

TERMINOS Y CONDICIONES GENERALES PARA LA PROVISION DE SERVICIOS DE SELLADO DE TIEMPO

Los Términos y Condiciones para la Provisión de la Certificación Digital contemplan la descripción del servicio que implementa **DIGICERT S.R.L**

PRIMERA.- DESCRIPCIÓN Y OTROS ASPECTOS ASOCIADOS

El sellado de tiempo es un tipo de firma digital que consiste en un mecanismo on-line que permite demostrar que una serie de datos han existido y no han sido alterados desde un instante específico en el tiempo, es verificable y solo puede generarse por prestadores de servicio reconocidos. El hecho de que la hora sea proporcionada por un sistema certificados, independiente y ajeno al procedimiento ofrece garantías de imparcialidad ante un posible litigio

El servicio de sellado de tiempo responde a formatos y procedimientos de calidad y estándares reconocidos internacionalmente y fijados por la ATT, conteniendo la información necesaria para la identificación, vigencia y verificación de la firma digital.

SEGUNDA.- MODALIDADES DE PRESTACION DEL SERVICIO.-

El servicio de sellado de tiempo, conforme a lo establecido en la normativa vigente, comprende los siguientes tipos de certificados:

- a) Servicio de Sellado de tiempo para persona natural.- documento digital que pertenece y contiene los datos de una persona natural y tiene una duración máxima de un año.
- b) Servicio de Sellado de tiempo para Persona jurídica.- documento digital que pertenece y contiene los datos de una persona jurídica que figura en representación de una entidad pública o privada y tiene una duración máxima de un año.

TERCERA.- REQUISITOS TECNICOS NECESARIOS PARA ACCEDER AL SERVICIO

Para obtener el servicio, el usuario tiene que cumplir los siguientes requisitos:

- Debe contar con un acceso a internet que le permitirá conectarse con los servicios de la TSA sobre un canal con cifrado SSL.
- Software cliente de TSA que sea capaz de utilizar el servicio de TSA a través del protocolo estándar del mismo.

CUARTA.- HABILITACION Y PLAZO PARA LA PROVISION DEL SERVICIO

La TSA una vez que haya validado y verificado el cumplimiento de los requisitos y se haya registrado el comprobante de pago, procederá a brindar el servicio de sellado de tiempo en un máximo de ... horas.

QUINTA.- TARIFAS.-

La estructura tarifaria deberá ser aprobada por la ATT del servicio de sellado de tiempo y se encontrará publicada en el sitio web: <http://www.digicert.bo>

SEXTA.- OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES DE LA ECA

6.1.- OBLIGACIONES DE LA TSA.-

De acuerdo a lo establecido en el Art. 58 y 59 de la Ley 164, artículos 43 al 46 y 56 del Reglamento para el Desarrollo de Tecnologías y al Estándar Técnico para el funcionamiento del Servicio de Sellado de Tiempo, aprobado por la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RAR-TL LP 876/2016 de fecha 27 de diciembre del 2016 aprobada por la ATT, la **TSA** tiene las siguientes obligaciones:

- a) Cumplir con la normativa vigente y los estándares técnicos emitidos por la ATT;
- b) Desarrollar y actualizar los procedimientos de servicios de sellado de tiempo, en función a las técnicas y métodos de protección de la información y lineamientos establecidos por la ATT;
- c) Emitir cada sello de tiempo a partir de que se reciba una solicitud válida de un usuario de la TSA
- d) Cada sello de tiempo deberá tener un número único de serie
- e) Cada sello de tiempo generado deberá tener un identificador que indica la política de sellado de tiempo
- f) Notificar oportunamente a sus usuarios en caso de interrupciones del servicio debido a mantenimiento planificado con antelación utilizando los medios de difusión disponibles de acuerdo al contrato
- g) Cada sello de tiempo será firmado por la TSA
- h) Guardar la confidencialidad debida de los datos personales relacionados a los sellos de tiempo
- i) Publicar y comunicar por la página WEB a sus usuarios, en caso de que un certificado digital que se utilice para alguna TSU sea revocado
- j) Garantizar la prestación permanente, inmediata, confidencial, oportuna y segura del servicio de certificación;
- k) Mantener la información relativa a los certificados digitales emitidos, por un período mínimo de cinco (5) años posteriores al periodo de su validez o vigencia;
- l) Facilitar información y prestar la colaboración debida al personal autorizado por la ATT, en el ejercicio de sus funciones, para efectos de control, seguimiento, supervisión y fiscalización del servicio de certificación digital, demostrando que los controles técnicos que emplea son adecuados y efectivos cuando así sea requerido;
- m) Mantener domicilio legal en el territorio del Estado Plurinacional de Bolivia;
- n) Notificar a la ATT cualquier cambio en la personería jurídica, accionar comercial, o cualquier cambio administrativo, dirección, teléfonos o correo electrónico;
- o) Verificar toda la información proporcionada por el signatario del servicio, bajo su exclusiva responsabilidad;
- p) Contar con personal profesional, técnico y administrativo con conocimiento especializado en la materia;
- q) Contar con plataformas tecnológicas de alta disponibilidad, que garanticen mantener la integridad de la información de los certificados y firmas digitales emitidos que administra.

6.2.-RESPONSABILIDADES DE LA ECA.-

De acuerdo a lo establecido en el Art. 44 del Decreto Supremo N° 1793 Reglamento para el Desarrollo de Tecnologías de Información y Comunicación, la **ECA** tiene las siguientes responsabilidades:

- a) Será responsable por la emisión de certificados digitales con errores y omisiones que causen perjuicio a sus signatarios y/o usuarios.
- b) La entidad certificadora deberá rendir una caución que será utilizada para responder por las eventuales consecuencias civiles contractuales o extracontractuales de su actividad. Esta caución será rendida por medio de una Póliza de Seguro expedida por una entidad de Seguros debidamente establecida en el Estado Plurinacional de Bolivia, tomando en consideración los riesgos y responsabilidades inherentes a la labor de certificación digital. El monto de la caución será fijada por la ATT anualmente mediante Resolución Administrativa, conforme a categorías que se determinarán de acuerdo con la cantidad de certificados emitidos.
- c) La entidad certificadora se liberará de responsabilidades si demuestra que actuó con la debida diligencia y no le son atribuibles los errores y omisiones objeto de las reclamaciones.
- d) Será responsable por posibles perjuicios que se causen al signatario o a terceros de buena fe por el retraso en la publicación de la información sobre la vigencia de los certificados digitales.

Se exceptúa de responsabilidad a DIGICERT S.R.L en el evento de caso fortuito o fuerza mayor en los términos establecidos en el Código Civil.

DECIMA.- DERECHOS, OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES DEL USUARIO.-

10.1.- DERECHOS DEL USUARIO.-

De acuerdo a lo establecido en el Art. 54 de la Ley N° 164 Ley General de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación, artículos 52, 53, 54 y 55 del Reglamento para el Desarrollo de la TIC's y al Estándar Técnico para el funcionamiento del Servicio de Sellado de Tiempo, aprobado por la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RAR-TL LP 876/2016 de fecha 27 de diciembre del 2016 aprobada por la ATT en el **signatario y usuario** tienen los siguientes derechos:

- a) Acceder en condiciones de igualdad, equidad, asequibilidad, calidad, de forma ininterrumpida a los servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación.
- b) Elegir y cambiar libremente de operador o proveedor de los servicios y de los planes de acceso a los mismos, salvo las condiciones pactadas libremente en el contrato, las cuales deben ser explícitas, claras y previamente informadas a las usuarias y los usuarios.
- c) Acceder a información clara, precisa, cierta, completa, oportuna y gratuita acerca de los servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación, a ser proporcionada por los operadores o proveedores de los servicios.
- d) Acceder gratuitamente a los servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación en casos de emergencia, que determine la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes.
- e) Recibir de forma oportuna, comprensible y veraz la factura mensual desglosada de todos los cargos y servicios del cual es usuario, en la forma y por el medio en que se garantice su privacidad.
- f) Exigir respeto a la privacidad e inviolabilidad de sus comunicaciones, salvo aquellos casos expresamente señalados por la Constitución Política del Estado y la Ley.
- g) Conocer los indicadores de calidad de prestación de los servicios al público de los proveedores de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación.

- h) Acceder gratuitamente a las guías telefónicas a nivel nacional y a un servicio nacional gratuito de información de voz, sobre sus contenidos.
- i) Solicitar la exclusión, sin costo alguno, de las guías de usuarias o usuarios disponibles al público, ya sean impresas o electrónicas. Las usuarias o usuarios podrán decidir cuáles datos personales se incluyen, así como comprobarlos, corregirlos o suprimirlos.
- j) Suscribir contratos de los servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación de acuerdo a los modelos de contratos, términos y condiciones, previamente aprobados por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes.
- k) Ser informado por el proveedor oportunamente, cuando se produzca un cambio de los precios, las tarifas o los planes contratados previamente.
- l) Recibir el reintegro o devolución de montos que resulten a su favor por errores de facturación, deficiencias o corte del servicio.
- m) Ser informado sobre los plazos de vigencia de las ofertas y promociones de los servicios.
- n) Obtener respuesta efectiva a las solicitudes realizadas al proveedor.
- o) Ser informado oportunamente de la desconexión o corte programado de los servicios.
- p) Reclamar ante los proveedores de servicios y acudir ante las autoridades competentes en aquellos casos que la usuaria o usuario considere vulnerados sus derechos, mereciendo atención oportuna.
- q) Recibir protección del proveedor del servicio sobre los datos personales contra la publicidad no autorizada por la usuaria o usuario, en el marco de la Constitución Política del Estado y la presente Ley.
- r) Disponer, como usuaria o usuario en situación de discapacidad y persona de la tercera edad facilidades de acceso a los servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación, determinados en reglamento.
- s) Exigir la protección de la niñez, adolescencia y juventud en la prestación de los servicios.
- t) Recibir servicios que no causen daños a la salud y al medio ambiente, conforme a normas establecidas.
- u) Participar en los mecanismos de control social.
- v) Otros que se deriven de la aplicación de la Constitución Política del Estado, Tratados Internacionales, las leyes y demás normas aplicables.

10.2.- OBLIGACIONES DEL SIGNATARIO Y USUARIO.-

De acuerdo a lo establecido en el Art.55 de la Ley N° 164 Ley General de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación, **el usuario** tienen las siguientes obligaciones:

- a) Realizar el pago por el servicio solicitado, de conformidad con los precios o tarifas establecidas.
- b) Responder por la utilización de los servicios por parte de todas las personas que tienen acceso al mismo, en sus instalaciones o que hacen uso del servicio bajo su supervisión o control.
- c) No causar interferencias perjudiciales a operaciones debidamente autorizadas.
- d) Proporcionar información fidedigna y susceptible de verificación a la ECA;
- e) Mantener el control y la reserva del método de creación de su firma digital para evitar el uso no autorizado;
- f) Observar las condiciones establecidas por la ECA para la utilización del certificado digital y la generación de la firma digital;
- g) Notificar oportunamente a la ECA que los datos de creación de su firma digital han sido conocidos por terceros no autorizados y que podría ser indebidamente utilizada, en este caso deberá solicitar la baja de su certificado digital;
- h) Actuar con diligencia y tomar medidas de seguridad necesarias para mantener los datos de generación de la firma digital bajo su estricto control, evitando la utilización no autorizada del certificado digital;
- i) Comunicar a la ECA cuando exista el riesgo de que los datos de su firma digital sean de conocimiento no autorizado de terceros, por el signatario y pueda ser utilizada indebidamente;

DECIMO PRIMERO.- ATENCION DE CONSULTAS, RECLAMACIONES Y EMERGENCIAS Y/O SERVICIOS DE INFORMACION Y ASISTENCIA.-

De acuerdo a lo establecido en el Reglamento de la Ley de Procedimiento Administrativo para el sistema de Regulación Sectorial aprobado en el Decreto Supremo 27172, el usuario tiene derecho a recibir por parte de la TSA, a través de sus oficinas o agentes de registro la debida atención y procesamiento de sus reclamaciones por cualquier deficiencia en la prestación del servicio.

DIGICERT S.R.L atenderá las consultas referentes a los servicios que presta en la cuenta de correo electrónico soporte@digicert.bo, y sistema de consultas establecidos en el sitio web <http://www.digicert.bo>.

Las consultas serán atendidas de Lunes a Viernes, de 08:30 a 12:00 y de 14:30 a 19:00.

11.1.- PROCEDIMIENTO DE RECLAMACIONES.-

11.2.1.- RECLAMACIÓN DIRECTA.-

El USUARIO tiene el derecho de recibir por parte de la TSA o AR, a través de las Oficinas definidas para la otorgación del servicio, la debida atención y procesamiento de sus reclamaciones por cualquier deficiencia en la prestación del servicio.

El /USUARIO o tercero por él debidamente acreditado, previa identificación, presentará su reclamación, en una primera instancia ante la TSA o AR.

En primera instancia, la Reclamación Directa será presentada en medio escrito, en un lapso no mayor a 30 días calendario contados después del día del hecho que motivo la reclamación.

La TSA o AR resolverá la Reclamación, en un lapso no mayor a 5 días hábiles contados desde el día siguiente de la presentación de su Reclamación. En caso de que la ECA o AR resuelva procedente su Reclamación, adoptará las medidas necesarias para evitarle perjuicios, en un plazo no mayor a 2 días hábiles contados después de la emisión de su pronunciamiento. En caso de que la TSA o AR resuelva improcedente su Reclamación o no la resuelva dentro el plazo de 5 días establecidos, usted podrá presentar una Reclamación Administrativa ante la ATT.

11.2.2.- RECLAMACIÓN ADMINISTRATIVA.-

El signatario y/o usuario presentará la Reclamación Administrativa de manera escrita, indistintamente en cualquier oficina de la TSA o AR o directamente en la oficina de la ATT, acreditando que con anterioridad realizó la reclamación directa o, en su defecto, expresando las razones por las que realiza su reclamación en esta instancia

DECIMA SEGUNDA.- MEDIDAS PARA SALVAGUARDAR LA INVOLABILIDAD DE LAS TELECOMUNICACIONES Y PROTECCION DE LA INFORMACION.-

En el marco de lo establecido en la Constitución Política del Estado, la TSA garantiza la inviolabilidad y secreto de las comunicaciones, al igual que la protección de los datos personales y la intimidad de usuarias o usuarios, salvo los contemplados en guías telefónicas, facturas y otros establecidos por norma.

DECIMO TERCERA.- CAMBIO O MODIFICACIONES EN LA LEY O REGLAMENTOS DE TELECOMUNICACIONES.-

Los presentes Términos y Condiciones se encuentran enmarcados en la Ley General de Telecomunicaciones y sus Reglamentos vigentes. Cualquier modificación futura a estas disposiciones legales será de aplicación inmediata en lo concerniente a los Términos y Condiciones.