

**SERVICIOS DE VALOR AÑADIDO
SISTEMA DE INTERMEDIACIÓN DIGITAL**

Camerfirma



**DECLARACIÓN DE PRÁCTICAS Y POLÍTICA
DEL SERVICIO DE VALOR AÑADIDO**

Información sobre el documento

Nombre:	Declaración de Prácticas y Política del Servicio de Valor Añadido
Código:	PUB-2019-17-01
Versión:	1.0.
Elaborado por:	CAMERFIRMA PERU S.A.C.
Idioma:	Castellano
Descripción:	Define los operaciones y prácticas a seguir por el Prestador de Servicios de Valor Añadido que ofrezca Sistemas de Intermediación Digital.
Fecha de edición:	Octubre 2019
Estado del documento:	Activo
Localización:	https://www.camerfirma.com.pe/

Control de versiones

VERSIÓN	MOTIVACIÓN DEL CAMBIO	FECHA
V.1.0	Elaboración de los documentos normativos para CAMERFIRMA PERU S.A.C. como Prestador de Servicios de Valor Añadido – Sistema de Intermediación Digital.	03 de Octubre de 2019

Índice de Contenido

1. INTRODUCCIÓN	7
2. OBJETIVO DEL DOCUMENTO	7
3. OBJETO DE LA ACREDITACIÓN	8
4. DEFINICIONES Y ABREVIACIONES	8
5. ALCANCE	9
6. PARTICIPANTES DEL SVA	9
6.1. PROVEEDOR DE SERVICIOS DEL SVA	9
6.2. USUARIOS	9
6.3. TERCEROS QUE CONFÍAN	9
7. PLATAFORMA DFIRMSIGN	10
8. RESPONSABILIDADES	10
8.1. RESPONSABILIDADES DE CAMERFIRMA ESPAÑA	10
8.2. RESPONSABILIDADES DE CAMERFIRMA PERÚ	10
8.3. RESPONSABILIDADES DE IVNOSYS SOLUCIONES	11
8.4. RESPONSABILIDADES DEL SUScriptor DEL SERVICIO	11
8.5. RESPONSABILIDADES DEL TERCERO QUE CONFÍA	11
8.6. LIMITACIONES DE RESPONSABILIDADES	12
9. CONTROLES EN LAS INSTALACIONES, GESTIÓN Y OPERACIONALES	12
9.1. CUMPLIMIENTO	12
9.2. CONTROLES FÍSICOS	13

<u>9.3. COMUNICACIÓN</u>	<u>14</u>
<u>9.4. GESTIÓN DE ACTIVOS.....</u>	<u>14</u>
<u>9.5. SEGURIDAD DE LOS RECURSOS HUMANOS</u>	<u>14</u>
<u>9.6. GESTIÓN DE INCIDENTES.....</u>	<u>15</u>
<u>9.7. CONTINUIDAD DEL NEGOCIO DESPUÉS DE UN DESASTRE</u>	<u>15</u>
<u>9.8. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN – ANTIVIRUS / SOFTWARE MALICIOSO .</u>	<u>15</u>
<u>9.9. EVALUACIÓN DE RIESGOS</u>	<u>15</u>
<u>9.10. PROCEDIMIENTOS DE AUDITORÍA DE SEGURIDAD</u>	<u>15</u>
<u>9.11. CONTROLES DE PROCEDIMIENTO</u>	<u>17</u>
<u>10. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES</u>	<u>17</u>
<u>11. DATOS QUE SE RECOGEN.....</u>	<u>20</u>
<u>11.1. DATOS DEL CLIENTE</u>	<u>20</u>
<u>11.2. DATOS DE SOPORTE</u>	<u>20</u>
<u>12. TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES</u>	<u>20</u>
<u>13. LOCALIZACIÓN DE LOS DATOS.....</u>	<u>21</u>
<u>14. POLÍTICA DE REEMBOLSO.....</u>	<u>21</u>
<u>15. RESPONSABILIDAD FINANCIERA, REPRESENTACIONES Y GARANTÍAS.....</u>	<u>21</u>
<u>16. ENMENDADURAS</u>	<u>21</u>
<u>17. RESOLUCIÓN DE DISPUTAS.....</u>	<u>21</u>
<u>18. ACUERDO ÍNTEGRO, SUBROGACIÓN Y DIVISIBILIDAD</u>	<u>21</u>
<u>19. FUERZA MAYOR Y OTRAS PROVISIONES.....</u>	<u>22</u>

<u>20. TARIFAS</u>	<u>22</u>
<u>21. FINALIZACIÓN DEL SVA.....</u>	<u>22</u>
<u>22. ORGANIZACIÓN QUE ADMINISTRA LA DECLARACIÓN DE PRÁCTICAS DEL SVA</u>	<u>22</u>
<u>23. CONFORMIDAD CON LA LEY APLICABLE.....</u>	<u>23</u>
<u>24. CONFORMIDAD.....</u>	<u>23</u>
<u>25. BIBLIOGRAFÍA.....</u>	<u>23</u>

1. INTRODUCCIÓN

AC Camerfirma S.A. (Camerfirma España) es una empresa que fue creada en el año 1999 con domicilio en España, donde se establece como prestador de servicios de certificación al amparo de la LEY 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica en España. Asimismo desde la entrada en vigor del Reglamento (UE) N o 910/2014 DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO de 23 de julio de 2014 relativo a la identificación electrónica y los servicios de confianza para las transacciones electrónicas en el mercado interior y por la que se deroga la Directiva 1999/93/CE, consta como Prestador Cualificado de Servicios de Confianza debidamente acreditado ante su órgano de Supervisión nacional y publicación de sus servicios de confianza cualificados en la TSL y EUTL.

Camerfirma España, como entidad líder española en la emisión de certificados empresariales en el sector privado tiene mucho que ofrecer en cuanto a conocimiento de esta tecnología a nivel europeo e incluso mundial. Camerfirma España desde el comienzo de su trayectoria como sociedad anónima en el año 2000, mantiene una estrecha relación con los mercados de Sudamérica y cuenta en su labor con numerosos proyectos de consultoría y de implantación de PKI con las Cámaras de Comercio sudamericanas.

En el año 2014, Camerfirma logró acreditarse como Entidad de Certificación en Perú a través de su sucursal CAMERFIRMA PERU S.A.C. (Camerfirma Perú). En el año 2017, se acreditó como prestador de servicios de emisión de Sellos de Tiempo (Timestamp), para brindar dichos servicios en Perú y dar cumplimiento a la regulación peruana establecida por la Autoridad Administrativa Competente (AAC), INDECOPI.

Como Prestador de Servicios de Valor Añadido – Sistema de Intermediación Digital, Camerfirma Perú dispone de una Plataforma llamada DfirmaSign brindada y administrada por la empresa IVNOSYS, la cual provee una aplicación web para la definición y ejecución de flujos de trabajo de firma electrónica. Asimismo, la infraestructura tecnológica y operativa de dicha aplicación es provista por IVNOSYS.

La sucursal Camerfirma Perú. es responsable de gestionar y mantener la acreditación de los servicios de Camerfirma España ante el INDECOPI, además de atender las solicitudes y reclamos por parte de sus clientes. En este sentido, nos referiremos a ambas de manera general como Camerfirma, a menos que sea necesario distribuir responsabilidades.

2. OBJETIVO DEL DOCUMENTO

Este documento tiene como objeto la descripción de las operaciones y prácticas que utiliza Camerfirma Perú para la administración de sus servicios como Prestador de Servicios de Valor Añadido tipo Sistema de Intermediación Digital, en el marco del

cumplimiento de los requerimientos de la “Guía de Acreditación de Prestadores de Servicio de Valor Añadido (SVA)” establecida por el INDECOPI.

3. OBJETO DE LA ACREDITACIÓN

El alcance de la acreditación del Sistema de Intermediación Digital de Camerfirma Perú cubre la Plataforma DfirmaSign en el marco del cumplimiento de los requerimientos de la “Guía de Acreditación de Prestadores de Servicios de Valor Añadido (SVA)” establecida por el INDECOPI.

Camerfirma Perú es responsable de exigir el cumplimiento de los requisitos establecidos por la Autoridad Administrativa de la IOFE a sus proveedores y es responsable ante sus clientes de la calidad y seguridad de los servicios brindados.

Los proveedores por sí mismos no se encuentran amparados por la presente acreditación, sino solamente a través del control de calidad y seguridad que exige Camerfirma Perú a sus proveedores.

4. DEFINICIONES Y ABREVIACIONES

Prestador de Servicios de Valor Añadido:	PSVA: Entidad que presta servicios que implican el uso de firma digital en el marco de la regulación establecida por la IOFE.
Servicios de valor añadido:	SVA: Servicios compuestos por tecnología y sistemas de gestión que utilizan certificados digitales garantizando la autenticidad e integridad de los mismos durante su aplicación.
Declaración de Prácticas del Servicio de Valor Añadido	DPSVA: Procedimientos y controles que se adopta en cada etapa de los servicios y sistemas que se brinda a los clientes de acuerdo a lo establecido por INDECOPI.
Política de servicios de valor añadido:	Conjunto de reglas que indican el marco de la aplicabilidad de los servicios para una comunidad de usuarios definida.
Suscriptor:	Entidad que requiere los servicios provistos por el SVA de Camerfirma Perú y que está de acuerdo con los términos y condiciones de los servicios conforme a lo declarado en el presente documento.
Tercero que confía:	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.

Titular	Es la persona natural o jurídica a quien se le atribuye de manera exclusiva un certificado digital.
Roles de confianza	Roles que tienen acceso a la información crítica de las operaciones de Camerfirma.
ACC	Autoridad Administrativa Competente
IOFE	Infraestructura Oficial de Firma Electrónica
PSC	Prestador de Servicios de Certificación
CRL	Lista de Certificados Revocados
CPD	Centro de Procesamiento de Datos
SID	Sistema de Intermediación Digital
RGPD	Reglamento General de Protección de Datos
INDECOPI	Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la protección de la Propiedad Intelectual

5. ALCANCE

El presente documento es de carácter público y se encuentra dirigida a todas las personas naturales y jurídicas, solicitantes, clientes, terceros que confían y público en general.

6. PARTICIPANTES DEL SVA

6.1. PROVEEDOR DE SERVICIOS DEL SVA

Los proveedores de servicios del SVA son terceros que prestan sus servicios tecnológicos y/o infraestructura a Camerfirma Perú y así poder garantizar:

- La protección de datos personales de los clientes.
- La continuidad del servicio de los SVA.
- La seguridad, disponibilidad de las operaciones de los SVA.

Los SVA que ofrece Camerfirma Perú, son provistos por su proveedor de infraestructura tecnológica y operativa.

6.2. USUARIOS

Camerfirma Perú brinda sus servicios de SVA a personas jurídicas del sector público y privado.

6.3. TERCEROS QUE CONFÍAN

Son todas aquellas personas naturales y jurídicas que requieren evaluar la validez de una transacción electrónica, un documento firmado o un certificado utilizado o generado en los servicios brindados por Camerfirma Perú.

7. PLATAFORMA DFIRMASIGN

Camerfirma Perú ofrece el siguiente Sistema de Intermediación Digital.

DfirmaSign es una plataforma vía web de firma digital con capacidad de recogida de evidencias electrónicas con validez legal en Perú definiendo y ejecutando flujos de trabajo de firma electrónica como, por ejemplo:

- Gestión de usuarios y cargos
- Definición de flujos predefinidos de aprobación de documentos
- Firma de múltiples documentos en una única operación
- Tecnología cloud, no siendo necesario tener aplicaciones instaladas.
- Plugin que permite la integración con Outlook.

Componentes:

- Motor de Firma
- Sellado de Tiempo
- Repositorio de documentos
- Estado de órdenes de firma
- Estadísticas
- Roles de usuarios

Todo el proceso queda archivado y custodiado para que pueda servir de prueba en caso de litigio.

Para mayor información sobre las funcionalidades de la plataforma ingresar al siguiente link:

<https://www.ivcert.net/#/>

8. RESPONSABILIDADES

8.1. RESPONSABILIDADES DE CAMERFIRMA ESPAÑA

Camerfirma exige y supervisa que sus proveedores realicen 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.

8.2. RESPONSABILIDADES DE CAMERFIRMA PERÚ

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

8.3. RESPONSABILIDADES DE IVNOSYS SOLUCIONES

En calidad de proveedor de infraestructura tecnológica y operativa, Ivnosys 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.

8.4. RESPONSABILIDADES DEL SUSCRIPTOR DEL SERVICIO

El suscriptor es responsable de no reproducir, total o parcialmente, bajo ninguna forma de soporte, la información contenida en la aplicación de la Plataforma. Los servicios prestados por la Plataforma, así como la información contenida en la misma, incluida la base de datos, sólo se podrá utilizar para el uso propio de la Plataforma.

El Usuario no podrá revender dichos servicios e información ni cederlos (tampoco gratuitamente) a terceros bajo ningún concepto. Está expresamente prohibido almacenar datos, direcciones, teléfonos o e-mails en cualquier tipo de soporte, ya sea físico o informático, y utilizarlo para fines distintos a los contemplados en este contrato, así como la revelación de los mismos a cualquier tercero.

- A no extraer o reutilizar datos fuera de lo expresamente autorizado por cada tipo de servicio contratado.
- No introducir información ficticia, contraria a la ley o a las buenas costumbres.
- Mantener la ética profesional en su relación con otras empresas usuarias de la Plataforma y con CAMERFIRMA.
- En caso de formalizar un contrato, realizar cualquier tipo de actuación u operación a través de los servicios ofrecidos por la Plataforma con CAMERFIRMA y/o con otros usuarios, se atenderá y respetará la normativa sobre el uso del servicio correspondiente que se publica en la web y la ética y buena fe contractual.

Cualquiera de los servicios facilitados por CAMERFIRMA a través de la Plataforma no eximirá al Usuario de su responsabilidad por el cumplimiento de todas las obligaciones que se establecen legalmente en materia administrativa, fiscal, laboral, penal, civil y mercantil.

8.5. RESPONSABILIDADES DEL TERCERO QUE CONFÍA

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 como Producto
- 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.

8.6. LIMITACIONES DE RESPONSABILIDADES

Camerfirma Perú no será responsable cuando se encuentre ante cualquiera de estas circunstancias:

- a. Estado de Guerra, desastres naturales, funcionamiento defectuoso de los servicios eléctricos, las redes telemáticas y/o telefónicas o de los equipos informáticos utilizados por los usuarios o por los Terceros, o cualquier otro caso de fuerza mayor.
- b. Por el uso indebido o fraudulento del directorio de certificados y CRL's (Lista de Certificados Revocados) emitidos por la Autoridad de Certificación.
- c. Por el uso indebido de la información contenida en el Certificado o en la CRL.
- d. Por el contenido de los mensajes o documentos firmados o encriptados mediante los certificados.
- e. En relación a acciones u omisiones del Solicitante y Suscriptor:
 - Falta de veracidad de la información suministrada para emitir el certificado.
 - Retraso en la comunicación de las causas de suspensión
 - Negligencia en la conservación de sus datos de creación de firma, en el aseguramiento de su confidencialidad y en la protección de todo acceso o revelación.
 - Uso del certificado fuera de su periodo de vigencia, o cuando se notifique la revocación del mismo.
 - Extralimitación en el uso del certificado, según lo dispuesto en la normativa vigente y en particular, superar los límites que figuren en el certificado digital en cuanto a sus posibles usos y al importe individualizado de las transacciones que puedan realizarse con él o no utilizarlo conforme a las condiciones establecidas.
- f. En relación a acciones u omisiones del tercero que confía en el certificado: o falta de comprobación de las restricciones que figuren en el certificado digital en cuanto a sus posibles usos y al importe individualizado de las transacciones que puedan realizarse con él o falta de comprobación de la pérdida de vigencia del certificado digital publicada en el servicio de consulta sobre la vigencia de los certificados o falta de verificación de la firma digital.

9. CONTROLES EN LAS INSTALACIONES, GESTIÓN Y OPERACIONALES

9.1. CUMPLIMIENTO

Los Servicios de Valor Añadido brindados por Camerfirma Perú cuentan con controles de seguridad física (ambiente físico, redes, sistemas, entre otros) y son sometidos a auditorías de terceros por parte de auditores reconocidos internacionalmente y autorizados.

9.2. CONTROLES FÍSICOS

Las instalaciones cuentan con hardware propio de Ivnosys y respaldado por los servicios del proveedor Occentus Network como proveedor de servicio y operador de telecomunicaciones especializado en la provisión de infraestructura como servicio (IaaS), cuenta con gran experiencia en servidores de alta disponibilidad, alojamiento web gestionado y tecnología Cloud, disponiendo de tecnologías cloud e implementaciones punteras de almacenamiento geo distribuido con GlusterFS.

El proveedor además es miembro LIR de RIPE y gestiona su propio sistema autónomo de Internet desde el propio Centro de Datos neutro en Valencia, donde se cuenta con sistemas de computación distribuida de clouds públicos y privados y alojamientos de servicios corporativos.

9.2.1 Infraestructura de alta disponibilidad

Actualmente, el centro de datos conforme la auditoría de adecuación de la norma TIA942, cuenta con clasificación Tier III en infraestructura y Tier IV en comunicaciones, con caminos redundantes de servicio tanto para servicios eléctricos como de climatización en las salas de alojamiento. El centro cuenta con 10 acometidas de fibra óptica por caminos físicos independientes de 15 proveedores, así como servicios de radiocomunicaciones, proporcionando infraestructuras adecuadas para instalaciones de alta disponibilidad y sistemas de misión crítica.

9.2.2 Alojamiento neutral

En el centro prestan servicios diversos operadores de telecomunicaciones, permitiendo a los clientes utilizar múltiples redes de acceso y tecnologías (Telefónica, Cableuropa (ONO), France Telecom, Iberdrola, Neo-Sky, Jazz Telecom, IslaLink, AWA, Prored, BPLAN, Vodafone, etc...), así como disponer de proveedores Tier I de tránsito IP de alcance internacional (TeliaSonera IC, Cogent Telecommunications, NTT Communications, etc), contando con gran capacidad de tránsito y acceso a servicios GBE, 10GBE.

9.2.3 Soporte técnico 24 x 7 y monitorización

El proveedor cuenta con un equipo de soporte que monitoriza el centro de datos, está disponible 24x7 y está especializado en servicios de gestión de incidencias en el entorno de los servicios de la infraestructura, así como gestión y manos remotas e instalaciones.

9.2.4 Racks y seguridad física

Las instalaciones además pueden ser aprovisionadas en separación física de racks de 42U con cerramientos en Jaulas separadas físicamente del resto de infraestructuras.

9.2.5 Seguridad física adicional

Los accesos a las instalaciones cuentan con tarjetas de control de acceso a exclusas y accesos restringidos mediante biometría. Además, el hardware cuenta con aislamiento adicional y cerramientos exclusivos dentro del propio rack que impiden la manipulación física de los servidores incluso al propio proveedor tras acceder al armario de servidores, éstos solo podrían ser accedidos mediante dos identificaciones personales con controles y protocolos de custodia de llaves.

9.3. COMUNICACIÓN

9.3.1 Servicios de interconexión

El centro proporciona servicios de interconexión entre clientes y operadores en UTP, fibra óptica monomodo y multimodo y coaxial, desde la sala de alojamiento hasta el Meet Me Room.

9.3.2 Servicio de conectividad multihomed

Este centro ofrece a su servicio de conectividad, IP de alta disponibilidad multihomed con las siguientes características:

- Tráfico simétrico garantizado y dedicado (AS-197183 / AS-13287)
- Sistema autónomo en configuración multihomed.
- Infraestructuras redundantes de alta disponibilidad:
- SLA con garantías de tráfico nacional e internacional.

9.4. GESTIÓN DE ACTIVOS

Los activos son contabilizados y son asignados a un propietario. Se mantiene un inventario de los principales activos de hardware utilizados en los servicios que componen el SID.

9.5. SEGURIDAD DE LOS RECURSOS HUMANOS

El personal y los proveedores de Camerfirma Perú son requeridos a completar satisfactoriamente una verificación de antecedentes estándar como parte del proceso

de su contratación a fin de validar el empleo anterior, educación, antecedentes penales.

El personal de los proveedores de Camerfirma Perú es requerido a tomar algún tipo de formación que se considere conveniente a los servicios que prestan y el rol que desempeñan.

9.6. GESTIÓN DE INCIDENTES

Como parte de sus servicios, Camerfirma Perú realiza los procesos de detección e investigación de todas las incidencias reportadas por sus clientes.

9.7. CONTINUIDAD DEL NEGOCIO DESPUÉS DE UN DESASTRE

Camerfirma Perú restablecerá los servicios críticos de los SVA dentro de las 24 horas posteriores a un desastre o emergencia imprevista, de acuerdo al documento “Continuidad del negocio”.

9.8. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN – ANTIVIRUS / SOFTWARE MALICIOSO

Los sistemas de los proveedores de Camerfirma Perú cuentan con software anti-virus para asegurar la protección contra software malicioso común.

9.9. EVALUACIÓN DE RIESGOS

Anualmente, los proveedores de Camerfirma Perú llevan a cabo un análisis de riesgo de seguridad de la información. El análisis incluye:

- La identificación de las amenazas relacionadas con los procesos de intercambio de información y firma digital.
- Una estrategia aprobada de gestión para la mitigación de las amenazas significativas identificadas.

9.10. PROCEDIMIENTOS DE AUDITORÍA DE SEGURIDAD

9.10.1 Tipos de eventos registrados

Camerfirma Perú registra y guarda los logs de todos los eventos relativos al sistema de seguridad del SVA, incluyendo:

- Encendido y apagado del sistema.

- Intentos de creación, borrado, establecimiento de contraseñas o cambio de privilegios.
- Intentos de inicio y fin de sesión.
- Intentos de accesos no autorizados al sistema de la SVA a través de la red.
- Intentos de accesos no autorizados a la red interna de la SVA.
- Intentos de accesos no autorizados al sistema de archivos.
- Acceso físico a los logs.
- Cambios en la configuración y mantenimiento del sistema.
- Registros de las aplicaciones de la SVA
- Encendido y apagado de la aplicación de la SVA.
- Cambios en los detalles de la SVA y/o sus claves.
- Cambios en la creación de perfiles de certificados.
- Generación de claves propias.
- Eventos del ciclo de vida del certificado.
- Eventos asociados al uso del módulo criptográfico de la SVA.
- Registros de la destrucción de los medios que contienen las claves, datos de activación.
- Registros de la destrucción de material que contenga información de claves, datos de activación o información personal de suscriptor, si se gestiona esa información.
- Posesión de datos de activación, para operaciones con la clave privada de las SVA.

9.10.2 Frecuencia de registros de auditoría

Se revisarán los logs de auditoría periódicamente y en todo caso cuando se produzca una alerta del sistema.

9.10.3 Periodo de conservación de los registros de auditoría

Se almacena la información de los logs de auditoría el tiempo que se considere necesario para garantizar la seguridad del sistema en función de la importancia de cada log en concreto.

9.10.4 Protección de los registros de auditoría

Los logs de los sistemas son manejados en todo momento por el personal autorizado.

9.10.5 Procedimientos de respaldo de los registros de auditoría

El Proveedor de infraestructura y servicio cuenta con un adecuado procedimiento de backup en caso de pérdida o destrucción de archivos relevantes.

9.10.6 Sistemas de recogida de información de auditoría

La información de la auditoría de eventos es recogida internamente y de forma automatizada por el sistema operativo.

9.11. CONTROLES DE PROCEDIMIENTO

9.10.7 Roles de Confianza

Los roles de confianza de Camerfirma Perú son los que se describen en el “Diagrama Organizacional”, garantizando la segregación de funciones.

Los roles de confianza son:

- Responsable del SID
- Responsable de seguridad de la información y privacidad de datos personales
- Proveedores de servicios de certificación digital
- Equipo de desarrollo
- Equipo de soporte y atención de incidentes
- Auditor

9.10.8 Identificación y Autenticación por rol

Cada rol solo controla los activos necesarios, asegurando así que ninguna persona acceda a recursos no asignados.

10. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

10.1. El Cliente y los usuarios de la Plataforma “DfirmaSign” como servicio SID de gestión de evidencias electrónicas, verán sus datos tratados por CAMERFIRMA PERÚ como “encargado” y por IVNOSYS SOLUCIONES, S.L.U como “sub-encargado” del tratamiento, conforme se indica a continuación.

Epígrafe		Información sobre Protección de Datos Personales para : usuarios de la Plataforma DfirmaSign y facturación
Responsable del tratamiento	del	El Cliente
Encargados del tratamiento	del	CAMERFIRMA PERÚ, S.A.C. Encargado principal IVNOSYS SOLUCIONES S.L.U. Sub-encargado:
Afectados		Usuarios de la aplicación y titulares de certificado digital
Tipos de datos:		<ul style="list-style-type: none"> - De identificación del usuario: nombre, apellidos, email, NIF o equivalente, departamento, cargo, organización y otros. - De contacto del usuario: email, teléfono y otros. - Los incluidos en los certificados: nombre, apellidos, NIF, organización, cargo y otros (del usuario de la aplicación o de terceros). - Del uso del servicio por el usuario y de registro de auditoría: IP, URL, fecha de operación y otros. - Los contenidos en los documentos enviados por la plataforma. - Los contenidos en las evidencias.

Tratamientos	<p>Los tratamientos que se realizan sobre los datos son los que resulten necesarios para la prestación del servicio ofrecido al CLIENTE, entre otros:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Almacenamiento - Uso de los certificados a distancia - Gestión del servicio - Consultas realizadas por el usuario y por los usuarios administradores - Exportación de datos (listados) por el usuario y por los usuarios administradores - Registro y consulta de actividad de uso (informes y auditorías) - Elaboración de listados e informes para la gestión del servicio por parte del PROVEEDOR - Envío de avisos y comunicaciones relacionadas con la prestación del servicio <p>El Sub-encargado Ivnosys Soluciones, en este servicio, utiliza servicios cloud de almacenamiento y, por consiguiente, realiza también transmisión de los datos desde los proveedores Occentus Network SL (NIF: B97933022), Arsys Internet S.L.U. (NIF: B-85294916) y 1&1 Internet España, S.L.U. (NIF: B-85049435)</p>
Finalidades	<p>Recoger las evidencias electrónicas de las operaciones realizadas con los documentos enviados a través de la aplicación</p>

10.2. Por otro lado, como usuarios de certificados digitales emitidos por la Entidad de Certificación CAMERFIRMA PERÚ, S.A.C. deberá consentir expresamente al tratamiento de sus datos personales por parte de CAMERFIRMA PERU SAC y de AC CAMERFIRMA SA como co-responsables del tratamiento, cuando se le requiera para la prestación del servicio, así como para el acceso a la aplicación de Soporte o a la facturación de los servicios. La Información relativa al tratamiento de los datos personales que se proporciona al Cliente o usuario es la siguiente:

Epígrafe	Información sobre Protección de Datos Personales para : usuarios de servicios de certificados digitales y facturación
Co-Responsables del tratamiento	<p>AC CAMERFIRMA, S.A. Sector de actividad principal: SERVICIOS INFORMATICOS NIF: A82743287 Dirección postal: Calle Ribera del Loira 12 28042 Madrid CAMERFIRMA PERÚ, S.A.C. RUC 20566302447 AV. REPUBLICA DE PANAMA, 3591, Oficina 301 Distrito San Isidro – Lima 27Teléfonos: (+34) 913443743 (+51) 1399 4730 email: dpd@camerfirma.com En adelante conjuntamente llamados “CAMERFIRMA”</p>
Finalidad del tratamiento	<p><u>Fines del tratamiento:</u> El tratamiento de sus datos personales servirá a los usos previstos propios de la prestación del servicio de firma y certificados digitales contratado y para realizar la facturación correspondiente. <u>Servicio de certificación electrónica:</u> los datos personales serán incluidos en el directorio de claves públicas de firma electrónica necesario para comprobar la validez del certificado electrónico así como en el directorio de certificados revocados, de forma que tendrán un tratamiento automatizado para poder ser accesibles para su consulta por todos los usuarios del sistema, es decir las</p>

	<p>personas que voluntariamente confían y hacen uso de los certificados electrónicos, siempre de acuerdo con lo establecido en las Políticas de certificación de Camerfirma.</p> <p>Conforme a la regulación aplicable en materia de certificación electrónica, la mecánica del sistema de certificación y de internet, obligan a que los usuarios del sistema puedan acceder a sus datos personales desde cualquier lugar del mundo, por lo que se le informa que si contrata el servicio, deberá consentir que sus datos estén disponibles para su consulta por los usuarios del sistema, quedando Camerfirma exonerada de cualquier responsabilidad derivada de un uso indebido de los mismos por parte de terceros.</p> <p><u>Perfiles y decisiones automatizadas:</u> No se elaborarán perfiles en base a la información facilitada ni se tomarán decisiones automatizadas.</p>
Plazos de Conservación	<p><u>Plazos y criterios de conservación:</u> Los datos proporcionados se conservarán en formato electrónico y/o en formato papel, mientras se mantenga la relación comercial y durante los años necesarios para cumplir con las obligaciones legales de registro y acceso (10 años según la Ley N° 27269 y su Reglamento)</p>
Legitimación del tratamiento	<p><u>Base jurídica:</u> La base jurídica para el tratamiento de sus datos personales se encuentra bien en:</p> <ul style="list-style-type: none"> (i) la relación contractual establecida en virtud de los servicios contratados a Camerfirma según las Condiciones de uso que constan con la suscripción de los servicios, (ii) el objeto mismo de la prestación de expedición de certificados digitales que requiere vincular datos de validación de firma con una persona física, (iii) la obligación legal que se impone a los Prestadores de Servicios de Firma y Certificados digitales de verificar la identidad y otros atributos de la persona física a la que se le expide un certificado digital (Ley N° 27269 y su Reglamento) y de registrar y mantener accesible dichos datos durante el plazo legal estipulado (10 años). <p><u>Obligación de facilitar los datos y consecuencias de no hacerlo:</u> La contratación de nuestros servicios obliga al cliente a facilitar sus datos personales, incluso en caso de uso de seudónimo, por lo que si no consiente al tratamiento de sus datos personales, no se le podrá prestar el servicio..</p>
Destinatarios (cesiones y transferencias)	<p><u>Encargados del tratamiento:</u> Para prestar sus servicios de certificación y firma electrónica, Camerfirma podrá delegar a una tercera entidad las labores de registro así como las labores de desarrollo y mantenimiento de las aplicaciones y plataformas que gestionan datos personales. Dichas entidades en su condición de Autoridad de Registro dentro del sistema de certificación de Camerfirma o como proveedor tecnológico, tendrán la consideración de Encargadas del tratamiento al tener acceso a los datos facilitado por Camerfirma, para el cumplimiento único y exclusivo de sus labores de registro cuando éstas sean necesarias para prestar el servicio contratado o para el cumplimiento de las prestaciones contratadas.</p> <p><u>Cesión y transferencia internacional de datos:</u> No se cederán sus datos personales a terceros salvo obligación legal, ni se transferirán a terceros países u organización internacional.</p>
Derechos de las personas interesadas	<p><u>Derechos de las personas que hayan facilitados sus datos:</u></p> <p>Conocer si sus datos personales están siendo tratados por Camerfirma</p> <p>Acceder a sus datos personales y solicitar su rectificación o supresión, por ejemplo si los datos ya no son necesarios para los fines por los que fueron recogidos.</p> <p>En caso de solicitar la rectificación o supresión de sus datos personales de nuestras bases de datos, se le informa que los certificados electrónicos emitidos a su nombre y vigentes en aquel momento deberán ser revocados por Camerfirma. Camerfirma conservará copia de dichos datos únicamente con el fin</p>

	<p>de dar cumplimiento a las obligaciones legales sobre plazos de conservación y para el ejercicio o defensa de reclamaciones.</p> <p>Solicitar la limitación del tratamiento de sus datos a la finalidad principal por la que fueron cedidos a Camerfirma. Dicha solicitud no afectará a la licitud del tratamiento previo basado en la necesidad contractual de tratar sus datos.</p> <p>Solicitar la portabilidad de sus datos personales a favor de otro responsable.</p> <p><u>Para ejercer sus derechos, podrá utilizar alguna de las tres opciones:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Por vía postal dirigiendo su escrito a AC CAMERFIRMA, S.A., Departamento Jurídico, Calle Ribera del Loira 12 – 28043 Madrid. Se recomienda el uso de un medio que acredite el envío y la recepción de la solicitud. • Por vía de correo electrónico a la dirección juridico@camerfirma.com • Por vía de incidencia a través de la aplicación de soporte accesible desde la página web: www.camerfirma.com (acceso gratuito). <p>En caso de no haber obtenido satisfacción a la solicitud de ejercicio de sus derechos, podrán presentar una reclamación ante la Autoridad de Control en materia de Protección de Datos, dirigiéndose a la Sede Electrónica de la Agencia Española de Protección de Datos..</p>
--	--

11. DATOS QUE SE RECOGEN

11.1. DATOS DEL CLIENTE

Como se describe en los contratos de los clientes, Camerfirma Perú sólo utiliza los datos de los clientes para proporcionar los Servicios contratados.

11.2. DATOS DE SOPORTE

Es la información que los clientes entregan cuando hacen una solicitud de asistencia, incluyendo información sobre el hardware, software, y otros detalles relacionados con el incidente de soporte.

El servicio de soporte puede ser provisto a través del teléfono, correo electrónico o chat en línea.

12. TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES

Camerfirma Perú no revela datos de clientes o datos de soporte fuera de Camerfirma Perú o sus proveedores con excepción de lo que el cliente solicite expresamente en su contrato.

La información proporcionada a los proveedores se hace restringiendo el acceso a la información del cliente al mínimo que sea necesario para cumplir con el servicio contratado. Los proveedores están obligados a mantener la confidencialidad de la información los clientes de Camerfirma Perú y se les prohíbe utilizar dicha información para ningún fin distinto de aquel para el que están contratados.

No se revelan datos de los clientes a un tercero con excepción de lo que el cliente solicite a menos que sea requerido por la ley.

13. LOCALIZACIÓN DE LOS DATOS

Los datos de sus servicios pueden ser transferidos, almacenados y procesados en Perú o cualquier otro país en el que Camerfirma Perú o sus proveedores de servicios tengan instalaciones, siempre que sea establecido en el contrato con el proveedor.

14. POLÍTICA DE REEMBOLSO

Las condiciones de reembolso serán definidas con cada cliente en los respectivos contratos, de acuerdo al tipo de servicio, contrato y cliente.

15. RESPONSABILIDAD FINANCIERA, REPRESENTACIONES Y GARANTÍAS

La cobertura de seguro, las provisiones de garantía y responsabilidad, así como las indemnizaciones son definidas en los contratos con los clientes, de acuerdo al tipo de servicio, contrato y cliente.

Los seguros son provistos por los proveedores de Camerfirma Perú y dan cobertura cada uno a sus servicios.

16. ENMENDADURAS

Los procedimientos para la resolución de enmendaduras podrán ser definidas en los contratos con las organizaciones clientes, de acuerdo al tipo de servicio, contrato y cliente.

17. RESOLUCIÓN DE DISPUTAS

Los procedimientos para la resolución de disputas podrán ser definidas en los contratos con las organizaciones clientes, de acuerdo al tipo de servicio, contrato y cliente.

18. ACUERDO ÍNTEGRO, SUBROGACIÓN Y DIVISIBILIDAD

Las cláusulas de acuerdo íntegro, subrogación y divisibilidad podrán ser definidas en los contratos con las organizaciones clientes, de acuerdo al tipo de servicio, contrato y cliente.

19. FUERZA MAYOR Y OTRAS PROVISIONES

Las cláusulas de fuerza mayor y otras provisiones aplicables a la entrega de los servicios de valor añadido podrán ser definidas en los contratos con las organizaciones clientes, de acuerdo al tipo de servicio, contrato y cliente.

20. TARIFAS

Las tarifas por los servicios serán definidas en los contratos con las organizaciones clientes, de acuerdo al tipo de servicio, contrato y cliente.

21. FINALIZACIÓN DEL SVA

Antes de que el SVA termine sus servicios, o que la empresa que lo gestiona deje de existir, realizará las siguientes medidas:

De ser aplicable, con 30 días de anticipación se informará a todos clientes y suscriptores, la finalización de las operaciones del SVA.

Se pondrá a disponibilidad de todas las organizaciones cliente la información concerniente a su terminación y las limitaciones de responsabilidad.

Se concluirán los permisos de autorización de funciones de todos los subcontratados para actuar en nombre del SVA

Se mantendrán o transferirán a los terceros que confían sus obligaciones de verificar los documentos generados.

Las provisiones sobre término y terminación, así como las cláusulas de supervivencia serán definidas en los contratos de los clientes. Además, las modificaciones realizadas deben ser comunicadas a los suscriptores, titulares y terceros que confían.

Las cláusulas referidas a la duración del servicio se encuentran definidas en el documento Política de Privacidad y condiciones generales en la plataforma DfirmaSign.

22. ORGANIZACIÓN QUE ADMINISTRA LA DECLARACIÓN DE PRÁCTICAS Y POLÍTICA DEL SVA

Camerfirma Perú administra los documentos de Declaración de Prácticas del SVA, y todos los documentos normativos del SVA.

Para cualquier consulta contactar:

- Nombre: Departamento de Compliance interno de Camerfirma SA
- Dirección de correo electrónico: compliance@camerfirma.com

23. CONFORMIDAD CON LA LEY APLICABLE

Camerfirma Perú es afecta y cumple con las obligaciones establecidas por la IOFE, a los requerimientos de la Guía de Acreditación de Entidades Prestadoras de Servicios de Valor Añadido, al Reglamento de la Ley de Certificados Digitales, y a la Ley de Firmas y Certificados Digitales – Ley 27269, para el reconocimiento legal de los servicios de valor añadido emitidos bajo las directrices definidas en el presente documento.

24. CONFORMIDAD

Este documento ha sido aprobado y su cumplimiento es supervisado anualmente por el Responsable del Prestador de Servicios de Valor Añadido de Camerfirma Perú, y cualquier incumplimiento por parte de los empleados, contratistas y terceros mencionados en el alcance de este documento, será comunicado a dicha autoridad para la ejecución de las sanciones respectivas.

25. BIBLIOGRAFÍA

- a) Guía de Acreditación de Prestadores de Servicios de Valor Añadido, INDECOPI
- b) Ley de Firmas y Certificados Digitales –Ley 27269
- c) Decreto Supremo 052-2008
- d) Decreto Supremo 070-2011
- e) Decreto Supremo 105-2012