



Código	DP.SVA.001
Versión	1.1
Fecha de aprobación	01/04/2024
Número de páginas	1 de 12

DECLARACIÓN DE PRÁCTICAS DE SERVICIO DE VALOR AÑADIDO
SISTEMA DE INTERMEDIACIÓN DIGITAL COMO SERVICIO



Historial de Versiones

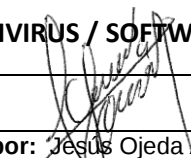
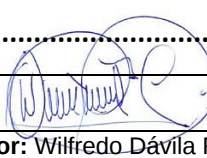
Versión	Fecha	Autor	Resumen de Cambios
1.0	2/09/2019	Juan Carlos Dávila F.	Documento inicial.
1.1	01/04/2024	Juan Carlos Dávila F.	Página 7, numeral 7.1, punto 3, se cambió la palabra “comunicaciones” por “notificaciones”
1.1	01/04/2024	Juan Carlos Dávila F.	Página 7, numeral 7.1, punto 5, se agregó ... QR (horizontal y vertical reubicable) ...”
1.1	01/04/2024	Juan Carlos Dávila F.	Página 7, numeral 7.1, se agregó punto 15, “API de integración...”

Firma:	Firma:	Firma:
Elaborado por: Juan Carlos Dávila F. Cargo: Gerente de Proyectos y Desarrollo	Revisado por: Jesús Ojeda Angles Cargo: Gerente de Operaciones	Visado por: Wilfredo Dávila F. Cargo: Gerente General

DECLARACIÓN DE PRÁCTICAS DE SERVICIO DE VALOR AÑADIDO
SISTEMA DE INTERMEDIACIÓN DIGITAL COMO SERVICIO

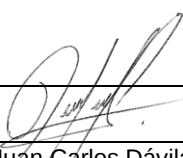
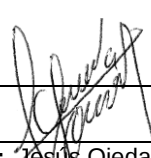
INDICE

1. INTRODUCCIÓN.....	4
2. OBJETIVO DEL DOCUMENTO.....	4
3. OBJETO DE LA ACREDITACIÓN.....	4
4. DEFINICIONES Y ABREVIACIONES	5
5. ALCANCE	5
6. PARTICIPANTES DEL SVA.....	5
6.1 BIGDAVI S.A.C.	5
6.2 COMUNIDAD DE USUARIOS	6
6.3 TERCEROS QUE CONFÍAN.....	6
7. SISTEMA DE INTERMEDIACIÓN DIGITAL - DAVICLOUD.....	6
7.1 FUNCIONALIDADES.....	7
8. RESPONSABILIDADES.....	7
8.1 BIGDAVI S.A.C.	7
8.2 USUARIOS O SUSCRIPTORES	8
8.3 TERCEROS QUE CONFÍAN.....	8
8.4 LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDADES	8
9. ORGANIZACIÓN QUE ADMINISTRA LOS DOCUMENTOS NORMATIVOS.....	9
10. PUBLICACIÓN DE LA DECLARACIÓN DE PRÁCTICA	9
11.1 CUMPLIMIENTO	9
11.2 EVALUACIÓN DE RIESGO.....	9
11.3 CONTROL DE ACCESO A LOS AMBIENTES.....	9
11.4 CONTROL DE ACCESO Y ACCESO A USUARIOS.....	10
11.5 AUTORIZACIÓN PARA RETIRAR EQUIPOS O SISTEMAS FUERA DEL LOCAL	10
11.6 GESTIÓN DE ACTIVOS	10
11.7 SEGURIDAD DE LOS RECURSOS HUMANOS.....	10
11.8 GESTION DE INCIDENTES	10
11.9 SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN – ANTIVIRUS / SOFTWARE MALICIOSO.....	11

Firma: 	Firma: 	Firma: 
Elaborado por: Juan Carlos Dávila F. Cargo: Gerente de Proyectos y Desarrollo	Revisado por: Jesús Ojeda Angles Cargo: Gerente de Operaciones	Visado por: Wilfredo Dávila F. Cargo: Gerente General

DECLARACIÓN DE PRÁCTICAS DE SERVICIO DE VALOR AÑADIDO
SISTEMA DE INTERMEDIACIÓN DIGITAL COMO SERVICIO

12.	POLÍTICA DE REEMBOLSO.....	11
13.	RESPONSABILIDAD FINANCIERA, REPRESENTACIONES Y GARANTÍAS.....	11
14.	ENMENDADURAS.....	11
15.	RESOLUCIÓN DE DISPUTAS.....	11
16.	ACUERDO ÍNTEGRO, SUBROGACIÓN Y DIVISIBILIDAD	11
17.	FUERZA MAYOR Y OTRAS PROVISIONES	11
18.	TARIFAS	11
19.	COBERTURA DEL SEGURO.....	12
20.	FINALIZACIÓN DEL SVA.....	12
21.	CONFORMIDAD CON LA LEY APLICABLE	12
22.	BIBLIOGRAFÍA	12

Firma: 	Firma: 	Firma: 
Elaborado por: Juan Carlos Dávila F. Cargo: Gerente de Proyectos y Desarrollo	Revisado por: Jesús Ojeda Angles Cargo: Gerente de Operaciones	Visado por: Wilfredo Dávila F. Cargo: Gerente General



Código	DP.SVA.001
Versión	1.1
Fecha de aprobación	01/04/2024
Número de páginas	4 de 12

DECLARACIÓN DE PRÁCTICAS DE SERVICIO DE VALOR AÑADIDO SISTEMA DE INTERMEDIACIÓN DIGITAL COMO SERVICIO

1. INTRODUCCIÓN

BIGDAVI S.A.C., es una empresa peruana innovadora, formada por un equipo de profesionales con amplia experiencia y pasión en el desarrollo de soluciones de firma digital, criptografía, workflows e identificación, centrándose especialmente en la TRANSFORMACIÓN DIGITAL, bajo la filosofía de CERO PAPEL, permitiendo de esta manera simplificar los procesos comerciales y proporcionar seguridad a través del uso de herramientas de certificación digital. Contamos con un equipo multidisciplinario y con un gran talento y experiencia en el diseño e implementación de diversas soluciones de seguridad e inteligencia electrónica, identidad digital, Time Stamping, firma electrónica y certificación digital.

En calidad de Prestador de Servicios de Valor Añadido - SVA, BIGDAVI S.A.C., provee servicios por medio de infraestructura en la nube, empleando soluciones que utilizan certificados digitales con el propósito de asegurar las transacciones de documentos electrónicos. En este sentido, 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.

La infraestructura tecnológica y operativa del Sistema de Intermediación Digital son operadas y soportadas por nuestra empresa. Dicha infraestructura ha obtenido la cualificación eIDAS que es verificada anualmente por auditores autorizados.

DAVICLOUD es una solución ideal para empresas que necesitan controlar flujos de procesos electrónicos, de forma simplificada a través de Internet. La plataforma ofrece varias automatizaciones que posibilitan dar agilidad al proceso gestionado de forma electrónica, haciendo uso de certificados digitales para realizar firma digital en documentos electrónicos y con una trazabilidad en cada etapa del proceso dando validez jurídica a la comunicación.

La presente Declaración de Prácticas de Servicios de Valor Añadido, se encuentra elaborada conforme a los lineamientos del Marco de la Política de Prestación de Servicios de Valor Añadido (Anexo 1) de la Guía de Acreditación respectiva, aprobada por el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI), en su condición de Autoridad Administrativa Competente en la materia (AAC).

2. OBJETIVO DEL DOCUMENTO

El presente documento describe las operaciones y prácticas, para la administración de los servicios de BIGDAVI S.A.C., en base a su Sistemas de Intermediación Digital - DAVIDOCS, en el marco del cumplimiento de los requerimientos de la "Guía de Acreditación de Prestadores de Servicios de Valor Añadido (SVA)" establecida por el INDECOPI.

3. OBJETO DE LA ACREDITACIÓN

El alcance de la acreditación de BIGDAVI S.A.C., cubre los sistemas de aplicaciones de software de trámite administrativo, el cual utiliza procesos de firma digital y autenticación para resguardar la autenticidad, integridad y confidencialidad de las transacciones o

Firma:	Firma:	Firma:
Elaborado por: Juan Carlos Dávila F. Cargo: Gerente de Proyectos y Desarrollo	Revisado por: Jesús Ojeda Angles Cargo: Gerente de Operaciones	Visado por: Wilfredo Dávila F. Cargo: Gerente General

**Código****DP.SVA.001****Versión****1.1****Fecha de aprobación****01/04/2024****Número de páginas****5 de 12****DECLARACIÓN DE PRÁCTICAS DE SERVICIO DE VALOR AÑADIDO****SISTEMA DE INTERMEDIACIÓN DIGITAL COMO SERVICIO**

trámites administrados. Asimismo, la acreditación cubre las políticas y procedimientos necesarios para gestionar y proteger los servicios y sistemas de certificación digital, comprende la representación de la plataforma DAVICLOUD (Sistema de Intermediación Digital).

BIGDAVI S.A.C., es responsable de exigir el cumplimiento de los requisitos establecidos por la Autoridad Administrativa de la IOFE a sus proveedores y es responsable ante sus clientes de la calidad y seguridad de los servicios brindados.

4. DEFINICIONES Y ABREVIACIONES

PRESTADOR DE SERVICIO DE VALOR AÑADIDO:

PSVA: Entidad que presta servicios que implican el uso de firma digital en el marco de la regulación establecida por la IOFE.

SERVICIOS DE VALOR AÑADIDO:

SVA: 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 el SVA de BIGDAVI S.A.C., 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.

DECLARACIÓN DE PRÁCTICAS DE SERVICIO DE VALOR AÑADIDO:

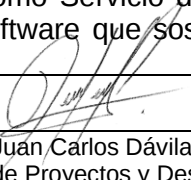
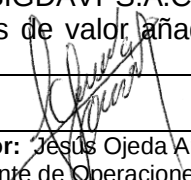
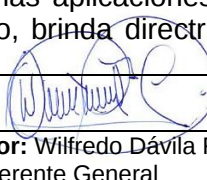
DPSVA: Procedimientos y controles que se adopta en cada etapa de los servicios y sistemas que se brinda a los clientes de acuerdo con lo establecido por INDECOPI.

5. ALCANCE

La presente Declaración de Prácticas de Servicio de Valor Añadido (PSVA), es de carácter público y se encuentra dirigida a todas las personas naturales y jurídicas, solicitantes, suscriptores, terceros que confían y público en general. La misma podrá ser consultada en <https://www.bigdavi.com/acreditaciones>

6. PARTICIPANTES DEL SVA**6.1 BIGDAVI S.A.C.**

Como Servicio de Valor Añadido, BIGDAVI S.A.C., implementa las aplicaciones de software que sostienen los servicios de valor añadido. Asimismo, brinda directrices

Firma: 	Firma: 	Firma: 
Elaborado por: Juan Carlos Dávila F. Cargo: Gerente de Proyectos y Desarrollo	Revisado por: Jesús Ojeda Angles Cargo: Gerente de Operaciones	Visado por: Wilfredo Dávila F. Cargo: Gerente General

**Código****DP.SVA.001****Versión****1.1****Fecha de aprobación****01/04/2024****Número de páginas****6 de 12****DECLARACIÓN DE PRÁCTICAS DE SERVICIO DE VALOR AÑADIDO****SISTEMA DE INTERMEDIACIÓN DIGITAL COMO SERVICIO**

sobre la administración de estos servicios, la administración de los certificados digitales y los controles de seguridad que deben implementarse, así como las capacitaciones y asesoramiento requerido por cada cliente que desee adoptar los servicios de valor añadido dentro de su propia organización.

Las peticiones, quejas o reclamos sobre los servicios prestados por BIGDAVI S.A.C., son recibidas directamente. La línea telefónica para la atención a titulares y terceros para consultas relacionadas con el servicio que dispone BIGDAVI S.A.C., es permanente +51 15005160.

6.2 COMUNIDAD DE USUARIOS

BIGDAVI S.A.C., brinda sus servicios de valor añadido a personas jurídicas del sector privado y gubernamental.

6.3 TERCEROS QUE CONFÍAN

Los terceros que confían son todas aquellas personas naturales y jurídicas, incluyendo entidades de otras infraestructuras además de la IOFE, que requieren evaluar la validez de una transacción electrónica, un documento firmado o un certificado utilizado o generado en los servicios brindados por el Servicio de Valor Añadido DAVICLOUD de BIGDAVI S.A.C.

7. SISTEMA DE INTERMEDIACIÓN DIGITAL - DAVICLOUD

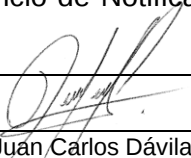
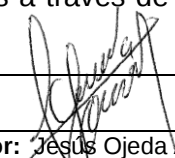
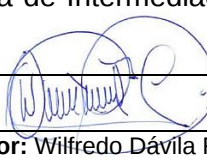
DAVICLOUD es un Sistema de Intermediación Digital (SID), diseñada con las últimas tecnologías Web empresariales del mercado. Soportan alta carga de trabajo, gran escalabilidad y costos de propiedad muy bajos.

DAVICLOUD, ha identificado la necesidad de integrar en sistemas convencionales una solución que proporcione la capacidad de aplicar firmas digitales a los documentos electrónicos generados, desde su sistema y que tengan la misma validez legal que los documentos manuscritos.

DAVICLOUD, ha sido diseñada para su utilización múltiple y operar durante las veinticuatro (24) horas del día y los (365) días del año en redes internas, con la finalidad principal de cargar y generar DOCUMENTOS ELECTRÓNICOS tales como (Certificados, Diplomas, Constancias Boletas de Remuneraciones, CTS, Renta de 5ta. Categoría, Utilidades, Liquidación de beneficios sociales, Certificado de Trabajo, Contratos, Notificaciones, Pólizas, etc.) De fácil operación y que puede ser ejecutada desde cualquier dispositivo electrónico que cuente con acceso y que tenga instalado un navegador de internet.

Sin embargo, el uso del documento electrónico requiere del mecanismo tecnológico que permite identificar al firmante cuando realice su trámite a través del Sistema Integrado de Certificación Interno, para ello los Certificados, Sello de Tiempo y Firma Digital resulta vital para establecer una protección técnica, efectiva y que cumpla con las condiciones del marco jurídico peruano. De esta manera garantizamos que nuestra solución de firmas digitales cumple con todos los requisitos e interactúan directamente con la Infraestructura Oficial de Firma Electrónica (IOFE) de la República del Perú.

Con esto podemos garantizar que los documentos firmados digitalmente, así como también el servicio de Notificaciones Electrónicas a través de nuestra Sistema de Intermediación

Firma: 	Firma: 	Firma: 
Elaborado por: Juan Carlos Dávila F. Cargo: Gerente de Proyectos y Desarrollo	Revisado por: Jesús Ojeda Angles Cargo: Gerente de Operaciones	Visado por: Wilfredo Dávila F. Cargo: Gerente General



Código	DP.SVA.001
Versión	1.1
Fecha de aprobación	01/04/2024
Número de páginas	7 de 12

DECLARACIÓN DE PRÁCTICAS DE SERVICIO DE VALOR AÑADIDO

SISTEMA DE INTERMEDIACIÓN DIGITAL COMO SERVICIO

Digital DAVICLOUD y nuestro Software de Firma Digital DAVISIGN tengan el mismo efecto legal que una firma manuscrita en un documento físico.

7.1 FUNCIONALIDADES

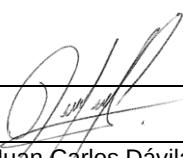
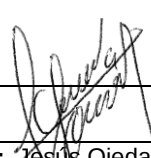
- Firma digital de conformidad con la Ley N° 27269. “Ley de Firmas y Certificados digitales”.
- Validez jurídica de documentos electrónicos firmados y administrados.
- Envío de notificaciones a través de e-mail, SMS y IVR con trazabilidad de la comunicación.
- Adaptable y flexible para la construcción de reglas de negocios.
- Inclusión de código QR en documentos electrónicos, facilitando la validación en medio electrónico.
- Transformación automática de documentos en formato PDF.
- Vista previa y anotaciones compartidas con todos los usuarios participantes del flujo de procesos.
- Visualización en forma gráfica e intuitiva del flujo de datos del proceso, por tipo de documento administrado.
- Dashboard con las principales acciones del usuario.
- Trazabilidad del proceso de firma del contrato para una operación de factoring.
- Autenticación dinámica con envío de OTP (One Time Password o clave de un solo uso) por SMS (Token).
- Gestión de preguntas para validación del cliente.
- Gestión de accesos de los usuarios vía IP y posición GPS para saber que no es un fraude.
- Nuestra plataforma permite certificar la existencia de cualquier documento y/o datos en un momento del tiempo, estampamos sus evidencias digitales en forma inmutable y permanente, contando con mecanismos criptográficos que permite demostrar que una serie de datos han existido y no fueron alterados desde un instante específico en el tiempo, con el valor legal de un TSA y Blockchain.
- API de integración con la cual se puede integrar cualquier sistema pre existente y explotar de forma automática todas las funcionalidades indicadas anteriormente.

8. RESPONSABILIDADES

8.1 BIGDAVI S.A.C.

Exige a sus proveedores la implementación de los controles de seguridad y privacidad necesarios para proteger la información de sus clientes, conforme a lo declarado en el presente documento.

El detalle de las limitaciones de responsabilidad es definido en los respectivos contratos, según la normatividad y acuerdos con cada cliente.

Firma: 	Firma: 	Firma: 
Elaborado por: Juan Carlos Dávila F. Cargo: Gerente de Proyectos y Desarrollo	Revisado por: Jesús Ojeda Angles Cargo: Gerente de Operaciones	Visado por: Wilfredo Dávila F. Cargo: Gerente General



Código	DP.SVA.001
Versión	1.1
Fecha de aprobación	01/04/2024
Número de páginas	8 de 12

DECLARACIÓN DE PRÁCTICAS DE SERVICIO DE VALOR AÑADIDO SISTEMA DE INTERMEDIACIÓN DIGITAL COMO SERVICIO

8.2 USUARIOS O SUSCRIPTORES

Los Usuarios o Suscriptores son empresas o entidades que contratan el servicio del Sistema de Intermediación Digital DAVICLOUD, y tiene las siguientes responsabilidades y obligaciones:

- No compartir sus credenciales de acceso a la plataforma.
- Contar con certificados vigentes emitidos por una Entidad de Certificación Acreditada.
- Diseñar los flujos de firma de documentos de manera apropiada.
- Leer los documentos antes de firmarlos.
- Cumplir los acuerdos suscritos en los contratos con BIGDAVI S.A.C.

8.3 TERCEROS QUE CONFÍAN

Los terceros que confían son todas aquellas personas naturales o jurídicas, que requieren evaluar la validez de una transacción electrónica, realizada a través del uso de la plataforma del Sistema de Intermediación Digital DAVICLOUD. Estos son responsables de:

- Verificar la validez de los certificados digitales de los documentos generados por el Sistema de Intermediación Digital DAVICLOUD.
- Tomar en cuenta cualquier limitación en el uso de los sistemas considerados en la presente declaración de prácticas.
- Tomar en cuenta cualquier otra precaución prescrita en los acuerdos u otra parte.

8.4 LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDADES

BIGDAVI S.A.C., no será responsable en ningún caso cuando se encuentre ante cualquiera de estas circunstancias:

- Estado de Guerra, desastres naturales, funcionamiento defectuoso de los servicios eléctricos, las redes telemáticas y/o telefónicas o de los equipos informáticos utilizados por los usuarios o por los terceros, o cualquier otro caso de fuerza mayor.
- Por el uso indebido o fraudulento del directorio de certificados y CRL's (Lista de Certificados Revocados) emitidos por la Autoridad de Certificación.
- Por el uso indebido de la información contenida en el Certificado o en la CRL.
- Por el contenido de los mensajes o documentos firmados o encriptados mediante los certificados.
- En relación a acciones u omisiones del Solicitante y Suscriptor:
 - Falta de veracidad de la información suministrada para emitir el certificado.
 - Retraso en la comunicación de las causas de suspensión
 - Negligencia en la conservación de sus datos de creación de firma, en el aseguramiento de su confidencialidad y en la protección de todo acceso o revelación.
 - Uso del certificado fuera de su periodo de vigencia, o cuando BIGDAVI S.A.C., o la RA le notifique la revocación del mismo.

Firma:	Firma:	Firma:
Elaborado por: Juan Carlos Dávila F. Cargo: Gerente de Proyectos y Desarrollo	Revisado por: Jesús Ojeda Angles Cargo: Gerente de Operaciones	Visado por: Wilfredo Dávila F. Cargo: Gerente General



Código	DP.SVA.001
Versión	1.1
Fecha de aprobación	01/04/2024
Número de páginas	9 de 12

DECLARACIÓN DE PRÁCTICAS DE SERVICIO DE VALOR AÑADIDO SISTEMA DE INTERMEDIACIÓN DIGITAL COMO SERVICIO

- Extralimitación en el uso del certificado, según lo dispuesto en la normativa vigente y en particular, superar los límites que figuren en el certificado digital en cuanto a sus posibles usos y al importe individualizado de las transacciones que puedan realizarse con él o no utilizarlo conforme a las condiciones establecidas.

9. ORGANIZACIÓN QUE ADMINISTRA LOS DOCUMENTOS NORMATIVOS

BIGDAVI S.A.C., administra los documentos de Declaración de Prácticas, y todos los documentos normativos del SVA.

Para cualquier consulta contactar:

- Nombre: Wilfredo A. Dávila Fuentes
- Puesto: Gerente General
- Teléfono: +51 1979661983
- Correo: wilfredo.davila@bigdavi.com

10. PUBLICACIÓN DE LA DECLARACIÓN DE PRÁCTICA

La Declaración de Prácticas y la Política de Servicios de Valor Añadido de BIGDAVI S.A.C., la Política y Plan de Privacidad y otra documentación relevante son publicados en la siguiente dirección: <https://www.bigdavi.com/acreditaciones>

El presente documento es firmado por el responsable del SVA antes de ser publicado, y se controlan las versiones del mismo, a fin de evitar modificaciones y suplantaciones no autorizadas. Las versiones cambian conforme son presentadas y aprobadas por el INDECOPI.

11. CONTROLES DE SEGURIDAD FÍSICA, INSTALACIONES, GESTIÓN Y OPERACIONALES

11.1 CUMPLIMIENTO

Anualmente, los servicios brindados por las plataformas que componen el SID de BIGDAVI S.A.C., son sometidos a auditorías por parte de terceros.

11.2 EVALUACIÓN DE RIESGO

Anualmente, los proveedores de BIGDAVI S.A.C., llevan a cabo un análisis de riesgo de seguridad de la información. El análisis incluye:

- La identificación de las amenazas relacionadas con los procesos de intercambio de información y firma digital.
- Una estrategia aprobada de gestión para la mitigación de las amenazas significativas identificadas.

11.3 CONTROL DE ACCESO A LOS AMBIENTES

Como parte de la Política de Control de Accesos, los proveedores del centro de datos que BIGDAVI S.A.C., contrata para la instalación de sus equipos y desde donde se ejecuta la solución del Sistema de Intermediación Digital Pegasus, deben

Firma:	Firma:	Firma:
Elaborado por: Juan Carlos Dávila F. Cargo: Gerente de Proyectos y Desarrollo	Revisado por: Jesús Ojeda Angles Cargo: Gerente de Operaciones	Visado por: Wilfredo Dávila F. Cargo: Gerente General



Código	DP.SVA.001
Versión	1.1
Fecha de aprobación	01/04/2024
Número de páginas	10 de 12

DECLARACIÓN DE PRÁCTICAS DE SERVICIO DE VALOR AÑADIDO

SISTEMA DE INTERMEDIACIÓN DIGITAL COMO SERVICIO

garantizar el acceso restringido a dichas instalaciones. En tal sentido, deben existir perímetros claramente definidos y personal encargado de supervisar la recepción de los permisos, para realizar la identificación de los empleados de tiempo completo o contratistas autorizados que no cuentan con tarjetas de identificación. Todos los visitantes son requeridos a usar identificadores y ser escoltados por personal autorizado por BIGDAVI S.A.C.

11.4 CONTROL DE ACCESO Y ACCESO A USUARIOS

El Sistema de Intermediación Digital cuenta con controles y sistemas adecuados para monitorear el acceso a los sistemas de software y hardware físico dentro de los centros de datos, y todo ese acceso está estrechamente controlado y gestionado.

El acceso está restringido según la función de trabajo de cada rol de manera que sólo el personal esencial puede recibir autorización para administrar aplicaciones y servicios de los clientes.

11.5 AUTORIZACIÓN PARA RETIRAR EQUIPOS O SISTEMAS FUERA DEL LOCAL

Los procedimientos para la protección y manipulación de los activos de BIGDAVI S.A.C., instalados en los centros de datos contratados son proporcionados por los respectivos proveedores. En tal sentido, estos deben proporcionar una guía normativa en torno a la protección de los datos lógicos y físicos e incluir instrucciones que orienten sobre los procedimientos para realizar actividades relacionadas como reubicación de datos, software, hardware fuera de las instalaciones.

11.6 GESTIÓN DE ACTIVOS

Los activos de propiedad de BIGDAVI S.A.C., destinados a la implementación del Sistema de Intermediación Digital DAVICLOUD, e instalados en los centros de datos proporcionados por proveedores, están debidamente contabilizados. Se mantiene un inventario de los principales activos de hardware utilizados en los servicios que componen el SID.

11.7 SEGURIDAD DE LOS RECURSOS HUMANOS

El personal de BIGDAVI S.A.C., son requeridos a completar satisfactoriamente una verificación de antecedentes estándar como parte del proceso de su contratación a fin de validar el empleo anterior, educación, antecedentes penales y policiales.

El personal de los proveedores de BIGDAVI S.A.C., es requerido a tomar algún tipo de formación que se considere conveniente a los servicios que prestan y el rol que desempeñan.

11.8 GESTION DE INCIDENTES

El Sistema de Intermediación Digital DAVICLOUD cuenta con dos niveles para la atención a incidentes. En el primer nivel, el personal del cliente que contrata el

Firma:	Firma:	Firma:
Elaborado por: Juan Carlos Dávila F. Cargo: Gerente de Proyectos y Desarrollo	Revisado por: Jesús Ojeda Angles Cargo: Gerente de Operaciones	Visado por: Wilfredo Dávila F. Cargo: Gerente General

DECLARACIÓN DE PRÁCTICAS DE SERVICIO DE VALOR AÑADIDO**SISTEMA DE INTERMEDIACIÓN DIGITAL COMO SERVICIO**

servicio, previamente capacitado, atiende los incidentes presentados durante el funcionamiento del SID. Si estos no pueden ser resueltos o corresponden a necesidades de ajustes de la configuración del SID, se escalan al segundo nivel para que sea el personal de BIGDAVI S.A.C., el encargado de su resolución. Para este último nivel, BIGDAVI S.A.C., cuenta con un Sistema de Tickets de atención de Soporte para el registro de incidentes.

11.9 SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN – ANTIVIRUS / SOFTWARE MALICIOSO

Los sistemas servidores de los proveedores de BIGDAVI S.A.C., cuentan con software antivirus para asegurar la protección contra software malicioso común.

12. POLÍTICA DE REEMBOLSO

Las condiciones de reembolso serán definidas con cada cliente en los respectivos contratos, de acuerdo al tipo de servicio, contrato y cliente.

13. RESPONSABILIDAD FINANCIERA, REPRESENTACIONES Y GARANTÍAS

La cobertura de seguro, las provisiones de garantía y responsabilidad, así como las indemnizaciones son definidas en los contratos con los clientes, de acuerdo al tipo de servicio, contrato y cliente.

14. ENMENDADURAS

Los procedimientos para la resolución de enmendaduras podrán ser definidas en los contratos con las organizaciones clientes, de acuerdo al tipo de servicio, contrato y cliente.

15. RESOLUCIÓN DE DISPUTAS

Los procedimientos para la resolución de disputas podrán ser definidas en los contratos con las organizaciones clientes, de acuerdo al tipo de servicio, contrato y cliente.

16. ACUERDO ÍNTEGRO, SUBROGACIÓN Y DIVISIBILIDAD

Las cláusulas de acuerdo íntegro, subrogación y divisibilidad podrán ser definidas en los contratos con las organizaciones clientes, de acuerdo al tipo de servicio, contrato y cliente.

17. FUERZA MAYOR Y OTRAS PROVISIONES

Las cláusulas de fuerza mayor y otras provisiones aplicables a la entrega de los servicios de valor añadido podrán ser definidas en los contratos con las organizaciones clientes, de acuerdo al tipo de servicio, contrato y cliente.

18. TARIFAS

Las tarifas por los servicios serán definidas en los contratos con las organizaciones clientes, de acuerdo al tipo de servicio, contrato y cliente, también disponibles en las cotizaciones realizadas.

Firma:	Firma:	Firma:
Elaborado por: Juan Carlos Dávila F. Cargo: Gerente de Proyectos y Desarrollo	Revisado por: Jesús Ojeda Angles Cargo: Gerente de Operaciones	Visado por: Wilfredo Dávila F. Cargo: Gerente General

 Innovación y confianza.	Código	DP.SVA.001
	Versión	1.1
	Fecha de aprobación	01/04/2024
	Número de páginas	12 de 12
DECLARACIÓN DE PRÁCTICAS DE SERVICIO DE VALOR AÑADIDO		
SISTEMA DE INTERMEDIACIÓN DIGITAL COMO SERVICIO		

19. COBERTURA DEL SEGURO

BIGDAVI S.A.C., cuenta con un Seguro de Responsabilidad Civil que cubre las operaciones y el Servicios de Valor Añadido; por una cuantía que cumple con lo exigido en las Guías de Acreditación de INDECOPI.

20. FINALIZACIÓN DEL SVA

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

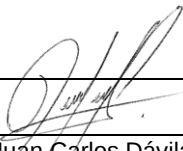
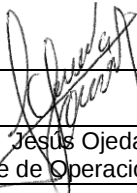
- De ser aplicable, con 30 días de anticipación se informará a todos clientes y suscriptores, la finalización de las operaciones del SVA.
- Se pondrá a disponibilidad de todas las organizaciones cliente la información concerniente a su terminación y las limitaciones de responsabilidad.
- Se concluirán los permisos de autorización de funciones de todos los subcontratados para actuar en nombre del SVA
- Se mantendrán o transferirán a los terceros que confían sus obligaciones de verificar los documentos generados.
- Las provisiones sobre término y terminación, así como las cláusulas de supervivencia serán definidas en los contratos de los clientes. Además, las modificaciones realizadas deben ser comunicadas a los suscriptores, titulares y terceros que confían.

21. CONFORMIDAD CON LA LEY APLICABLE

BIGDAVI S.A.C., es afecta y cumple con las obligaciones establecidas por la IOFE, a los requerimientos de la Guía de Acreditación de Entidades Prestadoras de Servicios de Valor Añadido, al Reglamento de la Ley de Certificados Digitales, y a la Ley de Firmas y Certificados Digitales - Ley N° 27269, para el reconocimiento legal de los servicios de valor añadido emitidos bajo las directrices definidas en el presente documento.

22. BIBLIOGRAFÍA

- Guía de Acreditación de Prestadores de Servicios de Valor Añadido, INDECOPI
- Ley de Firmas y Certificados Digitales –Ley 27269
- Decreto Supremo 052-2008
- Decreto Supremo 070-2011
- Decreto Supremo 105-2012

Firma: 	Firma: 	Firma: 
Elaborado por: Juan Carlos Dávila F. Cargo: Gerente de Proyectos y Desarrollo	Revisado por: Jesús Ojeda Angles Cargo: Gerente de Operaciones	Visado por: Wilfredo Dávila F. Cargo: Gerente General