



TERMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO ELECTRÓNICO DE CONFIANZA DE ENTREGA ELECTRÓNICA CERTIFICADA

Spain Delivery Center - CGI Information Systems
and Management Consultants España S.A.

2025-10-10

Índice

1	Identificación	3
2	Normas de aplicación	3
2.1	Evaluación de conformidad	4
3	Obligaciones de CGI	4
4	Referencias de tiempo del servicio	6
5	Obligaciones del Cliente	6
6	Terceras partes	7
7	Seguro de responsabilidad civil	8
8	Relación del Cliente con CGI	8
9	Aceptación de los Términos y Condiciones	8
10	Uso del Servicio	9
11	Derechos de propiedad intelectual e industrial	9
12	Condiciones económicas	10
13	Protección de datos de carácter personal	10
14	Responsabilidad	13
15	Causas de resolución	14
16	Disponibilidad del servicio	16
17	Quejas y reclamaciones	16
18	Miscelánea	16
19	Ley aplicable y fuero	17

Control de cambios

Versión	Descripción/Historial de cambios	Aprobado por	Fecha de aprobación
1.0	Creación del documento	Alberto Anaya	21/01/2022
2.0	Cambios de domicilio social, cambio de correo electrónico de contacto. Revisión por auditoría.	Alberto Anaya	10/02/2023
3.0	Adaptación de contenido por cambio de titularidad del Servicio de Entrega Electrónica Certificada.	Alberto Anaya	01/11/2023
3.1	Revisión de mantenimiento anual del Servicio de Entrega Electrónica Certificada de acuerdo con la siguiente normativa: <ul style="list-style-type: none"> • Reglamento (UE) 2024/1183 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de abril de 2024, por el que se modifica el Reglamento (UE) nº 910/2014. • Estándar ETSI EN 319401 V3.1.1. • Directiva (UE) 2022/2555 (Directiva NIS II) y su Reglamento de Ejecución de 17/10/2024. 	Alberto Anaya	10/10/2024
4.0	Revisión en el marco del proceso de recertificación del Servicio de Entrega Electrónica Certificada	Alberto Anaya	08/10/2025

1 Identificación

CGI INFORMATION SYSTEMS AND MANAGEMENT CONSULTANTS ESPAÑA, S.A. (en adelante, "CGI"), con N.I.F. A81154197, y domicilio social en Avenida de Manoteras, 10, Edificio C., 28050 de Madrid, es una sociedad legalmente constituida en España que presta, entre otros servicios, el Servicio de Entrega Electrónica Certificada (Electronic Registered Delivery Service, por sus siglas en inglés "**ERDS**") cuyo nombre comercial es CGI DigitalTrust360-ERDS (antes "O2Certify"). En adelante, se podrá hacer referencia al servicio como "**el Servicio**" o "**el Servicio de ERDS**" o "**CGI DigitalTrust360-ERDS**".

Los datos de contacto de CGI son:

- Teléfono: 91 304 80 94
- Email: psc.ES@cgi.com

El Cliente, es la persona física o jurídica que contrata el servicio de entrega electrónica certificada.

Estos Términos y Condiciones, regulan la prestación del Servicio de Confianza Entrega Electrónica Certificada ofrecido por CGI al Cliente.

A efectos de lo regulado en los presentes Términos y Condiciones, se considera envío del Cliente al destinatario, el acto de hacer que el contenido del Cliente esté disponible para el destinatario, dentro de los límites del servicio de entrega electrónica certificada. Asimismo, se considera entrega, el acto de cruzar con éxito la barrera del servicio de entrega electrónica certificada del destinatario a través de la aplicación/agente de entrega electrónica del destinatario.

Para más definiciones aplicables al servicio se recomienda consultar el apartado 5 de la Declaración de Prácticas.

Por otro lado, a efectos del servicio amparado en este documento de Términos y Condiciones, el plazo para que el destinatario pueda disponer del contenido del usuario es de 15 días. Pasado dicho plazo, el mensaje dejará de estar disponible para la recepción del destinatario. Para más detalles se recomienda consultar la Declaración de Prácticas del Servicio.

2 Normas de aplicación

La prestación del Servicio de CGI, se regula técnica y operativamente por la Declaración de Prácticas del Servicio de Confianza de ERDS de CGI (o "DPC"), la cual se puede consultar en el siguiente enlace:

<https://www.cgi.com/spain/es/solution/cgidigitaltrust360/psc>

El Servicio va a ser auditado bajo el esquema normativo del Reglamento eIDAS y sigue las indicaciones de los estándares del Instituto Europeo de Estándares de Telecomunicaciones para llegar a ser un Servicio de Entrega Electrónica Certificada. En concreto, se guía para ello por las especificaciones técnicas de las normas EN 319401 (requerimientos generales para proveedores de servicios de confianza), ETSI EN 319 521 "Policy and security requirements for Electronic Registered Delivery Service Providers" y ETSI EN 319 522 "Electronic Registered Delivery Services"; Part 1, 2.

Los presentes Términos y Condiciones se incorporarán por referencia a todo contrato celebrado entre el Cliente y CGI para la prestación del servicio (en adelante, el "Contrato"), quedando integrados y resultando de aplicación a los mismos.

En caso de conflicto entre lo dispuesto en el Contrato, los presentes Términos y Condiciones y el DPC se atenderá la siguiente orden de prevalencia entre los referidos documentos:

1. El Contrato
2. Los Términos y Condiciones
3. DPC

Los presentes Términos y Condiciones serán interpretados y ejecutados en sus propios términos y, en todo aquello no previsto por las Partes, el Servicio se regirá por la legislación española vigente en la materia, y subsidiariamente, por la legislación civil y mercantil española, siendo competentes los Juzgados y Tribunales de la ciudad de Madrid, en caso de conflicto.

2.1 Evaluación de conformidad

Para la evaluación de la conformidad del servicio de entrega electrónica certificada es necesaria la selección de una empresa auditora homologada por ENAC para la realización de este tipo de auditorías, denominados CAB (Conformity Assessment Body).

CGI tiene que someterse a una auditoría bienal donde se evalúa de nuevo la conformidad con las normas relativas al servicio de confianza. Se someterá el año intermedio a una auditoría de vigilancia y seguimiento. El auditor externo será seleccionado en el momento de la planificación de cada auditoría.

El auditor externo o equipo de auditores externos además no deberán tener ninguna relación, actual o planificada, financiera, legal, o de cualquier otra clase que pueda derivar en un conflicto de intereses con CGI.

Para conocer el proceso completo de evaluación y auditorías puede acudir a los procedimientos concretos de CGI.

3 Obligaciones de CGI

CGI cumplirá con todas las obligaciones que resulten exigibles conforme a lo previsto en el Reglamento (UE) nº 910/2014 del Parlamento europeo y del Consejo de 23 de julio de 2014 (Reglamento eIDAS), modificado por el Reglamento (UE) 2024/1183 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de abril de 2024, en lo que respecta al establecimiento del marco europeo de identidad digital (Reglamento eIDAS).

Así como las obligaciones reguladas en la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza,

Asimismo, a efectos de garantizar la ciberseguridad de las redes y sistemas de información que soportan al servicio de confianza prestado, CGI cumplirá con los requisitos definidos en la Directiva (UE) 2022/2555 "Directiva NIS2" y su normativa de desarrollo.

Sin perjuicio de cualquier otra obligación contenida en la DPC o derivada de los presentes Términos y Condiciones, CGI:

- a) Prestará el Servicio en la forma en que se describe en los presentes Términos y Condiciones y en los Anexos correspondientes, de conformidad con el alcance, procedimientos, criterios, características técnicas y plazos en ellos recogidos.

- b) Prestará el Servicio objeto del presente Contrato conforme a la diligencia debida y los principios de la buena fe y en cumplimiento de la legislación aplicable (a título meramente enunciativo, y no exhaustivo, el Reglamento UE nº 910/2014 del Parlamento Europeo y del Consejo modificado por el Reglamento (UE) 2024/1183 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de abril de 2024, en lo que respecta al establecimiento del marco europeo de identidad digital (Reglamento eIDAS) y la Ley 6/2020 de 12 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza, la Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico, el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos, la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, la Directiva 2022/255 “Directiva NIS2” y su normativa de desarrollo; así como cualquier otra normativa que resulte de aplicación).
- c) Dispondrá de los medios técnicos y de organización pertinentes, debiendo contar con los equipos necesarios y cuantos profesionales sean precisos para cumplir el objeto del presente Contrato.
- d) Hará sus mejores esfuerzos por colaborar y cooperar ante cualquier actuación o requerimiento de un organismo regulador o supervisor, en relación con los Servicios objeto de los presentes Términos y Condiciones.
- e) Deberá estar al corriente de todas las obligaciones de índole tributaria, así como laborales, en materia de seguridad social, higiene, salud y medio ambiente que le correspondan en relación con su personal y que pudieran corresponderle como resultado de la preparación y ejecución de los presentes Términos y Condiciones.
- f) La firma de los Términos y Condiciones no implica, en ningún caso, vínculo laboral alguno entre el Cliente y el personal de CGI y viceversa. A este respecto, el Cliente queda al margen de las relaciones entre CGI y su personal. CGI indemnizará al Cliente por la responsabilidad que pudiera derivarse de las relaciones entre CGI y el citado personal, así como del incumplimiento de las antedichas obligaciones.
- g) Pondrá a disposición del Cliente las aplicaciones y las plataformas y funcionalidades necesarias para la prestación y/o ejecución del Servicio (en adelante, la “Tecnología”).
- h) Dispone de las licencias y/o autorizaciones oportunas para distribuir la Tecnología en España, y en particular para ceder el uso al Cliente tanto de dicha Tecnología como de cualquier otra plataforma, aplicación o funcionalidad, propiedad de CGI o de terceros, cuyo uso sea necesario para la correcta prestación y/o ejecución del Servicio. CGI garantiza al Cliente el uso pacífico de las antedichas aplicaciones, plataformas, o funcionalidades.
- i) Publicar información veraz y acorde con la normativa referenciada. CGI pondrá a disposición del cliente el listado de Autoridades de Certificación admitidas para posibilitar la identificación de los certificados cualificados que se admitan.
- j) Custodiar y proteger los datos de creación de firma, de sello o de autenticación de sitio web frente a cualquier alteración, destrucción o acceso no autorizado.
- k) No almacenar ni copiar, por sí o a través de un tercero, los datos de creación de firma, de sello o de autenticación de sitio web de la persona física o jurídica a la que hayan prestado sus servicios, salvo en caso de su gestión en nombre del titular. Para ello, se utilizarán por parte de CGI sistemas y productos fiables, incluidos canales de comunicación electrónica seguros, y se aplicarán procedimientos y mecanismos técnicos y organizativos adecuados, para garantizar que el entorno sea fiable y se utilice bajo el control exclusivo del titular del certificado.

- l) En caso de que el Servicio se preste en modalidad cualificada conservar la información relativa al Servicio prestado de acuerdo con el artículo 24.2 h) del Reglamento (UE) nº 910/2014, del Parlamento europeo y del Consejo, de 23 de julio de 2015, y el artículo 9.3.a) de la Ley 6/2020 de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos. En concreto, CGI conservará los registros de eventos y evidencias generadas por el Servicio durante 15 años y los registros de auditoría serán conservados por un periodo mínimo de 2 años.

En caso de que el Servicio se preste en modalidad no cualificada las evidencias del mismo se custodiarán durante un plazo de cinco (5) años u otro periodo alternativo acordado expresamente por las Partes en el Contrato.

- m) Constituir un seguro de responsabilidad civil por importe mínimo de 1.500.000 euros.
- n) Disponer de un Plan de Cese, en el que se prevea la comunicación al organismo de supervisión del cese de todas sus operaciones, con una antelación de al menos tres meses en caso de que tengan intención de cesar tales actividades conforme al artículo 24.2 letras a) e i) en relación con el artículo 46 ter, apartado 4, letra i) del Reglamento eIDAS. Asimismo comunicará el cese del servicio a los Clientes con una antelación mínima de dos meses al cese efectivo de la actividad de acuerdo con el artículo 9.3 c) de la Ley 6/2020 de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

4 Referencias de tiempo del servicio

Conforme a lo estipulado en el apartado 10 de la Declaración de Prácticas del servicio.

5 Obligaciones del Cliente

Sin perjuicio de cualquier otra obligación contenida o derivada de los presentes Términos y Condiciones, el Cliente asume los siguientes compromisos:

- a) El Cliente se compromete a llevar a cabo sus mejores esfuerzos para facilitar a CGI toda la documentación e información necesaria para la debida prestación del Servicio aquí acordado, debiendo ambas partes regirse por la buena fe y exigirse los esfuerzos y la colaboración que se considere razonables para esta prosecución.
- b) Deberá abonar el precio pactado en relación con el Servicio que se recoge en estos Términos y Condiciones, plasmados en un contrato firmado entre las partes, en la forma y tiempo convenidos.
- c) Utilizar el Servicio ofrecido para cubrir las necesidades expuestas y al objeto para el que fueron desarrollados. Consecuentemente, se obliga a no utilizar estos servicios para cualquier otro fin, con especial énfasis en aquellos supuestos en que éste pudiera resultar ilícito o perjudicial para la reputación e imagen de CGI.
- d) El Cliente deberá velar por el secreto de las claves o contraseñas que permiten el acceso al Servicio contratado. Si sospechara de su conocimiento por parte de personas no autorizadas o detectará accesos no autorizados deberá proceder a su inmediata modificación. Si la medida no resultara suficiente y/o la situación persistiera deberá ponerlo en conocimiento inmediato de CGI.

- e) Deberá garantizar la exactitud y la veracidad de los datos (incluidos, pero no limitados, los datos personales) facilitados para la prestación del servicio.
- f) El Cliente declara que ostenta capacidad legal suficiente para suscribir el Contrato y que no existe una obligación contractual, obligación de cumplimiento, situación de insolvencia ni nombramiento legal que le impida para dar cumplimiento a lo dispuesto en el Contrato.
- g) Interponer cualquier queja o sugerencia por los canales previamente establecidos por CGI en su Declaración de Prácticas del Servicio.
- h) No realizar ninguna acción de ingeniería inversa u otra actividad encaminada a desarrollar una Plataforma similar a la ofrecida por CGI, En este caso se considerará un acto de competencia desleal y de vulnerarios de los derechos de propiedad Industrial e Intelectual que le asisten a CGI respecto a la plataforma desde la que se ofrece el servicio de confianza.
- i) No utilizar el servicio ofrecido por CGI para el envío de intercambio de información ilegal, o contraria a la moral o el orden público o a derechos de CGI o de terceros.
- j) Comunicar cualquier incidencia con la plataforma o con las claves de acceso otorgadas por los canales establecidos en la Declaración de Prácticas del servicio.

6 Terceras partes

Las Terceras Partes son aquellas partes que confían en los servicios prestados por CGI y en las evidencias generadas como resultado de la ejecución de los servicios.

Las Terceras Partes deberán tener en cuenta los presentes Términos y Condiciones del servicio así como las limitaciones que se establecen para el mismo.

Las Terceras Partes podrán acceder a la información del Servicio, incluyendo las actas del servicio de entrega electrónica certificada que deseen comprobar, y verificarán la autenticidad de la misma comprobando la validez del certificado incorporado.

En todo caso, si el acta se presenta en formato electrónico, las terceras partes deberán comprobar la validez de la firma, bien con herramientas facilitadas por aplicaciones como ADOBE o VALIDe u otras, o bien mediante el propio código seguro de verificación (CSV) incorporado al documento.

Si el certificado electrónico con el que se firmó el acta hubiera caducado, es posible que la aplicación de validación emita un mensaje de error en la firma; en este caso, las terceras partes deberán comprobar que la propia firma tiene incorporada la información de consulta al servicio de revocación del certificado y que, en el día de la firma, el certificado electrónico estaba vigente. Esta información se obtiene en el apartado de "Detalles del certificado".

Igualmente, las personas físicas o jurídicas que confíen en el servicio prestado por CGI deberán:

- Conocer las limitaciones de uso (si las hubiera) del servicio, según la DPC, así como los presentes Términos y Condiciones del Servicio.
- Cumplir con lo dispuesto en la normativa aplicable.
- Reportar tan pronto como sea posible, a CGI cualquier incidente relacionado con el Servicio, que tenga conocimiento.
- Validar las firmas y sellos electrónicos que se han incorporado en las Actas de evidencias del servicio.

7 Seguro de responsabilidad civil

CGI, en cumplimiento de la normativa aplicable, ha suscrito un seguro de responsabilidad civil suficiente para responder de las posibles reclamaciones de daños y perjuicios derivadas del incumplimiento de sus obligaciones contractuales y/o legales.

CGI se compromete a mantener la cobertura del seguro mencionado durante todo el tiempo de duración de la relación contractual con el Cliente.

CGI podrá ser requerido en cualquier momento para justificar documentalmente al Cliente la contratación y vigencia de los seguros en los términos reflejados anteriormente, y, en cualquier caso, al final de cada uno de los periodos de cobertura de los mismos, mediante entrega de certificado expedido por la compañía aseguradora.

8 Relación del Cliente con CGI

El uso que el Cliente haga del software, del Servicio y del sitio web de CGI (de los que se excluyen aquellos servicios que CGI pueda proporcionarle en virtud de cualquier otro acuerdo escrito independiente) se rige por los presentes Términos y Condiciones, y, en todo aquello que no entre en contradicción, por lo dispuesto en la Declaración de Prácticas del Servicio Electrónico de Confianza de ERDS que CGI ha elaborado y publicado, de conformidad con lo previsto en la normativa aplicable en materia de Servicios de Confianza, y que puede consultar en la página web:

<https://www.cgi.com/spain/es/solution/cgidigitaltrust360/psc>.

A menos que el Cliente y CGI establezcan lo contrario por escrito, el Contrato con CGI siempre incluirá, como mínimo, las condiciones estipuladas en este documento.

9 Aceptación de los Términos y Condiciones

Antes de hacer uso del Servicio, el Cliente deberá aceptar los presentes Términos y Condiciones, quedando excluidas de aplicación cualesquiera otras condiciones de contratación o de cualquier otra naturaleza que pudiera tener establecidas o invocar el Cliente. De lo contrario, no podrá usar el Servicio.

Cualquier modificación de los presente Términos y Condiciones propuesta por el Cliente solamente será válida si ha sido formulada por el Cliente por escrito, indicando expresamente que tal propuesta supone una modificación de las Condiciones Generales, y ha sido aceptada por CGI también por escrito y reconociendo que su aceptación supone una modificación de los presente Términos y Condiciones. Cualesquiera modificación o excepción solo será aplicable al Contrato suscrito con dichas modificaciones, sin que en ningún caso pueda hacerse extensiva a vigentes o posteriores contrataciones con el Cliente.

10 Uso del Servicio

El Cliente acepta utilizar el Servicio exclusivamente con los fines estipulados en los presentes Términos y Condiciones, en la Declaración de Prácticas de Certificación, y en cualquier ley o regulación aplicable o en cualquiera de las prácticas o directrices aceptadas en las jurisdicciones pertinentes.

Asimismo, se compromete a no involucrarse en ninguna actividad que interfiera o que interrumpa el Servicio o los servidores y redes conectados a estos.

A menos que se estipule lo contrario en un acuerdo independiente entre el Cliente y CGI, el Cliente se compromete a no reproducir, duplicar, copiar, vender, comercializar ni revender el Servicio para ningún fin.

Por el presente documento, el Cliente acepta que es el único responsable (y que CGI renuncia a toda responsabilidad hacia el Cliente o hacia cualquier tercero) del incumplimiento de cualquiera de sus obligaciones contraídas en virtud de los Términos y Condiciones y el DPC, así como, de las consecuencias derivadas de dicho incumplimiento (entre las que se incluye cualquier pérdida o daño que pueda ocasionar CGI).

11 Derechos de propiedad intelectual e industrial

Las Partes manifiestan que todos los derechos de propiedad intelectual e industrial y demás derechos de propiedad de cada una de las Partes permanecerán y seguirán siendo titularidad de cada Parte, sin que el objeto del presente Contrato suponga variación alguna respecto a la titularidad de los mismos.

Los elementos a partir de los cuales se presta el Servicio, entendiéndose éste en sentido amplio y abarcando tanto el propio software, su estructura interna, programación y funcionamiento como el diseño externo de su interfaz de navegación compuesto, a título meramente enunciativo, por los textos, logos, imágenes o demás elementos análogos, son propiedad única de CGI o pertenecen a terceros que acceden a su inclusión en la plataforma de servicio y/o al uso por parte de CGI.

CGI cederá al Cliente, por un plazo idéntico al de la duración de su relación contractual, una licencia de uso no exclusivo, delimitada al territorio de España, y no sub-licenciable sobre Tecnología la para la correcta prestación y/o ejecución del Servicio.

Las Partes no podrán utilizar, de ningún modo, las marcas registradas, logotipos, nombres comerciales, y cualquier otro signo distintivo de la otra Parte sin el previo consentimiento expreso y por escrito de la misma. Como única excepción a lo anterior, se permitirá la mención de la denominación social del Cliente y/o la inclusión de su logotipo, marca o nombre comercial como mera referencia y con el único objetivo de poder identificarle como cliente de CGI en presentaciones individualizadas a terceros, siempre que de ello no se pueda deducir en ningún caso vinculación alguna con servicios concretos.

12 Condiciones económicas

Por la prestación del Servicio que el Cliente desee contratar, abonará al Proveedor las cantidades fijadas en las tarifas generales del Servicio de CGI.

El abono del precio establecido se llevará a cabo en la cuantía que resulte de aplicar dichos precios al Servicio efectivamente prestado por CGI al Cliente. La solicitud de servicios adicionales deberá ser formalizada mediante la emisión y aceptación por ambas partes del correspondiente pedido. En caso de discrepancia entre las condiciones establecidas en las tarifas generales y cualquier otra Oferta posterior aceptada expresamente por el Cliente, se estará a esta última.

Salvo acuerdo en contrario por escrito de las Partes, el pago del Servicio contratado se divide en dos (2) partes. El primer pago en concepto de alta y *setup* en la plataforma del Servicio, que debe ser totalmente abonado al momento del inicio del Servicio, y otro pago de carácter mensual en función del número de transacciones consumidas en el marco de la ejecución del Servicio.

El Cliente procederá al pago de las facturas en un plazo máximo de treinta (30) días desde la fecha de su recepción, siendo esta una condición esencial para el mantenimiento del Servicio. El montante no abonado devengará, desde el mismo día del vencimiento y sin necesidad de reclamación previa, el tipo de interés legal de demora en operaciones mercantiles que en cada momento resultase aplicable. Si dejara de publicarse el tipo de interés legal de demora en operaciones de demora se estará al triple del interés legal del dinero.

Sin perjuicio de lo anterior y de la resolución anticipada del Contrato por incumplimiento del Cliente, transcurridos treinta (30) días desde el (los) vencimiento(s) acordado(s) sin que se hubiera efectuado el pago, CGI podrá paralizar la prestación del Servicio.

Finalmente, cualquier gasto o tributo que se devengue de la negociación, formalización y firma del Contrato será abonado por las Partes de la forma que se indica a continuación:

- Cada Parte correrá con sus propios costes y gastos en que incurra o en que pueda incurrir en el futuro como resultado de la negociación y firma del Contrato.
- Cualesquiera tributos que gravasen el otorgamiento del Contrato serán abonados por las Partes de acuerdo con la ley.

13 Protección de datos de carácter personal

CGI se compromete durante la prestación del Servicio a cumplir lo dispuesto en el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos (en adelante, el "RGPD"), en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales (en adelante, la "LOPD") y garantía de los derechos digitales y en la demás normativa aplicable en materia de protección de datos.

Adicionalmente, CGI tratará cualesquiera datos personales facilitados por el Cliente de conformidad con lo dispuesto en la Política de Privacidad de CGI, que se puede consultar en:

<https://www.cgi.com/spain/es/politica-de-privacidad-de-datos>.

El Cliente, actuando como responsable del tratamiento, permitirá a CGI, como encargado del tratamiento, el tratamiento de las siguientes categorías de datos en el contexto y para el exclusivo propósito de la prestación del Servicio:

a) Categorías de datos personales:

Datos de identidad y contacto (Nombre, Apellidos, Documento de identidad, correo electrónico y teléfono)

b) Categoría de interesados:

Clientes del Servicio

a) Categoría de tratamientos de datos:

Recogida

Conservación

Consulta

Difusión

Cotejo

Supresión

Comunicación

Registro

Modificación

Extracción

Comunicación por transmisión

Interconexión

Destrucción

La duración del tratamiento está vinculada a la ejecución del Contrato que implica necesariamente el tratamiento por parte de CGI de los datos personales del Cliente. En consecuencia, la duración del tratamiento será la misma que la duración del Contrato, salvo en lo relativo a las obligaciones de confidencialidad y conservación y bloqueo de datos personales.

La finalidad del tratamiento de los datos personales del Cliente es la prestación del Servicio. CGI se compromete a tratar los datos personales del Cliente únicamente para el fin previsto en el Contrato y siguiendo las instrucciones documentadas del Cliente.

La base legitimadora para el tratamiento de los datos personales responsabilidad del Cliente es la relación contractual de las partes.

CGI sólo permitirá el acceso a los datos personales del Cliente a aquellos empleados que resulten necesarios para la prestación del Servicio. CGI garantiza que sus empleados han sido informados del tratamiento que pueden llevar a cabo con respecto a los datos personales del Cliente y cuentan con la formación y especialidad necesaria en materia de protección de datos para la prestación del Servicio, garantizando, en todo caso, la confidencialidad de los datos y respetando las medidas de seguridad implantadas.

Igualmente, CGI tiene un deber de confidencialidad sobre los datos personales del Cliente a los que tenga acceso en el marco de la ejecución del Servicio. Esta obligación de confidencialidad de CGI subsistirá una vez finalizado el Contrato.

CGI se compromete a garantizar la implementación de medidas técnicas y organizativas apropiadas para garantizar que el tratamiento cumple con un nivel de seguridad adecuado al riesgo involucrado, la defensa de los derechos de los interesados, teniendo en cuenta el estado de la técnica, los costes de aplicación y la naturaleza, alcance, contexto y finalidades del tratamiento, que podrá incluir, entre otras medidas:

- a) la seudonimización y el cifrado de datos personales;
- b) la capacidad de garantizar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y resiliencia permanentes de los sistemas y servicios de tratamiento;
- c) la capacidad de restaurar la disponibilidad y el acceso a los datos personales de forma rápida en caso de incidente físico o técnico;
- d) un proceso de verificación, evaluación y valoración regulares de la eficacia de las medidas técnicas y organizativas para garantizar la seguridad del tratamiento.

Al evaluar el nivel adecuado de seguridad, CGI se compromete a tener en cuenta, en particular, los riesgos que presenta el tratamiento, en particular como consecuencia de la destrucción, pérdida o alteración accidental o ilícita de los datos personales transmitidos, conservados o tratados de otra forma, o la comunicación o acceso no autorizados a dichos datos.

En este sentido CGI se compromete a adoptar, como mínimo, las medidas de seguridad establecidas en la Política de Privacidad de CGI.

CGI podrá subcontratar el tratamiento de datos personales previa notificación al Cliente, con al menos un (1) mes de antelación, indicando los aspectos del tratamiento que pretende subcontratar e identificando de forma clara e inequívoca al subcontratista y sus datos de contacto. Si durante el referido plazo de notificación el Cliente no se opone expresamente a la subcontratación se entenderá autorizada por el mismo. Será obligación de CGI formalizar por escrito el correspondiente contrato con cada subcontratista, y tal documento deberá contener las mismas obligaciones en materia de protección datos personales que las previstas en la presente cláusula.

Sin perjuicio de lo anterior, CGI seguirá siendo plenamente responsable frente al Cliente en lo referente al cumplimiento de las obligaciones por parte del subcontratista.

Igualmente, CGI garantiza y certifica que el tratamiento de los datos que se lleva a cabo en el marco del presente Contrato se desarrolla dentro del Espacio Económico Europeo y que, por tanto, no se llevarán a cabo transferencias de datos a terceros países u organizaciones internacionales salvo previa autorización expresa y por escrito del Cliente.

CGI notificará al Cliente a la mayor brevedad posible, sin dilación indebida, y en cualquier caso antes del plazo máximo de setenta y dos (72) horas, a través del correo electrónico facilitado por el Cliente a efectos de notificaciones del Contrato, de las brechas de la seguridad de los datos personales del Cliente de las que tenga conocimiento, junto con toda la información relevante para la documentación y comunicación de la incidencia. En este sentido, la referida notificación deberá como mínimo:

- a) describir la naturaleza de la violación de la seguridad de los datos personales, inclusive, cuando sea posible, las categorías y el número aproximado de interesados afectados, y las categorías y el número aproximado de registros de datos personales afectados;
- b) comunicar el nombre y los datos de contacto del delegado de protección de datos o de otro punto de contacto en el que pueda obtenerse más información;
- c) describir las posibles consecuencias de la violación de la seguridad de los datos personales;

- d) describir las medidas adoptadas o propuestas por CGI para poner remedio a la violación de la seguridad de los datos personales, incluyendo, si procede, las medidas adoptadas para mitigar los posibles efectos negativos.

Si CGI no pudiera facilitar la referida información simultáneamente, y en la medida en que no lo sea, dicha información se facilitará por CGI de manera gradual sin dilación indebida.

CGI notificará en el plazo de cinco (5) días hábiles al Cliente en el caso de recibir algún requerimiento de un interesado en relación con una solicitud de acceso, rectificación, cancelación, oposición y limitación del tratamiento o portabilidad de los datos personales, y asistirá al Cliente en la gestión de las mismas, a fin de que éste pueda cumplir con los requisitos establecidos en la normativa aplicable en materia de protección de datos personales.

A tal efecto, los interesados podrán ejercitar ante CGI sus derechos dimanantes del RGPD, la LOPD y demás normativa en materia de protección a través del siguiente correo: privacy@cgi.com

CGI se compromete a destruir o devolver al Cliente todos los datos personales, a decisión de este último, una vez finalizado el Contrato, a menos que la ley aplicable exija la conservación de tales datos. Sin perjuicio de lo anterior, CGI, una vez finalizado el Contrato, podrá conservar los datos bloqueados durante el plazo legalmente establecido en tanto pudieran derivarse responsabilidades de su relación con el Cliente.

No obstante lo anterior y en caso de que se preste el Servicio en modalidad cualificada, CGI conservará durante, al menos, 15 años, las evidencias de la prestación del servicio de entrega electrónica certificada conforme establece la normativa de servicios electrónicos de confianza, o un tiempo superior si así lo exigiera normativa sectorial aplicable.

CGI se compromete a poner a disposición del Cliente toda la información necesaria para demostrar el cumplimiento de las obligaciones establecidas en el Contrato, así como para permitir y contribuir a la realización de auditorías, incluidas inspecciones, por parte del Cliente o de otro auditor autorizado por el Cliente. No obstante lo anterior, Partes acuerdan que: i) se celebrará un máximo de una auditoría cada año, excepto supuestos de emergencia; ii) que el coste de estas auditorías deberá ser íntegramente soportado por Cliente; y iii) que el auditor autorizado por este último no puede ser competidor directo de CGI.

En materia de protección de datos personales, la responsabilidad máxima de CGI por las reclamaciones por daños en materia de protección de datos sufridos por el Cliente durante el periodo de duración de su relación contractual estará limitada al 200% del precio del Servicio efectivamente abonado por el Cliente durante los doce (12) meses previos al hecho causante de la responsabilidad de CGI, excluido los gastos y el IVA.

14 Responsabilidad

Cada Parte será responsable por el incumplimiento o cumplimiento defectuoso o tardío en cualquiera de las obligaciones establecidas en los presentes Términos y Condiciones.

Sin perjuicio de lo anterior, CGI será únicamente responsable por los daños directos y debidamente probados causados al Cliente durante ejecución del Servicio y siempre que se deriven de un incumplimiento contractual y/o legal directamente imputable a CGI.

En todo caso, la responsabilidad total agregada de CGI estará limitada al precio del Servicio efectivamente pagado por el Cliente en los tres (3) meses previos al hecho causante de la responsabilidad de CGI, excluyendo los gastos y el IVA. Las Partes acuerdan expresamente que CGI no podrá ser considerado responsable por los daños o pérdidas de datos del Cliente. Además, salvo disposición legal imperativa en contrario, no se indemnizará por los daños indirectos, punitivos o consecuenciales que sufra el Cliente (tales como lucro cesante, pérdida de ahorros o ingresos previstos, pérdida de clientes, negocios o contratos, pérdida de producción, pérdida o corrupción del sistema de información, daños a la imagen o a la reputación, entre otros), ni por cualquier acción interpuesta por un tercero contra el Cliente ya sea por responsabilidad contractual o extracontractual.

CGI no asumirá responsabilidad alguna respecto de:

- Los daños y perjuicios ocasionados en caso de fuerza mayor, caso fortuito o imprevisibles o que, siendo previsibles no se hayan podido evitar.
- Los actos u omisiones realizados por el Cliente sin respetar lo establecido en los presentes Términos y Condiciones o en la legislación aplicable siendo éste quien asumirá todos los daños y perjuicios que se pudieran ocasionar por uso inadecuado, indebido o fraudulento, siendo de exclusivo riesgo del Cliente.
- El contenido de los mensajes o de los documentos enviados.
- Los daños y perjuicios si el destinatario actúa de forma negligente.
- La negligencia en la confidencialidad y conservación de los datos de acceso al Servicio por parte de los usuarios del mismo.
- No responderá por ataques externos causados a los algoritmos criptográficos, siempre que haya aplicado la diligencia debida según el estado de la técnica, y hubiere actuado conforme a lo dispuesto en la legislación aplicable y en los presentes Términos y Condiciones.

15 Causas de resolución

El Contrato que se firme entre las partes entrará en vigor en la fecha de su firma y tendrá una duración del tiempo que se estipule en el mismo. No obstante, el Contrato se entenderá prorrogado tácitamente, por sucesivos períodos de 1 año, mientras que alguna de las partes no notifique a otra, con una antelación mínima de 90 días a la fecha de vencimiento del período entonces vigente, su deseo de darlo por finalizado.

Asimismo, serán causas de resolución anticipada del Contrato:

- El cese, por cualquier motivo, de una de las Partes en la continuidad de sus negocios o línea de actividad principal, la alteración sustancial de la naturaleza de su empresa, su disolución, liquidación, o cierre ordenado, así como la cesión global de sus activos.
- El cese de CGI como Prestador de Servicios de Confianza del Servicio.
- La resolución del Contrato por cualquiera de las Partes como consecuencia del incumplimiento por parte de la otra de cualquiera de las cláusulas establecidas en el Contrato, los presentes Términos y Condiciones y/o el DPC, siempre que el incumplimiento no fuere subsanado en el plazo máximo de 30 días a partir del requerimiento escrito por la otra Parte en el que se solicite la subsanación.

Una vez expirado este plazo, sin subsanarse el incumplimiento notificado, la Parte cumplidora tendrá derecho a resolver el Contrato mediante la notificación por escrito a la Parte incumplidora, En cualquier caso, y con independencia de lo previsto en el párrafo anterior, la Parte cumplidora podrá exigir el cumplimiento del Contrato u optar por la resolución en los términos previstos en esta cláusula. Las Partes tendrán derecho a reclamar daños y perjuicios adicionales a la otra Parte como resultado de un incumplimiento de las obligaciones derivadas del presente Contrato.

En el momento de resolución o finalización del presente Contrato por cualquier causa:

- (i) cesarán y quedarán resueltos todos los derechos y obligaciones aquí contenidos.
- (ii) el Proveedor cesará en la prestación de los servicios previstos en la cláusula segunda del presente Contrato, y
- (iii) el Cliente deberá cesar inmediatamente de utilizar la Tecnología.

No obstante, lo anterior, la resolución o terminación del presente Contrato:

- a) No liberará a las Partes de ninguna de sus obligaciones ya originadas en virtud del presente Contrato, en especial, el pago inmediato de cualquier cantidad devengada hasta la fecha de resolución efectiva del contrato. En caso de resolución anticipada el Cliente deberá abonar a CGI todos los importes debidos hasta la finalización del período vigente del Contrato, incluyéndose aquellos desembolsos que el CGI hubiera abonado e inversiones incurridas en previsión de la continuidad del Servicio contratado, y todo ello de conformidad con lo establecido en la cláusula quinta del presente Contrato.
- b) No afectará a las obligaciones impuestas a las Partes que, de conformidad con su naturaleza o los términos del presente Contrato, deban sobrevivir a su finalización (a título meramente enunciativo y no exhaustivo, propiedad intelectual e industrial, confidencialidad, protección de datos de carácter personal, responsabilidad, o ley aplicable y jurisdicción).

Sin perjuicio de las modificaciones que, llegado el momento y atendiendo al volumen y características de la documentación gestionada las Partes puedan acordar, el plan de transferencia se desarrollará atendiendo a las siguientes normas:

- a) En el plazo máximo de un mes desde la efectiva resolución del Contrato, CGI pondrá a disposición del Cliente o del tercero que éste expresamente designe la citada documentación en un formato que resulte legible a través de un programa informático de uso generalizado.
- b) El Cliente dispondrá de un plazo máximo de quince días desde la puesta a disposición de la documentación para proceder a su retirada y/o a su descarga. Si la documentación hubiese sido puesta a disposición del Cliente a través de un sistema de acceso remoto, CGI deberá garantizar la capacidad de acceso del Cliente y que la descarga se efectúa en unas condiciones técnicas que aseguren su confidencialidad y la agilidad en el traspaso.
- c) Transcurrido el plazo de quince días desde la puesta a disposición, CGI procederá a la destrucción de la documentación que no haya sido retirada y/o de las copias que durante el proceso de transferencia se hayan creado, a menos que la ley aplicable exija la conservación de tal documentación.

En caso de que en virtud de la ley aplicable, debe conservar la referida documentación por un tiempo determinado tras la finalización del Servicios, CGI se compromete a mantener dicha documentación debidamente bloqueada y en estricto secreto y confidencialidad, y cumpliendo, en relación con la misma, y en todo caso, las obligaciones establecidas en los presentes Términos y Condiciones.

16 Disponibilidad del servicio

CGI se compromete a prestar el servicio de entrega electrónica cualificada de conformidad a los Acuerdos de Nivel de Servicio acordados con sus clientes.

A tal efecto, CGI firmará con sus clientes un Acuerdo de Nivel de Servicio (Service Level Agreement), relativo al tiempo de atención, calidad y disponibilidad del servicio ofrecido.

En el caso de realizar modificaciones en el mismo, mejoras o labores de mantenimiento que impliquen una paralización del mismo, CGI comunicará a sus Clientes con la suficiente antelación la indisponibilidad del Servicio.

En general, CGI garantiza la disponibilidad del contenido del Cliente, dentro de la plataforma "CGI DigitalTrust360ERDS", no operando de modo que se produzca algún tipo de discriminación.

17 Quejas y reclamaciones

Cualquier parte interesada en realizar una sugerencia, queja o reclamación referente al servicio de entrega electrónica certificada de CGI, podrá hacerlo a través de la cuenta de correo electrónico psc.ES@cgi.com así como a través del apartado de "Buzón de Quejas y Sugerencias" del sitio web:

www.cgi.com/spain/es/solution/cgidigitaltrust360/psc. En todo caso, CGI dispone de un plazo máximo de 30 días para atender la queja o reclamación formulada.

18 Miscelánea

Los presentes Términos y Condiciones constituyen el acuerdo legal completo entre el Cliente y CGI, y rigen el uso que haga del Servicio, sin perjuicio de la posibilidad de que las partes suscriban adicionalmente un Contrato para la prestación del Servicio, al que quedará integrado por referencia los presentes Términos y Condiciones en todo lo que no se opongo al Contrato.

Los Términos y Condiciones no incluyen los servicios adicionales que CGI preste al Cliente en virtud de un acuerdo por escrito independiente, y sustituyen cualquier acuerdo previo que exista entre el Cliente y CGI relativo al Servicio.

CGI podrá modificar los presentes Términos y Condiciones cuando lo considere pertinente y/o necesario y de conformidad con la legislación aplicable. Estas actualizaciones y/o modificaciones serán debidamente comunicadas y notificadas al Cliente. No obstante, si el Cliente no estuviera de acuerdo con dichas modificaciones, tendrá derecho a resolver los presentes Términos y Condiciones y el Servicio notificándolo a CGI en un plazo de diez (10) días desde la fecha de notificación de dichas modificaciones. En caso contrario, se considerará que el Cliente ha aceptado dichas modificaciones

El Cliente acepta que, si CGI no ejerce ningún derecho estipulado en los presente Términos y Condiciones o de los que CGI pueda beneficiarse en virtud de alguna ley aplicable, se interpretará como que ello no supone una renuncia legal de los derechos de CGI, y que CGI seguirá disponiendo de estos derechos.

Si un tribunal, con la jurisdicción competente para decidir sobre este asunto, falla que alguna de las disposiciones de los presente Términos y Condiciones no es válida, dicha disposición se eliminará sin que ello afecte al resto de disposiciones de los Términos y Condiciones que seguirán vigentes.

19 Ley aplicable y fuero

Los presentes Términos y Condiciones se regirán e interpretarán de conformidad a la ley española.

Las partes se someten a la jurisdicción de los Juzgados y Tribunales de la ciudad de Madrid para cualquier cuestión relativa a la interpretación, cumplimiento o ejecución de los presentes Términos y Condiciones, con renuncia expresa a cualquier fuero propio que pudiera corresponderles.

