

Términos y Condiciones para el uso de los Certificados y Servicios



Nivel de Seguridad

Documento Público

Aviso Importante

Este documento es propiedad de ANF Autoridad de Certificación

Está prohibida su reproducción y difusión sin autorización expresa de ANF Autoridad de Certificación

Copyright © ANF Autoridad de Certificación 2017 - 2021

Dirección: Paseo de la Castellana, 79 - 28046 - Madrid (España)

Teléfono: 902 902 172 (llamadas desde España) Internacional (+34) 933 935 946

Web: www.anf.es



Índice

Contenido

Índice.....	3
1 Información de la versión y definiciones	4
1.1 Información de la versión.....	4
1.2 Definiciones y acrónimos.....	4
2 Términos Generales	7
3 Tipos de Certificado Electrónicos, Procedimientos de Validación y Limitación de Uso.	8
4 Principios de uso del Servicio de Confirmación de la Validez y del Servicio de Validación del Certificado	10
5 Principios de uso del Servicio Cualificado de Validación de Firmas y Sellos Electrónicos.....	11
6 Principios de uso del Servicio de Entrega Electrónica Certificada	13
7 Principios de uso del Servicio de Sello Cualificado de Tiempo Electrónico	16
8 Principios de uso del Servicio de Conservación de Firmas electrónicas cualificadas y Sellos electrónicos cualificados.....	17
9 Obligaciones relativas al uso de los Certificados y Servicios.....	19
10 Interrupciones Programadas y No Programadas.....	21
11 Suspensión de servicios.....	22
12 Pago de los Servicios y Facturación.....	23
13 Política de Privacidad, Uso de Datos y Confidencialidad.....	24
14 Obligación de Notificación y Formato de Documento	25
15 Límites de la Confianza	26
16 Obligaciones de los Suscriptores, Sujetos y Responsables de los Certificados y de la CA	27
17 Obligación de Consulta del Servicio de Comprobación del Estado de los Certificados por parte de los Terceros que Confían.....	29
18 Responsabilidad de las Partes	30
19 Fuerza Mayor.....	31
20 Garantía Limitada y Exoneración de Responsabilidad.....	32
21 Acuerdos Aplicables y Declaración de Prácticas de Certificación	34
22 Política de Reembolso	37
23 Modificación al Contrato	38
24 Duración y Terminación.....	39
25 Legislación Aplicable, Quejas y Resolución de Conflictos	40
26 Prestador Cualificado de Servicios de Confianza, Licencias de Repositorio, Etiqueta de Confianza y Auditoría.....	41
27 Información de Contacto	42

1 Información de la versión y definiciones

1.1 Información de la versión

Fecha	Versión	Modificaciones
01/06/2016		Versión inicial
15/02/2017	1.0	Actualización de links
18/04/2017	1.1	Cumplimiento Reglamento (UE) eIDAS
31/01/2019	1.2	Revisión general e inclusión de certificados PSD2
29/10/2020	1.3	Revisión general, modificación de los servicios de validación y
	1.4	servicio de entrega certificada e inclusión del servicio cualificado

Periódicamente, al menos una vez al año y siempre que se producen cambios sustanciales, este documento es revisado y actualizado. La última versión se encuentra publicada en el sitio Web,

www.anf.es

1.2 Definiciones y acrónimos

ANF AC	ANF Autoridad de Certificación Asociación ANF AC, con domicilio social en Paseo de la Castellana, 79, inscrita en el Registro Nacional de Asociaciones, Grupo 1, Sección 1, Número Nacional 171443 y NIF G-63287510
CA	Autoridad de Certificación (<i>Prestador de Servicios electrónicos de Confianza</i>)
Cargos	Cargos mensuales por el uso de los Servicios.
Certificado	Los datos digitales que permiten crear firmas digitales, verificación de la identidad digital, identificación del dispositivo, transmisión segura de datos, la firma de código y/o cifrado de datos y donde la clave pública está vinculada a la persona física o jurídica que posee el certificado.
Contrato	Contrato de Suscripción ratificado entre ANF AC y el Suscriptor para el uso de los certificados electrónicos emitidos por ANF AC. El Contrato de Suscripción incluye los Términos y Condiciones.
Declaración de Divulgación de la Política	Un conjunto de declaraciones de las políticas y prácticas de una CA en relación al funcionamiento de su PKI.
DPC	Declaración de Prácticas de Certificación de ANF Autoridad de Certificación.
eIDAS	Reglamento (UE) No 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
Firmante	De acuerdo con el artículo 3.9) del Reglamento eIDAS: "firmante: una persona física que crea una firma electrónica."

Horario laboral	El horario laboral es de 9h a 18h en días hábiles
Infraestructura de Clave Pública (PKI)	Conjunto de personas, políticas, procedimientos y sistemas informáticos necesarios para proporcionar servicios de autenticación, cifrado, integridad y no repudio, mediante el uso de criptografía de claves públicas y privadas y de certificados electrónicos
LRDASEC	Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza
Lista de precios	Parte del Contrato que define los precios de los Servicios y las condiciones para su implementación.
Middleware	Funcionalidad adicional proporcionada por ANF AC que utiliza Servicios
Partes	De una parte, ANF AC y de la otra, el Suscriptor, Sujeto y en su caso, el Responsable del Certificado.
PC	Política de Certificación.
Prestador Cualificado de Servicios de Confianza	Es un PCSC de acuerdo con el Reglamento (UE) 910/2014, que ha sido cualificado por el órgano de supervisión del territorio donde desarrolla su actividad. En el caso de ANF AC en España. (https://sede.serviciosmin.gob.es/Prestadores/TSL/TSL.pdf)
Responsable del certificado	Persona física expresamente autorizada por el suscriptor para custodiar y hacer uso de los datos de creación de firma
Servicio	Prestación contratada por el Suscriptor y prestada por ANF AC.
Servicio de Confianza	Descrito en eIDAS como un servicio electrónico que normalmente se presta a cambio de una remuneración y que consiste en: <ul style="list-style-type: none"> - La creación, verificación, y validación de firmas electrónicas, sellos electrónicos o sellos de tiempo electrónicos, servicios de entrega electrónica certificada y certificados relativos a estos servicios, o - La creación, verificación y validación de certificados para la autenticación de sitios web, o - La preservación o conservación de firmas, sellos o certificados electrónicos relativos a estos servicios.
Servicio de Confianza Cualificado	Un servicio de confianza que cumple los requisitos aplicables establecidos en eIDAS y el cual es proporcionado por un Prestador Cualificado de Servicios de Confianza.
Sitio Web	https://www.anf.es/
Sujeto	Es la persona, física o jurídica, titular del certificado.
Suscriptor	La persona física que solicita a ANF AC la emisión de un certificado electrónico, y la cual ha ratificado un Contrato de Suscripción. El Suscriptores responsable ante la CA por el uso de la clave privada asociada con el certificado de clave pública.

Tercero que Confía	Todas aquellas personas físicas o jurídicas, o Administraciones Públicas que, de forma voluntaria, confían en los certificados electrónicos, en las firmas y sellos electrónicos que generan, en los sellos de tiempo electrónicos, en los procesos de autenticación que se realizan en el ámbito de la PKI de ANF AC, en los servicios de autenticación web, de validación, de entrega certificada y de conservación.
Términos y Condiciones	El presente documento describe los derechos, obligaciones y responsabilidades del Suscriptor y Tercero de Confianza mientras usan o confían en el certificado electrónico emitido y/o Servicios de ANF AC. Los Términos y Condiciones forman parte del Contrato.

2 Términos Generales

- 2.1** La emisión de Certificados de ANF AC y los otros servicios cualificados de confianza que presta ANF AC se ajustan al eIDAS y a la LRDASEC. Además, la PKI de ANF AC está en conformidad con las normas ETSI EN 319 401 (General Policy requirements for Trust Service Providers), ETSI EN 319 411-1 (Part 1: General Requirements), ETSI EN 319 411-2 (Part 2: Requirements for Trust Service Providers issuing EU Qualified Certificates), ETSI EN 319 412 Electronic Signatures and Infrastructures (ESI), RFC 3739 (Internet X.509 Public Key Infrastructure: Qualified Certificates Profile).
- 2.2** Los Términos y Condiciones describen las principales políticas y prácticas seguidas por la CA y establecidos en la DPC (por ejemplo, la Declaración de Divulgación de la Política).
- 2.3** Los Términos y Condiciones proporcionan las condiciones de uso de los Certificados y son vinculantes para el Suscriptor, mientras que los utilizan. Asimismo, proporciona las condiciones de uso del resto de Servicios prestados por ANF AC.
- 2.4** El Suscriptor y ANF AC ratifican un Contrato, que incluye los Términos y Condiciones donde todas las condiciones específicas del uso del Certificado y/o Servicio se detallan. En caso de conflicto entre el Contrato de Suscripción y los Términos y Condiciones, lo estipulado en el Contrato de Suscripción prevalecerá.
- 2.5** Una vez ratificado el Contrato, ANF AC otorgará acceso a los Servicios al Suscriptor.
- 2.6** ANF AC proporcionará Servicios y el Suscriptor se compromete a utilizar los Servicios de acuerdo con los términos definidos en el Contrato.
- 2.7** El Suscriptor se compromete a revisar y cumplir con las condiciones de uso, principios y las especificaciones técnicas de los Servicios.
- 2.8** ANF AC tiene el derecho de modificar los Términos y Condiciones en cualquier momento si ANF AC tiene una necesidad justificada de hacerlo. La fecha de publicación es la fecha de entrada en vigor.
- 2.9** Para revisar el Plan de cese de ANF AC, revise la Cláusula 4.16 de la DPC.

3 Tipos de Certificado Electrónicos, Procedimientos de Validación y Limitación de Uso.

3.1 ANF AC emite certificados cualificados de firma electrónica, certificados cualificados de sello electrónico, y certificados cualificados de autenticación de sitio web, de acuerdo con el Reglamento eIDAS. Cada certificado emitido está sometido a una PC específica, la cual dispone de un identificador OID unívoco. Documentación publicada en el Sitio Web.

3.2 ANF AC emite los siguientes tipos de certificados cualificados de firma electrónica:

- Certificado de Clase 2 de Persona Física
- Certificado de Representante Legal para Administradores Únicos y Solidarios
- Certificado de Representante Legal de Persona Jurídica
- Certificado de Representante Legal de Entidad sin Personalidad Jurídica
- Certificado de Empleado Público Nivel Alto
- Certificado de Empleado Público Nivel Medio

Los certificados cualificados de firma electrónica pueden estar en posesión y uso de un representante legal o responsable del certificado. Se apercibe que en conformidad con lo establecido en el artículo 3,9) del eIDAS

"firmante: una persona física que crea una firma electrónica"

3.3 ANF AC emite los siguientes tipos de certificados cualificados de Sello Electrónico:

- Certificado de Sello Electrónico
- Certificado de Sello Electrónico PSD2
- Certificado de Sello Electrónico AA.PP.

Estos Certificados identifican a la persona física representante de la persona jurídica y acredita sus poderes de representación sobre la persona jurídica representada, e incluye información sobre la misma, en cuyo nombre se actúa. Asimismo, permiten expedir sellos electrónicos, que son una declaración electrónica que vincula los datos de validación de un sello, creado por una persona jurídica, con esa persona jurídica y confirma el nombre de esa persona. El considerando 65 del eIDAS determina:

"Además de autenticar el documento expedido por la persona jurídica, los sellos electrónicos pueden utilizarse para autenticar cualquier activo digital de la persona jurídica, por ejemplo, programas informáticos o servidores."

3.4 ANF AC emite los siguientes tipos de certificados cualificados de Autenticación de Sitio Web:

- Certificado de Servidor Seguro SSL DV
- Certificado de Servidor Seguro SSL OV

- Certificado de Servidor Seguro SSL con Validación Extendida (SSL EV)
- Certificado de Servidor Seguro SSL (PSD2)
- Certificado de Sede Electrónica
- Certificado de Sede Electrónica AA.PP. Nivel Alto
- Certificado de Sede Electrónica AA.PP. Nivel Medio /Sustancial
- Certificado de Sede Electrónica con Validación Extendida (Sede EV)

El fin de estos certificados es establecer comunicaciones de datos vía TLS/SSL en servicios y aplicaciones informáticas, especialmente para:

- La identificación de la organización titular del dominio (DNS), proporcionando una garantía razonable al usuario de un navegador de Internet de que el sitio web al que accede es titularidad de la Organización identificada en el certificado a través de su nombre y dirección.
- La encriptación de las comunicaciones entre el usuario y el sitio web, facilitando el intercambio de las claves de cifrado necesarias para el cifrado de la información a través de Internet.

3.5 Los certificados emitidos por ANF AC son una certificación electrónica que vincula a su titular unos datos de verificación de firma y confirma su identidad.

3.6 La Política de Certificación a la que se somete la emisión de cada tipo de certificado, detalla el proceso de validación seguido por ANF AC previa a la emisión del certificado, y el proceso de devolución. La prueba de posesión de la clave privada y el proceso de aceptación del certificado, se define en la DPC de ANF AC.

3.7 El Sujeto, Suscriptor, y el Responsable del Certificado se comprometen a realizar un uso adecuado del certificado, en las relaciones que mantengan con Terceros que Confían, de acuerdo con los usos autorizados en los campos 'Key Usage' y 'Extended Key Usage' del Certificado, con las limitaciones de uso que conste en el Certificado y, además, asumiendo la limitación de responsabilidad que consta en QcLimitValue OID 0.4.0.1862.1.2.

3.8 Los certificados se emiten con algoritmos de firma SHA-256WithRSAEncryption o superior, y longitud de clave RSA de 2048 bits o de superior tamaño.

3.9 El tiempo de validez máximo de los Certificados emitidos por ANF AC es de cinco (5) años,

4 Principios de uso del Servicio de Confirmación de la Validez y del Servicio de Validación del Certificado

- 4.1** El servicio de confirmación de la validez, es la emisión de una confirmación firmada por ANF AC en relación a la validez de los certificados emitidos, que permite a los Suscriptores, Sujetos, Responsables del Certificado y a los Terceros que Confían verificar el estado de vigencia, integridad y autenticidad de dichos certificados.
- 4.2** El uso del servicio de confirmación de la validez y el servicio de validación del certificado se realiza en concordancia con el protocolo definido en el RFC 6960 o en su publicación más reciente, y la prestación del servicio se basa en Política de Autoridad de Sellado de Tiempo y Declaración de Practicas, el cual se encuentra disponible en el sitio Web, www.anf.es
- 4.3** Valor probatorio de la confirmación de la validez:
- ANF AC mantiene un sistema de registro para asegurar el valor probatorio de la confirmación de la validez, conservando los registros de auditoría para la validez de los certificados y confirmaciones de validez. Los registros de auditoría están unidos entre sí y están ordenados por tiempo en el sistema de registro. La entrada del registro registra el tiempo, actividad realizada, método de autorización de la actividad y el identificador, el identificador de certificado solicitado y el valor nonce de la solicitud. En el caso de la validación de certificados de servicio, sólo se registran en el sistema de registro la información sobre las confirmaciones de validez emitidas e información de validez recibida de la fuente original utilizada como base para la respuesta.
 - ANF AC asegura la retención y disponibilidad de los registros de auditoría para confirmaciones de validez emitidas por un periodo de quince (15) años, a partir de que la confirmación de la validez es puesta a disposición del Suscriptor;
- 4.4** Los parámetros técnicos y certificados de servicio del servicio de confirmación de validez y el servicio de validación de certificados se publican en el sitio Web, www.anf.es
- 4.5** Los Términos y Condiciones también se aplican si el servicio al que se hace referencia en la cláusula 4.1 y 4.2 se utiliza a través del Middleware proporcionado por ANF AC. El Middleware está sujeta a los términos de uso que se describen en la cláusula 9.

5 Principios de uso del Servicio Cualificado de Validación de Firmas y Sellos Electrónicos

5.1 El Servicio Cualificado de Validación de Firmas Electrónicas es prestado en conformidad con el artículo 32 y 33 del Reglamento (UE) 910/2014.

5.2 El Servicio Cualificado de Validación de Sellos Electrónicos es prestado en conformidad con el artículo 40 del Reglamento (UE) 910/2014.

5.3 El servicio de Validación Cualificado funciona sobre la base de una política de validación de firmas como entrada, es decir, la validación de firmas / sellos, se realiza siempre contra una política de validación. Las políticas de validación admitidas y cuyos requerimientos son utilizados para realizar el proceso de validación de firmas y sellos electrónicos son:

- Política Validación de ANF AC OID 1.3.6.1.4.1.18332.56.1.1
- Política Validación que se ajusta a los criterios básicos ETSI TS 119 441 OID 0.4.0.19441.1.1
- Política Validación que se ajusta a los criterios de validación cualificada ETSI TS 119 441 OID 0.4.0.19441.1.2
- Política de Validación de ANF AC permanentemente actualizada y publicada en <https://www.anf.es/repositorio-legal/>

5.4 El Servicio de Validación Cualificado, sigue los requisitos establecidos por ETSI TS 119 102-2 y ETSI TS 119 441. En caso de que ANF AC decida realizar cualquier variación en ellos, esta variación quedará recogida en la Política de Validación OID 1.3.6.1.4.1.18332.56.1.1 y los suscriptores del servicio serán informados por correo electrónico.

5.5 El servicio cualificado de Validación de firmas / sellos electrónicos avanzados / cualificados (QSVS) de ANF AC, soporta los siguientes formatos de QES / QESeal,

- XAdES - ETSI EN 319 132
- CAdES - ETSI EN 319 122
- PAdES - ETSI EN 319 142

y niveles

- XAdES - B - T - LT y LTA
- CAdES - B - T - LT y LTA
- PAdES - B - T - LT y LTA

5.6 El servicio acepta los siguientes niveles: Firmas y Sellos Cualificados (QAdES) y Firmas y Sellos Avanzados (AdES)

- 5.7** En el caso de múltiples firmas, el documento firmado deberá ser del tipo envelopement (firma incluye el documento firmado)
- 5.8** En el caso de que la firma incluya elementos no vigentes (p.ej, certificados caducados u obsoletos) se seguirán los criterios publicados por la Comisión UE y normas en la materia.
- 5.9** La prueba de firma (PoE del firma) lo compone el documento firmado y la firma, ambos elementos pueden estar incluidos en un único archivo si la firma es envelopement (envolvente).
- 5.10** En el caso de que el Servicio de Validación de ANF AC, permita al suscriptor enviar sólo los resúmenes hash de los documentos firmados y el suscriptor decida utilizar esta opción, la verificación de integridad del documento firmado y su correspondencia con la firma, queda fuera del control y la responsabilidad de ANF AC.
- 5.11** ANF AC en la prestación de sus servicios utiliza en la actualidad funciones hash SHA256 y algoritmo de firma RSA. En cualquier caso, ANF AC mantiene un seguimiento de la evolución de la tecnología y siempre sigue las recomendaciones de ETSI TS 119 312 "Electronic Signatures and Infrastructures (ESI); Cryptographic Suites"
- 5.12** ANF AC, para realizar la prestación del servicio puede tener que consultar a otro PCSC, por ejemplo consulta de estado OCSP. En ese caso, el canal de comunicación entre ANFA C y otros prestadores, requiere que el PSC llamado este cualificado, la información recibida este firmada y sea posible validarla.
El servicio de validación puede verse afectado por las prácticas, políticas y SLA de otros TSP que no están bajo el control de ANF AC.
- 5.13** Los Términos y Condiciones también se aplican si el Servicio al que se hace referencia en la cláusula 5.1 y 5.2, se utiliza a través del Middleware proporcionado por ANF AC. El Middleware está sujeto a los términos de uso que se describen en la cláusula 9.

6 Principios de uso del Servicio de Entrega Electrónica Certificada

6.1 El Servicio de Entrega Electrónica certificada (ERDS) es un servicio que permite la transmisión de datos entre el remitente y los destinatarios por medios electrónicos, proporciona pruebas relativas al manejo de los datos transmitidos, incluida la prueba del envío y recepción de los datos, y que protege los datos transmitidos contra el riesgo de pérdida, robo, daño o cualquier alteración no autorizada.

ANF AC dispone y ofrece dos modalidades de servicio:

- Servicio ERDS. Un "Servicio de Entrega Electrónica Certificada (ERDS en adelante)" (en inglés, *Electronic Registered Delivery Service*, ERDS) garantiza la entrega segura y confiable de mensajes electrónicos entre las partes, lo que genera evidencia del proceso de envío y entrega a efectos legales. El nivel de seguridad de la identificación e intervención de las partes es medio/sustancial
- Servicio QERDS. eIdAS define el llamado Servicio Cualificado de Entrega Electrónica Certificada (en inglés, *Qualified Electronic Registered Delivery Service*, QERDS), que es un tipo especial de ERDS, en el que tanto el servicio como su prestador deben cumplir una serie de requisitos adicionales respecto a los ERDS convencionales y las entidades que los prestan. El nivel de seguridad en la identificación y de intervención de las partes es alto.

6.2 El servicio de entrega electrónica certificada, cumple con lo establecido en los Art. 43 del Reglamento (UE) 910/2014 del Parlamento Europeo y del Consejo.

6.3 El servicio de entrega electrónica certificada de ANF AC se presta de conformidad con las normas ETSI EN 319 521 "*Policy and security requirements for Electronic Registered Delivery Service Providers*", y ETSI EN 319 522 "*Electronic Signatures and Infrastructures (ESI) Electronic Registered Delivery Services*" y ETSI EN 319 531 V1.1.1.

6.4 ANF AC pone a disposición de los suscriptores del servicio y de todas las partes que confían, la Política del Servicio Cualificado de Entrega Electrónica Certificada. Documento está permanentemente publicado en formato pdf y puede ser descargado en <https://www.anf.es/repositorio-legal/>

6.5 Contratación del servicio. El servicio sólo es prestado a suscriptores que formalmente han suscrito el correspondiente contrato aceptando estos términos y condiciones y la Política de certificación del servicio.

6.6 Constitución de la entrega. El Servicio Cualificado de Entrega Electrónica Certificada proporciona la entrega segura y confiable de mensajes electrónicos entre las partes, produciendo evidencia del proceso de entrega para la responsabilidad legal.

De acuerdo con el artículo 28 de la Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información, el ERDS considera realizada la entrega en el momento en que los sistemas que administran la cuenta del destinatario confirman su recepción.

La entrega generará una evidencia que se almacenará asociada al mensaje en la plataforma y será puesta a disposición del ordenante del servicio.

El ERDS considera que el destinatario ha accedido al documento cuando realiza una acción explícita de conformidad de recogida.

El acceso del destinatario al documento generará una evidencia que se almacenará asociada al mensaje en la plataforma y será puesta a disposición del ordenante del servicio.

La evidencia se elabora como una declaración del Prestador del Servicio de Entrega Electrónica Certificada de que un evento específico, rigurosamente detallado, relacionado con el proceso de entrega ocurrió en un momento determinado. La evidencia se puede entregar inmediatamente al ordenante o puede guardarse o puede guardarse en un repositorio para su posterior acceso por parte de partes interesadas.

La evidencia es codificada con un identificador exclusivo y autenticada mediante sello electrónico de larga vigencia de ANF AC, dejando así constancia de la responsabilidad asumida y garantizando su integridad.

Todas las evidencias asociadas a una entrega electrónica certificada, son recopiladas en un documento probatorio.

El documento probatorio es codificado con un identificador exclusivo y autenticado mediante sello electrónico de larga vigencia de ANF AC, dejando así constancia de la responsabilidad asumida y garantizando su integridad.

6.7 Disponibilidad de los datos de entrega. Una vez constituida la entrega, el destinatario dispondrá de un plazo máximo establecido por el ordenante para confirmar la recepción de los datos, que en ningún caso será superior a seis meses. Una vez superado este umbral, los datos de la entrega dejarán de estar disponibles para su recepción por parte del destinatario.

6.8 Disponibilidad del servicio. El Servicio Cualificado de Entrega Electrónica Certificada estará disponible durante las 24 horas del día, los 7 días de la semana, entendiéndose por disponibilidad la capacidad de acceder al servicio por parte de quien lo demanda, con independencia de la rapidez o ritmo al que posteriormente éste sea prestado.

Esta disponibilidad, medida en el periodo de un mes, en ningún caso podrá ser inferior a un 99,9%.

Los términos y condicionales del acuerdo de nivel de servicio (SLA), se encuentran detallados en el apartado 21.2 de los presentes términos y condiciones.

6.9 Seguridad del Sistema de Gestión de la Información. El ERDS garantiza autenticidad, integridad de la información, control de acceso exclusivo a personas debidamente autorizadas, y su confidencialidad.

6.10 Los Términos y Condiciones también se aplican si el servicio al que se hace referencia en la

cláusula 6.1 y 6.2, se utiliza a través del Middleware proporcionado por ANF AC. El Middleware está sujeto a los términos de uso que se describen en la cláusula 9.



7 Principios de uso del Servicio de Sello Cualificado de Tiempo Electrónico

7.1 Los Sellos Cualificados de Tiempo Electrónico:

- vinculan la fecha y hora con los datos de forma que se elimine razonablemente la posibilidad de modificar los datos sin que se detecte;
- se basan en una fuente de información temporal vinculada al Tiempo Universal Coordinado, y
- han sido firmados mediante el uso de una firma electrónica avanzada o sellada con un sello electrónico avanzado de ANF AC.

7.2 El uso del servicio de sellado de tiempo sea realiza según el protocolo descrito en el RFC 5816, o en su publicación más reciente.

7.3 El servicio está basado, y su uso sujeto a la Política de Autoridad de Sellado de Tiempo y Declaración de Practicas, el cual se encuentra disponible en el sitio Web, www.anf.es

7.4 Los parámetros técnicos del servicio de sellado de tiempo, y el certificado del servicio de sello de tiempo, se publica en el sitio Web, www.anf.es

7.5 Las Condiciones Generales del Acuerdo de Suscripción también se aplican si el servicio al que se hace referencia en la cláusula 7.1 y 7.2, se utiliza a través del Middleware proporcionado por ANF AC. El Middleware está sujeto a los términos de uso que se describen en la cláusula 9.

8 Principios de uso del Servicio de Conservación de Firmas electrónicas cualificadas y Sellos electrónicos cualificados

- 8.1** El servicio de conservación de firmas y sellos electrónicos cualificados, cumple con lo establecido en los Art. 34 y 40 del Reglamento (UE) 910/2014 del Parlamento Europeo y del Consejo.
- 8.2** El servicio de conservación de firmas electrónicas cualificadas y de sellos electrónicos cualificados de ANF AC utiliza procedimientos y tecnologías capaces de ampliar la fiabilidad de los datos de la firma y sello electrónicos cualificados más allá del período de validez tecnológico.
- 8.3** El servicio de conservación de firmas y sellos electrónicos cualificados cumple con lo establecido en la norma ETSI TS 119 511 V1.1.1 (2019-06) Anexo A, B, C y D.
- 8.4** ANF AC presta el servicio de conservación en la modalidad de almacenaje temporal (WTS). La duración del servicio es la de la duración del contrato con el cliente. A la terminación del contrato, ANF AC comunica al cliente la opción de poderle facilitar copia y portabilidad de los documentos almacenados, por un periodo de 60 días, previo a su destrucción. Se puede encontrar información sobre los perfiles de conservación admitidos en la Política de Certificación de la Plataforma de Conservación, permanentemente disponible en el sitio web <https://www.anf.es/repositorio-legal/>
- 8.5** El servicio de conservación de ANF AC además de aplicarse a firmas y sellos electrónicos puede ser aplicado a otros objetos, en particular a documentos con transcendencia tributaria o fiscal.
- 8.6** ANF AC presta el servicio de conservación de firmas y sellos electrónicos cualificados, con los siguientes requisitos:
- a) La plataforma de conservación utiliza los servicios de ANF AC TSA y ha sido desarrollada para ampliar la fiabilidad de los datos de la firma electrónica cualificada más allá del período de validez tecnológico. De igual forma se aplica a la conservación de los sellos electrónicos que, de acuerdo con el artículo 40 establece "se aplicará mutatis mutandis a la conservación de los sellos ". Por ello, la plataforma de conservación de ANF AC se aplica indistintamente a firmas electrónicas cualificadas y a sellos electrónicos cualificados.
 - b) ANF AC aplicará los requerimientos detallados en las cláusulas 5 a 9 de la ETSI TS 119 511 V1.1.1 (2019-06)
 - c) El servicio de preservación conservará toda la información necesaria para verificar el estado de calificación de la firma o sello electrónico que no estaría disponible públicamente hasta el final del período de conservación.
 - d) Los sellos de tiempo utilizados en la evidencia de conservación son proporcionados por ANF AC como TSA cualificado.
 - e) El servicio de conservación dispone de un identificador digital de servicio que permite identificar de forma única e inequívoca el servicio dentro de una lista de confianza de EUMS (<https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/eu-trusted-lists-trust-service-providers>)
 - f) La plataforma de conservación de ANF AC, proporciona:
 - pruebas de la existencia de datos durante largos periodos de tiempo; y
 - extiende durante largos períodos de tiempo la capacidad de validar una firma digital y mantener su estado de validez.
 - g) El servicio proporciona una prueba de existencia de:

- la firma;
 - los datos firmados; y
 - los datos de validación (rutas de certificados, información de revocación)
- h) La demostración de una prueba de existencia se basa en dos factores:
- una auditoría del servicio de Conservación según los criterios establecidos en la ETSI TS 119511; y
 - el uso de técnicas de firma digital que acreditan que los datos así autenticados no se han modificado desde una fecha determinada.
- i) La plataforma de conservación de ANF AC utiliza algoritmos recomendados por la ETSI TS 119 312. Cuando el servicio de conservación de ANF AC tiene acceso a los datos firmados, procede a la verificación de la firma y realiza una nueva firma incluyendo sello de tiempo basada en un nuevo hash de la información recibida, garantizando así la integridad y la prueba de existencia de los datos firmados antes de que el algoritmo hash original se debilite.

En caso de que el remitente de conservación solo haya enviado el hash de los datos firmados, la prueba de la existencia de los datos firmados queda fuera del control y responsabilidad del servicio de conservación. El cliente de la preservación es responsable de la creación de los resúmenes presentados y la preservación de los datos firmados. El servicio de conservación aplicará sobre el hash recibido las técnicas de firma y sello de tiempo.

En caso de que el estado de la técnica ponga en situación de riesgo alguno de los elementos criptográficos empleados, el servicio procederá a aplicar una nueva firma y sello de tiempo empleando componentes criptográficos clasificados como seguros.

- j) Las afirmaciones de tiempo están protegidas mediante la obtención de una nueva marca de tiempo que cubre los datos originales,
- k) La revocación de un certificado indica que ya no se puede confiar en el uso de la clave privada. El Servicio de Conservación atiende este riesgo incluyendo información de estado de la revocación mediante consulta OCSP. Mediante este procedimiento se evitan el problema de que la información de revocación del PCSC que emitió el certificado ya no esté disponible. Este principio se aplica a las firmas digitales enviadas por el remitente de preservación, así como a cualquier firma / sello de tiempo creado por el servicio de conservación.
- l) La plataforma de conservación dispone de dos procedimientos para que los suscriptores puedan transmitir los objetos de datos:
- API para establecer comunicación entre el sistema automatizado del suscriptor y la plataforma de conservación de ANF AC.
 - Consola de usuario final en servidor Web.
- m) Con el objetivo de garantizar la confidencialidad de la información, los objetos de datos electrónicos relacionados con diferentes organizaciones de propietarios se almacenan y archivan en carpetas específicas, y destinadas al uso exclusivo de cada organización. Además, cada objeto de datos cuenta con un identificador exclusivo de su propietario (código de suscriptor) y se restringe el acceso a los datos en función de su propietario.
- n) Cuando la plataforma de conservación de ANF AC no pueda recopilar y verificar todos los datos de validación, se realizará una denegación de servicio.
- o) El servicio sólo es prestado a los clientes que hayan suscrito el correspondiente contrato con aceptación de los presentes términos y condiciones y de la Política de Certificación del Servicio.

9 Obligaciones relativas al uso de los Certificados y Servicios

- 9.1** El Suscriptor se compromete a revisar y cumplir con estos Términos y Condiciones para el uso de los Certificados y Servicios, y las obligaciones que se detallan en la correspondiente Política de Certificación a la que se somete la emisión del certificado o prestación del servicio, y a la Declaración de Prácticas de Certificación y su adenda, estos documentos se encuentran en el sitio Web, www.anf.es
- 9.2** El Suscriptor se compromete en la correcta utilización de los Servicios y aplicar las medidas necesarias para garantizar la conformidad de la solicitud enviada al Servicio con los protocolos soportados por el Servicio y la correcta interpretación de la respuesta a la solicitud (incluida la verificación de la autenticidad del certificado de servicios).
- 9.3** El Suscriptor se compromete a adecuar el uso de los Certificados y/o Servicios contratados a los usos permitidos y a aceptar las restricciones impuestas a los mismos por ANF AC.
- 9.4** El Suscriptor se compromete a abonar las tasas correspondientes a los Certificados y/o Servicios solicitados.
- 9.5** El Suscriptor se compromete a cesar el uso del Certificado y/o Servicio en caso de revocación del mismo.
- 9.6** El Suscriptor se compromete a aplicar medidas para evitar el acceso a los Servicios por parte de terceros.
- 9.7** Si el Suscriptor y el Sujeto no son la misma entidad, el Suscriptor deberá informar al Sujeto de las obligaciones aplicables al Sujeto, concretamente:
- a) La información que se presenta a ANF AC es exacta y completa, de acuerdo con los requisitos de la PC y DPC, particularmente en los que se refiere al registro.
 - b) La pérdida de vigencia de cualquier información incluida en el certificado debe de ser comunicada sin demora a la CA.
 - c) El par de claves sólo se utiliza en concordancia con las limitaciones notificadas al Suscriptor
 - d) Se ejerce un cuidado razonable para evitar el uso no autorizado de la clave privada del Sujeto.
 - e) Notificará a la CA sin demora, si alguna de las siguientes situaciones se produce antes del final del ciclo de vida del Certificado:
 - i. Si la clave privada ha sido perdida, robada, o

- ii. Si la clave privada ha sido potencialmente comprometida, o el control sobre la clave privada del Sujeto ha sido perdida debido al compromiso de los datos de activación (por ejemplo, código PIN) u otras razones; y o
 - iii. Existen impresiones o cambios en el contenido del Certificado
- f) Tras el compromiso de la clave privada, su uso quedará interrumpido inmediata y permanentemente.
- g) En el caso de ser informado de que la CA que emitió el Certificado del Sujeto ha sido comprometida, deberá asegurarse que el Certificado no sea utilizado más.

9.8 Al utilizar los Servicios, el Suscriptor garantiza que los datos personales de los Sujetos se protegen con arreglo a la ley.

9.9 Al crear firmas electrónicas, el Suscriptor debe asegurarse de lo siguiente:

- a) La confirmación de la validez se obtiene inmediatamente;
- b) Se aplican medidas para interpretar de forma inequívoca los datos firmados electrónicamente;
- c) Los Sujetos son capaces de determinar la autenticidad de los datos firmados electrónicamente y atributos añadidos a la firma si los hubiere (ubicación de la firma, posición/resolución);
- d) Los datos proporcionados al Sujeto antes de la firma electrónica se corresponden con los datos que serán firmados;
- e) Los Sujetos tienen acceso al documento firmado electrónicamente creado a través del proceso de firma electrónica.

9.10 El Suscriptor se compromete a que el número de verificación se muestra visiblemente al Sujeto y se le pide al Sujeto que compruebe si coincide antes de poner su PIN.

10 Interrupciones Programadas y No Programadas

- 10.1** ANF AC notificará con al menos con quince (15) días de antelación al Suscriptor de la interrupción programada del Servicio, mediante correo electrónico y/o publicación en el Sitio Web, incluyendo las razones y el tiempo estimado de restauración del Servicio.
- 10.2** ANF AC se asegurará de que la interrupción programada del Servicio:
- No se exceda de 2 veces por mes natural;
 - No se exceda de 12 veces al año;
 - Se produzca entre las 23:00pm a 06:00 a.m.;
 - Son hasta 3 horas a la vez y hasta 6 horas al mes.
- 10.3** ANF AC notificará a los Suscriptores de interrupciones no programadas lo antes posible, mediante correo electrónico y/o publicación en el Sitio Web.
- 10.4** ANF AC se asegurará de que la duración de las interrupciones no programadas del Servicio no exceda de:
- 45 minutos a la vez durante el Horario Laboral y 90 minutos en total por mes natural;
 - 3 horas a la vez fuera del Horario Laboral y 6 horas en total por mes.
- 10.5** El mal funcionamiento del Servicio es una situación en la que el número de solicitudes fallidas durante uno de los períodos descritos en la cláusula 9.4 es inferior al 10% del total de solicitudes del Servicio. El mal funcionamiento del Servicio no se considera una interrupción no programada del Servicio.

11 Suspensión de servicios

11.1 ANF AC notificará al Suscriptor de cualquier necesidad de suspender el Servicio en un plazo de tiempo razonable. Los Servicios se suspenderán después de que el Suscriptor no rectifique las razones por las cuales se realizó la suspensión del Servicio dentro del período de tiempo establecido por ANF AC.

11.2 ANF AC tiene derecho a suspender los Servicios al Suscriptor sin previo aviso en los siguientes casos:

- a) El Suscriptor incumple los Términos y Condiciones y del Contrato.
- b) El Suscriptor tiene un retraso de diez (10) días naturales en el pago de una factura emitida;
- c) Las acciones del Suscriptor suponen un riesgo para el funcionamiento de los Servicios y su disponibilidad a otros Suscriptores.
- d) Las acciones del Suscriptor suponen un riesgo para el funcionamiento de la estructura de ANF AC.

11.3 El Suscriptor se compromete a notificar a ANF AC de la rectificación de las razones por la cual se realizó la suspensión de los Servicios.

11.4 ANF AC pondrá fin a la suspensión de los Servicios cuando el Suscriptor haya rectificado las razones de la suspensión dentro del periodo de tiempo establecido para ello.

12 Pago de los Servicios y Facturación

- 12.1** ANF AC, tiene el derecho al pago por parte del Suscriptor de los servicios y productos solicitados y efectivamente prestados, por ANF AC o cualquiera de las entidades que forman parte del Cluster ANF AC. El precio a aplicar será, salvo acuerdo específico entre las Partes, la tarifa de precios publicada en el Sitio Web. El Suscriptor en el trámite de solicitud de su certificado, recibe detallada información de los servicios y productos que puede consumir y precios aplicables a cada uno de ellos. La Lista de Precios puede ser modificada libremente por ANF AC.
- 12.2** ANF AC emite facturas a los Suscriptores por los servicios prestados, y productos suministrados. Se establece como forma de pago la domiciliación de recibo contra la cuenta bancaria del Suscriptor. El impago de este recibo da derecho a ANF AC a suspender el Servicio, revocar los Certificados emitidos, e iniciar las acciones de reclamación correspondiente por el importe facturado, así como por los gastos e intereses ocasionados.
- 12.3** El Suscriptor debe pagar la factura por sus Servicios a ANF AC en el plazo de diez (10) días hábiles desde la fecha de emisión de la factura.
- 12.4** ANF AC tiene derecho a cobrar los gastos e intereses ocasionados por el impago por parte del Suscriptor.
- 12.5** El precio de determinados productos o servicios ofrecidos por ANF AC o, por entidades pertenecientes al Clúster de ANF AC, pueden estar asociados a un escalado por consumo. En este supuesto el precio a aplicar se calculará sobre la base de las peticiones hechas por el Suscriptor, dentro del periodo que cada escalado establezca. Los cargos se calculan en base al número mínimo de solicitudes fijado en la Lista de Precios.
- 12.6** Las solicitudes efectuadas a través del Middleware proporcionado por ANF AC se clasifican como Servicios y tienen un precio en concordancia con la Lista de Precios. ANF AC puede cobrar una tarifa adicional por el uso de Middleware.
- 12.7** Los precios de los Servicios no incluyen registros de auditoría o la emisión de informes periciales. En cada caso, y según la complejidad del mismo, se aplicarán tasas según presupuesto anticipado y aceptado por el Suscriptor o Terceros que Confían.

13 Política de Privacidad, Uso de Datos y Confidencialidad

- 13.1** Las Partes se comprometen a salvaguardar la confidencialidad de la información de la otra Parte, además de la de sus clientes, socios comerciales, empleados, situación financiera y las transacciones que se den a conocer debido a la celebración, ejecución, modificación y/o terminación del Contrato y se comprometen a no revelar dicha información a terceros sin el consentimiento de la otra Parte. La presente cláusula tiene una duración ilimitada, persiste incluso después de la terminación del Contrato.
- 13.2** Cuando los Servicios son proporcionados a terceros, las Partes tienen derecho a referirse a la existencia del Contrato, si se establece expresamente en el Contrato, pero no a los detalles en cuanto a la sustancia o datos técnicos de éste.
- 13.3** Toda la información que se ha conocido mientras se proporcionan servicios y que no está destinada a publicación es confidencial. El Suscriptor tiene derecho a obtener información por parte de ANF AC acerca de él/ella. Los datos estadísticos no personalizados sobre los Servicios de ANF AC se consideran información pública. ANF AC podrá publicar los datos estadísticos no personalizados sobre sus Servicios.
- 13.4** ANF AC protege la información confidencial y los datos transmitidos por el Suscriptor, Sujeto, y en su caso del Responsable del Certificado no son accesibles a terceros, mediante la implementación de diferentes controles de seguridad. Además, ANF AC garantiza la protección de datos personales conforme a la legislación aplicable, a la DPC y la Política de Autoridad de Sellado de Tiempo y Declaración de Practicas y a PC correspondiente a cada uno de los servicios cualificafos de confianza que presta, que se encuentran disponibles en el Sitio Web.
ANF AC ha realizado una Evaluación de Impacto en Protección de Datos (EIPD) con resultado nivel de riesgo bajo.
- 13.5** La obligación de confidencialidad no se extenderá a las revelaciones que realicen las Partes a sus auditores, a las organizaciones que ejercen supervisión con arreglo a la ley y asesores legales. La divulgación transmisión de información confidencial a un tercero sólo se permite con el consentimiento por escrito del poseedor legal de la información sobre la base de una orden judicial o en los demás casos previstos por la ley.

14 Obligación de Notificación y Formato de Documento

- 14.1** El Suscriptor se compromete a notificar inmediatamente a ANF AC de cualquier cambio en los datos que se encuentren recogidos en el Contrato y a enviarlos nuevos datos a ANF AC. Cambio de datos se considera a cualquier modificación de los datos del Suscriptor, Sujeto, y en su caso, del Responsable del Certificado.
- 14.2** A menos que se comunique lo contrario por la otra Parte, cualquiera de las Partes tendrá derecho a suponer que los datos de contacto existen sin cambios.
- 14.3** El Suscriptor es responsable de las consecuencias relacionadas con la operatividad y el uso de la dirección de correo electrónico que haya proporcionado a ANF AC (incluyendo las que surgen de las transacciones realizadas a través de la dirección de correo electrónico). La responsabilidad del Suscriptor se extiende a los casos en que un tercero ha utilizado el correo electrónico del Suscriptor.
- 14.4** ANF AC notificará al Suscriptor en los datos de contacto proporcionados en el Contrato de las modificaciones sustanciales que puedan efectuarse al Contrato.

15 Límites de la Confianza

15.1 La confianza en un mensaje firmado con una firma electrónica se basa en las siguientes condiciones:

- a) La firma electrónica fue generada durante el período operativo de un certificado válido y puede ser verificada empleando una cadena de certificados verificada.
- b) La confianza es razonable de acuerdo con las circunstancias. Si las circunstancias requieren garantías adicionales, éstas se deberán obtener para que dicha confianza sea razonable.
- c) El tipo de certificado es apropiado y el estado del mismo vigente.

15.2 Los certificados electrónicos emitidos por ANF AC sirven para los propósitos especificados en la PC correspondiente.

15.3 La información de registro de todos los certificados emitidos y todos los eventos que tengan lugar durante el ciclo de vida de un certificado, incluyendo las renovaciones, se conserva durante un periodo de al menos quince (15) años. ANF AC puede probar la existencia de un certificado en concreto sobre la solicitud de un Tercero que Confía.

16 Obligaciones de los Suscriptores, Sujetos y Responsables de los Certificados y de la CA

16.1 Previa a la emisión del Certificado y/o recepción del Servicio, el Suscriptor, Sujeto, y en su caso el Responsable del Certificado, han sido informados de todos los derechos y obligaciones en el uso de los Certificados y Servicios, de las tasas correspondientes a los mismos, y que han recibido copia de la DPC y PC.

16.2 El Suscriptor, Sujeto, y en su caso el Responsable del Certificado está obligado a usar los Certificados en cumplimiento con los Términos y Condiciones, y documentos recogidos en la cláusula 20; no obstante, ANF AC destaca las siguientes obligaciones:

- a) El Suscriptor deberá transmitir al Sujeto, y en su caso al Responsable del Certificado, las obligaciones específicas de los mismos.
- b) Autorizan a la publicación y difusión libre de la parte pública de su certificado sin ningún tipo de restricción y, en caso de que el certificado incorpore poderes o mandamientos asociados, autorizan a la libre publicación de los mismos.
- c) Reconocen que la PKI de ANF AC es un sistema abierto al público en general, y que la libre publicación es el modelo seguido por ANF AC para reforzar la confianza de Terceros que Confían.
- d) Al recibir el Certificado emitido por la CA, no harán uso del mismo hasta comprobar la correspondencia de los datos incluidos en el certificado con la información aportada por el Suscriptor, así como la adecuación del certificado a la solicitud que realizó. El uso del Certificado por parte del Suscriptor, Sujeto, y en su caso Responsable del Certificado, presupone su plena aceptación y conformidad.
- e) Garantizan el buen uso y la conservación de los soportes de los Certificados.
- f) Emplearán adecuadamente el Certificado y, en concreto, cumplirán con las limitaciones de uso.
- g) Serán diligentes en la custodia de su clave privada, y mantendrán la privacidad de los datos de activación de firma con el fin de evitar usos no autorizados.
- h) Notificarán a ANF AC y a cualquier Tercero que Confía que estimen sea necesario, sin retrasos injustificables:
 - La pérdida, el robo o el cualquier riesgo que comprometa la clave privada.
 - La pérdida o mera sospecha de riesgo en el control personal de los datos de activación de firma.
 - Las inexactitudes o cambios relativos a la información contenida en el Certificado, instando la revocación del certificado cuando dicha modificación constituya causa de revocación.
- i) Dejarán de emplear la clave privada transcurrido el periodo de validez del certificado, o cuando se haya producido revocación del mismo.

- j) No monitorizarán, manipularán o realizarán actos de ingeniería inversa sobre la implantación técnica de los servicios de certificación, sin permiso previo por escrito de ANF AC.
- k) No comprometerán intencionadamente la seguridad de los servicios de certificación.
- l) No emplearán las claves privadas correspondientes a las claves públicas contenidas en los Certificados, con el propósito de firmar ningún Certificado, como si se tratase de una CA.

16.3 ANF AC presta los servicios de certificación en concordancia con lo previsto en la DPC, en la PC, y en lo cumplimiento del Reglamento eIDAS, LRDASEC, RGPD y LOPDPGDD y LSSI.

17 Obligación de Consulta del Servicio de Comprobación del Estado de los Certificados por parte de los Terceros que Confían.

17.1 Los Terceros que Confían deberán comprobar el estado de aquellos Certificados en los que deseen confiar. Una forma por la que se puede verificar el estado de los Certificados es consultando la CRL y ARL más reciente emitida por la CA que expidió el Certificado en el que se desea confiar. ANF AC dará soporte a los Terceros que Confían sobre cómo y dónde encontrar los servicios de comprobación de estado de certificados basados en OCSP o la CRL y ARL correspondiente.

17.2 Si por cualquier circunstancia no fuera factible obtener información del estado de un Certificado, el sistema que deba utilizarlo deberá desestimar su uso o, en función del riesgo, del grado de responsabilidad y de las consecuencias que se pudieran producir, utilizarlo sin garantizar su autenticidad en los términos y estándares que se recogen en la DPC.

18 Responsabilidad de las Partes

- 18.1** Las Partes son responsables de los daños materiales directos causados a la otra Parte o a un tercero por el incumplimiento o el cumplimiento indebido de las obligaciones asumidas por el Contrato en conformidad con el mismo y la legislación aplicable.
- 18.2** ANF AC es responsable de la exactitud de la información emitida por los Servicios.
- 18.3** En el caso del servicio de validación de certificados, ANF AC es responsable de asegurarse de que la información más reciente de validez transmitida por el emisor del certificado se utiliza para emitir la respuesta.
- 18.4** ANF AC no se hace responsable por el contenido de la transacción basada en la confirmación o sellos de tiempo de validez emitidos.
- 18.5** ANF AC no se hace responsable por el incumplimiento de la obligaciones del Suscriptor, Sujeto y en su caso del Responsable del Certificado estipuladas en la cláusula 15 del presente documento.

19 Fuerza Mayor

- 19.1** Fuerza mayor libera a las Partes de responsabilidad en caso de que el cumplimiento de las obligaciones derivadas del Contrato se vea obstaculizado. La fuerza mayor son circunstancias independientes de la intención de las Partes, las cuales son imprevisibles, y las cuales impiden que se realicen las obligaciones derivadas del Contrato.
- 19.2** Una Parte deberá notificar a la otra Parte de la circunstancia de fuerza mayor tan pronto sea posible en los detalles de contacto especificados en el Contrato.
- 19.3** La fuerza mayor no liberará a las Partes de la obligación de adoptar todas las medidas posibles para prevenir o mitigar los daños derivados del incumplimiento o cumplimiento no conforme del Contrato.
- 19.4** En el caso de que la circunstancia de fuerza mayor se aplique por una duración de más de 30 (treinta) días, cualquiera de las Partes tendrá derecho a rescindir unilateralmente el Contrato mediante notificación por escrito a la otra Parte.

20 Garantía Limitada y Exoneración de Responsabilidad

20.1 ANF AC, para afrontar el riesgo de la responsabilidad por los daños y perjuicios que pueda ocasionar el uso de los certificados que emita, ha suscrito el correspondiente seguro de responsabilidad civil, y en conformidad con las guías de emisión y gestión de certificados SSL de validación extendida publicadas por CA/Browser Fórum, ha ampliado el importe requerido por la legislación vigente, hasta la cantidad de CINCO MILLONES DE EUROS (5.000.000. €).

20.2 ANF AC informará a todos los Suscriptores antes de que ANF AC deje de prestar los servicios de certificación electrónica y mantendrá la documentación relacionado con los servicios terminados y la información necesaria en concordancia con los procesos establecidos en la DPC y PC.

20.3 ANF AC responderá de aquellos perjuicios que vengan derivados:

- a) De un incumplimiento de las obligaciones contenidas en la LRDASEC, en eIDAS y en la DPC y PC.
- b) Según lo previsto en el artículo 9.2 de la Ley reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza, ANF AC responderá por los daños y perjuicios que cause a cualquier persona por la falta o retraso en la inclusión en el servicio de consulta sobre la vigencia de los certificados o de la extinción o suspensión de la vigencia de los certificados.
- c) ANF AC asume toda la responsabilidad frente a terceros por la actuación de las personas en las que delegue funciones necesarias para la prestación de servicios de certificación.

20.4 En cualquier caso, se exceptúan los siguientes supuestos:

- a) ANF AC no será responsable de ningún daño directo e indirecto, especial, incidental, emergente, de cualquier lucro cesante, pérdida de datos, daños punitivos, fuesen o no previsibles, surgidos en relación con el uso, entrega, licencia, funcionamiento o no funcionamiento de los certificados, las firmas electrónicas, o cualquier otra transacción o servicio ofrecido o contemplado en la DPC o PC correspondiente, en caso de uso indebido, o cuando se utilicen en transacciones que conlleven un riesgo superior al expresado en el límite de indemnización de expresado por la CA y que figura en la DPC y PC correspondiente.
- b) En todos los supuestos previstos en el artículo 11 de la Ley reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.
- c) ANF AC no asume ningún otro compromiso o responsabilidad que los detallados en la DPC.
- d) De forma específica con los Suscriptores y los responsables de los certificados:
 - Cuando incumplan las obligaciones contenidas en la Ley reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza, DPC y en la PC. En especial las obligaciones reseñadas en el apartado 9.5.3 de la DPC.
- e) De forma específica con los Terceros que Confían:

- Cuando incumplan las obligaciones contenidas en la Ley reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza, en la presente DPC y en la PC. En especial las obligaciones reseñadas en el apartado 9.5.4 de la DPC.

21 Acuerdos Aplicables y Declaración de Prácticas de Certificación

21.1 Los acuerdos, políticas y prácticas de certificación relacionados con los presentes Términos y Condiciones se encuentran disponibles en el Sitio Web, los cuales se encuentra disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana:

- a) Declaración de Prácticas de Certificación de ANF AC.
- b) Política de Autoridad de Sellado de Tiempo y Declaración de Practicas de Certificación TSA.
- c) Política de Certificados de firma electrónica (engloba certificados de persona física, de representante legal y de empleado público).
- d) Política de Certificados de Sello Electrónico (incluye Sello Electrónico AAPP).
- e) Política de Certificados SSL y Sede Electrónica .
- f) Política de Validación cualificada.
- g) Política del servicio cualificado de entrega electrónica certificada.
- h) Política del servicio cualificado de conservación de firmas electrónicas y sellos electrónicos cualificados.
- i) Política de Certificados de Autoridad de Registro.
- j) Política de Certificados de Responsable de Dictámenes de Emisión y Operador Autorizado.
- k) Contrato de Suscripción.

21.2 ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO – SLA

ANF AC, está comprometida con la calidad de sus servicios,

- Garantía de Respuesta a Peticiones.

El servicio mide el tiempo transcurrido entre el registro de la petición en sus sistemas hasta el inicio de su tratamiento, controlando además la carga de trabajo de cada servidor. Se utiliza tecnología docker para garantizar que el tiempo de respuesta, independientemente de concurrencia y puntos de máximo consumo, se encuentre siempre en parámetros óptimos.

- Garantía de continuidad del servicio.

ANF AC, garantiza un nivel de servicio del 99,99 %. En caso de interrupción del servicio, la siguiente tabla muestra la penalización que EL CLIENTE tiene derecho a percibir según el grado de incumplimiento sobre el objetivo, en base al tiempo medio de respuesta mensual por deducción de interrupciones,

Penalización	% Mensualidad
A partir de 60 minutos	3 %

De 60 a 120 minutos	5 %
De 120' a 8 horas	10 %
Más de 8 horas	100 %

- Garantía de servicio de asistencia técnica.

El horario de atención del departamento técnico es de lunes a viernes laborables de 9h. a 19h. Las peticiones de servicio urgentes (nivel de impacto crítico), deberán solicitarse exclusivamente a través del soporte telefónico 24x7

- Horario laboral 902 902 172
- Fuera de horario laboral 930502397

En el momento de registrar en el sistema una incidencia, ésta será clasificada de acuerdo al grado de afectación (nivel de impacto) en el servicio. En función de esta clasificación se define un compromiso de inicio de intervención técnica, tal como muestra la siguiente tabla:

Prioridad	Impacto	Objetivo
0	Crítico	15 min.
1	Alto	2 horas*
2	Menor	4 horas*
3	Nulo	24 horas*

* corresponde a horario laboral.

PROCEDIMIENTO DE RECLAMACIÓN

EL CLIENTE, podrá iniciar la reclamación mediante correo electrónico al departamento de atención al cliente en la dirección soporte@anf.es, en un plazo máximo de 30 días posteriores al periodo reclamado.

Para el cálculo de la penalización se utilizará la cuota mensual del servicio afectado.

Si una determinada incidencia supone el incumplimiento de más de un parámetro del SLA, sólo se aplicará penalización por uno de ellos, escogiéndose en ese caso el de mayor gravedad.

EL CLIENTE, podrá cancelar los servicios de forma anticipada sin penalización alguna en caso de incumplimiento reiterado del SLA.

LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD SLA

ANF AC, no se podrá hacer responsable del incumplimiento de este SLA frente a situaciones que escapen de su control, como por ejemplo:

- Defectos en el equipamiento o aplicaciones facilitadas por **EL CLIENTE**.
- Fallos provocados por la gestión inadecuada u omisión por parte de **EL CLIENTE**, así como fallos provocados por terceros que intervienen bajo dirección de **EL CLIENTE**.
- Ataques de denegación de servicio y otras afectaciones a la seguridad que escapen al control de **ANF AC**.

- Situaciones de carga de trabajo provocadas directamente por abuso o uso inadecuado de los servicios por parte de **EL CLIENTE**.
- **ANF AC**, para realizar la prestación del servicio a **EL CLIENTE** puede tener que consultar a otro PCSC, por ejemplo, consulta de estado OCSP. En estos casos, la prestación del servicio puede verse afectada por las prácticas, políticas y SLA de otros TSP que no están bajo el control de ANF AC.

22 Política de Reembolso

22.1 ANF AC se ocupa caso por caso de las solicitudes de reembolso.

23 Modificación al Contrato

- 23.1** ANF AC tiene derecho a hacer modificaciones unilaterales al Contrato realizando un preaviso de un (1) mes al Suscriptor, pero en ningún caso podrá ejercitar la presente cláusula más de tres (3) veces al año. El Suscriptor será notificado de conformidad con la cláusula 13.4 del presente documento.
- 23.2** Si el Suscriptor no está de acuerdo con la modificación unilateral efectuada por parte de ANF AC al Contrato, el Suscriptor tendrá derecho a rescindir el Contrato.
- 23.3** El Suscriptor no tiene derecho a ceder el Contrato, ni los derechos y obligaciones correspondientes a terceros sin el consentimiento por escrito de ANF AC. Cualquier cesión de los derechos adquiridos y las obligaciones asumidas en el Contrato a terceros por parte del Suscriptor sin el consentimiento de ANF AC serán nulos.
- 23.4** Las modificaciones y adiciones al Contrato se documentarán por escrito salvo acuerdo de las Partes.
- 23.5** Si la modificación de los datos del Contrato requiere cambios en las configuraciones de los Servicios, ANF AC deberá implementarlos dentro de los siguientes diez (10) días hábiles.

24 Duración y Terminación

24.1 El Contrato se celebra por un plazo indefinido, a menos que las Partes definan lo contrario en el Contrato.

24.2 El Contrato entrará en vigor en el momento de su ratificación, salvo acuerdo de las Partes.

24.3 Si el Suscriptor es una persona física, el Contrato se terminará con su defunción. Si el Suscriptor es una persona jurídica, el Contrato se terminará con su disolución / presentación de solicitud de concurso. El Contrato también se terminará tras la disolución de ANF AC, previo acuerdo de las Partes o la terminación unilateral por motivos establecidos en el Contrato.

24.4 El Suscriptor tiene derecho a resolver unilateralmente el Contrato mediando quince (15) días naturales de preaviso a ANF AC, salvo acuerdo de las Partes.

24.5 ANF AC tiene derecho a resolver unilateralmente el Acuerdo en los siguientes casos:

- a) Los Servicios han dejado de ser proporcionados por ANF AC, mediando un preaviso al Suscriptor de dos (2) meses;
- b) El Suscriptor utiliza los Servicios para propósitos para los cuales no fueron proporcionados, para realizar una actividad ilegal o de una manera que pueda causar un daño sustancial a ANF AC o a terceros. La rescisión será inmediata sin mediar preaviso;
- c) El Suscriptor no ha rectificado las razones de la suspensión dentro de un (1) mes desde la suspensión del Servicio.
- d) Si una Parte en el Contrato materialmente incumple alguna disposición sustancial del mismo, la otra Parte tendrá derecho a suspender la ejecución del Contrato y lo terminará si la otra Parte no ha rectificado el incumplimiento dentro de los siguientes cinco (5) días hábiles de la recepción de la notificación.
- e) La terminación del Contrato no liberará al Suscriptor de su obligación de pagar las facturas de los Servicios, hasta la fecha de expiración especificada en el Contrato.
- f) La terminación/recisión del Contrato no tendrá ningún impacto en la ejecución o liquidación de los créditos financieros que surjan antes de la terminación/recisión del Contrato.

25 Legislación Aplicable, Quejas y Resolución de Conflictos

- 25.1** Los servicios de confianza prestados por ANF AC se rigen por las jurisdicciones de España y la Unión Europea dado que es el lugar donde ANF AC está registrada como CA.
- 25.2** Toda controversia derivada de los Términos y Condiciones, Contrato, contrato o acto jurídico, así como los que del mismo deriven o guarden relación con él -incluida cualquier cuestión relativa a su existencia, validez, terminación, interpretación o ejecución- será resuelta definitivamente mediante arbitraje de Derecho, administrado por el Tribunal de Arbitraje del Consejo Empresarial de la Distribución (TACED), de conformidad con su Reglamento de Arbitraje vigente a la fecha de presentación de la solicitud de arbitraje.
- 25.3** El Tribunal Arbitral que se designe a tal efecto estará compuesto por un único árbitro, y la sede del arbitraje y derecho sustantivo aplicables a la solución de la controversia serán los correspondientes al domicilio social del TACED.
- 25.4** Si por alguna causa no fuera posible dirimir la controversia mediante el procedimiento arbitral reseñado anteriormente, las partes, con renuncia a cualquier otro fuero que pudiera corresponderles, se someten para la resolución de cualquier conflicto que pudiera surgir entre las mismas, a los tribunales de la ciudad de Barcelona, con renuncia a su fuero propio si fuera distinto.
- 25.5** El Suscriptor u otra parte pueden remitir sus quejas o reclamaciones al siguiente correo electrónico:

info@anf.es

26 Prestador Cualificado de Servicios de Confianza, Licencias de Repositorio, Etiqueta de Confianza y Auditoría

26.1 Los certificados electrónicos emitidos por ANF AC tienen la calificación de cualificado, reconocidos en la Lista de Confianza de España (<https://sede.serviciosmin.gob.es/Prestadores/TSL/TSL.pdf>). Es un requisito previo para acceder a este registro el cumplimiento de los reglamentos y normativa aplicable.

26.2 ANF AC al ser un Prestador Cualificado de Servicios de Confianza puede hacer uso de la etiqueta de confianza siguiendo las indicaciones del Reglamento de Ejecución (UE) 2015/806 de la Comisión de 22 de mayo de 2015 por el que se establecen especificaciones relativas a la forma de la etiqueta de confianza «UE» para servicios de confianza cualificados.

26.3 Las certificaciones obtenidas por ANF AC se pueden verificar en el sitio Web,

www.anf.es

26.4 El organismo de evaluación de conformidad se encuentra acreditado en concordancia con eIDAS. ANF AC ha sido evaluado de conformidad como prestador cualificado de los servicios digitales de confianza, según consta en la web del Ministerio competente y en la lista de confianza (TSL).

27 Información de Contacto

27.1 ANF AC dispone de un servicio 24X7 para atender revocaciones

Las solicitudes de revocación pueden realizarse de la siguiente manera:

En horario de oficina

- a) **Telemática:** accediendo a la sección de revocación del software "Critical Access" o firmando electrónicamente mediante un certificado cualificado el Formulario de Solicitud de Revocación del Certificado accesible en el sitio Web,

www.anf.es

o haciendo entrega del mismo a

info@anf.es

- b) **Telefónica:** mediante la respuesta a las preguntas realizadas desde el servicio de soporte telefónico disponible en

Nacional = 902 902 172 (*llamadas desde España*)

Internacional = (+34) 933 935 946

- c) **De forma presencial:** personándose el Suscriptor en alguna de las oficinas de ANF AC publicadas en el sitio Web

www.anf.es

acreditando su identidad mediante documentación original, y firmando de forma manuscrita el formulario correspondiente.

Fuera del horario de oficina:

- a) Las solicitudes de revocación se atenderán mediante llamada al teléfono +34 930 502 397.

ANF Autoridad de Certificación

CIF: G63287510

Servicio Atención al Público: Gran Vía de les Corts Catalanes 996, 4º, 2ª - 08018 Barcelona

Teléfono: (+34) 902 902 172 (lunes a viernes de 9:00am a 18:00pm hora central europea)

Correo electrónico: info@anf.es

Sitio web: <https://www.anf.es/>

