CONTRATO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Viafirma Delivery

Servicio cloud de entrega electrónica y generación de evidencias

MODELO CONTRACTUAL

Documento base para contratación B2B. Los campos entre corchetes deben completarse antes de la firma.

Fecha	[FECHA]
Prestador	Viafirma en República Dominicana (AVANSI SRL)
RNC	130222509
Domicilio	Edificio PIISA A, suite 102. Lope de Vega, 19 Ensanche Naco | 10119 Santo Domingo - República Dominicana
Representante	Antonio Cabrera JIménez
Cliente	[RAZÓN SOCIAL DEL CLIENTE]
RNC o identificador	[RNC / ID FISCAL]
Domicilio	[DOMICILIO DEL CLIENTE]
Representante	[REPRESENTANTE DEL CLIENTE]

EXPONEN

I. Que el PRESTADOR desarrolla y comercializa soluciones tecnológicas de firma, autenticación, comunicaciones electrónicas y servicios asociados bajo la marca Viafirma.

II. Que Viafirma Delivery es una solución tecnológica, comercializada principalmente en modalidad cloud, que permite al CLIENTE remitir avisos de comunicación, autenticar el acceso de los destinatarios, poner contenidos a su disposición, registrar eventos del proceso y generar evidencias electrónicas asociadas.

III. Que el CLIENTE desea contratar Viafirma Delivery para sus propias comunicaciones con destinatarios determinados por él, bajo las condiciones económicas y funcionales recogidas en este contrato y sus anexos.

IV. Que las PARTES reconocen que la finalidad y el contenido de cada comunicación son decididos por el CLIENTE y que el PRESTADOR actúa como proveedor tecnológico, sin validar la licitud material del contenido comunicado.

V. Que, salvo que las Condiciones Particulares indiquen expresamente lo contrario, el servicio comercializado en España y en la Unión Europea no se ofrece como servicio cualificado de entrega electrónica certificada conforme al Reglamento eIDAS.

En virtud de lo anterior, las PARTES acuerdan las siguientes cláusulas:

Primera. Objeto y naturaleza del servicio

1.1. El presente contrato regula la prestación de Viafirma Delivery y el derecho de uso no exclusivo, no transferible y limitado a la vigencia contractual de la aplicación y de sus funcionalidades por los usuarios autorizados del CLIENTE.

1.2. Viafirma Delivery se presta, con carácter general, bajo la modalidad de "software como servicio". Cuando se contrate una implantación en instalaciones propias del CLIENTE, las condiciones específicas de despliegue, mantenimiento, infraestructura y soporte se recogerán en un anexo o propuesta comercial adicional.

1.3. El servicio permite, según la configuración contratada, crear y remitir comunicaciones, enviar avisos mediante correo electrónico o SMS, autenticar el acceso mediante los mecanismos disponibles, poner contenido y documentos a disposición del destinatario, registrar eventos, generar y descargar evidencias, aplicar fecha límite de acceso y utilizar la API de integración.

1.4. Las características funcionales concretas, límites de uso, integraciones y complementos contratados se detallan en el Anexo I.

1.5. El CLIENTE declara que contrata el servicio en el ámbito de su actividad empresarial o profesional. En consecuencia, no le resulta de aplicación la normativa de protección de consumidores y usuarios, en particular el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.

Segunda. Modalidades de entrega y significado de los eventos

2.1. El servicio podrá configurarse, cuando la funcionalidad se encuentre disponible, mediante distintos modos de entrega. La modalidad aplicable a cada envío será la seleccionada por el CLIENTE entre las opciones habilitadas en su plan.

2.2. Modo ordinario o Basic. El contenido se pone a disposición del destinatario una vez superados los mecanismos de acceso y autenticación configurados, sin requerir una aceptación o rechazo previo de la recepción.

2.3. Modo con aceptación previa o Consented. El destinatario recibe información previa suficiente sobre la existencia de la comunicación y debe manifestar expresamente si desea acceder a ella o rechazar su recepción. El contenido solo se pone a disposición tras la aceptación.

2.4. La aceptación de la recepción no implica por sí misma conformidad con el contenido comunicado, aceptación contractual, reconocimiento de deuda, consentimiento en materia de protección de datos ni renuncia a derechos. El rechazo de recepción tampoco supone una valoración del fondo de la comunicación.

2.5. Los estados, eventos y evidencias reflejarán únicamente hechos realmente producidos en el sistema. El CLIENTE no podrá atribuir a una evidencia un significado jurídico distinto del que resulte de su descripción técnica y de la normativa aplicable.

Regla de interpretación

Las expresiones «aceptación», «rechazo», «acceso», «puesta a disposición», «caducidad» y otras equivalentes describen eventos técnicos del proceso. Su efecto jurídico final depende de la naturaleza de la comunicación y de la normativa aplicable al caso concreto.

Tercera. Avisos, autenticación y datos del destinatario

3.1. El CLIENTE seleccionará los canales de aviso y los mecanismos de autenticación disponibles en el servicio. Viafirma Delivery podrá utilizar OTP por correo electrónico, OTP por SMS, certificado electrónico u otros mecanismos incorporados al producto.

3.2. Los datos de contacto y demás identificadores solicitados deberán limitarse a los necesarios para el canal y mecanismo seleccionado. En particular, no deberá exigirse un número de documento identificativo cuando dicho dato no sea necesario para verificar la identidad o aplicar la regla de acceso configurada.

3.3. Cuando se utilice certificado electrónico y se haya facilitado previamente un identificador del destinatario, el servicio podrá realizar comprobaciones de correspondencia entre dicho identificador y el certificado utilizado para acceder.

3.4. El CLIENTE es responsable de la exactitud y actualización de los datos de contacto e identificación que facilite. El PRESTADOR no responderá de errores de entrega derivados de direcciones, números de teléfono o identificadores incorrectos suministrados por el CLIENTE.

3.5. La mera apertura del correo electrónico de aviso no se considerará evidencia de acceso al contenido. El servicio podrá registrar como primer evento de acceso la interacción del destinatario con el enlace o botón habilitado para entrar en la comunicación.

Cuarta. Evidencias electrónicas y valor probatorio

4.1. Viafirma Delivery registra eventos técnicos del ciclo de vida de la comunicación y genera evidencias electrónicas que pueden incluir identificadores, fechas y horas, estado, direcciones técnicas, resultados de autenticación, hash, firma o sello electrónico, sello de tiempo y ficheros estructurados de auditoría.

4.2. Las evidencias podrán reflejar, según el proceso ejecutado, eventos de envío, entrega del aviso, acceso al enlace, autenticación, puesta a disposición del contenido, acceso al contenido, aceptación o rechazo, caducidad, descarga e incidencias técnicas.

4.3. El servicio no garantiza que una comunicación produzca un efecto jurídico concreto ni que una autoridad administrativa o judicial atribuya a una evidencia un determinado valor probatorio. La valoración dependerá del supuesto de hecho, del contenido comunicado, de la identidad acreditada, de la normativa aplicable y de las restantes pruebas disponibles.

4.4. El CLIENTE es responsable de seleccionar una configuración adecuada a la trascendencia jurídica de sus comunicaciones y, cuando proceda, de verificar si una norma sectorial exige mecanismos de identificación, notificación o entrega específicos.

Quinta. API e integraciones

5.1. El servicio podrá integrarse con aplicaciones del CLIENTE mediante API. El CLIENTE será responsable del desarrollo y configuración de sus integraciones, salvo que contrate expresamente servicios profesionales de integración.

5.2. Los envíos ejecutados mediante API quedarán sujetos a las mismas reglas de licitud, autenticación, conservación, evidencias, límites de uso y responsabilidad que los realizados desde la interfaz web.

5.3. El CLIENTE deberá proteger las credenciales de integración y comunicar de inmediato cualquier pérdida, exposición o uso no autorizado.

Sexta. Condiciones económicas y modalidades de contratación

6.1. Las condiciones económicas, precios unitarios, tramos, consumos mínimos, complementos y forma de pago constarán en el Anexo I o en la propuesta comercial aceptada por el CLIENTE.

6.2. Viafirma Delivery podrá comercializarse mediante las siguientes modalidades:

- Prepago: contratación anticipada de un número determinado de notificaciones o comunicaciones. Salvo condición distinta en la oferta, el saldo deberá consumirse dentro de los doce meses siguientes a la contratación y el remanente caducará al finalizar dicho plazo.
- Pago mensual por consumo: facturación a mes vencido conforme al número de notificaciones o comunicaciones enviadas y a los tramos de volumen aplicables.
- Contratación anual: pago anticipado conforme a una estimación o volumen contratado, con regularización cuando proceda según las condiciones económicas aceptadas.

6.3. A efectos de consumo, se contabilizarán las comunicaciones enviadas aunque finalicen posteriormente como accedidas, rechazadas, caducadas o no recogidas, salvo que la oferta comercial establezca otra regla.

6.4. Los servicios, funcionalidades o consumos adicionales que no estén incluidos en la modalidad contratada únicamente serán facturados cuando hayan sido expresamente contratados o aceptados por el CLIENTE conforme a las tarifas o presupuesto aplicables.

6.5. Los precios no incluyen impuestos, que se repercutirán conforme a la normativa aplicable. El PRESTADOR podrá revisar los precios con efectos desde la renovación del contrato, comunicándolo por escrito al CLIENTE con una antelación mínima de treinta días naturales. Si el CLIENTE no acepta la revisión,

podrá oponerse a la renovación antes de la fecha en que deba producirse, sin penalización alguna. En los contratos sin periodo de renovación definido, la revisión se aplicará una vez transcurrido dicho plazo de preaviso, y el CLIENTE podrá solicitar la baja sin penalización con efectos desde la fecha en que la revisión resulte aplicable.

6.6. El impago de cualquier cantidad vencida facultará al PRESTADOR para suspender temporalmente el servicio, previo requerimiento escrito al CLIENTE en el que se le conceda un plazo de diez días naturales para regularizar la situación. Si el impago no se regulariza en los quince días naturales siguientes a la suspensión, el PRESTADOR podrá resolver el contrato, sin perjuicio de reclamar las cantidades debidas. La suspensión tendrá los efectos previstos en la cláusula 19.4.

Séptima. Duración, renovación y baja

7.1. El contrato entrará en vigor en la fecha de aceptación y permanecerá vigente durante el periodo indicado en el Anexo I. En defecto de previsión, se entenderá vigente mientras el CLIENTE mantenga activo el servicio y esté al corriente de sus obligaciones.

7.2. En modalidades mensuales, el CLIENTE podrá solicitar la baja con una antelación mínima de quince días naturales respecto del cierre del periodo de facturación en curso, salvo condición comercial distinta.

7.3. En modalidades anuales o prepago, la contratación mantendrá su vigencia durante el periodo contratado. Los consumos no utilizados caducarán conforme a la regla económica aplicable, sin derecho a devolución salvo pacto expreso.

7.4. Efectos de la terminación sobre documentos y evidencias. Una vez finalizado el servicio, el PRESTADOR mantendrá a disposición del CLIENTE durante un plazo de sesenta días naturales los documentos, comunicaciones y archivos asociados al servicio, con la finalidad de que pueda proceder a su descarga, copia o recuperación.

7.5. Transcurrido dicho plazo, el PRESTADOR procederá a la eliminación de los documentos y contenidos asociados al servicio, salvo que exista una instrucción documentada del CLIENTE, una obligación legal de conservación o se haya contratado expresamente un período distinto de custodia.

7.6. No obstante lo anterior, las evidencias técnicas generadas por Viafirma Delivery relativas al envío, puesta a disposición, acceso, autenticación, aceptación, rechazo, descarga, caducidad y demás eventos asociados al proceso de entrega se conservarán durante cinco años desde el último evento relevante, incluso cuando la relación contractual finalice con anterioridad, salvo que resulte aplicable un plazo distinto por obligación legal, normativa sectorial o acuerdo contractual específico.

7.7. Durante dicho periodo de conservación, las evidencias permanecerán sometidas a medidas adecuadas de integridad, confidencialidad, trazabilidad y restricción de acceso, y se utilizarán exclusivamente para la finalidad de acreditación y defensa del proceso de entrega, en los términos del apartado 13 del Anexo II.

Octava. Obligaciones del PRESTADOR

8.1. Mantener el servicio y sus funcionalidades de acuerdo con las condiciones contratadas y aplicar medidas técnicas y organizativas adecuadas al riesgo.

8.2. Proporcionar mecanismos de registro y trazabilidad de los eventos definidos por el producto y custodiar las evidencias durante el plazo contratado.

8.3. Tratar los datos personales por cuenta del CLIENTE conforme al Anexo II cuando actúe como encargado del tratamiento.

8.4. No reutilizar datos de destinatarios para marketing propio, elaboración de perfiles, analítica individualizada o creación de bases propias ajenas a la prestación del servicio.

8.5. Mantener los canales de soporte aplicables al plan contratado e informar de mantenimientos programados cuando puedan afectar materialmente al servicio.

8.6. Facilitar al destinatario, el nombre del CLIENTE y conforme a las instrucciones recogidas en este contrato, información estandarizada sobre el tratamiento técnico de entrega, autenticación y generación de evidencias. El CLIENTE autoriza expresamente al PRESTADOR a facilitar dicha información en su nombre.

Novena. Obligaciones y garantías del CLIENTE

9.1. El CLIENTE será responsable de determinar la finalidad, destinatarios y contenido de las comunicaciones, así como de utilizar Viafirma Delivery conforme a la legislación aplicable.

9.2. El CLIENTE declara y garantiza que dispone de una base jurídica suficiente para tratar los datos personales incluidos en las comunicaciones, para utilizar los datos de contacto del destinatario, para poner el contenido a su disposición y para ordenar la generación y conservación de evidencias.

9.3. El CLIENTE declara que ha cumplido, o cumplirá cuando corresponda, el deber de información respecto del tratamiento de fondo, incluyendo finalidad, base jurídica, destinatarios, conservación y ejercicio de derechos.

9.4. El CLIENTE no utilizará el servicio para contenidos ilícitos, fraudulentos, lesivos de derechos de terceros o para comunicaciones cuya transmisión esté legalmente prohibida.

9.5. El CLIENTE mantendrá la seguridad de sus credenciales, usuarios y claves API y limitará el acceso a personas autorizadas.

9.6. El CLIENTE no podrá revender, sublicenciar o poner el servicio a disposición de terceros como servicio propio salvo que exista acuerdo de partner, distribución o marca blanca formalizado por escrito.

Décima. Conservación, custodia y supresión

10.1. Como instrucción general del CLIENTE, las evidencias asociadas al proceso de entrega se conservarán durante cinco años desde el último evento relevante, incluso cuando el contrato haya finalizado con anterioridad conforme a la cláusula 7.6, salvo que el Anexo I establezca otro plazo o resulte aplicable una obligación legal específica.

10.2. Durante la vigencia del contrato, el contenido y los documentos adjuntos se conservarán durante el plazo indicado por el CLIENTE o, en defecto de instrucción específica, durante el plazo asociado a la conservación de la evidencia, siempre que el servicio contratado incluya custodia de contenido. A la terminación del contrato se aplicará lo previsto en las cláusulas 7.4 y 7.5.

10.3. Los OTP, tokens y secretos temporales se conservarán únicamente durante el tiempo técnicamente necesario. Podrá mantenerse el resultado del evento de autenticación sin conservar el valor íntegro del secreto.

10.4. Cuando la relación contractual termine, el CLIENTE podrá solicitar la devolución o exportación de sus datos durante el plazo de sesenta días previsto en la cláusula 7.4. Transcurrido dicho plazo, el PRESTADOR suprimirá o bloqueará la información conforme a las instrucciones del CLIENTE y a las obligaciones legales aplicables, con la salvedad de las evidencias técnicas, que se regirán por la cláusula 7.6.

10.5. La eliminación de contenido no implicará necesariamente la eliminación simultánea de evidencias cuando el CLIENTE haya ordenado su conservación probatoria por un plazo superior.

10.6. La finalización del servicio de custodia documental no afectará al plazo de conservación aplicable a las evidencias técnicas generadas por Viafirma Delivery, que se regirá por lo establecido específicamente para dichas evidencias en el presente contrato.

Undécima. Disponibilidad y soporte

11.1. El servicio incluye soporte básico a la continuidad. Los niveles de servicio específicos, horarios de soporte, tiempos de respuesta o penalizaciones solo serán exigibles cuando figuren en el Anexo IV o en una oferta comercial expresamente aceptada.

11.2. El soporte técnico se prestará mediante los canales habilitados por el PRESTADOR. El CLIENTE deberá aportar la información necesaria para diagnosticar la incidencia y autoriza el acceso técnico limitado cuando resulte imprescindible para resolverla.

11.3. Las ventanas de mantenimiento programadas y preavisadas con antelación razonable no se computarán como indisponibilidad cuando así se prevea en el SLA aplicable.

Duodécima. Responsabilidad

12.1. El PRESTADOR responderá de los daños directos causados al CLIENTE por incumplimientos contractuales que le sean imputables. La responsabilidad total acumulada del PRESTADOR derivada del contrato, por cualquier concepto, no excederá del importe total efectivamente abonado por el CLIENTE en virtud del contrato durante los doce meses anteriores al hecho que origine la reclamación.

12.2. En ningún caso el PRESTADOR responderá del lucro cesante, la pérdida de negocio, de ingresos o de oportunidades, ni de daños indirectos o consecuenciales.

12.3. El PRESTADOR no será responsable de fallos derivados de sistemas, redes, dispositivos, integraciones o servicios de terceros fuera de su control razonable; errores en datos suministrados por el CLIENTE; actuaciones del destinatario; configuraciones elegidas por el CLIENTE; fuerza mayor; ni usos contrarios a la documentación técnica.

12.4. El PRESTADOR no garantiza la lectura, recogida o aceptación de una comunicación cuando el destinatario no interactúe con el aviso, facilite datos incorrectos, rechace el acceso o no complete el mecanismo de autenticación.

12.5. El CLIENTE asumirá frente a terceros la responsabilidad derivada del contenido de las comunicaciones, de su base jurídica y de la elección de destinatarios, salvo que el daño derive directamente de una actuación imputable al PRESTADOR.

12.6. Las limitaciones y exclusiones de esta cláusula no serán aplicables en caso de dolo o culpa grave ni cuando resulten contrarias a una norma imperativa, y no afectarán a la responsabilidad que corresponda a cada PARTE frente a los interesados conforme al artículo 82 del Reglamento (UE) 2016/679, General de Protección de Datos (RGPD).

Decimotercera. Propiedad intelectual e industrial

13.1. El PRESTADOR o sus licenciantes conservan todos los derechos de propiedad intelectual e industrial sobre Viafirma Delivery, su código, interfaces, documentación, marcas, diseños y componentes.

13.2. El CLIENTE recibe únicamente un derecho de uso no exclusivo, no transferible y limitado a la vigencia del contrato.

13.3. Quedan prohibidas la ingeniería inversa, descompilación, reproducción, modificación o explotación comercial no autorizada del software, salvo en los límites permitidos por normas imperativas.

Decimocuarta. Confidencialidad

14.1. Las PARTES mantendrán confidencial la información técnica, comercial, estratégica y de cualquier otra naturaleza recibida con ocasión del contrato y adoptarán medidas razonables para evitar accesos no autorizados.

14.2. La obligación subsistirá tras la terminación del contrato mientras la información conserve carácter confidencial.

14.3. La utilización del nombre o logotipo del CLIENTE como referencia comercial requerirá autorización expresa o previsión específica en las Condiciones Particulares.

Decimoquinta. Protección de datos

15.1. Los datos de representantes, contactos comerciales y usuarios administrativos necesarios para gestionar la relación contractual serán tratados por cada parte como responsable independiente en el ámbito que le corresponda.

15.2. Respecto del contenido comunicado y del tratamiento técnico de entrega, autenticación, acceso y generación de evidencias, el CLIENTE actúa como responsable y el PRESTADOR como encargado del tratamiento, de acuerdo con el Anexo II.

15.3. Respecto de la gestión de cuentas propias del servicio, seguridad de usuarios, permisos, administración y registros de acceso necesarios para operar la plataforma, el PRESTADOR podrá actuar como responsable cuando determine autónomamente dichas finalidades y medios esenciales. El PRESTADOR actuará igualmente como responsable respecto de los tratamientos necesarios para cumplir sus propias obligaciones legales, en particular en materia de seguridad de la información y de gestión y notificación de incidentes a las autoridades competentes.

15.4. La política de privacidad dirigida a destinatarios deberá identificar al CLIENTE como responsable del tratamiento técnico ejecutado por su cuenta y al PRESTADOR como proveedor tecnológico y encargado.

15.5. La política dirigida a usuarios de la plataforma identificará al PRESTADOR como responsable del tratamiento correspondiente a la gestión de sus cuentas y seguridad.

Decimosexta. Subcontratación

16.1. El CLIENTE concede autorización general para que el PRESTADOR utilice subencargados necesarios para alojamiento, correo electrónico, SMS, seguridad, soporte y otros servicios auxiliares.

16.2. La relación vigente de subencargados constará en el Anexo III o en una URL o documento contractual mantenido actualizado por el PRESTADOR.

16.3. El PRESTADOR informará al CLIENTE de nuevas incorporaciones o sustituciones de subencargados con una antelación mínima de quince días naturales a su efectividad. Dentro de dicho plazo, el CLIENTE podrá oponerse por motivos razonables de protección de datos. Si las PARTES no alcanzan una solución, el CLIENTE podrá resolver el contrato sin penalización antes de que la incorporación o sustitución sea

efectiva, con derecho a la devolución de la parte proporcional del precio anticipado correspondiente a consumos no utilizados.

16.4. Los subencargados quedarán sujetos a obligaciones de protección de datos equivalentes a las asumidas por el PRESTADOR.

Decimoséptima. Seguridad e incidentes

17.1. El PRESTADOR aplicará medidas técnicas y organizativas orientadas a preservar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y resiliencia del servicio, incluyendo controles de acceso, autenticación, trazabilidad, copias de seguridad, gestión de incidentes y revisión de permisos.

17.2. Cuando una violación de seguridad afecte a datos tratados por cuenta del CLIENTE, el PRESTADOR la notificará sin dilación indebida y, en todo caso, en un plazo máximo de veinticuatro horas desde que tenga conocimiento de ella, y facilitará la información disponible necesaria para que el CLIENTE pueda cumplir sus obligaciones legales.

17.3. El CLIENTE deberá comunicar de inmediato cualquier uso indebido, pérdida de credenciales, acceso no autorizado o incidente relacionado con sus usuarios e integraciones.

Decimoctava. Modificación del servicio

18.1. El PRESTADOR podrá introducir actualizaciones técnicas o funcionales necesarias para seguridad, interoperabilidad, cumplimiento normativo o evolución tecnológica, siempre que no reduzcan de forma sustancial las prestaciones esenciales contratadas.

18.2. Las modificaciones materiales de condiciones económicas o contractuales se comunicarán con antelación razonable y se aplicarán en la renovación o conforme al mecanismo de aceptación que corresponda.

Decimonovena. Suspensión y resolución

19.1. Cualquiera de las PARTES podrá resolver el contrato por incumplimiento esencial no subsanado dentro de un plazo razonable tras requerimiento escrito.

19.2. El PRESTADOR podrá suspender inmediatamente el servicio cuando exista riesgo grave para la seguridad, uso ilícito manifiesto o utilización que pueda causar perjuicios a terceros o a la infraestructura, comunicándolo al CLIENTE con indicación de la causa. La suspensión por impago se regirá por la cláusula 6.6.

19.3. La resolución no afectará a obligaciones devengadas, pagos pendientes, confidencialidad, propiedad intelectual ni protección de datos, ni a las reglas de devolución, supresión y conservación de documentos y evidencias previstas en las cláusulas 7.4 a 7.7 y Décima y en el apartado 13 del Anexo II.

19.4. La suspensión del servicio impedirá la creación de nuevos envíos, pero no afectará a la conservación de las evidencias ya generadas ni impedirá que los destinatarios accedan a las comunicaciones remitidas con anterioridad hasta su fecha límite de acceso, salvo que la suspensión obedezca a un riesgo grave para la seguridad o a un uso ilícito que exija el bloqueo de dichas comunicaciones.

Vigésima. Comunicaciones contractuales

20.1. Las comunicaciones comerciales, técnicas y de soporte se enviarán a los contactos designados en el Anexo I.

20.2. El CLIENTE deberá mantener actualizados dichos contactos. El PRESTADOR podrá remitir a los contactos técnicos y de producto boletines de actualización, avisos operativos y comunicaciones necesarias para la prestación y evolución del servicio.

20.3. Las notificaciones relativas a la resolución, el incumplimiento, la suspensión, la modificación del contrato o cualquier otra comunicación con efectos contractuales se realizarán por escrito y se dirigirán al domicilio y al representante indicados en el encabezamiento del contrato, mediante cualquier medio que permita acreditar su envío, contenido y recepción, incluido el propio servicio Viafirma Delivery. Cada PARTE deberá comunicar a la otra cualquier cambio de dichos datos.

Vigesimoprimera. Cesión

21.1. El CLIENTE no podrá ceder su posición contractual sin autorización escrita del PRESTADOR.

21.2. El PRESTADOR podrá ceder el contrato dentro de procesos de reorganización societaria, sucesión universal o transmisión de unidad de negocio, garantizando la continuidad de las obligaciones asumidas y comunicándolo al CLIENTE cuando proceda.

Vigesimosegunda. Estructura del contrato y orden de prelación

22.1. El contrato está integrado por el presente documento y sus anexos: Anexo I (Condiciones particulares y económicas), Anexo II (Acuerdo de encargo del tratamiento), Anexo III (Relación inicial de subencargados), Anexo IV (Nivel de servicio y soporte) y Anexo V (Condiciones particulares del servicio de entrega electrónica certificada en la República Dominicana), así como, en su caso, por la propuesta comercial aceptada por el CLIENTE.

22.2. En caso de contradicción entre dichos documentos, prevalecerá: (a) el Anexo II, en materia de protección de datos; (b) los Anexos I y IV, en cuanto a condiciones económicas, parámetros funcionales, niveles de servicio y plazos específicamente pactados; (c) el cuerpo del contrato; y (d) la propuesta comercial aceptada, que solo será aplicable en lo que no contradiga a los documentos anteriores. Cuando el servicio se preste en la República Dominicana, el Anexo V prevalecerá sobre el cuerpo del contrato y sobre los Anexos I y IV, salvo en materia de protección de datos.

Vigesimotercera. Acuerdo íntegro e independencia de las cláusulas

23.1. El contrato recoge la totalidad de los acuerdos entre las PARTES sobre su objeto y sustituye cualesquiera comunicaciones, propuestas o acuerdos anteriores, sin perjuicio de la propuesta comercial aceptada en los términos de la cláusula 22.

23.2. Si alguna cláusula fuera declarada nula o ineficaz, total o parcialmente, la nulidad afectará únicamente a la disposición o parte afectada, y el resto del contrato mantendrá su validez. Las PARTES negociarán de buena fe una cláusula sustitutiva que se aproxime en lo posible a la finalidad de la anulada.

Vigesimocuarta. Legislación y jurisdicción

24.1. El contrato se regirá por la legislación española, sin perjuicio de las normas imperativas que resulten aplicables por razón del territorio o del destinatario.

24.2. Para controversias entre profesionales o empresas, las PARTES se someten a los Juzgados y Tribunales de Sevilla, salvo que una norma imperativa establezca otro fuero.

24.3. La prestación del servicio en la República Dominicana se rige además por las condiciones particulares del Anexo V.

ACEPTACIÓN Y FIRMA

EL PRESTADOR	EL CLIENTE
Nombre: [_____] Cargo: [_____] Fecha: [_____] Firma: [_____]	Nombre: [_____] Cargo: [_____] Fecha: [_____] Firma: [_____]

ANEXO I. Condiciones particulares y económicas

Modalidad	[Prepago / Pago mensual por consumo / Anual]
N.º de comunicaciones	[VOLUMEN O TRAMO]
Precio unitario o tramo	[PRECIO]
Consumo mínimo mensual	[SI PROCEDE]
Canales de aviso	[Correo electrónico / SMS]
Mecanismos de autenticación	[OTP correo / OTP SMS / certificado electrónico / otros]
Modo de entrega	[Basic / Consented /]
API	[Incluida / No incluida]
Almacenamiento	[CAPACIDAD]
Conservación de evidencias	5 años desde el último evento relevante, salvo pacto distinto
Custodia de contenido	[PLAZO]
Soporte	[Básico / SLA específico]
Inicio del servicio	[FECHA]
Duración	[MENSUAL / ANUAL / OTRO]
Renovación	[AUTOMÁTICA / EXPRESA / NO]

Contactos del CLIENTE

Facturación	[NOMBRE Y EMAIL]
Comunicaciones comerciales	[NOMBRE Y EMAIL]
Soporte y comunicaciones técnicas	[NOMBRE Y EMAIL]
Protección de datos	[EMAIL]

ANEXO II. Acuerdo de encargo del tratamiento

II.1. Objeto del encargo

El presente anexo habilita al PRESTADOR para tratar por cuenta del CLIENTE los datos personales necesarios para la prestación de Viafirma Delivery, en particular para poner comunicaciones a disposición de destinatarios, autenticar accesos, registrar eventos, generar evidencias, custodiar información y prestar soporte.

II.2. Duración del encargo

El encargo tendrá la misma duración que el contrato. Tras su terminación, el PRESTADOR solo continuará tratando datos por cuenta del CLIENTE durante el plazo de sesenta días previsto en la cláusula 7.4 y, respecto de las evidencias técnicas, durante el plazo de conservación establecido en el apartado 13 de este anexo, limitado a las operaciones allí descritas.

II.3. Tratamientos y categorías de datos

- Operaciones: recogida cuando proceda, registro, estructuración, conservación, consulta, comunicación por transmisión, interconexión, limitación, supresión, destrucción y las demás operaciones estrictamente necesarias para prestar el servicio.
- Interesados: destinatarios de comunicaciones y otras personas cuyos datos consten en el contenido o anexos.
- Datos del contenido y anexos incorporados por el CLIENTE: datos incluidos por el CLIENTE en el cuerpo de la comunicación y en los documentos adjuntos, que pueden variar según el caso.
- Datos necesarios para el envío, autenticación, acceso, trazabilidad, generación y conservación de evidencias: nombre, correo electrónico, teléfono, número de documento identificativo u otro identificador del destinatario cuando se utilice para aplicar la regla de acceso configurada, datos contenidos en el certificado electrónico utilizado para la autenticación (nombre, apellidos, número de identificación y datos del emisor), identificador de comunicación, token, OTP, dirección IP, fecha y hora, estado, autenticación, acceso, descarga, aceptación, rechazo, caducidad, registros técnicos, hash, sellos de tiempo y evidencias electrónicas.
- Categorías especiales de datos: el contenido de las comunicaciones y sus anexos podrá incluir categorías especiales de datos (artículo 9 del RGPD) o datos relativos a condenas e infracciones penales (artículo 10 del RGPD) cuando así lo determine el CLIENTE. En tal caso, el CLIENTE deberá seleccionar una configuración del servicio adecuada a la sensibilidad de la información y comunicarlo al PRESTADOR cuando requiera medidas de seguridad adicionales a las estándar del servicio.

II.4. Instrucciones documentadas

El PRESTADOR tratará los datos únicamente siguiendo las instrucciones documentadas del CLIENTE recogidas en el contrato, el uso configurado del servicio, la documentación técnica y las instrucciones adicionales lícitas que el CLIENTE comunique, incluidas las relativas a transferencias internacionales de datos. Si el PRESTADOR estuviera obligado a tratar los datos en virtud del Derecho de la Unión o de los Estados miembros, informará al CLIENTE de esa exigencia legal antes del tratamiento, salvo que tal Derecho lo prohíba por razones importantes de interés público. Si considera que una instrucción infringe la normativa aplicable, informará al CLIENTE sin dilación indebida.

II.5. Obligaciones y derechos del CLIENTE

Corresponde al CLIENTE, como responsable del tratamiento: (a) facilitar al PRESTADOR los datos necesarios para la prestación del servicio; (b) impartir sus instrucciones por escrito o mediante la configuración del servicio; (c) realizar, cuando proceda, la evaluación de impacto relativa a la protección de datos y la consulta previa a la autoridad de control; (d) cumplir el deber de información frente a los interesados respecto del tratamiento de fondo; y (e) velar, antes y durante el tratamiento, por el cumplimiento de la normativa de protección de datos.

El CLIENTE tiene derecho a supervisar el tratamiento, incluida la realización de auditorías conforme al apartado 12, a recibir del PRESTADOR la información necesaria para demostrar el cumplimiento de las obligaciones del encargo y a oponerse a la incorporación de nuevos subencargados conforme al apartado 8.

II.6. Confidencialidad

El PRESTADOR garantizará que las personas autorizadas para tratar datos estén sujetas a compromisos de confidencialidad adecuados y reciban la formación necesaria.

II.7. Seguridad

El PRESTADOR aplicará medidas técnicas y organizativas apropiadas al riesgo, incluyendo controles de acceso, autenticación, cifrado cuando proceda, trazabilidad, segregación, copias de seguridad, gestión de vulnerabilidades e incidentes y verificación periódica de la eficacia de las medidas.

II.8. Subencargados

El CLIENTE concede autorización general para los subencargados incluidos en el Anexo III. El PRESTADOR informará al CLIENTE de las nuevas incorporaciones o sustituciones con una antelación mínima de quince días naturales a su efectividad, dentro de los cuales el CLIENTE podrá oponerse por motivos razonables de protección de datos, con los efectos previstos en la cláusula 16.3. El PRESTADOR impondrá al subencargado, mediante contrato, las mismas obligaciones de protección de datos establecidas en este anexo, en particular la prestación de garantías suficientes de aplicación de medidas técnicas y organizativas apropiadas, y seguirá siendo plenamente responsable frente al CLIENTE del cumplimiento de las obligaciones del subencargado.

II.9. Transferencias internacionales

El PRESTADOR no realizará transferencias internacionales de datos fuera del Espacio Económico Europeo sin instrucción documentada del CLIENTE, que se entiende otorgada respecto de los subencargados y ubicaciones identificados en el Anexo III, salvo que esté obligado a ello en virtud del Derecho de la Unión o de los Estados miembros que se le aplique. Cualquier transferencia deberá contar con alguna de las garantías previstas en el Capítulo V del RGPD. Cuando la prestación se dirija a República Dominicana u otros territorios, se aplicarán además las reglas locales que correspondan y las condiciones territoriales pactadas.

II.10. Derechos de los interesados

Cuando el PRESTADOR reciba una solicitud relativa a tratamientos realizados por cuenta del CLIENTE, la trasladará al CLIENTE sin dilación indebida y le prestará asistencia razonable para su atención. Las solicitudes referidas a tratamientos en los que el PRESTADOR actúe como responsable serán atendidas directamente por este.

II.11. Violaciones de seguridad

El PRESTADOR comunicará al CLIENTE las violaciones de seguridad que afecten a datos tratados por su cuenta sin dilación indebida y, en todo caso, en un plazo máximo de 24 horas desde que tenga conocimiento de ellas, incluyendo la información disponible sobre su naturaleza, alcance, consecuencias y medidas de mitigación. Podrá facilitar la información de forma escalonada cuando no sea posible disponer de ella simultáneamente. El PRESTADOR asistirá al CLIENTE en la notificación a la autoridad de control y, cuando proceda, en la comunicación a los interesados.

II.12. Asistencia y auditoría

El PRESTADOR asistirá razonablemente al CLIENTE, teniendo en cuenta la naturaleza del tratamiento y la información a su disposición, en el cumplimiento de las obligaciones establecidas en los artículos 32 a 36 del RGPD, incluidas la seguridad del tratamiento, la notificación y comunicación de violaciones de seguridad, las evaluaciones de impacto y las consultas previas. Pondrá a disposición del CLIENTE la información necesaria para demostrar el cumplimiento de sus obligaciones y permitirá y contribuirá a la realización de auditorías, incluidas inspecciones, por parte del CLIENTE o de un auditor autorizado por este, en condiciones proporcionadas que no comprometan la seguridad de otros clientes ni información confidencial de terceros.

II.13. Destino de los datos al finalizar la prestación

Una vez finalizada la prestación de Viafirma Delivery, el PRESTADOR devolverá al CLIENTE o al encargado que éste designe los datos personales, documentos y contenidos tratados por cuenta del CLIENTE y suprimirá las copias que permanezcan en sus sistemas, de acuerdo con los plazos y procedimientos establecidos en el contrato.

Esta obligación de supresión no será aplicable a las evidencias técnicas generadas durante la prestación del servicio que deban conservarse durante el plazo establecido contractualmente para garantizar la acreditación del proceso de entrega.

Dichas evidencias se mantendrán durante cinco años desde el último evento relevante, salvo que resulte aplicable un plazo diferente por obligación legal, normativa sectorial o instrucción válida del CLIENTE.

Durante este periodo, el PRESTADOR limitará el tratamiento de las evidencias a su conservación, integridad, disponibilidad, recuperación y puesta a disposición del CLIENTE cuando resulte necesario para atender reclamaciones, procedimientos judiciales o administrativos, auditorías o defensa de derechos.

Transcurrido el plazo de conservación aplicable, el PRESTADOR procederá a su supresión definitiva, salvo que exista una obligación legal de conservación adicional.

II.14. Prohibición de uso propio

El PRESTADOR no utilizará los datos de destinatarios para marketing propio, perfiles, analítica individualizada o finalidades incompatibles con el encargo.

ANEXO III. Relación inicial de subencargados

Proveedor	Servicio	Datos	Ubicación
Amazon Web Services [ENTIDAD CONTRATANTE]	Alojamiento, infraestructura y almacenamiento (S3) [y correo transaccional, si se presta mediante este proveedor]	Contenido, metadatos, evidencias, registros y datos técnicos	Espacio Económico Europeo [GARANTÍA DEL CAPÍTULO V RGPD PARA ACCESOS DESDE FUERA DEL EEE, EN SU CASO]
Link Mobility [ENTIDAD CONTRATANTE]	Envío de SMS y OTP	Teléfono, texto del aviso, identificadores y estado	España
SMSPubli [ENTIDAD CONTRATANTE]	Proveedor alternativo de SMS	Teléfono, texto del aviso, identificadores y estado	España

Antes de la firma deberá identificarse la entidad concreta con la que el PRESTADOR tiene contratado cada servicio y, respecto de los proveedores pertenecientes a grupos con sede fuera del Espacio Económico Europeo, la garantía del Capítulo V del RGPD aplicable a cualquier acceso a los datos desde fuera del EEE (por ejemplo, para tareas de soporte).

ANEXO IV. Nivel de servicio y soporte

Este anexo se aplicará únicamente cuando la oferta comercial incluya un SLA específico. En ausencia de SLA particular, se aplicará el soporte básico asociado al servicio cloud.

Disponibilidad comprometida	[PORCENTAJE]
Horario de soporte	[HORARIO]
Canales	[PORTAL / EMAIL]
Severidad crítica	[RESPUESTA / RESOLUCIÓN]
Severidad alta	[RESPUESTA / RESOLUCIÓN]
Severidad media	[RESPUESTA / RESOLUCIÓN]
Severidad baja	[RESPUESTA / RESOLUCIÓN]
Mantenimiento programado	[PREAVISO]
Créditos o descuentos	[SI PROCEDE]

ANEXO V. Condiciones particulares del servicio de entrega electrónica certificada en la República Dominicana

V.1. Ámbito y prestador

Este anexo se aplica cuando Viafirma Delivery se presta como servicio de entrega electrónica certificada en la República Dominicana. El prestador es AVANSI SRL (Viafirma Dominicana), RNC 130222509, con domicilio en [DOMICILIO DE AVANSI SRL].

V.2. Política aplicada

El servicio se presta conforme a la Declaración de Prácticas del Servicio de Entrega Electrónica Certificada Viafirma Delivery (CPS-ERDS-DO), en su versión vigente, publicada en https://cps.viafirma.do. La declaración se identifica por su código y su versión. En lo que no regule este contrato, y en caso de contradicción en la descripción del servicio, prevalece la CPS-ERDS-DO.

V.3. Identificación y autenticación

La identificación y autenticación del emisor y del destinatario son las descritas en la CPS-ERDS-DO, cap. 4, que prevalece sobre la cláusula tercera.

V.4. Referencia de tiempo

Cada evento se registra con la fecha y hora de los servidores del servicio y se protege con un sello de tiempo electrónico cualificado (RFC 3161) emitido por la TSA de Viafirma, sincronizada con UTC. La fecha y hora acreditadas de cada evento son las de ese sello de tiempo, expresadas en UTC. Si el servicio de sellado de tiempo no está disponible en el momento del evento, el evento se registra con la fecha y hora de los servidores del servicio, sin sello de tiempo, y así consta en la evidencia.

V.5. Limitaciones de uso e información para quienes confían en las evidencias

Las limitaciones de uso son las de la CPS-ERDS-DO, cap. 4.4, además de las de la cláusula cuarta. La CPS-ERDS-DO (caps. 4.3 y 5) describe cómo obtener las evidencias y cómo verificar su firma, su sello de tiempo y la validez de los certificados en la fecha del evento.

V.6. Conservación de evidencias y registros

Las evidencias y los registros de eventos se conservan durante al menos diez años desde la creación de cada comunicación, conforme a la CPS-ERDS-DO, cap. 6. Este plazo sustituye al de cinco años de las cláusulas 7.6 y 10.1 y de los Anexos I y II.13.

V.7. Legislación aplicable y organismo supervisor

El servicio se presta conforme a la Ley 126-02 sobre Comercio Electrónico, Documentos y Firmas Digitales y a la Resolución 067-25 del Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL), que es el organismo supervisor del servicio. La legislación aplicable al contrato y la jurisdicción son las de la cláusula vigesimocuarta.

V.8. Reclamaciones y resolución de disputas

El cliente, los destinatarios y quienes confían en las evidencias pueden presentar reclamaciones en https://soporte.viafirma.com/, por correo electrónico a comercial@viafirma.com o por teléfono en el +1 849 937 9033. El prestador registra cada reclamación, acusa recibo y responde por el mismo canal. Si la

reclamación no se resuelve, el reclamante puede dirigirse al INDOTEL, sin perjuicio de las acciones que correspondan conforme a la cláusula vigesimocuarta.

V.9. Evaluación de la conformidad

El servicio está en proceso de evaluación de la conformidad con ETSI EN 319 521 y ETSI EN 319 401 por un organismo de evaluación de la conformidad, para su cualificación ante el INDOTEL conforme a la Resolución 067-25. Mientras no concluya, el servicio no se presenta como servicio cualificado.

V.10. Datos de contacto del prestador

AVANSI SRL (Viafirma Dominicana). Domicilio: [DOMICILIO DE AVANSI SRL]. Soporte: https://soporte.viafirma.com/. Correo electrónico: comercial@viafirma.com. Teléfono: +1 849 937 9033.

V.11. Disponibilidad

Los compromisos de disponibilidad son los de la cláusula undécima y, cuando se haya contratado, los del Anexo IV.

V.12. Entrega y disponibilidad

La comunicación se considera entregada cuando se pone a disposición del destinatario (CPS-ERDS-DO, cap. 2.1). Permanece disponible para el destinatario hasta la fecha límite de acceso que fija el emisor en cada comunicación, dentro del máximo indicado en la CPS-ERDS-DO (cap. 4.4.1). Al vencer, el acceso del destinatario se bloquea y se registra la caducidad; la comunicación y sus evidencias se conservan durante el periodo de la cláusula V.6.