



# RPOST

## Acuerdo de Nivel de Servicio Estándar

RPost es un líder mundial en comunicaciones electrónicas seguras y certificadas, basado en sus tecnologías patentadas RMail®, RSign®, Registered Email™ y Correo Electrónico Certificado de entrega, cifrado, seguridad electrónica y firma electrónica para email. Millones de usuarios han disfrutado de los servicios de RPost en más de 100 países, desde el año 2000.

Este Acuerdo de Nivel de Servicio rige todos los servicios de mensajería y documentos de RPost actualmente disponibles comercialmente. Si hay otra referencia que entre en conflicto con una definición de este Acuerdo de Nivel de Servicio, prevalece la definición o descripción dentro de este Acuerdo de Nivel de Servicio, a menos que un cliente contrate especialmente un nivel de servicio diferente en contrato separado.

### I. Definiciones:

1. **Sistemas RPost®.** Todos los sistemas de Servicio de Software RPost, API y aplicaciones conectadas que procesan o enrutan mensajes y datos de clientes.
2. **Plataforma RMail®.** Sistemas de servicio de software RPost que procesan servicios de RMail, subconjuntos y servicios relacionados a menos que se especifique lo contrario, incluidos, entre otros, Email Registrado™, Cifrado de correo electrónico, RSign Lite (en adelante “E-Sign de RMail”), Compartir Archivo (en adelante “LargeMail”), Nota Confidencial Adjunta (en adelante “SideNote®”), Servicios anti-Whaling y algunas versiones de RForms.
3. **Gateway RMail®.** Aplicación local o servicio administrado en la nube para filtrar el contenido de correo electrónico saliente antes del procesamiento, entrada o archivo a la Plataforma RMail.
4. **Plataforma RSign®.** Sistemas de servicio de software RPost que procesan todos los servicios de firma electrónica de RSign que no sean RSign Lite (en adelante “E-Sign de RMail”) y algunas versiones de RForms.
5. **R1:** Infraestructura RPost para volúmenes estándar y envío humano.
6. **R2:** Infraestructura RPost para envío automático y de alto volumen.
7. El Servicio: Servicios habilitados por Plataforma RMail, Gateway RMail, Plataforma RSign o Sistemas RPost.

### II. Servicios Generales RPost:

1. **Disponibilidad del servicio.** RPost garantiza una disponibilidad de servicio para una operación del 99,9 % de 24 x 7, sin interrupciones del nivel de severidad 1 de gravedad, excluyendo las ventanas de mantenimiento programadas.
2. **Interrupciones de mantenimiento programadas.** Las interrupciones de mantenimiento planificadas y programadas se limitan a una ventana específica durante las horas de menor actividad. Los clientes y socios de la alianza serán notificados de las interrupciones planificadas con antelación. Las horas de menor actividad tienen una hora de inicio de la ventana de mantenimiento objetivo de 1 A.M. UTC, con variación para fuera de las horas pico si el mantenimiento solo afecta sistemas regionales geográficos.
3. **Tiempo para intervenir.** La emisión de tiquetes de soporte de RPost está disponible las 24x7. Los incidentes notificados deben registrarse con un ticket de soporte a través de un sistema disponible en los sitios web corporativos y de marketing de productos de RPost. El sistema de emisión de tiquetes de soporte de RPost proporciona información relacionada con el estado del ticket. El tiempo promedio para investigar los tiquetes de soporte básicos del plan de soporte es de 48 horas en función de un día hábil de 24 horas. El tiempo promedio para investigar tiquetes de soporte de planes de soporte mejorados se observa en la sección Mejora de Soporte Premium. Los boletos que se reciben y se identifican claramente como Niveles de Gravedad de Incidentes de Servicio 1, 2, 3 y 4 en el Sujeto de Entrada se verifican dentro de un tiempo promedio de 6 horas de envío con planes básicos de soporte y si se confirma como

problemas de Nivel de Gravedad 1, 2, 3 y 4, se responden dentro del plazo indicado en Tiempo de Restauración.

**4. Tiempo para Restaurar.** El tiempo promedio para restaurar desde el momento de la identificación de cualquier interrupción del servicio generalizado no planificado o los niveles de gravedad de incidentes de servicio 1, 2, 3 y 4 es de seis horas.

**5. Tiempo para Realizar Cambios.** El tiempo promedio para responder y/o implementar solicitudes de cambio automático es un día hábil. El tiempo promedio para responder y/o implementar solicitudes de cambio manuales es un día hábil. El plazo de finalización de dichas solicitudes estará sujeto a la naturaleza de la solicitud.

**6. Mejoras de Soporte.** RPost ofrece opciones de Soporte Premium que proporcionan mejoras a lo anterior.

**a. Soporte Empresarial:** El cliente tiene la opción de escalar inmediatamente todos los tiquetes de soporte para el soporte de nivel 3 para investigación y supervisión del gerente senior. El tiempo promedio para intervenir es de 6 horas. El tiempo promedio para restaurar después de la presentación de tiquetes de soporte es de 6 horas y si es VIP se acelera a 3 horas desde la escalada VIP.

**b. Soporte Platinum:** El tiempo promedio para intervenir es de 12 horas. El tiempo promedio para restaurar después de la presentación de tiquetes de soporte es de 12 horas.

**c. Soporte Premium:** El tiempo promedio para intervenir es de 24 horas. El tiempo promedio para restaurar después de la presentación de tiquetes de soporte es de 24 horas.

**7. Definiciones y avisos de severidad de gravedad de incidentes de servicio.**

**a. Definiciones**

**i. Nivel de Severidad 1 de gravedad:** Pérdida total de todos los servicios, por ejemplo, ningún usuario de la red puede acceder a ningún servicio. Por ejemplo, ningún usuario puede enviar ningún mensaje a través de los sistemas RPost desde cualquiera de sus infraestructuras o con ninguna característica.

**ii. Nivel de severidad 2 de gravedad:** La pérdida total de un servicio principal para una región específica, por ejemplo, ningún usuario de la red de una región puede acceder a un servicio principal, con el servicio principal definido como Correo Electrónico Registrado, Correo Electrónico Cifrado, Transferencia de Archivos o Transmisión de Firma Electrónica. Los avisos de severidad nivel 2 de gravedad se identifican en relación con una función de servicio específica, una instancia de infraestructura de servicio y/o una región geográfica.

**iii. Nivel de severidad 3 de gravedad:** Se degrada una función de servicio específica. Los avisos de nivel de severidad 3 de gravedad se identifican en relación con una función de servicio específica o una instancia de infraestructura de servicio. Los usuarios pueden acceder al servicio para enviar, pero experimentan dificultades o retrasos significativos de más de dos horas. Por ejemplo, un usuario envía un mensaje y no es rechazado por el sistema RPost, pero hay un retraso de entrega extendido más allá de los parámetros de tiempo promedio para las funciones de servicio, como una devolución retrasada del email de Acuse de Recibo Registrado más allá del tiempo promedio para devolver.

**iv. Nivel de severidad 4 de gravedad:** Los servicios se prestan con dificultades o retrasos de menos de dos horas. Los usuarios que acceden al servicio no se ven afectados significativamente. Por ejemplo, un usuario envía un mensaje y hay un retraso de entrega intermitente más allá de los parámetros de tiempo promedio para las funciones de servicio.

**v. Divulgación de información No Autorizada:** Divulgación no autorizada de información que reside en los sistemas de procesamiento de servicios que se hace pública que se considera información personal protegida o información privada del cliente bajo los marcos regulatorios de privacidad de HIPAA, GDPR, o las regulaciones de privacidad locales aplicables que rigen dichos datos.

**b. Avisos y Notificaciones:** El centro de operaciones de servicio de RPost informará a los usuarios afectados con un aviso por correo electrónico o por otros medios de contacto dentro de un tiempo promedio para responder de 72 horas después del conocimiento inicial de un problema de Severidad de Gravedad Nivel 1, 2 que esté relacionado con el servicio o Divulgación de Información No Autorizada, con dicho aviso proporcionando un resumen del problema, duración del problema, resolución del problema, si se resuelve, acciones para mitigar la repetición del problema, si se conoce, y el impacto del problema con la mejor información que el conocimiento del personal de operaciones de RPost en el momento del aviso es capaz de obtener.

## 8. Aprovisionamiento de servicios.

**a. Planes predeterminados de autoaprovisionamiento.** Los servicios de RPost pueden ser auto aprovisionados para un uso continuo limitado a través de interfaces de usuario seleccionadas, incluyendo Microsoft Outlook, Gmail y aplicaciones web (en adelante, "Uso predeterminado").

Los servicios están disponibles inmediatamente para su uso estándar predeterminado.

**b. Aprovisionamiento Corporativo.** Los servicios de RPost pueden aprovisionarse en escenarios altamente especializados y con integraciones de sistemas, incluidos sistemas conectados a terceros, sistemas de envío de volúmenes o aplicaciones como Salesforce.com que pueden requerir aprovisionamiento administrativo y pedidos corporativos en planes de servicio empresarial ("Ordenes Comerciales") Los clientes que utilizan estos sistemas de aprovisionamiento especializados pueden necesitar ser habilitados o aprobados por el personal de RPost o el personal asociado de RPost después de la presentación del pedido. El tiempo promedio para procesar pedidos comerciales es un día laborable.

**c. Mejoras de Servicio.** A lo largo de este acuerdo de nivel de servicio, RPost puede describir las capacidades solo disponibles para los usuarios que están en planes de servicio seleccionados o pueden optar por mejoras de servicio. RPost se reserva el derecho de exigir paquetes de mejora de servicio basados en tarifas o planes de servicio premium para acceder a ciertos servicios, configuraciones o parámetros descritos en este Acuerdo de nivel de servicio. No todos los clientes pueden tener acceso a todos los servicios descritos en este Acuerdo de Nivel de Servicio o en otros materiales de plan de servicio o descripción de servicio, parámetros de servicio, niveles de servicio o mejoras, pero pueden preguntar cómo obtener acceso si así lo desean.

## 9. Verificación de operaciones de servicio.

**a. Pruebas de Entregabilidad.** Es responsabilidad del cliente asegurarse de que el tráfico de mensajes enviados tenga una entrega adecuada y solicitar adición a lista blanca, configuración y setup de SPF y/o DKIM como el cliente pueda desear (y probar las configuraciones de DKIM después de la configuración y setup) e informar de las políticas DMARC que necesiten una atención especial.

**b. Configuración del Servicio.** Es responsabilidad del cliente garantizar que los parámetros de servicio sean los que desea el cliente, incluido el establecimiento de niveles mínimos de transmisión cifrada y otros parámetros de retención.

**c. Instalación Adecuada en el Entorno del Cliente.** Es responsabilidad del cliente asegurarse que el servicio se ha instalado y está en el correcto funcionamiento dentro de su entorno tecnológico, incluida la prueba del proceso de verificación del Acuse de Recibo Registrado para garantizar que los sistemas antivirus del cliente no están alterando estos correos electrónicos de recepción de una manera que invalide el proceso de autenticación, e incluyendo pruebas de entrega de mensajes y recepción de mensajes y la funcionalidad de generación de mensajes de Acuse de Recibo e informes y reportes, para garantizar que los sistemas antispam de los clientes no bloqueen el tráfico de mensajes de evidencia que genera el sistema RPost. RPost ofrece opciones para apoyar a los clientes que necesitan mitigar cualquier problema relacionado con las operaciones de servicio con sistemas antivirus y antispam, incluida la información de lista blanca o el uso de los servicios antivirus y antispam preconfigurados del Gateway RMail.

**10. Tiempo de entrega de mensajes.** Bajo operaciones de servicio normales en R1, los mensajes de servicio RPost se procesarán y enviarán para su entrega (enviados desde el servidor del remitente y recibidos por el servidor de procesamiento R1 RPost) dentro de un tiempo promedio de cinco minutos de inducción por el servicio RPost. Los correos electrónicos de Acuse de Confirmación de Envío se devolverán en un tiempo promedio de diez minutos después de la inducción del mensaje por el servicio RPost, después de la autenticación de accesibilidad del remitente. Los emails de Acuse de Recibo Registrado se devolverán al remitente dentro de un tiempo promedio de 2 horas desde la inducción del mensaje original por el servicio RPost (el tiempo inducido como se indica en el Acuse de Confirmación). Los plazos anteriores son válidos para el 99% de las entregas en R1. Los tiempos promedios R2 son el doble de los de la medición debida en R1 para contar con una entrega óptima de los envíos por lotes de alto volumen. RPost no es responsable de los retrasos causados por factores externos como interrupciones de la red de Internet, congestión de la red de Internet, errores/fallas del servidor de correo del remitente o del destinatario y/o mensajes dirigidos incorrectamente, o retrasos de terceros para cumplir los requisitos del cliente para procesamiento correcto de Acuses

de Recibo Registrado para incluir estampas cronológicas de tiempo de origen local obtenidas por medio de APIs de terceros.

**11. Mensaje No Entregado.** En el caso de mensajes no entregados enviados para el procesamiento del servicio RPost, el servicio puede intentar entregar el mensaje a través de servidores alternativos (dependiendo de la geografía del remitente y el plan de servicio) y si, en última instancia, no se puede entregar, el servicio devolverá un aviso provisional al remitente si dicho error/falla de entrega se puede determinar de manera concluyente en el primer intento de envío, y el servicio proseguirá con un email de Acuse de Recibo Registrado completo™ u otro informe de servicio al remitente dentro de los parámetros de tiempo anteriores para el Acuse de Recibo Registrado™ y según la programación para otros informes de servicio, dependiendo del tipo de encuesta de estado o informes. Después de que ocurre y se reporta un mensaje no-entregado, los servicios RPost no tienen ninguna responsabilidad adicional de intentar volver a entregar el mensaje no entregable. Es responsabilidad exclusiva del remitente reenviar mensajes. Las operaciones de servicio RPost consideran un mensaje enviado y no entregable como una unidad o unidades de servicio consumida como si el mensaje se hubiera entregado, con el número de unidades consumidas en función del cálculo de unidad normal basado en la característica de servicio, el número de destinatarios y el tamaño enviado del mensaje.

**12. Testimonio de RPost.** Si la validez de un Acuse de Recibo de Correo Electrónico Registrado o el servicio es cuestionado en un procedimiento legal, RPost puede poner a disposición expertos internos o tercerizados capacitados en el funcionamiento del servicio RPost para dar testimonio a un costo que no exceda una tarifa de \$550 por hora, más viáticos y gastos razonables.

**13. Reportes e Informes.** RPost puede proporcionar reportes e informes de uso mensuales a usuarios individuales y que presenten cada unidad de servicio RPost utilizada con los detalles, incluido fecha y hora del envío y dirección del destinatario. RPost puede proporcionar informes consolidados a administradores de cuentas corporativas y a socios de alianzas según sea solicitado. Ninguno de estos informes contiene el contenido del mensaje, pero si pueden contener información del encabezado del mensaje y de los metadatos de entrega de dichos mensajes. Revise el [Aviso de Política de Privacidad de RPost](#) para obtener más información.

**14. Whitelisting/Listas Blancas.** RPost pone a disposición en support.rpost.com información para la adición a lista blanca de mensajes enviados desde el sistema RPost. Es obligación del cliente emplear estas opciones de lista blanca para la plena funcionalidad del servicio.

**15. Definiciones de Planes de Servicio.**

**a. Caducidad del plazo:** 23:59 UTC el último día del período (mes o año)

**b. Renovación del plazo:** Restablecido el primer día de cada mes calendario en hora cero (UTC).

**c. Planes Individuales:** Servicio autorizado para un remitente humano desde una dirección de correo electrónico del remitente. Ejemplos de estos planes son RMail 365, RMail Standard, RMail Business, RSign 365, RSign Standard y RSign Business.

**d. Volumen Compartido:** Servicio autorizado para un conjunto finito de direcciones de correo electrónico asociadas y volumen de mensajes autorizados para el plan de envío dentro de una empresa. Ejemplos de estos planes son RMail Shared Volume Monthly 10K y RSign Shared Volume Annual 10K.

**e. Máximo de usuarios:** Máximo de direcciones de correo electrónico del remitente que pueden estar asociadas a un plan compartido.

**f. Plan Calificado:** Planes individuales que requieren un número mínimo de planes para ser comprados por una empresa. Ejemplos de estos planes son RMail Business, RMail Enterprise, RSign Business y RSign Enterprise.

**g. Planes Premium:** Planes individuales que califican para beneficios especiales si se ordenan en volumen en algunas situaciones. Ejemplos de estos planes son RMail Standard, RMail Business, RSign Standard y RSign Business.

**h. Corregido:** El servicio se cierra cuando se ha alcanzado la asignación de mensajes del plan en el período (mes/año). Los usuarios pueden actualizar los planes en cualquier momento. Si no hay ninguna actualización disponible, el usuario tendrá que ponerse en contacto con su administrador de cuentas o cambiar a ciertos usuarios a un plan diferente o a un plan de volumen compartido.

**g. Mensaje de Plan de Servicio y Expiración de Unidades:** Para los planes mensuales (por usuario pagado mensual o

pagado mensualmente, y el volumen mensual), las unidades no utilizadas caducan cada mes; para los planes anuales de volumen compartido, las unidades no utilizadas expiran cada 12 meses a partir de la fecha de disponibilidad del plan de servicio o si son usadas antes.

#### 16. Unidades de medida.

**a. Unidad RMail.** Cada destino de destinatario por tamaño de mensaje de 5 megabytes es una unidad, ya sea entregable o no entregable.

**i. RSign Lite y Respuesta Registrada.** Cada respuesta de registro o RSign Lite (en adelante "RMail E-sign") cuenta como dos Unidades para cada dirección de destinatario por tamaño de mensaje de 5 megabytes para tener en cuenta tanto mensaje enviado como la respuesta registrada, ya sea respondida o firmada electrónicamente, o no respondida o firmada electrónicamente.

**ii. Compartir archivos.** Cada envío a destinatario por tamaño de mensaje de 1 gigabytes es una unidad.

**iii. Respuesta cifrada.** A cada destinatario se le permiten cinco correos electrónicos de respuesta cifrada, y se considera como una Unidad RMail cada mensaje a un destinatario con un tamaño de mensaje de hasta 5 megabytes.

**iv. Plan predeterminado.** Para cada mensaje enviado en el plan de servicio predeterminado, una unidad de mensaje puede incluir hasta 10 destinatarios y puede ser de hasta 25 MB.

**b. Unidad RSign.** Cada sobre de mensaje que comprende hasta 25 destinatarios y por 25 MB de tamaño de mensaje es una unidad RSign (que no sea el uso de RSign Lite antes mencionado).

**17. Parámetros de Servicio Predeterminados.** Referirse a los detalles de soporte para los parámetros de servicio predeterminados de la plataforma RMail y la plataforma RSign. Consulte la Guía de facturación de RPost (disponible a solicitud expresa) para obtener más detalles sobre los parámetros del servicio, del plan y la contabilidad para su uso. Estas páginas de referencia de parámetros de servicio se incorporan por referencia. El Aviso de parámetros de servicio predeterminados está disponible en el centro de soporte en [www.rpost.com](http://www.rpost.com).

**18. Políticas de Uso Justo.** Las políticas de Uso Justo se aplican a todos los planes e incluyen límites por plan, límites por envío, no-uso con fines de marketing no solicitados y no-uso para transmisiones ilegales. RPost se reserva el derecho de cancelar el servicio o congelar temporalmente la cuenta del usuario y/o ponerse en contacto con el usuario o su administrador para verificar si el tráfico es auténtico y determinar si se deben ajustar los parámetros del plan del usuario en particular. RPost se reserva el derecho de cambiar esta Política de Uso Justo en cualquier momento. Los cambios entrarán en vigor después de treinta (30) días de la publicación de la versión revisada en [www.rpost.com](http://www.rpost.com). El uso continuado de una suscripción después de la expiración del plazo de 30 días constituirá la aceptación de estar sujeto a los términos y condiciones de la política de uso justo revisada. Consulte el aviso de política de uso justo disponible en el centro de soporte [www.rpost.com](http://www.rpost.com) para mayor detalle.

**19. Políticas de privacidad.** Todos los servicios de RPost, incluidos RMail y RSign, se rigen por el aviso de política de privacidad de RPost incorporado por referencia. El Aviso de Política de Privacidad está disponible en el centro de soporte en [www.rpost.com](http://www.rpost.com).

**20. Acceso del administrador.** Todos los servicios de RPost proporcionan al administrador del cliente acceso a algunos datos de servicio o métricas que pueden ser útiles para administrar la cuenta de cliente. Es responsabilidad del cliente determinar quién debe proporcionarse y quién debe limitarse a tener privilegios de acceso de administrador de cliente. RPost proporciona varias opciones de seguridad mejoradas y es responsabilidad del cliente solicitar configuraciones no predeterminadas o configuraciones que limitan el acceso a los administradores de clientes u otros usuarios. Estos valores predeterminados y la configuración varían según la aplicación de servicio, la interfaz, el plan de servicio o la función de servicio.

**21. Recurso por Incumplimiento.** Si se determina que RPost está ante un incumplimiento material de este Acuerdo de Nivel de Servicio que causó daños cuantificables a un usuario del cliente, y que ese cliente y usuario está utilizando correctamente el servicio dentro de las Políticas de Uso Justo y que está pagando correctamente las tarifas de conformidad con un plan de servicio personal o de negocios y sus parámetros del plan ("Incumplimiento"), RPost tendrá

una responsabilidad limitada a la cantidad pagada por esos mensajes de RPost afectados por dicha infracción sobre una base prorrateada, basado en los pagos realizados para el uso del servicio y el uso del servicio durante el período anual anterior o si aún no hay un plazo anual para el cliente y usuario, los pagos promedio de meses anteriores realizados por el uso del servicio y el servicio desde el inicio del clientes y usuario, lo que sea más corto. RPost no tendrá ninguna responsabilidad por incumplimiento para los usuarios del servicio que no estén dentro de esta definición de incumplimiento. RPost no tendrá responsabilidad punitiva asociada con el uso del servicio.

### III. Servicios Especializados de RPost

#### 1. Sistema RMail

##### a. Correo Electrónico Registrado™ y su Evidencia de Entrega y Notificación Electrónica de Acuses de Recibo Registrados

**i. Entrega y marcas de tiempo.** Los mensajes se envían con los tiempos registrados para: (a) prueba de tiempo de entrega ("POD") que es el momento en que el mensaje que dejó el sistema emisor fue introducido en el sistema RMail para su procesamiento, y (b) prueba de tiempo de recepción ("POR") que es el momento en que el mensaje fue introducido en el sistema bajo el control del destinatario o autorizado por el destinatario para aceptar correo electrónico en su nombre. Esta marca de tiempo POR puede ser la hora de recepción por el servidor de correo del destinatario, la hora en que se colocó el correo electrónico en el directorio del buzón del destinatario o la hora abierta en el destinatario. RPost ofrece una opción de configuración especial para suprimir la detección de apertura por parte de los sistemas receptores, que está habilitada con una configuración predeterminada y se puede ajustar como una mejora del servicio, en función del deseo de un administrador del cliente. Para los mensajes no entregados, el sistema RMail puede devolver un aviso inmediato o puede devolver el correo electrónico de recibo registrado registrando el error de entrega. El estado de Error de entrega se presenta al remitente en estos correos electrónicos de recepción y es la responsabilidad del remitente ponerse en contacto con RPost para investigar más a fondo cualquier problema de entrega.

**ii. Accesibilidad.** Los correos electrónicos de Acuse de Recibo Registrado se almacenan durante un máximo de 30 horas desde la entrega para dar cabida a los procesos para entregar el Acuse de Recibo Registrado por correo electrónico o API al remitente o a la organización del remitente. Los emails de Acuse de Recibo Registrados que son mayores al umbral establecido en RPortal para la característica de "Enviar automáticamente Emails de Acuse de Recibo Registrado por medio del recurso para compartir archivos LargeMail cuando se supere este tamaño" será enviado por el servicio RMail File Share y se conservará por un máximo de 7 días. En el caso de que el sistema RMail no pueda entregar el registro de email de Acuse de Recibo Registrado™ al remitente debido a problemas con el sistema de correo del remitente que recibe la dirección de correo electrónico, el tamaño limitaciones o deficiencias de recuperación de recibos, el remitente deberá apoyarse y confiar en la información de entrega reflejada en el reporte o informe de uso para esa transacción. Es responsabilidad del usuario recuperar sus correos electrónicos de Acuse de Recibo Registrado antes de la expiración del período de tiempo de retención.

**ii. Autenticación.** Los registros de correo electrónico de Acuse de Recibo Registrado pueden ser autenticados automáticamente por un usuario de servicio activo o por su agente designado mientras que el usuario de servicio que envió el mensaje original y que generó el registro de correo electrónico de Acuse de Recibo Registrado mantenga un plan de tarifa comercial por servicio con autenticación automática para registros de email de Acuses de Recibo Registrado que sean correctamente conservados y mantenidos. Una vez que un cliente de servicio cancela su cuenta de servicio o deja de pagar los cargos adeudados, RPost no tiene responsabilidad alguna de continuar proporcionando servicios de autenticación. RPost no tiene la obligación de autenticar el mismo recibo registrado para más de diez solicitudes de autenticación o durante más de siete años desde la creación original, aunque puede hacerlo a su entera discreción. Los usuarios pueden utilizar sus propios expertos para autenticar la información de recepción en cualquier momento. Los usuarios pueden solicitar a RPost que proporcione servicios adicionales de autenticación de recibos en cualquier momento y RPost se reserva el derecho de cobrar cargos adicionales por dichos servicios de autenticación adicionales o servicios de autenticación para clientes cancelados. Para aquellos usuarios de servicio que recibieron un registro de correo electrónico de Acuse de Recibo Registrado mientras usaba un plan de servicio predeterminado y de

prueba gratuita, se establece que aunque RPost generalmente proporciona servicios de autenticación automática para aquellos emails de Acuse de Recibo Registrado generados durante el uso del plan de servicio predeterminado dentro de los parámetros mencionados anteriormente sin cargo por requisito de servicio, se aclara que RPost no tiene la obligación de autenticar ningún correo electrónico de Acuse de Recibo Registrado enviado con uno de estos planes de servicio predeterminado o prueba gratuita y puede, a su entera discreción, exigir un cobro por dichos servicios de autenticación de usuario del plan predeterminado y de prueba gratuita.

iii. **Contenido cifrado.** Los registros de email de Acuse de Recibo Registrado se pueden autenticar automáticamente y permiten reconstruir el contenido del mensaje original. El contenido de mensaje original no es almacenado por el sistema RMail. Se reconstruye a partir de datos incluidos en el propio Acuse de Recibo Registrado. Para los mensajes cifrados, el mensaje reconstruido permanecerá cifrado. Es responsabilidad del cliente o usuario del cliente mantener un medio para descifrar el mensaje cifrado reconstruido utilizando contraseñas de cifrado originales o solicitando soporte de RPost para obtener un medio para descifrar que esté disponible para los usuarios activos de servicios de pago.

#### **b. Cifrado registrado™.**

i. **Cifrado de transmisión.** Los administradores de clientes son responsables de seleccionar el nivel mínimo de seguridad de la capa de transmisión que les gustaría aplicar (el valor predeterminado actual es TLS 1.0 con opciones de 1.1, 1.2, 1.3) y, si no se puede alcanzar el nivel mínimo establecido, la transmisión del sistema vuelve dinámicamente a un método de transmisión AES de 256 bits de nivel de mensaje AES alternativo.

ii. **Cifrado de nivel de mensaje.** Los administradores y/o remitentes de los clientes son responsables de seleccionar el método de cifrado del remitente al sistema cuyo valor predeterminado varía en función de la aplicación de envío, la configuración del remitente o las preferencias del administrador del cliente. Las opciones de contraseña predeterminadas varían en función

de la aplicación del remitente, las preferencias del remitente y las preferencias del administrador del cliente. Los administradores de clientes son responsables de establecer las opciones alternativas de descarga de archivos adjuntos de mensajes cifrados a corto plazo (el valor predeterminado actual es una opción de descarga de datos adjuntos de 7 días habilitada, con opciones para deshabilitar cualquier opción de descarga de datos adjuntos o ampliar el almacenamiento hasta 90 días).

iii. **Respuesta cifrada.** El mensaje de respuesta y sus datos adjuntos se transmiten al remitente cifrado con la misma configuración establecida por el mensaje de origen si se utiliza el servicio de respuesta cifrado.

iv. **Registro auditable de transmisión cifrada.** El email de Acuse de Recibo Registrado™ proporciona un registro de hechos de la transmisión cifrada.

#### **c. Autenticación de mensajes enviados a destinatario con Sello Digital™.**

i **El servicio de sello digital requiere el archivo HTML del sello.** Los destinatarios de los mensajes enviados desde remitentes que originan su mensaje y se envían con la aplicación RMail para Outlook, otras aplicaciones de RPost con la autenticación de remitente de sello digital o API y opciones de envío automatizados especialmente configurados para habilitar el sello digital® opción de servicio puede verificar la integridad del mensaje enviado, la dirección del remitente original, el contenido original y la hora original de la transmisión siempre y cuando el archivo HTML de sello digital ("Marca de sello digital") esté disponible. RPost no garantiza que la Marca de Sello Digital seguirá siendo válida en todos los sistemas de correo electrónico de todos los destinatarios y que se reenvíe ese correo electrónico enviado con una Marca de Sello Digital. RPost no garantiza que un mensaje de correo electrónico registrado™ con una marca de sello digital haga que el sello digital permanezca asociado con el mensaje de correo electrónico registrado™ en o después de que ese mensaje de correo electrónico registrado llegue a su primer destino. RPost no garantiza que el servicio RPost sea capaz de enviar todo el correo electrónico, etiquetado por el usuario final para la protección del sello digital, con un sello digital. Además, RPost no afirma que la Marca de Sello Digital pueda probar la identidad humana del Usuario Final o remitente del mensaje de Correo Electrónico Registrado™ que tenga protección de Sello Digital.

ii. **Autenticación.** La Marca de Sello Digital® puede ser autenticada automáticamente por un usuario de servicio activo o su destinatario del mensaje, siempre y cuando el usuario del servicio que envió el mensaje original y que generó la Marca de Sello Digital mantenga un plan de tarifa comercial de pago por el servicio. Una vez que un cliente de servicio cancela su cuenta de servicio o deja de pagar los cargos adeudados, RPost no tiene responsabilidad alguna de continuar

proporcionando servicios de autenticación. RPost no tiene la obligación de autenticar la misma Marca de Sello Digital para más de diez solicitudes de autenticación o por más de siete años desde la creación original, aunque puede hacerlo a su entera discreción. Los usuarios pueden utilizar sus propios expertos para autenticar la información de Marca del Sello Digital® en cualquier momento. Los usuarios pueden solicitar servicios adicionales de autenticación de Marca de Sello Digital® a RPost en cualquier momento y RPost se reserva el derecho de cobrar cargos adicionales por dichos servicios de autenticación adicionales o servicios de autenticación para clientes que hayan cancelado el servicio. Para usuarios de servicio que enviaron o recibieron un registro de email de marca de Sello Digital® mientras utilizaba un plan de servicio predeterminado y de prueba gratuita, RPost podrá, a discreción, generalmente proporcionar servicios de autenticación automática para emails de Marca de Sello Digital® generados durante el uso del plan de servicio predeterminado dentro de los parámetros mencionados anteriormente sin cargo por requisito de servicio, RPost no tiene la obligación de autenticar email de Marca de Sello Digital® alguno que haya sido enviado con un plan de servicio predeterminado o de prueba gratuita y puede, a su entera discreción, requerir un cobro a dicho usuario del plan de servicio predeterminado o de prueba gratuita.

**iii. Certificado digital.** Para las cuentas clave y los socios que tienen cadenas de autenticación y confianza de identidad adecuadas, el servicio digital Seal® puede configurarse para firmar digitalmente un archivo PDF adjunto por correo electrónico utilizando un certificado digital PKI y puede configurarse adicionalmente para firmar digitalmente un archivo PDF adjunto por correo electrónico utilizando un certificado digital proporcionado por y vinculado de forma exclusiva a la identidad de un remitente. Mientras que RPost hace los mejores esfuerzos para verificar la validez de dicho certificado digital proporcionado por un remitente, RPost no es el emisor de dicho certificado digital y se basa en el cliente RPost para proporcionar un certificado digital de RPost emitido válidamente.

**d. Compartir Archivos.** Los servicios de recursos compartidos de archivos almacenan el contenido del mensaje a corto plazo y, después del plazo, el contenido del mensaje se purga automáticamente. Es responsabilidad del cliente o usuario del cliente mantener la privacidad de este contenido eligiendo la opción de compartir archivos cifrada o utilizando métodos para no publicar el enlace para recuperar el mensaje o archivos enviados. El sistema RMail asegura la conexión a Internet en el navegador y, además, puede proteger el acceso a los archivos compartidos si se selecciona la opción de cifrado. Los archivos se almacenan durante 14 días desde el momento en que el sistema RMail recibió el mensaje para su procesamiento de forma predeterminada. Los clientes pueden solicitar mejoras de servicio para permitir cambios en los tiempos de almacenamiento con parámetros predeterminados desde 1 hasta 90 días.

#### **e. Gateway RMail**

**i. Almacenamiento del Historial de Mensajes.** Gateway RMail configuración predeterminada incluye una caché de 7 días de metadatos del historial de mensajes sin retención del cuerpo del mensaje ni del contenido de los adjuntos.

**ii. Entrada (Inbound).** Los clientes están obligados a supervisar y administrar los servicios entrantes en términos de cuarentenas entrantes. Todo el tráfico de mensajes entrantes en cuarentena se conserva en una memoria caché de cuarentena de 7 días.

**iii. Salida (Outbound).** La configuración predeterminada de RMail Gateway incluye paquetes estandarizados de reglas de filtro de mensajes y de reglas de ruta. Los clientes pueden solicitar reglas de filtro y reglas de ruta personalizadas que pueden considerarse paquetes para el cumplimiento de diversas regulaciones (sea, HIPAA, GDPR, etc.). Mientras que RPost proporciona conjuntos de reglas estandarizados, puede sugerir conjuntos de reglas estandarizados o personalizados, o puede crear nuevos conjuntos de reglas personalizadas estandarizadas o a petición bajo-demanda, RPost no atestigua que ningún conjunto de reglas garantice cumplimiento con regulación o requerimiento alguno, independientemente de cómo se llame al conjunto de reglas o de cómo se haga referencia. Es responsabilidad exclusiva del cliente determinar qué reglas de filtro y ruta son adecuadas para sus necesidades de negocio, regulaciones y/o requisitos. Si un cliente opta por utilizar políticas o directivas de filtrado que bloqueen la transmisión saliente y ponen en cuarentena los mensajes salientes antes de la transmisión, los clientes estarán obligados a supervisar y administrar todas las cuarentenas relacionadas de sus mensajes salientes. Todo tráfico en-cuarentena de mensajes salientes se conserva en una memoria caché de cuarentena de 7 días.

**iv. Archivo.** Si se utiliza cualquier servicio de RMail Gateway utilizado para archivar mensajes, es responsabilidad del cliente administrar sus políticas de retención de archivos deseadas y mantenerse al día para las tarifas asociadas con el

almacenamiento de archivos. RPost se reserva el derecho de purgar los mensajes archivados después que un cliente deje de realizar pagos oportunos por servicios o cancele su acuerdo de servicio para los servicios de RPost. Si las tarifas de servicio tienen menos de 90 días de atraso, RPost proporcionará al menos una notificación de aviso registrado de la forma que envía el servicio de Correo Electrónico Registrado con un registro de intento de envío, a la última dirección de correo electrónico del administrador registrada y asociada a la cuenta del cliente antes de purgar un archivo. Si las tarifas de servicio asociadas tienen más de 90 días de atraso, RPost no tendrá ninguna obligación de seguir almacenando datos y puede purgar los datos sin previo aviso.

f. **RMail recomienda™**. RMail Recomienda que la configuración predeterminada incluya paquetes estandarizados de reglas de filtrado y procesamiento de mensajes. Los clientes pueden solicitar reglas personalizadas de procesamiento de filtros y servicios que pueden considerarse paquetes para el cumplimiento de diversas regulaciones (es decir, HIPAA, GDPR, etc.). Aunque RPost proporciona conjuntos de reglas estandarizados, puede sugerir conjuntos de reglas estandarizados o personalizados, o puede crear nuevos conjuntos de reglas personalizadas estandarizadas o a petición, RPost no da fe de ningún conjunto de reglas que garantice el cumplimiento de cualquier regulación o requisito, independientemente de cómo se nombre el conjunto de reglas o cómo se haga referencia. Es responsabilidad exclusiva del cliente determinar qué reglas de procesamiento de filtros y servicios son adecuadas para sus necesidades, regulaciones y/o requisitos empresariales. RPost se reserva el derecho de cobrar cargos adicionales por el uso de este servicio o para los usuarios que modifiquen las reglas de filtro y procesamiento por su cuenta o con soporte de RPost.

g. **Uso de API**. RPost se reserva el derecho de cobrar cargos adicionales basados en el volumen de transacciones y datos transferidos mediante las API de RPost. Es responsabilidad del cliente utilizar la API que se le pueda proporcionar para obtener los Acuses de Recibo Registrado y otros registros de datos antes que esos registros se purguen de los sistemas RPost de acuerdo con los plazos y parámetros asociados con cada función de servicio. RPost se reserva el derecho de restringir o ajustar el acceso a las API.

## 2. Sistema RSign

a. **RSign Lite**. Los mensajes de servicio RSign Lite (también conocido como RMail E-Sing) son procesados por el Sistema RMail. Los servicios RSign Lite no conservan registro alguno de documentos después de finalizar el período de procesamiento de transacciones, que es un valor predeterminado de 30 días después que el mensaje se envió originalmente a través del servicio, con parámetros configurables de hasta 90 días.

b. **Almacenamiento RSign**. Los clientes pueden optar por el sistema RSign para almacenar copias de los datos de transacción y transacciones completadas en un repositorio disponible para el usuario del cliente o el administrador del cliente. A menos que se seleccionen mejoras de almacenamiento o se activen planes de servicio que dicten almacenamiento a largo plazo, los Sistemas RSign conservarán la información durante un mínimo de 90 días en almacenamiento en-vivo (live storage) y 1 año en almacenamiento archivado (archived storage). RPost puede, a su entera discreción, mantener la información en almacenamiento en-vivo o almacenamiento archivado durante períodos de tiempo más largos, siempre y cuando no exceda el período máximo de almacenamiento seleccionado por el cliente. Es responsabilidad del cliente administrar sus políticas de retención deseadas y mantenerse al día en el pago de los cargos y tarifas asociadas con el almacenamiento. Los datos de transacciones de RSign se mantendrán como un usuario del plan de tarifa comercial de pago-por-servicio de acuerdo con estas políticas. Una vez que un cliente de servicio cancela su cuenta de servicio o deja de pagar las cuotas debidas, RPost se reserva el derecho de purgar los datos de transacción archivados después de que un cliente deje de realizar pagos oportunos por los servicios o que cancele de otro modo su contrato de servicio para los servicios de RPost. Si los cargos y tarifas de servicio relacionadas tienen un atraso inferior a 90 días, RPost proporcionará al menos un aviso de notificación registrado enviado electrónicamente con un registro de intento de envío, a la última dirección de correo electrónico del administrador registrado asociado con la cuenta de cliente respectiva antes de purgar un archivo. Si los cargos y tarifas de servicio relacionadas tienen más de 90 días de atraso, RPost no tendrá obligación alguna de seguir almacenando datos y puede purgar los datos sin previo aviso. Es responsabilidad del cliente administrar sus políticas de retención deseadas y mantenerse al día en el pago de sus obligaciones de cargos y tarifas asociadas con el almacenamiento. RPost puede seguir conservando los registros de auditoría de facturación de servicios cuyos registros incluyen metadatos de transacción. RPost no tiene obligación alguna

de mantener el almacenamiento para los usuarios del plan de servicio predeterminado y de prueba gratuita ni para los usuarios que acceden a RSign desde su plan de servicio de RMail como usuarios de un plan de servicio predeterminado o de prueba gratuita.

**c. Modo de privacidad de RSign y exclusión de almacenamiento.** Los clientes pueden optar por no recibir el almacenamiento de transacciones completadas. RPost puede seguir conservando los registros de auditoría de facturación de servicios que comprenden metadatos de transacción. RSign incluye tres configuraciones avanzadas de privacidad de datos, enmascaramiento y eliminación que pueden estar disponibles para los clientes en función de su ubicación geográfica o planes de servicio; y puede confiarse en el cumplimiento de la privacidad del Reglamento General Europeo de Protección de Datos (RGPD). Estos incluyen (a) el modo privado RSign, que puede habilitarse transacción por transacción o habilitarse para todas las transacciones de firma electrónica de un usuario de forma predeterminada, y que impide permanentemente la visualización de un documento de transacción RSign específico enviado para el contenido de registro de firma electrónica y firma electrónica, excepto para el usuario que inicia la transacción y para los participantes en la transacción; (b) Enmascaramiento, que puede habilitarse para todos los registros de clientes y puede ser deshabilitado en cualquier momento por el administrador del cliente, y mientras está habilitado, ofusca los datos de transmisión de mensajes en la interfaz de RSign e impide la descarga de registros o documentos para todos los registros de cualquier usuario, excepto para el administrador del cliente y el iniciador de la transacción; y c) RSign Delete, que ofusca permanentemente los datos de transmisión de mensajes en la interfaz de RSign e impide la descarga de registros para todos los usuarios, incluido el administrador del cliente y el iniciador de la transacción (excepto para el registro que las partes de transacción reciben por correo electrónico) y purga automáticamente el registro de transacción después de un número predefinido de días (7, 10, 14, 30, 60, 90, 180 o 365 días) a partir de la fecha de inicio de la transacción, con el sistema RPost solo manteniendo los metadatos de transacción base para fines de registros de facturación.

**d. Uso de API.** RPost se reserva el derecho de cobrar cargos adicionales basados en el volumen de transacciones y datos transferidos mediante las API de RPost. Es responsabilidad del cliente utilizar la API que se le pueda proporcionar para obtener datos de transacción y otros registros de datos antes que esos registros se purguen de los sistemas RPost de acuerdo con los plazos y parámetros asociados con cada función de servicio. RPost se reserva el derecho de restringir o ajustar el acceso a las API.