



COMEX 1160-19-E



Centroamérica, 12 de abril de 2019

Ref. SG-291-2019

Señores Ministros:

Tengo el agrado de dirigirme a ustedes, para referirme a los borradores del Convenio de Servicios Informáticos que prestará la Secretaría de Integración Económica Centroamericana (SIECA) para la transmisión electrónica de Declaraciones Aduaneras a través de los sistemas informáticos que administra la Secretaría y su respectivo Acuerdo de Nivel de Servicios (ANS), los cuales están siendo analizados y considerados por este foro.

Como recordarán, mediante comunicación Ref. SG-129-2018, del 20 de abril de 2018, se remitieron las respuestas de la SIECA a las consultas y observaciones presentadas por Costa Rica y Nicaragua sobre los mencionados documentos, así como unas versiones actualizadas de los mismos, atendiendo tales observaciones.

Al respecto, agradeceré nos indiquen si están de acuerdo con las propuestas presentadas, las cuales se adjuntan nuevamente para los efectos correspondientes. La definición de los niveles de servicios de la plataforma informática regional que administra la Secretaría de Integración Económica Centroamericana, por parte del Consejo, es importante y estratégico para garantizar la seguridad, trazabilidad, integridad y confiabilidad de la información, principalmente de cara a los proyectos regionales en curso, tales como la certificación ISO de la SIECA, la transmisión electrónica de la Declaración Única Centroamericana (DUCA) y la Plataforma Digital de Comercio Centroamericana (PDCC).

Sin otro particular, hago propicia la oportunidad para manifestarle las muestras de mi más alta consideración y estima.

Melvin Redondo
Secretario General

Señora
Dyalá Jiménez Figueres
Ministra de Comercio Exterior
Ministerio de Comercio Exterior
Costa Rica

Señora
Luz Estrella Rodríguez
Ministra de Economía
Ministerio de Economía
El Salvador

Señor
Acisclo Valladares Urruela
Ministro de Economía
Ministerio de Economía
Guatemala

Señor
Arnaldo Castillo
Secretario de Estado en el Despacho de
Despacho Económico
Secretaría de Desarrollo Económico
Honduras

Señor
Orlando Solórzano Delgadillo
Ministro de Fomento, Industria y Comercio
Ministerio de Fomento, Industria y Comercio
Nicaragua

Señor
Néstor González
Ministro de Comercio e Industrias
Ministerio de Comercio e Industrias
Panamá

" " " " " "

CONVENIO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS INFORMÁTICOS No. XX-2018

La Secretaría de Integración Económica Centroamericana, en lo sucesivo denominada “SIECA”, representada por el señor Melvin Enrique Redondo, casado, hondureño, economista, de este domicilio, me identifico con el Pasaporte Particular número D cero cero cuatro tres dos siete (D004327) extendido por el Instituto Nacional de Migración de la República de Honduras y señalo como lugar para recibir notificaciones la cuarta (4ª.) Avenida, diez guion veinticinco (10-25) zona catorce (14), de la Ciudad de Guatemala; actúo en calidad de Secretario General y Representante Legal de la SIECA, de conformidad con la Resolución número trescientos noventa y uno guion dos mil diecisiete (391-2017), adoptada por el Consejo de Ministros de Integración Económica, el veintinueve (29) de junio de dos mil diecisiete (2017); por una parte, y por la otra, el señor(a) **<nombre del representante legal>**, **<datos generales de identificación>**, **<lugar para recibir notificaciones>**, **<calidad en la que actúa>**, **<nombramiento o acreditación de su personería>**, **<entidad a la que representa>**, **<País>**; en adelante denominado “Cliente”; celebramos el presente Convenio bajo las cláusulas siguientes:

Objeto:

El presente Convenio tiene por objeto establecer las condiciones y características de la prestación de servicios informáticos por parte de la SIECA al Cliente, de conformidad con lo establecido en el Acuerdo de Nivel de Servicios (ANS), el cual forma parte íntegra del presente Convenio; así como los derechos y obligaciones que se generen entre las Partes.

Principios:

El presente Convenio se regirá por los principios siguientes:

- a) Las Partes cumplirán el presente Convenio de buena fe;
- b) Las Partes guardarán la debida confidencialidad de conformidad con este Convenio;
- c) La SIECA no interceptará ninguna información en el segmento de red asignado al Cliente y cualquiera de los enlaces subcontratados. Únicamente se realizarán actividades de monitoreo en coordinación con el Cliente, con el objeto de garantizar la disponibilidad de la prestación del servicio informático en tiempo real. Todo lo anterior de conformidad con el Anexo del presente Convenio;

- d) La SIECA únicamente utilizará la información resultante del servicio objeto del presente Convenio, para realizar mediciones estadísticas del comercio intrarregional dentro de los límites establecidos en el Anexo del presente Convenio.

Definiciones:

Contingencia: Conjunto de procedimientos que se ejecutan como mecanismo alternativo para garantizar la continuidad en la prestación de los servicios de información que administra la SIECA.

DUCA: Es la Declaración Única Centroamericana, aprobada mediante Resolución No. XX-XX la cual es utilizada en Centroamérica.

DUCA-F: Es la declaración aduanera utilizada para el comercio de mercancías originarias centroamericanas.

DUCA-T: Es la declaración aduanera utilizada para el régimen de tránsito internacional de mercancías.

Información confidencial: Se refiere a la información de cualquier naturaleza, correspondiente al Cliente, considerada de carácter privada.

Sistemas Informáticos: Es el conjunto de componentes informáticos que la SIECA utiliza para prestar servicios informáticos a los grupos de interés. Entre los más importantes:

- Internet;
- Servidores;
- Equipo de Seguridad Perimetral;
- Espacio de Almacenamiento;
- Licencias;
- Bases de Datos.



Servicio informático: Es el conjunto de componentes informáticos que se utilizan de forma integral para proveer al usuario una solución tecnológica.

Sitio web: es un mecanismo informático que permite consolidar información electrónica y mostrarla de una forma dinámica utilizando una computadora o dispositivo móvil.

Transacción: se refiere a la transmisión y recepción electrónica de información o datos.

Alcance de la prestación de servicios informáticos:

La prestación del servicio informático consiste en:

- a) Transacción de la DUCA-F y DUCA-T;
- b) Almacenamiento de la DUCA-F y DUCA-T;
- c) Disposición de los elementos de los sistemas informáticos de la SIECA para la transacción y almacenamiento de la DUCA-F y DUCA-T;
- d) Otras determinadas entre las Partes y el Anexo del presente Convenio.

Obligaciones de la SIECA:

La SIECA se compromete a cumplir con lo siguiente:

- a) Garantizar la disponibilidad y continuidad de los servicios informáticos de transacción y almacenamiento, objeto del presente Convenio, bajo los términos contenidos en el Anexo del presente Convenio;
- b) Salvaguardar la información objeto de la transacción y que sea almacenada en los sistemas informáticos de la SIECA, así como asegurar la confidencialidad de la misma, bajo los términos contenidos en el Anexo del presente Convenio;
- c) Almacenar la información electrónica derivada de la transacción de las declaraciones, bajo los términos contenidos en el Anexo del presente Convenio;
- d) Poner a disposición del Cliente la información almacenada en línea, bajo los términos contenidos en el anexo del presente Convenio;

- e) Notificar al Cliente en caso de contingencias en la prestación de servicios informáticos, de conformidad con los términos que se detallan en el Anexo del presente Convenio;
- f) Remitir al Cliente un informe mensual sobre el rendimiento del servicio prestado;
- g) Cumplir con los estándares tecnológicos de seguridad requerida, con el objeto de proteger la información que se intercambie en los sistemas informáticos de la SIECA, de manera que no pueda ser obtenida, alterada o interrumpida por la SIECA ni terceras personas, de conformidad con el Anexo del presente Convenio.

Obligaciones del Cliente:

El Cliente se compromete a cumplir con lo siguiente:

- a) Garantizar la conectividad idónea con los sistemas informáticos de la SIECA y que permitan el óptimo intercambio de la información, de acuerdo con los términos contenidos en el Anexo del presente Convenio;¹
- b) Notificar a la SIECA en caso de contingencias en la prestación de los servicios informáticos, de conformidad con los términos que se detallan en el presente Convenio;
- c) Hacer efectivo el pago conforme este Convenio;
- d) Facilitar el acceso de la SIECA al segmento de red y enlaces subcontratados del Cliente, para efectos de realizar actividades de monitoreo, de acuerdo con los términos contenidos en el anexo del presente Convenio.

Costo del servicio:

Las Partes acuerdan que la SIECA recibirá del Cliente, en concepto de la prestación de los servicios informáticos, la cantidad de **un dólar de los Estados Unidos de América (US\$ 1.00)** por cada DUCA-F o DUCA-T que utilice los sistemas informáticos de la SIECA según la cláusula

¹ Cuando el Cliente no reúna las condiciones técnicas mínimas para la prestación del servicio, deberán revisarse las obligaciones de la SIECA respecto al servicio que prestará en virtud del presente Convenio.



“Alcance de la prestación de servicios informáticos” establecida en el presente Convenio.

Forma de pago:

El Cliente podrá hacer efectivo el pago de los servicios informáticos por medio de depósito o transferencia bancaria, establecida en la plataforma de cobro de la SIECA.

Plazo del Convenio:

El presente Convenio tendrá una vigencia (indefinida/plazo fijo).

Confidencialidad:

La SIECA asegurará la reserva y confidencialidad de la información que sea conocida por los empleados por razón de sus atribuciones y funciones conforme a este Convenio. Toda la información, documentos y demás registros a los que tenga acceso, son absolutamente confidenciales y no podrá comentar, divulgar, reproducir, ni comunicar bajo ningún concepto su contenido a terceras personas. El incumplimiento de lo establecido en el presente párrafo, dará lugar a la aplicación del régimen disciplinario de la SIECA.

Tratamiento de contingencias:

En caso de presentarse alguna contingencia con la prestación de los servicios informáticos, las Partes actuarán de conformidad con lo establecido en el Anexo del presente Convenio.

Puntos de contacto:

Las Partes, mediante comunicación escrita, designarán los puntos de contacto para tratar temas técnicos y administrativos derivados del cumplimiento del presente Convenio.

Casos de fuerza mayor:

Se deberá entender por casos de fuerza mayor todas aquellas causas que no hayan podido preverse, o que aún previstas fueran inevitables de resolver y como consecuencia de las mismas, alguna de las Partes incurra en incumplimiento o retrasos en sus obligaciones.

Se debe entender por causas de fuerza mayor las siguientes:

- a) Desastres naturales, tales como terremotos, inundaciones, incendios, entre otros;

- b) Guerra, invasión, revoluciones, rebeliones, actos terroristas o cualquier acto de hostilidad o guerra civil;
- c) Declaración nacional de Estados de Emergencia o Estados de Excepción;
- d) Cualquier otra circunstancia más allá del control humano.

Ambas Partes se comprometen por el presente Convenio a enviar comunicación, por el medio más expedito posible, indicando los detalles de las circunstancias que hayan dado lugar a dicho caso, quedando exenta de cualquier responsabilidad que genere su incumplimiento o retraso del presente Convenio.

Una vez cesada la causa de fuerza mayor, la Parte que incurrió en incumplimiento o retraso deberá procurar el restablecimiento de sus obligaciones.

Propiedad Intelectual:

El Cliente reconoce la titularidad que ostenta la SIECA sobre sus sistemas informáticos, por lo que se compromete a respetar los derechos de autor que posee sobre la misma.

Nada de lo establecido en el presente Convenio, supone o podrá ser interpretado como una licencia, cesión o renuncia de los derechos que le corresponden a la SIECA sobre los sistemas informáticos de la SIECA.

Propiedad de la información:

La información que sea transmitida o almacenada en los sistemas informáticos de la SIECA será propiedad del Cliente, sin embargo, el Cliente autoriza a la SIECA a utilizar la información especificada en el Anexo del presente Convenio, para reportes y estadísticas, cuya autoría de esto último será de la SIECA.

Terminación o modificación del Convenio:

La terminación del presente Convenio podrá realizarse de común acuerdo entre las Partes o bien por incumplimiento de alguna de las cláusulas contractuales.

La modificación del presente Convenio podrá realizarse de común acuerdo y deberá constar por escrito.

Solución de controversias:

Las Partes convienen en que toda disputa, controversia o reclamo, que se relacione con la aplicación, interpretación y/o cumplimiento de este Convenio, por cualquier causa, deberá resolverse mediante Arbitraje, de conformidad con la legislación que las Partes acuerden.

El Cliente reconoce el estatus de organismo internacional de la SIECA, así como las inmunidades y privilegios de los cuales goza en virtud del artículo XXIII² del Tratado General de Integración Económica Centroamericana y de conformidad al Convenio de Prerrogativas, Inmunidades y Franquicias a favor de la Secretaría de Integración Económica Centroamericana.

Otras disposiciones:

El presente Convenio recoge la totalidad de los pactos existentes entre las Partes y anula cualquier otro pacto verbal o escrito que estuviere vigente a la fecha de la suscripción del presente instrumento.

Nada de lo establecido en este Convenio, implica una responsabilidad de parte de la SIECA frente a terceros que directa o indirectamente utilicen los servicios informáticos objeto del presente Convenio.

En fe de lo anterior, firmamos el presente Convenio en dos (2) originales de un mismo tenor, uno para cada Parte, en el lugar y fecha consignado al pie de las firmas.

<Representante Legal>

Lugar:

Fecha:

<Representante Legal>

Lugar:

Fecha:

² Artículo XXIII. Tercer párrafo. (...) Los funcionarios de la Secretaría gozarán de inmunidad diplomática. Los demás privilegios diplomáticos se otorgan únicamente a la Secretaría y al Secretario General.

"

"

"

"

"

ANEXO

ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO (ANS)

PRIMERO: Definiciones: Para efectos del presente Anexo, se deben tomar en cuenta las definiciones siguientes:

1. Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS): es la voluntad de la SIECA expresada en un indicador, que tiene como objetivo realizar las acciones necesarias para el cumplimiento de un nivel de servicio específico;
2. Mensajería electrónica: archivo digital que contiene información de la DUCA en un formato estándar establecido;
3. Plan de recuperación de desastres: es el documento formal y aprobado de los procedimientos que deben ejecutarse para recuperar la operación de los servicios informáticos;
4. Respaldo de información: se refiere a la copia de los datos originales en medios de almacenamientos distintos al origen, con el fin de disponer de un medio para recuperarlos en caso de su pérdida;
5. Red Privada Virtual (VPN, por sus siglas en inglés): se refiere a la red que permite crear una conectividad entre redes independientes.
6. Tablero: es la representación gráfica y visual de las principales métricas o indicadores.
7. ReCaptcha: componente informático de seguridad, que reduce la posibilidad de utilizar programas que inserten información en páginas web de forma automática.
8. Switch: dispositivo de interconexión de redes informáticas.
9. Biztalk Server: es un software fabricado por Microsoft el cual funciona como plataforma de integración de procesos de negocio

SEGUNDO. Elementos Informáticos: Los elementos informáticos que intervienen en la prestación del servicio informático al Cliente, son los siguientes:

1. Desarrollo de Software: son aquellos elementos humanos y tecnológicos que intervienen para elaborar un software o plataforma informática. Entre ellos interviene el lenguaje de software utilizado en el proceso de desarrollo;
2. Energía eléctrica redundante para hardware: es utilizada para energizar todo el hardware que se requiere para proveer servicios informáticos;
3. Internet: es el recurso que se utiliza para permitir la conexión de los sistemas informáticos hacia usuarios externos. La capacidad total es de 15 Mb utilizando tecnología BGP;
4. Servidores: se refiere al hardware que se encarga de procesar las funciones de los sistemas informáticos. La capacidad total es de 28 servidores;
5. Equipo de telecomunicaciones: se refiere al hardware que se encarga de interconectar los distintos componentes informáticos en una red de datos. La capacidad total es 2 firewall físicos, 1 firewall virtual y 1 switch;
6. Almacenamiento: es el mecanismo virtual o físico que habilita un espacio para almacenar archivos digitales. La capacidad total 5.6 TB;

7. Licenciamiento: se refiere al derecho de utilizar un software específico respetando la propiedad intelectual. Las licencias son: Windows Server, SQL Server, Biztalk Server, Microsoft Visual Studio, VMWare;
8. Mantenimiento: se refiere a las acciones que se ejecutan de forma preventiva o correctiva para que el hardware y software funcionen de forma correcta;
9. Monitoreo: se refiere a la función que se realiza de forma automatizada o manual, con el objetivo de supervisar el estado de los componentes informáticos;
10. Soporte: se refiere a la función que brinda un grupo de personas especializadas para solventar algún inconveniente en el hardware o software;
11. Enlaces dedicados entre ambos centros de datos: se refiere al mecanismo de comunicación entre centro de datos primario y secundario. La capacidad total es de 15 Mb;
12. Replicación de Información: es el servicio que permite la copia de la información de un medio de almacenamiento a otro. Se realiza la replicación por medio de VEEM del servidor virtual cada 2 horas;
13. Contingencia: se refiere al flujo operativo de respaldo para continuar las operaciones por medio de mecanismos alternos.

TERCERO. Condiciones: La prestación del servicio informático al Cliente, queda sujeta a las siguientes condiciones:

1. **Servicio de conectividad:** es el servicio que establece la SIECA con el Cliente, el cual permite la conectividad para el flujo de información electrónica entre ambas instituciones. En este servicio interviene la energía eléctrica, Internet, enlaces de datos entre ambos centros de datos, equipos de telecomunicaciones, replicación de información, contingencia, mantenimiento, monitoreo y soporte.

1.1 Disponibilidad:

Se define como disponibilidad al porcentaje de tiempo en el que el servicio de conectividad está completamente en operación, sin interrupciones y con la calidad adecuada.

La disponibilidad se mide por la relación del tiempo total de operación en segundos, los cuales tomaremos en periodos mensuales estandarizados a 43,200 segundos (720 hrs 30 días) a excepción de los periodos de las ventanas de mantenimiento, de tal forma que la fórmula para calcular el porcentaje de disponibilidad queda del siguiente modo:

$$\%Disponibilidad = \left[1 - \left(\frac{\text{tiempo_duracion_fallas}}{\text{tiempo_total_mes}} \right) \right] \times 100$$

El objetivo de disponibilidad de conectividad establecido por la SIECA es de 98.5%.

1.2 Latencia:

Se define latencia de conectividad al tiempo promedio que toma un paquete IP para hacer un viaje de ida y vuelta al punto de la red de contacto con el Cliente. La latencia en el servicio de conectividad objetivo, establecido por la SIECA será no mayor a 215 milisegundos. Sin embargo, dependerá también del servicio que establezca el Cliente para alcanzar el objetivo.

1.3 Requerimientos para el Cliente:

El Cliente debe reservar un ancho de banda de 1 megabit por segundo (Mbps) para garantizar las transmisiones de DUCA, de preferencia por medio de un enlace dedicado o por medio de la configuración de una VPN.

2. **Servicio de transmisión y recepción de mensajería electrónica:** es el servicio que brinda la SIECA en mantener disponibles los mecanismos informáticos que permiten el intercambio de información electrónica entre la SIECA y el Cliente. En este servicio interviene el desarrollo de software, mantenimiento, monitoreo, soporte, energía eléctrica, servidores, almacenamiento, licenciamiento, replicación, respaldo de información y contingencia.

2.1 Disponibilidad:

Se define como disponibilidad al porcentaje de tiempo en el que el servicio web que es utilizado como mecanismo de entrada y salida de las transmisiones electrónicas de la DUCA esté completamente en operación, sin interrupciones.

La disponibilidad se mide por la relación del tiempo total de operación en segundos, los cuales tomaremos en periodos mensuales estandarizados a 43,200 segundos (720 hrs 30 días) a excepción de los periodos de las ventanas de mantenimiento, de tal forma que la fórmula para calcular el porcentaje de disponibilidad queda del siguiente modo:

$$\%Disponibilidad = \left[1 - \left(\frac{\text{tiempo_duracion_fallas}}{\text{tiempo_total_mes}} \right) \right] \times 100$$

El objetivo de disponibilidad del servicio de transmisión y recepción de mensajería electrónica establecido por la SIECA es de 98%.

2.2 Tiempo de respuesta:

Se define como el tiempo en el que cualquiera de los servicios web de la DUCA sea invocado por el Cliente y el mismo de respuesta.

El tiempo de respuesta promedio objetivo de 15 segundos. Para ello, la capacidad del país para procesar DUCA debe de poderse procesar bajo demanda.

2.3 Requerimientos para el Cliente:

El Cliente debe tener disponibles en un 98% los servicios web por medio de los que reciben la mensajería electrónica y que los mismos sean funcionales; que el tiempo de respuesta de la mensajería sea de 15 segundos; que los servidores por medio de los cuales procesan dicha mensajería no sobrepasen el 80% de recursos (RAM, HD y Procesador) de su capacidad en cuanto a procesamiento para que responda con este SLA.

La SIECA transmitirá los mensajes electrónicamente hacia un servicio web bajo la responsabilidad del Cliente, el cual realizará la recepción del mensaje electrónico transmitido y ejecutará el procesamiento de la información, proporcionando una respuesta automática.

El Cliente transmitirá los mensajes electrónicamente hacia un servicio web proporcionado por la SIECA, el cual realizará la recepción del mensaje electrónico transmitido y ejecutará el procesamiento de la información, proporcionando una respuesta automática.

El modelo de transmisión debe contemplar un método de comprobación de la disponibilidad de todos los componentes que intervengan en el mecanismo de transmisión electrónica incluyendo los elementos del Cliente y de la SIECA.

Para un servicio óptimo, el Cliente deberá contar con al menos: 4 procesadores de 2.13 GHz, 128 de memoria RAM, 500 GB de disco duro, sistema operativo Windows Server 2012 R2.

2.4 Mejoras y mantenimiento:

La SIECA como administrador de los servicios informáticos, objeto del presente convenio, podrá realizar mejoras a los mecanismos de transmisión y recepción de mensajería electrónica en cuanto a seguridad, funcionalidad y usabilidad, informando previamente a las autoridades competentes.

- 3. Servicios de portales web:** es el servicio que asegura que todos los componentes informáticos estén funcionando de forma adecuada para que los portales web de la DUCA funcionen de forma correcta. En este servicio interviene el desarrollo de software, mantenimiento, monitoreo, soporte, energía eléctrica, servidores, almacenamiento, licenciamiento, replicación, respaldo de información y contingencia.

3.1 Disponibilidad:

Se define como disponibilidad al porcentaje de tiempo en el que los portales web esté completamente en operación, sin interrupciones.

La disponibilidad se mide por la relación del tiempo total de operación en segundos, los cuales tomaremos en periodos mensuales estandarizados a 43,200 segundos (720 hrs 30 días) a excepción de los periodos de las ventanas de mantenimiento, de tal forma que la fórmula para calcular el porcentaje de disponibilidad queda del siguiente modo:

$$\%Disponibilidad = \left[1 - \left(\frac{\text{tiempo_duracion_fallas}}{\text{tiempo_total_mes}} \right) \right] \times 100$$

El objetivo de disponibilidad de los portales web de la DUCA establecido por la SIECA es de 98%.

3.2 Requerimientos para el Cliente:

Es necesario contar con conexión de internet para acceder a los portales. Para un óptimo servicio se recomienda la utilización de Google Chrome 64.0.3282.186 o superior para computadoras de 64 bits o de 32 bits. soportado para Firefox versión 57.0.3" o superior.

3.3 Mejoras y mantenimiento:

La SIECA como administrador de los servicios informáticos, objeto del presente convenio, podrá realizar mejoras a los portales web en cuanto a seguridad, funcionalidad y usabilidad, informando previamente a las autoridades competentes.

4. Servicio de atención a incidencias: es el servicio que realiza un equipo de funcionarios técnicos especializados en informática, en virtud del cual atienden la interrupción o intermitencia de cualquier componente o servicio informático, y encontrar una solución al mismo. En este servicio interviene el mantenimiento, monitoreo, soporte, replicación, respaldo de información y contingencia.

4.1 Tiempo de Respuesta:

Se define como el tiempo en el que se inicia la atención de la incidencia reportada por el Cliente, relacionada a los servicios de la transmisión electrónica de la DUCA.

En horas hábiles, el tiempo de respuesta promedio objetivo de 30 minutos iniciando el tiempo a partir que el incidente es reportado por las vías oficiales, tales como correo electrónico, sistema de tickets y llamada telefónica.

En horas inhábiles, el tiempo de respuesta promedio objetivo de 60 minutos iniciando el tiempo a partir que el incidente es reportado por las vías oficiales tales como correo electrónico, sistema de tickets y llamada telefónica.

4.2 Requerimientos para el Cliente:

Para el reporte de incidencias de los sistemas informáticos, el Cliente debe comunicarlo a la SIECA, a través de las vías oficiales establecidas en el numeral 11.1 del presente Anexo.

El Cliente debe comunicar a la SIECA las incidencias indicadas en el párrafo anterior, en un plazo no mayor de 30 minutos después de presentada la falla o inestabilidad en los sistemas informáticos.

5. **Servicio de información en línea:** se refiere al servicio en que la información de la DUCA esté disponible en línea por determinado tiempo. En este servicio interviene el almacenamiento, mantenimiento, monitoreo, soporte, replicación, respaldo de información y contingencia.

5.1 Tiempo de Permanencia:

Se define como el tiempo en el que la información que corresponde a la DUCA esté disponible en los mecanismos informáticos de consulta respectivos, los cuales sean administrados por la SIECA. El tiempo de permanencia de la información en línea será de un (1) año calendario.

5.2 Requerimientos para el Cliente:

Si el Cliente requiere información que no se encuentre en línea, deberá solicitarlo a la SIECA por medio de una comunicación oficial.

6. **Servicio de copias de seguridad:** se refiere al servicio copias de seguridad derivadas de la información que corresponda a la DUCA la cual esté resguardada en medios de almacenamiento de la SIECA en línea o fuera de línea. En este servicio interviene el almacenamiento, mantenimiento, monitoreo, soporte, replicación, respaldo de información y contingencia.

6.1 Tiempo de Permanencia copias de seguridad:

El tiempo de permanencia de las copias de seguridad será de la siguiente forma:

- a) Información correspondiente al último año: existirá una copia de respaldo mensual y una copia de respaldo diario del último mes
- b) Información correspondiente al resto de años hasta un máximo de 5 años se contará con una copia de seguridad anual.
- c) De forma anual se le estará entregando a cada país la información correspondiente los tránsitos donde el país estuvo involucrado.

7. **Servicio de activación del Plan de Recuperación de Desastres:** La SIECA cuenta con un plan de recuperación de desastres, el cual establece los tiempos de recuperación según el

Tiempo de Recuperación Objetivo y el Punto de Recuperación Objetivo. En este servicio interviene el almacenamiento, mantenimiento, monitoreo, soporte, replicación, respaldo de información y contingencia.

7.1 Tiempo de Recuperación Objetivo (RTO)

Los servicios de transmisión y recepción electrónica de la DUCA son criticidad alta, cuya continuidad operativa requiere ser restablecida en un tiempo de recuperación objetivo de hasta cuatro (4) horas. Este indicador se estableció en función del tiempo máximo que pueden permanecer los usuarios sin sus procesos del negocio o con procesos operativos de contingencia.

7.2 Punto de Recuperación Objetivo (RPO)

Es definido en planificación de continuidad de negocios como el periodo tolerable máximo de pérdida de datos o información, también asociado al nivel de actualización que se debe tener de la información. En la práctica se establece como el tiempo en que se realizan procesos de obtención de datos e información de copias de seguridad. Actualmente se realizan copias de seguridad cada hora. El RPO es de una hora.

7.3 Gestión de comunicaciones:

En caso de desastres, se deberá tener en cuenta los siguientes tiempos y acciones:

Después de detectado el Incidente	Acción
A los 30 minutos	Notificar a audiencia el escenario de crisis.
A los 60 minutos	Notificar a audiencia el escenario de crisis y los avances.
A los 90 o 120 minutos	Notificar la activación del plan de contingencias y el tiempo estimado que llevará. El cual debe ser comunicado a todos los involucrados incluyendo Directores de Aduana, Directores de Integración, Viceministros de Economía o Comercio Exterior y Ministros de Economía o Comercio Exterior.
Cada 60 minutos	Mantener informados a los grupos de interés sobre el avance de la solución.
Al recuperarse	Notificar la falla, la solución y el tiempo que estuvo fuera el servicio de TI.

7.4 Requerimientos para el Cliente:

Atender las comunicaciones que envíe la SIECA y apoyar con las configuraciones necesarias en caso se active el plan de recuperación de desastres.

8. **Servicio de mantenimiento:** es el servicio en virtud del cual se establece un periodo de tiempo para realizar mantenimientos a los sistemas y servicios informáticos. Debido a la prestación de este servicio, es importante tomar en cuenta que los servicios informáticos estarán, por un determinado período, fuera de operación.

8.1 Mantenimiento Preventivo:

Se realizarán 2 ventanas de mantenimiento preventivo de forma anual, las cuales podrán tener una duración máxima de 6 horas, las cuales serán establecidas en los periodos de tiempo en donde la afectación del servicio sea de menor impacto. Las mismas serán comunicadas con al menos 15 días de anticipación.

8.2 Mantenimiento correctivo y obligatorio:

Las ventanas de mantenimiento correctivo y obligatorio se realizan debido a evitar posibles fallas que puedan presentarse en los servicios informáticos, las cuales se llevaran a cabo en los periodos de tiempo en donde la afectación del servicio sea de menor impacto. Estos serán comunicados con al menos 48 horas de anticipación.

8.3 Requerimientos para el Cliente:

Notificar a los usuarios que puedan verse afectados por las ventanas de mantenimiento que se realizan de forma anticipada.

8.4 Requerimientos de nuevas funcionalidades:

Todo nuevo requerimiento debe ser enviado al punto de contacto, indicado en el numeral 11 del presente anexo, a efecto que sea evaluado por la SIECA y en caso de ser viable, se presentará a las autoridades de los servicios aduaneros para su aprobación, de forma previa a su implementación.

9. **Monitoreo:** se refiere al mecanismo utilizado para que de forma preventiva los funcionarios de la SIECA conozcan el estado de los componentes informáticos, y en caso de alguna interrupción o falla, se pueda atender en el menor tiempo posible.

9.1 Parámetros de monitoreo:

La SIECA pone a disposición del Cliente los mecanismos para que pueda acceder al estado de los componentes informáticos que requiera, para que estos puedan ser agregados en los mecanismos de monitoreo respectivos, considerando los siguientes parámetros:

- a) Ping hacia servidores VPN: cada 5 minutos, latencia de 1 minuto y paquetes no mayores a 10bits.
- b) Consulta de Transacciones en base de datos (a través de servicio web): cada 15 minutos.
- c) Consulta HTTP de servicios web: 5 minutos por método GET.

9.2 Requerimiento para el Cliente:

El Cliente debe brindar a la SIECA, acceso a los componentes informáticos para ser agregados a la herramienta de monitoreo interna utilizada por la SIECA.

10. Servicio de seguridad de la información: se refiere al conjunto de medidas preventivas y correctivas de los servicios informáticos, los cuales permiten resguardar y proteger la información buscando mantener la confidencialidad, la disponibilidad e integridad de datos y de la misma.

10.1 Mecanismos de seguridad de la información:

Para resguardar y proteger la información derivada del uso del portal de la DUCA y de la transmisión de la DUCA, la SIECA utiliza los mecanismos siguientes:

- a) Restricción por lista de acceso de las direcciones IP;
- b) Cifrado en la comunicación en VPN;
- c) Utilización de códigos de llaves de seguridad en VPN;
- d) Autenticación por usuario y contraseña;
- e) Certificado de seguridad público para páginas web;
- f) Uso antivirus corporativo con firma actualizada en servidores SIECA;
- g) Utilización de reCAPTCHA para evitar ataques de denegación de servicios;
- h) Cifrado de usuarios y contraseñas en base de datos;
- i) Uso de sistemas operativos con actualizaciones.

10.2 Requerimientos para el Cliente:

Se requiere que el Cliente cumpla las siguientes condiciones:

- a) Utilización de antivirus con firma actualizada en los servidores que tienen comunicación con SIECA;
- b) Cifrado en la comunicación en VPN;
- c) Utilización de códigos de llaves de seguridad en VPN;
- d) Utilización de sistemas operativos actualizados y soportados por el fabricante;
- e) Garantizar las actualizaciones del sistema operativo;
- f) Restricción por lista de acceso de las direcciones IP;
- g) Utilización de contraseñas robustas, que tenga al menos las siguientes características

- Al menos 8 caracteres
- uso de mayúsculas, minúsculas y números
- uso de caracteres especiales

11. Puntos de Contacto

11.1 En caso de incidentes que el Cliente deba comunicar a la SIECA, las vías oficiales son las siguientes:

Correo Electrónico:	soporte_externo@sieca.int
Teléfono:	+502 2364-6565
Portal Helpdesk:	www.soporteca.sieca.int

11.2 En caso de cualquier otra comunicación relacionado a temas informáticos el punto de contacto es:

Néstor Domínguez Director de Tecnologías de la Información y Comunicaciones ndominguez@sieca.int Tel. +502 2368 2151

11.3 En caso que la SIECA deba comunicar cualquier información referida al presente convenio, el Cliente señala el siguiente punto de contacto:

Nombre:
Puesto:
Correo electrónico:
Teléfono:

12. Reportes generados con información de la DUCA T y DUCA F: Los reportes que se generarán con la información de la DUCA son los siguientes:

- a) **Dashboard de información para autoridades aduaneras:** información analítica y de tipo gerencial para el análisis de operaciones aduaneras a través del nodo regional evaluando variables como la intensidad de operaciones por puesto fronterizo y corredor logístico, velocidad y tiempos de tránsito de las mercancías. Se desarrollaría a través de un reporte de acceso privado para las autoridades gubernamentales con la gestión aduanera, el COMIECO y la SIECA.;
- b) **Informe estadístico con reporte de operaciones DUCA:** análisis agregado de información según operaciones reportadas en la DUCA generando sistemas de

alerta temprana para las operaciones de tránsito y herramientas de información para el desempeño logístico de empresas, cámaras empresariales y entidades gubernamentales. Este tipo de información sería del alcance al público y no divulgaría información específica de operadores económicos particulares.

BORRADOR

"

"

"

"

"

"

Jazmín Pérez

De: America Suarez <asuarez@sieca.int>
Enviado el: martes, 23 de abril de 2019 10:52 a. m.
Para: lmcastellanos@mineco.gob.gt; dtimas@minec.gob.sv; ahmyarodriguez@gmail.com; kalejo@mific.gob.ni; Jazmín Pérez; vrojas@mici.gob.pa
Asunto: MENSAJE DEL SECRETARIO GENERAL DE LA SIECA
Datos adjuntos: Anexo al Convenio de Servicios Informáticos - ANS.DOCX; Convenio de Prestación de Servicios Informáticos.doc; SG-291-2019 (ANS).pdf

Importancia: Alta

Estimadas señoras:

Atentamente les reenvío mensaje del Secretario General de la SIECA, dirigido a los señores(a) Ministros(a) con copia a Viceministros(a) y Directores(as) de Integración. En esta misma fecha se hizo un reenvío a los Despachos, para asegurarnos que las autoridades de los ministerios reciban la información.

Apreciaremos mucho indicarnos, por este mismo medio, si las autoridades de sus ministerios recibieron la información de referencia.

Gracias por su gentil colaboración, atentos saludos,



América Suárez

Técnica Jurídica
Dirección Jurídica
PBX: (502) 2368-2151 ext.: 6516



La Dirección de Administración y Finanzas de la SIECA cuenta con un Sistema de Gestión de la Calidad conforme a la Norma ISO 9001:2015. De acuerdo a la Política de la Calidad de la Dirección de Administración y Finanzas: "Administrar los Recursos eficazmente para cumplir la Estrategia de la SIECA conforme a la normativa aplicable mejorando continuamente los procesos pertinentes a la Dirección".

4ª avenida 10-25 zona 14, Ciudad de Guatemala, Centroamérica 01014

De: Despacho del Secretario General SIECA
Enviado el: martes, 23 de abril de 2019 10:28 a.m.
Para: Ministros de Economía <MinistrosdeEconomia@sieca.int>
CC: Viceministros de Economía <ViceministrosdeEconomia@sieca.int>; Directores de Integración <DirectoresdeIntegracion@sieca.int>; 'Mario Ricardo Gallardo Ramirez' <mgallardo@sieca.int>
Asunto: RV: Anexos nota COMIECO

Señores(a) Ministros(a):
Señores(a) Viceministros(a):

Por indicación del Secretario General de la SIECA, atentamente se reenvía este mensaje que se remitiera el pasado 12 de abril en curso, con la finalidad de tener la certeza que ustedes lo reciban.

Atentamente,



Despacho del Secretario General
PBX: (502) 2368-1940
www.sieca.int



Política de la calidad de la SIECA: Apoyar técnica y administrativamente el Proceso de Integración Económica conforme a la normativa aplicable, a través de la gestión eficaz y eficiente de los recursos, mejorando continuamente los procesos pertinentes a la Secretaría.

4ª avenida 10-25 zona 14, Ciudad de Guatemala, Centroamérica. 01014

De: Despacho del Secretario General SIECA

Enviado el: viernes, 12 de abril de 2019 03:17 p.m.

Para: Ministros de Economía <MinistrosdeEconomia@sieca.int>

CC: Viceministros de Economía <ViceministrosdeEconomia@sieca.int>; Directores de Integración <DirectoresdelIntegracion@sieca.int>; Melvin Enrique Redondo <melvin.redondo@sieca.int>; Desiree Garcia Flores <dgarcia@sieca.int>; William Garcia <wgarcia@sieca.int>; Nestor Alfredo Dominguez Hernandez <ndominguez@sieca.int>; Mario Ricardo Gallardo Ramirez <mgallardo@sieca.int>; America Suarez <asuarez@sieca.int>

Asunto: Anexos nota COMIECO

Señores Ministros:

Por indicación del Licenciado Melvin Redondo, Secretario General de la SIECA, atentamente se remite el Oficio SG-291-2019 de esta fecha, el cual tiene adjunto dos anexos, relativos a la propuesta del Convenio de Servicios Informáticos que prestará la Secretaría de Integración Económica Centroamericana (SIECA) para la transmisión electrónica de Declaraciones Aduaneras a través de los sistemas informáticos que administra la Secretaría y su respectivo Acuerdo de Nivel de Servicios (ANS).

Atentamente,



Despacho del Secretario General
PBX: (502) 2368-1940 ext.: 6502
www.sieca.int



Política de la calidad de la SIECA: Apoyar técnica y administrativamente el Proceso de Integración Económica conforme a la normativa aplicable, a través de la gestión eficaz y eficiente de los recursos, mejorando continuamente los procesos pertinentes a la Secretaría.

4ª avenida 10-25 zona 14, Ciudad de Guatemala, Centroamérica. 01014