en el artículo 44 del Reglamento 910/2014 (eIDAS)
- **Usuarios:** Hace referencia a toda persona física o jurídica que hace uso de los servicios proporcionados por FACTUM ID.
- **Validación:** Procedimiento a través del cual la Autoridad de Certificación verifica la validez de la firma empleada.

5.2 ACRÓNIMOS

- **AEPD:** Agencia Española de Protección de Protección de Datos
- **CPD:** Centro de Proceso de Datos.
- **DPC:** Declaración de Prácticas de Certificación
- **eIDAS:** Reglamento 910/2014 del Parlamento y del Consejo, de 23 de julio de 2014, de identificación electrónica y servicios de confianza para las transacciones electrónicas en el mercado interior y por el que se deroga la Directiva 1999/937CE
- **ERDS:** Servicio de Entrega Electrónica Certificada
- **ERDSQ:** Servicio Cualificado de Entrega Electrónica Certificada

POLITICA DEL SERVICIO DE ENTREGA ELCTRÓNICA CERTIFICADA	VERSIÓN 1	
	FECHA DE APROBACIÓN: 24/07/2023	Página 11 de 47
OID	1.3.6.1.4.1.58894.2.01	PÚBLICO

- **LSEC:** Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.
- **LOPDGDD:** Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de protección de datos personales y garantía de los derechos digitales,
- **LSSI:** Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico
- **PSC:** Prestador de Servicios de Confianza
- **OTP:** One Time Password
- **SGSI:** Sistema de Gestión de Seguridad de la Información.
- **TSP:** Trust Service Provider. Prestador de Servicios de Confianza

6. REQUERIMIENTO DE CONFORMIDAD

FACTUM ID declara que la presente Política es aplicable al Servicio de Entrega Electrónica Certificada cumpliendo los requisitos establecidos por el Reglamento (UE) 910/2014 del Parlamento Europeo y del Consejo de 23 de julio de 2014 relativo a la identificación electrónica y los servicios de confianza para las transacciones electrónicas en el mercado interior y por la que se deroga la Directiva 1999/93/CE (Reglamento eIDAS).

FACTUM ID considera que el objeto del servicio de entrega electrónica certificada es la generación de una prueba documental que acredita el envío, la remisión por parte un emisor, la recepción y, en su caso, el acceso y descarga de contenido adjunto, o su rechazo, por parte del destinatario, de un determinado contenido del usuario, así como del momento en que se produjeron. Esta prueba documental puede utilizarse para demostrar a terceros, si es necesario, que la transacción tuvo lugar en el momento y entre las partes indicadas en la misma.

FACTUM ID garantiza, en línea con su declaración de aplicabilidad y con los requisitos legales que cumple con:

- su política de seguridad de la información, alineada con las normas jurídicas aplicable.

POLITICA DEL SERVICIO DE ENTREGA ELCTRÓNICA CERTIFICADA	VERSIÓN 1	
	FECHA DE APROBACIÓN: 24/07/2023	Página 12 de 47
OID	1.3.6.1.4.1.58894.2.01	PÚBLICO

- su Declaración de Prácticas de los servicios electrónicos de confianza
- la Política de Servicio Entrega Electrónica certificada definida en este documento.
- los requerimientos organizativos definidos en el apartado 13.1 de esta Política ERDS.
- su obligación de facilitar la información requerida, cuando sea necesaria, a sus socios comerciales, auditores y autoridades reguladoras, tal y como se especifica en los apartados 13 y 17 de esta Política ERDS, incluyendo los requisitos organizativos.
- ha implementado los controles que cumplen con los requerimientos especificados por la norma ETSI EN 319 401 y 319 521, garantizado por la implantación de un SGSI basado en la norma ISO/IEC 27001.

7. PARTICIPANTES EN EL SERVICIO DE ENTREGA ELECTRÓNICA CERTIFICADA

7.1 Prestador del Servicio de Entrega Electrónica Certificada

El Prestador del Servicio de Confianza de Entrega Electrónica Certificada es FACTUM IDENTITY SOLUTIONS S.L.U.

7.2 Operador de Verificación de Identidad

El Operador de Verificador de Identidad es aquella persona a la que FACTUM ID como Prestador de Servicio de Confianza encomienda la función de identificar fehacientemente y comprobar las circunstancias personales de los solicitantes del servicio (emisores), así como de la entrega de las claves de autenticación para poder acceder al mismo y realizar la emisión de sus comunicaciones.

La identificación y la entrega de claves de autenticación se realizarán en un entorno seguro y controlado.

POLITICA DEL SERVICIO DE ENTREGA ELCTRÓNICA CERTIFICADA	VERSIÓN 1	
	FECHA DE APROBACIÓN: 24/07/2023	Página 13 de 47
OID	1.3.6.1.4.1.58894.2.01	PÚBLICO

7.3 Emisor

El emisor es la persona física o jurídica que emite la comunicación.

El emisor debe tener suscrito un contrato de prestación de servicios con FACTUM ID.

El emisor será debidamente identificado por la plataforma del servicio de entrega electrónica certificada de FACTUM ID, de forma previa a la presentación en dicha plataforma del contenido a transmitir al destinatario.

Para realizar la transacción con FACTUM ID, es necesario que el emisor se identifique electrónicamente para el acceso al servicio de entrega electrónica certificada.

En el caso del servicio de entrega electrónica certificada será necesario la identificación fehaciente del emisor, que puede realizarse:

- Mediante un certificado cualificado de firma electrónica o sello electrónico.

FACTUM ID admitirá los prestadores que se contemplen en la lista de confianza de prestadores cualificados de servicios electrónicos de confianza y que están establecidos y supervisados en España ([TSL española](#)). En el caso de que existan actualizaciones sobre dichos prestadores, FACTUM ID comunicará a los usuarios dichas actualizaciones a través del sitio web del servicio.

- Mediante la identificación presencial ante el Operador de Verificación de Identidad designado por FACTUM ID, y en ese acto se le entregan unas claves de autenticación para que el emisor pueda utilizar el servicio de entrega.
- Mediante un proceso de Videoidentificación conforme al artículo 24.1.d) del Reglamento (UE) 910/2014 eIDAS, cumpliendo las condiciones y requisitos organizativos y técnicos establecidos, y

POLITICA DEL SERVICIO DE ENTREGA ELCTRÓNICA CERTIFICADA	VERSIÓN 1	
	FECHA DE APROBACIÓN: 24/07/2023	Página 14 de 47
OID	1.3.6.1.4.1.58894.2.01	PÚBLICO

previa su evaluación por un organismo de evaluación de la conformidad.

7.4 Destinatario

El destinatario es la persona física o jurídica a la que va dirigida la comunicación.

El destinatario, en el caso del Servicio de Entrega Electrónica Certificada, será contactado por FACTUM ID a través de un correo electrónico, donde se le comunica la puesta a disposición de una documentación o información por parte del emisor, al que puede acceder a través de la url o vínculo de acceso que se comunica en el mismo correo.

Antes de disponer de dicha documentación, el destinatario deberá identificarse ante el servicio de entrega electrónica certificada de FACTUM ID de forma fehaciente, mediante uno de estos dos sistemas:

- Con su certificado electrónico emitido por un Prestador de Servicios de Certificación Cualificado.

 FACTUM ID admitirá los prestadores que se contemplen en la lista de confianza de prestadores cualificados de servicios electrónicos de confianza y que están establecidos y supervisados en España ([TSL española](#)). En el caso de que existan actualizaciones sobre dichos prestadores, FACTUM ID comunicará a los usuarios dichas actualizaciones a través del sitio web del servicio.

- Mediante un proceso de Videoidentificación conforme al artículo 24.1.d) del Reglamento (UE) 910/2014 eIDAS, cumpliendo las condiciones y requisitos organizativos y técnicos establecidos, y previa su evaluación por un organismo de evaluación de la conformidad.

Una vez se realice la identificación del destinatario, si el resultado es satisfactorio se procede a la puesta a disposición del documento.

POLITICA DEL SERVICIO DE ENTREGA ELCTRÓNICA CERTIFICADA	VERSIÓN 1	
	FECHA DE APROBACIÓN: 24/07/2023	Página 15 de 47
OID	1.3.6.1.4.1.58894.2.01	PÚBLICO

El plazo para que el destinatario puede disponer del contenido del usuario es de 15 días. Pasado dicho plazo, el mensaje dejará de estar disponible para la recepción del destinatario.

7.5 Terceras Partes

Las Terceras Partes son aquellas partes que confían en los servicios prestados por FACTUM ID y en las evidencias generadas como resultado de la ejecución de los servicios. Así, deberán tener en cuenta los términos y condiciones del servicio.

Las Terceras Partes podrán solicitar a FACTUM ID, a través de la dirección de correo electrónico saas.support@factumidentity.com, incluyendo la referencia de la certificación que quieren comprobar, para que les sea enviada dicha certificación por correo electrónico con el fin de comprobar su veracidad.

En el caso de que el acta se presente en formato electrónico, las terceras partes deberán comprobar la validez de la firma, bien con herramientas facilitadas por aplicaciones como ADOBE o VALIDe u otras.

En caso de que una parte confiante tenga dudas de que el certificado continúe siendo válido, a pesar de la información contenida en el mismo, podrá solicitar a FACTUM ID su verificación y conformidad con la firma del mismo, escribiendo a saas.support@factumidentity.com incluyendo la referencia de la certificación que quieren comprobar.

El formato original de la declaración del servicio de ERDS de FACTUM ID se garantizará como legible por el servicio de entrega electrónica certificada, almacenando también el software para visualizarlo, antes de que se convierta en no disponible.

Cuando exista el riesgo de que un sistema específico de documento/sistema visor se vuelva obsoleto, todos los documentos afectados se copiarán de forma fiable manteniendo su semántica sin cambios en otro sistema de documento/visor adecuado mientras el más antiguo esté todavía disponible. Se incluirá una certificación de confianza declarando la correspondencia del nuevo contenido del documento con el anterior.

POLITICA DEL SERVICIO DE ENTREGA ELCTRÓNICA CERTIFICADA	VERSIÓN 1	
	FECHA DE APROBACIÓN: 24/07/2023	Página 16 de 47
OID	1.3.6.1.4.1.58894.2.01	PÚBLICO

7.6 Otros Prestadores de Servicios Cualificados intervinientes

FACTUM ID utiliza, para la Prestación del Servicio de Entrega Electrónica Certificada, los servicios de certificación cualificados de otros prestadores de servicios de confianza. Dicho prestador, en la fecha de publicación de esta DPC es Firmaprofesional, a través del cual se prestan los siguientes servicios:

- Sello Electrónico de Entidad de FACTUM ID de forma centralizada, para la realización del sello electrónico cualificado en remoto.
- Sello de Tiempo Cualificado y, como tal, emite sellos de tiempo que se incorporan a las evidencias que recoge FACTUM ID para el Servicio de Entrega Electrónica Certificada.

8. ROLES DE CONFIANZA

Los roles de confianza son estatus referidos al grado de seguridad o la asignación de determinadas tareas por parte de alguien facultado y autorizado a ello de acuerdo con la ETSI EN 319 401 y la ETSI EN 319 521.

Los roles de confianza de FACTUM ID son aprobados por el Comité de Seguridad de FACTUM ID.

Los roles de confianza identificados para la gestión del servicio de entrega electrónica certificada son los siguientes:

- **Administrador de sistemas:** los Administradores de Sistemas son los encargados de configurar, instalar y mantener los sistemas confiables de FACTUM ID para la gestión de los servicios incluyendo la recuperación del sistema.
- **Operador del sistema:** son los responsables de operar los sistemas del servicio de ERDS de FACTUM ID de manera habitual. Dan soporte a los administradores de sistemas y a los operadores de identidad en aquellos aspectos que requieran.

POLITICA DEL SERVICIO DE ENTREGA ELCTRÓNICA CERTIFICADA	VERSIÓN 1	
	FECHA DE APROBACIÓN: 24/07/2023	Página 17 de 47
OID	1.3.6.1.4.1.58894.2.01	PÚBLICO

- **Verificador de identidad:** es el encargado de garantizar que los procesos reales realizados para verificar la identidad del emisor y del destinatario sean conformes con el proceso de verificación de identidad inicial especificado.
- **Auditor interno:** está autorizado a visualizar archivos y registros de auditoría de los sistemas de confianza, así como, auditar los logs mismos. Se debe encargar de comprobar el seguimiento de incidencias y eventos, la protección de los sistemas, así como comprobar alarmas y elementos de seguridad física.
- **Responsable de los Servicios Electrónicos de Confianza:** es el encargado de gestionar y mantener el servicio de confianza de entrega electrónica certificada. Se encarga de todos los aspectos relativos a la seguridad del servicio de ERDS. Asimismo, gestiona los incidentes de seguridad de forma conjunta con el responsable de seguridad de FACTUM ID.
- **Responsable de Seguridad:** Se encarga de la administración de la implementación de las prácticas de seguridad y de los procedimientos de seguridad, tanto de forma física como de forma lógica. Este debería encargarse de verificar que toda la documentación se halle accesible cuando sea requerida y se tenga correctamente enumerada, será, así mismo, el encargado de comprobar la coherencia de la documentación con los procedimientos, activos inventariados, etc.

9. INTEGRIDAD Y CONFIDENCIALIDAD DEL CONTENIDO DEL USUARIO

FACTUM ID garantiza la adecuada disponibilidad, integridad y confidencialidad del contenido del usuario cuando utiliza el servicio de Entrega Electrónica Certificada, firmando las evidencias producidas durante el proceso de entrega con un certificado cualificado de sello electrónico  centralizado emitido por un Prestador de Servicios de Confianza Cualificado.

POLITICA DEL SERVICIO DE ENTREGA ELCTRÓNICA CERTIFICADA	VERSIÓN 1	
	FECHA DE APROBACIÓN: 24/07/2023	Página 18 de 47
OID	1.3.6.1.4.1.58894.2.01	PÚBLICO

Además, FACTUM ID protege la confidencialidad de la identidad del emisor y del destinatario, tanto durante el envío, como durante la custodia de las evidencias, cifrando las comunicaciones mediante algoritmos  SHA-512 con algoritmo Rfc2898 para derivación de claves.

FACTUM ID protege la integridad del contenido y sus metadatos asociados, tanto durante la transmisión del emisor al destinatario como entre los componentes del sistema distribuido del Servicio, así como durante el almacenamiento, debidamente conservado al menos hasta que prescriban las posibles acciones legales, mediante una firma digital soportada por un certificado cualificado generada por un Prestador de Servicios de Certificación Cualificado, e incorporando un sello de tiempo cualificado, de tal forma que se excluye la posibilidad de que los datos puedan cambiar de forma indetectable.

El servicio de Entrega Electrónica certificada permite enviar ficheros en cualquier tipo de formato.

El límite de tamaño por fichero es de 20Mb.

El servicio de Entrega Electrónica certificada rechazará ficheros que sobrepasen dicho tamaño.

El servicio de Entrega Electrónica certificada revisará y eliminará los metadatos que potencialmente vulneren la fuga de información personal y/o técnica de los ficheros a manejar en el servicio en la medida de lo posible.

Por otro lado, el sistema de Entrega Electrónica tampoco permitirá ficheros que se encuentren potencialmente infectados o corruptos. Para ello, se realizará la verificación de estado del fichero se verificará a través de la herramienta Microsoft Defender for Storage.

En ningún caso el contenido del usuario será modificado, más allá de la limpieza de los metadatos de los ficheros por el servicio de Entrega Electrónica Certificada, una vez incorporado al servicio.

POLITICA DEL SERVICIO DE ENTREGA ELCTRÓNICA CERTIFICADA	VERSIÓN 1	
	FECHA DE APROBACIÓN: 24/07/2023	Página 19 de 47
OID	1.3.6.1.4.1.58894.2.01	PÚBLICO

10. IDENTIFICACIÓN Y AUTENTICACIÓN DE LOS USUARIOS

10.1 VERIFICACIÓN DE LA IDENTIDAD INICIAL DEL EMISOR

FACTUM ID verificará la identidad inicial del emisor antes de realizar cualquier acción del servicio ERDS por uno de los siguientes métodos:

1. Mediante un certificado cualificado de firma electrónica.

FACTUM ID admitirá los prestadores que se contemplen en la lista de confianza de prestadores cualificados de servicios electrónicos de confianza y que están establecidos y supervisados en España ([TSL española](#)). En el caso de que existan actualizaciones sobre dichos prestadores, FACTUM ID comunicará a los usuarios dichas actualizaciones a través del sitio web del servicio.

2. Mediante presencia física ante el Operador de Verificación de la Identidad de FACTUM ID:

- a. Si el suscriptor es una persona natural, deberá identificarse mediante su documento de identidad (DNI, NIE, pasaporte o cualquier otro documento admitido en derecho).
- b. Si el suscriptor es una persona jurídica, el solicitante será su representante legal o voluntario con poder bastante para representar a la persona jurídica, debiendo aportar en el momento de su identificación, el CIF de la entidad, el poder de representación en vigor y su documento de identidad.
- c. Dicha verificación de la identidad permanecerá vigente con un período máximo de 5 años desde la identificación, o hasta que sea revocada.
- d. Será necesario que, en el momento de la identificación, el usuario aporte una cuenta de correo electrónico propia y su número de móvil.

POLITICA DEL SERVICIO DE ENTREGA ELCTRÓNICA CERTIFICADA	VERSIÓN 1	
	FECHA DE APROBACIÓN: 24/07/2023	Página 20 de 47
OID	1.3.6.1.4.1.58894.2.01	PÚBLICO

- e. Una vez realizada la verificación inicial, el sistema utilizado para el servicio de FACTUM ID asocia un identificador único a cada suscriptor del servicio, para que se pueda autenticar ante el mismo.
 - f. Cada vez que el usuario quiera enviar una comunicación, será necesaria su autenticación mediante las claves que se le generaron, y la inclusión de un código de un solo uso (OTP) que recibirá a través de SMS y que tiene la condición de doble factor de autenticación. Una vez autenticado en el servicio, cada envío que quiera realizar el usuario generará un nuevo OTP que deberá ser incluido previamente a la realización del mismo.
3. Mediante video-identificación desasistida, accediendo a la url <https://sealsend.es> o accediendo a través del enlace del envío en el caso de ser receptor
- a) Dicha verificación de la identidad permanecerá vigente con un período máximo de 5 años desde la identificación, o hasta que sea revocada.
 -  b) Una vez realizada la verificación inicial, el sistema utilizado para el servicio de FACTUM ID asocia un identificador único a cada suscriptor del servicio, para que se pueda autenticar ante el mismo.
 - c) Cada vez que el usuario quiera enviar una comunicación, será necesaria su autenticación mediante las claves que se le generaron, y la inclusión de un código de un solo uso (OTP) que recibirá a través de SMS y que tiene la condición de doble factor de autenticación. Una vez autenticado en el servicio, cada envío que quiera realizar el usuario generará un nuevo OTP que deberá ser incluido previamente a la realización del mismo.

10.2 IDENTIFICACIÓN DEL DESTINATARIO Y ENTREGA DEL CONTENIDO DE USUARIO

FACTUM ID entregará el contenido del usuario al destinatario únicamente después de haberle identificado satisfactoriamente.

POLITICA DEL SERVICIO DE ENTREGA ELCTRÓNICA CERTIFICADA	VERSIÓN 1	
	FECHA DE APROBACIÓN: 24/07/2023	Página 21 de 47
OID	1.3.6.1.4.1.58894.2.01	PÚBLICO

La identificación del destinatario está basada:

- en el uso de un certificado cualificado. Dicho certificado deberá estar emitido por alguno de los Prestadores de Servicios de Certificación cualificado que la plataforma admita, y que se encuentran publicados en la página web del servicio. Igualmente, la relación de Prestadores de servicios de certificación admitidos será comunicada al destinatario en el correo electrónico de puesta a disposición de la documentación y en la página web del servicio.

FACTUM ID admitirá los prestadores que se contemplen en la lista de confianza de prestadores cualificados de servicios electrónicos de confianza y que están establecidos y supervisados en España ([TSL española](#)). En el caso de que existan actualizaciones sobre dichos prestadores, FACTUM ID comunicará a los usuarios dichas actualizaciones a través del sitio web del servicio.

- Mediante video-identificación desasistida, accediendo a la url indicada en el correo electrónico de puesta a disposición del contenido de usuario. Una vez realizada la verificación inicial, el sistema utilizado para el servicio de FACTUM ID le indicará si ha sido correcta y aceptada, y en caso de resultado positivo, podrá acceder al contenido del usuario.
- Mediante presencia física si el usuario está registrado en el sistema, con los mismos requisitos definidos más arriba para el usuario emisor. Utilizando sus claves de autenticación y la inclusión de un código de un solo uso (OTP) que recibirá a través de SMS y que tiene la condición de doble factor de autenticación.

El mensaje y la documentación adjunta estará disponible para la descarga por parte del destinatario, previa su identificación, por un plazo de 15 días.

POLITICA DEL SERVICIO DE ENTREGA ELCTRÓNICA CERTIFICADA	VERSIÓN 1	
	FECHA DE APROBACIÓN: 24/07/2023	Página 22 de 47
OID	1.3.6.1.4.1.58894.2.01	PÚBLICO

Las pruebas de identificación del emisor y del destinatario serán conservadas y protegidas, de acuerdo con lo descrito en el apartado 9 del presente documento.

11. REFERENCIAS DE TIEMPO

Las evidencias sucedidas en la utilización del servicio serán selladas mediante un sello electrónico de tiempo cualificado, emitido un Prestador de Servicios de Confianza cualificado en dicho servicio.

De la misma manera, se sellará con un sello de tiempo cualificado la declaración final de evidencias, donde se recopilan todas las evidencias sucedidas en el servicio durante el envío y recepción.

FACTUM ID comprobará que el certificado de sello de tiempo utilizado se encuentra vigente, es decir, que no ha caducado ni ha sido revocado.

FACTUM ID comprobará, al menos una vez al año, que el Prestador de Servicios de Sello de tiempo continúa cualificado, realizando una interpretación de la TSL conforme con lo indicado por la Comisión Europea.

12. EVENTOS Y EVIDENCIAS

12.1 REGISTRO DE EVENTOS

FACTUM ID registrará los eventos producidos en el servicio de entrega electrónica certificada. FACTUM ID conservará obligatoriamente los siguientes eventos:

- datos de identificación de emisor y destinatario; incluidos los eventos e información de verificación de la identidad.
- datos de autenticación de emisor y destinatario; incluidos los eventos e información de verificación de la autenticidad.
- prueba de que la identidad del emisor ha sido verificada inicialmente;

POLITICA DEL SERVICIO DE ENTREGA ELCTRÓNICA CERTIFICADA	VERSIÓN 1	
	FECHA DE APROBACIÓN: 24/07/2023	Página 23 de 47
OID	1.3.6.1.4.1.58894.2.01	PÚBLICO

- registros de operación, verificación de identidad del emisor y destinatario, y comunicación;
- prueba de la verificación de identidad del destinatario antes del envío/traspaso del contenido del usuario.
- demostrar que el contenido del usuario no se ha modificado durante la transmisión. Ello se realiza mediante el sellado de la evidencia en el momento de la entrega del contenido por parte del emisor al servicio, mediante un sello de entidad e incorporando un sello de tiempo.
- tokens de sello de tiempo correspondientes a la fecha y hora de envío, consignación y entrega o rechazo en la entrega, según proceda.
- una referencia o una recopilación completa del contenido del usuario presentado;

12.2 EVENTOS REGISTRADOS POR EL SERVICIO DE ENTREGA ELECTRÓNICA CERTIFICADA

A. Eventos de identificación de los usuarios emisor/receptor del servicio

- CertificateSuccessfulIdentification:** consiste en la identificación del usuario a través de un certificado cualificado con éxito. Se produce la evidencia del usuario se ha identificado con éxito en el sistema de FACTUM ID. En el caso del emisor, la evidencia se registra en el momento de la identificación y se asigna al envío en el momento de creación del mismo. En el caso del destinatario, la evidencia se crea y se asigna al envío en el momento en que se realiza la misma.

POLITICA DEL SERVICIO DE ENTREGA ELCTRÓNICA CERTIFICADA	VERSIÓN 1	
	FECHA DE APROBACIÓN: 24/07/2023	Página 24 de 47
OID	1.3.6.1.4.1.58894.2.01	PÚBLICO

En el caso del receptor el evento es firmado y sellado por FACTUM ID con un certificado de sello electrónico cualificado y un sello de tiempo cualificado y se anexa a la declaración final de evidencias.

 Esta evidencia se reflejará en la declaración de evidencias como: CertificateSuccessfulIdentification.

- b. **CertificateFailedIdentification:** consiste en la identificación del usuario a través de un certificado cualificado sin éxito. Se produce la evidencia del usuario se ha identificado sin éxito en el sistema de FACTUM ID. En el caso del emisor esta evidencia nunca se asigna a un envío. En el caso del destinatario, la evidencia se crea y se asigna al envío en el momento en que se realiza la misma.

Esta evidencia se reflejará en la declaración de evidencias como: CertificateFailedIdentification.

- c. **VideoSuccessfulIdentification:** consiste en la identificación del usuario a través de videoID con éxito. Se produce la evidencia del usuario se ha identificado sin éxito en el sistema de FACTUM ID. En el caso del emisor, la evidencia se registra en el momento de la identificación y se asigna al envío en el momento de creación del mismo. En el caso del destinatario, la evidencia se crea y se asigna al envío en el momento en que se realiza la misma.

En el caso del receptor el evento es firmado y sellado por FACTUM ID con un certificado de sello electrónico cualificado y un sello de tiempo cualificado y se anexa a la declaración final de evidencias.

Esta evidencia se reflejará en la declaración de evidencias como:

POLITICA DEL SERVICIO DE ENTREGA ELCTRÓNICA CERTIFICADA	VERSIÓN 1	
	FECHA DE APROBACIÓN: 24/07/2023	Página 25 de 47
OID	1.3.6.1.4.1.58894.2.01	PÚBLICO

VideoSuccessfulIdentification.

- d) **VideoFailedIdentification:** consiste en la identificación del usuario a través de videoID sin éxito. Se produce la evidencia del usuario se ha identificado sin éxito en el sistema de FACTUM ID. En el caso del emisor esta evidencia nunca se asigna a un envío. En el caso del destinatario, la evidencia se crea y se asigna al envío en el momento en que se realiza la misma.

Esta evidencia se reflejará en la declaración de evidencias como:
VideoFailedIdentification.

- e) **TwoFactorSuccessfulIdentification:** consiste en la identificación del usuario a través de su usuario y contraseña más doble factor con éxito. Se produce la evidencia del usuario se ha identificado con éxito en el sistema de FACTUM ID. En el caso del emisor, la evidencia se registra en el momento de la identificación y se asigna al envío en el momento de creación del mismo. En el caso del destinatario, la evidencia se crea y se asigna al envío en el momento en que se realiza la misma.

Esta evidencia se reflejará en la declaración de evidencias como:
TwoFactorSuccessfulIdentification.

- f) **TwoFactorFailedIdentification:** consiste en la identificación del usuario a través de su usuario y contraseña más doble factor sin éxito. Se produce la evidencia del usuario se ha identificado sin éxito en el sistema de FACTUM ID. En el caso del emisor esta evidencia nunca se asigna a un envío. En el caso del destinatario, la evidencia se crea y se asigna al envío en el momento en que se realiza la misma.

POLITICA DEL SERVICIO DE ENTREGA ELCTRÓNICA CERTIFICADA	VERSIÓN 1	
	FECHA DE APROBACIÓN: 24/07/2023	Página 26 de 47
OID	1.3.6.1.4.1.58894.2.01	PÚBLICO

Esta evidencia se reflejará en la declaración de evidencias como:
TwoFactorFailedIdentification.

- g) **RequestedOtpForAuthorisation:** consiste en la petición de un código OTP para la identificación de un usuario en el servicio de entrega electrónica certificada de FACTUM ID en un momento dado, y el código se ha enviado al destino del usuario con éxito.

Esta evidencia se reflejará en la declaración de evidencias como:
RequestedOtpForAuthorisation.

- h) **ExpiredOtpForAuthorisation:** consiste en la expiración de un código OTP pedido por el usuario para su identificación en el servicio de entrega electrónica certificada de FACTUM ID en un momento dado, el usuario ha pedido un código y éste ha superado el tiempo de actividad.

Esta evidencia se reflejará en la declaración de evidencias como:
ExpiredOtpForAuthorisation.

- i) **WrongInputOtpForAuthorisation:** consiste en la introducción errónea de un código OTP para la identificación de un usuario en el servicio de entrega electrónica certificada de FACTUM ID en un momento dado.

Esta evidencia se reflejará en la declaración de evidencias como:
WrongInputOtpForAuthorisation.

B. Eventos del Servicio de Entrega Electrónica en origen:

- a. **UploadedFile:** consiste en la subida de un fichero asignado al envío subido en el sistema de FACTUM ID con éxito. Se produce la evidencia de que el fichero ha sido analizado por el sistema de FACTUM ID en un momento dado.

POLITICA DEL SERVICIO DE ENTREGA ELCTRÓNICA CERTIFICADA	VERSIÓN 1	
	FECHA DE APROBACIÓN: 24/07/2023	Página 27 de 47
OID	1.3.6.1.4.1.58894.2.01	PÚBLICO

Esta evidencia se reflejará en la declaración de evidencias como: UploadedFile.

- b. **NonUploadedFile**: consiste en la subida de un fichero asignado al envío subido en el sistema de FACTUM ID sin éxito. Se produce la evidencia de que el fichero ha sido analizado y aceptado por el servicio de entrega electrónica certificada de FACTUM ID en un momento dado y se procede a la cancelación del envío.

Esta evidencia se reflejará en la declaración de evidencias como: NonUploadedFile.

- c. **SubmissionAcceptance**: consiste en la aceptación del envío de la notificación por parte del Servicio. El emisor, debidamente identificado, ha presentado el contenido del usuario ante la plataforma de ERDS de FACTUM ID como Prestador del Servicio de Entrega Electrónica, y éste lo ha aceptado para a su vez intentar hacer la entrega a su destinatario. Todo ello produce la evidencia de Aceptación del envío que se produce en el momento indicado en dicha evidencia.

Este evento es firmado y sellado por FACTUM ID con un certificado de sello electrónico cualificado y un sello de tiempo cualificado y se anexa a la declaración final de evidencias.

Esta evidencia se reflejará en la declaración de evidencias como: SubmissionAcceptance

- d. **SubmissionRejection**: consiste en el rechazo del envío de la notificación por parte del sistema. El emisor, debidamente identificado, ha presentado el contenido del usuario ante la plataforma del sistema de FACTUM ID, y éste lo ha rechazado. Todo ello produce la evidencia

POLITICA DEL SERVICIO DE ENTREGA ELCTRÓNICA CERTIFICADA	VERSIÓN 1	
	FECHA DE APROBACIÓN: 24/07/2023	Página 28 de 47
OID	1.3.6.1.4.1.58894.2.01	PÚBLICO

de Rechazo del envío, que se produce en el momento indicado en dicha evidencia.

Esta evidencia se reflejará en la declaración de evidencias como: SubmissionRejection

C. Eventos de la notificación del contenido al destinatario:

- a. **NotificationForAcceptance**: consiste en el envío del mensaje al destinatario solicitando su aceptación. Se produce la evidencia de que el Servicio de entrega electrónica certificada de FACTUM ID ha enviado una notificación al destinatario, en un momento dado, comunicando la puesta a su disposición de un mensaje, y solicitando su aceptación.

Esta evidencia se reflejará en la declaración de evidencias como:NotificationForAcceptance

- b. **NotificationForAcceptanceFailure**: consiste en la existencia de un fallo en el envío de la notificación para la aceptación por el destinatario. El Servicio no ha podido notificar al destinatario la puesta a disposición de un mensaje, debido a un fallo en la notificación. En este caso, se comunica al emisor directamente la declaración final.

Esta evidencia se reflejará en la declaración de evidencias como:NotificationForAcceptanceFailure

D. Eventos de aceptación/rechazo del envío por parte del destinatario

- a. **ConsignmentAcceptance**: consiste en la aceptación por parte del destinatario del envío. Se produce la evidencia de que el destinatario, debidamente identificado tal y como se puede probar con la información de los datos de identificación y verificación de la identidad del destinatario, ha aceptado recibir el contenido del usuario.

POLITICA DEL SERVICIO DE ENTREGA ELCTRÓNICA CERTIFICADA	VERSIÓN 1	
	FECHA DE APROBACIÓN: 24/07/2023	Página 29 de 47
OID	1.3.6.1.4.1.58894.2.01	PÚBLICO

Este evento es firmado y sellado por FACTUM ID con un certificado de sello electrónico cualificado y un sello de tiempo cualificado y se anexa a la declaración final de evidencias.

Esta evidencia se reflejará en la declaración de evidencias como: ConsignmentAcceptance.

- b. **ConsignmentRejection:** consiste en el rechazo por parte del destinatario del envío. Se produce la evidencia de que el destinatario, debidamente identificado tal y como se puede probar con la información de los datos de identificación y verificación de la identidad del destinatario, ha rechazado recibir el contenido del usuario.

 Este evento es firmado y sellado por FACTUM ID con un certificado de sello electrónico cualificado y un sello de tiempo cualificado y se anexa a la declaración final de evidencias.

Esta evidencia se reflejará en la declaración de evidencias como:ConsignmentRejection.

- c. **AcceptanceRejectionExpiry:** consiste en la caducidad del envío. Se produce la evidencia de que el destinatario no ha realizado ninguna acción para aceptar o rechazar el contenido del usuario, transcurrido un determinado periodo de tiempo según las políticas aplicables, que se funcionalmente establece en 15 días.

Esta evidencia se reflejará en la declaración de evidencias como:AcceptanceRejectionExpiry.

E. Eventos de entrega del contenido del usuario al destinatario

- a. **DeliveryConsignment:** consiste en la visualización de la vista para aceptar/rechazar de la entrega por el destinatario con éxito. Se

POLITICA DEL SERVICIO DE ENTREGA ELCTRÓNICA CERTIFICADA	VERSIÓN 1	
	FECHA DE APROBACIÓN: 24/07/2023	Página 30 de 47
OID	1.3.6.1.4.1.58894.2.01	PÚBLICO

produce la evidencia de que el usuario se ha identificado fehacientemente y ha podido acceder a la vista de aceptación de la entrega en el servicio de entrega electrónica certificada de FACTUM ID en un momento dado con éxito.

Esta evidencia se reflejará en la declaración de evidencias como: DeliveryConsignement.

- a. **ContentConsignment:** puesta a disposición del contenido al destinatario.

Este evento es firmado y sellado por FACTUM ID con un certificado de sello electrónico cualificado y un sello de tiempo cualificado y se anexa a la declaración final de evidencias.

Esta evidencia se reflejará en la declaración de evidencias como:ContentConsignment.

- b. **ReceptorIdentification:** consiste en la confirmación de identificación del usuario destinatario o receptor a través de:

- Un código OTP si el usuario se ha identificado inicialmente a través de videoID o con su usuario + doble factor.
- A través de la verificación de su certificado si el usuario se ha identificado inicialmente a través de un certificado cualificado.

Se produce la evidencia de verificación de identificación del usuario destinatario o receptor en el sistema de FACTUM ID.

Esta evidencia se reflejará en la declaración de evidencias como: ReceptorIdentification.

POLITICA DEL SERVICIO DE ENTREGA ELCTRÓNICA CERTIFICADA	VERSIÓN 1	
	FECHA DE APROBACIÓN: 24/07/2023	Página 31 de 47
OID	1.3.6.1.4.1.58894.2.01	PÚBLICO

- f. **ExpiredOtpToDownloadDocuments:** consiste en la expiración de un código OTP pedido por el usuario para su verificación de identidad al descargar los documentos de un envío en el servicio de entrega electrónica certificada de FACTUM ID en un momento dado, el usuario ha pedido un código y éste ha superado el tiempo de actividad.

Esta evidencia se reflejará en la declaración de evidencias como:
ExpiredOtpToDownloadDocuments.

- g. **WrongInputOtpToDownloadDocuments:** consiste en la introducción errónea de un código OTP para la verificación de identidad de un usuario a la hora de descargar los documentos de un envío en el servicio de entrega electrónica certificada de FACTUM ID en un momento dado.

Esta evidencia se reflejará en la declaración de evidencias como:
WrongInputOtpToDownloadDocuments.

- c. **ContentHandover:** consiste en la entrega del contenido al destinatario con éxito. Se produce la evidencia de que el contenido del usuario ha cruzado con éxito la frontera del servicio de entrega electrónica certificada de FACTUM ID en un momento dado, hacia la aplicación del destinatario y fue entregada con éxito, previa autenticación del destinatario.

Este evento es firmado y sellado por FACTUM ID con un certificado de sello electrónico cualificado y un sello de tiempo cualificado y se anexa a la declaración final de evidencias.

Esta evidencia se reflejará en la declaración de evidencias como:
ContentHandover.

POLITICA DEL SERVICIO DE ENTREGA ELCTRÓNICA CERTIFICADA	VERSIÓN 1	
	FECHA DE APROBACIÓN: 24/07/2023	Página 32 de 47
OID	1.3.6.1.4.1.58894.2.01	PÚBLICO

- d. **ContentHandoverFailure:** consiste en el fallo en la entrega del contenido del usuario. El contenido del usuario no ha cruzado con éxito la frontera del servicio de entrega electrónica certificada de FACTUM ID, hacia la aplicación del destinatario, debido a errores técnicos o por caducidad del periodo de tiempo para acceder al contenido por parte del destinatario.

Este evento es firmado y sellado por FACTUM ID con un certificado de sello electrónico cualificado y un sello de tiempo cualificado y se anexa a la declaración final de evidencias.

Esta evidencia se reflejará en la declaración de evidencias como: ContentHandoverFailure.

F. **Eventos transversales del proceso:**

- **ErrorDeliveryProcess:** consiste en un error en el proceso del servicio de entrega electrónica cualificada en el sistema de FACTUM ID. Se produce la evidencia de que ha sucedido un error interno en el servicio de entrega electrónica certificada de FACTUM ID en un momento dado y se procede a la cancelación del envío. Esta evidencia solo sucede si el sistema de entrega electrónica cualificada o algunos de los sistemas de terceros que le dan soporte no están disponibles o no funcionan correctamente.

Esta evidencia se reflejará en la declaración de evidencias como: ErrorDeliveryProcess.

El sistema utilizado para el Servicio de ERDS conserva todas estas evidencias, que serán incorporadas a la declaración final de evidencias emitida y sellada por FACTUM ID con un certificado de sello electrónico cualificado y un sello de tiempo igualmente cualificado. Este documento quedará a disposición de las partes y

POLITICA DEL SERVICIO DE ENTREGA ELCTRÓNICA CERTIFICADA	VERSIÓN 1	
	FECHA DE APROBACIÓN: 24/07/2023	Página 33 de 47
OID	1.3.6.1.4.1.58894.2.01	PÚBLICO

terceros interesados durante todo el plazo de conservación. Dicha declaración de evidencias se enviará por correo electrónico al emisor y, en su caso, al destinatario, y quedará a disposición de los usuarios en el portal del servicio de entrega electrónica certificada de FACTUM ID. Las evidencias particulares de envío y recepción de la notificación siempre estarán a disposición de las partes mediante la solicitud al correo saas.support@factumidentity.com.

FACTUM ID custodia dichas evidencias durante 15 años, tal y como exige la Ley 6/2020, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

Además, FACTUM ID revisa los registros de auditoría periódicamente, verificando su normal actividad y que no han sido manipulados. Se utilizan controles de acceso físico y lógico para los ficheros de registro, quedando protegidos de accesos, modificaciones o eliminaciones no autorizadas. Estos registros de auditoria serán retenidos por un período mínimo de 2 años.

13. OBLIGACIONES DE LAS PARTES

13.1 OBLIGACIONES DE FACTUM ID COMO PRESTADOR DEL SERVICIO

FACTUM ID, actuando como Prestador del Servicio de Confianza se obliga a:

- Prestar el servicio conforme a lo dispuesto en la DPC y en la presente Política.
- Prestar el servicio de forma diligente, garantizando que el servicio está adecuado a su cualificación.
- Publicar toda la información relevante del servicio que deba ser conocida, como las características de la prestación del servicio, las obligaciones que asumen sus suscriptores y partes usuarias y los límites de responsabilidad.

POLITICA DEL SERVICIO DE ENTREGA ELCTRÓNICA CERTIFICADA	VERSIÓN 1	
	FECHA DE APROBACIÓN: 24/07/2023	Página 34 de 47
OID	1.3.6.1.4.1.58894.2.01	PÚBLICO

- Proporcionar el acceso ininterrumpido al servicio, y comunicar a sus usuarios con la suficiente antelación la no disponibilidad del sistema en caso de realizar procesos de modificación, mejora o mantenimiento que impliquen una paralización del mismo.
- **Gar**antizar la integridad, confidencialidad y disponibilidad del contenido del usuario, dentro de la plataforma de ERDS.
- Establecer mecanismos de custodia y de transmisión segura de las evidencias producidas por el Servicio de ERDS, quedando protegidas de cualquier manipulación no autorizada, falsificación, pérdida, o destrucción.
- Garantizar que los eventos producidos por el sistema operen en sincronía con fuentes fiables de tiempo, utilizando para ello una Autoridad de Sellado de Tiempo cualificada.
- Proteger las claves privadas de los certificados cualificados utilizados en el servicio de ERDS.
- Proteger la confidencialidad de la información del usuario (emisor y destinatario) tanto durante el envío como durante la custodia de evidencia en el marco de las comunicaciones realizadas con el Servicio utilizando algoritmos de cifrado robustos.
- Conservar la información relativa al servicio de entrega electrónica certificada durante 15 años desde la finalización del servicio prestado.
- Notificar a las partes las incidencias en el servicio de ERDS de FACTUM ID que puedan afectarles.
- Disponer de un canal de comunicación con clientes y terceros para solicitudes, consultas, quejas y reclamaciones y atender a las mismas en un plazo razonable.

POLITICA DEL SERVICIO DE ENTREGA ELCTRÓNICA CERTIFICADA	VERSIÓN 1	
	FECHA DE APROBACIÓN: 24/07/2023	Página 35 de 47
OID	1.3.6.1.4.1.58894.2.01	PÚBLICO

- Notificar al Órgano Supervisor cualquier modificación sustancial producida en el servicio.
- Notificar al Órgano Supervisor, en un plazo de 24 horas, la violación de seguridad con impacto significativo en el servicio electrónico de confianza.
- Notificar a la Agencia Española de Protección de Datos las violaciones de seguridad que afecten a datos personales, en un plazo máximo de 72 horas desde que se tiene conocimiento del mismo.
- Llevar a cabo las auditorias periódicas necesarias para asegurar la adecuación y cumplimiento de la normativa aplicable, tanto interna como externa.
- Utilizar la tecnología adecuada para proteger de manera fiable todos los datos de sus clientes, así como los registros de actividad y auditoria.
- Disponer de un seguro de responsabilidad civil para cubrir los riesgos derivados del servicio y que cubra, al menos, el valor mínimo exigido por la normativa vigente.

13.2 OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO

Tanto el emisor como el destinatario tendrán las obligaciones siguientes:

- Deberán conocer y aceptar lo dispuesto en la presente Política, las condiciones, responsabilidades y limitaciones del servicio y, en su caso, lo dispuesto en el contrato de prestación del servicio.
- Deberán comunicar a FACTUM ID cualquier incidente de seguridad, fallo o situación anómala relativa al servicio de Entrega Electrónica Certificada, en el momento que lo identifique.

POLITICA DEL SERVICIO DE ENTREGA ELCTRÓNICA CERTIFICADA	VERSIÓN 1	
	FECHA DE APROBACIÓN: 24/07/2023	Página 36 de 47
OID	1.3.6.1.4.1.58894.2.01	PÚBLICO

- Deberán validar las firmas y sellos electrónicos que se han incorporado en la declaración de evidencias del Servicio.
- El emisor deberá proporcionar a FACTUM ID información veraz, completa y exacta para la prestación del servicio de entrega electrónica certificada, incluidos los datos de los destinatarios sin errores y actualizados.
- El emisor deberá comunicar sin demora cualquier modificación de las circunstancias que incidan en la prestación del servicio de Entrega Electrónica Certificada.

13.3 OBLIGACIONES DE LOS PROVEEDORES

Los proveedores de servicios que puedan tener alguna actuación en el servicio de entrega electrónica certificada de FACTUM ID, como los Prestadores de servicios de certificación que emitan los certificados electrónicos y los sellos de tiempo, deberán cumplir las siguientes obligaciones:

- Proporcionar a FACTUM ID los certificados digitales necesarios para firmar o sellar electrónicamente las evidencias, garantizando que son cualificados.
- Comunicar a FACTUM ID cualquier cambio de condición en sus certificados vigentes.
- Proporcionar a FACTUM ID los sellos de tiempo necesarios para sellar temporalmente los eventos y las declaraciones finales, garantizando que el certificado que los emite es cualificado.
- Custodiar de forma diligente los certificados cualificados que se alojen en las instalaciones del Prestador del Servicio de Confianza.

13.4 OBLIGACIONES DE TERCERAS PARTES CONFIANTES

POLITICA DEL SERVICIO DE ENTREGA ELCTRÓNICA CERTIFICADA	VERSIÓN 1	
	FECHA DE APROBACIÓN: 24/07/2023	Página 37 de 47
OID	1.3.6.1.4.1.58894.2.01	PÚBLICO

Las personas físicas o jurídicas que confíen en el servicio prestado en el servicio de ERDS por FACTUM ID deberán:

- Conocer las limitaciones de uso (si las hubiera) del servicio, según la presente Política, así como los términos y condiciones del servicio.
- Cumplir con lo dispuesto en la normativa aplicable.
- Reportar tan pronto como sea posible, a FACTUM ID cualquier incidente relacionado con el servicio, que tenga conocimiento.
- Validar las firmas y sellos electrónicos que se han incorporado en las declaraciones de evidencias del servicio.

13.5 RESPONSABILIDADES

FACTUM ID como Prestador de Servicios de Confianza se encuentra sujeto al régimen de responsabilidad de acuerdo con el artículo 13 del eIDAS por lo que asumirá las responsabilidades por los perjuicios causados de forma deliberada o por negligencia a cualquier persona física o jurídica en los términos previstos en la legislación vigente.

A estos efectos, FACTUM ID ha suscrito un seguro de responsabilidad civil de 1.500.000 € (un millón quinientos mil de euros) para afrontar el riesgo de la responsabilidad por los daños y perjuicios que pueda ocasionar con motivo del incumplimiento por su parte de las obligaciones que impone el Reglamento eIDAS.

13.5.1 LIMITACIONES DE RESPONSABILIDAD

FACTUM ID, en el ámbito de la prestación del servicio de entrega electrónica certificada será responsable en caso de incumplimiento de las obligaciones contenidas en la presente Política y en la legislación aplicable.

FACTUM ID no asumirá responsabilidad alguna respecto de:

POLITICA DEL SERVICIO DE ENTREGA ELCTRÓNICA CERTIFICADA	VERSIÓN 1	
	FECHA DE APROBACIÓN: 24/07/2023	Página 38 de 47
OID	1.3.6.1.4.1.58894.2.01	PÚBLICO

- Los daños y perjuicios ocasionados en caso de fuerza mayor, caso fortuito o imprevisibles o que, siendo previsibles no se hayan podido evitar.
- No será responsable por el contenido de los mensajes o de los documentos enviados.
- FACTUM ID no será responsable por los daños y perjuicios si el destinatario actúa de forma negligente. Proporcionar a FACTUM ID los sellos de tiempo necesarios para sellar temporalmente los eventos y las declaraciones finales.
- FACTUM ID no responde por la negligencia en la confidencialidad y conservación de los datos de acceso al servicio por parte de los usuarios del servicio de ERDS.
- No responderá por ataques externos causados a los algoritmos criptográficos, siempre que haya aplicado la diligencia debida según el estado de la técnica, y hubiere actuado conforme a lo dispuesto en la legislación aplicable y en la presente Política.
- Los actos u omisiones realizados por el Cliente sin respetar lo establecido en esta DPC o en la legislación aplicable siendo éste quien asumirá todos los daños y perjuicios que se pudieran ocasionar. por uso inadecuado, indebido o fraudulento, siendo de exclusivo riesgo del Cliente.

14. USO DE LOS SERVICIOS

FACTUM ID, mediante su servicio de SealSign, a través del cual se presta el Servicio de ERDS, ofrece una solución válida y legal para la entrega de documentos mediante comunicaciones electrónicas, si bien el reconocimiento y validez de los efectos jurídicos de los documentos y transacciones ejecutados por los usuarios de la plataforma, serán debidamente valorados y determinados, en cada caso, por parte de los órganos jurisdiccionales correspondientes.

FACTUM ID actúa como mero proveedor de la plataforma SealSign. En consecuencia, no asumirá ninguna responsabilidad, directa o indirecta, derivada del

POLITICA DEL SERVICIO DE ENTREGA ELCTRÓNICA CERTIFICADA	VERSIÓN 1	
	FECHA DE APROBACIÓN: 24/07/2023	Página 39 de 47
OID	1.3.6.1.4.1.58894.2.01	PÚBLICO

mal uso que los Usuarios puedan hacer de la Plataforma ni derivada del contenido de los documentos objeto de firma.

14.1 USOS PERMITIDOS

Los servicios electrónicos de confianza de FACTUM ID sólo se utilizarán de acuerdo con la normativa vigente en el momento, y para las finalidades y funciones previstas en la DPC y en esta Política.

14.2 USOS PROHIBIDOS

No se permite ningún uso de los servicios contrario a la normativa española y a la Unión Europea, a los convenios internacionales ratificados por España, a la DPC de FACTUM ID y a los Términos y Condiciones del Servicio.

Los servicios electrónicos de confianza de FACTUM ID no se pueden reproducir, copiar, comercializar ni revender para ningún fin, a menos que así se estipule en un acuerdo específico para ello.

No se permite someter a la Plataforma a acciones vayan claramente orientadas a la desestabilización de la misma, como pueden ser ataques de denegación de servicios (DDoS) o situaciones semejantes.

No se permite realizar actos de ingeniería inversa, toma de requisitos y demás actividades encaminadas a desarrollar una Plataforma online similar a la de titularidad de FACTUM ID, pudiendo ser considerada esta actividad como un acto de competencia desleal y vulneración de los derechos de propiedad intelectual e industrial que FACTUM ID ostenta sobre la Plataforma

15. TERMINACIÓN DEL SERVICIO

En el caso de que FACTUM ID cese en la prestación del servicio cualificado de entrega electrónica certificada, realizará las siguientes acciones para la ejecución de la terminación:

- Notificará a los usuarios, clientes y aquellas personas físicas y jurídicas con las que FACTUM ID mantenga una relación, con una antelación mínima de 2

POLITICA DEL SERVICIO DE ENTREGA ELCTRÓNICA CERTIFICADA	VERSIÓN 1	
	FECHA DE APROBACIÓN: 24/07/2023	Página 40 de 47
OID	1.3.6.1.4.1.58894.2.01	PÚBLICO

meses, mediante correo electrónico que conste en su base de datos, y si no fuera posible, mediante publicación en su página web.

- **Se** destruirán las claves privadas, incluyendo las copias de seguridad, según los procedimientos técnicos aplicables, entre los que se encuentran, el procedimiento de uso de controles criptográficos, de tal forma que no puedan ser recuperadas en ningún caso y de conformidad con el Plan de Cese elaborado por FACTUM ID.
- Notificará al Organismo de Supervisión español, tanto el cese de la actividad como todas las circunstancias relacionadas con el cese, a través de un escrito presentado por Registro electrónico administrativo de conformidad con el artículo 24.2 a) del Reglamento eIDAS.
- El prestador del servicio de confianza con el que se llegue a un acuerdo deberá ser cualificado, y asumirá las obligaciones de mantenimiento y custodia de las declaraciones finales del Servicio, así como evidencias y eventos registrados, durante el plazo de tiempo que se hubiera. En caso de no llegar a un acuerdo con otro Prestador de Servicios de Confianza, esta información se remitirá al Ministerio competente en Servicios de Confianza Electrónicos.
- FACTUM ID podrá firmar un acuerdo de transferencia del servicio de confianza de ERDS con otro proveedor del servicio de Entrega electrónica certificada, en caso de cese del mismo.
- FACTUM ID mantendrá disponible la clave pública de su certificado de sello electrónico cualificado, durante el plazo que sea necesario.

No obstante, FACTUM ID cuenta con un Plan de Cese del Servicio de Entrega Electrónica Certificada donde describe la planificación y posibles escenarios ante el cese del Servicio y que se refleja en el documento “Plan de Cese” de FACTUM ID.

POLITICA DEL SERVICIO DE ENTREGA ELCTRÓNICA CERTIFICADA	VERSIÓN 1	
	FECHA DE APROBACIÓN: 24/07/2023	Página 41 de 47
OID	1.3.6.1.4.1.58894.2.01	PÚBLICO

16. CONTROLES DE SEGURIDAD

16.1 SEDE E INSTALACIONES Y MEDIDAS DE SEGURIDAD FÍSICAS Y AMBIENTALES

Según lo estipulado en la DPC. Sin información adicional.

16.2 SEGURIDAD LÓGICA, CONTROLES DE ACCESO

Según lo estipulado en la DPC. Sin información adicional.

16.3 CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN Y GESTIÓN DE ACTIVOS DOCUMENTOS

Según lo estipulado en la DPC. Sin información adicional.

16.4 COPIAS DE RESPALDO Y PROCEDIMIENTO DE RECUPERACIÓN

Según lo estipulado en la DPC. Sin información adicional.

16.5 MEDIDAS DE SEGURIDAD EN OPERACIONES Y COMUNICACIONES

Según lo estipulado en la DPC. Sin información adicional.

16.6 PROCEDIMIENTOS DE AUDITORÍA DE SEGURIDAD

FACTUM ID realiza, al menos, una auditoría interna anual en el Servicio de Entrega Electrónica Certificada.

FACTUM ID tiene un procedimiento donde se detallan los procesos y controles para la revisión y mejora continua de su servicio de confianza.

FACTUM ID realiza trimestralmente un análisis de vulnerabilidades de todos los sistemas de red del Servicio de Entrega Electrónica Certificada.

POLITICA DEL SERVICIO DE ENTREGA ELCTRÓNICA CERTIFICADA	VERSIÓN 1	
	FECHA DE APROBACIÓN: 24/07/2023	Página 42 de 47
OID	1.3.6.1.4.1.58894.2.01	PÚBLICO

FACTUM ID realiza un test de penetración anual en el Servicio de Entrega Electrónica Certificada.

16.7 SEGURIDAD EN LOS RECURSOS HUMANOS

El organigrama con la estructura de personal de la compañía se encuentra en el documento: “Organigrama_200723 FACTUM ID.pdf” y los roles con las responsabilidades de cada uno de los puestos se gestiona desde el Departamento de Recursos Humanos siguiendo el procedimiento y políticas detalladas en el documento: “Gestión de Recursos”.

FACTUM ID, que se encuentra dentro de la matriz FACTUM IT,  cuenta con el siguiente esquema organizativo específico:

- Responsable del servicio ERDS: encargado de la modificación del presente documento, de la organización, supervisión y control y gestión del servicio, negociar las condiciones del servicio con el cliente y reportar con la periodicidad adecuada el funcionamiento del mismo tanto al cliente como a la dirección de FACTUM.

Igualmente, deberá supervisar y garantizar la adecuación de los medios técnicos, organizativos y de personal del servicio.

Deberá procurar la adecuación del personal a las necesidades del servicio en cuanto a experiencia, conocimientos y requisitos de formación.

El Responsable de los Servicios Electrónicos de Confianza se compromete a llevar a cabo sus funciones, entre las cuales están las anteriores, y así consta por escrito.

- Operadores de Sistemas: responsables de la gestión del día a día del sistema (Monitorización, backup, recovery, etc)

POLITICA DEL SERVICIO DE ENTREGA ELCTRÓNICA CERTIFICADA	VERSIÓN 1	
	FECHA DE APROBACIÓN: 24/07/2023	Página 43 de 47
OID	1.3.6.1.4.1.58894.2.01	PÚBLICO

- Administradores de sistemas: son los encargados de configurar, instalar y mantener los sistemas confiables de FACTUM ID para la gestión de los servicios incluyendo la recuperación del sistema.
- Técnicos de soporte: responsables de la gestión del día a día de las incidencias del servicio reportadas por los clientes.
- Auditor del Sistema: encargado de realizar las auditorías internas del servicio y responsable de la seguridad del sistema.
- Verificador de identidad: Encargarse de las funciones de identificación presencial de los usuarios del servicio, así como del alta en los sistemas (SealSign), la posible revocación y mecanismos de bloqueo que puedan requerirse para la ejecución del servicio electrónico de confianza.

Existe procedimiento de actualización de conocimientos del personal afectado ante cambios tecnológicos, introducción de nuevas herramientas o modificación de procedimientos operativos. Ante cambios organizativos y de documentos relevantes se llevará a cabo sesiones formativas.

16.8 CONTINUIDAD DEL SERVICIO

Según lo estipulado en la DPC. Sin información adicional.

16.9 REVISIÓN PERIÓDICA DE LA SEGURIDAD

Según lo estipulado en la DPC. Sin información adicional.

17. AUDITORIAS DE CONFORMIDAD

Para la evaluación de la conformidad del servicio de entrega electrónica certificada es necesaria la selección de una empresa auditora homologada por ENAC para la realización de este tipo de auditorías, denominados CAB (Conformity Assessment Body).

POLITICA DEL SERVICIO DE ENTREGA ELCTRÓNICA CERTIFICADA	VERSIÓN 1	
	FECHA DE APROBACIÓN: 24/07/2023	Página 44 de 47
OID	1.3.6.1.4.1.58894.2.01	PÚBLICO

FACTUM ID tiene que someterse a una auditoria bienal donde se evalúa de nuevo la conformidad con las normas relativas al servicio de confianza cualificado. Se someterá el año intermedio a una auditoria de vigilancia y seguimiento. El auditor externo será seleccionado en el momento de la planificación de cada auditoría.

El auditor externo o equipo de auditores externos además no deberán tener ninguna relación, actual o planificada, financiera, legal, o de cualquier otra clase que pueda derivar en un conflicto de intereses con FACTUM ID.

17.1 PLAN DE ACCIONES CORRECTIVAS

Cualquier deficiencia que se identifique en la auditoria provocará un plan de acción correctiva, que determinará su corrección.

17.2 COMUNICACIONES DE RESULTADOS

Los resultados de la auditoria serán comunicados por el auditor al responsable de los Servicios electrónicos de confianza (en este caso, del Servicio de ERDS) y a las áreas afectadas, y su caso a la autoridad competente según lo que determine la legislación vigente.

17.3 FRECUENCIAS DE LAS AUDITORÍAS INTERNAS

Se realizará una auditoría anual, sobre el servicio de entrega electrónica certificada de FACTUM ID, para garantizar que su funcionamiento y operativa está adecuado con lo dispuesto en la presente Política y en la DPC de FACTUM ID.

Se pueden llevar a cabo otras auditorías técnicas y de seguridad, según el procedimiento aprobado por FACTUM ID relativo a la Gestión por Dirección y Auditorías Internas.

18.DEBER DE CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

18.1 DEBER DE CONFIDENCIALIDAD

Según lo estipulado en la DPC. Sin información adicional.

POLITICA DEL SERVICIO DE ENTREGA ELCTRÓNICA CERTIFICADA	VERSIÓN 1	
	FECHA DE APROBACIÓN: 24/07/2023	Página 45 de 47
OID	1.3.6.1.4.1.58894.2.01	PÚBLICO

18.2 PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

Según lo estipulado en los Términos y Condiciones del Servicio de Entrega Electrónica certificada y en la DPC de FACTUM ID.

19. TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO

De acuerdo con lo indicado en la parte introductoria de la presente Política, el Servicio de Entrega Electrónica Certificada de FACTUM ID tiene como objetivo ofrecer seguridad y confianza en el marco de la entrega de mensajes electrónicos entre las partes, generando así evidencias del proceso a través de una declaración de eventos en un momento determinado.

Esta declaración se enviará por correo electrónico a cada una de las partes y quedará almacenada en el sistema donde las partes interesadas podrán acceder a ella previa solicitud a FACTUM ID mediante el envío de un correo a la siguiente dirección: saas.support@factumidentity.com 

El tiempo durante el cual el destinatario puede disponer del contenido del usuario es de máximo 15 días. Una vez transcurrido dicho plazo, el mensaje no estará disponible para la recepción del destinatario.

Las partes que confían en el Servicio de Entrega Electrónica Certificada pueden obtener información adicional o detallada del servicio enviando un correo a: saas.support@factumidentity.com 

Por último, la información contenida en la declaración de FACTUM ID (que contiene las evidencias del proceso citadas en el presente documento) estará disponible para las partes y terceros que confían en el servicio durante un plazo de 15 años desde la finalización del servicio prestado. 

19.1 Disponibilidad del servicio

El servicio de entrega electrónica certificada de FACTUM ID estará disponible ininterrumpidamente 24 horas los 7 días de la semana.

POLITICA DEL SERVICIO DE ENTREGA ELCTRÓNICA CERTIFICADA	VERSIÓN 1	
	FECHA DE APROBACIÓN: 24/07/2023	Página 46 de 47
OID	1.3.6.1.4.1.58894.2.01	PÚBLICO

En este sentido, FACTUM ID firmará con sus clientes un Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA), relativo a tiempo de atención, calidad y disponibilidad del servicio ofrecido.

FACTUM ID garantizará que, en el marco del servicio de entrega electrónica certificada descrito en la presente Política, no operará de modo que se produzca algún tipo de discriminación.

Las condiciones económicas del servicio de Entrega Electrónica Certificada se establecen en oferta comercial específica que en cada caso realice FACTUM ID con sus clientes.

No obstante, FACTUM ID puede establecer marcos contractuales con clientes puntuales que particularicen estas condiciones para el escenario de colaboración establecido entre ambas partes.

20. RESOLUCIÓN DE RECLAMACIONES, QUEJAS O SUGERENCIAS DEL SERVICIO

Cualquier usuario interesado en interponer reclamaciones, quejas o realizar sugerencias en relación con el Servicio de Entrega Electrónica Certificada de, podrá hacerlo a través de la cuenta de correo electrónico de FACTUM: saas.support@factumidentity.com

En todo caso, FACTUM ID dispone de un plazo máximo de 30 días para cualquier reclamación o queja que hayan planteado los usuarios del servicio.

En caso de reclamaciones judiciales, se procederá según lo dispuesto en el apartado siguiente de la presente Política.

21. JURISDICCIÓN APLICABLE

Las relaciones entre FACTUM ID y los usuarios del servicio de Entrega Electrónica Certificada se regirán por la normativa aplicable española.

Las partes, con expresa renuncia a cualquier fuero propio que pudiera corresponderles, se someterán a la Jurisdicción y Competencia de los Juzgados y Tribunales de Madrid para cualquier cuestión relativa a la interpretación, cumplimiento o ejecución del contrato establecido entre las partes.

POLITICA DEL SERVICIO DE ENTREGA ELCTRÓNICA CERTIFICADA	VERSIÓN 1	
	FECHA DE APROBACIÓN: 24/07/2023	Página 47 de 47
OID	1.3.6.1.4.1.58894.2.01	PÚBLICO

22. APROBACIÓN Y REVISIÓN DE LA POLÍTICA

La presente Política, así como cualquier modificación sustancial sobre la misma, será aprobada por el Comité de Seguridad de FACTUM ID.

Igualmente, esta declaración será revisada anualmente, y podrá ser modificada en cualquier momento por publicación, modificación o derogación de normativa aplicable, por causas legales que le afecten, así como causas técnicas o comerciales.

Cuando se produzca una modificación de la presente Política o de la DPC de FACTUM ID, podrá serlo por causas legales, técnicas o comerciales y deberá ser notificada al Organismo de Supervisión competente en la materia.

Cualquier cambio sustancial que pueda afectar a los suscriptores del servicio o terceras partes confiantes, se comunicarán por FACTUM ID a través del sitio web donde se encuentra publicitado el servicio. En concreto en la siguiente dirección: www.factumidentity.com.

Sin perjuicio de lo anterior, los únicos cambios que pueden realizarse en esta Política y que no requieren notificación son correcciones de estilo o tipográficas, cambios de edición o cambios en los contactos.