10011
110000011
001011
010110110
1010001
010

inDenova

Portafirmas electrónico
Sede electrónica
Gestión de expedientes
Portal del proveedor

Movilidad con firma electrónica
Facturación electrónica
Gestión documental
Digitalización certificada

Proyecto	**Servicios de Valor Añadido – Sistema de Intermediación Electrónica**
Título	**Política de Prestación de Servicios de Valor Añadido (SVA)**

Realizado por	**INDENOVA S.L.**		
Documento	**DOC-200216.20A1215**		
Fecha	**12/10/2020**	Versión	**1**

AENOR Empresa Registrada UNE-EN ISO 9001 ER-1140/2011

AENOR Madurez Software 3 ISO/IEC 33000 NMS-0009/2012

AENOR Seguridad Información UNE-ISO/IEC 27001 SI-0024/2013

CERTIFIED IQNet MANAGEMENT SYSTEM ES-1140/2011

Dels Traginers, 14 - 2ºB
Pol. Ind. Vara de Quart
46014 Valencia
Tel. (34) 96 381 99 47
Fax (34) 96 381 99 48
indenova@indenova.com
http://www.indenova.com

Historia del documento

Revisión	Fecha	Motivo de la modificación	Responsable
1	12/10/2020	Creación del documento.	Indenova S.L. - SBS

1 INTRODUCCIÓN 4
2 OBJETIVO 4
3 DEFINICIONES Y ABREVIACIONES 4
4 COMUNIDAD DE USUARIOS 5
5 TERCEROS QUE CONFÍAN 5
6 PLATAFORMA ESIGNA® 5
7 SERVICIOS DE VALOR AÑADIDO 6
7.1 PLATAFORMA ESIGNA© 6
7.2 FUNCIONALIDADES DEL SERVICIO SVA 8
8 RESPONSABILIDADES DE INDENOVA S.L. 17
9 RESPONSABILIDADES DE LAS ORGANIZACIONES CLIENTES 17
10 ORGANIZACIÓN QUE ADMINISTRA LA POLÍTICA 18
11 USO APROPIADO DE LOS CERTIFICADOS DE LOS USUARIOS FINALES EN LOS SERVICIOS BRINDADOS 18
12 REQUISITOS OPERACIONALES DEL CICLO DE VIDA DE LOS CERTIFICADOS Y SERVICIOS 18
13 SELLO DE TIEMPO 19
14 SOLICITUD DEL SERVICIO 19
15 REQUERIMIENTOS PARA LA VERIFICACIÓN DE LA REVOCACIÓN DE CERTIFICADOS POR PARTE DEL SVA 19
16 REQUERIMIENTOS PARA LA VERIFICACIÓN DE LA REVOCACIÓN DE CERTIFICADOS POR PARTE DE LOS TERCEROS 19
17 FINALIZACIÓN DE LA SVA 19
18 CONFORMIDAD CON LA LEY APLICABLE 20
19 AUDITORÍA 20
20 REVISIÓN, ACTUALIZACIÓN Y PUBLICACIÓN DEL PLAN 20
21 RESPONSABILIDADES DE INDENOVA S.L. 20
22 CONFORMIDAD 21

1 INTRODUCCIÓN

INDENOVA S.L. es una empresa trasnacional que nació con vocación de desarrollar, innovar y generar soluciones tecnológicas TIC en el ámbito empresarial e institucional. Está especializada en soluciones de firma electrónica, securización de archivos y comunicaciones y cifrado de datos, criptografía, movilidad, certificados digitales y procedimientos electrónico, invirtiendo en el desarrollo e implantación de las mismas el 95% de su actividad.

Como Prestador de Servicios de Valor añadido - SVA, INDENOVA S.L. provee servicios través de la implementación de soluciones que utilizan los certificados digitales para asegurar las transacciones documentarias y de negocio de las organizaciones tanto en el sector privado como en el gubernamental. En este sentido, INDENOVA S.L. provee las soluciones de software y el sistema de gestión necesarios para en conjunto regular y controlar la gestión de usuarios y el intercambio seguro de información, así como la generación y protección de registros auditables de las transacciones realizadas.

El planteamiento es ofrecer una oferta diferenciada, generadora de soluciones y servicios innovadores, con el objetivo de crear valor. Para ello combinamos un alto grado de conocimiento de los directivos y profesionales, con su amplia experiencia en certificados digitales y firma electrónica para eCommerce y eAdministración y el uso de tecnología avanzada.

Nuestros SERVICIOS están dirigidos a la Administración Electrónica y Comercio electrónico y, en general, para proyectos de "oficina sin papeles", tiene como componente central la Plataforma eSigna®, a partir del cual se apoyan el resto de nuestros productos y soluciones, entendidos como módulos independientes y a su vez interconectados, según las necesidades del proyecto a implantar.

2 OBJETIVO

El presente documento establece directrices para la administración de los servicios de la SVA de INDENOVA S.L. en base a su Plataforma eSigna®, en el marco del cumplimiento de los requerimientos del "Reglamento (UE) Nº 910/2014 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de julio de 2014" o también como es conocido "Reglamento eIDAS" establecida por el Parlamento Europeo.

3 DEFINICIONES Y ABREVIACIONES

Prestador de Servicios de Valor Añadido:	SVA: Entidad que presta servicios que implican el uso de firma digital en el marco de la regulación establecida por el Organismo supervisor.
Servicios de valor añadido:	Servicios compuestos por tecnología y sistemas de gestión que utilizan certificados digitales garantizando la autenticidad e integridad de los mismos durante su aplicación.
Política de servicios de valor añadido:	Conjunto de reglas que indican el marco de aplicabilidad de los servicios para una comunidad de usuarios definida.
Suscriptor:	Entidad que requiere los servicios provistos por la SVA de INDENOVA S.L. y que está de acuerdo con

	los términos y condiciones de los servicios conforme a lo declarado en el presente documento.
Tercero que confía:	Persona que recibe un documento, log, o notificación electrónica generada durante la ejecución de los servicios de valor añadido, y que confía en la validez de las transacciones realizadas.

4 COMUNIDAD DE USUARIOS

INDENOVA S.L. brinda sus servicios de valor añadido a personas jurídicas del sector privado y gubernamental.

5 TERCEROS QUE CONFÍAN

Los terceros que confían son todas aquellas personas naturales y jurídicas, incluyendo entidades de otras infraestructuras además del organismo de supervisión, que requieren evaluar la validez de una transacción electrónica, un documento firmado o un certificado utilizado o generado en los servicios brindados por la SVA.

6 PLATAFORMA ESIGNA®

La Plataforma eSigna® es la base para la ejecución de los servicios de la SVA de INDENOVA S.L., contiene las librerías criptográficas que realizan los procesos autentificación, firma digital y cifrado, mediante el uso de certificados digitales de cualquier Entidad de Certificación, que utilice certificados digitales X.509.v3 y se encuentren publicados en la TSL del Organismo supervisor. Asimismo, realiza la respectiva verificación de estado de vigencia y confianza de cada certificado digital.

Se trata de una Plataforma web multicanal, desarrollada siguiendo estándares (J2EE y XML), con independencia tanto de los sistemas operativos como de las máquinas donde se implante.

Todos los sistemas están integrados en un único entorno web, a modo de intranet/extranet, dotando al sistema de una total movilidad.

El motor de firma electrónica permite conformar documentos electrónicos válidos jurídicamente a largo plazo, mediante la utilización de los formatos de firma electrónica longeva PADES - LTV y XADES XL, recomendados por el ETSI.

El motor de firma electrónica permite conectarse con los servidores de sello de tiempo de cualquier Entidad de Certificación que utilice el estándar RFC 3161 de TimeStamping,

La Plataforma permite obtener documentos electrónicos con plenas garantías jurídicas de forma indefinida, según define el Instituto Europeo de Estandarización (ETSI) y la RFC 3126 *Electronic Signature Formats for long term electronic signatures*.

Existe independencia de la base de datos. El sistema soporta cualquier gestor de base de datos con soporte JDBC (SQL Server, Oracle, Access, MySQL, PostgreSQL, Informix, DB2, etc.).

7 SERVICIOS DE VALOR AÑADIDO

INDENOVA S.L. implementa servicios de valor añadido dirigidos a la Administración Electrónica y, en general, para proyectos de "oficina sin papeles". Estos servicios se sostienen sobre aplicaciones de software y procesos de gestión diseñados para sustituir los procesos de trámite administrativo presencial por servicios que pueden ser atendidos en línea, tanto por parte de los clientes, ciudadanos, empleados, funcionarios y/o proveedores de una organización.

Las aplicaciones de software y los procesos de gestión son brindados a las personas jurídicas, en adelante organizaciones clientes, para ser utilizados en su operación administrativa diaria, en sus propias instalaciones y gestionados por su propio personal para atención de su propia comunidad de suscriptores. La base de estos servicios, es la utilización de la Plataforma eSigna® como componente central, a partir del cual se apoyan, a manera de módulos independientes y a su vez interconectados, según las necesidades del proyecto a implantar por cada organización cliente.

7.1 PLATAFORMA ESIGNA©

La Plataforma se basa en un web multicanal, desarrollada siguiendo estándares (J2EE y XML), con independencia tanto de los sistemas operativos como de las máquinas donde se implante. Todos los sistemas se integran en un único entorno web, a modo de intranet/extranet, dotando al sistema de una total movilidad.

La Plataforma utiliza la tecnología de certificados digitales, permitiendo la autentificación y firma electrónica, mediante el uso de certificados digitales de cualquier Autoridad de Certificación, a partir de ahora AC, que utilice certificados digitales X.509.v3.

El motor de firma electrónica permite conformar documentos electrónicos válidos jurídicamente a largo plazo, mediante la utilización de los formatos de firma electrónica longeva PADES - LTV y XADES XL, recomendados por el MAP, el ETSI, la AEAT y el MITYC, entre otros.

El motor de firma electrónica permite conectarse con los servidores de sello de tiempo de cualquier AC que utilice el estándar RFC 3161 de TimeStamping, permitiendo incorporar evidencias legales a los documentos firmados de la fecha y hora en la que se han emitido.

Los servicios parten de la premisa de reutilización de los sistemas actuales, buscando los puntos de integración con los aplicativos y bases de datos permitiendo al personal seguir trabajando en lo esencial, con los sistemas con los que están acostumbrados y disponiendo de las nuevas herramientas para la realización de aquellas tareas que desde aquéllas no se pudieran realizar, completando y mejorando los sistemas de información de que se dispongan y proporcionando un entorno sencillo y disminuyendo el período de adaptación a las nuevas herramientas.

Es de especial importancia el control de permisos y actividad de cada usuario, por lo que el perfil de cada usuario incluye su identificación, el "mapa" de los servicios y las aplicaciones que tiene asignadas y el trazado de su actividad en cuanto a uso y demanda de servicios, aplicaciones y contenidos. Se definirá la figura del administrador de la Plataforma, el cual será el encargado de gestionar los usuarios, perfiles y servicios disponibles.

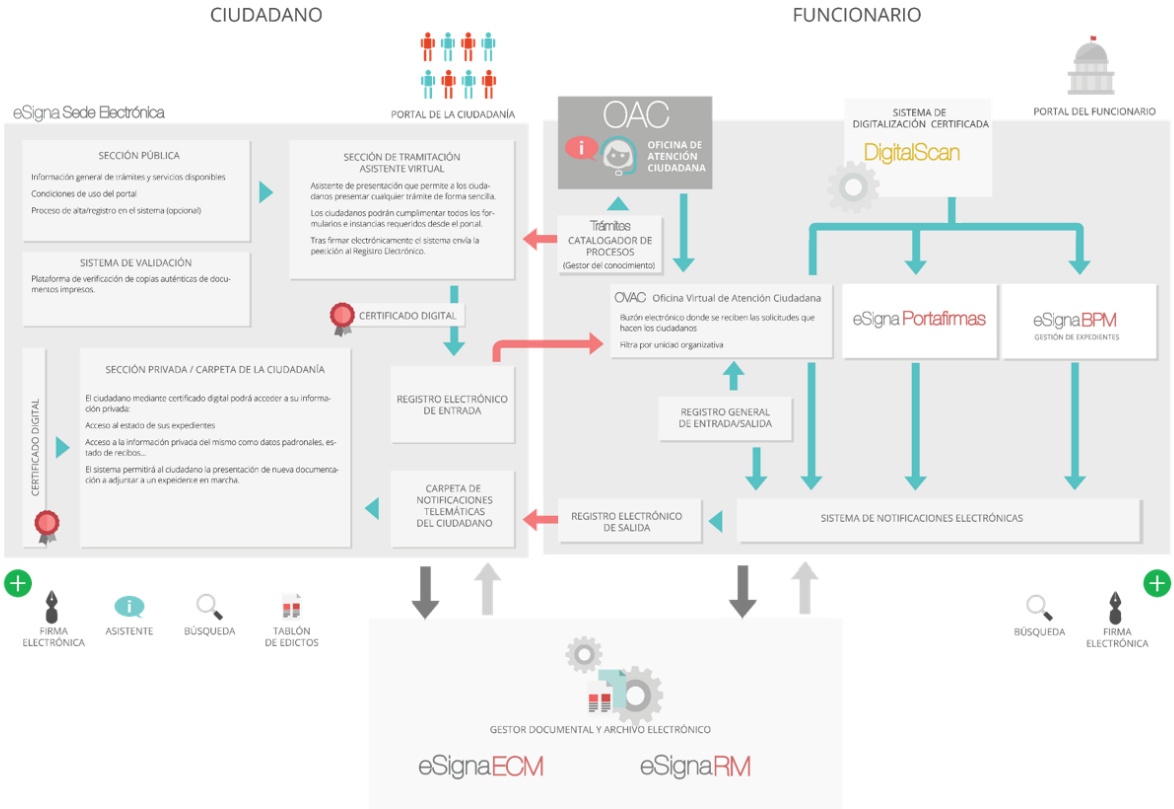
La Plataforma tiene las siguientes características:

- Utilización de estándares libres y software de fuentes abiertas:
    - Plataforma J2EE a implantar sobre cualquier Servidor de aplicaciones, por ejemplo: Apache y Tomcat.
    - Webservices vía WS-I de OASIS.

- CSS.
- Estándares del W3C y ETSI: XMLSignature – XADES, CADES, XMLEncryption, XHTML,…
- Intercambio de información vía SOAP y XML.

- El sistema está desarrollado siguiendo paradigmas de accesibilidad y diseño estándar, permitiendo mediante hojas de estilo y plantillas personalizarlo a la imagen corporativa de las Universidades.
- Permite la integración con directorios corporativos vía LDAP.
- Seguridad:
  - Comunicación entre sistemas y servicios mediante Webservices Seguros (especificación WS-I).
  - Control de acceso a la plataforma, expedientes y documentos mediante perfiles, certificados digitales e identificación con usuario y contraseña, LDAP. Permite, además, un acceso adicional mediante usuario y contraseña.
  - Plataforma web de acceso unificado para todos los servicios, con la tecnología de SSO (Single Sign On – Acceso unificado).
  - Sistemas de cifrado de información, mediante certificados digitales.
- Usabilidad: Entorno basado en hojas de estilo CSS, configurable para la adaptación completa a la imagen corporativa de las Universidades, siguiendo estándares de diseño y usabilidad del W3C e ISO y de accesibilidad WAI.
- Auditoría de la plataforma:
  - El sistema dispone de un motor de logs, basado en la plataforma LOG4J que permite la creación de logs personalizados, mediante la simple edición de un fichero TXT de recursos. Esto permite la creación de logs diferenciados con diferentes niveles de logueado de errores (ERROR, WARNING, INFO, APLICACIÓN, etc.)
- Firma Electrónica:
  - Uso de tecnologías de clave pública (firma, validación, verificación del certificado, servicio de timestamping, cifrado, etc.).
  - Sistemas de firma electrónica de larga duración, permitiendo obtener documentos electrónicos con plenas garantías jurídicas de forma indefinida, según define el Instituto Europeo de Estandarización (ETSI) y la RFC 3126 Electronic Signature Formats for long term electronic signatures.
  - Sistemas multi-PKI que admiten cualquier AC que utilice certificados X.509.v.3.
- Informes:
  - La Plataforma utiliza el motor JASPER REPORTS para el diseño y explotación de informes, que pueden ser visualizados en formato PDF, HTML, XML y exportados a documentos ofimáticos (XLS).
- Sistema multi-navegador.
- Independencia de la base de datos. El sistema soporta cualquier gestor de base de datos con soporte JDBC (SQL Server, Oracle, Access, MySQL, PostgreSQL, Informix, DB2, etc.)

- Pruebas de rendimiento y estrés que permiten realizar un perfecto dimensionamiento ajustado al número de usuarios.
- Modular:
  - La Plataforma presentada está construida siguiendo una arquitectura de N-Capas lo cual permite separar cada uno de los módulos funcionales, tanto lógica como físicamente. Entre los que destacan: El motor de firma electrónica, cifrado y certificación digital, y el motor de Workflows.
  - Por otro lado, cada proceso implantado tiene su propia estructura independiente dentro de cada una de las capas.
- Escalabilidad:
  - A nivel de servicios y procesos.
- Alta disponibilidad mediante configuración clúster activo/pasivo.



7.2 FUNCIONALIDADES DEL SERVICIO SVA

Los servicios brindados por INDENOVA S.L. son:

➢ **PLATAFORMA eSigna®**

Transversalmente a todos los productos y sobre los que se van a implantar cada uno de los módulos está la Plataforma eSigna© que presenta los siguientes servicios.

- **Notificaciones Electrónicas**: la sede electrónica de eSigna incorpora un módulo propio de Notificaciones Electrónicas.
- Copias Electrónicas. El sistema permite generar copias electrónicas válidas mediante la generación de los CSV en los documentos. Desde la Sede Electrónica, los usuarios podrán verificar las copias electrónicas.
- Cuadro de Mandos. La Plataforma eSigna se completa con un potente cuadro de mandos, basado en la suite Pentaho, que permite disponer de reportes e indicadores en tiempo real, permitiendo exportar la información a EXCEL y PDF, entre otros, para su tratamiento posterior. Además, se dispone de una herramienta de diseño de reportes que permitirá a los usuarios administradores, poder crear y modificar los reportes del sistema.
- **Identificación digital, firma electrónica y sello de tiempo.** El sistema incorpora un motor criptográfico, eSignaCrypto, certificado Common Criteria, que permite realizar de forma sencilla los ordenamientos de identificación, firma electrónica y sellado de tiempo en cualquier módulo del producto, así como en cualquier procedimiento que el cliente quisiera generar mediante la herramienta eSignaDesigner. El sistema es capaz de utilizar mecanismos de firma electrónica utilizando certificados digitales de cualquier entidad de certificación reconocida en la TSL del Organismo supervisor, así como otros mecanismos de clave concertada como @clave. El servicio de sellado de tiempo que integra de forma nativa el sistema es el que soportara protocolo RFC 3161.
- **eSigna Mail Procesor**. Herramienta de monitoreo de mails, que permite monitorizar cuentas de correo y crear de forma automática registros electrónicos de los correos recibidos que cumplan ciertas características.

➢ **SEDE ELECTRÓNICA (eSigna® SedeElectrónica)**

Plataforma Web con acceso mediante certificado digital que permite a los ciudadanos y empresas relacionarse con la Administración o Entidades Públicas y puedan realizar cualquier tramitación desde Internet, así como acceder a todos los documentos y datos que se dispone de ellos.

Está compuesta por cuatro módulos:

- Catálogo de procesos administrativos o trámites.
- Portal de la ciudadanía, que dispone de:
  - Zona privada: con acceso a la información personal del ciudadano o empresa desde su **Carpeta Privada**. Es decir, su domicilio electrónico.
  - Zona pública: que contiene información general sobre la Sede Electrónica, información sobre los trámites disponibles a realizar y permite validar documentos.
- Registro Telemático (que también requiere acceso con certificado digital) para presentar solicitudes y documentación a la Administración o Entidad Pública.
- Oficina Virtual de Atención a la Ciudadanía (OVAC). Herramienta desde la que se pondrán atender todas las solicitudes recibidas desde la Sede Electrónica y el Registro Telemático.

➢ **SISTEMA DE CATALOGACIÓN DE TRÁMITES (eSigna® Trámites)**

Solución que permite a la Administración organizar y gestionar los trámites o procesos administrativos. Los procesos se publicarán de forma automática como nuevos trámites en la Sede Electrónica.

Ventajas más significativas son:

- Utiliza ficha auto-guiadas: Sencillez y rapidez en la definición de los procesos: nombre, descripción, canales de presentación, normativas, órganos que resuelven, plazos, recursos, documentación que el ciudadano/a debe aportar, etc.
- Plataforma multicanal: Atención presencial, telefónica, correo electrónico o internet.
- Independencia del proveedor tecnológico: Puede catalogar sus trámites por usted mismo.

➢ **OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (eSigna® OAC)**

Servicio electrónico que se incorpora a la intranet del Portal del Empleado Público y que facilita a la Administración o Entidad Pública, a través del Registro Telemático, la realización in-situ de los trámites de un ciudadano así como acceder a la información personal de este. La OAC unifica varias funcionalidades en uno, permitiendo proporcionar al ciudadano una atención rápida y profesional.

Destacan entre sus funcionalidades:

- Recuperar la información asociada a un ciudadano. Con tan sólo un documento de identidad, el nombre y/o apellidos o la razón social.
- Obtener información asociada a un trámite. Permitiendo entregar al ciudadano toda la documentación necesaria para iniciar una nueva solicitud/expediente.
- Asistente de tramitación. A través de un sistema de paso a paso, el usuario solicitará la información que necesite el ciudadano, hasta completar la solicitud.
- Subsanación de la documentación requerida a una solicitud/expediente ya abierto.
- Identificador documental único. Que permite recuperar cualquier tipo de documentación entregada/recibida por un ciudadano.
- Utilización de instancia general asociada a una unidad organizativa. En el caso de que el usuario de la Plataforma no sepa cual es el trámite asociado a una petición realizada por un ciudadano.
- Registrar de entrada la documentación anexada al trámite.
- Genera el justificante de presentación de la solicitud. Imprimiendo la instancia generada en formato PDF para su envío de forma telemática o en soporte papel para su entrega al ciudadano en la Oficina de Atención.

➢ **Oficina Virtual de Atención a la Ciudadanía (eSigna® OVAC)**

La Oficina Virtual (OVAC), es un servicio electrónico que facilita a la persona usuaria de la organización que accede, gestionar las solicitudes presentadas electrónicamente, tanto por el ciudadano desde la Sede Electrónica, como por el personal empleado de la entidad desde la Oficina de Atención al Ciudadano (OAC), caso de tener instalada esta última.

Desde la OVAC, se puede consultar el conjunto de solicitudes realizadas, el estado en que se encuentran las mismas y generar informes e iniciar los procedimientos asociados a los procedimientos correspondientes del Gestor de Expedientes eSigna®, caso de tener instalado el mismo.

- **GESTIÓN DE EXPEDIENTES (eSigna® BPM)**

Plataforma web de gestión de expedientes electrónicos a través de un ordenador o dispositivo móvil, que utiliza certificados digitales para su acceso e incluye la firma electrónica de documentos.

La tecnología eSigna® es propia y permite la total adaptación de los procedimientos a sus necesidades. Diseño mediante la herramienta eSigna® Designer de una forma sencilla y visual. Máximos niveles de compatibilidad mediante la utilización de los estándares de diagramación de procesos XPDL. Generación automática del manual del mismo en Word.

Sus características funcionales son:

- Posibilidad de incluir firma electrónica en cualquier punto de la definición de cualquier procedimiento en el que se requieran archivos electrónicos. Incluye: firma desatendida, generación de códigos de barras PDF417, definición de circuitos de firma, firma de larga duración, multi-firma, etc.
- Sistema automático de distribución de tareas pendientes, mediante buzones personales.
- Permite:
  - Visualización y edición de documentos.
  - Envío de documentos y avisos
  - Añadir una nueva versión del documento, reemplazándolo por otro.
  - Enviar una copia al interesado, a tesorería, a la entidad bancaria, etc.
  - Integra con Registro de Entrada/Salida.
- Cuadros de mandos con buscadores, listados exportables a Excel, gráficas, informes resumen, etc.
- Solución integrada con la Sede Electrónica.

- **PORTAFIRMAS ELECTRÓNICO (eSigna® Portafirmas)**

Plataforma Web que permite disponer a los usuarios de un buzón único todos los documentos pendientes que deben firmar. Facilitándoles la tarea de búsqueda y clasificación de los documentos. Sus características son:

- Posibilita la firma electrónica de uno o más documentos con el simple uso del ratón.
- Los documentos una vez firmados serán remitidos automáticamente al siguiente firmante. Al cual le aparecerán en su buzón de documentos pendientes de firmar, además de enviarle un aviso por correo electrónico.
- Procesos ágiles de firma electrónica. Inmediatamente después de ser enviados los documentos, éstos están disponibles en el buzón de los usuarios.
- Evita la paralización procesos de firma por la falta de algún usuario. Al tratarse de un sistema Web, los usuarios podrán firmar desde cualquier lugar del mundo y en cualquier momento, sólo tienen que tener disponible un ordenador con acceso a Internet y su certificado digital para firmar los documentos.
- El sistema permite firmar electrónicamente cualquier fichero. Sin importar el formato o el tamaño del mismo (Word, OpenOffice, PDF, Audio, Videos,…).

- **GESTIÓN DE TRIBUTOS, AUTOLIQUIDACIONES Y PASARELA DE PAGOS**

El servicio de Autoliquidaciones dotará a la Sede Electrónica de un servicio completo para la generación de autoliquidaciones por parte del ciudadano y del personal de la organización. El Sistema en sí se basa en un motor encargado de generar dichas autoliquidaciones a partir de unos datos genéricos (datos del interesado, del representante, el tipo de pago, etc.) y otros específicos propios de cada tipo de autoliquidación.

Una vez haya generado dicho documento de pago, el ciudadano podrá dirigirse a una entidad bancaria para abonar el importe de la autoliquidación. El ciudadano dispondrá de la opción de realizar el pago a través de la pasarela de pagos, de ese modo se podría realizar el pago desde casa por medios telemáticos. El ciudadano podrá realizar tantas simulaciones de autoliquidaciones como desee.

La gestión de tributos permite a los ciudadanos realizar el pago de tributos, tasas y autoliquidaciones por medios telemáticos, sin necesidad de desplazarse a las dependencias de la Administración, a través de su página web. El acceso a la información tributaria del ciudadano está supeditado a la integración de nuestros SERVICIOS con los sistemas de información de la organización.

Entre las características técnicas del sistema tenemos:

- Los tributos, tasas y autoliquidaciones podrán pagarse a través de la Pasarela de pagos.
- De todos los pagos, se podrán obtener duplicados correctamente firmados con su código identificativo impreso, para poder ser validados.

- **ARCHIVO ELECTRÓNICO (eSigna® RM)**

Permite la gestión integral de los procesos de conservación y disposición final de los expedientes producidos y/o gestionados por una organización. Las funcionalidades principales de Archivo electrónico se pueden resumir en los siguientes puntos:

- Gestión de archivos: Consulta de las características de los diferentes tipos de archivo disponibles en una organización (por ejemplo: archivo de gestión, archivo central y archivo histórico).
- Gestión de tabla de clasificación: Gestión integral tanto de la estructura como de los diferentes niveles (por ejemplo: secciones, series, etc.) contenidos en la tabla de clasificación de una organización.
- Gestión de normas de conservación: Gestión integral de las normas de conservación aplicables a las unidades documentales archivadas, incluyendo los plazos para la transferencia entre archivos, retención o expurgo de unidades documentales, así como la conformación previa a la ejecución de dichas acciones.
- Mecanismo de archivo de unidades documentales: Mecanismo para el archivo de unidades documentales, tanto para aquellas producidas por los servicios eSigna como para las que se producen en terceras aplicaciones y se incorporan al servicio.
- Mecanismo de revisión de unidades documentales archivadas: Mecanismo para la revisión de unidades documentales archivadas cuya norma de conservación asociada no se ha podido completar.
- Integración con aplicaciones productoras de unidades documentales: Mecanismos para permitir que aplicaciones no eSigna productoras de unidades documentales puedan archivar sus unidades documentales.

- **DIGITALIZACIÓN CERTIFICADA (eSigna® DigitalScan)**

Solución de digitalización certificada de documentos, que permite al cliente digitalizar documentos, con plena validez jurídica mediante el sistema de compulsa electrónica.

Homologada para la digitalización y destrucción de facturas en papel por la Agencia Tributaria Española (AEAT), para la destrucción de los originales.

Permite la firma y sellado de larga duración del fichero digitalizado, mediante certificado reconocido, en formato Xades-XL, el cual almacena las evidencias necesarias para poder verificar la firma electrónica a lo largo del tiempo.

Solución llave en mano que permite una instalación sin ningún tipo de configuración por parte del usuario y que incluye todos los elementos para la digitalización certificada (appliance).

- **PORTAL PROVEEDOR: eFACTURA (eSigna® Portal Proveedor)**

El portal de facturación dispone de todos los elementos necesarios para que los proveedores puedan emitir facturas electrónicas a la Organización, a través de la web, sin necesidad de que dispongan de ninguna tecnología especial. Sólo necesitan disponer de un certificado digital.

Entre los elementos más importantes del sistema encontramos:

- Posibilidad de cargar y firmar facturas en múltiples formatos.
- Transformación de ficheros a formato XML seleccionado.
- Posibilidad de introducción manual de facturas desde el Portal.
- Firma electrónica de las facturas, por parte del proveedor, directamente desde el portal Web.
- Posibilidad de múltiples circuitos de aprobación de facturas asociados a departamentos.
- Integración con el sistema de contabilidad (Backoffice), para el Registro de Facturas y el intercambio de estados.

- **PLAN DE GOBIERNO Y DE GERENCIA**

Un Plan de Gobierno es el compromiso del Gobierno, Entidades y Municipalidades con la ciudadanía que detalla las actuaciones que piensa llevar a cabo en un determinado periodo. Se concibe como un instrumento dinámico de gestión que desarrolla el Acuerdo de Gobierno suscrito entre los grupos políticos que conforman el nuevo equipo municipal de gobierno.

El servicio de Plan de Gobierno permite definir los principales objetivos de la Entidad Pública y las acciones que se compromete a llevar a cabo en la legislatura actual.

El servicio Planes de Gerencia comprende la creación y gestión de los planes por gerencias, vicepresidencias, etc., así como la gestión de los recursos asignados a ellos, sus objetivos y las partidas presupuestarias de que constan.

Además permite saber en todo momento el estado en que se encuentra la gestión de los planes de gerencia y generar informes, estadísticas y auditorías de los mismos.

- **ESIGNA® BOX**

Red social de firma electrónica mediante certificado electrónico en la cual se permite iniciar circuitos de firma e todo tipo de documentos entre los contactos del usuario o enviarlos a otras personas ajenas a la aplicación vía correo electrónico.

Entre sus características destacar:

- Firma rápida y sencilla: compartir circuitos de firma de documentos con sus contactos iniciando o participando en un circuito ordenado de firmas.
- Cooperación estratégica: establecer contactos entre sus clientes, proveedores, compañeros de trabajo y amigos de forma rápida y cómoda.
- Control total: Llevar un control/auditoría de sus circuitos de firma con completas estadísticas e historias de uso.
- Fuerza legal: Dotar a los documentos firmados (contratos, proyectos, etc.) de validez legal.

➢ **ESIGNA® PRINTER**

Es una impresora virtual que se instala, mediante un ejecutable, en los equipos de los usuarios finales y permite la firma electrónica y envío al Portafirmas cualquier documento, lista o información generada por cualquier aplicación informática: ERPs, Excel, Word, OpenOffice, sistemas de contabilidad, facturación, etc.

Los documentos se incorporan a un repositorio central al finalizar un circuito. Desde la Impresora eSigna se puede iniciar un circuito asociado al documento que se está procesando.

➢ **ESIGNA® VIEWER**

Solución de visualización de documentos firmados electrónicamente, que se distribuye de forma totalmente gratuita a ciudadanos, empresas e instituciones. Se pueden visualizar las firmas electrónicas generadas desde sistemas de firma electrónica que cumplen estándares como el XADES, PKCS#7 y CMS. La aplicación muestra la información de una forma clara y concisa, visualizándose siempre en el panel de la derecha el documento firmado (Word, Openoffice, PDF, Excel, etc.) y en el panel de la izquierda las firmas aplicadas.

Para realizar la verificación de la firma electrónica y la validez de los certificados digitales utilizados no requiere la intervención de los usuarios en ningún momento, ya que realiza todas las operaciones de forma totalmente automática.

➢ **ESIGNA® BATCHSERVER**

Solución automatizada de firma electrónica masiva de ficheros y envío a terceros. eSigna® Batch Server es una solución, que en sus dos modalidades (appliance y software) permitirá la firma masiva de ficheros de forma electrónica.

Los documentos tienen como origen cualquier aplicación de Backoffice (ERP, CRM, SW Facturación, etc…). La firma podrá realizarse en varios formatos (PADES-LTV, XADES-XL., PKCS7, PDF Firmado) seleccionables.

Opción de envío por email de los ficheros firmados con reconocimiento inteligente del destinatario. Toda la información del proceso es retornada a la aplicación de origen para su integración. La solución a través de Appliance aporta protección de los certificados mediante un HSM.

➢ **ESIGNA® WEBSITE**

Solución de firma de documentos y formularios vía Web. Compuesto por:

- Una página Web pública de firma electrónica desde donde se puede seleccionar un archivo para firmar por el usuario.
- Una página Web pública de verificación de archivos firmados electrónicamente y extracción del contenido firmado.
- Un sistema de comunicación para enviar la información firmada al servidor Web desde el Applet.
- Archivo de los documentos recibidos y descarga para su consulta off-line con el visor gratuito eSigna Viewer.
- Firma múltiple de documentos (contratos, ofertas, albaranes, pedidos,...). Al documento estarían asociada las firmas de todos los firmantes.

➢ **ESIGNA® WEBSECURE**

Sistema de autentificación vía Web con certificados digitales, compuesto por: applet de acceso encargado de realizar todas las operaciones para la firma electrónica de ticket de acceso y aplicación de verificación.

➢ **ESIGNA® MOBILE**

La administración y sus miembros pueden beneficiarse también de la ubicuidad que permiten los dispositivos móviles y poder acceder al Portal del Funcionario y al Portafirmas Electrónico desde a través de eSignaMobile mediante un certificado digital previamente precargado en dicho dispositivo.

El funcionario podrá consultar las tareas pendientes, cumplimentar formularios y visualizar documentos, además de poder realizar la firma de documentos utilizando su dispositivo móvil.

➢ **ESIGNA® MAESTROS**

El objetivo de este servicio es permitir la posibilidad de configurar los sistemas de información. Para ello se introduce el concepto de objeto maestro, que sería el equivalente a los objetos que existen en las bases de datos de la solución.

En el nuevo sistema, un expediente, un registro o un interesado equivalen a un maestro. Así, cuando surge la necesidad de almacenar información sobre un maestro u objeto que no estaba contemplado en el proyecto inicial, existe la posibilidad de crear, mantener y gestionar esta información simplemente creando formularios asociados a los maestros e indicando las relaciones entre maestros.

Este objetivo se alcanza creando una nueva estructura de base de datos que permite tanto crear y gestionar maestros, como definir las relaciones entre ellos, y al mismo tiempo permite obtener la información almacenada tanto de un sólo maestro como de varios maestros entrelazados (maestros anidados).

➢ **ESIGNA® REPORT**

eSigna® Report es un servicio que permite asignar los diferentes informes de eSigna® Plataforma a los usuarios de la misma, además de publicarlos y visualizarlos.

Este servicio nos proporciona las siguientes funcionalidades:

- Publicación de informes: Nos permite publicar nuevos tipos de informes.

- Asignación de permisos: Da la posibilidad de cambiar los permisos de los diferentes roles a los diferentes informes.
- Visualización de informes: Nos permite visualizar los informes a los cuales tenemos acceso según el rol que tengamos asignado.

➢ ESIGNA® PKI

Cada uno de los módulos es independiente permitiendo implantar sólo aquellos que necesite la entidad en función del modo de operación que desee.

- Módulo ROOT CA
- Módulo de Autoridad de Certificación (CA). Módulo de Autoridad de Registro (RA). Software que permite a los operadores realizar el proceso de emisión de los certificados…
- Módulo de Time Stamp (sellado de tiempo) que cumple el estándar RFC3161, que permitirá aplicar mecanismos de estampa cronológica a los documentos firmados digitalmente.
- Módulo OCSP que cumple con el estándar RFC2560, que permite disponer de mecanismos de validación de certificados digitales.

eSignaPKI se adapta a las necesidades de su organización, entre alguna de las opciones disponibles encontramos:

- Implantación de la Plataforma PKI completa en su infraestructura. Toda la Plataforma estaría bajo su control y con una jerarquía de claves totalmente propia.
- Implantación de la Plataforma PKI, excepto el módulo ROOT CA, en su infraestructura. En este caso se le emitiría una SUBCA por debajo de nuestra jerarquía de certificación, heredando automáticamente laS acreditaciones de nuestra Plataforma (Sello webtrust).
- Operación en modo servicio. Usted actuaría como Autoridad de Registro y no necesitaría instalar nada en su infraestructura, con la ventaja que podría empezar a operar en unos pocos días.

➢ ESIGNA® FIRMA CENTRALIZADA

Este producto permite almacenar las claves de nuestros certificados en un repositorio seguro y centralizado, para que después pueda utilizarse en diversos procesos de firma digital.

Este producto puede enlazarse directamente con eSigna®PKI de manera que los certificados generados en PKI, se almacenen directamente en este producto.

Actualmente, eSigna® Firma Centralizada soporta dos tipos de autenticación sobre las claves, para realizar un proceso de firma. Las dos modalidades de autenticación son:

- Mediante biometría (huella dactilar).
- Mediante eSigna®ID.

Así pues, el producto ofrecerá, además de este almacenamiento, un cliente a modo de módulo de eSigna®Desktop que estará integrado en los servicios de Indenova para poder realizar procesos de firma con estos certificados.

Por lo tanto y como resumen, el producto ofrece:

- Una vista para gestionar las claves de los usuarios dados de alta en el sistema.

- Una vista de auditoría sobre el uso de las claves.

➢ **ESIGNA® ID**

eSignaID es un servicio de identificación y autenticación propiedad de Indenova SL, que permite a los usuarios disponer de una identidad digital en su dispositivo móvil personal para poder realizar bajo su estricto control, operaciones de identificación, autenticación y firma.

eSignaID ofrece un servicio de identidad digital en tu smartphone, global al conjunto de la sociedad.

Posee las siguientes características:

- USABILIDAD: eSignaID facilita el proceso de identificación y firma mediante el uso del smartphone, eliminando las complicaciones de los certificados digitales.
- SEGURIDAD: La tecnología de eSignaID ofrece una alta seguridad en todo el proceso, empleando mecanismos de autenticación de doble factor, protegiendo las comunicaciones mediante SSL y encriptado de información a nivel de aplicación y servidor.
- GARANTÍAS LEGALES: La identidad digital y los procesos realizados con eSignaID cumplen con las disposiciones del reglamento eIDAS, así como la Ley Española en materia de firma electrónica

8 RESPONSABILIDADES DE INDENOVA S.L.

INDENOVA S.L. implementa las aplicaciones de software que sostienen los servicios de valor añadido, asimismo brinda directrices sobre la administración de estos servicios, los certificados digitales y los controles de seguridad que deben implementarse, así como las capacitaciones y asesoramiento requerido por cada cliente que debe adoptar los servicios de valor añadido dentro de su propia organización.

INDENOVA S.L. no proporciona la infraestructura de hardware, firmware, comunicaciones y ambiente donde deben ser ejecutadas las aplicaciones, estos deben ser provistos por cada organización cliente.

9 RESPONSABILIDADES DE LAS ORGANIZACIONES CLIENTES

Las organizaciones clientes deberán proveer toda la infraestructura de hardware, firmware, comunicaciones y ambiente donde serán ejecutadas las aplicaciones que sostienen los servicios de valor añadido descritos en el presente documento. Asimismo, deberán cumplir con todas las directrices declaradas en el presente documento, respecto de la seguridad y adecuada gestión de los servicios y sus componentes.

10 ORGANIZACIÓN QUE ADMINISTRA LA POLÍTICA

INDENOVA S.L. administra los documentos de Declaración de Prácticas, y todos los documentos normativos de la SVA.

Para cualquier consulta contactar:

Nombre: INDENOVA S.L.
Dirección: Carrer Dels Traginers, 14 - 2° B C.P 46014, Valencia, España
Tel: (+34) 96 381 99 47
Correo electrónico: consultas@indenova.com
Página Web: www.indenova.com

Dentro del organigrama, se define la estructura o comisión encargada de la implementación de la SVA. Como se indica anteriormente el responsable de implementar la Política de Servicios de Valor añadido es el Responsable de la SVA.

11 USO APROPIADO DE LOS CERTIFICADOS DE LOS USUARIOS FINALES EN LOS SERVICIOS BRINDADOS

Los certificados digitales que se utilizan en los sistemas de INDENOVA S.L., deben ser provistos por una Raíz certificada con el sello de WebTrust y ser reconocida por el Organismo supervisor mediante la TSL. Asimismo, el certificado digital deberá estar en un estado vigente y no revocado, y la aplicabilidad debe estar conforme a la transacción a realizar (firma digital, cifrado o autenticación). La plataforma eSigna® realizará la validaciones correspondientes antes de permitir la ejecución de una transacción.

Las claves privadas de los certificados gestionados por los servidores que ejecutan las aplicaciones de los servicios de INDENOVA S.L. deben ser protegidas en módulos criptográficos con la certificación FIPS 140-2 nivel 3 o Common Criteria EAL 4+, en particular para los procesos de firma que son realizados por un servidor de manera desatendida, es decir, cuando los administradores y operadores del sistema no están habilitados para intervenir o generar procesos de firma digital. INDENOVA S.L. establece controles de seguridad para proteger la clave privada durante todo su ciclo de vida.

El uso del certificado digital está restringido por lo establecido en la Política de Certificación y la Declaración de Prácticas de la Entidad de Certificación que lo emitió. Estos documentos, así como la clave pública del certificado digital del SID están publicados en la siguiente dirección: https://www.indenova.com/acreditaciones/eidas/

12 REQUISITOS OPERACIONALES DEL CICLO DE VIDA DE LOS CERTIFICADOS Y SERVICIOS

Las claves privadas y los certificados digitales de la SVA serán provistos por cada organización cliente, por lo que su gestión y protección se encuentran bajo su responsabilidad.

INDENOVA S.L. como parte de su papel como proveedor de servicios de valor añadido establece políticas para la gestión segura de las claves privadas y certificados de la SVA, los cuales deberán ser implementados por las organizaciones cliente en el momento de implantación de la SVA y auditados por el organismo de evaluación de la conformidad.

Las organizaciones cliente serán responsables de mantener el cumplimiento de los controles establecidos por el reglamento vigente y someterse a la evaluación anual por el Organismo de evaluación de la conformidad.

13 SELLO DE TIEMPO

Los servicios de INDENOVA S.L. permiten la conexión con una Autoridad Emisora de Sellos de Tiempo (TSA), conforme a la elección de la organización cliente. Las aplicaciones validan el estado de vigencia, no revocación y confiabilidad de los certificados digitales de las TSA.

14 SOLICITUD DEL SERVICIO

Los servicios de la SVA de INDENOVA S.L. podrán ser solicitados por personas jurídicas del sector privado y de la Administración Pública.

Será responsabilidad de estas organizaciones cliente implantar el sistema de la SVA, incluyendo sistema de software y directrices de gestión, en sus instalaciones y esquema organizacional, bajo el asesoramiento de INDENOVA S.L..

15 REQUERIMIENTOS PARA LA VERIFICACIÓN DE LA REVOCACIÓN DE CERTIFICADOS POR PARTE DEL SVA

Las aplicaciones validan de manera automática el estado de vigencia, no revocación y confiabilidad (publicación en la TSL) de los certificados digitales de que utiliza la SVA y sus suscriptores antes de permitir la realización de los procesos de firma digital, autenticación o cifrado.

16 REQUERIMIENTOS PARA LA VERIFICACIÓN DE LA REVOCACIÓN DE CERTIFICADOS POR PARTE DE LOS TERCEROS

Las aplicaciones generan registros firmados digitalmente que son visibles por los terceros que confían cuando abren los documentos firmados.

17 FINALIZACIÓN DE LA SVA

Antes de que la SVA termine sus servicios realizará las siguientes medidas:

- Con 60 días de anticipación se informará a todos las organizaciones clientes y suscriptores, la finalización de las operaciones de la SVA.
- Se pondrá a disponibilidad de todas las organizaciones cliente la información concerniente a su terminación y las limitaciones de responsabilidad.

- Se concluirán los permisos de autorización de funciones de todos los subcontratados para actuar en nombre de la SVA.
- Se mantendrán o transferirán a los terceros que confían sus obligaciones de verificar los documentos generados.
- Las claves privadas de la SVA, incluyendo copias, serán destruidas de manera segura de modo que no pueda ser recuperada.
- Se tomarán medidas para que los certificados de la SVA sean revocados.
- Las provisiones sobre término y terminación, así como las cláusulas de supervivencia serán definidas en los contratos de las organizaciones cliente. Además, las modificaciones realizadas deben ser comunicadas a los suscriptores, titulares y terceros que confían.

18 CONFORMIDAD CON LA LEY APLICABLE

INDENOVA S.L. es afecta y cumple con las obligaciones establecidas por el Reglamento vigente, a los requerimientos del "Reglamento (UE) Nº 910/2014 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de julio de 2014" o también como es conocido "Reglamento eIDAS" establecida por el Parlamento Europeo, para el reconocimiento legal de los sellos de tiempo emitidos bajos las directrices definidas en el presente documento.

19 AUDITORÍA

INDENOVA S.L. se debe someter a procesos de auditoría periódica por parte del organismo de evaluación de la conformidad para el mantenimiento de la acreditación de la SVA.

20 REVISIÓN, ACTUALIZACIÓN Y PUBLICACIÓN DEL PLAN

La "Política de prestación de Servicios de Valor Añadido" será revisada y actualizada al menos una vez por año.

Así mismo, se publicará en la web de INDENOVA dicho diagrama para conocimiento público (https://www.indenova.com/acreditaciones/eidas/).

21 RESPONSABILIDADES DE INDENOVA S.L.

INDENOVA S.L. implementa las aplicaciones de software que sostienen los servicios de valor añadido, asimismo brinda directrices sobre la administración de estos servicios, los certificados digitales y los controles de seguridad que deben implementarse, así como las capacitaciones y asesoramiento requerido por cada cliente que debe adoptar los servicios de valor añadido dentro de su propia organización.

INDENOVA S.L. no proporciona la infraestructura de hardware, firmware, comunicaciones y ambiente donde deben ser ejecutadas las aplicaciones, estos deben ser provistos por cada organización cliente.

El "*Responsable del Prestador de Servicios de Valor Añadido*" de INDENOVA S.L. gestiona la implementación y vela por el cumplimiento del presente plan, así como de su revisión periódica, actualización, difusión y concientización y capacitación al personal y terceros para su adecuado cumplimiento.

22 CONFORMIDAD

Este documento ha sido aprobado por el "*Responsable del Prestador de Servicios de Valor Añadido"* de INDENOVA S.L., y tiene carácter normativo sobre todos los servicios de valor añadido, por lo que cualquier incumplimiento por parte de las personas mencionadas en el alcance de este documento, será comunicado a dicha autoridad para la ejecución de las sanciones respectivas.

Dentro del organigrama, se define la estructura o comisión encargada de la implementación de la SVA. Como se indica anteriormente el responsable de implementar la Política de Seguridad es el Responsable de la SVA.