

# ECD\_PE 1001-Declaración de prácticas del Servicio de Valor Añadido



## Información del documento

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

## Control de versiones

<b>Versión</b>	<b>Fecha de elaboración</b>	<b>Fecha de elaboración</b>
1.0	15-04-2020	Elaboración de documento inicial
2.0	20-10-2022	Revisión y firma
2.1	28-06-2023	Se asigna codificación al documento. Se agrega sección de auditorías de conformidad. E información sobre políticas de reembolso

## Índice

1. Introducción .....	3
2. Objetivo del documento .....	3
3. Objeto de la Acreditación .....	3
4. Definiciones y abreviaciones .....	3
5. Sistemas de intermediación digital .....	4
5.1. Click and Sign .....	4
5.2. Ekyc .....	4
5.3. Tools .....	4
6. Responsabilidades .....	4
6.1. Responsabilidades del SVA .....	4
6.1.1. Lleida.net España .....	4
6.1.2. Lleida.net Perú .....	5
6.2. Responsabilidades del usuario .....	5
6.3. Responsabilidades del tercero que confían .....	5
6.4. Limitaciones de responsabilidad .....	5
6.5. Resolución de disputas .....	5
7. Publicación de la Declaración de prácticas .....	5
8. Requerimientos sobre las prácticas del SVA .....	6
8.1. Organización que administra los documentos .....	6
8.2. Persona de contacto .....	6
8.3. Frecuencia de publicación .....	6
8.4. Publicación y difusión del documento .....	6
9. Gestión de la seguridad .....	6
10. Finalización del SVA .....	7
11. Registros de auditoría .....	7
11.1. Eventos registrados .....	7
11.2. Plazo de archivo de los registros .....	7
12. Auditorías de conformidad .....	8
12.1. Frecuencia o circunstancias de los controles .....	8
12.2. Identidad y calificación del auditor .....	8
13. Aspectos legales de la operación SVA .....	8
13.1. Políticas de reembolso .....	8
13.2. Seguro de responsabilidad civil .....	8
13.3. Información confidencial y/o privada .....	8
13.4. Derechos de propiedad intelectual .....	9
13.5. Conformidad con la ley aplicable .....	10
13.6. Indemnizaciones .....	10
14. Bibliografía .....	10

## 1. Introducción

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

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

Como Prestador de Servicios de Valor Añadido – Sistema de Intermediación Digital, Lleida.net Perú mantiene acreditadas sus plataformas Click and Sign, eKYC y Tools.

La infraestructura tecnológica y operativa de los servicios de certificación de Lleida.net Perú, es provista por Lleida.net España. Dicha infraestructura ha obtenido la certificación eIDAS e ISO 27001 y es verificada anualmente por auditores autorizados.

## 2. Objetivo del documento

Este documento tiene como objetivo la descripción de las operaciones y prácticas que utiliza Lleida.net Perú para la administración de sus servicios como Sistema de Intermediación Digital – SID, en el marco del cumplimiento de los requerimientos de la “Guía de Acreditación de Prestador de Servicios de Valor Añadido SVA” establecida por el INDECOPI.

## 3. Objeto de la acreditación

El alcance de la acreditación del Sistema de Intermediación Digital de Lleida.net Perú en el marco del cumplimiento de los requerimientos de la “Guía de Acreditación de Prestadores de Servicios de Valor Añadido (SVA)” establecida por el INDECOPI, comprende la representación de las plataformas Click and Sign, eKYC y Tools.

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

## 4. Definiciones y abreviaciones

<b>Prestador de Servicios de Valor Añadido – PSVA</b>	Entidad que presta servicios que implican el uso de firma digital en el marco de la regulación establecida por la IOFE.
<b>Servicios de valor añadido – SVA</b>	Servicios compuestos por tecnología y sistemas de gestión que utilizan certificados digitales garantizando la autenticidad e integridad de los mismos durante su aplicación.
<b>Declaración de Prácticas de servicio de valor añadido – DPSVA</b>	Documento que define las prácticas y procedimientos que el SVA adopta en cada etapa de los servicios y sistemas que brinda a los clientes.

<b>Política de servicios de valor añadido</b>	Conjunto de reglas que indican el marco de aplicabilidad de los servicios para una comunidad de usuarios definida.
<b>Usuario</b>	Entidad que requiere los servicios provistos por el SVA de Lleida.net Perú y que está de acuerdo con los términos y condiciones de los servicios conforme a lo declarado en el presente documento.
<b>Tercero que confía</b>	Persona que recibe un documento, log, o notificación electrónica generada durante la ejecución de los servicios de valor añadido, y que confía en la validez de las transacciones realizadas.

## 5. Sistemas de intermediación digital

Lleida.net Perú cuenta con plataformas acreditadas que describen cada una de sus funcionalidades mediante sus respectivas Políticas de Servicio de Valor Añadido. No obstante, a continuación, se describe cada servicio de forma general.

### 5.1. Click and sign

Plataforma online que agrupa las funcionalidades de contratación, envío y firma de documentos (funcionalidad Click&Sign), entrega cualificada (Openum eIDAS) y registro, certificación y custodia del secreto empresarial (Secret). Se encuentra optimizada para cualquier dispositivo y ofrece la misma validez legal que los contratos tradicionales.

### 5.2. eKYC

Plataforma online para la identificación y autenticación de personas a través de sus componentes: eKYC OCR, eKYC Docs, eKYC Photo, eKYC Video.

Esta familia de servicios, además de validar la identidad de las personas, permite generar una evidencia documental a través de un certificado con sellado de tiempo que contiene todos los datos técnicos del proceso de validación.

### 5.3. Tools

Plataforma que permite acceso a diferentes servicios que puede contratar el usuario.

## 6. Responsabilidades

### 6.1. Responsabilidades del SVA

#### 6.1.1. Lleida.net España

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

### 6.1.2. Lleida.net Perú

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

### 6.2. Responsabilidades del usuario

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

### 6.3. Responsabilidades del tercero que confían

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

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

### 6.4. Limitaciones de responsabilidad

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

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

### 6.5. Resolución de disputas

Las peticiones, quejas o reclamos para la atención de usuarios y terceros debido a consultas relacionadas con el servicio que dispone el SID, son recibidas directamente por Lleida.net Perú mediante la línea telefónica o correo electrónico. Asimismo, pueden acercarse hacia las oficinas de Lleida.net Perú, indicando que presenta una queja, reclamo o petición. Los datos de contacto se indican en la sección *Persona de contacto*.

## 7. Publicación de la Declaración de prácticas

La Declaración de Prácticas de Servicios de Valor Añadido, Política de Seguridad, Política y Plan de Privacidad y otra documentación relevante de Lleida.net Perú son publicadas en la siguiente dirección <https://www.lleida.net/es/politicas-y-practicas>

Todas las modificaciones relevantes serán comunicadas al INDECOPI y las nuevas versiones del documento serán publicadas en el mismo sitio web.

El presente documento es firmado por el Responsable del SID antes de ser publicado, y se controlan las versiones del mismo, a fin de evitar modificaciones y suplantaciones no autorizadas. Las versiones cambian conforme son presentadas y aprobadas por el INDECOPI.

## 8. Requerimientos sobre las prácticas del SVA

### 8.1. Organización que administra los documentos

Lleida.net Perú, por medio de Lleida.net España, administra el documento de Declaración de Prácticas y todos los documentos normativos del SVA.

Para cualquier consulta contactar:

- Nombre: Eva Pané
- Cargo: Directora de Compliance
- Dirección de correo electrónico: [epane@lleida.net](mailto:epane@lleida.net)

### 8.2. Persona de contacto

Para consultas en general puede comunicarse por vía telefónica, correo electrónico o acercándose directamente a las oficinas de Lleida.net Perú.

#### **Datos del Sistema de Intermediación Digital:**

Nombre: LLEIDANET PERU S.A.C.

Dirección: Jr. Tarapacá 362, Magdalena del Mar

Domicilio: Lima

Teléfono: +51 1 7075716

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

Página Web: <https://www.lleida.net/es>

### 8.3. Frecuencia de publicación

Con autorización del Responsable del SID de Lleida.net Perú y el INDECOPI, se publicará la versión finalmente aprobada. Los cambios generados en cada nueva versión serán previamente informados al INDECOPI y publicados en la página web declarada por Lleida.net Perú junto con la nueva versión. La auditoría anual validará estos cambios y emitirá el informe de cumplimiento.

### 8.4. Publicación y difusión del documento

El Responsable del SID de Lleida.net Perú es el encargado de la autorización de la publicación de la DPSVA y es responsable de asegurar la integridad y disponibilidad de la información publicada en su página web <https://www.lleida.net/es/politicas-y-practicas>

## 9. Gestión de la seguridad

Lleida.net Perú, por medio de Lleida.net España, se compromete a securizar todos los activos bajo su responsabilidad mediante las medidas que sean necesarias, siempre garantizando el cumplimiento de las distintas normativas y leyes aplicables. Por esa razón un objetivo estratégico de negocio de Lleida.net España es obtener la certificación ISO 27001:2013 para la gestión de los procesos de notificación y contratación electrónica, soluciones SMS y validación de datos.

Lleida.net España ha extendido su Política de Seguridad a Lleida.net Perú, en torno a la seguridad de la información y la protección de activos de información necesarios para el desempeño de sus servicios. En dicha Política se describe generalmente cómo se implementan los controles necesarios para asegurar la información de sus operaciones.

## 10. Finalización del SVA

Antes de que Lleida.net Perú termine sus servicios, o que la empresa que lo gestiona deje de existir, realizará como mínimo las siguientes medidas:

- Se pondrá a disponibilidad de todas las organizaciones cliente, usuarios y terceros que confían, la información concerniente a su terminación.
- Se concluirán los permisos de autorización de funciones de todos los subcontratados para actuar en nombre de Lleida.net Perú.
- Asegurar el cumplimiento o compensación por los servicios comprometidos de soporte o garantía.

## 11. Registros de auditoría

### 11.1. Eventos registrados

Lleida.net Perú, a través de Lleida.net España, registra y almacena los registros de auditoría de todos los eventos relacionados con el sistema de seguridad del servicio de firma electrónica avanzada. Se registrarán los eventos siguientes:

- El apagado o encendido del sistema.
- Intentos de crear, eliminar, establecer contraseñas o modificar privilegios.
- Intentos de inicio o cierre de sesión.
- Intentos de acceso no autorizado al sistema a través de la red.
- Intentos de acceso no autorizado al sistema de ficheros.
- Acceso físico a las pistas de auditoría.
- Cambios en la configuración y mantenimiento del sistema.
- Registros de las aplicaciones que operan con el servicio.
- Encendido y apagado de la aplicación que opera con el servicio.
- Cambios en los datos de las claves.
- Registros de solicitudes de expedición o revocación de las credenciales de firma.
- Registros de la expedición o revocación de las credenciales de firma.
- Eventos relacionados con el ciclo de vida del servicio.

Además, Lleida.net Perú, a través de Lleida.net España, conserva, mediante un procedimiento no automático o electrónico, la información siguiente:

- Registros de accesos físicos.
- Cambios en el mantenimiento y la configuración del sistema.
- Informes sobre compromisos y discrepancias.

### 11.2. Plazo de archivo de los registros

Lleida.net Perú, a través de Lleida.net España, almacena información de las pistas de auditoría durante un plazo mínimo de 10 años. Los documentos relativos a la identidad se almacenan durante 15 años.

Los auditores tienen derecho a acceder a los registros de auditoría.

No es posible la eliminación o modificación no autorizada de una entrada de registro de auditoría mediante registros de auditoría escritos.

Los procedimientos y pruebas de auditoría se conservan en medios que no permiten su reescritura o eliminación sin ser detectadas. Este control se garantiza mediante un sistema de hashes en cadonado y de firma digital. En el caso del libro de registros (en papel), se emplean



copias de seguridad periódicas y técnicas que limitan la posibilidad de manipular o eliminar la información.

## **12. Auditorías de conformidad**

Lleida.net Perú se somete a auditorías periódicas como se describe en los apartados siguientes. Dichas auditorías contemplan registros, archivo, procedimientos y controles de los servicios de valor añadido.

### **12.1. Frecuencia o circunstancias de los controles**

Lleida.net lleva a cabo auditorías internas y externas. Las auditorías internas se llevarán a cabo al menos una vez al año y, además, las evaluaciones técnicas del INDECOPI se llevarán a cabo una vez al año y cada vez que el INDECOPI lo requiera.

### **12.2. Identidad y calificación del auditor**

El INDECOPI se encarga de enviar un listado de auditores autorizados, siendo decisión de Lleida.net la selección del auditor de dicha lista.

Cabe destacar que los auditores designados para las evaluaciones del INDECOPI son independientes de Lleida.net. Además, el auditor seleccionado no debe haber realizado trabajos para Lleida.net dentro de los 2 años anteriores a la ejecución de la auditoría.

## **13. Aspectos legales de la operación SVA**

### **13.1. Políticas de reembolso**

Las situaciones donde pueden producirse reembolsos están detalladas en las condiciones de venta en los apartados de disponibilidad y devolución.

Una vez contratado y en uso el servicio, Lleida.net Perú no realiza reembolsos.

### **13.2. Seguro de responsabilidad civil**

El seguro de responsabilidad civil es provisto por Lleida.net España y ofrece cobertura para todos los servicios de certificación digital de Lleida.net Perú. Dicho seguro cuenta con una cobertura por un total de siete millones de euros.

### **13.3. Información confidencial y/o privada**

Se considerará como información confidencial cualquier información que se revele verbalmente o por escrito, o por cualquier otro medio tangible o intangible, de una forma conocida actualmente o facilitada por alguna tecnología futura, que se intercambie como consecuencia de la prestación del servicio y que una de las partes indique o describa a la otra como confidencial. Las partes se comprometen a adoptar las medidas adecuadas para garantizar el tratamiento confidencial de dicha información, medidas que no serán de nivel inferior a las medidas que ellas mismas aplican para su propia información confidencial, asumiendo además las siguientes obligaciones:

- Utilizar la información confidencial solo para el uso propio para el que está destinada.

- Permitir el acceso a la información confidencial solo a las personas naturales o jurídicas que, en ambos casos, en la prestación de sus servicios, necesiten la información para realizar tareas en las cuales el uso de esa información sea estrictamente necesario. A este respecto, la parte que recibe la información advertirá a dichas personas naturales o jurídicas de sus obligaciones con respecto a la confidencialidad y se asegurará de que las cumplan.
- Comunicar a la otra parte cualquier violación de la información que conozcan o de la cual entren en conocimiento, que resulte del incumplimiento de esta condición o de la deslealtad de las personas que hayan accedido a la información confidencial, entendiendo que dicha comunicación en ningún caso exime de su responsabilidad a la parte que ha incumplido el compromiso de confidencialidad, excepto si el incumplimiento diera lugar a responsabilidades derivadas de dicha omisión en concreto.
- Limitar el uso de la información confidencial intercambiada por las partes a lo estrictamente necesario para el cumplimiento del objeto de este acuerdo, de manera que la parte que reciba la información confidencial asumirá la responsabilidad por cualquier uso distinto de ese objeto, realizado por esa parte o por las personas naturales o jurídicas a las que haya permitido acceder a la información confidencial.
- No revelar la información de la otra parte a terceros a no ser que se cuente con la autorización previa por escrito de esa otra parte.

Sin perjuicio de las obligaciones impuestas por la legislación nacional y/o asumidas por la parte que recibe la información confidencial, las obligaciones de confidencialidad incluidas en esta disposición no se aplicarán a la información respecto de la cual la parte receptora pueda demostrar que:

- Era de dominio público en el momento en el que se le reveló.
- Tras serle revelada, fue publicada o pasó a ser de dominio público de otro modo, sin que mediara incumplimiento de la obligación de confidencialidad de la parte que recibió la información.
- En el momento de serle revelada, la parte que la recibió ya la conocía por medios legales, o bien tenía acceso legal a la misma.
- Tenía el consentimiento previo por escrito de la otra parte para revelar la información.
- Se le ha solicitado la revelación por parte de una autoridad administrativa o judicial competente que deba pronunciarse sobre todos o algunos de sus aspectos, en cuyo caso la parte que deba realizar la revelación debe comunicárselo a la otra parte con anterioridad a que tenga lugar dicha revelación.

#### **13.4. Derechos de propiedad intelectual**

La totalidad de las aplicaciones o programas informáticos que hacen posible la prestación de los servicios, incluido el diseño de la plataforma, sus bases de datos, su estructura de navegación y los textos, imágenes, animaciones, logotipos o nombres, son propiedad de Lleida.net España o, cuando así se indique, corresponden a terceros que han autorizado su uso e incorporación a la plataforma, y están protegidos por las leyes y tratados sobre propiedad intelectual e industrial. Queda prohibida la reproducción, transformación y distribución de estos contenidos, así como cualquier acto de descompilación o ingeniería inversa distinto de la visualización, reproducción o edición de documentos dentro de la propia plataforma de Lleida.net España. Bajo ninguna circunstancia se permitirá la extracción, reutilización y/o explotación de dichos contenidos cuando impliquen la realización de actos contrarios a la explotación normal de los mismos, especialmente su uso con finalidades comerciales o publicitarias, fuera del servicio o bien que

perjudiquen los derechos morales o de explotación de los clientes de Lleida.net España. El ordenante, como cliente de Lleida.net España, no llevará a cabo ni permitirá que otros lleven a cabo ningún acto que pueda de alguna forma socavar o menospreciar el valor o la validez de los derechos de propiedad intelectual o industrial de Lleida.net España.

### **13.5. Conformidad con la ley aplicable**

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

### **13.6. Indemnizaciones**

Los términos de indemnizaciones se encuentran descritas en las Condiciones de Contratación, publicado en el siguiente sitio web <https://www.lleida.net/es/condiciones-contratacion>

## **14. Bibliografía**

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