

CONTRATO DE SERVICIO DE CERTIFICADO DE FIRMA ELECTRÓNICA

COMPARECEN:

Por una parte:

DICERT DISTRIBUIDORA INTERNACIONAL DE CERTIFICACION ELECTRONICA S.A.

RUC: 1793151884001

Representada legalmente por: GALO SANTIAGO BECERRA GORDÓN

Domiciliada en: AV ULPiano BECERRA N2-242 PANAMERICANA NORTE

Correo electrónico de contacto: soporte@dicert.com.ec

Teléfono: 0984334996

En adelante e indistintamente, la “Entidad de Certificación” o “DICERT”;

Y por la otra:

Tipo [Persona natural o Persona jurídica]

Nombres [Nombre del suscriptor o representante legal de persona jurídica]

CI [Número de cédula]

RUC [Número de RUC de la empresa], si corresponde

Razón social de empresa, si corresponde

Domicilio _____

En adelante e indistintamente el “Suscriptor”, “Usuario” o el “Titular”

Conviene celebrar el siguiente **Contrato de Servicio de Certificado de Firma Electrónica** el presente contrato al tenor de las siguientes cláusulas:

PRIMERO: ANTECEDENTES.

1.1. Mediante Ley No. 67, publicada en el Suplemento del Registro Oficial No. 577 de 17 de abril de 2002 se expidió la Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos.

1.2. Con Decreto No. 3496 publicado en el Registro Oficial 735 de 31 de diciembre de 2002, se expidió el Reglamento General a la Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos, el mismo que fue reformado mediante Decreto Ejecutivo 1356 de 29 de septiembre de 2008, constante en el Registro Oficial No. 440 de 6 de octubre de 2008.

1.3. El artículo 37 de la Ley de Comercio Electrónico dispone, que el Consejo Nacional de Telecomunicaciones (CONATEL) o la entidad que haga sus veces, será el organismo de autorización, registro y regulación de las entidades de certificación de información acreditadas.

1.4. El segundo artículo innumerado agregado por el artículo 4 del Decreto Ejecutivo No.1356, publicado en Registro Oficial 440 de 6 de Octubre del 2008, a continuación del artículo 17 del Reglamento General a la Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos, dispone que la Acreditación como Entidad de Certificación de Información y Servicios Relacionados, consistirá en un acto administrativo emitido por el CONATEL, a través de una resolución que será inscrita en el Registro Público Nacional de Entidades de Certificación de Información y Servicios Relacionados Acreditadas y Terceros Vinculados.

1.5. La Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones (ARCOTEL) mediante Resolución ARCOTEL-_____ con fecha __ de ____ de 2025, otorgó a DICERT el título habilitante como Entidad de Certificación de Información y Servicios Relacionados.

SEGUNDO: OBJETO.

2.1. El presente contrato tiene por objeto la prestación de los servicios de certificación de información y servicios relacionados, la que contempla la emisión, suspensión, revocación y renovación de certificados de firma electrónica y el servicio de firma electrónica. Así mismo, tiene por objeto garantizar la prestación permanente, confidencial, oportuna y segura del servicio de certificación de información y firma electrónica, conforme la normativa invocada en la cláusula precedente y lo dispuesto en la Declaración de Prácticas de Certificación y Política de Certificación de DICERT.

TERCERO: DEL CERTIFICADO DE FIRMA ELECTRÓNICA.

3.1. El certificado de firma electrónica que se emite servirá para propósitos de autenticación, firma de documentos electrónicos y permite, además, identificar digitalmente a los titulares de una firma electrónica, asegurando la autenticidad de la identidad del firmante, según los límites de uso establecidos dentro del presente contrato, los Términos y Condiciones y la Declaración de Prácticas de Certificación y Política de Certificación de DICERT, todos aceptados por el titular al suscribirse como usuario del servicio en la página web de DICERT y nuevamente al suscribir este contrato, las que el titular declara haber leído, entendido y que expresa e inequívocamente acepta.

CUARTO: CONDICIONES DEL SERVICIO.

4.1. **Emisión de Certificados de firma electrónica.** La emisión de certificados se realizará las veinticuatro horas del día, a través de medios digitales, de acuerdo a la disponibilidad del servicio y atención al cliente de DICERT.

4.2. **Soporte.** El suscriptor podrá solicitar ayuda y acceder a servicio de soporte mediante el sitio web <https://www.dicert.com.ec> o el correo soporte@dicert.com.ec.

4.3.- **Listas de Certificados Revocados (CRL).** DICERT publica de manera regular CRLs para que las entidades de confianza puedan verificar la validez de cualquier firma electrónica generada con un

certificado emitido por nuestra autoridad. Estas listas incluyen todos los certificados revocados y no expirados emitidos por DICERT, permitiendo así que los usuarios confirmen si un certificado ha sido revocado por motivos de seguridad o uso indebido.

DICERT publica las CRL cada 24 horas, y están disponibles a ser consultadas en el sitio web <https://www.dicert.com.ec>. Cada CRL está identificada por un número secuencial único, lo que asegura su rastreo y autenticidad.

4.5. Almacenamiento. Las CRLs generadas son conservadas durante un período de 10 años, permitiendo así un seguimiento completo de los certificados revocados. Este almacenamiento prolongado asegura la disponibilidad de datos históricos para auditorías y revisiones de seguridad.

4.6. Contraseñas. La contraseña que permite la instalación de almacén de llaves es única e irrecuperable; es decir que ésta no puede ser modificada ni por el usuario ni por DICERT. Por lo tanto, siendo esta la contraseña que permite la instalación de la firma electrónica en cada dispositivo, su custodia es responsabilidad exclusiva del propietario del certificado de firma electrónica. En caso de extravío u olvido se deberá adquirir un nuevo certificado de firma electrónica ya que la contraseña no puede ser recuperada por la plataforma o personal de DICERT, y tampoco puede ser generada nuevamente. La única contraseña recuperable es aquella que el usuario define como tal para acceder a la plataforma por medio del sitio web de DICERT.

4.7. Información que se comparte y autorización del USUARIO para el efecto. DICERT entiende la naturaleza sensible de la información personal y en consecuencia la información que el titular provee a DICERT estará protegida y no será compartida con terceros no relacionados, en los términos establecidos por la ley.

A pesar de que DICERT no comparte la información personal con terceros no relacionados, el suscriptor puede explícitamente indicar que su información no sea compartida en el futuro a través del envío de una solicitud al correo electrónico soporte@dicert.com.ec. DICERT cumplirá con su solicitud dentro de los plazos establecidos en la Ley, salvo que exista una excepción legal que nos impida hacerlo; en cuyo caso le informaremos de la misma.

Si un suscriptor solicita la no compartición de su información durante el periodo de vigencia en que DICERT le está prestando un servicio y la prestación del servicio depende de la compartición de dicha información, entonces se entenderá que el suscriptor desea terminar anticipadamente la prestación del servicio, sin lugar a reclamo posterior alguno y sin derecho a la devolución de valor alguno que haya pagado por tal servicio, cuya terminación anticipada está solicitando en virtud de la no compartición de su información.

No obstante lo anterior, existen circunstancias en las que DICERT puede o debe compartir su información para propósitos específicos:

- A terceros incluyendo, pero sin limitarse a empresas asociadas o filiales de la Compañía solamente para los propósitos establecidos en nuestra Política de Seguridad, lo cual es comunicado al usuario a través de nuestra página web: <https://www.dicert.com.ec>.
- A nuestros proveedores de servicios quienes están obligados según la ley a proteger su información y solamente utilizarla de acuerdo con nuestras instrucciones.
- Para fines de almacenamiento seguro. Para lo cual el suscriptor autoriza expresamente la transferencia internacional de sus datos a las entidades proveedoras de almacenamiento, contratadas por DICERT para el efecto.
- A entidades gubernamentales y departamentos corporativos para propósitos de auditoría o cumplimiento cuando sea necesario.
- A autoridades judiciales o gubernamentales cuando sea requerido por la ley a través de una orden judicial ya sea dentro del territorio nacional o en el exterior.
- Para cumplir con la normativa vigente que exige la publicación y entrega de reportes periódicos a la autoridad nacional competente, de listas de extinción, revocación, y suspensión de los certificados de firma electrónica.

El USUARIO expresa su consentimiento libre, específico, informado e inequívoco, autorizando que sus datos puedan ser transferidos/compartidos a cualquier tercero relacionado a DICERT, y utilizados por éstos para la prestación de servicios contratados, incluyendo, pero sin limitarse a proveedores, empresas asociadas o filiales de la Compañía.

QUINTO: DURACIÓN DEL CONTRATO.

5.1. Este contrato estará vigente mientras el Certificado de Firma emitido por DICERT al titular permanezca válido.

SEXTO: PRECIO.

6.1. Los precios de los servicios de certificación de información se encuentran permanentemente detallados, publicados y disponibles en el sitio web <https://www.dicert.com.ec>, los que se actualizarán cuando haya cambios.

6.2. Los pagos se realizarán a través de una plataforma de pago mediante tarjeta de crédito o débito bancario, orden de pago, o cualquier otro método de pago que tal plataforma pueda brindar y que DICERT decida utilizar para el efecto; según la opción escogida por el usuario acorde al tipo de firma y su tiempo de vigencia, conforme a las instrucciones de pago comunicadas al Suscriptor por parte de DICERT al momento de la contratación de los servicios.

6.3. La negativa posterior a aceptar un certificado por razones diferentes a errores o inexactitudes en el mismo, o su no utilización por parte del titular, no otorga al suscriptor el derecho a solicitar un reembolso. En consecuencia, según lo establecido en la Ley de Defensa del Consumidor, el derecho

de retracto no es aplicable, ya que los certificados son productos elaborados por DICERT de acuerdo con las especificaciones proporcionadas por el titular.

SÉPTIMO: OBLIGACIONES DE DICERT.

7.1. Sin perjuicio de las demás obligaciones que impone la ley, Declaración de Prácticas de Certificación y Política de Certificación de DICERT, que se encuentran permanentemente publicadas en <https://www.dicert.com.ec>, DICERT se compromete especialmente a:

- a. Ofrecer y mantener las instalaciones, sistemas, programas informáticos y recursos humanos necesarios para otorgar Certificados de Firma Electrónica conforme la normativa vigente.
- b. Cumplir con los procedimientos establecidos en las Políticas y Prácticas de Certificación de DICERT.
- c. Comprobar la identidad del solicitante de un certificado de firma electrónica según los procedimientos establecidos.
- d. Aprobar o rechazar las solicitudes de certificados, directamente o a través de las Autoridades de Registro, en conformidad con las Políticas y Prácticas de Certificación.
- e. Brindar soporte cuando lo requiera el titular.
- f. Cumplir con las disposiciones de la Ley de Defensa del Consumidor, la Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos; y, la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales; y reglamentos respectivos.
- g. Mantener un registro público de certificados emitidos y aquellos que han quedado sin efecto en la página web de DICERT, y comunicar cualquier hecho que pudiera afectar la validez de los certificados.

OCTAVO: OBLIGACIONES DEL SUScriptor/TITULAR

8.1. Sin perjuicio de las demás obligaciones que impone la ley, Declaración de Prácticas de Certificación y Política de Certificación de DICERT, el titular se compromete especialmente a:

- a. Actuar de acuerdo con las leyes y regulaciones pertinentes.
- b. Brindar información correcta, completa y veraz, de manera oportuna.
- c. Acatar los Términos y Condiciones de DICERT, aceptados por el usuario. Al aceptar los términos y condiciones, el titular está de acuerdo con la Política de Privacidad y de Cookies. Así mismo de manera expresa manifiesta que ha leído, conoce y está de acuerdo con la Declaración de Prácticas de Certificación, Política de Certificación y de Seguridad de DICERT respectivamente.
- d. Acatar la Declaración de Prácticas de Certificación, la Política de Certificación y de Seguridad de DICERT, aceptadas por el suscriptor.
- e. Cumplir con las obligaciones contractuales.
- f. Utilizar de manera correcta la plataforma y los certificados emitidos, para fines lícitos.
- g. Responder por el uso del Certificado de Firma Electrónica.

- h. No exceder los límites de uso contemplados en el presente contrato, los Términos y Condiciones y la Política de Certificación.
- i. Informar a DICERT sobre cualquier cambio en la información utilizada para la obtención del certificado de firma electrónica.
- j. Las demás contempladas en la Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos y, su Reglamento.

NOVENO: LÍMITES DE BUEN USO DEL CERTIFICADO ELECTRÓNICO.

9.1. El certificado de firma electrónica no podrá utilizarse para fines ilícitos o que contravengan las disposiciones legales de la República del Ecuador, especialmente pero no limitado al Código de Comercio, Código Civil, Código Integral Penal, a la Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos y su Reglamento.

9.2. El certificado de firma electrónica no podrá ser utilizado por un tercero distinto a su titular, ni aun cuando el tercero cuente con el consentimiento del titular, pues **el certificado es de uso único y exclusivo de su titular, quedando expresamente prohibido el delegar el uso de este.**

9.3. El certificado de firma electrónica no podrá utilizarse en contravención de cualquier disposición contemplada en el presente contrato, los Términos y Condiciones de DICERT y su Declaración de Prácticas de Certificación y Política de Certificación.

DÉCIMO: GARANTÍA DE RESPONSABILIDAD.

10.1. DICERT será responsable hasta de culpa leve y responderá por los daños y perjuicios que cause a cualquier persona natural o jurídica, en el ejercicio de su actividad, cuando DICERT incumpla las obligaciones que le impone la Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos o actúe con negligencia, sin perjuicio de las sanciones previstas en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.

10.2. Será también responsable por el uso indebido del certificado de firma electrónica acreditado, cuando no haya consignado en dichos certificados, de forma clara, el límite de su uso y del importe de las transacciones válidas que pueda realizar. Para la aplicación de este artículo, la carga de la prueba le corresponderá a la entidad de certificación de información.

10.3. En concordancia con el artículo 30 literal h) de la Ley No, 67, DICERT establece una **garantía de responsabilidad** con la finalidad de asegurar a los usuarios el pago de daños y perjuicios como resultado por el incumplimiento culpable de sus obligaciones, conforme los siguientes parámetros:

- a. En el evento de incumplimiento de obligaciones DICERT asumirá hasta un valor equivalente al 100% del precio pagado por el suscriptor por la firma electrónica contratada.

- b. Conforme lo establecido por el Reglamento a la Ley de Comercio Electrónico, para la ejecución de la garantía el procedimiento consistirá en que el usuario presente a la autoridad nacional competente (ARCOTEL al momento de suscripción de este contrato), una solicitud motivada en el término de 15 días a partir de que se produjo el supuesto incumplimiento culpable, para que al amparo de lo dispuesto en el artículo 31 de la Ley No. 67, ésta ponga en conocimiento de DICERT el reclamo formulado.
- c. A partir de la comunicación recibida, DICERT tendrá 5 días término para presentar sus descargos, resolver dicho reclamo o reconocer el incumplimiento.
- d. Una vez fenecido el término antes referido, dentro del término de 5 días posteriores la autoridad nacional competente deberá resolver sobre la procedencia del reclamo formulado, y de ser el caso ordenar la ejecución parcial de la garantía de responsabilidad por el monto de los daños y perjuicios causados y debidamente probados, los que no podrán reconocerse por un valor superior al pactado en este contrato y que son de un valor equivalente al 100% del precio pagado por el Usuario por la firma electrónica contratada. Sin perjuicio de lo anterior, el usuario podrá considerar el inicio de las acciones que estime pertinentes en contra de la Entidad de Certificación de Información y Servicios Relacionados, por los daños y perjuicios no cubiertos por la garantía de responsabilidad.
- e. En cualquier caso, el usuario tiene la obligación de probar de manera adecuada y objetiva el daño sufrido, así como su relación de causalidad con el supuesto incumplimiento culpable.

10.4. DICERT no asume ninguna responsabilidad por firmas, certificados, o cualquier otro servicio o documento relacionado, que sean usados de manera incorrecta o para fines ilícitos, o para aquellos fines que excedan los límites de buen uso contemplados en el presente contrato, en el certificado, en los Términos y Condiciones de Uso o la Declaración de Prácticas de Certificación y Políticas de Certificación de DICERT.

10.5. DICERT no será responsable en los siguientes casos:

- a. Interrupciones o demoras en el servicio por causas de fuerza mayor o caso fortuito.
- b. Interrupciones o demoras en el servicio por causas ajenas a DICERT, o imputables a terceros, como puede ser el prestador de servicio de conectividad vía internet o la conectividad con el Registro Civil para la validación de información, entre otros.
- c. Responsabilidad por daños y perjuicios que ocasionare el titular del certificado de firma electrónica a terceros.

UNDÉCIMO: SUSPENSIÓN

11.1. DICERT podrá suspender temporalmente el certificado de firma electrónica en los siguientes supuestos:

- a) Sea dispuesto por el Consejo Nacional de Telecomunicaciones, de conformidad con lo previsto en la Ley de Comercio Electrónico;
- b) Se compruebe por parte de DICERT, falsedad en los datos consignados por el titular del certificado; y,

c) Se produzca el incumplimiento del contrato celebrado.

11.2. La suspensión temporal dispuesta será notificada de forma inmediata al titular del certificado y al organismo de control, indicando expresamente las causas que la motivan, y surtirá efectos desde aquel momento. Asimismo, DICERT publicará la suspensión temporal del certificado de firma electrónica a terceros a través de un aviso, al consultar la validez del certificado mediante su número de serie.

11.3. DICERT levantará la suspensión temporal del certificado de firma electrónica una vez desaparecidas las causas que la motivaron o cuando medie resolución expresa del Consejo Nacional de Telecomunicaciones que ordene su habilitación.

DUODÉCIMO: REVOCATORIA

12.1. La revocación de un certificado implica dejar sin efecto su validez antes de la fecha de su caducidad. Este proceso es **irreversible**, es decir, una vez que un certificado es revocado ya no puede ser renovado o reactivado bajo ninguna circunstancia.

12.2. **Causas de revocación del certificado.** Es permitido realizar la revocación de certificados en los siguientes casos:

a. Causas que afectan la seguridad de la llave o del certificado:

- a.1. Si la clave privada del titular o la infraestructura utilizada en la emisión del certificado sufriera un incidente de seguridad que comprometa la fiabilidad de los certificados emitidos.
- a.2. En caso de que DICERT incurra en alguna infracción a los procedimientos y estándares de gestión de certificados definidos en este documento.
- a.3. Acceso no autorizado o uso indebido por un tercero de la llave privada del titular.
- a.4. Falta de diligencia en la custodia de la llave privada por parte del titular.

b. Causas que afectan al titular:

- b.1. Infracción del titular en cuanto a sus obligaciones, responsabilidades y garantías establecidas en este documento de Certificación.
- b.2. Cuando DICERT tenga razones fundadas para considerar que ha existido pérdida, robo, modificación, divulgación no autorizada, o cualquier otra razón que comprometa la llave privada asociada con el certificado.
- b.3. Fallecimiento o incapacidad del titular.
- b.4. Disolución o liquidación de la persona jurídica titular de la firma

c. Otras causas:

- c.1. Por causa judicialmente declarada
- c.2. Culminación del servicio por parte de DICERT.
- c.3. El titular solicita por escrito que la AC revoque el certificado.

- c.4. Si un certificado hubiera sido emitido como resultado de fraude o negligencia.
- c.5. Cuando el certificado compromete el estado de confianza de DICERT.
- c.6. Cuando se renueva un certificado.
- c.7. Otras causas que puedan determinar las leyes o reglamentos.

12.3. La expiración del plazo de validez del certificado de firma electrónica surtirá efectos ipso facto, sin necesidad de iniciar un proceso de revocación.

DÉCIMO TERCERO: TERMINACIÓN DEL CONTRATO.

13.1. El presente contrato terminará por:

- a. El cumplimiento del plazo de vigencia del certificado de firma electrónica.
- b. Fallecimiento del titular del certificado de firma electrónica.
- c. Declaración de alguna de las partes de dar por terminado el presente contrato con la notificación de al menos 15 días de anticipación.
- d. Por la notificación de autoridad competente solicitando la revocatoria del certificado.

DÉCIMO CUARTO: PLAZO.

14.1. El presente contrato tendrá la misma duración y vigencia que el certificado de firma electrónica elegido por el titular en su solicitud de firma electrónica. Dicho plazo podrá ser renovado a solicitud del titular con el pago correspondiente a tal renovación. Sin perjuicio de la vigencia del presente contrato subsistirán obligaciones posteriores al mismo conforme manda la ley o la naturaleza de la obligación, como por ejemplo el de mantener la información.

DÉCIMO QUINTO: PROPIEDAD INTELECTUAL.

15.1. Todos los derechos de propiedad intelectual relacionados con el servicio tecnológico proporcionado por DICERT serán propiedad de éste.

DÉCIMO SEXTO: PROTECCIÓN DE DATOS.

16.1. La protección de los datos personales del suscriptor se sujetará a lo dispuesto en la **Política de Privacidad de DICERT**, misma que el usuario declara haber leído y aceptado íntegramente de forma previa a la suscripción de este contrato. Dicha política permanecerá permanentemente a disposición del usuario en <https://www.dicert.com.ec>.

DÉCIMO SÉPTIMO: JURISDICCIÓN.

17.1. Este contrato estará sujeto a las leyes de la República del Ecuador. Las partes acuerdan renunciar a la jurisdicción ordinaria, de tal manera que toda cuestión, diferencia o controversia derivada o relacionada con el presente contrato, cuando las partes no llegaren a un acuerdo amigable directo, deberá ser sometida a un **proceso de mediación ante el Centro de Arbitraje y**

Mediación (CAM) de la Cámara de Comercio de Quito, y de no darse un acuerdo, cualquier diferencia será resuelta mediante arbitraje administrado y confidencial por el mismo Centro de Arbitraje y Mediación (CAM) de la Cámara de Comercio de Quito; siguiendo para el efecto lo previsto en la Ley de Arbitraje y Mediación y el Reglamento del referido CAM.

DÉCIMO OCTAVO: NOTIFICACIONES.

18.1. DICERT será notificada en sus oficinas cuya dirección aparece en la página web y el suscriptor del certificado será notificado de acuerdo a la información proporcionada en la solicitud.

18.2. Se consideran parte integrante del presente contrato a los Términos y Condiciones de DICERT, su Declaración de Prácticas de Certificación y Política de Certificación y de Seguridad de DICERT.

En señal de aceptación y conformidad las partes suscriben el presente contrato hoy _____.

Por DICERT,

Por TITULAR,