CONDICIONES ESPECÍFICAS DEL CONTRATO PARA EL SUMINISTRO DE SOFTWARE EN MODALIDAD SAAS
VIDsigner

Sección I – Disposiciones generales

Valor de las presentes Condiciones Específicas

Las presentes condiciones específicas del contrato (las «Condiciones Específicas») regulan el suministro del Servicio identificado en el objeto del presente documento.

Las presentes Condiciones Específicas complementan las Condiciones Generales (y Adicionales si aplica) 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 establecidas en las Condiciones Generales se aplican a las presentes Condiciones Específicas.

Sección II – Condiciones Específicas

A – Definiciones relativas al Servicio VIDsigner

En las presentes Condiciones Específicas, los términos que a continuación se enumeran tendrán los siguientes significados y se emplearán siempre con mayúscula inicial, tanto en singular como en plural:

- **«Plataforma» o «VIDsigner»:** la plataforma de firma electrónica y servicios conexos, propiedad de **Validated ID, S.L.U.** (en lo sucesivo el "Proveedor" o "Entidad Prestadora/Subproveedor" si el Proveedor es diferente —véanse los datos de la empresa en el anexo A de las Condiciones Generales), que presta el servicio final en su condición de Prestador de Servicios de Confianza (TSP) conforme al Reglamento (UE) n.º 910/2014, de 23 de julio de 2014 (Reglamento eIDAS),
- **«Servicio» o «Servicios VIDsigner»:** los servicios de firma electrónica prestados por la Entidad Prestadora a través de la Plataforma, en cualquiera de sus Canales de Firma, adaptados en función de la tipología del firmante, la capacidad tecnológica de las partes y los requisitos legales o de seguridad aplicables, utilizables de forma independiente o combinada entre sí;
- **«Canales de Firma»:** las distintas modalidades del Servicio, a saber: (i) VIDsigner Bio (firma presencial biométrica); (ii) VIDsigner Remote (firma remota basada en evidencias); (iii) VIDsigner Centralized y Stamper (firma centralizada mediante certificados digitales); (iv) VIDsigner Delivery (comunicaciones fehacientes multicanal e intercambio electrónico de documentos); y (v) VIDsigner Docs (plataforma de gestión de procesos de firma en modo stand-alone);
- **«Usuario»:** la persona física designada por el Cliente para utilizar el Servicio, ya sea en condición de firmante o de receptor de comunicaciones a través de VIDsigner Delivery;
- **«Documento Electrónico»:** cualquier documento en formato electrónico remitido a la Plataforma para su firma, gestión o entrega;
- **«Evidencias»:** el conjunto de datos técnicos recabados por VID durante el proceso de firma o de entrega de comunicaciones que permiten acreditar la atribución de la firma o de la recepción a una persona determinada, entre otros, la dirección de correo electrónico, la dirección IP, el número de teléfono móvil, la clave de un solo uso (OTP), la firma manuscrita capturada en el dispositivo, la geolocalización, el navegador empleado y el sello de tiempo;
- **«API REST»:** la interfaz de programación de aplicaciones facilitada por la Entidad Prestadora para la integración del Servicio en aplicaciones o plataformas de terceros;
- **«VIDsigner Docs»:** la plataforma de gestión de procesos de firma en modo stand-alone, operada por el Subproveedor Qualita Solutions & Consulting, S.L.

B – Objeto y funcionamiento 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 (y, en el caso de VIDsigner Docs, adicionalmente a Qualita Solutions & Consulting, S.L.) para la prestación del Servicio; dichos Subproveedores actuarán, cuando corresponda, como encargados o subencargados 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 VIDsigner deberá usarse solo para fines internos del Cliente y no para su comercialización, a menos que se permita expresamente lo contrario. El Servicio podrá utilizarse directamente a través de la plataforma VIDsigner Docs o integrarse en aplicaciones de terceros mediante la API REST facilitada por la Entidad Prestadora.

La Entidad Prestadora podrá modificar los sistemas y el entorno técnico empleados para la prestación del Servicio, así como introducir mejoras o cambios en él, siempre que ello no suponga una degradación sustancial de su funcionalidad. Cuando dichos cambios requieran labores de mantenimiento con posible interrupción del Servicio, Entidad Prestadora empleará sus mejores esfuerzos para comunicarlo con antelación al Cliente y para que la interrupción tenga lugar en las franjas horarias de menor actividad.

El Cliente acuerda mantener la confidencialidad de la cuenta, las credenciales y cualquier contraseña necesaria para utilizar el servicio VIDsigner. En caso de sospechar que se ha realizado un uso no autorizado de la cuenta, las credenciales o las contraseñas del Cliente, este deberá comunicarlo inmediatamente al Proveedor o la Entidad Prestadora.

C – Condiciones específicas por Canal de Firma

Adicionalmente, se establecen las siguientes Condiciones Específicas aplicables únicamente en caso de usar un canal de firma determinado:

VIDSIGNER BIO

Los dispositivos empleados para la firma deben cumplir con unas premisas obligatorias de captura de elementos biométricos necesarios, pero no todos los dispositivos proporcionan información de presión, siendo este dato fundamental para hacer una valoración caligráfica fiable. En el link https://www.validatedid.com/es/devices-full-list/ figuran los dispositivos que han sido aprobados con la Entidad Prestadora para la firma biométrica. Esta lista no está cerrada y puede sufrir modificaciones futuras. Cualquier dispositivo no incluido en la lista debe ser previamente validada.

Cuando el Cliente lo solicite, y únicamente por suscripción, en el momento de la firma se podrá generar un certificado digital no cualificado de un solo uso a nombre del firmante emitido por la entidad de certificación Firmaprofesional SA y que se rige por lo establecido en la DPC y PC de dicha entidad y que pueden encontrarse en la dirección https://www.firmaprofesional.com/cps. Alternativamente, a petición del cliente o por indisponibilidad del servicio de generación de certificados digitales se podrá emplear un sello electrónico sin la información personal del firmante.

VIDSIGNER REMOTE

En la modalidad de firma remota, se permite que los Usuarios puedan firmar documentos desde sus propios dispositivos. El valor jurídico de la firma viene dado por la obtención de un conjunto de evidencias del proceso de firma por parte del prestador que harán que, en caso de litigio, una firma sea atribuible o no a una determinada persona. Las evidencias recabadas incluirán, al menos:

- Dirección de email del firmante
- Dirección IP desde la que se ejecutan las operaciones
- Nº de teléfono móvil donde se recibe el SMS con la clave de firma
- Clave de firma de un solo uso (OTP)

- Firma manuscrita realizada sobre el dispositivo
- Geolocalización (sujeta a la aceptación del firmante)
- Navegador desde el que se realizó el proceso
- Sello de tiempo

La Entidad Prestadora, emitirá un certificado de conformidad donde se plasman todas las evidencias al concluir el proceso de firma. En consecuencia, la Entidad Prestadora no asumirá responsabilidad jurídica alguna derivada de la inadmisión de los documentos firmados como prueba en los procesos judiciales o administrativos en los que sea requerida su aportación como evidencia o por la valoración negativa de los documentos o sus firmas emitidas por los órganos administrativos o judiciales o los expertos o peritos designados por estos en los casos en que a petición del cliente se elimine cualquiera de estas evidencias necesarias para garantizar la atribuibilidad del documento al firmante.

Cuando el Cliente lo solicite, y únicamente por suscripción, en el momento de la firma se podrá generar un certificado digital no cualificado de un solo uso a nombre del firmante emitido por la entidad de certificación Firmaprofesional SA y que se rige por lo establecido en la DPC y PC de dicha entidad y que pueden encontrarse en la dirección https://www.firmaprofesional.com/cps. Alternativamente, a petición del cliente o por indisponibilidad del servicio de generación de certificados digitales se podrá emplear un sello electrónico sin la información personal del firmante.

En circunstancias puntuales, y por motivos técnicos ajenos a VID, esta podrá suspender temporalmente el servicio de OTP con SMS para garantizar la disponibilidad del servicio.

VIDSIGNER CENTRALIZED Y STAMPER

En la modalidad de firma centralizada, se permite que los Usuarios previamente autorizados por el Cliente puedan firmar documentos accediendo a través de una aplicación web desde el PC, laptop o dispositivo móvil mediante un sistema de centralización de claves y certificados digitales. Se emplearán aquellos certificados digitales de firma electrónica emitidos por una autoridad de certificación a nombre del Usuario o El Cliente para el propósito de realización de firmas electrónicas y que podrán ser cualificados o no en función de la declaración de la autoridad de certificación que lo emite.

El Cliente deberá actuar, de forma genérica, como interlocutor entre el Usuario y la Entidad Prestadora. En concreto, el Cliente deberá informar al Usuario de sus obligaciones, concretamente:

a) El Usuario es el legítimo titular del certificado que incorpora al servicio o está autorizado a su uso.
b) El Usuario deberá custodiar las claves secretas, passwords o pines recibidos de forma diligente, tomando las precauciones razonables para evitar su pérdida, revelación, modificación o uso no autorizado. El Usuario deberá informar inmediatamente al Cliente claves y este a su vez a VID acerca de cualquier situación que pueda afectar a la seguridad de las.
c) El Usuario se compromete a no compartir con terceros las claves de acceso al sistema que permitan la utilización indebida de las claves privadas y certificados digitales de los cuales es titular.
d) El Usuario se compromete al uso del servicio y las aplicaciones suministradas de acuerdo con las instrucciones recibidas del Cliente y/o la Entidad Prestadora.
e) Los certificados y claves de firma deben emplearse para su función propia y finalidad establecida y de acuerdo a la legalidad vigente.

VIDSIGNER DELIVERY

La modalidad de comunicaciones fehacientes multicanal e intercambio electrónico de documentos VIDsigner Delivery es la alternativa digital al burofax y al correo postal certificado. Desde el punto de vista jurídico, constituye una garantía en caso de litigio de que el destinatario ha recibido una notificación electrónica.

El valor jurídico de la comunicación viene dado por la obtención de un conjunto de evidencias del proceso por parte del prestador que harán que, en caso de litigio, se establezcan las presunciones que confirmen que una determinada persona ha recibido una comunicación y, en su caso que ha accedido a su contenido. Las evidencias recabadas incluirán, al menos:

a) Dirección de email del receptor
b) Dirección IP desde la que se ejecutan las operaciones
c) Nº de teléfono móvil donde se recibe el SMS con la clave de acceso al documento
d) Clave de acceso de un solo uso (OTP)
e) Geolocalización (sujeta a la aceptación del receptor)
f) Navegador desde el que se realizó el proceso
g) Sello de tiempo

La Entidad Prestadora, como prestador emitirá un certificado de conformidad donde se plasman todas las evidencias del proceso de comunicación. En consecuencia, la Entidad Prestadora no asumirá responsabilidad jurídica alguna derivada de la inadmisión de las comunicaciones enviadas como prueba en los procesos judiciales o administrativos en los que sea requerida su aportación como evidencia o por la valoración negativa emitida por los órganos administrativos o judiciales o los expertos o peritos designados por estos en los casos en que a petición del cliente se elimine cualquiera de estas evidencias necesarias para garantizar la atribuibilidad de la comunicación al receptor o porque el receptor no haya accedido al contenido de dicha comunicación, pudiéndose evidenciar, en este caso, únicamente su puesta a disposición.

En circunstancias puntuales, y por motivos técnicos ajenos a la Entidad Prestadora, esta podrá suspender temporalmente el servicio de OTP con SMS para garantizar la disponibilidad del servicio.

VIDSIGNER DOCS

VIDsigner Docs es un servicio de gestión de procesos de firma operado por la entidad Qualita Solutions & Consulting S.L con las siguientes funcionalidades básicas:

a) Mantenimiento de usuarios y firmantes.
b) Mantenimiento de plantillas de documentos
c) Gestión y repositorio de documentos firmados o a firmar
d) Envío de documentos al servicio de proceso de firma VIDsigner a través de los canales de firma anteriores
e) Compatibilidad con múltiples formatos
f) Envío masivo y por lotes
g) Multi idioma

El Cliente reconoce que será el único responsable del contenido de los documentos procesados y almacenados en la plataforma y de la veracidad y exactitud de los datos de los firmantes, así como del acceso por parte de las personas de su organización por él designadas a los mismos.

El Cliente deberá realizar una gestión de Usuarios diligente, especialmente en lo relativo a la revocación de accesos a la plataforma a aquellos Usuarios no autorizados o que hayan cesado su relación con el Cliente. El Cliente velará porque los Usuarios por él designados custodien las claves secretas, passwords o pines recibidos de forma diligente, tomando las precauciones razonables para evitar su pérdida, revelación, modificación o uso no autorizado, debiendo informar inmediatamente a la Entidad Prestadora acerca de cualquier situación que pueda afectar a la seguridad de las claves de acceso. El tamaño máximo de los documentos que se suban al servicio no podrá exceder un tamaño, por documento, de 18MB.

D – Política de conservación y descarga de Documentos Electrónicos

Los Documentos Electrónicos remitidos a la Plataforma para su firma deberán ser firmados por todos los Usuarios en el plazo de sesenta (60) días naturales desde su remisión; una vez firmados o rechazados, el Cliente deberá descargarlos en el plazo máximo de treinta (30) días naturales. Transcurridos dichos plazos sin que se haya producido la firma o la descarga, la Entidad Prestadora podrá proceder al borrado de los Documentos Electrónicos, sin perjuicio de que, por razones técnicas y de calidad del Servicio, puedan conservarse hasta treinta (30) días naturales adicionales antes de su destrucción definitiva. En consecuencia, los datos y Documentos Electrónicos relativos a una transacción de firma podrán conservarse en los sistemas de la Entidad Prestadora entre un mínimo de treinta (30) y un máximo de ciento veinte (120) días naturales.
Cuando el Servicio se preste a través de VIDsigner Docs, los Documentos Electrónicos firmados se conservarán en la plataforma durante toda la vigencia del Contrato; extinguido este, se concederá al Cliente un plazo de treinta (30) días naturales para su descarga, transcurrido el cual serán eliminados de forma definitiva.
Cuando exista integración con un producto o servicio de un tercero, el Cliente autoriza expresamente a dicho tercero integrador a enviar y descargar en su nombre los Documentos Electrónicos remitidos al Servicio, así como las Evidencias generadas durante el proceso.

E – Limitación de responsabilidad específica del Servicio
Sin perjuicio de lo dispuesto con carácter general en las Condiciones Generales en materia de responsabilidad, el Proveedor y la Entidad Prestadora no asumirán responsabilidad alguna derivada de la inadmisión de los Documentos Electrónicos o de las comunicaciones remitidas a través del Servicio como prueba en procedimientos judiciales o administrativos, ni de la valoración negativa que de ellos pudieran hacer los órganos judiciales o administrativos o los peritos o expertos designados por estos, cuando dicha inadmisión o valoración negativa traiga causa de decisiones o instrucciones del Cliente contrarias a las recomendaciones del Proveedor o de la Entidad Prestadora, en particular el empleo de dispositivos no aprobados o la supresión de Evidencias.

F – 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. Aplicará por defecto el Acuerdo de Nivel de Servicio Estándar, siempre y cuando el Cliente no haya contratado un SLA superior.

G - Disposiciones finales
El Cliente reconoce que la utilización de certificados cualificados o de dispositivos de firma digital a través del Servicio está condicionada, en su caso, a la suscripción previa por el Cliente y/o el Usuario de la documentación específica exigida por la autoridad de certificación o el Subproveedor correspondiente, reconociéndose a esta cláusula carácter esencial.

Firma del Cliente* _____
**Por favor, firme digitalmente*
Nombre del Cliente _____