



Lleida.net eIDAS

PSC 01.00.00 | Política y declaración de prácticas de prestación del servicio de entrega electrónica certificada

Lleida.net
PCiTAL | Edifici H1 2a planta, 25003 Lleida (Spain)

Este documento contiene información y material confidencial propiedad de LleidaNetworks Serveis Telemàtics, S.A.

Control de documentación

Descripción

El presente documento tiene por objetivo describir el cumplimiento respecto a la finalidad y contenidos, con lo establecido por las normas ETSI EN 319 401 *General Policy Requirements for Trust Service Providers* y ETSI EN 319 521 *Policy and security requirements for Electronic Registered Delivery Service Providers* así como los aspectos técnicos del servicio de entrega electrónica certificada prevenidos en el artículo 44 del Reglamento eIDAS.

Histórico de documentación

Versión	Fecha	Autor	Descripción
1	15/03/2015	Eva Pané	Versión inicial
2	03/01/2017	Eva Pané	Revisión
3	25/05/2017	Jordi Ramon	Especificado RTO y RPO. Añadidas acciones a ejecutar en la terminación
4	28/06/2017	Eva Pané	Incorporadas responsabilidades de proveedores (sección 3.4)
5	24/10/2018	Jordi Ramon	Revisados proveedores de certificados cualificados
6	26/10/2018	Eva Pané	Revisión por actualización referencias normativas
7	5/02/2019	Eva Pané	Actualización enlace servicio
8	15/11/2019	Eva Pané	Actualizaciones a las referencias a la norma EN 319 521. Referencia genérica a proveedores de certificados cualificados
9	29/01/2020	Eva Pané	Añadidas referencias a Firmaprofesional y Camerfirma
10	26/5/2021	Eva Pané	Modificación periodo custodia registros a 15 años. Añadida referencia normativa Ley 6/2020
11	23/3/2022	Eva Pané	Actualización de Links, métodos y prestadores. Actualización de proveedores. Revisión del apartado Entrega electrónica certificada.

12	02/05/2022	Eva Pané	Se ha incluido listado de prestadores y obligación formal de aprobación periódica del documento.
13	01/02/2023	Eva Pané	Especificación de Comité de Seguridad como Órgano de Administración de Políticas Indicación de petición de código de acceso para la autenticación del destinatario.
14	25/04/2023	Jordi Ramon	Revisión de la redacción sobre el código de acceso indicando que es opcional.
15	11/05/2023	Eva Pané	Inclusión métodos notificación cambios relevantes (3.8). Actualización dirección de contacto.

Clasificación y estatus del documento

Clasificación del documento	Público
Estado	Aprobado

Documentos relacionados

Descripción

©Lleida.net. Todos los derechos reservados. En particular, se prohíbe su reproducción y comunicación o acceso a terceros no autorizados.

Tabla de contenido

0 Introducción	1
1 Descripción de los Servicios	2
1.1 Alcance	2
1.2 Ámbito de aplicación	2
1.3 Gestión documental, validez y publicidad	3
1.3.1 Validez	3
1.3.2 Modificaciones.....	3
1.3.3 Publicidad.....	3
1.3.4 Datos de contacto	3
2. Políticas generales de los servicios de confianza de Lleida.net	4
2.1 Estructura de Lleida.net.....	4
2.1.1 Órgano de Administración de Políticas de Lleida.net.....	4
2.2 Obligaciones.....	4
2.3 Responsabilidad de Lleida.net.....	6
2.4 Datos personales y confidencialidad	6
2.4.1 Protección de datos de carácter personal.....	6
2.4.2 Información confidencial.....	7
2.4.3 Deber de secreto.....	7
2.5 Auditorias	7
2.6 Tarifas.....	7
2.7 Reclamaciones y jurisdicción.....	8
2.7.1 Comunicación de las reclamaciones	8
2.7.2 Jurisdicción	8
3. Política y declaración básica de prácticas para la prestación del servicio de entrega electrónica certificada	9
3.1 Declaración básica del servicio de entrega electrónica certificada	9
3.2 Comunidad de usuarios.....	11
3.3 Usos del servicio de entrega electrónica certificada.....	11
3.4 Obligaciones.....	11
3.5 Registro de información referente al servicio de entrega electrónica certificada	13
3.6 Prestación del servicio de entrega electrónica certificada.....	13
3.6.1 Acceso al servicio.....	13
3.6.2 Disponibilidad del servicio	13
3.6.3 Entrega electrónica certificada	14
3.7 Medidas de seguridad	14

3.8 Notificación de cambios.....	16
4. Terminación.....	16

0 | Introducción

LLEIDANETWORKS SERVEIS TELEMÀTICS, S.A. es una operadora de comunicaciones con autorización de la Comisión del Mercado de Telecomunicaciones para la prestación de los servicios de Transmisión de datos-Proveedor de acceso a internet (10/12/1998); Servicio telefónico fijo (11/05/2005); Transmisión de datos - Almacenamiento y reenvío de mensajes (23/4/2008); y operador móvil virtual - completo (5/12/2008) estando especializada en la actualidad en la prestación de servicios de confianza dotando de seguridad a la realización de actos jurídicos en Internet así como a su remisión y notificación segura y certificada.

Con esta finalidad la empresa se constituye como Prestador de Servicios Electrónicos de Confianza, bajo la denominación de Lleida.net Lleida.net de conformidad con lo dispuesto en el Reglamento UE 910/2014 (de ahora en adelante, Reglamento eIDAS) 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 el que se deroga la Directiva 1999/93/CE con efectos del 1 de julio de 2016.

1 | Descripción de los Servicios

La actividad de Lleida.net se rige por lo establecido en el presente documento que cumple, en cuanto se refiere a la finalidad y contenidos, con lo establecido por las normas ETSI EN 319 401 *General Policy Requirements for Trust Service Providers* y ETSI EN 319 521 *Policy and security requirements for Electronic Registered Delivery Service Providers* así como los aspectos técnicos del servicio de entrega electrónica certificada previstos en el artículo 44 del Reglamento eIDAS y lo dispuesto en la Ley 6/2020 reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

Lo aquí dispuesto se aplica a todos los intervinientes en los servicios de Lleida.net, incluyendo a las partes usuarias. Todos ellos deben conocer el contenido del presente documento para que puedan establecer su confianza en los servicios proporcionados por Lleida.net y adecuar su actuación a lo dispuesto en el mismo.

Este documento podrá ser utilizado también por terceras entidades y organismos independientes para comprobar y certificar que Lleida.net actúa conforme a las políticas y prácticas recogidas en el mismo.

A los efectos de esta política, Lleida.net presta los siguientes servicios de confianza:

1. Servicio de entrega electrónica certificada
2. Servicios relativos a la entrega electrónica certificada
 - Identificación de remitente y receptor
 - Registro y archivo de documentos electrónicos

1.1 Alcance

Este documento establece las reglas generales para la operación de Lleida.net y la prestación de los distintos servicios, así como las condiciones de uso y las medidas de seguridad técnicas y organizativas implantadas por Lleida.net.

1.2 Ámbito de aplicación

Los servicios de Lleida.net se prestan con sujeción a la versión de este documento que se encuentre vigente en el momento en el que se hacen efectivos, siendo ésta la que determinará su validez y efectos.

1.3 Gestión documental, validez y publicidad

1.3.1 Validez

Únicamente el Órgano de Administración de Políticas tiene la capacidad para aprobar las Políticas y declaración de prácticas de Lleida.net. Esta aprobación deberá constar de forma expresa.

Sin perjuicio de lo dispuesto para la modificación de las Políticas y declaración de prácticas y para el caso de cese de la actividad de Lleida.net, el presente documento tiene validez indefinida.

La invalidez de una o más de las previsiones de estas Políticas y declaración de prácticas no afectará al resto del documento. En este caso se tendrán dichas previsiones por no puestas.

1.3.2 Modificaciones

Solo el Órgano de Administración de Políticas puede realizar y aprobar modificaciones de las Políticas y declaración de prácticas de Lleida.net.

Se considerará que existe un cambio de versión cuando a juicio del Órgano de Administración de Políticas las modificaciones puedan afectar a la aceptabilidad de los servicios del Lleida.net. En caso contrario se considerará que únicamente hay una nueva redacción de la misma versión.

1.3.3 Publicidad

Las Políticas y declaración de prácticas de Lleida.net se publicarán inmediatamente desde el momento de su aprobación inicial y, en su caso, de su modificación. La dirección web (URL) para la publicación será: <https://www.lleida.net/docs/es/psc01-politicas-declaracion-practicas-lleidanetpsc.pdf>

1.3.4 Datos de contacto

LLEIDANETWORKS SERVEIS TELEMÀTICS, S.A.

Parc Agrobiotech | Edifici H1 2ª planta, B

25003 Lleida (SPAIN)

info@lleida.net

(+34) 973 282 300

2. Políticas generales de los servicios de confianza de Lleida.net

2.1 Estructura de Lleida.net

2.1.1 Órgano de Administración de Políticas de Lleida.net

El Órgano de Administración de Políticas es el Comité de Seguridad de Lleida.net que aprobará las presentes Políticas y declaración de prácticas, así como sus modificaciones. Todos los documentos de políticas y declaración de prácticas de Lleida.net deben ser aprobados por el Órgano de Administración de Políticas con una periodicidad mínima anual, evaluando la necesidad de notificar a las partes interesadas en cada caso

El Órgano de Administración de Políticas es responsable de que la prestación de los servicios del Lleida.net se ajuste a lo dispuesto en estas Políticas y declaración de prácticas y de asegurar la efectiva ejecución de los controles previstos. Asimismo, se encarga de la dirección, supervisión y control de la prestación de los servicios de Lleida.net, de la operativa del servicio y de la correcta de lo establecido en el presente documento.

El Órgano de Administración de Políticas se encarga también de analizar los informes de las auditorías, totales o parciales, que se hagan de Lleida.net y de sus servicios, así como de establecer y supervisar, en su caso, las acciones correctoras a ejecutar.

El Órgano de Administración de Políticas será nombrado y cesado por la dirección de Lleida.net, mediante resolución expresa de la que deberá quedar constancia escrita.

2.2 Obligaciones

Por parte de Lleida.net

Lleida.net asume la responsabilidad de que los servicios prestados por Lleida.net se realizan de acuerdo con lo dispuesto en estas Políticas y declaración de prácticas, y del cumplimiento, tanto de los requisitos y controles establecidos en las mismas, como de las disposiciones legales que sean aplicables. En particular, asume las siguientes obligaciones:

1. Prestar los servicios de acuerdo con lo dispuesto en estas Políticas y declaración de prácticas;
2. Garantizar que las evidencias emitidas no contienen ningún dato erróneo o falso;

3. Utilizar tecnologías y equipos adecuados, y contar con personal con formación específica e informado de sus obligaciones;
4. Proporcionar acceso ininterrumpido a sus servicios, excepto en caso de interrupciones programadas o incidencias graves, o casos de caso fortuito o fuerza mayor;
5. Llevar a cabo las revisiones y auditorías precisas para asegurar el cumplimiento de la legislación aplicable, de las Políticas y declaración de prácticas y de la normativa interna;
6. Publicar en su web información sobre las incidencias que hayan podido afectar a los servicios de forma que sea posible conocer cuáles han sido, en su caso, las evidencias afectadas.

Por parte de los clientes/suscriptores de los servicios de Lleida.net:

1. Utilizar medios adecuados para la solicitud de los servicios y, en su caso, para la obtención de las evidencias resultantes del mismo;
2. Conocer y aceptar las condiciones y limitaciones de utilización de las evidencias que se hayan establecido en la Política correspondiente;
3. Limitar y adecuar el uso de las evidencias resultantes del servicio a lo permitido por la Política que las regule;
4. No monitorizar la prestación de los servicios del Lleida.net, ni manipularlos o alterar su correcto funcionamiento, ni realizar actos de ingeniería inversa sobre su implementación.
5. No confiar en las evidencias para usos distintos de los permitidos en la Política correspondiente.
6. Tener conocimiento de lo dispuesto en las presentes Políticas, aceptando y sujetándose a lo dispuesto en las mismas y, en particular, a las responsabilidades aplicables en la aceptación y uso de los servicios del Lleida.net y de las evidencias resultantes de los mismos.
7. Notificar cualquier hecho o situación anómala relativa a los servicios de Lleida.net y/o a las evidencias emitidas, y que pueda ser considerado como causa de revocación de las mismas.

2.3 Responsabilidad de Lleida.net

Lleida.net sólo responderá en el caso de incumplimiento de las obligaciones contenidas en la legislación aplicable y en las presentes Políticas y declaración de prácticas.

Lleida.net no asumirá responsabilidad alguna respecto a la utilización de las evidencias emitidas para cualquier uso no autorizado en las presentes Políticas y declaración de prácticas.

Lleida.net no se responsabiliza del contenido de los documentos y datos a los que se apliquen sus servicios, y no responde de posibles daños y perjuicios en transacciones en las que se hayan utilizado.

Lleida.net no representa en forma alguna a los firmantes, generadores de documentos ni partes usuarias de las evidencias que emite.

Lleida.net no da ninguna garantía ni asume responsabilidad alguna, ante titulares de certificados o cualquier otra evidencia emitida ni ante las partes usuarias de las mismas, fuera de lo establecido en las presentes Políticas y declaración de prácticas.

Lleida.net dispone de un seguro de responsabilidad civil, con una cobertura de siete millones de euros (7.000.000,00 €).

2.4 Datos personales y confidencialidad

2.4.1 Protección de datos de carácter personal

Lleida.net aplica Reglamento de Protección de Datos (Reglamento UE 2016/679, de 27 de abril de 2016) y la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, y su normativa de desarrollo, garantizando las normas y procedimientos internos de Lleida.net a la aplicación del nivel de seguridad exigido por esta normativa.

Cuando para la prestación de un determinado servicio sea necesario recabar datos personales del firmante, se verificará que éste es informado y presta su consentimiento al tratamiento de sus datos personales, a la finalidad de éste, y a su inclusión en el fichero declarado al efecto por Lleida.net.

Los datos de carácter personal no serán comunicados a terceros sin el consentimiento expreso del titular, salvo en el supuesto de que una Ley lo autorice expresamente.

2.4.2 Información confidencial

Se considerará confidencial toda información que no sea declarada expresamente por Lleida.net como pública. En particular, tiene carácter confidencial la siguiente información:

- Las claves privadas utilizadas por Lleida.net y por sus administradores y operarios.
- La información sobre las operaciones que lleve a cabo Lleida.net.
- La información sobre seguridad, control y procedimientos de auditoría.
- La información de carácter personal de los firmantes.

Se considerará información pública y por lo tanto accesible por terceros la contenida en las presentes Políticas y declaración de prácticas, y aquella otra que así sea declarada por Lleida.net.

2.4.3 Deber de secreto

Todas las personas que tengan relación laboral o profesional con Lleida.net están obligadas a guardar secreto de toda la información confidencial a la que tuvieran acceso en virtud de dicha relación. Lleida.net les informará por escrito, al menos en el comienzo de la relación, guardando constancia de que dicha información ha sido recibida por el destinatario. Esta obligación persistirá una vez finalizada la vinculación con Lleida.net.

2.5 Auditorías

Lleida.net realizará auditorías del funcionamiento del Lleida.net. Las auditorías deberán ser realizadas por un auditor independiente. Asimismo, se realizarán auditorías de los servicios de confianza de manera bianual.

En todas las auditorías se verificará, como mínimo, que las prácticas de Lleida.net se ajustan a lo establecido en estas Políticas, a lo dispuesto por las autoridades administrativas y a lo establecido en la normativa vigente, así como que disponen de una metodología que garantiza la calidad de los servicios prestados.

2.6 Tarifas

Lleida.net publicará en la página web las tarifas que aplica para la prestación de cada uno de sus servicios.

Lleida.net no aplicará ninguna tarifa por el acceso a la información necesaria para verificar la validez las evidencias emitidas, ni a las presentes Políticas y declaración de

prácticas, ni a la información que, en virtud de lo dispuesto en las mismas, deba hacerse pública.

2.7 Reclamaciones y jurisdicción

2.7.1 Comunicación de las reclamaciones

Cuando una parte usuaria tenga una reclamación respecto a los servicios de Lleida.net deberá comunicársela por cualquiera de los medios de contacto indicados en el apartado 1.3.4 de este documento. Lleida.net contestará a la reclamación en el plazo máximo de una semana.

2.7.2 Jurisdicción

Las partes usuarias de los servicios de Lleida.net aceptan la jurisdicción de los juzgados y tribunales de Lleida para cualquier controversia que pudiera suscitarse en relación con la prestación de servicios por parte de Lleida.net, con expresa renuncia de cualquier otro fuero que pudiera corresponderles. Si el usuario tuviera la consideración de consumidor se aplicará lo previsto en los tratados y convenios internacionales. Siempre se preferirá la resolución amistosa de controversias.

3. Política y declaración básica de prácticas para la prestación del servicio de entrega electrónica certificada

La presente Política regula la prestación del servicio de entrega electrónica certificada por Lleida.net.

3.1 Declaración básica del servicio de entrega electrónica certificada

La Declaración básica del servicio de entrega electrónica certificada (EEC) de Lleida.net recoge las condiciones y aspectos fundamentales del servicio que, junto a otras condiciones y aspectos más específicos, se recogen en este documento. En consecuencia, mediante la presente declaración básica, Lleida.net afirma que:

Titularidad

EEC es un servicio del LLEIDANETWORKS SERVEIS TELEMÀTICS, S.A., empresa cuyos datos de contacto se encuentran en el apartado 1.3.4 de este documento.

Disponibilidad del servicio

La disponibilidad del servicio es la descrita en el presente documento.

Publicación de la Política

Los usuarios tendrán acceso a esta política o a la versión aplicable en cada momento en la URL <https://www.lleida.net/es/politicas-y-practicas>

Mecanismos criptográficos

La firma electrónica de las certificaciones de remisión y recepción de envíos electrónicos se realiza calculando el hash mediante SHA256, y en base a certificados X.509 versión 3 y al RFC 3280 "*Internet X.509 Public Key Infrastructure Certificate and CRL Profile*", utilizando para ello certificados cualificados expedidos por InDnova o Firmaprofesional como proveedor de respaldo.

Validez de las certificaciones de remisión y recepción de envíos electrónicos

EEC no establece otras limitaciones a la confianza que merece su servicio de entrega electrónica certificada que las que son inherentes a las tecnologías utilizadas y a las presunciones legales. Lleida.net hará siempre uso de las técnicas criptográficas que se consideren más avanzadas, especialmente las indicadas en la norma TS 119 312.

Aplicabilidad

Lleida.net considera que el uso más apropiado del servicio de entrega electrónica certificada es la generación de una prueba documental que acredite la remisión, por parte un remitente, la recepción y, en su caso, el acceso/descarga a/de contenido adjunto, por parte de uno o más destinatarios, de un determinado envío electrónico, así como del momento en que ambas se produjeron.

Obligaciones

Las obligaciones de las partes usuarias están descritas en el presente documento.

Registro de las operaciones

Lleida.net registra sus operaciones y conserva esta información en adecuadas condiciones de seguridad.

Normativa

La prestación del servicio de entrega electrónica certificada (EEC) por parte de Lleida.net se realiza de acuerdo con la legislación española y europea aplicable a la materia, con las presentes Políticas y declaración de prácticas y con la normativa interna de Lleida.net.

Responsabilidad

Las responsabilidades de Lleida.net y las limitaciones establecidas sobre la misma se describen más arriba en el presente documento.

Reclamaciones

Todas las reclamaciones de usuarios y terceros sobre la prestación del servicio de entrega electrónica certificada deberán serle comunicadas según lo establecido en el presente documento. En el caso de que no se llegara a un acuerdo entre las partes estas se someterán a los juzgados y tribunales indicados en el apartado "Jurisdicción"

Garantía y auditorías

Lleida.net garantiza que la prestación del servicio de entrega electrónica certificada es conforme con las estipulaciones incluidas en estas Políticas y declaración de prácticas. En este sentido, Lleida.net llevará a cabo auditorías periódicas del funcionamiento de Lleida.net, de acuerdo con las directrices establecidas en el presente documento.

Tarifas

Lleida.net podrá pedir una contraprestación económica por la prestación del servicio de entrega electrónica certificada, de acuerdo con las tarifas que en cada momento se encuentren publicadas en su web.

Proveedores

Lleida.net utiliza los servicios de proveedores para la prestación del servicio, en concreto son los siguientes:

- Firmaprofesional, S.A.
- Indenova, S.L.U.

3.2 Comunidad de usuarios

La comunidad de usuarios para la entrega electrónica certificada son los remitentes y destinatarios de notificaciones electrónicas, o terceros que actúen su nombre, y que acrediten interés legítimo. También forman parte de la comunidad las personas y entidades que confían en las certificaciones expedidas por Lleida.net

Lleida.net es responsable de la remisión o puesta a disposición de los destinatarios de los envíos y del registro fehaciente de la recepción de los mismos, cuando ésta se produzca; y, en su caso, del acceso a documentación adjunta o su descarga. También es responsable de la generación y emisión de certificaciones firmadas acreditando estos hechos y el momento en el que se produjeron.

Son partes usuarias quienes solicitan a Lleida.net la realización de una entrega certificada, así como los destinatarios que aceptan recibirla. Asimismo, aquellas personas que confían en las certificaciones de remisión y recepción generadas por Lleida.net.

Todos ellos estarán sujetos a lo dispuesto en la presente Política.

3.3 Usos del servicio de entrega electrónica certificada

El uso más apropiado del servicio de entrega electrónica certificada es la generación de una prueba documental que acredite la remisión, por parte de Lleida.net o una tercera parte, y la recepción, por parte de uno o más destinatarios, de un determinado envío electrónico, así como del momento en que ambas se produjeron y, en su caso, acceso a documentación adjunta o su descarga, con la finalidad principal de que pueda ser utilizada en contextos de resolución de controversias.

3.4 Obligaciones

Además de las obligaciones establecidas por la ley y de las ya enumeradas, se establecen las siguientes obligaciones específicas para la prestación del servicio de entrega electrónica certificada.

Lleida.net

1. Dar fe de la remisión de los envíos o ponerlos a disposición del destinatario o destinatarios en la forma dispuesta en esta Política, emitiendo la correspondiente certificación.
2. Disponer los medios apropiados para que el destinatario o destinatarios del envío puedan generar de forma segura el correspondiente acuse de recibo.
3. Validar, en su caso, la firma o firmas electrónicas de los destinatarios en la forma exigida por las correspondientes Políticas de Certificación.
4. Recibir y conservar los certificados de estado de entrega, generando en base a los mismos la certificación de entrega y poniendo ésta a disposición del remitente.
5. Utilizar medios de firma electrónica y sellos de tiempo apropiados para la generación de las certificaciones.
6. Garantizar la confidencialidad de los envíos, utilizando para ello técnicas de cifrado cuando sea de aplicación.

Partes usuarias

1. Garantizar que los envíos remitidos obedecen a una relación jurídica con los destinatarios y que no son comunicaciones no deseadas por los mismos, salvo cuando el envío esté amparado por lo dispuesto en una ley.
2. Proporcionar a Lleida.net datos de contacto de los destinatarios que sean fiables y estén actualizados.
3. Cuando la parte usuaria sea el aceptante de un envío, utilizar medios de firma electrónica apropiados para la generación del correspondiente acuse de recibo y, en su caso, para el acceso al contenido cifrado.
4. Verificar la validez de las firmas electrónicas y sellos de tiempo incorporados en las certificaciones de remisión y recepción de envíos.
5. Notificar cualquier hecho o situación anómala relativa al servicio de entrega electrónica certificada, o a las certificaciones emitidas, y que pueda ser considerado como causa de la pérdida de fiabilidad de las mismas.

Partes proveedoras

1. Garantizar que los servicios de firma digital utilizados para el servicio de entrega electrónica certificada ostenten la consideración de cualificados según el reglamento eIDAS.
2. Garantizar que los servicios de sellado de tiempo utilizados para el servicio de entrega electrónica certificada ostenten la consideración de cualificados según el reglamento eIDAS.
3. Proporcionar a Lleida.net los certificados digitales necesarios para la firma electrónica y sellado de tiempo de la documentación emitida por el proceso de entrega electrónica certificada.

4. Proporcionar a Lleida.net el servicio de sellado de tiempo para el proceso de entrega electrónica certificada.
5. Los citados servicios podrán ser prestados internamente por Lleida.net una vez que amplíe la funcionalidad de su infraestructura de servicios de confianza.

3.5 Registro de información referente al servicio de entrega electrónica certificada

Lleida.net mantiene registros de toda la información relevante referente a sus operaciones por un periodo de 15 años des de la finalización de la prestación del servicio. Los registros se protegen para garantizar su integridad y confidencialidad.

Los registros están a disposición de quienes ostenten un interés legítimo para el acceso a los mismos y de las autoridades y tribunales que los requieran de acuerdo con lo dispuesto en las leyes.

En particular se mantienen registros, que incluyen el momento en que se produjeron, sobre los siguientes eventos:

- Peticiones de entrega de envíos y resultado de las mismas;
- Acuses de recibo emitidos por los destinatarios;
- Certificaciones de remisión y recepción;
- Certificados de acceso a documentos *online*.

Los procedimientos para la generación y conservación de los mencionados registros se detallan en la documentación interna de gestión de EEC.

3.6 Prestación del servicio de entrega electrónica certificada

3.6.1 Acceso al servicio

Los usuarios pueden solicitar la entrega electrónica certificada de uno o más envíos en las formas previstas en la documentación interna de gestión de EEC. La dirección de acceso al servicio es <https://tools.lleida.net>

3.6.2 Disponibilidad del servicio

El servicio de entrega electrónica certificada está disponible de forma ininterrumpida, salvo mantenimiento programado, caídas debidas a servicios de terceros, caso fortuito y fuerza mayor en cuyo caso la interrupción no excederá las 48 horas.

3.6.3 Entrega electrónica certificada

El servicio de entrega electrónica certificada se prestará con todas o alguna de las siguientes modalidades:

- Con notificación del destinatario mediante dirección de correo electrónico.
- Con autenticación del destinatario mediante certificado electrónico concreto y cifrado del mensaje, y mediante un código de acceso proporcionado por el remitente opcionalmente.

En todo caso el remitente deberá facilitar a Lleida.net, bajo su responsabilidad, la dirección de correo electrónico y/o el número de teléfono móvil del destinatario o destinatarios del envío, así como el contenido de éste y una breve descripción del mismo (asunto).

El certificado que se emite a las partes usuarias estará en formato y tendrá, como mínimo el siguiente contenido:

- Un número de serie único;
- El resumen (*hash*) del envío;
- Una diligencia expresiva de la naturaleza del certificado de estado de entrega y de su carácter probatorio de la recepción del envío cuyo resumen se incorpora;
- La identidad del remitente;
- La identidad del destinatario;
- El asunto; y
- La fecha y hora de recepción

Lleida.net adopta las medidas técnicas precisas para garantizar que los certificados que se emiten a las partes usuarias de recibo son seguros e incluyen una firma electrónica avanzada y un sello de tiempo que acredita el momento en el que se generó la misma, con la fecha y hora correctas.

3.7 Medidas de seguridad

Lleida.net tiene implantado un sistema de gestión de la seguridad de la información certificado contra la norma ISO/IEC 27001 que alcanza los servicios de confianza objeto de esta política.

A tal efecto, Lleida.net ha documentado, adoptado e implantado, tras la realización de un análisis de riesgos, una política de seguridad, una organización para la seguridad, así como los controles de seguridad necesarios para mitigar el riesgo identificado en las siguientes áreas:

1. Adopción de una política de seguridad con inclusión de las directrices de la Dirección en seguridad de la información, el conjunto de políticas para la seguridad de la información, así como su revisión.
2. Implantación de controles en cuanto a aspectos organizativos de la seguridad de la información, con asignación de responsabilidades para la seguridad, implantación de segregación de tareas, seguridad de la información en la gestión de proyectos e implantación de controles en movilidad. Concienciación, educación y capacitación en seguridad de la información.
3. Implantación de procesos para la gestión de activos, estableciendo un inventario de los mismos con indicación del uso aceptable en atención a la clasificación de la información tratada o almacenada
4. Implantación de procesos de gestión de control de accesos físico y lógico, control de acceso a las redes y servicios asociados, gestión de acceso de usuario, gestión de altas/bajas en el registro de usuarios, gestión de los derechos de acceso asignados a usuarios, gestión de los derechos de acceso con privilegios especiales.
5. Gestión de información confidencial de autenticación de usuarios, revisión, retirada o adaptación de los derechos de acceso de los usuarios, así como del uso de información confidencial para la autenticación.
6. Control de acceso a sistemas y aplicaciones, con controles de restricción del acceso a la información, procedimientos seguros de inicio de sesión, gestión de contraseñas de usuario, uso de herramientas de administración de sistemas y control de acceso al código fuente de los programas
7. Implantación de medidas de seguridad física y ambiental, estableciendo un perímetro de seguridad física, controles físicos de entrada, seguridad de oficinas, despachos y recursos, así como protección contra las amenazas externas y ambientales.
8. Medidas de control de la seguridad de los equipos, implantación de controles de emplazamiento y protección de equipos, instalaciones de suministro, seguridad del cableado, mantenimiento de los equipos, así como procedimientos de salida de activos fuera de las dependencias de la empresa y de seguridad de los equipos y activos fuera de las instalaciones.
9. Establecimiento de responsabilidades, documentación y procedimientos de operación, gestión de cambios, gestión de capacidades, separación de entornos de desarrollo, prueba y producción, protección contra código malicioso

10. Políticas de copias de seguridad, registro de actividad y supervisión, registro y gestión de eventos de actividad.
11. Gestión de vulnerabilidades técnicas y gestión de incidentes de seguridad de la información y mejoras, respuesta a los incidentes de seguridad y planificación de la continuidad de la seguridad de la información.

Los procedimientos mencionados se detallan en la documentación interna de gestión de EEC de carácter confidencial.

3.8 Notificación de cambios

Lleida.net procederá a notificar los cambios que pudieran afectar a la aceptación del servicio respecto a su comunidad de usuarios de la siguiente manera:

- se publicará en la página web una advertencia destacada por el tiempo que se considere razonable
- se remitirá un correo electrónico explicativo del cambio a los usuarios remitentes

4. Terminación

En caso de que Lleida.net cesara en la operación de los servicios descritos en esta política, procederá a su notificación a la Autoridad de Supervisión correspondiente, a la entidad de certificación que haya realizado su última evaluación de conformidad así como a todos sus clientes presentes y que lo hayan sido en los últimos cinco años, con una antelación de, al menos, cuarenta y cinco (45) días naturales previos a la finalización del servicio.

En el plazo de preaviso, los clientes podrán solicitar el acceso, a su cargo, a las evidencias generadas en sus transacciones con Lleida.net, quien las facilitará en un formato legible por humanos. En todo caso, y a los efectos legales procedentes, y a partir de la expiración del periodo de preaviso, Lleida.net procederá al archivo de las evidencias en formato PDF conforme los procedimientos internos de generación y preservación de evidencias vigentes.

Dada la naturaleza de las propias evidencias generadas y del hecho de su envío a los clientes y el mantenimiento de la clave pública utilizada para la firma de evidencias por el proveedor de firma digital, no es necesaria la transferencia de los derechos y obligaciones del servicio a un tercero en el supuesto de extinción de Lleida.net como persona jurídica.

Las acciones a realizar para la ejecución de la terminación serán las siguientes:

- Notificación a clientes de los servicios, presentes y que lo hayan sido en los últimos cinco años, con una antelación de, al menos, cuarenta y cinco (45) días naturales previos a la finalización del servicio.
- Notificación a proveedores de los servicios.
- Notificación al Ministerio de Industria.
- Borrado de la clave privada utilizada para la firma de evidencias.