

DOCUMENTO				
TERMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIOS				
Código	CON-ECA-04	Revisión	0	Página 1 de 13

TERMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO CON LOS SUSCRIPTORES

CERTIFICACIONES DIGITALES DIGICERT S.R.L. - DIGICERT S.R.L

- 1. DESCRIPCION DEL SERVICIO Y ASPECTOS ASOCIADOS.-** la prestación de servicios como Entidad Certificadora Autorizada Privada, permite otorgar certificados de firma digital, a empresas pequeñas, medianas y grandes y/o comerciantes privados, para que puedan desarrollar sus actividades comerciales en formato digital y de esta manera, contribuir al Estado Plurinacional de Bolivia para incorporarlas a la era digital en el marco del Gobierno Electrónico.
- Los tipos de certificados previstos en la normativa que serían emitidos por Certificaciones Digitales Digicert S.R.L serán:

TIPO DE CERTIFICADO	ALCANCE	Duración
Persona natural	Firma de documentos, protección de correo electrónico, autenticación en sitio web, firma de código informático. Este certificado es para uso exclusivo de ciudadanos de Bolivia.	1 año
Persona jurídica	En representación de una persona jurídica: firma de documentos, protección de correo electrónico, autenticación en sitio web, firma de código informático.	1 año

Certificaciones Digitales Digicert S.R.L proveerá los siguientes servicios referentes al ciclo de vida de los certificados:

- Emisión de certificados
- Renovación de certificados
- Revocación de certificados
- Suspensión de certificados

Además, Certificaciones Digitales Digicert S.R.L proveerá de los siguientes servicios asociados a la gestión de certificados:

- Servicio de Lista de Revocación (CRL)
- Servicio de OSCP para la verificación de certificados

Los servicios asociados a la Agencia de Registro (AR) serán tercerizados con Fundempresa y su red de oficinas que le proveerán un alcance Nacional.

DOCUMENTO				
TERMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIOS				
Código	CON-ECA-04	Revisión	0	Página 2 de 13

2. MODALIDADES DE PRESTACION DEL SERVICIO.- en Virtud del Decreto supremo 1793 en su artículo 41 (Servicio de Certificación Digital), el alcance del servicio a prestar por la Entidad Certificadora Autorizada es:

2.1. **Servicio de Certificación Digital.-** Consiste en emitir, revocar y administrar los certificados digitales utilizados para generar firmas digitales.

2.2. **Servicio de Registro.-** Comprobar y validar la identidad del solicitante de un certificado digital y otras funciones relacionadas al proceso de expedición y manejo de certificados digitales.

2.3. **Otros servicios** relacionados a la certificación digital.

2.4. **Validez jurídica y probatoria.-** En virtud del artículo 78 de la Ley 164/11, tienen validez jurídica y probatoria:

- el acto o negocio jurídico realizado por persona natural o jurídica en documento digital y aprobado por las partes a través de firma digital, celebrado por medio electrónico u otro de mayor avance tecnológico.
- El mensaje electrónico de Datos.
- Firma Digital.

2.5. **Exclusiones.-** En virtud del artículo 79 de la Ley 164/11, se exceptúan los siguientes actos o hechos jurídicos de su celebración por medios electrónicos:

- Los actos propios del derecho de familia
- Los actos en que la Ley requiera la concurrencia física de alguna de las partes
- Los actos o negocios jurídicos señalados en la Ley que, para su validez o producción de determinados efectos, requieran de documento físico o por acuerdo expreso entre partes.

2.6. **Funciones del certificado digital.-** Las funciones del certificado de firma digital permite al suscriptor:

- Acreditar la identidad del titular de la firma digital
- Legítima la autoría de la firma digital
- Vincula un documento digital o mensaje electrónico de datos con la firma digital y la persona
- Garantiza la integridad del documento digital o mensaje electrónico.

3. REQUISITOS TECNICOS NECESARIOS PARA ACCEDER AL SERVICIO.- Los requisitos técnicos para acceder al servicio de certificados de firma digital son:

- Llenar un formulario de solicitud ya sea de manera presencial en cualquier de las oficinas habilitadas a nivel nacional o a través de la Web habilitando un usuario/password en el portal www.digicert.bo.
- Realizar el pago según la tarifa correspondiente.
- Presentarse personalmente en cualquiera de las oficinas, para la validación de la identidad del titular a través del proceso de validación correspondiente.
- Contar con un Dispositivo que permita firmar un documento al signatario, donde sean almacenados y custodiados el certificado digital y su clave privada (Token

DOCUMENTO				
TERMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIOS				
Código	CON-ECA-04	Revisión	0	Página 3 de 13

o smart cards u otro) que cumpla con el estándar FIPS 140-2 – Personas Naturales, Personas Jurídicas y Cargos Públicos.

- Con un Software, que cumpla con los requerimientos y niveles de seguridad establecidos en la normativa vigente.
- El usuario deberá crear su par de claves y enviar su clave pública a través de su cuenta de usuario en el sistema. Si el usuario no supiera como realizar la operación, Digicert le proporcionará soporte técnico necesario.

- 4. HABILITACION Y PLAZO PARA ACCEDER AL SERVICIO.-** Una vez cumplido con los requisitos antes mencionado, Digicert otorgará y habilitará el servicio de la firma digital en un plazo de 24 horas.

La habilitación del servicio, comprende una secuencia de acciones que van desde la validación de los datos del titular a cargo del oficial de Registro (OR), hasta el envío del certificado vía correo electrónico al usuario, quien posteriormente, deberá generar la llave pública y enviarla a Digicert, según el siguiente detalle:

1. Llenado del Formulario de solicitud (presencial o Web)
2. Se realiza el pago del servicio según tarifa correspondiente (diversos medios de pagos)
3. Se verifica los Documentos presentados
4. Se Valida Identidad del Titular
5. Se genera las claves
6. Se ingresa un PIN de control (cliente)
7. Se genera el CSR
8. Se remite la Solicitud a la ECA
9. Se verifica nuevamente la solicitud
10. Se genera el certificado
11. Se agrega a la lista de certificados
12. Se notifica al cliente mediante correo electrónico
13. Se carga el certificado al dispositivo correspondiente(en el cliente)

- 5. TARIFAS.-** La estructura Tarifaria vigente para el servicio de Certificados de Firma Digital aprobada es:

Tipo de Certificado	Precio en Bs.
Persona Juridica	370,00
Persona Natural	195,00

- 6. OBTENCION, SUSPENSIÓN, REVOCACIÓN, VIGENCIA Y CONSERVACIÓN DEL CERTIFICADO DIGITAL:**

DOCUMENTO				
TERMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIOS				
Código	CON-ECA-04	Revisión	0	Página 4 de 13

- 6.1. Certificados digitales deben ser emitidos por una entidad certificadora autorizada, **CERTIFICACIONES DIGITALES DIGICERT S.R.L**, que se emiten a personas ("Suscriptor"), suministrando confianza respecto de su identidad, sobre la base de la presencia física del "Suscriptor" ante **CERTIFICACIONES DIGITALES DIGICERT S.R.L**, respondiendo a formatos y estándares reconocidos internacionalmente y fijados por la ATT, contener como mínimo los datos que permitan identificar a su titular, a la entidad certificadora que lo emitió, su periodo de vigencia y contemplar la información necesaria para la verificación de la firma digital.
- 6.2. Los Certificados suministrados son emitidos dentro de la normativa vigente, que deberá regirse a lo establecido en el Reglamento para el Desarrollo de las TIC a Ley 164, aprobado mediante D.S. N° 1793/13 en los siguientes artículos: 28, 29,30,31 y 32.
- 6.3. El formato de los Certificados digitales sigue los lineamientos del Estándar ITU X.509 en todos los aspectos relativos al formato, codificación, contenidos e interpretación. Se adhiere en consiguiente al RFC 5280

6.4. PROCESAMIENTO DE LA SOLICITUD DE CERTIFICADO DEL SUSCRIPTOR

- 6.4.1. Para la obtención del certificado digital, las entidades certificadoras deberán suscribir convenio de partes o contratos de prestación de servicios con los usuarios, de acuerdo con los términos y condiciones de esta prestación, previamente aprobados por la ATT.
- 6.4.2. Los requisitos mínimos para la obtención del Certificado Digital serán establecidos por la ATT mediante Resolución Administrativa, de acuerdo al tipo de Certificado.
Recibida la solicitud, **CERTIFICACIONES DIGITALES DIGICERT S.R.L** procederá a determinar la admisibilidad de la misma mediante la verificación de los antecedentes presentados, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes.
- 6.4.3. En caso de que **CERTIFICACIONES DIGITALES DIGICERT S.R.L** determine que el solicitante no cumple con los requisitos exigidos para la prestación del servicio, requerirá al interesado la presentación de documentación, técnica, legal o económica, adicional que requiera, otorgándole un plazo prudencial que no excederá de cinco (5) días hábiles, cumplido el mismo y no habiéndose recibido la documentación requerida la solicitud será rechazada.
- 6.4.4. Durante el proceso de autorización, **CERTIFICACIONES DIGITALES DIGICERT S.R.L** podrá realizar las inspecciones o verificaciones técnicas que considere necesarias.
- 6.4.5. Después que **CERTIFICACIONES DIGITALES DIGICERT S.R.L** haya recibido el pago correspondiente y haya completado los procedimientos de autenticación

DOCUMENTO				
TERMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIOS				
Código	CON-ECA-04	Revisión	0	Página 5 de 13

requeridos para el Certificado que el "Suscriptor" haya adquirido, **CERTIFICACIONES DIGITALES DIGICERT S.R.L** procesará la Solicitud de Certificado.

6.4.6. **CERTIFICACIONES DIGITALES DIGICERT S.R.L** notificará al "Suscriptor" si la Solicitud de Certificado ha sido aprobada o rechazada. Si la Solicitud de Certificado es aprobada, **CERTIFICACIONES DIGITALES DIGICERT S.R.L** emitirá un Certificado al "Suscriptor" para su utilización de conformidad con el contrato.

6.4.7. La utilización, por parte del "Suscriptor", de una clave de confirmación comunicada por **CERTIFICACIONES DIGITALES DIGICERT S.R.L** para retirar el Certificado o la instalación o utilización, de cualquier modo, del Certificado, es considerada la aceptación del Certificado por parte del "Suscriptor".

6.4.8. Después de haber retirado el "Suscriptor" el Certificado, o de alguna forma instalado el Certificado, el "Suscriptor" debe revisar la información contenida en el mismo antes de utilizarlo y notificar prontamente a **CERTIFICACIONES DIGITALES DIGICERT S.R.L** la existencia de cualquier error. Ante la recepción de dicha notificación, **CERTIFICACIONES DIGITALES DIGICERT S.R.L** puede revocar el Certificado y emitir un Certificado corregido.

6.5. USO DE LOS CERTIFICADOS

El uso de los certificados digitales y su información asociada está restringido a las condiciones de uso específicas y en particular su uso para certificar a otros individuos u objetos o relacionarse con certificadoras que no tengan acuerdo de interoperabilidad vigente con **CERTIFICACIONES DIGITALES DIGICERT S.R.L**, será de exclusiva y total responsabilidad del "Suscriptor"

6.6. **SUSPENSION DE LA VIGENCIA:** La vigencia de un certificado digital tendrá una vigencia de (UN año (1) para persona natural y) DOS (2) años para persona jurídica, contados a partir de la fecha de emisión del mismo. La misma será suspendida por **CERTIFICACIONES DIGITALES DIGICERT S.R.L** cuando se verifique alguna de las siguientes circunstancias:

6.6.1. A solicitud del titular del certificado, debidamente comunicada a **CERTIFICACIONES DIGITALES DIGICERT S.R.L**

6.6.2. Decisión de **CERTIFICACIONES DIGITALES DIGICERT S.R.L** en virtud de razones técnicas, previa comunicación a los signatarios;

6.6.3. Por orden o decisión judicial debidamente fundamentada que determine la suspensión provisional de la vigencia del certificado digital.

6.6.4. En mérito a la suspensión de la vigencia, cesan de forma temporal los efectos jurídicos del certificado digital conforme a los usos que le son propios e impide el uso legítimo del mismo por parte del titular.

DOCUMENTO				
TERMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIOS				
Código	CON-ECA-04	Revisión	0	Página 6 de 13

6.6.5. La suspensión de la vigencia del certificado digital será levantada por cualquiera de las siguientes causas:

6.6.5.1. A requerimiento del titular del certificado digital, cuando la suspensión haya sido solicitada por éste;

6.6.5.2. Cesación de las causas técnicas que motivaron la suspensión a criterio de **CERTIFICACIONES DIGITALES DIGICERT S.R.L.**

6.6.6. Por orden o decisión judicial debidamente fundamentada que determine el cese de la suspensión de la vigencia del certificado digital.

6.6.7. En las situaciones descritas en el Parágrafo anterior, **CERTIFICACIONES DIGITALES DIGICERT S.R.L.** tiene la obligación de habilitar de inmediato el certificado digital de que se trate.

6.6.8. La suspensión de un certificado digital, no producirá, por si sola, la invalidez jurídica de los actos que al amparo de dicho certificado se hayan realizado con anterioridad.

La vigencia de los certificados de firma digital emitidos con relación al ejercicio de cargos públicos no será superior a los dos (2) años y no deberá exceder el tiempo de duración de dicho cargo público a menos que exista prórrogas de funciones en las instituciones, debiendo todo cambio en el cargo, ser comunicado a la entidad certificadora pública inmediatamente.

6.7. **REVOCACIÓN DE UN CERTIFICADO DIGITAL:** Un certificado digital será revocado por **CERTIFICACIONES DIGITALES DIGICERT S.R.L.** en los siguientes casos:

6.7.1. A solicitud de su titular, debidamente comunicada a la entidad certificadora;

6.7.2. Por fallecimiento del titular del certificado;

6.7.3. Por disolución o quiebra de la persona jurídica titular del certificado digital, a partir de la comunicación oficial recibida por la entidad certificadora;

6.7.4. Sentencia condenatoria ejecutoriada en contra del titular del certificado digital, por la comisión de delitos en los que se haya utilizado como instrumento la firma digital;

6.7.5. Sentencia judicial que declare la ausencia o interdicción del titular del certificado digital;

6.7.6. Por requerimiento de autoridad competente conforme a Ley;

6.7.7. Cuando se corrobore que el titular del certificado digital no ha custodiado adecuadamente los mecanismos de seguridad, propios del funcionamiento del sistema de certificación, que le proporcione la entidad certificadora autorizada;

6.7.8. De comprobarse por parte de la ATT, que se han producido vulneraciones técnicas del sistema de seguridad de la entidad certificadora que afecte la prestación de servicios de certificación digital;

6.7.9. Por incumplimiento de las causas pactadas entre la entidad certificadora con el titular del certificado digital.

6.7.10. La revocación del certificado digital no exime a su titular del cumplimiento de las obligaciones contraídas durante la vigencia del certificado.

DOCUMENTO				
TERMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIOS				
Código	CON-ECA-04	Revisión	0	Página 7 de 13

6.8. CONSERVACION:

6.8.1. La conservación de la información contenida en un mensaje electrónico de datos o documento digital ambos con firma digital, deberá cumplir las siguientes condiciones:

6.8.1.1. Estar en el formato original con el que haya sido generado, enviado o recibido, demostrando su integridad, la identidad del generador del mensaje electrónico de datos o documento digital, su origen, fecha, hora de creación, destino y otros;

6.8.1.2. Ser accesible y disponible para posteriores consultas a requerimiento de autoridad competente;

6.8.1.3. Ser conservada de acuerdo a la naturaleza del mensaje electrónico de datos o documento digital y la normativa vigente.

6.8.2. Para la conservación de la información contenida en mensajes electrónicos de datos o documentos digitales, la entidad certificadora podrá utilizar el servicio de terceros, siempre y cuando se garantice la integridad de los mismos.

6.8.3. La información que tenga por única finalidad hacer conocer el envío o recepción de un mensaje electrónico de datos o documento digital está exenta de la obligación de conservarse.

6.8.4. La ATT, mediante Resolución Administrativa determinará el procedimiento y las condiciones que deberán cumplir las entidades certificadoras para la conservación de los documentos físicos y digitalizados, asegurando el almacenamiento de los mismos en servidores ubicados en el territorio y bajo la legislación del Estado Plurinacional de Bolivia.

7. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS TITULARES DEL CERTIFICADO DIGITAL.- Los Derechos y Obligaciones de los titulares del Certificado Digital deberá regirse a lo establecido en los siguientes artículos: Artículos 54 y 55 de la Ley 164 y los artículos 52, 53, 54, 55 de su Reglamento.

7.1. **TITULAR DEL CERTIFICADO DIGITAL.** Son titulares de la firma digital y del certificado digital las personas naturales y las personas jurídicas a través de sus representantes legales, que han solicitado por sí y para sí una certificación que acredite su firma digital.

7.2. RESPONSABILIDAD DEL TITULAR

7.2.1. El titular será responsable por la falsedad, error u omisión en la información proporcionada a la entidad de certificación y por el incumplimiento de sus obligaciones como titular.

7.2.2. Los datos de creación de la firma digital vinculado a cada certificado digital de una persona jurídica, será responsabilidad del representante legal, cuya identificación se incluirá en el certificado digital.

7.2.3. El documento con firma digital le otorga a su titular la responsabilidad sobre los efectos jurídicos generados por la utilización del mismo.

DOCUMENTO				
TERMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIOS				
Código	CON-ECA-04	Revisión	0	Página 8 de 13

7.3. DERECHOS DEL TITULAR DEL CERTIFICADO

El titular del certificado digital tiene los siguientes derechos:

- 7.3.1.A ser informado por **CERTIFICACIONES DIGITALES DIGICERT S.R.L.**, de las características generales, de los procedimientos de creación y verificación de firma digital, así como de las reglas sobre prácticas de certificación y toda información generada que guarde relación con la prestación del servicio con carácter previo al inicio del mismo, así como de toda modificación posterior;
- 7.3.2.A la confidencialidad de la información proporcionada a **CERTIFICACIONES DIGITALES DIGICERT S.R.L.**
- 7.3.3.A recibir información de las características generales del servicio, con carácter previo al inicio de la prestación del mismo;
- 7.3.4.A ser informado, antes de la suscripción del contrato para la emisión de certificados digitales, acerca del precio de los servicios de certificación, incluyendo cargos adicionales y formas de pago, de las condiciones precisas para la utilización del certificado, de las limitaciones de uso, de los procedimientos de reclamación y de resolución de litigios previstos en las leyes o los que se acordaren;
- 7.3.5.A que **CERTIFICACIONES DIGITALES DIGICERT S.R.L.** le proporcione la información sobre su domicilio legal en el país y sobre todos los medios a los que el titular pueda acudir para solicitar aclaraciones, dar cuenta del mal funcionamiento del servicio contratado, o la forma en que presentará sus reclamos;
- 7.3.6.A ser informado, al menos con dos (2) meses de anticipación, por **CERTIFICACIONES DIGITALES DIGICERT S.R.L.** del cese de sus actividades, con el fin de hacer valer su aceptación u oposición al traspaso de los datos de sus certificados a otra entidad certificadora.
- 7.3.7.Acceder a información clara, precisa, cierta, completa, oportuna y gratuita acerca de los servicios a ser proporcionada por **CERTIFICACIONES DIGITALES DIGICERT S.R.L.**
- 7.3.8.Exigir respeto a la privacidad e inviolabilidad de sus comunicaciones, salvo aquellos casos expresamente señalados por la Constitución Política del Estado y la Ley.
- 7.3.9.Conocer los indicadores de calidad de prestación de los servicios al público de los proveedores de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación.
- 7.3.10. Acceder gratuitamente a las guías telefónicas a nivel nacional y a un servicio nacional gratuito de información de voz, sobre sus contenidos.
- 7.3.11. Solicitar la exclusión, sin costo alguno, de las guías de usuarias o usuarios disponibles al público, ya sean impresas o electrónicas. El Suscriptor podrá decidir cuáles datos personales se incluyen, así como comprobarlos, corregirlos o suprimirlos.
- 7.3.12. Ser informado por **CERTIFICACIONES DIGITALES DIGICERT S.R.L.** oportunamente, cuando se produzca un cambio de los precios, las tarifas o los planes contratados previamente.
- 7.3.13. Recibir el reintegro o devolución de montos que resulten a su favor por errores de facturación o deficiencias

DOCUMENTO				
TERMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIOS				
Código	CON-ECA-04	Revisión	0	Página 9 de 13

7.3.14. Reclamar ante **CERTIFICACIONES DIGITALES DIGICERT S.R.L.** y acudir ante las autoridades competentes en aquellos casos que el Suscriptor considere vulnerados sus derechos, mereciendo atención oportuna.

7.3.15. Otros que se deriven de la aplicación de la Constitución Política del Estado, Tratados Internacionales, las leyes y demás normas aplicables.

7.4. **OBLIGACIONES DEL TITULAR DEL CERTIFICADO:**

El titular de la firma digital mediante el certificado digital correspondiente tiene las siguientes obligaciones:

7.4.1. Proporcionar información fidedigna y susceptible de verificación a la entidad certificadora;

7.4.2. Mantener el control y la reserva del método de creación de su firma digital para evitar el uso no autorizado;

7.4.3. Observar las condiciones establecidas por la entidad certificadora para la utilización del certificado digital y la generación de la firma digital;

7.4.4. Notificar oportunamente a la certificadora 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; e. 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;

7.4.5. Comunicar a **CERTIFICACIONES DIGITALES DIGICERT S.R.L.**, cuando exista el riesgo de que los datos de su firma digital sean de conocimiento no autorizado de terceros, por el titular y pueda ser utilizada indebidamente;

7.4.6. No utilizar los datos de creación de firma digital cuando haya expirado el período de validez del certificado digital; o la entidad de certificación le notifique la suspensión de su vigencia o la conclusión de su validez.

7.4.7. El incumplimiento de las obligaciones antes detalladas, hará responsable al titular de la firma digital de las consecuencias generadas por el uso indebido de su firma digital.

7.4.8. Acceder a información clara, precisa, cierta, completa, oportuna y gratuita acerca de los servicios a ser proporcionada por **CERTIFICACIONES DIGITALES DIGICERT S.R.L.**

7.4.9. Exigir respeto a la privacidad e inviolabilidad de sus comunicaciones, salvo aquellos casos expresamente señalados por la Constitución Política del Estado y la Ley.

7.4.10. Ser informado por **CERTIFICACIONES DIGITALES DIGICERT S.R.L.** oportunamente, cuando se produzca un cambio de los precios, las tarifas o los planes contratados previamente.

DOCUMENTO				
TERMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIOS				
Código	CON-ECA-04	Revisión	0	Página 10 de 13

- 7.4.11. Recibir el reintegro o devolución de montos que resulten a su favor por errores de facturación o deficiencias
- 7.4.12. Reclamar ante **CERTIFICACIONES DIGITALES DIGICERT S.R.L.** y acudir ante las autoridades competentes en aquellos casos que el Suscriptor considere vulnerados sus derechos, mereciendo atención oportuna.
- 7.4.13. Pagar sus facturas por los servicios recibidos, de conformidad con los precios o tarifas establecidas.
- 7.4.14. Cumplir con las instrucciones y planes que emita la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes en casos de emergencia y seguridad del Estado
- 7.4.15. Otros que se deriven de la aplicación de la Constitución Política del Estado, Tratados Internacionales, las leyes y demás normas aplicables.

8. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE CERTIFICACIONES DIGITALES DIGICERT S.R.L: DIGICERT S.R.L: Para garantizar la publicidad, seguridad, integridad y eficacia de la firma y certificado digital, deberá regirse a lo establecido en los siguientes artículos: Artículos 58 y 59 de la Ley 164 y los artículos 43 al 46 y 56 de su Reglamento.

- 8.1. Cumplir con la normativa vigente y los estándares técnicos emitidos por la ATT ;
- 8.2. Desarrollar y actualizar los procedimientos de servicios de certificación digital, en función a las técnicas y métodos de protección de la información y lineamientos establecidos por la ATT;
- 8.3. Informar a los usuarios de las condiciones de emisión, validación, renovación, baja, suspensión, tarifas y uso acordadas de sus certificados digitales a través de una lista que deberá ser publicada en su sitio web entre otros medios;
- 8.4. Mantener el control, reserva y cuidado de la clave privada que emplea para firmar digitalmente los certificados digitales que emite. Cualquier anomalía que pueda comprometer su confidencialidad deberá ser comunicada inmediatamente a la ATT;
- 8.5. Mantener el control, reserva y cuidado sobre la clave pública que le es confiada por el signatario;
- 8.6. Mantener un sistema de información de acceso libre, permanente y actualizado donde se publiquen los procedimientos de certificación digital, así como los certificados digitales emitidos consignando, su número único de serie, su fecha de emisión, vigencia y restricciones aplicables, así como el detalle de los certificados digitales suspendidos y revocados;
- 8.7. **CERTIFICACIONES DIGITALES DIGICERT S.R.L:** que deriva de la certificadora raíz (ATT) deberán mantener un sistema de información con las mismas características mencionadas en el punto anterior, ubicado en territorio y bajo legislación del Estado Plurinacional de Bolivia;
- 8.8. Revocar el certificado digital al producirse alguna de las causales establecidas en el presente Reglamento. Las causales y condiciones bajo las cuales deba efectuarse la revocatoria deben ser estipuladas en los contratos de los titulares;
- 8.9. Mantener la confidencialidad de la información proporcionada por los titulares de certificados digitales limitando su empleo a las necesidades propias del servicio de certificación, salvo orden judicial o solicitud del titular del certificado

DOCUMENTO				
TERMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIOS				
Código	CON-ECA-04	Revisión	0	Página 11 de 13

digital, según sea el caso;

- 8.10. 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;
 - 8.11. 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;
 - 8.12. Mantener domicilio legal en el territorio del Estado Plurinacional de Bolivia;
 - 8.13. Notificar a la ATT cualquier cambio en la personería jurídica, accionar comercial, o cualquier cambio administrativo, dirección, teléfonos o correo electrónico;
 - 8.14. Verificar toda la información proporcionada por el solicitante del servicio, bajo su exclusiva responsabilidad;
 - 8.15. Contar con personal profesional, técnico y administrativo con conocimiento especializado en la materia;
 - 8.16. Contar con plataformas tecnológicas de alta disponibilidad, que garanticen mantener la integridad de la información de los certificados y firmas digitales emitidos que administra.
 - 8.17. **CERTIFICACIONES DIGITALES DIGICERT S.R.L.** deberá obtener y mantener vigente una boleta de garantía de cumplimiento de contrato, por el siete por ciento (7%) de sus ingresos brutos de la gestión inmediata anterior, o sobre sus proyecciones para el primer año, que respalde su actividad durante la vigencia de la autorización para prestación de servicios de certificación digital.
 - 8.18. **CERTIFICACIONES DIGITALES DIGICERT S.R.L.** podrán ser sometidas a inspecciones o auditorías técnicas por la ATT, podrá implementar el sistema de auditoría, que debe como mínimo evaluar la confiabilidad y calidad de los sistemas utilizados, el cumplimiento de los estándares nacionales e internacionales sobre certificación y firma digital, la integridad, confidencialidad y disponibilidad de los datos, como así también el cumplimiento de las políticas de certificación definidas por la autoridad, su declaración de prácticas de certificación y los planes de seguridad y de contingencia aprobados.
- 9. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE CERTIFICACIONES DIGITALES DIGICERT S.R.L. ANTE TERCEROS**
- 9.1. **CERTIFICACIONES DIGITALES DIGICERT S.R.L.** será responsable por la emisión de certificados digitales con errores y omisiones que causen perjuicio a sus signatarios.
 - 9.2. **CERTIFICACIONES DIGITALES DIGICERT S.R.L.** deberán 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.
 - 9.3. **CERTIFICACIONES DIGITALES DIGICERT S.R.L.** 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.
 - 9.4. **CERTIFICACIONES DIGITALES DIGICERT S.R.L.** deberá responder 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.

DOCUMENTO				
TERMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIOS				
Código	CON-ECA-04	Revisión	0	Página 12 de 13

10. ATENCIÓN DE CONSULTAS, RECLAMACIONES Y EMERGENCIAS Y/O SERVICIOS DE INFORMACION Y ASISTENCIA:

Se establecen los lineamientos conforme a lo establecido en el Reglamento de la Ley de Procedimiento Administrativo para el Sistema de Regulación Sectorial aprobado mediante D.S. N° 27172.

Reclamar ante **CERTIFICACIONES DIGITALES DIGICERT S.R.L.** y acudir ante las autoridades competentes en aquellos casos que el Suscriptor considere vulnerados sus derechos, mereciendo atención oportuna.

El SUSCRIPTOR tiene el derecho de recibir por parte de **CERTIFICACIONES DIGITALES DIGICERT S.R.L.**, a través de su Oficina de Atención al Consumidor – ODECO, la debida atención y procesamiento de sus reclamaciones por cualquier deficiencia en la prestación del servicio. Asimismo puede solicitar la devolución de los importes indebidamente pagados y la reparación o reposición de los equipos dañados, según corresponda.

A dicho efecto, en todos aquellos lugares donde preste servicio, debe contar con una ODECO.

La ATT podrá emitir instructivos para la eficiente y eficaz atención de reclamaciones y reglamentar el funcionamiento y procedimientos internos de las ODECOS.

10.1. RECLAMACION DIRECTA.

10.1.1. El SUSCRIPTOR previa identificación, presentará su reclamación, en una primera instancia ante **CERTIFICACIONES DIGITALES DIGICERT S.R.L.**,

10.1.2. La reclamación será presentada en forma escrita o verbal, gratuita, por cualquier medio de comunicación, dentro de los veinte (20) días del conocimiento del hecho, acto u omisión que la motiva.

10.2. INDIVIDUALIZACION DE RECLAMACIONES.

10.2.1. **CERTIFICACIONES DIGITALES DIGICERT S.R.L.**, registrará e individualizará la reclamación asignándole un número correlativo que será puesto en conocimiento de quien presentó la reclamación.

10.2.2. **CERTIFICACIONES DIGITALES DIGICERT S.R.L.**, llevará un registro de todas las reclamaciones presentadas en el formato aprobado y habilitado por la Autoridad, que mantendrá a disposición de los usuarios y de la ATT.

10.3. PLAZO. CERTIFICACIONES DIGITALES DIGICERT S.R.L.- resolverá la reclamación en el plazo establecido en las normas vigentes para el Sistema de Regulación Sectorial - SIRESE; a falta de éste:

10.3.1. A los tres (3) días de su recepción, en casos de interrupción del servicio o de alteraciones graves derivadas de su prestación; o A los quince (15) días en los demás casos.

10.4. PRONUNCIAMIENTO.

CERTIFICACIONES DIGITALES DIGICERT S.R.L se pronunciará por la procedencia o improcedencia de la reclamación, dejando constancia escrita de su decisión. Si decide la procedencia de la reclamación adoptará todas las medidas necesarias destinadas a evitar perjuicios a los usuarios. La decisión deberá cumplirse en un

DOCUMENTO				
TERMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIOS				
Código	CON-ECA-04	Revisión	0	Página 13 de 13

plazo máximo de veinte (20) días.

CERTIFICACIONES DIGITALES DIGICERT S.R.L comunicará al reclamante la resolución que decide la reclamación dentro de los cinco (5) días siguientes a su pronunciamiento, informando al reclamante, en caso de ser improcedente su reclamación, sobre su derecho a presentar ante la correspondiente Autoridad la Reclamación Administrativa en el plazo de quince (15) días.

El usuario presentará su reclamación de manera escrita o verbal, por cualquier medio de comunicación, acreditando que con anterioridad realizó la reclamación directa podrá acompañar las pruebas documentales.

CERTIFICACIONES DIGITALES DIGICERT S.R.L presentará su reclamación a la Autoridad competente en forma escrita y fundamentada, acompañando la prueba documental de que intentare valerse y ofreciendo la restante., conforme lo establecen los artículos 69 al 74 del Reglamento de la Ley de Procedimiento Administrativo para el Sistema de Regulación Sectorial aprobado mediante D.S. N° 27172.

11. MEDIDAS PARA SALVAGUARDAR LA INVOLABILIDAD DE LAS TELECOMUNICACIONES Y PROTECCION DE LA INFORMACIÓN:

En el marco de lo establecido en la Constitución Política del Estado, los operadores de redes públicas y proveedores de servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación, deben garantizar 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.

12. CAMBIO O MODIFICACIONES EN LA LEY O REGLAMENTOS DE TELECOMUNICACIONES:

Los Términos y Condiciones están enmarcados en la Ley de Telecomunicaciones y sus Reglamentos vigentes; sin embargo cualquier modificación futura a estas disposiciones legales será de aplicación inmediata en lo concerniente a los Términos y Condiciones.