


DIGITELTS

by MADISON[®]

**DECLARACIÓN PRÁCTICAS
DE SELLADO DE TIEMPO
(DPC)**

DIGITEL TS OID: 1.3.6.1.4.1.54225


	Área: EXPLOTACIÓN	Asunto: Certificación e-IDAS
		Proyecto: Declaración de Prácticas de Sellado de Tiempo (DPC)
Autor/es: DIGITEL TS	Fecha: 08/10/2021	Versión: 13.0

Control de ediciones

Fecha	Versión	Descripción	Autor
02/09/2016	1.0	Versión Inicial	DIGITEL TS
27/02/2019	2.0	Versión ampliada	DIGITEL TS
29/03/2019	3.0	Correcciones	DIGITEL TS
11/07/2019	4.0	Modificaciones tras Fase I eIDAS	DIGITEL TS
20/08/2019	5.0	Modificación apartados 11 y 12 tras Fase II eIDAS	DIGITEL TS
29/11/2019	6.0	Modificación diferentes apartados para alineamiento pleno con la cualificación del servicio	DIGITEL TS
18/05/2020	7.0	Modificación apartado 10, apartado 3.6 añadiendo ref. a metodología de gestión de vulnerabilidades, apartado 3.3.1, apartado 2.2 sincronización UTC	DIGITEL TS
07/08/2020	8.0	Modificación apartado 3.6 análisis de vulnerabilidades tras auditoría eIDAS 2020	DIGITEL TS
15/09/2020	9.0	Modificación apartado 3.6 de cara a auditoría extraordinaria eIDAS	DIGITEL TS
20/10/2020	10	Modificación tras revisión auditoría extraordinaria; Precisión Accuracy y apartado 1.3.2.	DIGITEL TS
29/01/2021	11	Revisión. Se añade apartado 12, referente al mantenimiento y accesibilidad de la web de DTS. Se hace referencia a la implantación de la segunda TSU.	DIGITEL TS
10/08/2021	12	Modificaciones tras revisión anual.	DIGITEL TS
08/10/2021	13	Edición Apartado 3.3 Acceso a sistemas, Apartado 3.3.1 Roles de confianza TSP, Apartado 8 Obligaciones y Responsabilidades e incorporación Apartado 13 Ciclo de vida de HSM, tras auditoría de seguimiento eIDAS.	DIGITEL TS


DERECHOS DE USO:

La presente documentación es propiedad de DIGITEL ON TRUSTED SERVICES (Digitel TS) y tiene carácter de confidencial y no podrá ser objeto de reproducción total o parcial, tratamiento informático ni transmisión de ninguna forma o por cualquier medio, ya sea electrónico, mecánico, por fotocopia, registro o cualquiera otro medio/formato. Asimismo, tampoco podrá ser objeto de préstamo, alquiler o cualquier forma de cesión de uso sin el permiso previo y escrito de Digitel TS, titular del copyright. El incumplimiento de las limitaciones señaladas por cualquier persona que tenga acceso a la documentación será perseguido conforme a ley.


	Área: EXPLOTACIÓN	Asunto: Certificación e-IDAS
		Proyecto: Declaración de Prácticas de Sellado de Tiempo (DPC)
Autor/es: DIGITEL TS	Fecha: 08/10/2021	Versión: 13.0

INDICE


1.	Introducción	6
1.1	Definiciones	6
1.2	Introducción e identificación del documento	9
1.3	Entidades y personas interviniente	11
1.3.1	Autoridad de Sellado de Tiempo (TSA)	11
1.3.2	Autoridad de registro (AR)	11
1.3.3	Suscriptor del servicio	11
1.3.4	Parte que confía	12
1.3.5	Prestador de servicios de confianza (TSP)	12
1.3.6	Solicitante.....	12
1.4	Contacto.....	12
2.	General	13
2.1	Identificación del documento	13
2.2	Descripción del Servicio	13
2.2.1	Partes intervinientes en los servicios de DIGITEL TS	13
2.2.2	Características principales de los servicios de DIGITEL TS	14
2.2.3	DIGITEL TS Y Certificados TSU.....	15
2.2.4	Certificación de las comunicaciones realizadas	15
2.2.5	Almacenamiento y custodia.....	18
3.	Controles de las instalaciones, de gestión y operacionales.....	19
3.1	Seguridad física	19
3.2	Seguridad lógica.....	21
3.3	Acceso a sistemas	22
3.3.1	Roles de confianza de TSP	23
3.4	Sistemas de gestión y control	23
3.5	Copia de seguridad de registros	24
3.6	Análisis de vulnerabilidades.....	25
3.7	Backup remoto.....	25
3.8	Gestión de incidencias	26
3.8.1	Interrupciones planificadas	26
3.8.2	Comunicación de incidencias.....	26
4.	Plan de Continuidad del Negocio	27
5.	Auditorias de Conformidad.....	28
5.1	Perfil del auditor	28

	Área: EXPLOTACIÓN	Asunto: Certificación e-IDAS
		Proyecto: Declaración de Prácticas de Sellado de Tiempo (DPC)
Autor/es: DIGITEL TS	Fecha: 08/10/2021	Versión: 13.0

5.2	Criterios de Auditoría	28
5.3	Frecuencia	29
5.4	Plan de Acción	29
5.5	Comunicación de resultados	29
6.	Política de Confidencialidad	30
6.1	Clasificación de la información	30
6.2	Tratamiento de la Información	31
7.	Protección de Datos Personales.....	32
7.1	Protección de Datos de Carácter Personal	33
8.	Obligaciones y responsabilidades	34
8.1	Responsabilidades	34
8.1.1	Responsabilidades específicas	34
8.1.2	Responsabilidades financieras	34
8.1.3	Comunicación a Autoridades Administrativas/Judiciales	34
8.2	Obligaciones	34
8.2.1	Obligaciones previas a la expedición de un certificado	35
8.2.2	Obligaciones del Suscriptor del servicio	35
8.2.3	Obligaciones de Terceras Partes	35
9.	Notificaciones	36
10.	Control de revisiones	36
11.	Modificaciones del Documento	37
11.1	Publicación	37
12.	Accesibilidad y mantenimiento de la página web de DTS	38
13.	Ciclo de vida de HSM.....	39
13.1	Adquisición de los HSM	39
13.2	Fin de ciclo de vida de los HSM	39
14.	Fin de Prestación del Servicio	40
14.1	Portabilidad	40
14.2	Garantías por Cese de Actividad DIGITEL TS	40
15.	Condiciones Generales de Uso	41
15.1	Objeto de los Servicios	41
15.2	Ámbito Territorial y organización del Servicio.....	41
15.3	Modelo de prestación del Servicio.....	41
15.4	Condiciones Económicas	42
15.5	Confidencialidad de la Información Intercambiada	42

	Área: EXPLOTACIÓN	Asunto: Certificación e-IDAS
		Proyecto: Declaración de Prácticas de Sellado de Tiempo (DPC)
Autor/es: DIGITEL TS	Fecha: 08/10/2021	Versión: 13.0


15.6 Tratamiento de Datos Personales 43

	Área: EXPLOTACIÓN	Asunto: Certificación e-IDAS
		Proyecto: Declaración de Prácticas de Sellado de Tiempo (DPC)
Autor/es: DIGITEL TS	Fecha: 08/10/2021	Versión: 13.0


1. Introducción

1.1 Definiciones


<u>CONCEPTO</u>	<u>DEFINICIÓN</u>
AUTORIDAD DE CERTIFICACIÓN (AC)	Es la entidad responsable de la emisión, y gestión de los certificados digitales. Actúa como tercera parte de confianza entre el sujeto/firmante y la parte usuaria, vinculando una determinada clave pública con una persona.
AUTORIDAD DE POLITICAS	Persona o conjunto de personas responsable de todas las decisiones relativas a la creación, administración, mantenimiento y supresión de las políticas de certificación y DPC.
AUTORIDAD DE REGISTRO (AR)	Entidad responsable de la gestión de las solicitudes e identificación y registro de los solicitantes de un certificado.
CERTIFICADO ELECTRÓNICO	Documento firmado electrónicamente por un prestador de servicios de certificación que vincula unos datos de verificación de firma a un firmante y confirma su identidad.
CLAVE PRIVADA (Datos de creación de firma)	Valor matemático conocido únicamente por el suscriptor y usado para la creación de una firma digital o el descifrado de datos.
CLAVE PÚBLICA (Datos de verificación de firma)	Valor matemático conocido públicamente y usado para la verificación de una firma digital o el cifrado de datos.
CRL	Archivo que contiene una lista de los certificados que han sido revocados en un periodo de tiempo determinado y que es firmada por la AC.
DPC (Declaración de Prácticas de Sellado de Tiempo)	Declaración de DIGITEL TS puesta a disposición del público por vía electrónica y de forma gratuita realizada en calidad de Prestador de Servicios de Sello de Tiempo en cumplimiento de lo dispuesto por la Ley.
e-IDAS	<i>Reglamento (UE) N° 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.</i>
ENTIDAD	Empresa u organización de cualquier tipo con la que el solicitante tiene algún tipo de vinculación.
FIRMA DIGITAL	El resultado de la transformación de un mensaje, o cualquier tipo de dato, por la aplicación de la clave privada en conjunción con unos algoritmos conocidos, garantizando: Integridad (los datos no han sido modificados), Identificación (la persona que forma los datos es quién dice ser).

	Área: EXPLOTACIÓN	Asunto: Certificación e-IDAS
		Proyecto: Declaración de Prácticas de Sellado de Tiempo (DPC)
Autor/es: DIGITEL TS	Fecha: 08/10/2021	Versión: 13.0

FUNCIÓN HASH	Operación que se realiza sobre un conjunto de datos de cualquier tamaño, de forma que el resultado obtenido es otro conjunto de datos de tamaño fijo, independientemente del tamaño original, y que tiene la propiedad de estar asociado.
HASH O HUELLA DIGITAL	Resultado de tamaño fijo que se obtiene tras aplicar una función hash a un mensaje y que cumple la propiedad de estar asociado unívocamente a los datos iniciales.
Ley 6/2020, de 11 de noviembre	<i>Ley reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>
LOPDGDD	<i>Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales</i>
LSSI	<i>Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico.</i>
NTP	Network Time Protocol – Protocolo de Internet para sincronizar los relojes de los sistemas informáticos.
POLÍTICA DE CERTIFICACIÓN	Conjunto de reglas que definen la aplicabilidad de un certificado en una comunidad y/o en alguna aplicación, con requisitos de seguridad y de utilización comunes
PKI	Public Key Infrastructure – Infraestructura de Clave Pública.
PIN	Contraseña secreta que se precisa para formalizar operación de identificación y firma por medios electrónicos.
REVOCACIÓN DE CERTIFICADOS	Cambio en el estado del certificado motivado por la pérdida de validez de éste en función de alguna circunstancia distinta a la de su caducidad.
RGPD	<i>REGLAMENTO (UE) 2016/679 DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE</i>
RLOPD	<i>Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, Reglamento de Desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.</i>
SOLICITANTE	El solicitante podrá ser el mismo Sujeto/titular del certificado o un apersona física apoderada o autorizada para realizar determinados trámites en nombre y representación de la entidad.
SUJETO/FIRMANTE	La persona física cuya clave pública es certificada por la Autoridad de Certificación y dispone de una privada válida para generar firmas digitales.

	Área: EXPLOTACIÓN	Asunto: Certificación e-IDAS
		Proyecto: Declaración de Prácticas de Sellado de Tiempo (DPC)
Autor/es: DIGITEL TS	Fecha: 08/10/2021	Versión: 13.0

TSA	<i>Time Stamp Authority – Autoridad de Sellado de Tiempo.</i> Prestador de servicios de certificación que proporciona la certeza sobre la preexistencia de determinados documentos electrónicos a un momento dado.
------------	--

	Área: EXPLOTACIÓN	Asunto: Certificación e-IDAS
		Proyecto: Declaración de Prácticas de Sellado de Tiempo (DPC)
Autor/es: DIGITEL TS	Fecha: 08/10/2021	Versión: 13.0

1.2 Introducción e identificación del documento

Por no haber una definición específica del concepto de Declaración de Prácticas de Sellado de Tiempo (DPC), DIGITEL TS entiende que es necesario informar de su posición frente a este concepto.


La Declaración de Prácticas de Sellado de Tiempo (DPC) es un conjunto de prácticas adoptadas por una Autoridad de Certificación (AC) para la emisión de sellos de tiempo. Ligado al Sellado de Tiempo se encuentra la parte de certificación, por consiguiente y de forma general, la unión de ambas partes contiene información detallada sobre el sistema de seguridad de DIGITEL TS, soporte, administración y emisión de los sellos de tiempo, además sobre la relación de confianza entre el Sujeto/Firmante, la Parte Usuaría y la Autoridad de Sellado.

Este documento especifica "cómo" se cumplen los requerimientos de seguridad impuestos por la Política de Sellado de Tiempo.

La estructura de este documento está basada en la especificación del estándar "RFC3647-Internet X.509 Public Key Infrastructure: Certificate Policy and Certification Practices Framework" propuesta por Network Working Group para este tipo de documentos.

Los elementos del formato de un **certificado X.509** son:

- **Versión:** Contiene el número de versión del certificado codificado.
- **Número de serie del certificado:** Es un número entero asignado por la autoridad certificadora. Cada certificado tiene un número de serie asignado.
- **Identificador del algoritmo de firmado:** Este campo identifica el algoritmo empleado para firmar el certificado.
- **Nombre del emisor:** Este campo identifica la Autoridad de Certificación que ha firmado y emitido el certificado.
- **Periodo de validez:** Este campo indica el periodo de tiempo durante el cual el certificado es válido y la Autoridad de Certificación está obligada a mantener información sobre el estado del mismo.
- **Nombre del sujeto:** Este campo identifica la identidad cuya clave pública está certificada.
- **Información de la clave pública del sujeto:** Este campo contiene la clave pública, sus parámetros y el identificador del algoritmo con el que se emplea la clave.
- **Identificador único del emisor:** Campo opcional que permite reutilizar nombres del emisor.
- **Identificador único del sujeto:** Campo opcional que permite reutilizar nombres del sujeto.

	Área: EXPLOTACIÓN	Asunto: Certificación e-IDAS
		Proyecto: Declaración de Prácticas de Sellado de Tiempo (DPC)
Autor/es: DIGITEL TS	Fecha: 08/10/2021	Versión: 13.0

DIGITEL TS tiene, entre otras, la finalidad de actuar en régimen de libre competencia como **Prestador de Servicios de Sellado de Tiempo** de conformidad con lo establecido en la *Ley 6/2020, de 11 de noviembre, Ley reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza*.

En esta DPC se detallan el conjunto de prácticas adoptadas por DIGITEL TS como Prestador de Servicios de Sellado de Tiempo para la emisión de certificados digitales con sello de tiempo y servicios de confianza basados en la normativa eIDAS:

- [ETSI EN 319 401](#): General Policy Requirements for Trust Service Providers.
- [ETSI EN 319 421](#): Policy and Security Requirements for Trust Service Providers issuing Time-Stamps.

Así mismo, estas prácticas están alineadas con las especificaciones marcadas en "[Baseline Requirements for the Issuance and Management of Publicly-trusted Certificates](#)", elaborado por el CA / Browser Forum en su versión 1.7.4.


En el caso de que exista alguna incongruencia entre la presente Declaración de Prácticas de Sellado de Tiempo y los Baseline Requirements, tendrán prioridad estos últimos sobre las presentes Prácticas de Sello de Tiempo.

Los sellos de tiempo emitidos bajo esta DPC pueden ser usados para proteger firmas electrónicas de larga duración, código ejecutable y transacciones realizadas en servicios electrónicos ofrecidos telemáticamente.

El Certificado de Sello de Tiempo es necesario para garantizar la existencia de un documento, en un tiempo concreto a través de:

- Firma digital de la autoridad de sellado de tiempo.
- Identificador electrónico único del documento (función HASH*).
- Fecha y hora recogida de una fuente fiable de tiempo.

**Para más información sobre cómo se verifica este Sello de Tiempo, consultar el [documento Anexo: Verificación del Sello de Tiempo](#).*

	Área: EXPLOTACIÓN	Asunto: Certificación e-IDAS
		Proyecto: Declaración de Prácticas de Sellado de Tiempo (DPC)
Autor/es: DIGITEL TS	Fecha: 08/10/2021	Versión: 13.0

1.3 Entidades y personas interviniente

Conforme a la terminología del *Reglamento 910/2014* relativo a la identificación electrónica y los servicios de confianza para las transacciones electrónicas en el mercado interior, DIGITEL TS actúa en el marco de esta DPC como prestador de servicios de confianza (Trusted Services Provider, TSP).

1.3.1 Autoridad de Sellado de Tiempo (TSA)

Es el componente responsable de la emisión, y gestión de los sellos de tiempo. Actúa como tercera parte de confianza, entre el sujeto/firmante y la Parte Usaria, en las relaciones electrónicas, vinculando una determinada clave pública con una persona.

Tiene la responsabilidad final en la provisión de los servicios de certificación.

Una Autoridad de Sellado De Tiempo (TSA) es un tipo de prestador de servicios de confianza (TSP) que emite sellos de tiempo.

En este caso corresponderá DIGITEL TS:

- Denominación Social: DIGITEL ON TRUSTED SERVICES, S.L.U
- NIF: B-47447560
- Domicilio Social: C/ Enrique Cubero, 9, 47014 Valladolid
- Inscrita en el Registro Mercantil de Valladolid: Tomo 891, Folio 38, Hoja VA-11307.

DIGITEL TS OID

1.3.6.1.4.1.54225.1.1

OID de los certificados adaptándose a la estructura RFC3647.


1.3.2 Autoridad de registro (AR)

Una autoridad de registro, puede ser una persona física o jurídica, que en este caso actúa mediante un acuerdo suscrito con una Autoridad de Sellado de Tiempo (TSA), encargada de emitir el certificado de TSU, en el caso de DIGITEL TS corresponde a Camerfirma. (AC Camerfirma, S.A).

1.3.3 Suscriptor del servicio

El suscriptor del servicio puede ser:

- Una persona física.
- Una persona física asociada a una entidad u organización.
- Una persona jurídica.

	Área: EXPLOTACIÓN	Asunto: Certificación e-IDAS
		Proyecto: Declaración de Prácticas de Sellado de Tiempo (DPC)
Autor/es: DIGITEL TS	Fecha: 08/10/2021	Versión: 13.0

1.3.4 Parte que confía

La persona que recibe una transacción electrónica realizada con un documento que tenga un sello de tiempo emitido por DIGITEL TS y que voluntariamente confía en el sello emitido por DIGITEL TS.

1.3.5 Prestador de servicios de confianza (TSP)

Es una persona física o jurídica que presta uno o más servicios de confianza. En este caso DIGITEL TS se trata de un prestador cualificado de servicios de confianza.

Un prestador de servicios de confianza cualificado presta uno o varios servicios de confianza cualificados.


1.3.6 Solicitante

Se refiere a la persona física que realiza la gestión de solicitud en nombre del sujeto/titular cuando éste es una persona jurídica y es responsable del cumplimiento de las obligaciones.

1.4 Contacto

- Razón Social: DIGITEL ON TRUSTED SERVICES S.L.U
- Denominación Comercial: DIGITEL TS
- CIF: B47447560
- Domicilio Social: C/ Enrique Cubero, 9, 47014 Valladolid, VALLADOLID
- Servicio de Atención al Cliente (SAC): 91 015 05 10
- Correo electrónico: comercial@digitelts.com
- Web: www.digitelts.es

Datos incorporados adaptándose a la estructura RFC3647.

	Área: EXPLOTACIÓN	Asunto: Certificación e-IDAS
		Proyecto: Declaración de Prácticas de Sellado de Tiempo (DPC)
Autor/es: DIGITEL TS	Fecha: 08/10/2021	Versión: 13.0

2. General

2.1 Identificación del documento

La Autoridad de Sellado de Tiempo, DIGITEL TS, publica las informaciones siguientes en su web:

- Los perfiles de los certificados utilizados para el sello de tiempo.
- La Declaración de Prácticas de Sellado de Tiempo (DPC).
- La Política de Sellado de Tiempo (PC).

Cualquier cambio se comunica a los usuarios por la Autoridad de Sellado de Tiempo a través del directorio. No se retira la versión anterior del documento objeto del cambio, pero se indica que ha sido sustituido por la nueva versión.

2.2 Descripción del Servicio

La modalidad del servicio ofrecido por DIGITEL TS se basa en la disposición de una plataforma tecnológica para llevar a cabo Procesos de Sello de Tiempo cualificados.

El sello electrónico de tiempo es aquél que vincula la fecha y la hora con los datos de forma que no se puedan modificar los datos sin que se detecte. Se basa en una fuente de información temporal vinculada al Tiempo Universal Coordinado (UTC) y que ha sido firmado/sellado por un Prestador de Servicios de Confianza, en este caso DIGITEL TS.

El sistema de sincronización de tiempos empleará el NTP *tiempo.camerfirma.com*.

Los sistemas se mantendrán en todo momento sincronizados con una desviación máxima de 1 segundo (Accuracy).


Los servicios que serán provistos por parte de DIGITEL TS a través de la plataforma serán los siguientes:

- Servicio de expedición de sellos electrónicos de tiempo.
- Servicios de prestador de servicios de confianza
- Servicio de Contratación y Notificación Electrónica Certificada, mediante correo electrónico y SMS certificado, que permite contratos a distancia con garantías jurídicas, de seguridad y de eficiencia.
- Servicios de Custodia Electrónica Certificada, que consiste en la conservación y custodia de documentos electrónicos con garantías de seguridad e integridad.

2.2.1 Partes intervinientes en los servicios de DIGITEL TS

- **Clientes y Usuarios:** Personas físicas y jurídicas que intervienen en una operación y por tanto aceptan los términos y condiciones en las que se prestan los servicios de sellado de tiempo.

En este caso concreto, los usuarios son los Clientes que solicitan, contratan y/o utilizan los servicios de confianza prestados por DIGITEL TS, así como los

	Área: EXPLOTACIÓN	Asunto: Certificación e-IDAS
		Proyecto: Declaración de Prácticas de Sellado de Tiempo (DPC)
Autor/es: DIGITEL TS	Fecha: 08/10/2021	Versión: 13.0

destinatarios de las comunicaciones electrónicas y los firmantes de las operaciones de contratación electrónica certificada, y que, en todo caso, confían en las evidencias electrónicas generadas como resultado de la utilización de los servicios de confianza de DIGITEL TS, como garantía jurídica y legal a los procesos de negocio de la compañía.

2.2.2 Características principales de los servicios de DIGITEL TS

Los servicios ofrecidos por DIGITEL TS a través de la plataforma tecnológica desde la cual se centralizan y gestionan todos los procesos integrantes de los servicios, tienen las siguientes características:

- **Garantizan, de forma razonable la identidad de las partes intervinientes en la comunicación o en el proceso de contratación.**


En aquellos casos en los que no fuera posible identificar al firmante se podrá realizar una grabación en el sistema donde se solicitarán al usuario los datos de identificación necesarios para poder identificarle adecuadamente (según se describe en *Reglamento e-IDAS N° 910/214 del parlamento europeo y del consejo relativo a la identificación electrónica y servicios de confianza, Artículo 24*):

- Nombre y apellidos del usuario.
- DNI/Pasaporte del usuario.
- Datos de contacto, teléfono móvil, correo electrónico, etc.

En todo momento, el sistema propuesto permite, al menos, garantizar el cumplimiento de las obligaciones en materia de identificación exigidas por parte de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) en el *Acuerdo CNS/DTSA/1743/14* sobre la obtención del Consentimiento para la Portabilidad numérica.

- **Garantiza el momento exacto de en qué se produjo la puesta a disposición de la información precontractual, y en el que tiene lugar la celebración de la contratación, mediante:**
 - La aplicación del correspondiente sellado de tiempo, la fecha y la hora exactas en el que el sistema remite el SMS al usuario con la información precontractual correspondiente.
 - La aplicación del correspondiente sellado de tiempo, la fecha y la hora exactas en el que el usuario final remite el SMS con la aceptación de las condiciones contractuales.

La fecha y la hora empleadas para sellar las comunicaciones electrónicas entre las partes es, en todo caso, la hora oficial de España de conformidad con la normativa vigente, en tanto el sellado de tiempo es realizado por un Prestador de Servicios de Confianza Cualificado, emisor de sellados de tiempo.

	Área: EXPLOTACIÓN	Asunto: Certificación e-IDAS
		Proyecto: Declaración de Prácticas de Sellado de Tiempo (DPC)
Autor/es: DIGITEL TS	Fecha: 08/10/2021	Versión: 13.0

- **Garantiza la integridad y no modificación de las comunicaciones intercambiadas entre las partes, mediante:**

- El firmado electrónico del SMS objeto de envío, mediante el cálculo del correspondiente HASH con la aplicación del algoritmo de cifrado correspondiente. En todo caso, el algoritmo para realizar el HASH* será al menos SHA-256.
- El sello de tiempo empleado en el proceso, que tiene la consideración de sello de tiempo electrónico de conformidad con lo dispuesto en la normativa aplicable.
- El soporte electrónico utilizado, que tiene la consideración legal de “soporte duradero” de conformidad con lo dispuesto en la normativa vigente.

*Para más información sobre cómo se verifica este Sello de Tiempo, Documento: Verificación del Sello de Tiempo (Uso Interno).

- **Garantiza la prestación del consentimiento expreso e inequívoco de los usuarios intervinientes en el proceso de contratación, a tal efecto:**

- El sistema requiere siempre y, como condición esencial para continuar con el proceso de contratación, la confirmación expresa e inequívoca por parte del usuario final, mediante el envío de un SMS desde el número móvil autorizado.

- **Garantiza el almacenamiento de una copia íntegra de las comunicaciones y los documentos aceptados por las partes:**

- Esto ocurrirá durante un plazo de al menos 5 años, sin perjuicio de que este plazo puede ser ampliado en función de las obligaciones legales particulares que pudieran ser aplicables, así como el acuerdo particular al que pudiera llegarse con el cliente final.


2.2.3 DIGITEL TS Y Certificados TSU

DIGITEL TS emite sellos de tiempo en equipos homologados por Camerfirma, localizados en INTERXION (Madrid).

DIGITEL TS se compromete al cumplimiento de los requisitos asociados a las políticas y prácticas de sellos de tiempo de Camerfirma y someterse a controles discrecionales por parte de la citada entidad.

2.2.4 Certificación de las comunicaciones realizadas

Producido el envío de la comunicación electrónica certificada y sellada dirigida al usuario, ya sea vía SMS o correo electrónico, se genera un documento de certificación que incluye el contenido íntegro de dicha comunicación.

	Área: EXPLOTACIÓN	Asunto: Certificación e-IDAS
		Proyecto: Declaración de Prácticas de Sellado de Tiempo (DPC)
Autor/es: DIGITEL TS	Fecha: 08/10/2021	Versión: 13.0

Cuando el sistema recibe la aceptación del usuario, se genera otro documento de certificación que recoge el proceso completo de la contratación, es decir, tanto el envío del SMS al usuario, como su respuesta con la aceptación.

En cualquier caso, el documento de certificación incluye la siguiente información:

- El remitente del SMS (entidad que presta el servicio y número de teléfono desde donde se envía el SMS).
- El número de teléfono del destinatario.
- La hora del envío.
- El contenido del SMS.
- Se adjuntan los documentos con los términos de contratación.
- Se adjunta el archivo de audio, en el caso de que hubiese sido necesario realizar la grabación de identificación del usuario y recogida del número de teléfono.
- El HASH* del contenido de los SMS, así como de los archivos adjuntos, mediante la aplicación del algoritmo SHA-256.

**Para más información sobre cómo se verifica este Sello de Tiempo, [Documento: Verificación del Sello de Tiempo \(Uso Interno\)](#).*

Para finalizar el proceso de contratación, el usuario debe responder al SMS con la palabra “SI” dentro del plazo disponible de aceptación, el sistema remitirá al usuario de forma automática un último SMS confirmándole que la contratación se ha realizado satisfactoriamente.


Una vez que el proceso de contratación queda confirmado, se genera un documento de certificación que recoge todas las evidencias generadas durante dicho proceso:

- Identificación tanto del proveedor como del usuario.
- SMS enviado al usuario con la información precontractual.
- SMS de respuesta con la aceptación del usuario.
- Documentación generada con los términos de la contratación (como adjunto).
- Fichero de audio con la grabación de identificación (como adjunto y siempre y cuando existiera).
- El HASH* del contenido de los SMS y de los archivos adjuntos, tanto de la documentación, como de la grabación en caso de haberla.

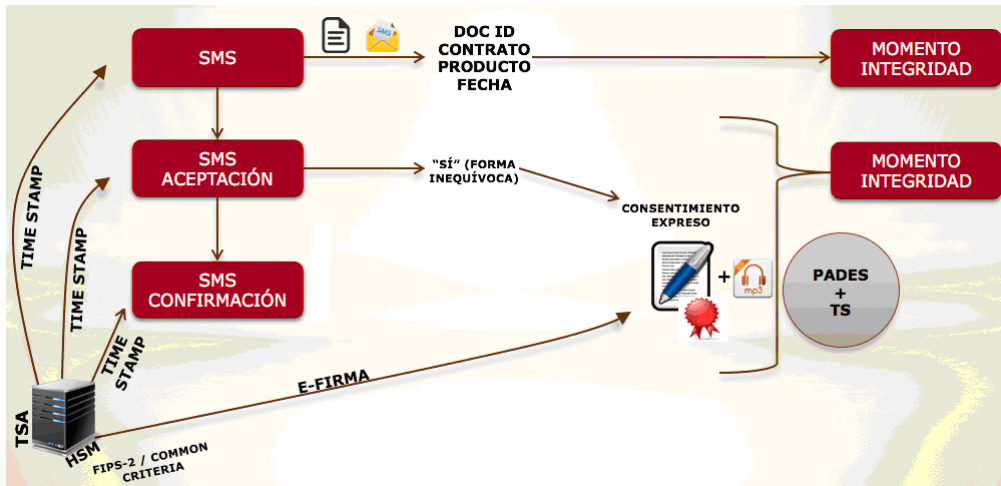
**Para más información sobre cómo se verifica este Sello de Tiempo, [Documento: Verificación del Sello de Tiempo \(Uso Interno\)](#).*

El documento de certificación se firma electrónicamente y se pone un sello de tiempo emitido por una TSA, en concreto en este caso por DIGITEL TS.

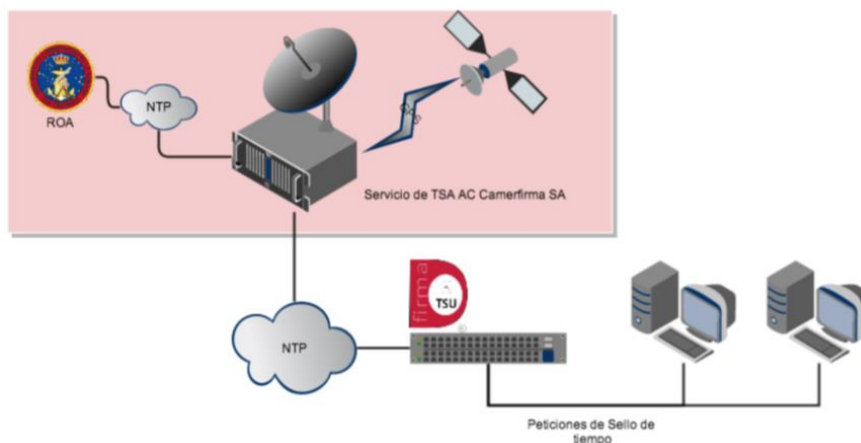
Dicho certificado y sello de tiempo se encuentran instalados en dos dispositivos seguros de creación de firma HSM (*Hardware Secure Module*) dentro de la plataforma de DIGITEL TS.


	Área: EXPLOTACIÓN	Asunto: Certificación e-IDAS
		Proyecto: Declaración de Prácticas de Sellado de Tiempo (DPC)
Autor/es: DIGITEL TS	Fecha: 08/10/2021	Versión: 13.0

El proceso de certificación descrito anteriormente se resume de forma completa en el siguiente diagrama:



Ambos HSM implantados en la plataforma de DIGITEL TS se encuentran debidamente certificado bajo las certificaciones *Common Criteria EAL4+* y *FIPS 140-2*, dando de este modo cumplimiento a los requisitos exigidos para los distintos perfiles de protección publicados por parte de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y sociedad de la información (SETSI), así como los requisitos de los dispositivos cualificados de creación de firma electrónica cubiertos bajo el paraguas de la normativa eIDAS.



	Área: EXPLOTACIÓN	Asunto: Certificación e-IDAS
		Proyecto: Declaración de Prácticas de Sellado de Tiempo (DPC)
Autor/es: DIGITEL TS	Fecha: 08/10/2021	Versión: 13.0

2.2.5 Almacenamiento y custodia


Finalizado el proceso de contratación, y una vez emitido el documento de certificación con todas las evidencias electrónicas generadas a lo largo del proceso, DIGITEL TS custodia y almacena debidamente dicho documento en sus servidores, garantizando la integridad de la propia base de datos y la trazabilidad de las transacciones realizadas en la misma.

A tal efecto, DIGITEL TS opera como prestador de servicios de confianza, de conformidad con lo dispuesto en el *artículo 9, Obligaciones de los Prestadores de servicios electrónicos de confianza, de la Ley 6/2020, de 11 de noviembre*, cuyo sistema garantiza:

- a) Conservación de la información relativa a los servicios prestados de acuerdo con el artículo 24.2.h) del Reglamento (UE) 910/2014, durante 15 años desde la extinción del certificado o la finalización del servicio prestado. Garantizando siempre la integridad de los documentos almacenados.

- b) El periodo de vigencia de sus certificados cualificados no será superior a cinco años.

Este "ciclo de vida" de los certificados sigue la estructura RFC3647.

	Área: EXPLOTACIÓN	Asunto: Certificación e-IDAS
		Proyecto: Declaración de Prácticas de Sellado de Tiempo (DPC)
Autor/es: DIGITEL TS	Fecha: 08/10/2021	Versión: 13.0

3. Controles de las instalaciones, de gestión y operacionales

DIGITEL TS ha desarrollado e implantado un sistema de gestión de seguridad de la información formado por Políticas, Normas, Estándares, Guías y Procedimientos internos mediante los cuales se define el marco de actuación de la seguridad en los sistemas, servicios y procesos de la compañía, con la finalidad de garantizar la seguridad en todos los ámbitos de la entidad.

3.1 Seguridad física

DIGITEL TS dispone de un Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información basado en la norma *UNE-ISO/IEC 2700:2013*, bajo la cual está certificado y consecuentemente auditado de forma anual.

DIGITEL TS en sus instalaciones en la sede MADISON Arena, tiene establecidos controles de seguridad física y ambiental para proteger los recursos de las instalaciones.

La política de seguridad física y ambiental aplicable a DIGITEL TS, garantiza protección frente a:


- Accesos físicos no autorizados.
- Desastres naturales
- Incendios, inundaciones ...
- Fallo en sistemas de apoyo, como pueden ser energía electrónica, telecomunicaciones...

Las instalaciones físicas de DIGITEL TS, se encuentran controladas mediante videovigilancia e identificación en la recepción de la sede.

Así mismo, el edificio de esta sede, MADISON Arena, dispone de mecanismos de seguridad física implementados.

- Perímetros de Seguridad física desde el exterior: Acceso por llave, recepción, videovigilancia.
- Perímetros de Seguridad física desde el interior: Acceso por llave a salas y armarios.

En las instalaciones de DIGITEL TS en INTERXION existen diferentes perímetros de seguridad físicos con barreras de seguridad y controles de entrada adecuados a las actividades que se desarrollan en cada uno de ellos. Todo ello con el fin de reducir el riesgo de accesos no autorizados o de daños a los recursos informáticos.

	Área: EXPLOTACIÓN	Asunto: Certificación e-IDAS
		Proyecto: Declaración de Prácticas de Sellado de Tiempo (DPC)
Autor/es: DIGITEL TS	Fecha: 08/10/2021	Versión: 13.0

Los sistemas de información de DIGITEL TS de INTERXION se encuentran ubicados en zonas con acceso restringido que han sido adecuadamente protegidas mediante los mecanismos de control de acceso físico apropiados. Asimismo, estos sistemas han sido protegidos frente a otro tipo de amenazas del entorno como incendios, inundaciones o cortes en el suministro eléctrico.


Alguna de las medidas adoptadas por DIGITEL TS son las siguientes:

- Autenticación y Control de Accesos. Control de acceso al edificio 24x7 mediante personal de seguridad privada que dispone de procedimientos de actuación para cada uno de los casos que se puedan registrar, primeras intervenciones y escalamiento de llamadas. El concepto de seguridad de las instalaciones de INTERXION está basado en “tres anillos”:
 - Perimetral exterior: Circuito cerrado de televisión (CCTV) de fachada y entrada principal con puerta esclusa de doble hoja que da acceso a la Recepción Central.
 - Barrera interior: Segunda puerta esclusa de doble hoja para acceder a la zona técnica y/o zona de oficina.
 - Puertas de seguridad para entrar en la zona de destino (sala técnica u oficina).

La recepción tiene una función central para todo el edificio. Durante el horario laboral de oficina, la recepción está permanentemente en servicio. Todos los visitantes han de registrarse y pueden utilizar la zona de espera con sofás y material de lectura.

La recepción y hall de entrada también están vigilados por parte de los vigilantes en la sala de control y seguridad.

- Sala de Control: Tiene permanentemente personal de vigilancia y guardias de seguridad en turnos 24x7. El personal de seguridad dispone de procedimientos de actuación para cada uno de los casos que se pueden registrar, primeras intervenciones y escalamiento de llamadas. Se recogen todas las señales de monitorización de los elementos de la infraestructura. Aquí tienen un control visual directo sobre la zona de recepción y hall de entrada, así como un control visual en pantallas sobre todas las zonas vigiladas en las instalaciones mediante cámaras.
- Detectores de movimiento: Situados en los lugares de paso y en el interior de los locales. Su alcance varía según su ubicación entre 15 y 30 m y su ángulo de visión entre 90 y 180 grados. Avisan en caso de detectar movimiento en su área y, según se requiera, informan del movimiento o activan la alarma de intrusión.

	Área: EXPLOTACIÓN	Asunto: Certificación e-IDAS
		Proyecto: Declaración de Prácticas de Sellado de Tiempo (DPC)
Autor/es: DIGITEL TS	Fecha: 08/10/2021	Versión: 13.0

- Contactos magnéticos: Instalados en los marcos de las puertas que dan información sobre el acceso de esta y activan o no la alarma de intrusión en caso de apertura no controlada. Todas las señales están centralizadas y mediante un programa informático se tiene control a través de los planos del edificio de la situación de cada una de ellas.
- Temperatura óptima garantizada por equipos de refrigeración autónomos ubicados dentro del DataCenter que mantienen la temperatura del mismo dentro de los márgenes establecidos. Las salas están diseñadas para mantener un ambiente libre de polvo y un aire renovado. Los controles de Climatización están desarrollados de acuerdo con ETS 300019 3.1 de los "Centros de Telecomunicación".
- Circuito cerrado de televisión con grabación digital permanente y detección de actividad en las cámaras distribuidas por el edificio.
- Detectores de movimiento situados en lugares de paso y en el interior de los locales. Avisan según se requiera sobre algún movimiento identificado, activando o no la alarma de intrusión.

3.2 Seguridad lógica


DIGITEL TS utiliza diferentes niveles de seguridad en función de los distintos servicios prestados atendiendo a la naturaleza de estos. Sin embargo, existen medidas de seguridad comunes relativas a la seguridad lógica de todos los sistemas.

Formalmente se han establecido responsabilidades y procedimientos documentados para asegurar la correcta configuración, administración, operación y monitorización de los sistemas de información y comunicaciones de DIGITEL TS.

Se ha definido un procedimiento de gestión de incidencias con el fin de minimizar el impacto ocasionado debido a incidentes de seguridad o fallos en el funcionamiento de los sistemas, que permite una rápida reacción ante las posibles incidencias producidas, así como el establecimiento de medidas correctivas que eviten su repetición.

Se ha instaurado igualmente una adecuada segregación de funciones en la asignación de responsabilidades con el objetivo de prevenir un uso no adecuado de los sistemas de información, estableciendo, en los casos en que dicha segregación no sea factible, otros mecanismos de control adecuados que permitan su seguimiento y control.

Se han establecido los procedimientos y controles que prevengan adecuadamente frente a la introducción de software malicioso, garantizando la integridad del software y de la información de DIGITEL TS.

	Área: EXPLOTACIÓN	Asunto: Certificación e-IDAS
		Proyecto: Declaración de Prácticas de Sellado de Tiempo (DPC)
Autor/es: DIGITEL TS	Fecha: 08/10/2021	Versión: 13.0

Se han fijado medidas de salvaguarda, incluyendo las copias de seguridad necesarias, comprobando periódicamente su validez mediante su restauración, junto a la monitorización permanente de los sistemas, lo que permite garantizar la continuidad de los sistemas, servicios e informaciones de DIGITEL TS y los servicios prestados.

La información transmitida por redes de comunicaciones, públicas o privadas, se encuentran adecuadamente protegidas mediante los mecanismos oportunos que garanticen su confidencialidad e integridad. Se han establecido los controles necesarios que impidan la suplantación del emisor, modificación o pérdida de la información transmitida, tanto en las comunicaciones con sistemas situados en las redes internas, como con otros sistemas externos, como aquellas entidades con las que DIGITEL TS cuenta en la prestación de sus servicios como parte interviniente en los mismos.

Se establecen igualmente procedimientos que regulan de forma detallada el almacenamiento, manipulación, transporte y destrucción de la información sensible tanto en soportes informáticos (cintas, discos, ordenadores portátiles, dispositivos móviles como agendas electrónicas y teléfonos, dispositivos extraíbles, etc.), como en soporte papel, todo ello con la finalidad de mitigar el riesgo de acceso no autorizado, pérdida o hurto.


3.3 Acceso a sistemas

El acceso por parte del personal tanto interno como externo a los sistemas de información de DIGITEL TS, así como a la información que tratan y almacenan, se regula sobre la base de las necesidades de información y operación de cada usuario, otorgando acceso exclusivamente a aquellas funciones e información que se requieran para el correcto desempeño de su actividad laboral, acorde con su función y/o perfil operacional.

Los responsables del tratamiento de los activos de información serán los responsables de definir los niveles de acceso a los recursos y autorizar cualquier acceso extraordinario, todo ello de acuerdo con las directrices de los propietarios de la información, o, en su caso, de los propietarios del proceso o negocio.

Sin perjuicio de precisar un mayor detalle en su aplicación, ni de la delegación formal de funciones, se entienden como propietarios del proceso o negocio los responsables de las siguientes posiciones:

- Dirección General
- Dirección de Negocios
- Dirección Internacional
- Dirección General de Negocios (DIGITEL TS, Market Research, Marketing Corporativo ...)
- Dirección The Factory, Strategy, Tech & People
- Dirección Legal
- Dirección Control Corporativo (Financiero, Fiscal, SSGG & Compras)

	Área: EXPLOTACIÓN	Asunto: Certificación e-IDAS
		Proyecto: Declaración de Prácticas de Sellado de Tiempo (DPC)
Autor/es: DIGITEL TS	Fecha: 08/10/2021	Versión: 13.0

Todos los accesos realizados a los sistemas de información de DIGITEL TS por los usuarios llevarán asociado un proceso de identificación, autenticación y autorización, estableciéndose los controles adecuados para que tales procesos se realicen de forma segura, eliminando o deshabilitando todas las cuentas y vías de conexión que no se utilicen en sus operaciones.

Estos accesos permitidos tanto a las redes, como información y servicios involucrados en el servicio del TSP se revisarán al menos con carácter bianual o ante cualquier cambio en la organización del TSP que pudiera afectar a la configuración establecida.

A tal efecto, se han diseñado e implantado mecanismos de registro, monitorización de acceso y uso de los sistemas, que permitan conocer la efectividad de las medidas instaladas y detectar posibles incidentes de seguridad.

3.3.1 Roles de confianza de TSP

Dentro de las personas autorizadas a acceder a los sistemas de este servicio prestado por DIGITEL TS, cabe destacar la presencia de roles de confianza para el servicio prestado por el TSP, que engloba tanto a cargos del propio TSP como de su proveedor de servicios en el caso de que proceda, clasificados en responsables, administradores, operadores y auditores.

Esto quedará reflejado en el documento "*Designación de roles eIDAS – Roles PKI*", que se encuentra aprobado tanto por Dirección como por el personal correspondiente.

Cuando el personal acepta y firma este rol de confianza, asume la privacidad y confidencialidad de la información perteneciente a este proceso.

DIGITEL TS seguirá el procedimiento de control de accesos interno de la empresa para controlar y registrar el acceso de los operadores, administradores y auditores del sistema que forman estos roles de confianza (*Roles PKI eIDAS*).


DIGITEL TS se reserva el derecho de aplicar sanciones disciplinarias al personal del TSP que incumpla las políticas o procedimientos involucrados en este servicio.

La revisión – mapeo, al menos anual de estos roles de confianza, llevará también incorporado una revisión de los accesos a los sistemas de información de los servicios electrónicos de confianza cualificados donde están ubicados de forma física los activos del TSP.

De esta forma, se garantizará que todo el personal que tenga acceso al CPD, forme parte de los roles PKI, dejando acotado el acceso a los activos/información.

3.4 Sistemas de gestión y control

En la sala de control se centralizan todos los sistemas de monitorización y avisos de alarmas tempranas.

	Área: EXPLOTACIÓN	Asunto: Certificación e-IDAS
		Proyecto: Declaración de Prácticas de Sellado de Tiempo (DPC)
Autor/es: DIGITEL TS	Fecha: 08/10/2021	Versión: 13.0

Interxion dispone de un sistema de monitorización integral BMS (Building Monitoring System) que proporciona información, en tiempo real, sobre los sistemas críticos de la instalación, en concreto:


- Alarmas de caída de tensión en cuadro.
- Tensiones, intensidades instantáneas, potencia activa, potencia reactiva y potencia aparente.
- Grupos electrógenos: Estado, alarmas de fallo, alta temperatura del grupo y baja presión de aceite.
- Sistema de Alimentación Ininterrumpida: Estado del Sistema de Alimentación Ininterrumpida (SAI), tensiones, intensidades de salida, potencia activa por fase, frecuencia del inversor y del by-pass, tensión de baterías, corriente de baterías, porcentaje de carga por fase, nivel de carga de las baterías, estado del rectificador, y hasta un conjunto de cuarenta parámetros de funcionamiento de las SAI's.
- Temperatura y humedad: El sistema emite una alarma en caso no cumplir con los niveles comprometidos.
- Unidades de refrigeración: Estado de las unidades y repetición de alarmas.
- STS (Source Transfer Switch) en cabecera de cuadro: Estado de las unidades y repetición de alarmas.
- Sistema de extinción de incendios: Aviso de pre-alarma (sistema VESDA de alerta temprana por polvo o aumento de la densidad del aire), alarma de incendio en sala con ubicación del detector, alarma de disparo del gas Inergen.
- Control de Intrusión: Envío de señal de emergencia a una central receptora externa y a la policía, además del propio personal de seguridad.
- Control de accesos: El sistema registra los accesos por tarjeta y lector y emite alarmas de intentos de acceso no autorizados.

Con todas las alarmas críticas el sistema envía SMS a los móviles del personal de guardia para su acción inmediata.

3.5 Copia de seguridad de registros

Se realizan dos copias de seguridad diaria de los ficheros que contienen los registros objeto de retención.

Una copia se realiza en local y se almacena en C/ Enrique Cubero 32, 47014 Valladolid, y cada 15 días se deposita una edición de las copias de seguridad en un proveedor externo.

	Área: EXPLOTACIÓN	Asunto: Certificación e-IDAS
		Proyecto: Declaración de Prácticas de Sellado de Tiempo (DPC)
Autor/es: DIGITEL TS	Fecha: 08/10/2021	Versión: 13.0

La política de backup actual para este entorno es:

- Servidores de aplicaciones: Full semanal e incremental diario.
- Servidor de BBDD: Full diario.
- Documentos: Full cada 8 semanas con incremental diario.

Estas copias de seguridad se realizan sobre todos los componentes del servicio.

3.6 Análisis de vulnerabilidades

De forma al menos trimestral, Digitel TS realiza un Análisis de Vulnerabilidades sobre la infraestructura de la PKI, que incluye las IP internas y externas.

Como resultado de estos Análisis de Vulnerabilidades se elaborarán Informes de Planes de Tratamiento, con el objetivo de aumentar la seguridad de los Sistemas de información de la compañía, siguiendo lo estipulado en el *PRO-15 - METODOLOGÍA DE ANÁLISIS TÉCNICO Y GESTIÓN DE VULNERABILIDADES*.

Paralelamente, un auditor externo independiente con la certificación y conocimiento suficiente efectuará de forma anual un pentesting sobre ambas TSUs.


Es responsabilidad de los coordinadores de los equipos de análisis el informar a los responsables del servicio de DIGITEL TS, a través del Responsable de Seguridad, de los resultados de los análisis realizados, de cualquier problema que impida la realización de las auditorías, o la entrega de la documentación resultante.

Los análisis de seguridad implican el inicio de las tareas precisas para corregir las vulnerabilidades detectadas y la emisión de un contrainforme.

Las contramedidas serán aplicadas en el menor plazo de tiempo posible, notificando a las partes implicadas si existieran entidades perjudicadas por las vulnerabilidades encontradas.

3.7 Backup remoto

DIGITEL TS tiene programado realizar una copia diaria de BBDD. Esta copia tendrá una retención de 35 días pudiéndose restaurar su instancia de base de datos en cualquier momento específico durante el periodo de retención de la copia de seguridad, creando una nueva instancia de base de datos.

	Área: EXPLOTACIÓN	Asunto: Certificación e-IDAS
		Proyecto: Declaración de Prácticas de Sellado de Tiempo (DPC)
Autor/es: DIGITEL TS	Fecha: 08/10/2021	Versión: 13.0

3.8 Gestión de incidencias

Alhambra - Interxion atenderá y solucionará todas las incidencias de líneas y equipos en modalidad 24x7, si bien las averías provocadas por causas distintas del uso normal del equipo o por incidencias en la alimentación eléctrica, podrán ser facturadas al cliente.

En todo momento prevalecerán los servicios suscritos mediante el contrato de servicios de Alhambra - Interxion.

3.8.1 Interrupciones planificadas

La previsión de cualquier interrupción en el servicio por modificación en el equipamiento involucrado en la prestación y recepción del servicio deberá notificarse por ambas partes con un periodo mínimo de 7 días anterior a la fecha y hora de la interrupción.

3.8.2 Comunicación de incidencias


La comunicación de incidencias y acceso al servicio será común para todos los servicios ofrecidos en esta propuesta a DIGITEL TS. Alhambra - Interxion monitorizará de forma proactiva todos los servicios ofrecidos con anterioridad a DIGITEL TS en formato 24x7, por lo que gestionará de forma proactiva, cualquier tipo de incidencia detectada en cualquiera de nuestras plataformas.

Asimismo, cualquier problema sea o no incidencia detectada, podrá ser reportado al soporte que Alhambra - Interxion posee, para su gestión y tramitación al soporte global de comunicaciones de Alhambra - Interxion en su caso.

- Servicio de atención telefónica: 902313505 – 902505247
- Vía correo electrónico: soporte-icm@a-e.es
- Vía web: <https://www.alhambra-eidos.com/es/contacto.html>

Alhambra - Interxion colaborará con DIGITEL TS para aislar el problema, una vez éste se haya puesto en contacto mediante cualquiera de los mecanismos citados anteriormente. Antes de prestar asistencia en sus dependencias, Alhambra - Interxion podrá iniciar y llevar a cabo diagnósticos remotos mediante herramientas electrónicas de asistencia remota, si están disponibles, para tener acceso a sus equipos, o a través de otros medios disponibles para facilitar la resolución remota del problema.

Controles de Seguridad Física, Gestión y Operaciones adaptándose a la estructura RFC3647.

	Área: EXPLOTACIÓN	Asunto: Certificación e-IDAS
		Proyecto: Declaración de Prácticas de Sellado de Tiempo (DPC)
Autor/es: DIGITEL TS	Fecha: 08/10/2021	Versión: 13.0

4. Plan de Continuidad del Negocio

DIGITEL TS ha establecido procesos de gestión de continuidad de negocio para minimizar el impacto en las funciones y procesos críticos en caso de desastre, de forma que se reduzca el tiempo de indisponibilidad a niveles establecidos previamente.

Dichos procesos cuentan con la adecuada combinación de controles de carácter organizativo, tecnológico y procedimental tanto preventivos como de recuperación y se apoyan en el Plan de Continuidad de Negocio (BCP) probado periódicamente, evaluando el riesgo ante amenazas y el impacto asociado ocasionado por la ausencia de continuidad de los activos de información que den soporte o estén implicados en los procesos de negocio de DIGITEL TS.


En caso de contingencias graves el servicio será suspendido mientras estas duren, notificando a la mayor brevedad posible a los usuarios del sistema.

Las contingencias contempladas que pudieran suponer algún tipo de riesgo para la calidad del servicio son:

- Tiempos de respuesta elevados que supusieran un no cumplimiento de la política de calidad de servicio.
- Pérdida de sincronismo con las fuentes de tiempo primaria y secundaria.

Las contingencias que pueden suponer un riesgo para la prestación del servicio son:

- Errores en los sistemas de explotación asociados a la prestación del servicio.
- Errores en los sistemas de comunicación asociados a la prestación del servicio.
- Errores que afecten a la prestación del servicio detectado en el software de alguno de los servicios.

	Área: EXPLOTACIÓN	Asunto: Certificación e-IDAS
		Proyecto: Declaración de Prácticas de Sellado de Tiempo (DPC)
Autor/es: DIGITEL TS	Fecha: 08/10/2021	Versión: 13.0

5. Auditorias de Conformidad

5.1 Perfil del auditor

El auditor o equipo de auditores externos será seleccionado en el momento de la planificación de cada auditoria.

Cualquier empresa o persona contratada para realizar una auditoría de seguridad sobre DIGITEL TS o alguno de sus servicios en concreto deberá cumplir con los siguientes requisitos:

- Adecuada y acreditada capacitación y experiencia en seguridad y procesos de auditoria de sistemas de información.
- Independencia a nivel organizativo de la autoridad de DIGITEL TS, para el caso de auditorías externas.

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 DIGITEL TS.


Para poder cumplir con la normativa vigente en materia de tratamiento de datos, y si el proceso de auditoria implicara el acceso a los datos de carácter personal, el auditor tendrá la consideración de "Encargado de Tratamiento", en virtud de lo previsto en el artículo 28 del Reglamento 2016/679, de 27 de abril de 2016.

5.2 Criterios de Auditoría

Sin perjuicio de verse ampliados por documentos de los servicios particulares ofrecidos por DIGITEL TS, en este apartado definiremos el conjunto de las comprobaciones mínimas de la adecuación de los servicios ofertados respecto a lo definido en esta DPC.

Los aspectos cubiertos por una auditoria incluirán, pero no estará limitada a:

- Política de seguridad.
- Seguridad física de las instalaciones del servicio auditado.
- Seguridad lógica de los sistemas y servicios de DIGITEL TS.
- Evaluación tecnológica de los componentes del servicio.
- Administración de los servicios, así como seguridad en la misma.
- DCP y políticas de servicios vigentes.
- Cumplimiento de las exigencias legales aplicables.

	Área: EXPLOTACIÓN	Asunto: Certificación e-IDAS
		Proyecto: Declaración de Prácticas de Sellado de Tiempo (DPC)
Autor/es: DIGITEL TS	Fecha: 08/10/2021	Versión: 13.0

5.3 Frecuencia

Las Auditorías de conformidad y cumplimiento son llevadas a cabo al menos con carácter bianual, salvo que se produjesen cambios relevantes o esenciales en los sistemas y servicios de DIGITEL TS, en donde se ejecutarán auditorías de carácter extraordinario.


5.4 Plan de Acción

La identificación de deficiencias en la auditoría dará lugar como medida inmediata a la adopción de medidas correctivas. Las autoridades competentes en la materia según lo definido por la legislación vigente en colaboración con el auditor será la responsable de la determinación de estas.

En caso de encontrarse deficiencias se actuará según lo dispuesto en la *Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza*, así como en el Reglamento de Identificación Electrónica (UE) 510/2014.

5.5 Comunicación de resultados

El auditor externo o auditores externos comunicarán los resultados de la auditoría al responsable de seguridad de DIGITEL TS, así como a los responsables de las distintas áreas en las que se detecten no conformidades, así como en su caso a la autoridad competente según lo determinado en la legislación vigente.

	Área: EXPLOTACIÓN	Asunto: Certificación e-IDAS
		Proyecto: Declaración de Prácticas de Sellado de Tiempo (DPC)
Autor/es: DIGITEL TS	Fecha: 08/10/2021	Versión: 13.0


6. Política de Confidencialidad

6.1 Clasificación de la información

La información clasificada es cualquier información o material respecto de la cual se decida que requiere protección contra su divulgación no autorizada y a la que se ha asignado, con las formalidades y requisitos previstos en la legislación, una clasificación de seguridad entendiéndose como información "*todo conocimiento que puede ser comunicado, presentado o almacenado en cualquier forma*".

DIGITEL TS tiene estipulada la siguiente guía de clasificación de la información:

- Sin clasificar: Información que podría ser conocida y utilizada sin autorización por cualquier persona, sea empleado de la organización o no. No necesita estar etiquetada.
- Clasificada:
 - Uso interno: Información que, sin poder ser publicada, puede ser conocida y utilizada por todos los empleados y algunos colaboradores externos autorizados y cuya divulgación o usos no autorizados podría ocasionar pérdidas leves y asumibles por la empresa.
 - Confidencial: Información que sólo puede ser conocida y utilizada por un grupo de empleados, que la necesitan para realizar su trabajo y cuya divulgación o usos no autorizados podría ocasionar pérdidas significativas, materiales o de imagen.
 - Secreta o Reservada: Información que solo puede ser conocida y utilizada por un grupo muy reducido de empleados, generalmente de la alta dirección de la empresa, y que su divulgación o usos no autorizados podría ocasionar graves pérdidas materiales o de imagen.

	Área: EXPLOTACIÓN	Asunto: Certificación e-IDAS
		Proyecto: Declaración de Prácticas de Sellado de Tiempo (DPC)
Autor/es: DIGITEL TS	Fecha: 08/10/2021	Versión: 13.0


6.2 Tratamiento de la Información

Existe el deber genérico de confidencialidad respecto a la información que los empleados de DIGITEL TS conozcan por razón de su puesto de trabajo.

La información considerada como confidencial facilitada a DIGITEL TS no será en ningún caso divulgada a terceros salvo que se encuentre amparada en los supuestos de requerimiento de colaboración con las instituciones competentes contempladas en la *Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza*.

En este sentido, se considerará información del tipo "confidencial" (sin perjuicio de que otro tipo de información pueda serlo también):

- Planes de continuidad de negocio y de emergencia.
- Información relativa a la operativa de operaciones y mantenimiento del servicio.
- Toda información relativa a las operaciones que lleve a cabo DIGITEL TS.
- Toda información relativa a los parámetros de seguridad, control y procedimientos de auditoría.
- Toda la información de carácter personal proporcionada a DIGITEL TS durante el proceso de registro de los suscriptores de certificados, con la salvedad de lo especificado por la Política de Certificación aplicable y el contrato de certificación.
- La información de negocio suministrada por sus proveedores y otras personas con las que DIGITEL TS tiene el deber de guardar secreto establecida legal o convencionalmente.
- Registros de transacciones, incluyendo los registros completos y los registros de auditoría de las transacciones.
- Toda la información clasificada como "CONFIDENCIAL" o "ESTRICTAMENTE CONFIDENCIAL".

	Área: EXPLOTACIÓN	Asunto: Certificación e-IDAS
		Proyecto: Declaración de Prácticas de Sellado de Tiempo (DPC)
Autor/es: DIGITEL TS	Fecha: 08/10/2021	Versión: 13.0

7. Protección de Datos Personales

DIGITEL TS tratará aquellos datos de carácter personal necesarios para el desarrollo de su actividad obteniendo directamente el consentimiento expreso de los firmantes. Este tratamiento se realizará atendiendo a lo establecido en la *Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre*.

Los datos de carácter personal aportados por los Clientes serán tratados por DIGITEL TS con la máxima confidencialidad y pasarán a formar parte de un fichero de su respectiva titularidad. En este sentido, DIGITEL TS, como responsables de sus respectivos ficheros, tratará los datos de carácter personal con la única finalidad de dar cumplimiento al objeto del presente Contrato, garantizando la plena observancia a la normativa vigente en materia de protección de datos.

Asimismo, los Clientes podrán ejercer en todo momento los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, de conformidad con lo previsto en la *Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de protección de datos personales y garantía de los derechos digitales* así como el *Reglamento UE 92016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE*.

Estos derechos podrán ejercerlos dirigiéndose:


- Mediante correo postal: C/ Enrique Cubero, 9, 47014 Valladolid, VALLADOLID.
- Forma electrónica: dpo@madisonmk.com

El contenido de la solicitud debe incluir:

- Nombre y apellidos del interesado
- Fotocopia de su documento nacional de identidad, pasaporte u otro documento válido que lo identifique y, si fuera necesario, de la persona que lo represente, así como el documento o instrumento electrónico acreditativo de tal representación
- Detalle de la petición que se realiza.
- Dirección a efectos de notificaciones.
- Fecha y firma del solicitante.
- Documentos acreditativos de la petición que formula si fuera necesario.

El tiempo de respuesta es, tal y como marca la normativa, de 30 días.

La información personal que no haya de ser empleada para la prestación del servicio será considerada información personal de carácter privado.

	Área: EXPLOTACIÓN	Asunto: Certificación e-IDAS
		Proyecto: Declaración de Prácticas de Sellado de Tiempo (DPC)
Autor/es: DIGITEL TS	Fecha: 08/10/2021	Versión: 13.0

7.1 Protección de Datos de Carácter Personal

Se consideran datos de carácter personal cualquier información relativa a personas físicas identificadas o identificables.

Los siguientes datos son considerados como información privada y tendrán la consideración legal de datos de nivel básico:


- Los datos necesarios para la prestación de servicios de contratación electrónica certificada mediante SMS; servicios de notificaciones electrónicas certificadas mediante correo electrónico y SMS certificado; servicios de custodia electrónica certificada y; servicios de prestador de servicios de confianza.
- Claves privadas generadas y/o almacenadas por DIGITEL TS necesarias para garantizar la seguridad y la correcta prestación del servicio.
- Toda otra información identificada como "Información Privada" de conformidad con lo establecido en la normativa vigente.

En este sentido, DIGITEL TS se compromete a no realizar ningún otro tratamiento sobre los datos personales, ni a aplicar o utilizar los datos con una finalidad distinta a la prestación de los Servicios a los que se hace referencia en el presente documento.

De conformidad con la normativa vigente la información confidencial está protegida frente a su pérdida, destrucción, daño, falsificación y procesamiento ilícito o no autorizado, de acuerdo con las prescripciones establecidas en el *Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre*, por el que se aprueba el Reglamento de Desarrollo de la Ley Orgánica de Protección de Datos, en lo que permanezca vigente.

En ningún caso DIGITEL TS recogerá ni tratará datos sensibles, entendiendo como tales; la ideología, religión y creencias.

En caso de violación de la seguridad o pérdida de la integridad que suponga un impacto significativo en el servicio prestado o en los datos de carácter personal tratados, DIGITEL TS lo notificará en el plazo máximo de 24 horas desde que se tuviera conocimiento de tal incidente a la Agencia Española de Protección de datos en cumplimiento del *Artículo 19.2 del Reglamento 910/2014* 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*.

	Área: EXPLOTACIÓN	Asunto: Certificación e-IDAS
		Proyecto: Declaración de Prácticas de Sellado de Tiempo (DPC)
Autor/es: DIGITEL TS	Fecha: 08/10/2021	Versión: 13.0

8. Obligaciones y responsabilidades

La transferencia de obligaciones para mantener la información necesaria para facilitar evidencia de la operativa de DIGITEL TS, así como la transferencia de sus servicios quedará identificado en el documento "Plan de Cese de Servicio".

8.1 Responsabilidades

DIGITEL TS como Prestador de Servicios de Sellado de Tiempo se encuentra sujeto al régimen de responsabilidad recogido en los Art. 10 y 11 de la Ley 6/2020, de 11 de noviembre y 13 del e-IDAS, 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 y en las Políticas de Sellado de Tiempo.

8.1.1 Responsabilidades específicas

DIGITEL TS en cumplimiento con la legislación vigente, dispone de un seguro de responsabilidad civil.

8.1.2 Responsabilidades financieras

De conformidad con lo dispuesto en el Art. 9.3.b) de la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, DIGITEL TS dispone de un seguro de responsabilidad civil para afrontar el riesgo de la responsabilidad por los daños y perjuicios que pueda ocasionar el uso de los servicios.

8.1.3 Comunicación a Autoridades Administrativas/Judiciales


DIGITEL TS comunicará a la **Autoridad Pública** correspondiente aquella información confidencial o que contenga datos de carácter personal cuando haya sido requerida por la misma y en los supuestos previstos legalmente.

En concreto, DIGITEL TS está obligada a revelar la identidad de los firmantes cuando lo soliciten los órganos judiciales en el ejercicio de las funciones que tengan atribuidas, y en el resto de los supuestos previstos en la normativa donde así se requiera.

8.2 Obligaciones

DIGITEL TS como Prestador de Servicios de Confianza, está obligado según lo dispuesto en las Políticas de Sellado de Tiempo implicadas a:

- Respetar lo dispuesto en el alcance de las Políticas de Sellado de Tiempo correspondientes.
- Conservará la responsabilidad general en el cumplimiento de los procedimientos prescritos en su política de seguridad de la información.
- Proteger de forma segura sus claves privadas.
- Proteger los datos de creación de firmas mientras estén bajo su custodia.
- Establecer los mecanismos de generación y custodia de la información de todas las actividades descritas, protegiéndolas ante pérdidas, destrucción o falsificación.

	Área: EXPLOTACIÓN	Asunto: Certificación e-IDAS
		Proyecto: Declaración de Prácticas de Sellado de Tiempo (DPC)
Autor/es: DIGITEL TS	Fecha: 08/10/2021	Versión: 13.0

8.2.1 Obligaciones previas a la expedición de un certificado

Informar adecuadamente a los solicitantes de sus obligaciones y responsabilidades.

8.2.2 Obligaciones del Suscriptor del servicio


El suscriptor del servicio de sellado de tiempo (Creador del Sello), está obligado a cumplir con lo dispuesto en la normativa, y además a:

- Aceptar los términos y condiciones impuestas por DIGITEL TS.
- Cumplir con lo especificado en la presente DPC y en las políticas aplicables.
- Verificar que el token de sello de tiempo ha sido firmado correctamente por la TSA de DIGITEL TS y que la clave privada que se ha utilizado para firmar el sello de tiempo no ha sido revocada, comprobándolo a través de la CRL correspondiente mientras el certificado no esté caducado.

8.2.3 Obligaciones de Terceras Partes

Será obligación de la Parte Usuaría cumplir con lo dispuesto en la normativa vigente y, además:

- Verificar la validez de los certificados antes de realizar cualquier operación basada en ellos.
- Conocer y sujetarse a las garantías, límites y responsabilidades aplicables en la aceptación y uso de los certificados en los que confía y aceptar o sujetarse a las mismas.
- Comprobar que la validez de la cualificación de una firma asociada a un sello de tiempo emitido por DIGITEL TS comprobando que la autoridad de Sellado de Tiempo que ha emitido el sello de tiempo se encuentra publicada en la lista de confianza del supervisor nacional correspondiente.

	Área: EXPLOTACIÓN	Asunto: Certificación e-IDAS
		Proyecto: Declaración de Prácticas de Sellado de Tiempo (DPC)
Autor/es: DIGITEL TS	Fecha: 08/10/2021	Versión: 13.0

9. Notificaciones

Toda notificación, demanda, solicitud o cualquier otra comunicación requerida bajo las practicas descritas en esta Declaración de Prácticas de Sellado de Tiempo (DPC) se realizará mediante documento o mensaje electrónico firmado digitalmente o por escrito mediante correo certificado dirigido a cualquiera de las direcciones contenidas en el punto relativo a Datos de contacto.

Las comunicaciones electrónicas se harán efectivas una vez que las reciba el destinatario al que van dirigidas.

10. Control de revisiones

Salvo modificaciones en el proceso o actividad, mínimo la Dirección se reunirá con carácter bianual, junto con la Dirección del TSP y/o responsables del servicio prestado, para revisar este documento, y evidenciar que todo sigue según lo estipulado. En el caso de ser necesario que Dirección se reúna con más departamentos, como puede ser el caso de jurídico, así se hará constar en la correspondiente acta.


Se actualizará el control de versiones a fecha de la revisión correspondiente.

Tras esto, según el *Artículo 6.1 de ETSI EN 319-401*, la Dirección firmará el acta de aprobación correspondiente a esta actualización de las políticas de TSP.

En el caso de alguna modificación en el proceso o actividad, se reunirá la Dirección, junto con los responsables de los departamentos o funciones implicados en dichas modificaciones, en fechas no coincidentes con las revisiones programadas, de forma que se aprueben las correspondientes modificaciones, quedando este documento actualizado y aprobado por Dirección con el acta correspondiente a las modificaciones realizadas.

Tras la aprobación de las correspondientes actualizaciones, la última versión del documento se hará pública en la [web de DIGITEL TS](#), avisando de ello mediante la vía habitual de comunicación y según el *control 6.1 de la normativa ETSI EN 319 401*, a los clientes de este servicio, así como a las unidades de negocio involucradas.

Este mismo procedimiento se seguirá también en el resto de los documentos pertenecientes a la certificación e-IDAS.

	Área: EXPLOTACIÓN	Asunto: Certificación e-IDAS
		Proyecto: Declaración de Prácticas de Sellado de Tiempo (DPC)
Autor/es: DIGITEL TS	Fecha: 08/10/2021	Versión: 13.0

11. Modificaciones del Documento

DIGITEL TS se reserva el derecho de modificar unilateralmente este documento siempre y cuando:

- La modificación esté justificada desde el punto de vista técnico y legal.
- Se ofrezca un mecanismo de control de cambios y de ediciones.

En este sentido, en DIGITEL TS, una vez decidida la conveniencia de realizar una revisión, el responsable de la elaboración del documento efectuará las modificaciones oportunas, registrando esto en el control de versiones.

Los cambios en la DPC de DIGITEL TS serán informados al cliente, preferentemente vía mail, para que quede constancia, en caso de que afecten de forma directa a los derechos de los interesados, y en cuyo caso, deben presentar sus comentarios a DIGITEL TS, a través del contacto definido en el *apartado 1.4*.


Este método puede coexistir o ser sustituido por un listado de control de cambios en el que se relacionen los cambios introducidos en cada una de las ediciones o versiones del documento.

11.1 Publicación

Es obligación de DIGITEL TS publicar la información relativa a sus prácticas, sus certificados y el estado en que se encuentran dichos certificados. Todo el histórico de esta documentación deberá ser conservado y accesible al menos por un periodo de 5 años.

Toda publicación se llevará a cabo en el sitio web de DIGITEL TS o en sitios web bajo el control de DIGITEL TS y con una vinculación directa o indirecta a la razón social y/o marca de DIGITEL TS.

La publicación se realizará en el momento de su creación y los certificados emitidos se publicarán de manera inmediata a su emisión.

	Área: EXPLOTACIÓN	Asunto: Certificación e-IDAS
		Proyecto: Declaración de Prácticas de Sellado de Tiempo (DPC)
Autor/es: DIGITEL TS	Fecha: 08/10/2021	Versión: 13.0


12. Accesibilidad y mantenimiento de la página web de DTS

Como se ha comentado con anterioridad, las nuevas versiones de este documento, así como otros documentos anexos intervinientes en el servicio de sello cualificado de tiempo y que sean de carácter público, como son la Política de Sellado de Tiempo de DIGITEL TS y certificado de TSU, serán actualizados y publicados tras aprobación por parte de la directiva, en la página web.

Esta página web sigue las pautas determinadas en el standard de accesibilidad WCAG2.1⁽¹⁾, cumpliendo así con lo requerido por la normativa ETSI EN 319 401 control 7.13.

Garantizando que sea accesible para todos los usuarios que así necesiten consultar información sobre los servicios o noticias relacionadas con DIGITEL TS, se realizará una revisión semestral de estas prácticas y condiciones de accesibilidad, permitiendo así garantizar un correcto funcionamiento y actualización de dicho plugin de accesibilidad, implantando las medidas necesarias siempre y cuando sea necesario.

⁽¹⁾ Normativa WCAG 2.1: <https://www.w3.org/WAI/standards-guidelines/wcag/glance/es>

	Área: EXPLOTACIÓN	Asunto: Certificación e-IDAS
		Proyecto: Declaración de Prácticas de Sellado de Tiempo (DPC)
Autor/es: DIGITEL TS	Fecha: 08/10/2021	Versión: 13.0

13. Ciclo de vida de HSM

El objetivo de este apartado es la descripción genérica del ciclo de vida de los HSM de los que dispone DIGITEL TS, para el ejercicio de sus servicios.

13.1 Adquisición de los HSM

La adquisición de HSM se realiza mediante la valoración por parte del equipo de DIGITEL TS.

DIGITEL TS se pondrá en contacto con el proveedor en cuestión del equipo, garantizando que cumple con las especificaciones de seguridad necesarias, así como al menos:

- Certificación FIPS 140-2, Level 3
- Certificación CC EAL 4+
- Certificación como dispositivo seguro de creación de firma SSCD.

DIGITEL TS acordará que en este dispositivo se cree/importe e instale el certificado y clave privada correspondiente, siempre creados en ceremonias que cumplan con los niveles de seguridad y características necesarios de los cuales DIGITEL TS tendrá las correspondientes actas que lo justifiquen.

El traslado en el caso de que sea necesario de los equipos ya configurados hasta el CPD donde se vayan a instalar, seguirá las medidas de seguridad adecuadas.

DIGITEL TS empleará a una empresa de transportes, la cual proporcionará el correspondiente número de tracking para que el envío pueda ser seguido y localizado en todo momento hasta su recepción.


13.2 Fin de ciclo de vida de los HSM

En el caso de que sea necesaria la destrucción física de alguno de los HSM de los que dispone DIGITEL TS, será necesaria la involucración del proveedor de estos.

Por un lado, DIGITEL TS en contacto con el proveedor, establecerá fecha y forma para la destrucción de la clave privada del equipo en cuestión.

Por otro lado, la destrucción física del propio equipo tendrá lugar bajo DIGITEL TS. Para ello se dispone de un procedimiento y las herramientas necesarias para llevar a cabo la destrucción física con todas las garantías posibles.

En el caso de tener que realizar algún traslado del HSM para su destrucción física, se empleará la misma metodología que en el apartado anterior, garantizando la localización del equipo en todo momento.

	Área: EXPLOTACIÓN	Asunto: Certificación e-IDAS
		Proyecto: Declaración de Prácticas de Sellado de Tiempo (DPC)
Autor/es: DIGITEL TS	Fecha: 08/10/2021	Versión: 13.0

14. Fin de Prestación del Servicio

14.1 Portabilidad

DIGITEL TS efectuará la transmisión de la documentación que evidencie todo el registro y otro material en su poder que pudiera ser necesario a quien se considere para poder demostrar la correcta operación del servicio durante un periodo de tiempo razonable según lo dispuesto en el apartado correspondiente a fin de la actividad de la Ley 6/2020, de 11 de noviembre.

Los procesos de destrucción de material o traspasos concretos de cada servicio, si estos existieran quedarían definidos en sus definiciones de políticas concretas.


14.2 Garantías por Cese de Actividad DIGITEL TS

En caso de cese de su actividad como Prestador de Servicios de Sellado de Tiempo, DIGITEL TS se encargará de minimizar las posibles interrupciones a sus clientes, proporcionando el mantenimiento de la información necesaria para verificar la exactitud de los servicios de confianza ofertados.

Para ello realizará, con una antelación mínima de dos meses, las siguientes acciones:

- Informar a todas las terceras partes con las que tenga firmado un convenio de certificación.
- Comunicar a la **Autoridad de Supervisión de la normativa eIDAS** el cese de su actividad y el destino que va a dar a los certificados, así como cualquier otra circunstancia relevante relacionada con el cese de actividad.
- Remitir a la **Autoridad de Supervisión de la normativa eIDAS** competente en materia de Seguridad de la Información toda la información relativa a los certificados electrónicos de su TSA, así como información de eventos y evidencias generadas durante el proceso para que éste se haga cargo de su custodia durante el resto del periodo comprometido.
- Destrucción de las claves privadas.

Cada uno de estos puntos será tratado y debidamente desarrollado en el Documento Anexo de Plan de Cese de Servicio de DIGITEL TS. (Documento relacionado: Plan de Cese de Servicio. Ref.24.2(i)Reglamento e-IDAS.)

	Área: EXPLOTACIÓN	Asunto: Certificación e-IDAS
		Proyecto: Declaración de Prácticas de Sellado de Tiempo (DPC)
Autor/es: DIGITEL TS	Fecha: 08/10/2021	Versión: 13.0

15. Condiciones Generales de Uso

15.1 Objeto de los Servicios

DIGITEL TS a través de las presentes condiciones generales de uso regula la prestación de los servicios prestados, que podrán ser completadas, en su caso, por condiciones Particulares.

15.2 Ámbito Territorial y organización del Servicio

Los Servicios prestados por DIGITEL TS se limitarán al territorio europeo, así como en su caso, a territorio de Latinoamérica.

DIGITEL TS determinará cuál es el equipo humano y técnico necesario para la prestación de los servicios asegurando las condiciones de calidad y operación requeridas y garantizando el nivel de servicio acordado.

DIGITEL TS utilizará todos los medios técnicos y humanos necesarios para la ejecución de los servicios, con la capacidad, cualificación y experiencia adecuada para la prestación de estos.


DIGITEL TS se reserva la capacidad de realizar los cambios técnicos y humanos que estime adecuados para mantener la calidad del servicio prestado, intentando que los cambios en la prestación del Servicio sean los menores posibles.

15.3 Modelo de prestación del Servicio

DIGITEL TS ha implantado un modelo de prestación de los servicios de conformidad con lo descrito en la presente Declaración de Prácticas de Sellado de Tiempo (DPC), que permiten dar cumplimiento a las obligaciones establecidas en las presentes condiciones de uso.

El modelo de prestación de servicios irá acompañado de un acuerdo de nivel de servicio para medir su realización, así como de un servicio de soporte, que incorporará en términos generales:

- Los criterios que se van a utilizar para la atención de las peticiones.
- El nivel de soporte funcional que se va a proporcionar y disponibilidad de este.
- El nivel de soporte técnico que se va a proporcionar y disponibilidad de este.
- El proceso de escalado que se va a seguir a la hora de notificar la ocurrencia de una incidencia.
- El sistema de gestión de peticiones para la resolución de incidencias que se va a utilizar.
- Los mecanismos de comunicación que se van a emplear para proporcionar el soporte.

	Área: EXPLOTACIÓN	Asunto: Certificación e-IDAS
		Proyecto: Declaración de Prácticas de Sellado de Tiempo (DPC)
Autor/es: DIGITEL TS	Fecha: 08/10/2021	Versión: 13.0

- Los idiomas disponibles en los que se va a proporcionar el soporte.

15.4 Condiciones Económicas

Las tarifas y condiciones económicas de los diferentes servicios se solicitarán por el correspondiente cliente vía web.

Las tarifas establecidas por DIGITEL TS para el pago por la prestación del servicio se mantendrán en base a los siguientes conceptos:

- Cuota mensual por la utilización del Servicio
- Coste por operación de sellado de tiempo gestionada por la Plataforma: el importe de cada solicitud de operación a la Plataforma.
- Coste por operación de comunicación gestionada por la Plataforma.

En el momento de la contratación, así como previamente o en cualquier otro momento que se precise, si se solicitan a DIGITEL TS estos datos, puede accederse a esta información económica actualizada.

Cabe señalar que, independientemente de que el destinatario final de una comunicación acepte o no la operación, la misma se considera como procesada, y, por tanto, a efectos de cómputo de uso en la plataforma, la operación se entiende como solicitada por parte de la aplicación de negocio gestionada por la plataforma.


15.5 Confidencialidad de la Información Intercambiada

Todos los datos, programas, aplicaciones y en general la información y utilización de medios aportados permanecerán únicamente en el ámbito de la prestación del servicio, con la obligación de mantener el régimen de confidencialidad de tales medios e información por plazo indefinido.

La información aportada se utilizará única y exclusivamente para los fines determinados en la prestación del servicio y DIGITEL TS velará por la seguridad y confidencialidad de esta y adoptará todos los medios a su alcance para evitar que sea divulgada a terceros no autorizados, así como evitar que pueda ser transmitida, almacenada o reproducida por cualquier medio.

DIGITEL TS tomará así mismo todas las medidas necesarias para evitar que la información sea sustraída o publicada en cualquier forma, excepto por normativa legal o mandato judicial.

Una vez finaliza la prestación del servicio, ambas partes se comprometen a devolver la información considerada como confidencial por escrito o cualquier otro medio sin guardar copia de ningún tipo. En caso de que esta información confidencial no pudiera ser devuelta, a petición del titular de la información, todos los documentos y copias referentes a la misma, serán destruidas o extraída de los soportes que contuvieran dicha información.

	Área: EXPLOTACIÓN	Asunto: Certificación e-IDAS
		Proyecto: Declaración de Prácticas de Sellado de Tiempo (DPC)
Autor/es: DIGITEL TS	Fecha: 08/10/2021	Versión: 13.0

En particular, y por imperativo legal, el proveedor archivará en soporte informático las declaraciones que hubieran tenido lugar por vía telemática entre las partes, por un periodo de 5 años, tras los cuales serán entregados al cliente en un medio duradero de almacenamiento y eliminado de los sistemas informáticos del proveedor.

Las partes no estarán sujetas a la obligación de confidencialidad regulada en la presente cláusula cuando la información confidencial deba ser revelada por imperativo legal o para dar cumplimiento a una orden de naturaleza judicial o administrativa, siempre que notifiquen dicha circunstancia a la Parte a quien pertenece la información confidencial en cuestión.

15.6 Tratamiento de Datos Personales

DIGITEL TS se compromete al tratamiento de datos personales en las condiciones y en los términos previstos en esta DPC.

Así mismo, ambas partes se comprometerán a respetar las obligaciones que, en materia de protección de datos de carácter personal, y en relación con las presentes condiciones, se deriven del cumplimiento de la normativa vigente, así como a colaborar con la otra Parte en el cumplimiento de dicha normativa

Además, el cliente empresa jurídica, deberá garantizar en relación con los ficheros que contengan datos de carácter personal de destinatarios finales (en adelante, los Ficheros) a los cuales DIGITEL TS tenga acceso exclusivamente para el cumplimiento de los servicios objeto del presente Contrato, de conformidad con lo previsto en la normativa vigente, de *Protección de Datos de Carácter Personal*:

- Que los datos personales de los usuarios finales de la documentación objeto de revisión y firma que serán procesados por el servicio prestado por DIGITEL TS, han sido facilitados por los propios destinatarios u obtenidos con su consentimiento.
- Que ha informado a dichos destinatarios de que sus datos personales están incluidos en los ficheros de su titularidad, de conformidad con la vigente normativa de protección de datos, y de que el destinatario tiene derecho de acceso, rectificación, cancelación y oposición, portabilidad y limitación a dicho tratamiento, así como cualquier otra obligación de información que exija la ley.
- Que ha recabado cuantos consentimientos de los destinatarios exija la ley.