CONDICIONES ESPECIFICAS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE "PLATAFORMA SIGNATURIT"

Sección I - Disposiciones Generales

Valor de estas Condiciones Especificas

Las presentes Condiciones Aspecíficas del contrato («Condiciones Específicas») regulan las condiciones de la prestación del servicio Plataforma Signaturit (en adelante, el "Servicio"), prestado en modalidad Software como Servicio (SaaS).

Las presentes Condiciones Específicas complementan las Condiciones Generales (y las Condiciones Adicionales si aplican) y se refieren a los Servicios y Software identificados en la Propuesta Comercial. En caso de conflicto entre las Condiciones Generales y las presentes Condiciones Específicas, prevalecerán estas últimas.

Las Definiciones indicadas en las Condiciones Generales se aplican a las presentes Condiciones Específicas.

Sección II – Condiciones Especificas

A. Definiciones

- **Plataforma Signaturit:** el software propiedad de **IVNOSYS SOLUCIONES, S.L.U.** (en lo sucesivo el "proveedor" o la "Entidad Prestadora/Subproveedor" si el Proveedor es diferente —véanse los datos de la empresa en el anexo A de las Condiciones Generales), que permite al Cliente y a los Usuarios la creación de Firmas electrónicas y Entregas electrónicas certificadas, -ambos Servicios de confianza en el sentido del Reglamento (UE) 910/2014 eIDAS - así como de flujos de envío o circuitos para la recogida de dichas firmas o entregas electrónicas, acompañados de funcionalidades que responden a las necesidades operativas y jurídicas de las transacciones electrónicas.
- **Servicio:** el servicio ofrecido a traves de Plataforma Signaturit, prestado en modalidad SaaS, alojado en la infraestructura de Ivnosys Soluciones, SLU y accesible a través de APIs seguras o interfaces dedicadas.

B. Objeto y descripción del servicio

El Proveedor presta el Servicio directamente o a través de la Entidad Prestadora si son diferentes. El Cliente autoriza expresamente al Proveedor a recurrir a la Entidad Prestadora para la prestación del Servicio; dicho Subproveedor actuará, cuando corresponda, como encargado o subencargado del tratamiento de datos personales conforme al artículo 28 del Reglamento (UE) 2016/679 (RGPD), en los términos que se establezcan en el correspondiente contrato de encargo de tratamiento.

El Servicio incluye:

- Configuración inicial y parametrización de tipo de firmas y funcionalidades adicionales contratadas;
- Alojamiento SaaS, mantenimiento y soporte técnico según SLA contratado;
- Gestión de actualizaciones, parches y mejoras funcionales.
- Custodia de documentos y evidencias durante 5 años

Los Servicios de confianza ofrecidos a través de la Plataforma Signaturit son diferentes y deben ser escogidos por el Cliente según el tipo de documento a firmar, el formalismo requerido por la regulación sectorial o nacional aplicable al Cliente o a la transacción.

Gama de servicios ofrecidos por la Plataforma Signaturit:

- **Firma electrónica Simple**. Firma electrónica estándar requerida por la mayoría de las transacciones en línea (condiciones de uso, política privacidad, etc.) para formalizar la manifestación de voluntad del firmante mediante aceptación por "checkbox". Su validez legal está reconocida y tiene la eficacia jurídica equivalente a un principio de prueba toda vez que existen elementos probatorios que permiten relacionar la aceptación con una persona concreta identificada a través de su nombre, correo electrónico, dirección IP y geolocalización.
- **Firma electrónica Simple reforzada con OTP**. Firma electrónica estándar reforzada con un factor de autenticación adicional del firmante a través del envío por SMS de un código OTP. Se requiere conocer el número de teléfono móvil personal del firmante además de su email, por lo que se refuerzan los elementos probatorios acerca de la identificación del firmante y su vinculación con la firma. En los países donde la emisión de las tarjetas SIM requiere la identificación del titular, la refutación de la firma se verá comprometida si se verifica que el número de teléfono está efectivamente asociado a la persona destinataria y de su uso exclusivo.
- **Firma electrónica con datos biométricos**. Se captura información biométrica del firmante que proviene de la información sobre el grafo (firma manuscrita digitalizada). Dicha información recoge los puntos que integran el grafo, su posición, la velocidad, la aceleración y finalmente, la presión (únicamente en los dispositivos que lo permiten) o pseudo presión con que se realiza.La eficacia jurídica de dicha firma es alta e incluso equiparable a la fuerza probatoria de la firma manuscrita cuando se realiza en dispositivos adecuados, en la medida en que asocia los elementos identificativos del firmante de la firma simple con sus datos biométricos únicos. En caso de refutarse la firma se podrá acceder mediante un protocolo notarial a los datos necesarios para realizar un peritaje judicial.
- **Firma electrónica con datos biométricos y OTP**. Se trata de reforzar la eficacia jurídica de la firma electrónica añadiendo más evidencias acerca de la identidad del firmante y su control exclusivo sobre los datos de creación de la firma, de cara a evitar cualquier posible refutación por parte del firmante.
- **Firma biométrica presencial (modulo VIDSigner).** En este caso, el firmante firma directamente en una tableta con stylus, capturando datos únicos del gesto (coordenadas, presión, velocidad, inclinación) que garantizan una identificación robusta e irrefutable del firmante. Se adapta muy bien a casos de uso de firma de documentos en formato electrónico en presencia del firmante. A nivel la eficacia jurídica de este tipo de firma es equiparable a la Firma Avanzada. En caso de refutarse la firma se podrá acceder mediante un protocolo notarial a los datos necesarios para realizar un peritaje judicial.
- **Firma electrónica Avanzada con certificado electrónico**. La Plataforma Signaturit permite firmar con un certificado electrónico de tipo software emitido por cualquier Autoridad de Certificación previamente instalado en el dispositivo del destinatario. Para poder utilizarlo y firmar el documento enviado con Signaturit, se pedirá al firmante que suba una copia del fichero .p12 o .pfx (similar a la exportación de certificados en los navegadores) que quedará temporalmente almacenado en nuestra nube de forma cifrada, manteniendo el titular el control sobre los datos de activación de la clave privada de su certificado. Al terminar la firma, nuestros sistemas eliminarán el fichero automáticamente. La propia tecnología utilizada (criptografía de clave publica o asimétrica) y el procedimiento de emisión de los certificados electrónicos garantizan la vinculación entre la identidad de una persona o entidad y su clave pública que incluye sus datos personales, por tanto, permite identificar a su titular de forma inequívoca. La eficacia jurídica de esta firma es plena por lo que es muy difícil refutarla y goza en España de presunción de validez si el certificado utilizado es cualificado.

- **Firma electrónica Cualificada con certificado electrónico centralizado en IvSign** (ofrecido por el Prestador Ivnosys Soluciones – Signaturit Group). La Plataforma Signaturit permite firmar con un certificado de firma cualificada centralizado en la plataforma IvSign, alcanzando así el máximo nivel de eficacia jurídica de firma electrónica. La firma electrónica cualificada es la única firma electrónica reconocida legalmente como equivalente a la firma manuscrita y que goza de presunción de validez por lo que se invertirá la carga de la prueba en caso de refutación por parte del firmante.
- **Identificación electrónica mediante OCR del documento de identidad**. La plataforma permite realizar procesos de identificación u onboarding de clientes, empleados, proveedores, etc. mediante la captura de la imagen del documento de identidad del sujeto y validación de datos con tecnología OCR. Dicho servicio puede ser un complemento al proceso de firma electrónica de documento permitiendo identificar a la persona y reforzar las evidencias en cuanto a la identificación del firmante.
- **Servicio de envío electrónico certificado por email y/o SMS** (también llamado "Servicio de entrega electrónica certificada" según el Reglamento eIDAS). Servicio que permite transmitir datos entre partes y terceras partes por medios electrónicos (email o SMS) con opción de descarga de un documento (puesta a disposición) y aporta pruebas relacionadas con la gestión de los datos transmitidos, incluida la prueba del envío y recepción de los datos (acuse de recibo) y protege dichos datos frente a cualquier alteración o deterioro.

Evidencias electrónicas:
Toda la gama de servicios de la Plataforma Signaturit incorpora las correspondientes evidencias electrónicas generadas en cualquiera de sus procesos de firma y entrega electrónica, las cuales se reflejarán en un documento probatorio o "Audit trail" donde se recoge toda la información relevante recabada en el proceso pudiendo ser presentado como documento probatorio ante cualquier Tribunal.
El Audit Trail incluye:

- Identificador único de la transacción (permite vincular el documento firmado con el propio audit trail)
- Nombre del firmante en caso de la firma electrónica.
- Dirección de correo electrónico.
- Dirección IP.
- Geolocalización (solo si el Usuario lo permite)
- Historial de autenticación.
- Cadena de custodia de los eventos (ej. enviado, visto, firmado, etc.)
- Día y hora de cada evento
- Estado completado o no del proceso.

Tanto en los eventos producidos como en el propio documento Audit trail y, en su caso, en el documento firmado electrónicamente, se utiliza un sello electrónico cualificado titularidad del Prestador que garantiza la integridad del conjunto de datos electrónicos que integran el documento, incluido la firma electrónica, imposibilitando su modificación posterior, puesto que se cifra y se sella el documento una vez se ha finalizado el proceso de firma. Adicionalmente se incluye un sello de tiempo que permite determinar el momento exacto de la firma utilizando fuentes oficiales de tiempo.

Pruebas gratuitas de 7 días: limitadas a un (1) usuario por dominio a 3 Firmas avanzadas, 3 Firmas simples, 3 email certificados, 3 validación por OTP enviadas por SMS, 3 Plantillas.

Conservación:

- Periodo de prueba (trial) sin contratación posterior de los servicios: los documentos y evidencias generados en el periodo de prueba serán conservados 1 mes tras los 7 días de prueba con posibilidad de acceder a la cuenta del Usuario para descargárselos, y 3 meses por el Prestador para atender eventuales solicitudes, investigaciones de autoridades competentes. Pasado este periodo se borrarán sin posibilidad de recuperación.
- En el resto de casos y salvo acuerdo diferente alcanzado con el Cliente, el Prestador conservará (en vivo o no en vivo) los documentos depositados y los registros de evidencias correspondiente durante un plazo mínimo de cinco (5) años desde su producción.

C. Seguridad y Privacidad

1. Garantía de seguridad

Los Servicios de la Plataforma Signaturit y esta página web cumplen con los más altos estándares de seguridad física y lógica, incluyendo máxima seguridad en servidores y protocolos de seguridad HTTPS en todos los procesos de contratación y registro.

2. Cuentas de usuarios seguras

Para utilizar la Plataforma, el Usuario deberá registrarse proporcionando información veraz, completa y actualizada. Las cuentas de Usuarios deben crearse bajo responsabilidad del Cliente.
Los nombres de usuario y contraseña asociados a dichas cuentas son estrictamente personales y confidenciales. Cliente y Usuarios se comprometen a protegerlos, mantenerlos en secreto y a no comunicarlos a terceros por ningún medio. Se recomienda el uso del doble factor de autenticación activable desde la pestaña Seguridad de su cuenta.
En caso de cambio relativo a las personas usuarias, el Cliente deberá actualizarlos o darlos de baja de forma inmediata.
En caso de pérdida o robo de datos de acceso (usuario y contraseña), acceso indebido, o cualquier situación que suponga un riesgo para la seguridad de la información y de los datos accesibles desde dichas cuentas, el Cliente deberá comunicarlo inmediatamente con el Prestador.
El Cliente y los Usuarios no podrán exigir responsabilidad alguna al Prestador en caso de uso de no respetar las pautas indicadas.

3. Privacidad

El Prestador está especialmente involucrado y concienciado con asegurar la confidencialidad de los datos aportados por sus Clientes, motivo por el cual ha implementado todas las medidas técnicas y organizativas necesarias para minimizar los riesgos de pérdida de datos personales y/o información confidencial.
Para más información al respecto, el Cliente, Usuarios registrados y Destinatarios pueden consultar la Política de Privacidad así como, el Acuerdo de encargo del tratamiento (DPA) y la Lista de Sub-encargados, que regulará las condiciones del tratamiento por el Prestador como Encargado del tratamiento de los datos personales aportados por el Cliente (Responsable del tratamiento) en el uso de la Plataforma Signaturit (o DPA especifico firmado por las partes).
Además, durante el alta de Usuarios y con cada proceso de firma electrónica o envío certificado, se presentará para aceptación por el interesado, la Política de privacidad del Cliente que actúa como Responsable del tratamiento o, en su defecto, la Política de Privacidad propuesta por el Prestador

actuando como Encargado del tratamiento por cuenta del Cliente, donde se regulan todos los aspectos relativos al tratamiento de datos personales de los diferentes Usuarios y Destinatarios– personas físicas – que utilizan los servicios ofrecidos por la Plataforma Signaturit.

D. Obligaciones y responsabilidades del Cliente y/o Usuario

El Cliente se compromete a revisar que ha recibido toda la documentación de contratación de los servicios. Ante cualquier duda que tenga, por favor, contacte con el equipo del Prestador utilizando los diferentes medios a su disposición. Asimismo, de acuerdo con los siguientes puntos:

1. El Cliente debe hacer un buen uso de la plataforma y servicio ofrecido por el Prestador obligándose a usar los servicios ofrecidos en la Plataforma Signaturit, la página web, el blog, etc. de forma lícita y sin contravenir la legislación vigente ni lesionar los derechos e intereses de terceras personas.
2. Asimismo, garantiza la veracidad y exactitud de los datos facilitados al rellenar los formularios de contratación, evitando la creación de perjuicios al Prestador como consecuencia de la incorrección de los mismos.
3. En la contratación de servicios, el Usuario siempre será mayor de edad y actuando en el marco de su actividad profesional o empresarial, como requisitos indispensables para poder contratar.
4. También será responsable de respetar las condiciones, forma o ejecución de los servicios detallados en los manuales, guías aplicables, en su caso, así como en las Normas de la Comunidad, cuando las hubiera. Consulta nuestra página de Ayuda.
5. En caso de uso de la API de Plataforma Signaturit, el Cliente y los Usuarios deberán respectar y asegurar el correcto desempeño de las funcionalidades recogidas en la Guía API for developers que soporta la Plataforma. Cualquier otra funcionalidad desarrollada a través de la API que no esté en la Guía no cuenta con soporte oficial del Prestador, y su uso e implementación serán responsabilidad del Cliente asumiendo los riesgos que puedan incurrir por ello, incluido la eventual perdida de eficacia jurídica de los servicios de confianza.
6. El Usuario también es responsable de hacer un buen uso de su perfil de Usuario y contraseña de acceso a la plataforma, comprometiéndose a hacer uso diligente de los mismos y conservarlos convenientemente para que no queden a disposición de terceros, así como también a comunicar al Prestador su pérdida, robo o posible acceso por un tercero no autorizado, a fin de que ésta pueda proceder al bloqueo inmediato.
7. Es responsabilidad del Usuario con permisos de "administrador" gestionar los usuarios que dependen de su cuenta, parametrizando las opciones oportunas que tiene a su disposición en el Menú personal, en particular desactivar o cambiar los usuarios que pudieran causar baja en la organización o parametrizar las medidas de seguridad propuestas.
8. El Cliente no podrá hacer un mal uso de los servicios ofrecidos por el Prestador en ningún sentido, en especial, para el envío de documentos a los destinatarios que, entre otros y a título enunciativo:
   - Puedan dañar o vulnerar derechos de los menores.
   - Contengan amenazas, acoso o insultos.
   - Sea considerado material para adultos o pornográficos.
   - Supongan la realización de una actividad fraudulenta o el envío de un virus.
9. **Sin perjuicio de la Política de privacidad disponible por defecto en la Plataforma Signaturit, es responsabilidad del Cliente cumplir con la legislación aplicable en materia de protección de datos cuando opere como Responsable del Tratamiento y por tanto de informar a los terceros con los que interactúe a través de los servicios, y en su caso obtener su consentimiento para el envío de mensajes por email o SMS. De conformidad con lo anterior, el Prestador encargado del tratamiento no será responsable de las consecuencias que de este incumplimiento pudieran generarse.**
   El Cliente se compromete a adoptar las medidas organizativas y técnicas oportunas y adecuadas en materia de privacidad y seguridad de la información a fin de garantizar el cumplimiento de lo aquí establecido, así como lo previsto en la normativa de aplicación.
10. El Cliente no podrá en ningún caso usar los servicios de la Plataforma Signaturit para enviar mensajes no deseados o clasificados como SPAM y tomará todas las precauciones necesarias para evitar el tráfico no solicitado, invasivo o desproporcionado con el objeto perseguido.
11. El incumplimiento de cualquiera de estas condiciones podrá dar lugar a la retirada o cancelación inmediata de los servicios por parte del Prestador sin que ello dé derecho al Usuario o Cliente a solicitar indemnización alguna. Asimismo, el Prestador se reserva el derecho de presentar cuantas acciones legales o judiciales considere en caso de detectarse la comisión de un delito por parte del cliente o alguna infracción legal de otro tipo.

E. Obligaciones y responsabilidades del PRESTADOR

El Prestador será responsable de:

1. Prestar el servicio en la forma y según las características ofrecidas mediante la Plataforma Signaturit y lo dispuesto en estas condiciones de contratación en atención a los servicios contratados por cada Usuario.
2. Adoptar las medidas de seguridad oportunas, protegiendo la confidencialidad de los datos de sus Usuarios y/o Clientes según lo en dispuesto en este texto y resto de políticas legales aplicables con la mayor diligencia posible.
3. Adoptar las medidas de seguridad que le sean propias en calidad de responsable del tratamiento, cuando así proceda en atención a la intervención y finalidad del tratamiento de los datos que lleve a cabo el mismo y que viene establecida en nuestra Política de Privacidad.
4. Dar soporte al Cliente en aquello que haga referencia al buen funcionamiento del servicio contratado.
5. También será responsable de cumplir con lo dispuesto en las condiciones particulares de cada servicio contratado en su caso.
6. El incumplimiento o cumplimiento defectuoso de las obligaciones del Prestador, dará derecho al Cliente a resolver el contrato con efecto inmediato, y a obtener la devolución de las cantidades abonadas por anticipado y por los servicios no prestados correctamente, sin perjuicio de las reclamaciones por daños y perjuicios que el Cliente tuviese derecho a iniciar.

F. Límites a la responsabilidad del PRESTADOR

A modo enunciativo no limitativo, el Prestador, no será responsable en ningún caso en el supuesto de:

1. Mal uso o abuso por parte del Usuario de la información obtenida a través de los servicios contratados a través de la Plataforma Signaturit. El Prestador no asumirá responsabilidad jurídica alguna derivada de la inadmisión de los documentos resultantes del uso de sus servicios como prueba en procesos judiciales o administrativos, o por una valoración negativa de éstos, si

el Cliente no sigue las recomendaciones de uso y Guías o manuales de uso del Prestador o aplica adaptaciones o integraciones específicas que impliquen un menoscabo a las evidencias obtenidas y a la eficacia jurídica de éstas.

2. Daños o perjuicios que se hayan producido como consecuencia de la utilización de la información extraída a partir de los servicios ofrecidos por el Prestador desde la Plataforma o desde su sitio web.
3. Documentos no adecuados para la firma escogida, subidos o publicados por el Usuario y enviados al Destinatario sin que aquel pueda firmar de manera válida y/o adecuada de conformidad con los criterios establecidos legalmente.
4. Errores, retrasos en el acceso por parte del Cliente a la hora de introducir sus datos en el formulario de solicitud o de recepción por parte de los Destinatarios del documento o cualquier demora, fallo o anomalía que pueda surgir cuando estas incidencias sean debidas a acciones del Usuario o Cliente, problemas en la red de Internet, causo fortuito o fuerza mayor o cualquier otra contingencia imprevisible y ajena a la buena fe de la empresa.
5. El Prestador se compromete a solucionar los problemas que puedan surgir siempre y cuando los mismos se deban única y exclusivamente a un problema en el sistema de Plataforma Signaturit, colaborando en todo lo que fuera necesario para que el Cliente pueda beneficiarse de una solución rápida de la incidencia.
6. De los errores o daños producidos por la negligencia o mala fe en el uso del servicio por parte del Usuario y/o Cliente.
7. De la no operatividad o problemas en la dirección de correo electrónico facilitada por el Cliente / Usuario registrado para el envío de la documentación, tanto la suya como la del destinatario, así como de las consecuencias que de ello pudieran derivarse.
8. Los fallos e incidencias que pudieran producirse en las comunicaciones, borrado o transmisiones incompletas dado que pueden producirse caídas de la red u otro tipo de situaciones de las que el Prestador no es directamente responsable no podrá la misma asumir responsabilidad por ello ni garantizar que los servicios del sitio web estén constantemente operativos, quedando eximida de cualquier daño que esto pudiera provocar.
9. De la producción de cualquier tipo de daño que el Cliente o terceros pudiesen ocasionar en el sitio Web.
10. El Prestador se reserva el derecho a suspender el acceso sin previo aviso de forma discrecional y con carácter definitivo o temporal hasta el aseguramiento de la efectiva responsabilidad de los daños que pudieran producirse cuando se detecte cualquier situación en la que el Usuario y/o Cliente no hayan actuado diligentemente y/o se hayan aprovechado de las funcionalidades de la página web, blog o solución de cualquier forma que haya podido generar algún perjuicio o por razones de seguridad y protección de la privacidad.
11. De los procesos o expedientes sancionadores que se le abran al Cliente en cualquier materia y en los que se pudieran haber empleados los servicios de Plataforma Signaturit.
12. En ningún caso el Prestador será responsable frente a tratamientos de datos que no hayan sido previamente informados o sobre los que no se hayan adoptado las medidas pertinentes cuando el responsable de dicho tratamiento sea un tercero; esto es, cuando el Prestador actúe como encargado de tratamiento, debiendo, si bien, para ello, cumplir con sus propias obligaciones y responsabilidades en virtud de lo dispuesto por la normativa aplicable en relación a la protección de datos. Asimismo, y de conformidad con la legislación vigente se hace constar, que el Prestador, aun cuando no sea responsable de los daños que se hubieran podido ocasionar tanto a la empresa como a terceros, colaborará y notificará a la autoridad competente este tipo de incidencias tan pronto tenga conocimiento fehaciente de que los daños ocasionados pueden constituir actividad ilícita.

G. Entorno Sandbox

Si el Cliente ha solicitado poder realizar pruebas en el entorno Sandbox de Signaturit, es aconsejable no usar datos personales reales, asumiendo todas las consecuencias y responsabilidades derivadas de un uso no autorizado de datos personales reales.
El Prestador podrá limitar el número de créditos de firmas electrónicas y comunicaciones certificadas que se puedan consumir en entorno sandbox.
Tras terminar las pruebas, el Prestador eliminará la documentación generada y los registros a los 3 meses.
El Cliente asumirá cualquier reclamación de usuarios o de cualquier tercero afectado por las acciones del Cliente en dicho entorno, dejando indemne al Prestador.

H. Inteligencia Artificial (opcional bajo demanda)

La Plataforma Signaturit podrá ofrecer funcionalidades que usen sistemas de Inteligencia Artificial, como por ejemplo la funcionalidad "RESUMEN INTELIGENTE" desarrollada por Anthropic (modelo Claude), que serán activadas bajo petición y suscripción expresa del Cliente (no se ofrecen por defecto). En caso de activación, el Cliente asumirá el rol de Responsable del Despliegue, el Prestador el rol de Distribuidor del sistema de IA, asumiendo cada uno las respectivas obligaciones que les son de aplicación en virtud del Reglamento (UE) 2024/1689 (RIA).

I. SLA

El Prestador ofrece diferentes Acuerdos de Nivel de Servicio (o SLA por sus siglas en inglés) Estándar, Silver, Gold y Platino con prestaciones de Onboarding, Disponibilidad y el Soporte diferentes.
El Acuerdo de Nivel de Servicio Estándar aplicará a todas las contrataciones, sea cual sea su modalidad de formalización online o a través del canal comercial, siempre y cuando el Cliente no haya contratado un SLA superior.
Una vez puesto en marcha el Servicio para el Cliente, el sistema pasará a estar cubierto por el Acuerdo de Nivel de Servicios en cuanto a Disponibilidad y a Soporte Técnico para asegurar su continuidad operativa frente a las posibles incidencias y problemas que puedan producirse durante su explotación.

Firma del cliente* _____
** por favor, proporcione una firma digital*

Nombre del cliente _____

Namirial Group
www.namirial.com