

# ECD\_PE 1004-Política del Servicio de Valor Añadido Tools



## Información del documento

|                          |  |
|--------------------------|--|
| <b>Nombre</b>            | POLÍTICA DEL SERVICIO DE VALOR AÑADIDO – TOOLS                   |
| <b>Proyecto</b>          | SERVICIO DE VALOR AÑADIDO TIPO SISTEMA DE INTERMEDIACIÓN DIGITAL |
| <b>Realizado por</b>     | LLEIDANET PERU S.A.C.  |
| <b>Aprobado por</b>      | RESPONSABLE DEL SERVICIO DE VALOR AÑADIDO                        |
| <b>Dirigido a</b>        | INDECOPI   |
| <b>Versión</b>           | 2.1  |
| <b>Tipo de Documento</b> | PÚBLICO  |

## Control de versiones

| <b>Versión</b> | <b>Fecha de elaboración</b> | <b>Fecha de elaboración</b>   |
|----------------|-----------------------------|---|
| 1.0            | 15-04-2020                  | Elaboración de documento inicial  |
| 2.0            | 20-10-2020                  | Revisión y firma  |
| 2.1            | 09-06-2023                  | Se asigna codificación al documento. Se aclara el proceso de alta de usuario. |

## Índice

|  |   |
|--|---|
| 1. Introducción .....                                | 3 |
| 2. Objetivo del documento .....                      | 3 |
| 3. Definiciones y abreviaciones .....                | 3 |
| 4. Responsabilidades .....                           | 4 |
| 4.1. Responsabilidades del SVA .....                 | 4 |
| 4.1.1. Lleida.net España .....                       | 4 |
| 4.1.2. Lleida.net Perú .....                         | 4 |
| 4.2. Responsabilidades del usuario .....             | 4 |
| 4.3. Responsabilidades del tercero que confían ..... | 4 |
| 4.4. Limitaciones de responsabilidad .....           | 4 |
| 4.5. Resolución de disputas .....                    | 4 |
| 5. Comunidad de usuarios .....                       | 5 |
| 6. Requerimientos .....                              | 5 |
| 7. Funcionalidades .....                             | 5 |
| 7.1. Seleccionar el tipo de servicio .....           | 5 |
| 7.2. Configuración del mensaje .....                 | 5 |
| 7.3. Generación de evidencia documental .....        | 5 |
| 8. Procedimientos operativos .....                   | 5 |
| 8.1. Contacto .....                                  | 5 |
| 8.2. Alta de usuario .....                           | 6 |
| 8.3. Compra de paquetes .....                        | 6 |
| 8.4. Acceso .....                                    | 6 |
| 8.5. Uso del cliente .....                           | 6 |
| 9. Tarifas .....                                     | 6 |

## 1. Introducción

LLEIDANETWORKS S.A. es una empresa que nace en España el año 1995. Actualmente, con presencia internacional en múltiples países de Europa, América, Asia y África; se dedica, entre otras actividades, a certificar los procesos de notificación y contratación electrónica, incorporando soluciones de validación de datos que abarcan desde la validación de teléfono o email, hasta la identidad de la persona.

Por otro lado, LLEIDANET PERU S.A.C. es una empresa peruana, constituida para brindar los servicios de LLEIDANETWORKS S.A. en territorio nacional y dar cumplimiento a la regulación peruana establecida por el INDECOPI. LLEIDANET PERU S.A.C. se encuentra acreditada como Prestador de Servicios de Valor Añadido – Sistema de Intermediación Digital y forma parte de los Prestadores de Servicios de Certificación registrados del INDECOPI.

Como Prestador de Servicios de Valor Añadido – Sistema de Intermediación Digital, LLEIDA.NET PERÚ S.A.C dispone de un portal online denominado **Tools**, el cual brinda acceso a procesos de contratación, notificación electrónica, entre otros servicios.

La infraestructura tecnológica y operativa de los servicios de certificación de LLEIDANET PERU S.A.C., es provista por LLEIDANETWORKS S.A. Dicha infraestructura ha obtenido la certificación eIDAS e ISO 27001 y es verificada anualmente por auditores autorizados.

En adelante, se referirá a LLEIDANETWORKS S.A. y LLEIDANET PERU S.A.C. como “Lleida.net”, ya que la aplicabilidad de los servicios brindados por LLEIDANETWORKS S.A. se extiende a los servicios brindados por LLEIDANET PERU S.A.C.

## 2. Objetivo del documento

Este documento tiene como objetivo la descripción de las funcionalidades, tipos de usuario y usos correspondientes al portal Tools, en el marco del cumplimiento de los requerimientos de la “Guía de Acreditación de Prestador de Servicios de Valor Añadido SVA” establecida por el INDECOPI.

## 3. Definiciones y abreviaciones

|  |  |
|--|--|
| <b>Prestador de Servicios de Valor Añadido – PSVA</b>                | Entidad que presta servicios que implican el uso de firma digital en el marco de la regulación establecida por la IOFE.  |
| <b>Servicios de valor añadido – SVA</b>                              | Servicios compuestos por tecnología y sistemas de gestión que utilizan certificados digitales garantizando la autenticidad e integridad de los mismos durante su aplicación. |
| <b>Declaración de Prácticas de servicio de valor añadido – DPSVA</b> | Documento que define las prácticas y procedimientos que el SVA adopta en cada etapa de los servicios y sistemas que brinda a los clientes.                                   |
| <b>Política de servicios de valor añadido</b>                        | Conjunto de reglas que indican el marco de aplicabilidad de los servicios para una comunidad de usuarios definida.   |
| <b>Usuario</b>   | Entidad cliente que requiere los servicios provistos por el SVA de Lleida.net y que está de acuerdo con los términos y condiciones de los                                    |

---

|                           |   |
|---------------------------|---|
|                           | servicios conforme a lo declarado en el presente documento.   |
| <b>Tercero que confía</b> | Persona que recibe un documento, log, o notificación electrónica generada durante la ejecución de los servicios de valor añadido, y que confía en la validez de las transacciones realizadas. |

## 4. Responsabilidades

### 4.1. Responsabilidades del SVA

#### 4.1.1. Lleida.net España

Lleida.net de España, en calidad de proveedor de infraestructura tecnológica y operativa, es responsable de la implementación de los controles de seguridad y privacidad necesarios para proteger la información de sus clientes, conforme a lo declarado en el presente documento.

#### 4.1.2. Lleida.net Perú

La sucursal de Lleida.net en Perú es responsable de representar a Lleida.net de España para la gestión y mantenimiento de la acreditación de sus servicios ante el INDECOPI, además de atender las solicitudes y reclamos por parte de sus clientes.

### 4.2. Responsabilidades del usuario

El usuario deberá seguir las normas y términos de cualquiera de los servicios brindados por Lleida.net. Asimismo, es totalmente responsable del contenido de la información que se transfiera a través de los mismos.

### 4.3. Responsabilidades del tercero que confían

El tercero que confía en los documentos generados por los servicios de la plataforma es responsable de lo siguiente:

- Verificar la validez de los certificados digitales de los documentos o información procesada por los sistemas de intermediación digital
- Tomar en cuenta cualquier limitación en el uso de los sistemas considerados en la DPSVA
- Tomar en cuenta cualquier otra precaución prescrita en los acuerdos u otra parte.

### 4.4. Limitaciones de responsabilidad

Las limitaciones de responsabilidad se encuentran descritas en las Condiciones de Contratación, publicado en el siguiente sitio web:

<https://www.lleida.net/es/condiciones-contratacion>

### 4.5. Resolución de disputas

Las peticiones, quejas o reclamos para la atención de usuarios y terceros debido a consultas relacionadas con el servicio que dispone el SID, son recibidas directamente por Lleida.net mediante la línea telefónica o correo electrónico. Asimismo, pueden acercarse hacia las oficinas

de Lleida.net, indicando que presenta una queja, reclamo o petición. Los datos de contacto se indican en la sección 8.1 *Contacto*.

## 5. Comunidad de usuarios

Tools brinda sus servicios de valor añadido tanto a empresas del sector privado y gubernamental; como a personas naturales.

## 6. Requerimientos

El portal de Tools puede ser usado desde escritorio o dispositivos móviles, utilizando cualquier navegador. No obstante, se recomienda que el usuario cuente con la última versión del navegador o sistema operativo.

## 7. Funcionalidades

El portal de **Tools** brinda acceso a diversos servicios de entrega y contratación electrónica, entre las cuales se reúnen las siguientes funcionalidades:

### 7.1. Seleccionar el tipo de servicio

Dentro del portal Tools, el usuario puede seleccionar servicios tales como:

- SMS certificado: Permite enviar mensajes con validez legal.
- Contratación vía SMS: Permite cerrar contratos vinculantes desde el celular.
- Correo electrónico certificado: Proporciona una prueba legal del contenido del mensaje, y de la hora en que el email es enviado y recibido.
- Contratación vía correo electrónico: Proporciona una prueba legal del contenido del mensaje y sus adjuntos, de la hora en que la propuesta es enviada, recibida y la respuesta.
- Openum: Servicio de notificación de apertura de correos electrónicos certificados. Permite el envío de un documento PDF a uno o varios destinatarios.

### 7.2. Configuración del mensaje

Se permite configurar los datos del remitente y destinatarios. Permite introducir un mensaje de texto. Asimismo, dependiendo del servicio contratado, es posible adjuntar archivos en los mensajes.

### 7.3. Generación de evidencia documental

Permite proporcionar una prueba legal emitida y firmada digitalmente por Lleida.net, además de presentar un sello de tiempo. Dicha prueba se trata de un certificado de evidencias que contiene al menos:

- Datos del correo electrónico o número de celular ingresados en los datos del remitente y destinatario.
- Mensaje.
- Anexo técnico (fecha y hora de envío, direcciones IP, etc).

## 8. Procedimientos operativos

### 8.1. Contacto

Para acceder al servicio de Tools, se puede dar de alta y comprar el servicio que se requiera mediante la página web de Lleida.net <https://www.lleida.net/es>

Asimismo, los solicitantes pueden ponerse en contacto directamente con el área comercial por medio de las siguientes vías:

Teléfono: +51 1 7075716

Correo electrónico: [pe@lleida.net](mailto:pe@lleida.net)

## 8.2. Alta de usuario

Para dar de alta a los usuarios es necesario registrarse a través del área comercial de Lleida.net Perú, contactándose por los medios indicados en la sección previa.

## 8.3. Compra de paquetes

Una vez dado de alta, el usuario puede adquirir cualquiera de los paquetes ofrecidos por Lleida.net. Estos pueden ser consultados mediante el siguiente enlace <https://www.lleida.net/es/comprar>

Cabe destacar que, de acuerdo al tipo de contratación que se establezca entre el usuario y Lleida.net, se pueden personalizar paquetes de servicios.

## 8.4. Acceso

Para acceder al portal de Tools se debe ingresar con el usuario dado de alta y la contraseña correspondiente. Para realizar este paso, se debe ingresar al siguiente enlace <https://tools.lleida.net/>

Para el envío masivo de correo electrónico certificado, se debe ingresar a <https://mailer.lleida.net>

## 8.5. Uso del cliente

Dependiendo de las condiciones contratadas, el portal de Tools dará acceso a las soluciones como por ejemplo SMS certificado, Contratación vía SMS, Correo electrónico certificado, Contratación vía correo electrónico, Openum, entre otras.

Para cada una de ellas, el portal ofrece un desplegable que, dependiendo del servicio contratado, permite enviar mensajes, visualizar las bandejas de entrada y salida, además de acceder a los certificados de evidencias generados, entre otras opciones.

## 9. Tarifas

Las tarifas de los servicios asociados a Tools se indican en las Condiciones de Contratación, publicadas en el siguiente sitio web <https://www.lleida.net/es/condiciones-contratacion> o, por otro lado, pueden ser fijadas en los acuerdos comerciales establecidos con los clientes.