



**DECLARACIÓN DE PRÁCTICAS DEL SERVICIO
ELECTRÓNICO DE CONFIANZA DE CONSERVACIÓN DE
FIRMAS Y SELLOS ELECTRÓNICOS**

Documento	DECLARACIÓN DE PRÁCTICAS DEL SERVICIO ELECTRÓNICO DE CONFIANZA DE CONSERVACIÓN DE FIRMAS Y SELLOS ELECTRÓNICOS
Versión	1.0
Autor/es	MICRODATA SOFTWARE S.L
Aprobado por	DIRECCIÓN TÉCNICA DE MICRODATA
Fecha de aprobación	14/06/2023
OID	1.3.6.1.4.1.5.60583.1.0
Naturaleza	PÚBLICO

INDICE

1. INTRODUCCIÓN.....	4
1.1 DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO.....	5
1.2 IDENTIFICACIÓN DEL PRESTADOR DE SERVICIOS.....	5
1.3 NOMBRE DEL DOCUMENTO E IDENTIFICACIÓN.....	6
1.4 ADMINISTRACIÓN DE LAS PRÁCTICAS.....	6
1.4.1 ORGANIZACIÓN QUE ADMINISTRA EL DOCUMENTO	6
1.4.2 PROCEDIMIENTO DE REVISIÓN Y MODIFICACIONES	6
1.4.3 PROCEDIMIENTO DE APROBACIÓN.....	7
1.4.4 PROCEDIMIENTO DE PUBLICACIÓN Y NOTIFICACIÓN.....	7
2. DEFINICIONES Y ACRÓNIMOS	7
2.1 DEFINICIONES	7
2.2 ACRÓNIMOS	9
3. REQUERIMIENTOS DE CONFORMIDAD	10
4. PARTES QUE INTERVIENEN EN EL SERVICIO DE CONSERVACIÓN DE FIRMAS Y SELLOS ELECTRÓNICOS	11
4.1 CARÁCTERISTICAS PRINCIPALES DEL SERVICIO	13
4.2 SERVICIO DE CONSERVACIÓN DE FIRMAS Y SELLOS ELECTRÓNICOS	13
5. OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES DE LAS PARTES	14
5.1 OBLIGACIONES DE MICRODATA COMO PRESTADOR DEL SERVICIO ..	14
5.1.1 REQUERIMIENTOS ORGANIZATIVOS DEL PSC	14
5.1.2 INFORMACIÓN PARA AUTORIDADES REGULADORAS	15
5.2 RESPONSABILIDAD	16
5.2.1 LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD	16
5.3 OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO	17
5.4 OBLIGACIONES DE LOS PROVEEDORES.....	17
5.5 OBLIGACIONES DE TERCERAS PARTES CONFIANTES	18
6. CONTROLES DE SEGURIDAD	18
6.1 SEGURIDAD FÍSICA	18

6.2	SEGURIDAD LÓGICA, CONTROLES DE ACCESO	19
6.3	CONTROLES CONTRA EL CÓDIGO MALICIOSO.....	19
6.4	CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN Y GESTIÓN DE ACTIVOS.....	19
6.5	COPIAS DE RESPALDO Y PROCEDIMIENTO DE RECUPERACIÓN	19
7.	CONTINUIDAD DEL SERVICIO.....	20
8.	REVISIÓN PERIÓDICA DE LA SEGURIDAD	20
9.	AUDITORÍAS	20
9.1	FRECUENCIAS DE LAS AUDITORÍAS	21
10.	DEBER DE CONFIDENCIALIDAD.....	21
11.	PROTECCION DE DATOS PERSONALES.....	22
12.	TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO	25
12.1	DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO	26
12.2	PREVISIONES EN LA TERMINACIÓN DEL SERVICIO	26
13.	QUEJAS, RECLAMACIONES O SUGERENCIAS DEL SERVICIO	27
14.	POLÍTICA DE CONSERVACIÓN DE EVIDENCIAS.....	27
15.	JURISDICCIÓN APLICABLE	27
16.	NORMAS Y ESTÁNDARES APLICABLES.....	28
17.	HISTORIAL DE MODIFICACIONES O ACTUALIZACIONES.....	29

1. INTRODUCCIÓN

MICRODATA SOFTWARE S.L (en adelante “**MICRODATA**”) es una empresa dedicada a comercializar productos o soluciones de software que se encuentran publicados en el sitio web microdata.es , entre las que se comercializa la solución de firma electrónica “efirma GO”, gestionada a través del espacio web www.efirma.es , y consiste en un servicio de firma electrónica que permite firmar documentos en movilidad (desde cualquier dispositivo web, Tablet o smartphome) garantizando la trazabilidad durante todo el proceso de firma (en adelante “**efirma GO**”).

A tal efecto, MICRODATA ha llevado a cabo el diseño y desarrollo de una infraestructura tecnológica que, de forma integrada con el servicio de firma electrónica efirma GO, pone a disposición de sus Usuarios una herramienta a través de la que poder conservar longevamente las firmas y sellos electrónicos, y resellarlos periódicamente, de modo que se garantice la eficacia jurídica probatoria suficiente durante toda la vigencia de la custodia.

El presente documento consiste en la Declaración de Prácticas de Certificación (en adelante “**DPC**”) del Servicio de confianza de Conservación de firmas y sellos electrónicos que se encuentra regulado en el apartado 16.c) del artículo 3 del Reglamento 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 (en adelante, “**Reglamento eIDAS**”).

Esta Declaración de Prácticas está dirigida a todas las personas físicas y jurídicas solicitantes, subscriptores y en general usuarios del servicio de firma electrónica de efirma GO que soliciten los servicios de custodia de firmas y sellos electrónicos de conformidad con lo establecido en el Reglamento eIDAS.

Cabe Por último señalar, que la presente DPC constituye el compendio general de normas que aplican a toda la actividad del Servicio de confianza y está redactada siguiendo las especificaciones, entre otras que se detallarán más adelante, de la ETSI TS 119 511 “*Policy and security requirements for trust service providers providing long-term preservation of digital signatures or general data using digital signature techniques*” y completada con aspectos exigidos en la ETSI EN 319 401: “*Electronic Signatures and Infrastructures (ESI); General Policy Requirements for Trust Service Providers*.”

1.1 DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

A lo largo del documento se podrá hacer referencia al “**Servicio**” para indicar que es el Servicio de Confianza de Conservación de firmas y sellos electrónicos.

La presente DPC versará, entre otros aspectos, sobre las siguientes cuestiones en torno al Servicio:

- Las características, normas y condiciones generales del Servicio.
- La identificación de todos los intervinientes del Servicio de MICRODATA, desde los usuarios del mismo hasta los prestadores de servicios de certificación encargados de la generación de sellos de tiempo y firmas electrónicas.
- Las obligaciones asumidas por MICRODATA en la prestación de los servicios así como las obligaciones del suscriptor del Servicio.
- Las medidas de seguridad técnicas y organizativas implantadas por MICRODATA, los mecanismos de integridad de la información y el almacenamiento y custodia de todas las evidencias generadas durante el proceso.

Igualmente se describirán las medidas de seguridad organizativas y técnicas, los mecanismos de integridad de la información, y el almacenamiento y custodia de todas las evidencias generadas durante el proceso.

1.2 IDENTIFICACIÓN DEL PRESTADOR DE SERVICIOS

Razón social	MICRODATA SOFTWARE S.L.
CIF	B04167557
Nombre comercial	EFIRMA GO
Domicilio social	Plaza Dalias s/n Edificio Celulosa II Planta 3 Oficina 1 04007, Almería
Correo electrónico	efirma@microdata.es
Número de teléfono	+34 950 268 000
URL Servicio	https://www.efirma.es/resellado/

1.3 NOMBRE DEL DOCUMENTO E IDENTIFICACIÓN

Nombre del documento	Declaración de Prácticas de Certificación del servicio de Conservación de firmas y sellos.
Versión del documento	1.0
Estado del documento	En vigor
Referencia/OID	1.3.6.1.4.1.5.60583.1.0
Fecha de emisión	14/06/2023
Localización	https://efirma.es/dpc

1.4 ADMINISTRACIÓN DE LAS PRÁCTICAS

1.4.1 ORGANIZACIÓN QUE ADMINISTRA EL DOCUMENTO

Nombre	Dirección Técnica de MICRODATA
Correo electrónico	efirma@microdata.es
Domicilio social	Plaza Dalias s/n Edificio Celulosa II Planta 3 Oficina 1 04007, Almería
Número de teléfono	+34 950 268 000

1.4.2 PROCEDIMIENTO DE REVISIÓN Y MODIFICACIONES

La presente DPC, así como cualquier modificación sustancial sobre la misma, será aprobada por la Dirección Técnica de MICRODATA y será revisada anualmente pudiendo 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 DPC, deberá ser notificada al Órgano de Supervisión competente.

Cualquier cambio sustancial que pueda afectar a los suscriptores del servicio o terceras partes que confían en el Servicio, se comunicarán a través de la web del Servicio de EFIRMA GO, esto es <https://www.efirma.es/resellado/>.

Los únicos cambios que podrán realizarse en esta DPC y que no requerirán notificación son correcciones de estilo o tipográficas, cambios de edición o cambios en los contactos.

1.4.3 PROCEDIMIENTO DE APROBACIÓN

La Dirección técnica de MICRODATA es competente para aprobar la presente Declaración de Prácticas. Asimismo, compete a la Dirección Técnica de MICRODATA la aprobación y autorización de las modificaciones sobre dicho documento.

1.4.4 PROCEDIMIENTO DE PUBLICACIÓN Y NOTIFICACIÓN

Toda modificación de esta Declaración de Prácticas se publicará en el sitio <https://www.efirma.es/resellado/> de MICRODATA de forma que esté disponible para los interesados. Adicionalmente, toda modificación de la Declaración de Prácticas se subirá al repositorio online documental de MICRODATA, lo que genera una notificación para todo el personal interno de la entidad.

2. DEFINICIONES Y ACRÓNIMOS

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

2.1 DEFINICIONES

- **Usuario:** persona física o jurídica que hace uso de los servicios proporcionados por MICRODATA. en concreto, es quien utiliza el servicio de conservación de firmas y sellos electrónicos, previa aceptación de las condiciones asociadas al servicio y a la presente DPC.
- **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.
- **Autoridad de Sellado de Tiempo:** persona física o jurídica que, de conformidad con la normativa sobre sellado de tiempo expide sellos de tiempo electrónicos.

- **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.
- **Conservación a largo plazo:** extensión del estado de validez de una firma digital durante largos periodos de tiempo y/o extensión de la provisión de pruebas de existencia de datos durante largos periodos de tiempo, a pesar de la obsolescencia de la tecnología criptográfica, como algoritmos criptográficos, tamaños de clave o función hash, compromisos de clave o de la pérdida de la calidad de comprobar el estado de validez de los certificados de clave pública.
- **Pruebas de preservación:** pruebas producidas por el servicio de conservación que pueden utilizarse para demostrar que se cumplen uno o varios objetivos de preservación para un objeto de preservación determinado.
- **Mecanismos de preservación:** mecanismo utilizado para preservar los objetos de preservación y mantener la validez de las pruebas de preservación.
- **Certificado:** Fichero firmado electrónicamente por el prestador de servicios de certificación que vincula unos datos de verificación de firma a un firmante y confirma su identidad.
- **Clave pública:** Valor matemático conocido públicamente y usado para la verificación de una firma digital o el cifrado de datos.
- **Clave privada:** Valor matemático conocido únicamente por el suscriptor y usado para la creación de una firma digital o el descifrado de datos.
- **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.
- **Cliente:** persona física o jurídica que contrata los servicios de MICRODATA.
- **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.
- **Evidencia:** hace referencia a todos los datos y elementos acreditativos generados durante el proceso de firma electrónica, que permiten probar que un evento ha ocurrido en un momento determinado.

- **Firmante:** persona física que firma el documento enviado por el usuario. deberá ser siempre mayor de edad y con capacidad suficiente para prestar consentimiento.
- **Hash:** aplicación de algoritmos de cifrado a un conjunto de datos, dando como resultado un resumen de esos datos y que aseguran que los datos no han sido alterados, ya que sólo se podría volver a generar a partir del mismo conjunto de datos originales
- **Identificación electrónica:** el proceso de utilizar los datos de identificación de una persona en formato electrónico que representan de manera única a una persona física o jurídica o a una persona física que representa a una persona jurídica.
- **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 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 confianza.

2.2 ACRÓNIMOS

- **DPC:** Declaración de Prácticas de Certificación.
- **PSC:** Prestador de Servicios de Confianza.
- **TSP:** Trust Service Provider.
- **OID:** Object Identifier – Valor, de naturaleza jerárquica que pueden ser asignados a objetos registrados y que tienen la propiedad de ser únicos entre el resto de OID.
- **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
- **LSEC:** Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.
- **TSA:** Time Stamp Authority – Autoridad de Sellado de Tiempo.
- **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.
- **SGSI:** Sistema de Gestión de Seguridad de la Información.
- **AEPD:** Agencia Española de Protección de Datos
- **CPD:** Centro de Proceso de Datos.
- **API:** Es un conjunto de definiciones y protocolos que se utiliza para desarrollar e integrar el software de diversas aplicaciones.
- **PKI:** Public Key Infrastructure – infraestructura de Clave Pública.
- **CRL:** Certificate Revocation List.

3. REQUERIMIENTOS DE CONFORMIDAD

MICRODATA declara que la presente DPC es aplicable al Servicio de conservación de firmas y sellos electrónicos cumpliendo los requisitos establecidos por el Reglamento eIDAS.

MICRODATA considera que el objeto del servicio de conservación de firmas y sellos electrónicos es la generación de una prueba documental que acredite la custodia de los mismos o, en definitiva, de los documentos electrónicos que los contengan, utilizando técnicas de seguridad y procedimientos concretos para aumentar la fiabilidad de los datos de la firma electrónica, más allá del periodo de validez que tenga el certificado electrónico utilizado.

Así, MICRODATA acredita que cumple con los requisitos legales que cumple con:

- 1) La Política de seguridad de la información, que está alineada con la regulación jurídica aplicable.
- 2) La Política de servicio de conservación de firmas y sellos electrónicos definida en esta Declaración de Prácticas de Certificación.
- 3) Las obligaciones y requerimientos organizativos que le corresponden definidos en el apartado 5 de esta DPC.
- 4) La obligación de facilitar la información requerida, cuando sea necesaria, a sus auditores y autoridades reguladoras, tal y como se especifica en los apartados 5 de esta DPC, incluyendo los requisitos organizativos.

- 5) La implementación de los controles que cumplen con los requerimientos especificados de la norma ETSI TS 119 511 para los servicios de confianza de conservación de firmas y sellos electrónicos.

4. PARTES QUE INTERVIENEN EN EL SERVICIO DE CONSERVACIÓN DE FIRMAS Y SELLOS ELECTRÓNICOS

MICRODATA, tal y como se ha citado anteriormente, ofrece un servicio conservación de firmas y sellos electrónicos regulado por el artículo 3 del Reglamento eIDAS.

- **Prestador del Servicio de Conservación de firmas y sellos electrónicos.**

El Prestador del Servicio de Confianza de Conservación de firmas y sellos electrónicos será MICRODATA SOFTWARE S.L.

- **Usuarios del servicio**

Los usuarios del servicio son las personas físicas y jurídicas a las que van destinados los servicios de conservación de firmas y sellos electrónicos, que quieran preservar las firmas y sellos electrónicos a largo plazo, garantizando su integridad, autenticidad y legalidad a lo largo del tiempo.

- **Clientes o suscriptores**

Son las personas físicas o jurídicas que hayan contratado con MICRODATA la prestación de un servicio electrónico de confianza o los titulares del Servicio. Deberán tener en cuenta Condiciones Generales de Contratación, los Términos y Condiciones del Servicio y las limitaciones establecidas para el servicio contratado.

- **Terceras Partes que confían**

Las Terceras Partes son aquellas partes que confían en los servicios prestados por MICRODATA y en las evidencias generadas como resultado de la ejecución de los servicios.

Las terceras partes deberán tener en cuenta los términos y condiciones del servicio así como las limitaciones establecidas para el mismo.

Las terceras partes podrán acceder a la información del Servicio, incluyendo las evidencias que genere el Servicio de conservación de firmas y sellos electrónicos de los documentos para verificar su integridad y autenticidad.

- **Autoridad de Sellado de Tiempo (TSA)**

Autoridad que genera certificados de sello de tiempo cualificados con el Hash resumen del fichero, la fecha y la hora obtenidas de una fuente fiable de tiempo, procede a su firma electrónica y se lo proporciona a MICRODATA, garantizando su existencia y su integridad en el tiempo desde el momento de la realización del sellado.

Del mismo modo, la Autoridad de Sellado de Tiempo realizará los procesos de resellado de tiempo de las firmas y sellos electrónicos conservados, realizándose antes de su caducidad, un nuevo sellado electrónico de tiempo, con el único fin de garantizar la longevidad de la misma, y por tanto la fiabilidad de la firma electrónica a lo largo del tiempo.

- **Prestadores de Servicios de Certificación Cualificados intervinientes**

MICRODATA utiliza, para la prestación del Servicio, entidades legalmente constituidas y calificadas por alguna de las autoridades competentes, cuyo objeto es la emisión de certificados de firmas y sellos cualificados. Dichos prestadores, en la fecha de publicación de esta DPC son los siguientes:

- ACCV (Agencia de Tecnología y Certifica Electrónica): que es Prestador Cualificado de Servicios de Sellado de Tiempo, y como tal emite los sellos de tiempo que se incorporan a las evidencias recabadas por MICRODATA en el Servicio.
- FNMT -CERES (Fábrica Nacional de Moneda y Timbre) : que es Prestador Cualificado de Servicios de Confianza y que, en el caso de MICRODATA, emite el certificado de sello electrónico de entidad a su nombre que es utilizado para firmar los documentos firmados y garantizar la integridad e inalterabilidad de los datos.

- **Otros prestadores de servicios**

MICRODATA cuenta con los servicios de prestadores de servicio de almacenamiento Cloud para la conservación de los documentos. En concreto, utiliza Google Cloud Storage y para la realización de copias de seguridad Microsoft Azure .

- **Almacén de custodia**

Una vez finaliza el proceso de conservación, las Declaraciones firmadas y selladas (las firmas, sellos y certificados) son almacenados por MICRODATA a través de Google Cloud Storage y la información de los documentos se conservan en la base de datos MySQL cuyos servidores se encuentran alojados en la Unión Europea.

4.1 CARÁCTERÍSTICAS PRINCIPALES DEL SERVICIO

Mediante el servicio prestado por MICRODATA, se garantizan los siguientes aspectos:

1. Que la declaración emitida por parte de MICRODATA y toda la documentación asociada es íntegra, desde el momento de la emisión de la declaración.
2. Que queda acreditado el momento exacto en el que se emitió la declaración.
3. Que los ficheros que se reciben por parte del Usuario se encuentran, en todo caso, en formato PAdES.
4. Que la documentación firmada electrónicamente cumple los requisitos de longevidad, ampliando la fiabilidad de los datos de la firma electrónica cualificada utilizados más allá del periodo de validez del certificado electrónico con el que se realiza la firma.

4.2 SERVICIO DE CONSERVACIÓN DE FIRMAS Y SELLOS ELECTRÓNICOS

El Servicio de Conservación de Firmas y Sellos electrónicos que ofrece MICRODATA consiste en una solución orientada a garantizar la integridad y validez jurídica de los documentos o archivos incorporados a la plataforma efirma GO a lo largo del tiempo.

Mediante este servicio se conservan las firmas y sellos electrónicos de los ficheros (recepción, revisiones y grabación de las firmas y los sellos electrónicos de cada fichero, registro de operaciones para garantizar su integridad, autenticidad y confidencialidad a lo largo del tiempo).

La solución propuesta por MICRODATA garantiza un acceso y la recuperación completa de los documentos que se carguen en la plataforma, así como una gestión de las evidencias que permiten demostrar la integridad de los documentos almacenados.

En concreto, el Servicio se compone de las siguientes fases:

- 1) La plataforma recibe de efirma GO los ficheros electrónicos en formato PAdES, cuya integridad y autenticidad se desea preservar.
- 2) El sistema procede a verificar que los mismos se encuentran en formato PAdES.
- 3) El sistema verifica que los ficheros se encuentran firmados o sellados electrónicamente.

- 4) En caso de confirmarse, el sistema procede a añadirle un sello de tiempo cualificado emitido por un prestador de servicios cualificado para este servicio y la correspondiente firma electrónica.
- 5) El fichero resultante, debidamente firmado y sellado temporalmente de forma cualificada se guarda en el almacén y en Google Cloud Storage y se conserva un Hash del mismo en la base de datos MySQL que garantiza que el documento no ha sido modificado y, por tanto, garantiza su integridad. .
- 6) A partir de entonces, MICRODATA realiza la incorporación de los resellados electrónicos de tiempo sobre los ficheros en formato PAdES-LTV conservados, antes de que caduque el certificado de los sellos de tiempo incorporado inicialmente, garantizándose así la integridad de la firma electrónica archivada.

5. OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES DE LAS PARTES

5.1 OBLIGACIONES DE MICRODATA COMO PRESTADOR DEL SERVICIO

5.1.1 REQUERIMIENTOS ORGANIZATIVOS DEL PSC

MICRODATA, como prestador de servicios de confianza debe asegurar que su organización sea confiable, es decir, que cumpla con las disposiciones del convenio que tenga vigente con sujetos pasivos específicos, de conformidad con el presente documento. En concreto, MICRODATA:

- a) es una entidad jurídica conforme la ley aplicable;
- b) dispone de los acuerdos adecuados para cubrir los pasivos derivados de sus operaciones y/o actividades;
- c) dispone de la estabilidad financiera y los recursos necesarios para prestar los servicios especificados en el presente documento;
- d) dispone de la estabilidad financiera y los recursos necesarios para traspasar de forma transparente, directamente o a través de los propietarios de los objetos de datos, el suministro del servicio especificado en el presente documento a otros PSC que sean fiables, en caso de no continuidad de acuerdo con el cliente, sea cual fuere el motivo de la finalización de dicho acuerdo;
- e) dispone de un procedimiento interno para la resolución de quejas y disputas recibidas de clientes o terceras partes acerca de los servicios ofrecidos.
- f) dispone de acuerdos y relaciones contractuales adecuados en aquellos casos donde el suministro del servicio implique subcontratación, externalización u otros acuerdos de terceros;
- g) en aquellos casos en los que subcontrata o externaliza los servicios, en los acuerdos con los clientes indicará claramente qué servicios y cómo son subcontratados o externalizados, si lo son total o parcialmente, y a qué organización.

Igualmente, MICRODATA se compromete a cumplir con las siguientes obligaciones:

- Operar sus infraestructuras de servicios asociados a la firma digital según lo expuesto en esta DPC.
- Prestar el servicio de conservación de firmas y sellos electrónicos de forma imparcial y objetiva.
- Garantizar la adecuación de sus procesos y servicios a los estándares a los que estos se adhieren.
- Informar al solicitante del servicio de las características de la prestación del servicio, las obligaciones que asume y los límites de responsabilidad.
- Proteger de manera fiable todos los datos de sus Usuarios, así como los registros de actividad y auditoria con los medios que para ello considere más adecuados y durante el periodo de tiempo contemplado según la naturaleza de los datos registrados.
- Atender las solicitudes, consultas, quejas y reclamaciones de Usuarios y terceros en un plazo razonable.
- Procurar la prestación del servicio de conservación de firmas electrónicas de forma diligente e ininterrumpida.
- 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 servicio.
- Notificar con la mayor prontitud a las partes implicadas siempre que se detecte incidencia alguna en el sistema con afectación para las mismas.
- Garantizar que los sistemas de firma digital operen en sincronía con fuentes fiables de tiempo, utilizando para ello una Autoridad de Sellado de Tiempo cualificada.
- Publicar las versiones más recientes de este documento y otras definiciones de prácticas de otros servicios de manera previa a la aplicación de las condiciones que en ellos se contemple.
- Disponer de un canal de comunicación con Usuarios y terceros para solicitudes, consultas, quejas y reclamaciones.
- Los datos obtenidos una vez finalizado el período de transición pactado con el cliente, inicia el período de bloqueo correspondiente y son eliminados a la finalización de este según lo indicado en la legislación en vigor.

5.1.2 INFORMACIÓN PARA AUTORIDADES REGULADORAS

MICRODATA se compromete a comunicar a la Autoridad Pública competente aquella información confidencial o que contenga datos de carácter personal cuando haya sido requerida por la misma y en los supuestos previstos legalmente:

- Notificar a la autoridad competente y a las partes implicadas el cambio en la infraestructura que pueda afectar a la prestación del servicio.

- Notificar a la autoridad de supervisión y control acreditado cualquier modificación en la presente Declaración de Prácticas de conservación de firmas electrónicas.

En concreto, MICRODATA 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 el RGPD.

MICRODATA informará a auditores, autoridades reguladoras y fiscales que confían en el servicio de conservación de firmas y sellos electrónicos, que deberán:

- Verificar la validez, suspensión o revocación de los certificados empleados utilizando la información sobre el estado de revocación (OCSP o CRL's del Prestador de Servicios de Certificación que emitió el certificado), incorporada dentro del propio fichero PAdES-LTA.
- Respetar las medidas de seguridad que indique MICRODATA para acceder al servicio de conservación de firmas y sellos electrónicos cualificados.

5.2 RESPONSABILIDAD

MICRODATA como Prestador de Servicios de Confianza se encuentra sujeto al régimen de responsabilidad recogido en el artículo 13 del eIDAS [1], 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.

En particular, en el marco de la prestación del servicio de conservación de firmas y sellos electrónicos será responsable en caso de incumplimiento de las obligaciones contenidas en la presente DPC y en la legislación aplicable.

5.2.1 LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD

MICRODATA no responderá de:

- A) los daños y perjuicios ocasionados por el uso indebido del servicio de conservación de firmas y sellos electrónicos cualificados por parte del Usuario.
- B) los daños y perjuicios ocasionados en caso de fuerza mayor, caso fortuito o imprevisibles o que, siendo previsibles no se hayan podido evitar.
- C) los actos u omisiones realizados por el Cliente o los Usuarios, siendo estos quienes asumirán todos los daños y perjuicios, directos e indirectos, que se pudieren ocasionar a cualquier persona, propiedad, empresa, servicio público o privado,

concretamente por las pérdidas de beneficios, pérdida de información y datos, o los correspondientes daños, como consecuencia de los actos, omisiones o negligencias del Cliente o Usuario, en concreto por un uso inadecuado, indebido o fraudulento siendo de exclusivo riesgo del Cliente o Usuario.

- D) el contenido de los documentos conservados.
- E) la negligencia en la confidencialidad y conservación de los datos de acceso al servicio por parte de los usuarios del Servicio.
- F) 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 DPC.

5.3 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 DPC, las condiciones, responsabilidades y limitaciones del servicio y, en su caso, lo dispuesto en el contrato de prestación del servicio.
- Deberán comunicar a MICRODATA cualquier incidente de seguridad, fallo o situación anómala relativa al servicio de MICRODATA, en el momento que lo identifique.
- El emisor deberá comunicar sin demora cualquier modificación de las circunstancias que incidan en la prestación del servicio de MICRODATA.

5.4 OBLIGACIONES DE LOS PROVEEDORES

Los proveedores de servicios que puedan tener alguna actuación en el Servicio de MICRODATA, como los Prestadores de servicios de certificación que emitan los certificados electrónicos y los sellos de tiempo, deberán cumplir las siguientes obligaciones:

- Proporcionar a MICRODATA los certificados digitales necesarios para firmar o sellar electrónicamente las evidencias, garantizando que son cualificados.
- Custodiar de forma diligente los certificados cualificados que se alojen en las instalaciones del Prestador del Servicio de Confianza.

- Comunicar a MICRODATA cualquier cambio de condición en sus certificados vigentes.
- Proporcionar a MICRODATA los sellos de tiempo necesarios para sellar temporalmente los eventos y las actas finales, garantizando que el certificado que los emite es cualificado.

5.5 OBLIGACIONES DE TERCERAS PARTES CONFIANTES

Las personas físicas o jurídicas que confíen en el servicio prestado en e-firma GO por MICRODATA deberán:

- Conocer las limitaciones de uso (si las hubiera) del servicio, según la presente DPC, así como los términos y condiciones del servicio.
- Cumplir con lo dispuesto en la normativa aplicable.
- Reportar tan pronto como sea posible, a MICRODATA cualquier incidente relacionado con el servicio, que tenga conocimiento.

6. CONTROLES DE SEGURIDAD

MICRODATA cuenta con una Política de Seguridad, que debe conocer todo el personal y es de obligado cumplimiento, donde se establece el compromiso con la seguridad de la información, a través de reglas, y protocolos de actuación que velan por la misma.

6.1 SEGURIDAD FÍSICA

MICRODATA tiene sus oficinas en Plaza Dalías s/n Edificio Celulosa II Planta 3 Oficina 1 04007 de Almería.

Se cuenta con un Centro de Procesamiento de Datos (CPD) donde se encuentra alojado el servicio objeto de la presente DPC. Dicho CPD está ubicado en Europa.

En las oficinas de MICRODATA se realizan fundamentalmente las tareas de creación, desarrollo y atención al cliente, puesto que el almacenamiento se realiza en los servidores de Google Cloud para la conservación de los documentos firmados, Digital Ocean (MySQL y procesamiento) y Microsoft Azure para las copias de seguridad.

MICRODATA cuenta con medidas físicas implantadas en sus oficinas para evitar accesos físicos no autorizados a las instalaciones y proteger éstas, y por ende, la información en

ellas gestionadas, de estas intromisiones y de los daños que pudieran ocasionar fenómenos ambientales como incendios, inundaciones o actos similares.

Se asignan equipos de trabajo a cada uno de los empleados y estos equipos se someten a labores de mantenimiento. En este sentido, los empleados se aseguran que no quedan los equipos desatendidos sin la protección necesaria.

6.2 SEGURIDAD LÓGICA, CONTROLES DE ACCESO

Se han implantado procesos de gestión del control de acceso lógico. Cada perfil tiene asignado su acceso necesario para realizar sus funciones.

El acceso por parte del personal tanto interno como externo a los sistemas de información de MICRODATA, 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.

A tal efecto, se han 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.

6.3 CONTROLES CONTRA EL CÓDIGO MALICIOSO

Desde el Departamento de sistemas de MICRODATA se establecerán todas las medidas de índole técnica y organizativa a su alcance para evitar la entrada y propagación de código malicioso en sus sistemas informáticos.

6.4 CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN Y GESTIÓN DE ACTIVOS

MICRODATA gestiona y controla sus activos adecuadamente y tiene en cuenta la protección de la información según la clasificación de la misma sobre todo en lo que respecta a la información confidencial o de carácter personal.

6.5 COPIAS DE RESPALDO Y PROCEDIMIENTO DE RECUPERACIÓN

Se realizan copias de seguridad periódicas y son almacenadas en un lugar seguro.

MICRODATA lleva a cabo un protocolo recuperación de datos que garantiza que, en caso de fallo del sistema con pérdida total o parcial de los datos de los ficheros se pueden

reconstruir los datos de los ficheros al estado en que se encontraban en el momento del fallo.

7. CONTINUIDAD DEL SERVICIO

En el caso de producirse un acontecimiento intencionado o accidental que inutilice o degrade los recursos y los servicios de certificación prestados por MICRODATA, se cuenta con un plan o procedimiento de continuidad del negocio que contemple el Servicio electrónico de confianza de conservación de firmas y sellos.

El objetivo es establecer las directrices de la estrategia de contingencia ante incidentes o desastres en los sistemas que soportan los procesos de negocio de MICRODATA. Dicha política incluirá planes, procedimientos y medidas que permitan la continuidad o el restablecimiento de la operatividad de los sistemas ante un incidente o desastre.

La continuidad en sistemas incluye generalmente uno o más de los siguientes enfoques para restablecer servicios interrumpidos:

- Restableciendo las operaciones en una ubicación alternativa.
- Ejecución de algunos o todos los procesos de negocio afectados utilizando medios manuales. Esta opción sólo es aceptable para interrupciones muy cortas.
- Recuperar las operaciones utilizando sistemas alternativos.
- Adopción de medidas de prevención de incidentes y desastres.

Aunque el sistema de creación de copias de seguridad independientes permite en la mayoría de supuestos la continuidad del servicio, no obstante, ante casos graves que pudieran afectar a la seguridad general del sistema, los servicios se suspenderán temporalmente, notificando a la mayor brevedad posible a los usuarios este extremo y, si fuera posible su estimación, la duración aproximada de la suspensión.

Del mismo modo, se notificará a los usuarios su reanudación.

8. REVISIÓN PERIÓDICA DE LA SEGURIDAD

MICRODATA revisa periódicamente todos sus sistemas y aplicaciones implicados en la gestión del servicio electrónico de confianza con una periodicidad anual y, en todo caso, cuando se produzca cualquier cambio relevante que provoque un incidente de seguridad que afecte a los mismos.

9. AUDITORÍAS

MICRODATA hace un seguimiento del cumplimiento de sus políticas y procedimientos y realiza auditorías internas periódicas, que cubren, al menos, los siguientes aspectos:

- Cumplimiento de la presente DPC y que ésta se encuentre actualizada.
- Cumplimiento de las Políticas específicas que en su caso hubiere aplicables a los servicios electrónicos de confianza, y que estén actualizadas.
- Política de seguridad.
- Seguridad física de las instalaciones de MICRODATA.
- Seguridad lógica de los sistemas y servicios.
- Evaluación tecnológica de los componentes del servicio.
- Administración de los servicios, así como seguridad en la misma.
- Cumplimiento de la normativa aplicable a los servicios en ese momento (nueva normativa, modificación de la existente o derogación)

La auditoría termina con la elaboración de un Informe de Auditoría en el que se recogen las no conformidades (en su caso) así como las acciones correctivas y preventivas necesarias.

9.1 FRECUENCIAS DE LAS AUDITORÍAS

Se realizará una auditoría anual, sobre los servicios electrónicos de confianza de MICRODATA, para garantizar que su funcionamiento y operativa está adecuado con lo dispuesto en la presente DPC.

Se pueden llevar a cabo otras auditorías técnicas y de seguridad, de acuerdo con procedimientos internos desarrollados por MICRODATA.

10. DEBER DE CONFIDENCIALIDAD

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

La información considerada como confidencial que se facilita a MICRODATA no será en ningún caso divulgada a terceros salvo que se encuentre amparada en los supuestos de requerimiento de colaboración con las instituciones u órganos competentes.

En este sentido, se considerará información de 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.
- Información relativa a los parámetros de seguridad, control y procedimientos de auditoría.
- Información de carácter personal proporcionada a MICRODATA durante el proceso de registro de los suscriptores del servicio.

- Planes de continuidad de negocio y de emergencia.
- La información de negocio suministrada por sus proveedores y otras personas con las que MICRODATA 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.
- En términos generales, toda la información clasificada como “Confidencial”

Por otro lado, se considera Información Pública, entre otras:

- La presente Declaración de Prácticas de Conservación de firmas y sellos electrónicos.
- Los Términos y condiciones de los Servicios que ofrece MICRODATA.
- Política de Privacidad de MICRODATA.
- Política de cookies.
- Toda aquella información que sea considerada como “Pública”.

11. PROTECCION DE DATOS PERSONALES

En cumplimiento de los requisitos establecidos en el Reglamento (UE) 2016/679 o “RGPD” y a la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales o “LOPDGDD”, el contrato de prestación de servicios que se firme entre MICRODATA y el Cliente implica un tratamiento de datos personales de los representantes de ambas entidades con la finalidad de formalizar la relación entre ambas, siendo la base que legitima el tratamiento la ejecución del contrato. El tratamiento comprenderá los datos identificativos relativos al Cliente, siendo con carácter enunciativo: el nombre, apellidos, DNI, correo electrónico o cargo que representa.

Con el objetivo de poder dar cumplimiento al servicio requerido por el usuario o cliente MICRODATA realiza un tratamiento de datos de carácter personal ajustado a las obligaciones recogidas en la normativa vigente de protección de datos de carácter personal conforme a su **Política de Privacidad** publicada en [efirma.es](https://www.efirma.es) que ha desarrollado en el marco de sus actividades como Responsable del Tratamiento.

Por otro lado, en el caso de los datos tratados para la custodia de firmas y sellos electrónicos, en el marco de la prestación del servicio de software (efirma GO), MICRODATA actuará como Encargado del Tratamiento de los datos personales

contenidos en los documentos generados como consecuencia de la prestación de dicho servicio.

Por su parte, el Cliente que utilice dicho servicio deberá garantizar la obtención del consentimiento expreso e inequívoco de los usuarios que utilicen la misma u otra base que justifique su legitimación, en el momento anterior a la firma del documento poniendo a su disposición, para ello, los medios que resulten necesarios en cumplimiento de la citada obligación.

A continuación, se detalla la información concreta relativa al tratamiento de datos que realiza MICRODATA en el marco del Servicio:

Identificación del responsable del tratamiento:

Responsable del Tratamiento: MICRODATA SOFTWARE S.L. con CIF: B04167557 y domicilio social en Plaza Dalías s/n Edificio Celulosa II Planta 3 Oficina 1 04007 de Almería.

El tratamiento tendrá una duración sujeta a la vigencia del contrato y, posteriormente, estará vigente durante el tiempo que sea legalmente necesario.

Finalidad de los tratamientos:

Los datos tratados serán los relativos a los datos de contacto de los clientes del Servicio con la finalidad de gestionar y mantener los mismos y las relaciones que se produzcan como consecuencia del servicio prestado por MICRODATA.

Por otro lado, como se adelantaba, cuando MICRODATA actúe como Encargado del Tratamiento en el marco del Servicio Electrónico de Confianza de conservación de firmas y sellos, tratará los datos que se generen en el servicio relativo a la información y documentación conservada.

Fuera de los fines mencionados en el apartado anterior, no se llevará a cabo ningún otro tratamiento de datos, salvo que, previamente, se informe al usuario y se recabe su consentimiento o una norma permitiera el tratamiento previsto.

Obligatoriedad de facilitar los datos

Al momento de recabar los datos de carácter personal se informará del carácter obligatorio o facultativo de facilitar la información solicitada. Solo será obligatorio proporcionar aquellos datos que, conforme al principio de minimización de datos, sean adecuados, pertinentes y limitados a lo necesario en relación con los fines para los que son tratados.

El usuario se compromete a que toda la información que facilite sea exacta y veraz. Asimismo, deberá informar a MICRODATA inmediatamente de cualquier actualización que sobre la misma tuviera que realizarse o cualquier error o inexactitud que detectase.

Comunicación de los datos

Los datos de carácter personal no serán objeto de cesión a terceras personas sin el previo consentimiento del interesado.

No obstante, MICRODATA comunicará sus datos a terceros cuando así lo exija un contrato que vincule a las partes o lo exija la Ley, por ejemplo, se podrían comunicar sus datos a la Agencia Tributaria, al Ministerio Fiscal o a los Juzgados y Tribunales.

Igualmente, se compartirán los datos de los usuarios con aquellos proveedores de MICRODATA que requieran acceder a los datos para prestar sus servicios. En todo momento, MICRODATA garantizará que los terceros con los que contrata permiten dar cumplimiento a la normativa de aplicación y, en ningún caso, los tratarán para finalidades distintas a las indicadas por MICRODATA.

Transferencia internacional de datos

Como regla general, las actividades de tratamiento de datos arriba señaladas se realizan en España y en otros países de la Unión Europea.

No obstante, en aquellos casos en los que los datos fueran tratados desde países que no garantizan, según la Comisión Europea, un nivel de protección de datos equivalente al existente dentro de la Unión Europea, las transferencias a estos países se regularán por medio de las cláusulas contractuales tipo, además de otras medidas efectivas que se puedan adoptar para evitar injerencias por parte de las autoridades de estos países.

Ejercicio de derechos

El Usuario o Cliente podrá ejercer sus derechos de acceso, rectificación, oposición, supresión, portabilidad y limitación del tratamiento de sus datos de carácter personal suministrados a MICRODATA, siempre que resulten de aplicación, dirigiendo su solicitud por escrito a la siguiente dirección: efirma@microdata.es.

Igualmente, si el usuario considera que MICRODATA ha vulnerado alguno de los derechos que le confiere la normativa aplicable en materia de protección de datos, podrá interponer una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos.

Conservación:

MICRODATA conservará la documentación e información relativa al servicio durante el tiempo que dure el contrato con el Cliente y el servicio prestado siendo un máximo de 5 años.

Medidas de seguridad

MICRODATA adoptará todas las medidas técnicas y organizativas necesarias para garantizar la seguridad de los datos objeto de tratamiento y eviten su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, dependiendo de la naturaleza de los datos gestionados y el nivel de seguridad que requiera cada tratamiento.

En concreto, MICRODATA se compromete a garantizar la aplicación de medidas técnicas y organizativas adecuadas que le correspondan como prestador de servicios de software en calidad de encargado del tratamiento según las instrucciones documentadas de cada Cliente y siempre protegiendo la confidencialidad de los datos personales que se recaben de los Usuarios de acuerdo con la finalidad del tratamiento de estos y cumpliendo tanto con las condiciones en materia de protección de datos descritas en el presente documento así como con su **Política de Privacidad** aplicable.

Asimismo, MICRODATA prestará asistencia al Cliente en relación con el ejercicio de derechos, comunicación de una violación de datos, evaluación de impacto del tratamiento o realizar consultas previas a la Autoridad de Control.

Para conocer más información sobre el tratamiento de datos que realiza MICRODATA puede acceder a la **Política de Privacidad** .

12. TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO

Como se definió en la introducción de la presente DPC, para realizar el Servicio de conservación de firmas y sellos electrónicos, MICRODATA pone a disposición de sus Usuarios una herramienta a través de la que poder conservar longevamente las firmas y sellos electrónicos, y resellarlos periódicamente, de modo que se garantice la eficacia jurídica probatoria suficiente durante toda la vigencia de la custodia.

La información será conservada por MICRODATA, como prestador de servicios de confianza, durante 5 años.

Los términos y condiciones del Servicio de Conservación de Firmas y Sellos se encuentran publicadas en la web <https://www.efirma.es/resellado/> y disponibles permanentemente.

MICRODATA puede establecer acuerdos y contratos con sus clientes, que generen condiciones particulares entre las partes, siempre que no afecte a los términos y condiciones establecidos en la presente DPC.

12.1 DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO

El Servicio de Conservación de Firmas y Sellos electrónicos de MICRODATA estará disponible durante las 24 horas del día, los 7 días de la semana, entendiéndose por disponibilidad, la capacidad de acceder al servicio por parte de quien lo demanda.

De acuerdo con lo anterior, MICRODATA firmará con sus clientes un Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA), relativo al tiempo de atención, calidad y disponibilidad del servicio ofrecido.

En el marco de la prestación de los servicios descritos en esta DPC, MICRODATA garantiza que no operará de modo que se produzca algún tipo de discriminación.

Las condiciones económicas del Servicio se establecen en oferta comercial específica que en cada caso realice MICRODATA con sus clientes.

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

12.2 PREVISIONES EN LA TERMINACIÓN DEL SERVICIO

En el caso de que MICRODATA cese en la prestación del servicio de conservación de firmas y sellos electrónicos, se compromete a adoptar todas las medidas necesarias para minimizar el impacto que podría sufrir un Usuario o terceras partes intervinientes en el Servicio, como consecuencia de la paralización finalización del servicio.

En concreto, realizará las siguientes acciones para la ejecución de la terminación:

- Notificará a los usuarios, clientes y aquellas personas físicas y jurídicas con las que MICRODATA mantenga una relación (suscriptores, terceras partes vinculadas por contrato), con una antelación mínima de dos meses, mediante correo electrónico que conste en su base de datos, y si no fuera posible, mediante publicación en su página web.
- 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.
- Se destruirán las claves privadas, incluyendo las copias de seguridad, según procedimiento de Gestión de Activos, de tal forma que no puedan ser recuperadas en ningún caso.

- MICRODATA podrá firmar un acuerdo de transferencia del servicio de confianza de ERDS con otro proveedor del Servicio de Conservación de firmas y sellos electrónicos, en caso de cese del mismo.

13. QUEJAS, RECLAMACIONES O SUGERENCIAS DEL SERVICIO

Cualquier parte interesada en realizar una sugerencia, queja o reclamación referente a los Servicios ofrecidos por MICRODATA, podrá hacerlo a través de la cuenta de correo electrónico efirma@microdata.es.

En todo caso, MICRODATA dispone de un plazo máximo de 30 días para atender la queja o reclamación formulada.

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

14. POLÍTICA DE CONSERVACIÓN DE EVIDENCIAS

Las evidencias se crean una vez se han validado las firmas del documento y se conservan a lo largo del tiempo con sellos de tiempo cualificados. Se utilizan los formatos de preservación de evidencias PAdES LTA.

Para mantener el estado de validez del sello electrónico, ande que caduque, se emitirán y conservarán sellos de tiempo con el fin de mantener los atributos de integridad y autenticidad del estado de validez del sello electrónico. El proveedor de sellos electrónicos cualificados de tiempo es la ACCV.

Las evidencias de conservación se validan a través del servicio Digital Signature Service (DSS). Las evidencias PDF son PAdES. Esta misma validación la podría hacer un tercero. El aumento de las pruebas de preservación se consigue con el resellado.

15. JURISDICCIÓN APLICABLE

Las relaciones entre MICRODATA y los usuarios del Servicio se regirán por la normativa española.

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

16. NORMAS Y ESTÁNDARES APLICABLES

El contenido de la presente DPC se realiza en cumplimiento con la legislación vigente y, en concreto, conforme a la siguiente normativa:

- 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**”).
- Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza. (“**LSEC**”).
- 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 de Ejecución**”).
- 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 (“**RGPD**”).
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de protección de datos personales y garantía de los derechos digitales. (“**LOPDGDD**”).
- Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico. (“**LSSICE**”).

Asimismo, MICRODATA sigue las indicaciones de los estándares del Instituto Europeo de Estándares de Telecomunicaciones -ETSI- guiándose para ello por las especificaciones técnicas de las siguientes normas:

- ETSI EN 319 401: requerimientos generales para proveedores de servicios de confianza.
- ETSI TS 119 511: Política y requisitos de seguridad para los proveedores de servicios de confianza que brindan conservación a largo plazo de firmas digitales o datos generales utilizando técnicas de firma digital.

- ETSI TS 119 512 : Firmas e Infraestructuras Electrónicas (ESI); Protocolos para proveedores de servicios de confianza que prestan servicios de conservación de datos a largo plazo. Protocolos para la conservación a largo plazo.

17. HISTORIAL DE MODIFICACIONES O ACTUALIZACIONES

Versión	Fecha	Cambios	Revisión y Aprobación
1	14/06/2023	Creación del documento	Dirección Técnica de Microdata