



www.factorymail.es • eIDAS

PSC 01.00.00 – Política y declaración de prácticas de prestación del servicio de entrega electrónica certificada

www.factorymail.es es una plataforma propiedad de FACTORYNET AUGUSTA, S.L., domiciliada en la c/ Velázquez, nº 10, 1ª Planta, 28001 Madrid (España)
Toda la información material que contiene este documento es confidencial y propiedad de FACTORYNET AUGUSTA, S.L.

Control de documentación

Descripción

Este documento tiene por objeto describir el cumplimiento respecto a la finalidad y contenidos, con lo establecido por las normas **ETSI EN 319 401** *General Policy Requirements for Trust Service Providers* y **ETSI EN 319 521** *Policy and security requirements for Electronic Registered Delivery Service Providers* así como los aspectos técnicos del servicio de entrega electrónica certificada prevenidos en el artículo 44 del Reglamento eIDAS.

Histórico de documentación

Versión	Fecha	Autor	Descripción
1	29/04/2021	José María Marco	Versión inicial
2	15/12/2021	José María Marco	Cambio mantenimiento de documentos de 5 a 15 años, modificación apartado 1.3.3, 3.6.3, 3.4 proveedores, 4 Plan Cese.
3	27/01/2022	José María Marco	Modificación apartado 3.4 proveedores punto 6 y 7.
4	07/10/2022	José María Marco	Modificación del apartado 4. Plan de cese y terminación
5	10/11/2022	José María Marco	Modificación del apartado 4.
6	02/03/2023	José María Marco	Modificación apartado 0.
7	03/05/2023	José María Marco	Modificación apartado 2.4.1
8	10/03/2026	José María Marco	Creación punto 8 dentro del apartado 3.4 Obligaciones – Partes proveedoras

Clasificación y estatus del documento

Clasificación del documento:	Público
Estado del documento:	Aprobado

Documentos relacionados

Descripción

Índice de contenido

0 Introducción	4
1 Descripción de los Servicios	4
1.1 Alcance	4
1.2 Ámbito de aplicación	4
1.3 Gestión documental, validez y publicidad	5
1.3.1 Validez	5
1.3.2 Modificaciones	5
1.3.3 Publicidad	5
1.3.4 Datos de contacto	5
2 Políticas generales de los servicios de Factorymail	5
2.1 Estructura de Factorymail	5
2.1.1 Órgano de Administración de Políticas de Factorymail	5
2.2 Obligaciones	6
2.3 Responsabilidad de Factorymail	7
2.4 Datos personales y confidencialidad	7
2.4.1 Protección de datos de carácter personal	7
2.4.2 Información confidencial	7
2.4.3 Deber de secreto	8
2.5 Auditorias	8
2.6 Tarifas	8
2.7 Reclamaciones y jurisdicción.....	8
2.7.1 Comunicación de las reclamaciones	8
2.7.2 Jurisdicción	8
3 Política y declaración básica de prácticas para la prestación del servicio de entrega electrónica certificada	8
3.1 Declaración básica del servicio de entrega electrónica certificada	9
3.2 Comunidad de usuarios	10
3.3 Usos del servicio de entrega electrónica certificada	10
3.4 Obligaciones	11
3.5 Registro de información referente al servicio de entrega electrónica certificada	12
3.6 Prestación del servicio de entrega electrónica certificada	12
3.6.1 Acceso al servicio	12
3.6.2 Disponibilidad del servicio	12
3.6.3 Entrega electrónica certificada	12

3.7 Medidas de seguridad	13
4 Plan de Cese y Terminación.....	14

0 Introducción

FACTORYNET AUGUSTA S.L., en adelante factorymail o www.factorymail.es es una empresa dedicada a la prestación de servicios de entrega de comunicaciones certificadas como Prestador de Servicios Electrónicos de Confianza cualificados, bajo la denominación de Factorymail de conformidad con lo dispuesto en el Reglamento UE 910/2014 (de ahora en adelante, Reglamento eIDAS) 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 el que se deroga la Directiva 1999/93/CE con efectos del 1 de julio de 2016.

1 Descripción de los Servicios

La actividad de Factorymail se rige por lo establecido en el presente documento que cumple, en cuanto se refiere a la finalidad y contenidos, con lo establecido por las normas ETSI EN 319 401 *General Policy Requirements for Trust Service Providers* y ETSI EN 319 521 *Policy and security requirements for Electronic Registered Delivery Service Providers* así como los aspectos técnicos del servicio de entrega electrónica certificada previstos en el artículo 44 del Reglamento eIDAS.

Lo aquí dispuesto se aplica a todos los intervinientes en los servicios de Factorymail, incluyendo a las partes usuarias. Todos ellos deben conocer el contenido del presente documento para que puedan establecer su confianza en los servicios proporcionados por Factorymail y adecuar su actuación a lo dispuesto en el mismo.

Este documento podrá ser utilizado también por terceras entidades y organismos independientes para comprobar y certificar que Factorymail actúa conforme a las políticas y prácticas recogidas en el mismo.

A los efectos de esta política, Factorymail presta los siguientes servicios de confianza:

1. Servicio de entrega electrónica certificada
2. Servicios relativos a la entrega electrónica certificada
 - √ Identificación de remitidor y receptor
 - √ Registro y archivo de documentos electrónicos

1.1 Alcance

Este documento establece las reglas generales para la operación de Factorymail y la prestación de los distintos servicios, así como las condiciones de uso y las medidas de seguridad técnicas y organizativas implantadas por Factorymail.

1.2 Ámbito de aplicación

Los servicios de Factorymail se prestan con sujeción a la versión de este documento que se encuentre vigente en el momento en el que se hacen efectivos, siendo ésta la que determinará su validez y efectos.

1.3 Gestión documental, validez y publicidad

1.3.1 Validez

Únicamente el Órgano de Administración de Políticas tiene la capacidad para aprobar las Políticas y declaración de prácticas de Factorymail. Esta aprobación deberá constar de forma expresa.

Sin perjuicio de lo dispuesto para la modificación de las Políticas y declaración de prácticas y para el caso de cese de la actividad de Factorymail, el presente documento tiene validez indefinida.

La invalidez de una o más de las previsiones de estas Políticas y declaración de prácticas no afectará al resto del documento. En este caso se tendrán dichas previsiones por no puestas.

1.3.2 Modificaciones

Solo el Órgano de Administración de Políticas puede realizar y aprobar modificaciones de las Políticas y declaración de prácticas de Factorymail.

Se considerará que existe un cambio de versión cuando a juicio del Órgano de Administración de Políticas las modificaciones puedan afectar a la aceptabilidad de los servicios del Factorymail. En caso contrario se considerará que únicamente hay una nueva redacción de la misma versión.

1.3.3 Publicidad

Las Políticas y declaración de prácticas de Factorymail se publicarán inmediatamente desde el momento de su aprobación inicial y, en su caso, de su modificación. La dirección web (URL) para la publicación será: <https://www.burofax.eu/politicas-factorymail>.

Una modificación de esta política, será notificada a nuestros clientes, proveedores y terceros interesados del servicio en un plazo máximo de 48 horas laborables.

Cualquier tercero interesado puede suscribirse a nuestro portal de notificaciones de manera gratuita, para recibir las modificaciones de cualquier política o declaración, así como posibles incidencias en el sistema. URL de suscripción: <https://status.factorymail.es/>

1.3.4 Datos de contacto

FACTORYNET AUGUSTA S.L.
C/Velázquez nº 10, 1ª Planta
28001 Madrid (ESPAÑA)
info@factorymail.es

2 Políticas generales de los servicios de confianza de Factorymail

2.1 Estructura de Factorymail

2.1.1 Órgano de Administración de Políticas de Factorymail

El Órgano de Administración de Políticas es un comité de Factorymail que aprobará las presentes Políticas y declaración de prácticas, así como sus modificaciones. Todos los documentos de políticas y declaración de prácticas de Factorymail deben ser aprobados por el Órgano de Administración de Políticas.

El Órgano de Administración de Políticas es responsable de que la prestación de los servicios de Factorymail se ajuste a lo dispuesto en estas Políticas y declaración de prácticas y de asegurar la efectiva ejecución de los controles previstos. Asimismo, se encarga de la dirección, supervisión y control de la prestación de los servicios de Factorymail, de la operativa del servicio y de la correcta de lo establecido en el presente documento.

El Órgano de Administración de Políticas se encarga también de analizar los informes de las auditorías, totales o parciales, que se hagan de Factorymail y de sus servicios, así como de establecer y supervisar, en su caso, las acciones correctoras a ejecutar.

El Órgano de Administración de Políticas será nombrado y cesado por la dirección de Factorymail, mediante resolución expresa de la que deberá quedar constancia escrita.

2.2 Obligaciones

Por parte de Factorymail:

Factorymail asume la responsabilidad de que los servicios prestados por Factorymail se realizan de acuerdo con lo dispuesto en estas Políticas y declaración de prácticas, y del cumplimiento, tanto de los requisitos y controles establecidos en las mismas, como de las disposiciones legales que sean aplicables. En particular, asume las siguientes obligaciones:

1. Prestar los servicios de acuerdo con lo dispuesto en estas Políticas y declaración de prácticas;
2. Garantizar que las evidencias emitidas no contienen ningún dato erróneo o falso;
3. Utilizar tecnologías y equipos adecuados, y contar con personal con formación específica e informado de sus obligaciones;
4. Proporcionar acceso ininterrumpido a sus servicios, excepto en caso de interrupciones programadas o incidencias graves, o casos de caso fortuito o fuerza mayor;
5. Llevar a cabo las revisiones y auditorías precisas para asegurar el cumplimiento de la legislación aplicable, de las Políticas y declaración de prácticas y de la normativa interna;
6. Publicar en su web información sobre las incidencias que hayan podido afectar a los servicios de forma que sea posible conocer cuáles han sido, en su caso, las evidencias afectadas.

Por parte de los clientes/suscriptores de los servicios de Factorymail:

1. Utilizar medios adecuados para la solicitud de los servicios y, en su caso, para la obtención de las evidencias resultantes del mismo;
2. Conocer y aceptar las condiciones y limitaciones de utilización de las evidencias que se hayan establecido en la Política correspondiente;
3. Limitar y adecuar el uso de las evidencias resultantes del servicio a lo permitido por la Política que las regule;
4. No monitorizar la prestación de los servicios del Factorymail, ni manipularlos o alterar su correcto funcionamiento, ni realizar actos de ingeniería inversa sobre su implementación.
5. No confiar en las evidencias para usos distintos de los permitidos en la Política correspondiente.
6. Tener conocimiento de lo dispuesto en las presentes Políticas, aceptando y sujetándose a lo dispuesto en las mismas y, en particular, a las responsabilidades aplicables en la

aceptación y uso de los servicios del Factorymail y de las evidencias resultantes de los mismos.

7. Notificar cualquier hecho o situación anómala relativa a los servicios de Factorymail y/o a las evidencias emitidas, y que pueda ser considerado como causa de revocación de las mismas.

2.3 Responsabilidad de Factorymail

Factorymail sólo responderá en el caso de incumplimiento de las obligaciones contenidas en la legislación aplicable y en las presentes Políticas y declaración de prácticas.

Factorymail no asumirá responsabilidad alguna respecto a la utilización de las evidencias emitidas para cualquier uso no autorizado en las presentes Políticas y declaración de prácticas.

Factorymail no se responsabiliza del contenido de los documentos y datos a los que se apliquen sus servicios, y no responde de posibles daños y perjuicios en transacciones en las que se hayan utilizado.

Factorymail no representa en forma alguna a los firmantes, generadores de documentos ni partes usuarias de las evidencias que emite.

Factorymail no da ninguna garantía ni asume responsabilidad alguna, ante titulares de certificados o cualquier otra evidencia emitida ni ante las partes usuarias de las mismas, fuera de lo establecido en las presentes Políticas y declaración de prácticas.

Factorymail dispone de un seguro de responsabilidad civil, con una cobertura de un millón y medio de euros (1.500.000 €).

2.4 Datos personales y confidencialidad

2.4.1 Protección de datos de carácter personal

Factorymail aplica Reglamento de Protección de Datos (Reglamento UE 2016/679, de 27 de abril de 2016) y la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, y su normativa de desarrollo, garantizando las normas y procedimientos internos de Factorymail a la aplicación del nivel de seguridad exigido por esta normativa.

Cuando para la prestación de un determinado servicio sea necesario recabar datos personales del firmante no será necesario recabar consentimiento dado que la base de tratamiento será la propia relación contractual.

Los datos de carácter personal no serán comunicados a terceros sin el consentimiento expreso del titular, salvo en el supuesto de que una Ley lo autorice expresamente.

2.4.2 Información confidencial

Se considerará confidencial toda información que no sea declarada expresamente por Factorymail como pública. En particular, tiene carácter confidencial la siguiente información:

- √ Las claves privadas utilizadas por Factorymail y por sus administradores y operarios.
- √ La información sobre las operaciones que lleve a cabo Factorymail.

- √ La información sobre seguridad, control y procedimientos de auditoría.
- √ La información de carácter personal de los firmantes.

Se considerará información pública y por lo tanto accesible por terceros la contenida en las presentes Políticas y declaración de prácticas, y aquella otra que así sea declarada por Factorymail.

2.4.3 Deber de secreto

Todas las personas que tengan relación laboral o profesional con Factorymail están obligadas a guardar secreto de toda la información confidencial a la que tuvieran acceso en virtud de dicha relación. Factorymail les informará por escrito, al menos en el comienzo de la relación, guardando constancia de que dicha información ha sido recibida por el destinatario. Esta obligación persistirá una vez finalizada la vinculación con Factorymail.

2.5 Auditorías

Factorymail realizará auditorías del funcionamiento del Factorymail. Las auditorías deberán ser realizadas por un auditor independiente. Asimismo, se realizarán auditorías de los servicios de confianza de manera bianual.

En todas las auditorías se verificará, como mínimo, que las prácticas de Factorymail se ajustan a lo establecido en estas Políticas, a lo dispuesto por las autoridades administrativas y a lo establecido en la normativa vigente, así como que disponen de una metodología que garantiza la calidad de los servicios prestados.

2.6 Tarifas

Factorymail publicará en la página web las tarifas que aplica para la prestación de cada uno de sus servicios.

Factorymail no aplicará ninguna tarifa por el acceso a la información necesaria para verificar la validez las evidencias emitidas, ni a las presentes Políticas y declaración de prácticas, ni a la información que, en virtud de lo dispuesto en las mismas, deba hacerse pública.

2.7 Reclamaciones y jurisdicción

2.7.1 Comunicación de las reclamaciones

Cuando una parte usuaria tenga una reclamación respecto a los servicios de Factorymail deberá comunicársela por cualquiera de los medios de contacto indicados en el apartado 1.3.4 de este documento. Factorymail contestará a la reclamación en el plazo máximo de una semana.

2.7.2 Jurisdicción

Las partes usuarias de los servicios de Factorymail aceptan la jurisdicción de los juzgados y tribunales de Madrid para cualquier controversia que pudiera suscitarse en relación con la prestación de servicios por parte de Factorymail, con expresa renuncia de cualquier otro fuero que pudiera corresponderles. Si el usuario tuviera la consideración de consumidor se aplicará lo previsto en los tratados y convenios internacionales. Siempre se preferirá la resolución amistosa de controversias.

3 Política y declaración básica de prácticas para la prestación del servicio de entrega electrónica certificada

La presente Política regula la prestación del servicio de entrega electrónica certificada por Factorymail.

3.1 Declaración básica del servicio de entrega electrónica certificada

La Declaración básica del servicio de entrega electrónica certificada (EEC) de Factorymail recoge las condiciones y aspectos fundamentales del servicio que, junto a otras condiciones y aspectos más específicos, se recogen en este documento. En consecuencia, mediante la presente declaración básica, Factorymail afirma que:

Titularidad

EEC es un servicio del FACTORYNET AUGUSTA S.L., empresa cuyos datos de contacto se encuentran en el apartado 1.3.4 de este documento.

Disponibilidad del servicio

La disponibilidad del servicio es la descrita en el presente documento.

Publicación de la Política

Los usuarios tendrán acceso a esta política o a la versión aplicable en cada momento en la URL <https://www.burofax.eu/politicas-factorymail>

Mecanismos criptográficos

La firma electrónica de las certificaciones de remisión y recepción de envíos electrónicos se realiza calculando el hash mediante SHA256, y en base a certificados X.509 versión 3 y al RFC 3280 "*Internet X.509 Public Key Infrastructure Certificate and CRL Profile*", utilizando para ello certificados cualificados expedidos por FNMT-RCM.

Validez de las certificaciones de remisión y recepción de envíos electrónicos

EEC no establece otras limitaciones a la confianza que merece su servicio de entrega electrónica certificada que las que son inherentes a las tecnologías utilizadas y a las presunciones legales. Factorymail hará siempre uso de las técnicas criptográficas que se consideren más avanzadas, especialmente las indicadas en la norma TS 119 312.

Aplicabilidad

Factorymail considera que el uso más apropiado del servicio de entrega electrónica certificada es la generación de una prueba documental que acredite la remisión, por parte un remitente, la recepción y, en su caso, el acceso/descarga a/de contenido adjunto, por parte de uno o más destinatarios, de un determinado envío electrónico, así como del momento en que ambas se produjeron.

Obligaciones

Las obligaciones de las partes usuarias están descritas en el presente documento.

Registro de las operaciones

Factorymail registra sus operaciones y conserva esta información en adecuadas condiciones de seguridad.

Normativa

La prestación del servicio de entrega electrónica certificada (EEC) por parte de Factorymail se realiza de acuerdo con la legislación española y europea aplicable a la materia, con las presentes Políticas y declaración de prácticas y con la normativa interna de Factorymail.

Responsabilidad

Las responsabilidades de Factorymail y las limitaciones establecidas sobre la misma se describen más arriba en el presente documento.

Reclamaciones

Todas las reclamaciones de usuarios y terceros sobre la prestación del servicio de entrega electrónica certificada deberán serle comunicadas según lo establecido en el presente documento. En el caso de que no se llegara a un acuerdo entre las partes estas se someterán a los juzgados y tribunales indicados en el apartado “Jurisdicción”

Garantía y auditorías

Factorymail garantiza que la prestación del servicio de entrega electrónica certificada es conforme con las estipulaciones incluidas en estas Políticas y declaración de prácticas. En este sentido, Factorymail llevará a cabo auditorías periódicas del funcionamiento de Factorymail, de acuerdo con las directrices establecidas en el presente documento.

Tarifas

Factorymail podrá pedir una contraprestación económica por la prestación del servicio de entrega electrónica certificada, de acuerdo con las tarifas que en cada momento se encuentren publicadas en su web.

3.2 Comunidad de usuarios

La comunidad de usuarios para la entrega electrónica certificada son los remitentes y destinatarios de notificaciones electrónicas, o terceros que actúen su nombre, y que acrediten interés legítimo. También forman parte de la comunidad las personas y entidades que confían en las certificaciones expedidas por Factorymail.

Factorymail es responsable de la remisión o puesta a disposición de los destinatarios de los envíos y del registro fehaciente de la recepción de los mismos, cuando ésta se produzca; y, en su caso, del acceso a documentación adjunta o su descarga. También es responsable de la generación y emisión de certificaciones firmadas acreditando estos hechos y el momento en el que se produjeron.

Son partes usuarias quienes solicitan a Factorymail la realización de una entrega certificada, así como los destinatarios que aceptan recibirla. Asimismo, aquellas personas que confían en las certificaciones de remisión y recepción generadas por Factorymail.

Todos ellos estarán sujetos a lo dispuesto en la presente Política.

3.3 Usos del servicio de entrega electrónica certificada

El uso más apropiado del servicio de entrega electrónica certificada es la generación de una prueba documental que acredite la remisión, por parte de Factorymail o una tercera parte,

y la recepción, por parte de uno o más destinatarios, de un determinado envío electrónico, así como del momento en que ambas se produjeron y, en su caso, acceso a documentación adjunta o su descarga, con la finalidad principal de que pueda ser utilizada en contextos de resolución de controversias.

3.4 Obligaciones

Además de las obligaciones establecidas por la ley y de las ya enumeradas, se establecen las siguientes obligaciones específicas para la prestación del servicio de entrega electrónica certificada.

Factorymail

1. Dar fe de la remisión de los envíos o ponerlos a disposición del destinatario o destinatarios en la forma dispuesta en esta Política, emitiendo la correspondiente certificación.
2. Disponer los medios apropiados para que el destinatario o destinatarios del envío puedan generar de forma segura el correspondiente acuse de recibo.
3. Validar, en su caso, la firma o firmas electrónicas de los destinatarios en la forma exigida por las correspondientes Políticas de Certificación.
4. Recibir y conservar los certificados de estado de entrega, generando en base a los mismos la certificación de entrega y poniendo ésta a disposición del remitente.
5. Utilizar medios de firma electrónica y sellos de tiempo apropiados para la generación de las certificaciones.
6. Garantizar la confidencialidad de los envíos, utilizando para ello técnicas descifrado cuando sea de aplicación.

Partes usuarias

1. Garantizar que los envíos remitidos obedecen a una relación jurídica con los destinatarios y que no son comunicaciones no deseadas por los mismos, salvo cuando el envío esté amparado por lo dispuesto en una ley.
2. Proporcionar a Factorymail datos de contacto de los destinatarios que sean fiables y estén actualizados.
3. Cuando la parte usuaria sea el aceptante de un envío, utilizar medios de firma electrónica apropiados para la generación del correspondiente acuse de recibo y, en su caso, para el acceso al contenido cifrado.
4. Verificar la validez de las firmas electrónicas y sellos de tiempo incorporados en las certificaciones de remisión y recepción de envíos.
5. Notificar cualquier hecho o situación anómala relativa al servicio de entrega electrónica certificada, o a las certificaciones emitidas, y que pueda ser considerado como causa de la pérdida de fiabilidad de las mismas.

Partes proveedoras

1. Garantizar que los servicios de firma digital utilizados para el servicio de entrega electrónica certificada ostenten la consideración de cualificados según el reglamento eIDAS.

2. Garantizar que los servicios de sellado de tiempo utilizados para el servicio de entrega electrónica certificada ostenten la consideración de cualificados según el reglamento eIDAS. Los proveedores utilizados para el servicio de sellado de tiempo son Uanataca y SK.
3. Proporcionar a Factorymail los certificados digitales necesarios para la firma electrónica y sellado de tiempo de la documentación emitida por el proceso de entrega electrónica certificada.
4. Proporcionar a Factorymail el servicio de sellado de tiempo para el proceso de entrega electrónica certificada.
5. Los citados servicios podrán ser prestados internamente por Factorymail una vez que amplíe la funcionalidad de su infraestructura de servicios de confianza.
6. Proporcionar a Factorymail, el desarrollo y las modificaciones de la plataforma por parte de la desarrolladora IPGSoft.
7. Proporcionar a Factorymail, de los servidores y su custodia y mantenimiento por parte de la empresa IONOS.
8. Responsabilidad del prestador sobre terceros. Factorymail mantiene en todo momento la responsabilidad última sobre la prestación del servicio cualificado y sobre el cumplimiento de los requisitos establecidos en el Reglamento (UE) nº 910/2014 (eIDAS), las normas ETSI aplicables y lo dispuesto en la presente Política y Declaración de Prácticas, aun cuando determinados componentes o servicios sean prestados por terceros. Factorymail garantiza que los proveedores que participan en la prestación del servicio están sujetos a acuerdos contractuales que establecen las obligaciones de seguridad y cumplimiento normativo aplicables, y que se mantienen mecanismos de supervisión y control sobre los mismos.

3.5 Registro de información referente al servicio de entrega electrónica certificada

Factorymail mantiene registros de toda la información relevante referente a sus operaciones por un periodo de 15 años. Los registros se protegen para garantizar su integridad y confidencialidad.

Los registros están a disposición de quienes ostenten un interés legítimo para el acceso a los mismos y de las autoridades y tribunales que los requieran de acuerdo con lo dispuesto en las leyes.

En particular se mantienen registros, que incluyen el momento en que se produjeron, sobre los siguientes eventos:

- √ Peticiones de entrega de envíos y resultado de las mismas;
- √ Acuses de recibo emitidos por los destinatarios;
- √ Certificaciones de remisión y recepción;
- √ Certificados de acceso a documentos *online*.

Los procedimientos para la generación y conservación de los mencionados registros se detallan en la documentación interna de gestión de EEC.

3.6 Prestación del servicio de entrega electrónica certificada

3.6.1 Acceso al servicio

Los usuarios pueden solicitar la entrega electrónica certificada de uno o más envíos en las formas previstas en la documentación interna de gestión de EEC. La dirección de acceso al servicio es <https://factorymail.es>

3.6.2 Disponibilidad del servicio

El servicio de entrega electrónica certificada está disponible de forma ininterrumpida, salvo mantenimiento programado, caídas debidas a servicios de terceros, caso fortuito y fuerza mayor en cuyo caso la interrupción no excederá las 48 horas.

3.6.3 Entrega electrónica certificada

El servicio de entrega electrónica certificada se prestará la siguiente modalidad:

- √ Con autenticación del destinatario mediante un certificado electrónico concreto y cifrado del mensaje.

En todo caso el remitente deberá facilitar a Factorymail, bajo su responsabilidad, la dirección de correo electrónico y/o el número de teléfono móvil del destinatario o destinatarios del envío, así como el contenido de éste y una breve descripción del mismo (asunto).

El certificado que se emite a las partes usuarias estará en formato y tendrá, como mínimo el siguiente contenido:

- Un número de serie único;
- El resumen (*hash*) del envío;
- Una diligencia expresiva de la naturaleza del certificado de estado de entrega y de su carácter probatorio de la recepción del envío cuyo resumen se incorpora;
- La identidad del remitente;
- La identidad del destinatario;
- El asunto; y
- La fecha y hora de recepción

Factorymail adopta las medidas técnicas precisas para garantizar que los certificados que se emiten a las partes usuarias de recibo son seguros e incluyen una firma electrónica avanzada y un sello de tiempo que acredita el momento en el que se generó la misma, con la fecha y hora correctas.

3.7 Medidas de seguridad

Factorymail tiene implantado un sistema de gestión de la seguridad de la información certificado contra la norma ISO/IEC 27001 que alcanza los servicios de confianza objeto de esta política.

A tal efecto, Factorymail ha documentado, adoptado e implantado, tras la realización de un análisis de riesgos, una política de seguridad, una organización para la seguridad, así como los controles de seguridad necesarios para mitigar el riesgo identificado en las siguientes áreas:

1. Adopción de una política de seguridad con inclusión de las directrices de la Dirección en seguridad de la información, el conjunto de políticas para la seguridad de la información, así como su revisión.
2. Implantación de controles en cuanto a aspectos organizativos de la seguridad de la información, con asignación de responsabilidades para la seguridad, implantación de

segregación de tareas, seguridad de la información en la gestión de proyectos e implantación de controles en movilidad. Concienciación, educación y capacitación en seguridad de la información.

3. Implantación de procesos para la gestión de activos, estableciendo un inventario de los mismos con indicación del uso aceptable en atención a la clasificación de la información tratada o almacenada

4. Implantación de procesos de gestión de control de accesos físico y lógico, control de acceso a las redes y servicios asociados, gestión de acceso de usuario, gestión de altas/bajas en el registro de usuarios, gestión de los derechos de acceso asignados a usuarios, gestión de los derechos de acceso con privilegios especiales.

5. Gestión de información confidencial de autenticación de usuarios, revisión, retirada o adaptación de los derechos de acceso de los usuarios, así como del uso de información confidencial para la autenticación.

6. Control de acceso a sistemas y aplicaciones, con controles de restricción del acceso a la información, procedimientos seguros de inicio de sesión, gestión de contraseñas de usuario, uso de herramientas de administración de sistemas y control de acceso al código fuente de los programas

7. Implantación de medidas de seguridad física y ambiental, estableciendo un perímetro de seguridad física, controles físicos de entrada, seguridad de oficinas, despachos y recursos, así como protección contra las amenazas externas y ambientales.

8. Medidas de control de la seguridad de los equipos, implantación de controles de emplazamiento y protección de equipos, instalaciones de suministro, seguridad del cableado, mantenimiento de los equipos, así como procedimientos de salida de activos fuera de las dependencias de la empresa y de seguridad de los equipos y activos fuera de las instalaciones.

9. Establecimiento de responsabilidades, documentación y procedimientos de operación, gestión de cambios, gestión de capacidades, separación de entornos de desarrollo, prueba y producción, protección contra código malicioso

10. Políticas de copias de seguridad, registro de actividad y supervisión, registro y gestión de eventos de actividad.

11. Gestión de vulnerabilidades técnicas y gestión de incidentes de seguridad de la información y mejoras, respuesta a los incidentes de seguridad y planificación de la continuidad de la seguridad de la información.

Los procedimientos mencionados se detallan en la documentación interna de gestión de EEC de carácter confidencial.

4 Plan de Cese y Terminación

En caso de que Factorymail como Prestador de Servicios de Confianza cesara en la operación de los servicios descritos en esta política, se llevará a cabo un plan de cese (más detallado en un documento interno), procederá a su notificación a la Autoridad de Supervisión correspondiente, a la entidad de certificación que haya realizado su última evaluación de conformidad, así como a todos sus clientes presentes y que lo hayan sido en los últimos quince años, con una antelación de, al menos, dos meses previos a la finalización del servicio.

Transcurrido el plazo de preaviso, la plataforma se mantendrá activa únicamente para los clientes durante los 15 años siguientes a la última transacción, con la única finalidad de custodiar las evidencias generadas hasta ese momento, pero sin posibilidad de realizar nuevastransacciones.

El cese de actividad también será publicado, con la antelación indicada, en el sitio web del Prestador.

Dada la naturaleza de las propias evidencias generadas y de que el acceso a las mismas está garantizado para nuestros clientes durante el período de tiempo exigido, no es necesaria la transferencia de los derechos y obligaciones del servicio a un tercero, en el supuesto de extinción de Factorymail como persona jurídica, aunque se puede llegar a acuerdos para transferir los servicios a otro prestador de servicios de confianza, siempre con el consentimiento expreso de nuestros clientes.

En caso de quiebra, Factorymail tiene un seguro de Responsabilidad Civil para cubrir los costes mínimos, en caso que no pudiese hacerse cargo el propio Prestador.

Las acciones a realizar para la ejecución de la terminación serán las siguientes:

1. Notificación a los clientes de los servicios, presentes y que lo hayan sido en los últimos quince años, con una antelación de, al menos, dos meses previos a la finalización del servicio.
2. La plataforma se mantendrá activa únicamente para los clientes y durante los 15 años siguientes a la última transacción, con la única finalidad de custodiar las evidencias generadas hasta la fecha de cese del Prestador.
3. Notificación a proveedores de los servicios.
4. Notificación a la Autoridad de Supervisión
5. Revocación del certificado de sello electrónico utilizado para la firma de evidencias.