

## TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DEL SERVICIO DE IDENTIFICACIÓN REMOTA POR VÍDEO

© IZENPE 2021

Este documento es propiedad de IZENPE. Únicamente puede ser reproducido en su totalidad

 IZENPE  
Beato Tomás de Zumarraga 71 - 1ª Planta  
01008 Vitoria - Gasteiz  
Tel.: 945 067 723  
[www.izenpe.com](http://www.izenpe.com)





## ÍNDICE

<b>1</b>	<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>DATOS DE CONTACTO</b>	<b>3</b>
<b>3</b>	<b>DEFINICIONES</b>	<b>3</b>
<b>4</b>	<b>DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE IDENTIFICACIÓN REMOTA POR VIDEO</b>	<b>4</b>
<b>5</b>	<b>USO DEL SERVICIO DE IDENTIFICACIÓN REMOTA POR VÍDEO</b>	<b>4</b>
<b>6</b>	<b>OBLIGACIONES</b>	<b>5</b>
6..1	Obligaciones de Izenpe	5
6..2	Obligaciones de la persona usuaria del servicio	5
<b>7</b>	<b>RESPONSABILIDADES</b>	<b>6</b>
<b>8</b>	<b>PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL</b>	<b>6</b>
<b>9</b>	<b>LEGISLACION APLICABLE</b>	<b>6</b>
<b>10</b>	<b>MECANISMOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS</b>	<b>7</b>
<b>11</b>	<b>GESTIÓN DEL CAMBIO</b>	<b>7</b>



## 1 INTRODUCCIÓN

---

El presente documento describe los términos y condiciones de uso aplicables al servicio de identificación remota por video cuya finalidad es identificar a las personas solicitantes de medios de identificación electrónica y certificados cualificados expedidos por *Ziurtapen eta Zerbitzu Enpresa- Empresa de Certificación y Servicios, Izenpe, S.A.* (en adelante, Izenpe).

## 2 DATOS DE CONTACTO

---

Nombre del prestador	Ziurtapen eta Zerbitzu Enpresa-Empresa de Certificación y Servicios, Izenpe, S.A.
Dirección postal	c/ Beato Tomás de Zumárraga, nº 71, 1ª planta. 01008 Vitoria-Gasteiz
Correo electrónico	<a href="mailto:izenpe@izenpe.eus">izenpe@izenpe.eus</a>
Teléfono	900 840 123 / 945 01 62 90

## 3 DEFINICIONES

---

- **Identificación electrónica:** proceso de utilizar los datos de identificación de una persona en formato electrónico que representan de manera única a una persona física o jurídica o a una persona física que representa a una persona jurídica.
- **Medios de identificación electrónica:** una unidad material y/o inmaterial que contiene los datos de identificación de una persona y que se utiliza para la autenticación en servicios en línea.
- **Certificado de firma electrónica:** declaración electrónica que vincula los datos de validación de una firma con una persona física y confirma, al menos, el nombre o el seudónimo de esa persona.
- **Certificado cualificado de firma electrónica:** certificado de firma electrónica que ha sido expedido por un prestador cualificado de servicios de confianza y que cumple los requisitos establecidos en el anexo I Reglamento eIDAS.
- **Prestador de servicios de confianza:** persona física o jurídica que presta uno o más servicios de confianza, bien como prestador cualificado o como prestador no cualificado de servicios de confianzas.
- **Prestador cualificado de servicios de confianza:** prestador de servicios de confianza que presta uno o varios servicios de confianza cualificados y al que el organismo de supervisión ha concedido la cualificación;
- **Entidad de Registro:** entidad que realiza las tareas de identificación de los solicitantes, suscriptores y poseedores de claves de los certificados, comprobación de la documentación acreditativa las circunstancias que constan en los certificados, así como la validación y aprobación de las solicitudes de emisión, revocación y renovación de los certificados.



#### 4 DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE IDENTIFICACIÓN REMOTA POR VIDEO

---

Se trata de un proceso remoto desatendido con una operación híbrida (operación automática, y a continuación validación manual) que se compone de las siguientes fases:

- Con carácter previo al inicio del proceso de identificación remota la persona solicitante deberá escoger el medio de identificación que va a solicitar.
- **Inicio:** Izenpe informará a la persona solicitante sobre,
  - Los elementos técnicos requeridos: dispositivo móvil con cámara o de una webcam y micrófono.
  - Las actuaciones que deberá llevar a cabo: mostrar el documento de identidad escogido y realizar interacciones y actuaciones físicas como prueba de vida.
  - El presente documento de Términos y Condiciones de uso, así como de la Política de Privacidad.
- **Captura y validación de los elementos de identificación:**
  - Izenpe capturará el documento de identificación utilizado y solicitará la realización de una actuación física como prueba de vida, grabando íntegramente este proceso.
  - Y validará los elementos de identificación en base a las características biométricas del solicitante.
- **Vinculación con la persona solicitante:** el operador del proceso basándose en el resultado de validación de las evidencias obtenidas automáticamente y su formación, determinará la vinculación o no entre la persona solicitante y la identidad reclamada.
- **Prueba de identidad:** Izenpe remitirá a la dirección de correo electrónico indicada por la persona solicitante el resultado de proceso,
  - En caso de que la identificación haya sido rechazada, la persona solicitante recibirá una explicación detallada del motivo.
  - Si la identificación ha sido aceptada, recibirá un enlace a la aplicación para finalizar el proceso de solicitud del medio de identificación.

#### 5 USO DEL SERVICIO DE IDENTIFICACIÓN REMOTA POR VÍDEO

---

Este servicio será utilizado exclusivamente para la identificación remota de las personas solicitantes de medios de identificación y certificados cualificados expedidos por Izenpe.



## 6 OBLIGACIONES

---

### 6.1 Obligaciones de Izenpe

#### ➤ De seguridad,

- Utilizará sistemas y productos fiables que estén protegidos contra toda alteración y que garanticen la seguridad técnica necesaria.
- Adoptará medidas contra la falsificación de los medios y garantizará la confidencialidad en el proceso.
- Garantizará la correcta gestión de su seguridad a través de la implementación de un Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información de acuerdo a los principios establecidos por la ISO/IEC 27001.
- Exigirá a proveedores de albergue el cumplimiento de la normativa y estándares de seguridad (RGPD, ISO, ETSI y Política de Seguridad de Proveedores de Izenpe).
- Empleará personal con la cualificación, conocimientos y experiencia necesarios para la prestación de este servicio.
- Cumplirá la normativa y estándares de seguridad (RGPD, ISO, ETSI y Política de Seguridad de Izenpe).

#### ➤ De procedimiento,

- Antes del inicio del proceso de identificación remota por vídeo, informará de los términos y condiciones relativos a su uso y de los instrumentos jurídicos vinculantes.
- Comprobará la identidad y aquellas otras circunstancias personales del solicitante que consten en los medios de identificación.
- Conservará una copia de la grabación del vídeo durante un periodo mínimo de tiempo de quince años desde la extinción de la vigencia del certificado obtenido por este medio

### 6.2 Obligaciones de la persona usuaria del servicio

- Facilitará a Izenpe información completa y adecuada, conforme a los requerimientos de la Declaración de Prácticas de Certificación en especial en lo relativo al procedimiento de registro.
- Conocerá y aceptará las condiciones de utilización del proceso de identificación remota por vídeo.
- No monitorizará, manipulará o realizará actos de ingeniería sobre la implantación técnica del servicio de identificación remota.
- No comprometerá intencionadamente la seguridad de los servicios de identificación remota.



## 7 RESPONSABILIDAD

---

7..1 Izenpe será responsable de,

- La adecuada prestación del servicio, siempre y cuando la persona usuaria emplee adecuadamente los medios puestos a su disposición y actúe conforme a las instrucciones de Izenpe.
- La actuación de las personas en las que delegue el ejercicio de las funciones necesarias para la prestación del servicio de identificación remota por vídeo.

Izenpe no responderá,

- Del uso fraudulento del servicio de identificación remota por vídeo.
- Por cualquier tipo de fallo, desconexión o inactividad en las redes de telecomunicaciones de la persona usuaria que puedan interrumpir, suspender o cancelar el servicio de identificación remota por vídeo.

7..2 La persona usuaria del proceso de identificación remota será responsable de la falsedad o el error fáctico cometido durante el proceso de identificación.

## 8 PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

---

El régimen aplicable a los tratamiento de los datos de carácter personal que Izenpe lleva a cabo será el previsto en el *REGLAMENTO (UE) 2016/679 DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (en adelante, RGPD )* y en su normativa de desarrollo y aquella otra normativa vigente que resulte aplicable.

Izenpe dispone de la información referente a los tratamientos en la dirección [www.izenpe.eus/datos](http://www.izenpe.eus/datos)

## 9 LEGISLACION APLICABLE

---

- Orden ETD/465/2021 de 6 de mayo, por la que se regulan los métodos de identificación remota por vídeo para la expedición de certificados electrónicos cualificados
- Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.
- Ley 39-2015 Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas
- Ley 40-2015 Régimen Jurídico Sector Público
- Real decreto 203/2021, de 30 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos
- REGLAMENTO (UE) 2016/679 DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/).



- Reglamento Europeo 910/2014 relativo a la identificación electrónica y los servicios de confianza para las transacciones electrónicas en el mercado interior (eIDAS).

## 10 MECANISMOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

---

Las partes acuerdan resolver cualquier cuestión que surja entre ellas mediante un proceso de Derecho Colaborativo, pudiendo acudir a los Juzgados y Tribunales de la ciudad de Vitoria-Gasteiz, en caso de no llegar a un acuerdo.

## 11 GESTIÓN DEL CAMBIO

---

Las modificaciones de este documento serán aprobadas por del Comité de Seguridad de Izenpe.

Las versiones actualizadas podrán ser consultadas en la dirección [www.izenpe.eus](http://www.izenpe.eus).