

 Indecopi <small>INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL</small>	Infraestructura Oficial de Firma Electrónica (IOFE) - PERÚ	Rev: 2018
		Aprobado:

ANEXO XII: USABILIDAD

ESTANDARES RECONOCIDOS PARA LA ACREDITACIÓN

Para fomentar el uso y conocimiento de los servicios de certificación digital, las Entidades de Certificación deberán proporcionar información que facilite la comprensión de los procesos de certificación digital, el uso apropiado de los certificados y deberán cumplir los siguientes criterios de usabilidad:

No	Tema	Requerimientos
1	Documentación y material informativo	<p>Proporcionar información que facilite la comprensión de los procesos de certificación digital, el uso apropiado y prohibido de los certificados.</p> <p>Brindar manuales de usuario, administración e instalación.</p>
2	Preguntas frecuentes	Poner a disponibilidad del usuario listas de preguntas frecuentes, las cuales deben ser actualizadas periódicamente.
3	Recepción de sugerencias	Permitir al usuario contactarse con la Entidad de Certificación y dar sugerencias que permitan mejorar la presentación de la información y desenvolvimiento de los servicios de certificación digital.
4	Soporte	Poner a disponibilidad del usuario un punto de contacto (dirección electrónica o número telefónico) con el equipo de soporte.
5	Mensajes de ayuda	Brindar a los usuarios una descripción de los pasos principales o de mayor complejidad para realizar los pasos del proceso de certificación digital.
6	Mensajes de advertencia	<p>En los casos que se esté ejecutando una función sensible en términos de seguridad, deben presentar mensajes de advertencia, incluyendo los siguientes casos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los casos de revocación del certificado del usuario. • Los casos de expiración del certificado del usuario. • Los casos de revocación o expiración de la clave privada de la Entidad de Certificación.

 Indecopi <small>INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL</small>	Infraestructura Oficial de Firma Electrónica (IOFE) - PERÚ	Rev: 2018
		Aprobado:

		<ul style="list-style-type: none"> • Compromiso de la clave de la Entidad de Certificación Raíz.
7	Calidad de los mensajes	Los mensajes deben ser precisos, inteligibles e insistentes, para facilitar su comprensión y reducir la posibilidad de que el usuario ignore el mensaje.
8	Idioma	La información de certificación digital, los contratos, mensajes de advertencia y herramientas de comunicación con el usuario deberán estar en idioma español o inglés.