

Pautas de acreditación de proveedores tecnológicos para carpeta electrónica

BORRADOR

1.	Introducción.....	1
2.	Metodología de evaluación.....	2
2.1.	Objetivos evaluación.....	2
2.2.	Esquema de evaluación.....	2
2.3.	Tiempos del proceso.....	3
2.4.	Escala de evaluación.....	4
2.5.	Consideraciones Generales de validación.....	7
3.	Requisitos de Acreditación.....	8
3.1.	Requerimientos Legales y Administrativos.....	8
3.2.	Requisitos de la aplicación.....	9
3.3.	Requisitos Generales de Infraestructura.....	10
3.3.1.	Site.....	10
3.3.2.	Suministro eléctrico.....	11
3.3.3.	Plataforma de operación.....	12
3.3.4.	Plataforma de Almacenamiento y respaldo.....	13
3.3.5.	Plataforma de Comunicaciones.....	13
3.3.6.	Plataforma de Soporte a usuarios.....	14
3.4.	Performance de los Servicios.....	15
3.5.	Requerimientos de Gestión TI.....	16
3.6.	Presentación de Antecedentes.....	16
4.	Evaluación de Requisitos.....	17
4.1.	Evaluación de requisitos generales.....	17
4.1.1.	Validación de aspectos generales.....	17
4.1.2.	Validación de Plataforma Tecnológica.....	17
4.1.3.	Validación Tiempos de Respuesta.....	19
4.2.	Evaluación de requisitos técnicos básicos.....	19
4.3.	Evaluación de requisitos de Seguridad.....	19
4.4.	Evaluación de requisitos tecnológicos.....	20
4.4.1.	Validación Proceso de Repositorio de Documentos.....	20
4.4.2.	Validación de Disponibilidad.....	21
5.	Anexos.....	23
5.1.	ANEXO 1: Formulario de Postulación a PSR.....	23
5.2.	ANEXO 2: Antecedentes Legales y Financieros.....	24
5.2.1.	Oferentes no inscritos en el Registro de Chile Proveedores.....	24
5.2.2.	Personas naturales.....	24
5.2.3.	Personas jurídicas.....	25
5.3.	ANEXO 3: Antecedentes de experiencia de la empresa.....	26



1. Introducción.

Este informe tiene como objetivo dar las pautas necesarias para acreditar a prestadores de servicio de repositorio de carpeta de despacho electrónica, de acuerdo al modelo de carpeta electrónica. En este documento se asume el nivel básico de seguridad de documentos electrónicos, de acuerdo a las definiciones del Decreto Supremo N° 83 del 3 de junio de 2004 sobre “Normas técnicas sobre seguridad y confidencialidad del documento electrónico” y las prácticas señaladas en la norma chilena Nch-ISO 27002 - Of.2009 sobre “Código de prácticas para la gestión de la seguridad de la información”.

La pauta se compone de los siguientes elementos:

- Procedimiento General de Evaluación.
- Pauta de evaluación preliminar.
- Pauta de evaluación específica.
- Requerimientos generales.
- Requerimientos específicos.

2. Metodología de evaluación

Esta sección tiene por objetivo dar a conocer la forma de evaluación para la acreditación del prestador de servicio electrónico.

2.1. Objetivos evaluación.

El objetivo general es la securitización de la información y los procesos por medio de la evaluación y verificación del cumplimiento de los requisitos y obligaciones que define el Servicio Nacional de Aduanas para la operación de Prestadores de Servicio de Repositorio de Carpetas de Despacho Electrónicas (PSR).

2.2. Esquema de evaluación

La evaluación permite al equipo acreditador determinar si el PSR que postula a la acreditación ha implementado una infraestructura y procedimientos operacionales que provean la necesaria confianza al sistema, y si puede entregar un servicio confiable y duradero.

El proceso de acreditación se efectuará por medio de la verificación de cumplimiento de los requisitos según el siguiente procedimiento:

a. Revisión de antecedentes.

Los antecedentes se componen por los requisitos administrativos y técnicos indicados en el punto 3.

b. Evaluación de la información obtenida.

La evaluación se efectuará conforme a escala indicada en punto 2.3.

c. Visitas a las instalaciones para verificar antecedentes.

Conforme a las pautas de auditoria en estas materias, la parte evaluadora podrá verificar los antecedentes por medio de una visita. De igual forma, podrá solicitar antecedentes in-situ para verificar el cumplimiento de los requisitos.

d. Elaboración de Informe.

Terminada la evaluación y procedimiento verificador de las etapas 2 y 3, el equipo evaluador desarrollará un informe indicando:

- i. Lista de antecedentes proporcionados.
- ii. Resultado del análisis de antecedentes.
- iii. Resultado de la visita en caso de haberse efectuado.
- iv. Aspectos relevantes identificados en la evaluación.



-
- v. Evaluación.
 - vi. Recomendación del equipo evaluador.

La evolución se efectuará en función de escala indicada en punto 2.4.

Para facilitar el proceso de acreditación, se han definido clases de requisitos basados en los requerimientos generales descritos en el presente documento.

El diagrama del proceso de acreditación se muestra en las figuras 1 y 2.

2.3. Tiempos del proceso

Los tiempos propuestos del proceso de acreditación son:

Actividad	Tiempo estimado
Análisis de admisibilidad	5 días hábiles.
Complementación de documentación (estado de no admisibilidad)	15 días hábiles.
Proceso de evaluación de antecedentes	15 días hábiles
Visita técnica	Visita debe ser efectuada en un período de 5 días hábiles desde que es solicitada. El tiempo máximo de este proceso no puede exceder los 5 días hábiles.
Elaboración del Informe de admisibilidad e informe de requisitos a ser subsanados.	5 días.
Elaboración de plan de medidas correctivas	10 días hábiles
Aprobación del Plan propuesto	5 días hábiles.

2.4. Escala de evaluación.

Cada requisito será evaluado en conformidad con la siguiente escala:

Calificación	Descripción
A	EL PSR cumple totalmente el requisito exigido.
A-	EL PSR no cumple totalmente el requisito, pero se determina que el cumplimiento es subsanable y no afecta el correcto funcionamiento del sistema ni los fines previstos en las normativas definidas por el Servicio Nacional de Aduanas.
B	EL PSR no cumple totalmente el requisito y no es subsanable y afecta el correcto funcionamiento del sistema y los fines previstos en las normativas definidas por el Servicio Nacional de Aduanas.

El objetivo de la calificación A-, es permitir que el PSR pueda modificar los aspectos negativos que son subsanables en un corto periodo de tiempo y así optar a la acreditación durante su primera postulación.

Las postulaciones que poseen calificación B no podrán acceder a la acreditación. En caso de subsanar los incumplimientos, deberá comenzar el proceso de acreditación desde el comienzo.

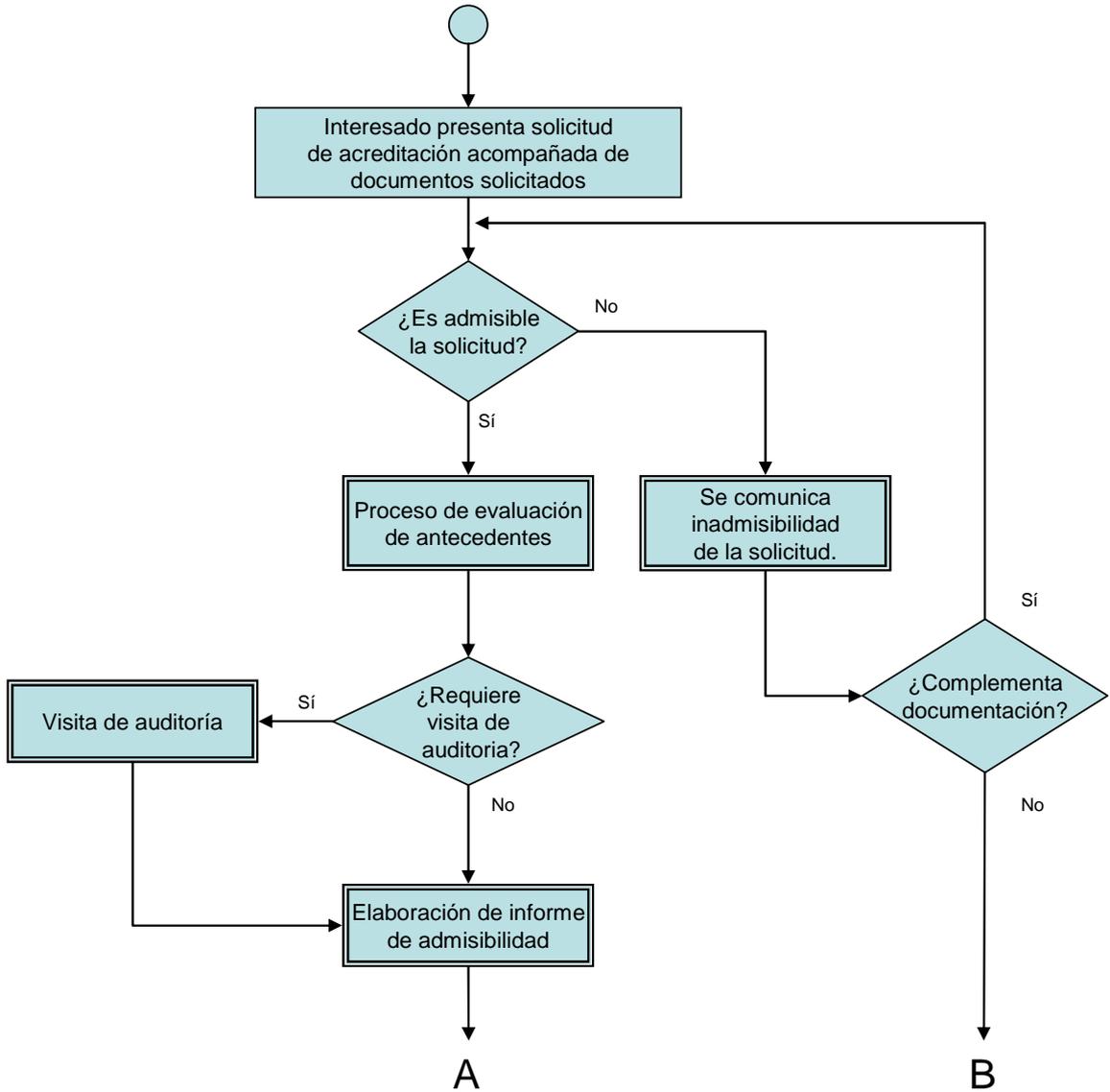


Figura 1: Diagrama de Acreditación (parte 1 de 2)

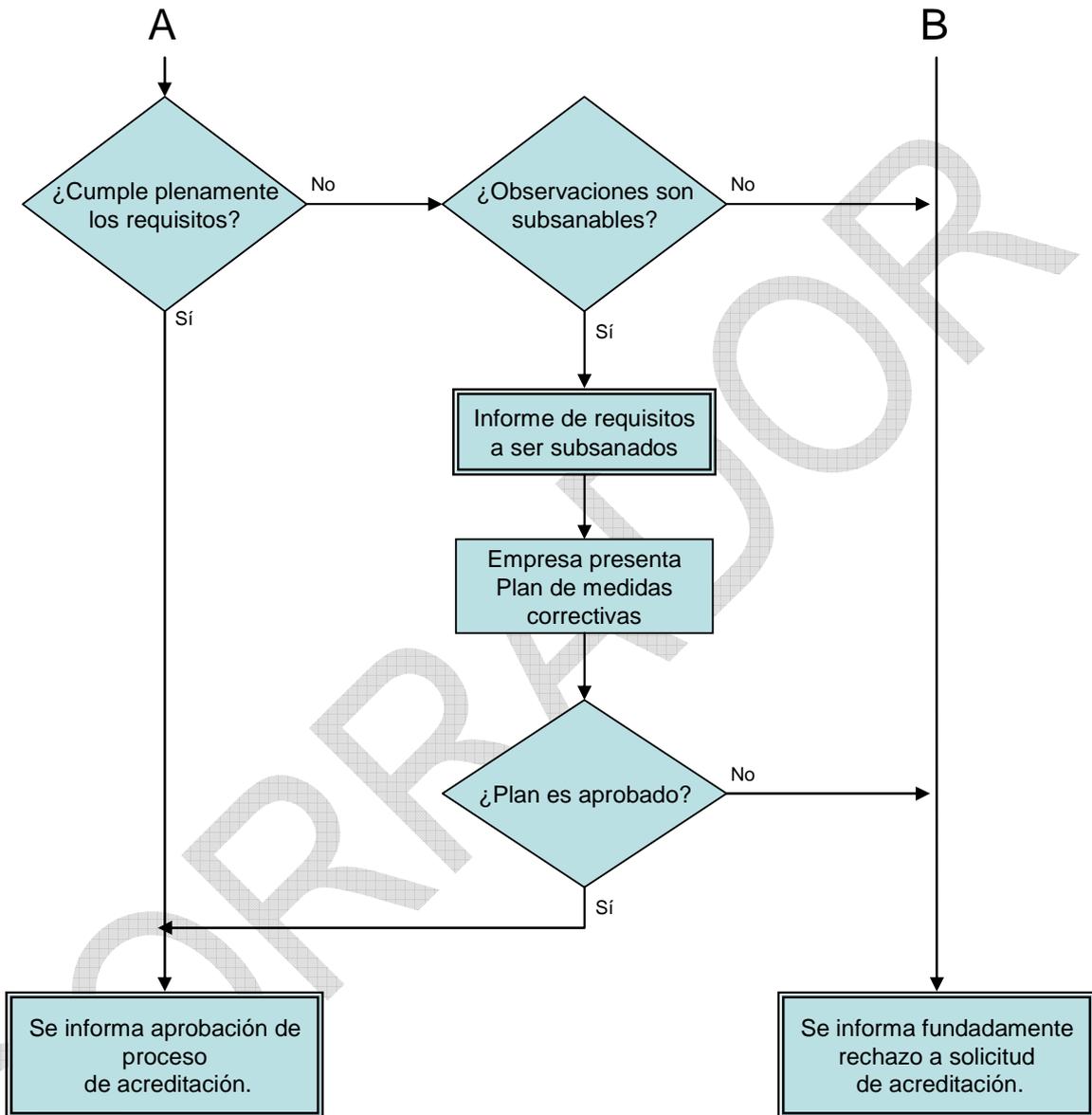
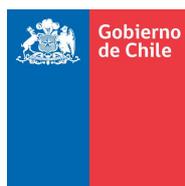


Figura 2: Diagrama de Acreditación (parte 2 de 2)



2.5. Consideraciones Generales de validación.

Las consideraciones generales con las que se realizará la comprobación del buen funcionamiento de los servicios son las siguientes:

- **Transparencia:** El proceso de acreditación pondrá a disposición pública toda la información necesaria requerida para conocer el estado del sistema de prestación de servicio de carpeta electrónica acreditado, con el propósito de entregar confianza a los usuarios y generar las condiciones y los acuerdos necesarios para el desarrollo de la actividad en conformidad a normas y acuerdos internacionales que se celebren. En este sentido, se considera necesaria la información que muestre el cumplimiento de los requisitos mínimos, manteniéndose reserva de cumplimientos de valor agregado que signifiquen una diferenciación entre un prestador y su competencia, en la medida que sea posible separar dichas informaciones.
- **Gradualidad:** Los niveles de exigencia del proceso de acreditación serán graduales y se irán adaptando desde un estado inicial en que las exigencias apuntarán a cumplir estándares suficientes que provean confianza en el sistema y compatibles con la realidad nacional, hasta el cumplimiento estricto de los estándares internacionales a medida que el desarrollo de la actividad lo requiera.
- **Privacidad:** El proceso de acreditación, requiere de información estratégica de parte de los Prestadores. Por lo anterior, la entidad acreditadora se compromete a no divulgar ni usar la información entregada por los Prestadores, más que para el proceso y fin del propio procedimiento de acreditación.



3. Requisitos de Acreditación

Los requisitos mínimos que debe cumplir un Prestador de Servicio de Repositorio de Carpetas de Despacho Electrónicas se agrupan en función de la protección de la información y el proceso de negocio como sigue:

3.1. Requerimientos Legales y Administrativos

Corresponden a todos los elementos de carácter legal y administrativos que debe presentar el postulante con lo cual formaliza su solicitud y establece el cumplimiento del marco jurídico que lo constituye como empresa y prestador de servicios.

El postulante deberá presentar:

- a) Formulario de postulación indicado en Anexo 1.
- b) Antecedentes legales y financieros indicados en Anexo 2.
- c) Antecedentes de experiencia y cartera de clientes de la empresa que se señalan en Anexo 3.
- d) Declaración simple que autorice al Servicio Nacional de Aduanas para que, en cualquier momento, pueda efectuar fiscalizaciones con el objeto de verificar el cumplimiento de las normas que regulan a las Prestadoras de Servicios de Carpetas de Despacho Electrónicas, pudiendo solicitarle información documental o efectuar visitas a las instalaciones.
- e) Designación de persona natural en calidad de contacto con el Servicio Nacional de Aduanas. Esta persona deberá estar en posesión de, a lo menos, un título técnico de nivel superior. Indicar en Anexo 1.



3.2. Requisitos de la aplicación

La solución requerida establece el desarrollo de servicios e interfaces para el uso de los Agentes de Aduanas y personal del Servicio Nacional de Aduana.

El desarrollo de software deberá estar sujeto a los siguientes requerimientos:

- a) Se deberán cumplir los requerimientos de desarrollo y estándares indicados en el documento de “Especificaciones del Modelo Operacional y Tecnológico de Carpeta de Despacho Electrónica”.
- b) Las aplicaciones deben correr sobre Browser Explorer 8 o superior y Mozilla Firefox 3.6 o superior.

El postulante a PSR deberá proporcionar los siguientes elementos para evaluar el cumplimiento de los requisitos:

- a) Flujo grama del proceso indicando aplicaciones y funcionalidades.
- b) Especificaciones de la tecnológica utilizada para implementar las aplicaciones y servicios (Software básico, software aplicativo) y modelo operacional.
- c) Descripción de la plataforma operativa.
- d) Reglas sobre recepción, envío y almacenaje de documentos a los usuarios finales.
- e) Especificaciones del proceso de desarrollo y calidad.
- f) Definiciones de XML, XLS y XSD utilizadas.
- g) Procedimiento y descripción de firma digital de documentos.
- h) Procedimiento de control y certificación de productos que pasan a producción.
- i) URL del sitio web (acceso).
- j) Acceso demo a la aplicación.
- k) Set de archivos ejemplo.
- l) Certificaciones asociadas al proceso de desarrollo y aplicaciones.

3.3. Requisitos Generales de Infraestructura

La plataforma que soporta los procesos de solicitud, consulta, intercambio, carga y almacenamiento de las carpetas electrónicas deben cumplir con los siguientes requerimientos:

3.3.1. Site

Las dependencias donde residen los servidores y se almacena la información debe contar con las siguientes características:

- a. Las instalaciones deberán contar con sistema de temperatura controlada entre 18° y 24° Celcius (climatización).
- b. La humedad del centro de proceso y almacenamiento deberá estar controlada.
- c. Control de acceso a las instalaciones, seguridad y control perimetral.
- d. Construcción antisísmica.
- e. Alejado de lugares con riesgo de naturaleza (desbordes de ríos, desmoronamientos, aluviones, maremotos, etc.) o actos vandálicos.
- f. No ubicado en subterráneos o directamente sobre estacionamientos.
- g. No haber adyacentes tuberías de gas, agua u otro tipo de elementos que pongan en riesgo las instalaciones.
- h. Sistema de detección de incendios.
- i. Elementos para extinción manual de incendios.

El postulante a PSR deberá proporcionar los siguientes elementos para evaluar el cumplimiento de los requisitos:

- i. Dirección y ubicación específica del lugar donde se encuentra el equipamiento.
- ii. Descripción de infraestructura de la construcción donde se alojan los equipos y servicios principales.
- iii. Descripción del sistema de protección perimetral del Site.
- iv. Política de control de acceso y procedimientos de registro de ingreso a la sala de servidores.
- v. Descripción, capacidad y características del sistema de detección y extinción de incendios.
- vi. Medición de las variables ambientales.
- vii. Certificaciones asociadas a la infraestructura y servicios.



viii. Certificaciones asociadas.

3.3.2. Suministro eléctrico

La plataforma deberá contar a lo menos con las siguientes características:

- a. Contener canalización separada de corrientes fuertes y débiles.
- b. Energía eléctrica no interrumpida con disponibilidad de 99,5%. Eso implica contar con:
 - i. Sistema de UPS de auto respaldo.
 - ii. Sistema de continuidad en el suministro eléctrico (grupo electrógeno), para equipos y sistema de climatización.
- c. Alimentación 220 volts +/- 5%.
- d. Frecuencia 50 HZ +/- 0.5%
- e. Tierra de Servicio.

El postulante a PSR deberá proporcionar los siguientes elementos para evaluar el cumplimiento de los requisitos:

- i. Descripción de infraestructura eléctrica del centro de cómputo.
- ii. Descripción de sistema de emergencia ante cortes y variaciones eléctricas. Identificar los componentes y sus características (incluyendo UPS y grupo electrógeno). Se debe indicar tiempo de autonomía, variación de voltaje y frecuencia.
- iii. Certificaciones asociadas a esta plataforma.

3.3.3. Plataforma de operación

La plataforma que sustenta los servicios de carga, publicación, consulta, transacción y administración de documentos y carpeta electrónica debe contar con los siguientes requerimientos:

- a. Plataforma de alta disponibilidad.
- b. Servidores con componentes redundantes.
- c. Redundancia en plataforma de servidores y equipos de comunicación.
- d. Acceso a red de comunicaciones para distintos proveedores.
- e. Servicio de soporte y mantención para todo el equipamiento involucrado.
- f. Disponibilidad de 99,5% anual.

El postulante a PSR deberá proporcionar los siguientes elementos para evaluar el cumplimiento de los requisitos:

- i. Descripción del esquema de alta disponibilidad.
- ii. Especificaciones de la plataforma de servidores y equipos de respaldo.
- iii. Porcentaje de disponibilidad de los distintos componentes de la plataforma.
- iv. Certificaciones asociadas a esta plataforma.



3.3.4. Plataforma de Almacenamiento y respaldo

En lo que respecta al proceso de almacenamiento de información, se requiere:

- a. Contar con Política y procedimientos de respaldo.
- b. Disponer política de manejo de holgura en storage transaccional.
- c. Contar con plataforma de almacenamiento redundante. Este almacenamiento redundante deberá estar físicamente dentro del territorio nacional.
- d. Procedimientos de recuperación de datos y sistemas.

El postulante a PSR deberá proporcionar los siguientes elementos para evaluar el cumplimiento de los requisitos:

- i. Descripción de plataforma de almacenamiento.
- ii. Esquema y política de almacenamiento de datos transaccionales.
- iii. Descripción de plataforma de respaldo.
- iv. Política y procedimientos de respaldo.
- v. Procedimientos de recuperación de datos y sistemas.
- vi. Contratos y SLA de plataforma de almacenamiento y respaldo contratados.
- vii. Certificaciones asociadas a esta plataforma.

3.3.5. Plataforma de Comunicaciones

La plataforma de comunicaciones deberá cumplir con:

- a. Sistema redundante de enlace.
- b. Hardware de comunicaciones en conformación redundante.
- c. Disponibilidad de 99,5%

El postulante a PSR deberá proporcionar los siguientes elementos para evaluar el cumplimiento de los requisitos:

- i. Descripción de plataforma de comunicaciones.
- ii. Porcentaje de disponibilidad sin interrupción de la plataforma de comunicaciones.
- iii. Contratos y SLA de servicios de comunicación contratados.
- iv. Certificaciones asociadas a comunicaciones.

3.3.6. Plataforma de Soporte a usuarios

Para proporcionar soporte a los usuarios se deberá cumplir con los siguientes requerimientos:

- a. Disponer de sistema de monitoreo.
- b. Contar con niveles de escalamiento, ante alarmas y eventos.
- c. Sistema de registro de solicitudes de atención.
- d. Servicio mínimo de 7x12.
- e. Contar con teléfono de contacto y casilla e-mail.

El postulante a PSR deberá proporcionar los siguientes elementos para evaluar el cumplimiento de los requisitos:

- i. Descripción del modelo de soporte a usuarios.
- ii. Descripción de los niveles de escalamiento.
- iii. Descripción del sistema de registro de atención.
- iv. Teléfonos de contacto y casilla e-mail.
- v. Horario de atención.
- vi. SLA y procedimientos de atención a usuarios.
- vii. Ubicación del lugar donde operan los servicios de soporte.
- viii. Certificaciones asociadas a soporte de usuarios.
- ix. Señalar si el servicio se encuentra externalizado.

En caso de contar con servicios de Housing o hosting, se deberá adjuntar los contratos y SLA correspondientes.

De igual forma si se posee un site secundario o contratos de housing o hosting se deberá indicar las características de estos, adjuntando los mismos antecedentes indicados en los numerales anteriores y los contratos respectivos.

Todas las descripciones deben contener un diagrama de las respectivas plataformas.

3.4. Performance de los Servicios

Los estándares de servicio mínimo son los indicados en el documento “Especificaciones del Modelo Operacional y Tecnológico de Carpeta de Despacho Electrónica”, entre otros:

- a) Tiempo máximo de interrupción del servicio (tiempo de desconexión): 2 horas continuas.
- b) Tiempo de respuesta: hasta 5 segundos en el peor caso, inferior a 2 segundos para el 95% de las transacciones.
- c) Acceso a bitácoras para registros de los últimos 5 años: hasta 5 segundos en el peor caso, inferior a 2 segundos para el 95% de las transacciones.
- d) Acceso a bitácoras para registros de carpetas disponibilizadas, aunque tengan más de 5 años: hasta 5 segundos en el peor caso, inferior a 2 segundos para el 95% de las transacciones.
- e) Frecuencia y procedimientos de respaldos: a definir por parte de entidad acreditadora para velar por el cumplimiento de tiempos de disponibilización de carpetas.
- f) Tiempo durante el cual una carpeta disponibilizada estará accesible para el Servicio Nacional de Aduanas: al menos 15 días.
- g) Ancho de banda disponible: no inferior a 5 Mbps para tráfico entre el Servicio Nacional de Aduanas y el PSR.
- h) Latencia de conexión: inferior a 200 ms.
- i) Jitter o variabilidad de la conexión: inferior a 150 ms.
- j) Pérdida de paquetes en conexión: inferior a 1%.
- k) Digitalización de documentos de origen papel: mínimo resolución de 200 ppi, 256 tonos de gris en general, 256 colores para documentos que requieren color.

El postulante a PSR deberá proporcionar los siguientes elementos:

- i. Procedimiento de digitación de documentos.
- ii. Características de calidad mínimas de digitalización (ppi, tonos, colores).
- iii. Tipo y características del equipo de digitación.
- iv. Modelo de negocio y procedimiento de digitación.

3.5. Requerimientos de Gestión TI

El postulante a PSR deberá proporcionar los siguientes elementos:

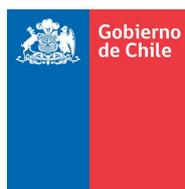
- a. Política de Seguridad.
- b. Plan de continuidad operacional.
- c. Política de Servicio al cliente.
- d. Planes de contingencia.
- e. Plan de recuperación de fallas.
- f. Procedimientos de cambios o actualizaciones en el ambiente de producción.
- g. Procedimientos de término de contrato y entrega de información a tercero (Aduana u otra entidad continuadora del servicio).
- h. Procedimiento de destrucción de documentos.
- i. Normas internas de higiene y seguridad.

3.6. Presentación de Antecedentes

Los antecedentes deberán ser presentados en el Departamento de Fiscalización de Agentes Especiales del Servicio Nacional de Aduanas.

El formato de los antecedentes podrá ser entregado en formato digital, papel o combinación de ellos.

La entrega de los antecedentes deberá contar con un índice guía de los antecedentes conforme al capítulo de requerimientos. De igual forma, los antecedentes proporcionados en formato digital deberán estar contenidos y ordenados en carpetas cuyos nombres indiquen el requerimiento respectivo.



4. Evaluación de Requisitos

Esta sección establece algunos criterios y directrices en el proceso de evaluación.

4.1. Evaluación de requisitos generales

Se generará una validación por cada una de las ramas especificadas como parte del diseño del sistema. La mejor práctica de validación de la plataforma tecnológica es basada en estándares ya conocidos (Ejm: TIA/EIA-942, ITIL, HTTP, HTTPS, CMMI, ISO 27001, ISO 9000, etc.), no obstante no se busca la certificación en estos ámbitos y solo se toman como referencia.

4.1.1. Validación de aspectos generales

Se validará el cumplimiento de los siguientes elementos:

- El PSR deberá estar constituido como persona jurídica y tener por objeto principal la creación, modificación, conservación o administración de documentos electrónicos y digitales.
- Reglas sobre prácticas de recepción, envío y almacenaje de documentos que sean objetivas y no discriminatorias, y que estén comunicadas a los usuarios de manera sencilla.
- En caso de corresponder a un proceso de revalidación de la acreditación del PSR, se deberá volver a cumplir con todos los requisitos.
- Mantención de registro de acceso público de los Agentes de Aduanas que mantienen sus carpetas de despacho electrónicas con el PSR acreditado, con constancia de los vigentes y los que hayan sido cancelados.

4.1.2. Validación de Plataforma Tecnológica.

Por convención se exigirá tener la configuración del tiempo oficial de Chile para los equipos que compongan la solución y que a lo más exista una diferencia de 0,5 segundos.

- Validar zona horaria, como por ejemplo desfase de no más de 0,5 segundos.
- Validar redundancia, como por ejemplo: redundancia en fuentes de poder, UPS.
- Validar política de respaldo. Poseer procedimiento para el respaldo periódico.
- Validar procedimientos de recuperación. Poseer procedimiento para la recuperación ante situaciones que lo ameriten.
- Validar procedimiento de resguardo de cintas. Que exista, para los casos de externalización, contratos y SLA comprometidos para cumplir cabalmente los



servicios o los procedimientos internos para los casos que no exista externalización.

La siguiente validación tiene como gran requerimiento el tiempo de disponibilidad que debe tener una bitácora para poder ser accedida por el Servicio Nacional de Aduanas, considerando además las especificaciones para bitácoras detalladas en el documento “Especificaciones Técnicas Modelo Operacional Carpeta de Despacho Electrónica”.

- Realizar anotaciones en una bitácora.
- Comprobar acceso a una bitácora.

Según el esquema entregado, la validación de la visualización de los diversos tipos de documentos que contenga una carpeta, es a través del protocolo de visualización en XHTML, donde su estándar está definido y se podrá obtener resultados esperados en las funcionalidades de visualización, no obstante también debe considerarse visualizar un documento mediante el formato PDF.

- Realizar visualización de los 3 tipos de documentos definidos.
- Normas para cumplir respecto a Data Center.
- Actividades de notificación de eventos.
- Controles de paso a Producción.
- Certificación de productos antes de pasar a Producción.
- Ambientes de Testing y Producción separados y con restricciones independientes para los usuarios que pueden acceder a cada una.
- Optimización en las decisiones relacionadas a TI y el negocio.
- Integración de las actividades TI.
- Conectividad o aseguramiento de acceso.

Con respecto a las condiciones de uptime que se espera en la plataforma, es necesario considerar las herramientas necesarias para la medición, como también establecer los alcances de respuesta fuera de servicio, mediciones de performance en los servidores. Lo anterior tiene validez si existe un contrato como por ejemplo con el ISP donde hace mención a los SLA comprometidos, donde se debe validar el tipo de conexión contratado y su uptime de conexión establecido al servicio, por otra parte si existe un proveedor de data center, de la misma forma, se debe considerar el contrato y los SLA asociados para poder garantizar el servicio otorgado.



4.1.3. Validación Tiempos de Respuesta.

En la definición de tiempos de respuestas para que los servicios no tengan un error de tiempo de espera, debe existir un tiempo máximo de respuesta en la puerta del servidor establecido en no más de 5 segundos, de lo contrario se considera como indisponibilidad. También debe existir la validación para las carpetas que no se encuentren disponibles online, pero debe haber previa estandarización para establecer tiempos de respuesta. Esto debe contrastar con el contrato que se posea para los tiempos de desconexión existentes tanto para la plataforma de equipos de procesamiento como los equipos de comunicaciones y conexiones de acceso a los datos.

- Realizar distintas acciones y medir tiempos de respuestas.
- Realizar procedimiento donde no exista carpeta creada para determinar validación de existencia.

4.2. Evaluación de requisitos técnicos básicos

La evaluación corresponde a poder acreditar los servicios de terceros que estén involucrados con la plataforma tecnológica y operacional. Esto debe contemplar la acreditación de los SLA's comprometidos por estos para poder cumplir a cabalidad los servicios de repositorio de carpetas electrónicas las que serán solicitadas por el Servicio Nacional de Aduanas, como por ejemplo se tendrán que evaluar:

- Contratos de terceros asociados a la plataforma tecnológica.
- SLA's comprometidos encontrados.

4.3. Evaluación de requisitos de Seguridad

Esta evaluación apunta a poder determinar que los servicios de seguridad, sean estos planes de recuperación de desastres, valorización de riesgos y amenazas, implementación de medidas de seguridad, asegurar áreas restringidas, puedan dar fe y cumplimiento a los servicios que dispone el PSR para mantener un servicio ante amenazas físicas a la infraestructura, resumiendo se debe evaluar:

- Plan de continuidad del negocio.
- Análisis de riesgos y amenazas.
- Procedimientos de medidas de seguridad.
- Procedimiento de áreas restringidas.
- Condiciones ambientales acorde.

4.4. Evaluación de requisitos tecnológicos

Se podrá realizar una validación al modelo operacional realizando un ciclo completo de las funcionalidades que realiza el sistema, por tanto, esto deberá cumplir un listado de acciones que se detallan a continuación:

- Ingresar una solicitud de acceso a carpeta de despacho electrónica.
- Comprobar su correcta creación.
- Comprobar su recepción.
- Revisar estado de carpeta.
- Comprobar su correcta respuesta.
- Comprobar la recepción de respuesta al emisor inicial de la solicitud.
- Realizar proceso de acceso a la carpeta solicitada.
- Comprobar acceso a carpeta solicitada.
- Realizar cierre de carpeta.
- Realizar acceso a bitácora.

4.4.1. Validación Proceso de Repositorio de Documentos.

Según los requerimientos establecidos por el Servicio Nacional de Aduanas, el repositorio se debe establecer mediante esquemas XML definidos con anterioridad, por lo cual esta validación sobre este aspecto, se rige obligatoriamente por las estructuras propuestas y necesarias para realizar la transferencia de datos sin problemas. Además se deben considerar los tipos de documentos que podrían ser transferidos entre los prestadores de servicio y que pueden definirse en común acuerdo, por tanto esta validación queda fuera del alcance, sin perjuicio que se deberá considerar en la fase correspondiente. Para aquellos sistemas que utilicen accesos vía web (HTTP y HTML o XHTML), se validará además el nivel de cumplimiento de los estándares definidos por parte de la W3C.

Para esto se debe comprobar las siguientes acciones:

- Realizar creación de carpeta.
- Agregar un conjunto de documentos.
- Exportar la carpeta en formato XML definido, el cual será validado por la entidad Acreditadora.
- Realizar cierre de carpeta
- Exportar la carpeta en formato XML definido, el cual será validado por la



entidad Acreditadora, así como la firma de la carpeta.

- Realizar modificación de documentos en la carpeta
- Exportar la carpeta en formato XML definido, el cual será validado por la entidad Acreditadora, así como las firmas de la carpeta.
- Comprobar acceso a carpetas.
- Comprobar acceso a documentos de la carpeta.

Las acciones anteriores se podrán validar tomando en consideración dos procesos que deben ser implementados para garantizar, como se dijo anteriormente, la validación del repositorio de carpetas y documentos. Los procesos son:

1.- Proceso para agregar a carpeta documentos escaneados

En este proceso se consideran a lo menos 2 métodos:

Método 1: Donde este método es genérico para agregar documentos a una carpeta mediante un procedimiento establecido y con una persona específica para realizar esta labor.

Método 2: Donde queda estipulado que en caso de situaciones de poder agregar en instancias extremas, el agente deberá realizar el escaneo de documentos que sean necesario agregar a la carpeta.

2.- Proceso de disponibilización.

Manual: Proceso donde están involucradas las personas o usuarios del sistema para dejar disponible carpetas con sus documentos pertinentes para su utilización.

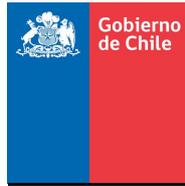
Automático: Proceso donde no existe involucramiento humano para la disponibilidad de la carpeta donde debe considerarse proceso manual para los casos donde se necesite dejar disponible la carpeta para situaciones de emergencia.

4.4.2. Validación de Disponibilidad.

Sobre la disponibilidad de los documentos solicitados para la fiscalización, se deben cumplir con los aspectos considerados en el documento "Especificaciones Técnicas Modelo Operacional Carpeta de Despacho Electrónica".

Además, esta disponibilidad estará normada por los estados que se han estipulado para las solicitudes de carpetas y también por los estados de estas últimas, quedando sujetas a sus acciones posteriores por los actores involucrados.

- Comprobar redundancia de energía.



-
- Comprobar canalización única de cableado, tanto de poder como de data.
 - Comprobar tiempo máximo de indisponibilidad anual de 28,8 horas.

BORRADOR



5. Anexos

5.1. ANEXO 1: Formulario de Postulación a PSR.

	<u>FORMULARIO DE POSTULACIÓN PARA ACREDITACIÓN DE SERVICIOS DE CARPETA ELECTRONICA</u>	
Empresa		
Nombre:		RUT:
Dirección:		
Giro:		
Representante Legal		
Nombre: Nombres / Apellido Paterno / Apellido Materno		RUT:
Dirección:		
Teléfono Fijo:	Teléfono móvil:	e-mail:
Contacto Administrativo		
Nombre: Nombres / Apellido Paterno / Apellido Materno		RUT:
Cargo y Título profesional:		
Dirección:		
Teléfono Fijo:	Teléfono móvil:	e-mail:
Contacto Técnico		
Nombre: Nombres / Apellido Paterno / Apellido Materno		RUT:
Cargo y Título profesional:		
Dirección:		
Teléfono Fijo:	Teléfono móvil:	e-mail:
Dirección de Site / Laboratorios / Servicios:		
Dirección de Site / Laboratorios / Servicios:		
Firma Representante:		
Solicita : Nombre/ Firmas / timbres / Fecha		Recepción: Firmas / timbres / Fecha

5.2. ANEXO 2: Antecedentes Legales y Financieros.

La empresa postulante deberá entregar los antecedentes legales y financieros que se indican en este anexo. La entrega física de los documentos dependerá de si la empresa se encuentra inscrita o no como proveedor en ChileProveedores y si es persona natural o Jurídica.

5.2.1. Oferentes no inscritos en el Registro de ChileProveedores

Deberán entregar la totalidad de los antecedentes solicitados en soporte de papel.

5.2.2. Personas naturales

REQUISITOS/ANTECEDENTES	PROVEEDOR INSCRITO EN CHILEPROVEEDORES	PROVEEDOR NO INSCRITO
Fotocopia legalizada ante Notario de cédula de identidad	No requiere presentar.	Entregar en soporte papel.
Fotocopia legalizada ante Notario de la patente comercial al día	Acreditar en Chile Proveedores o entregar en soporte papel.	Entregar en soporte papel.
Certificado de deuda vigente emitido por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras	Acreditar en Chile Proveedores o entregar en soporte papel.	Entregar en soporte papel.
Los dos últimos estados financieros, es decir, Balance Clasificado, Estado de Resultados, Estado de Flujo Efectivo y Notas Explicativas a los Estados Financieros.	Acreditar en Chile Proveedores o entregar en soporte de papel.	Entregar en soporte papel.
Copia de las tres últimas declaraciones de impuesto a la renta, correspondientes a los tres últimos períodos tributarios.	Acreditar en Chile Proveedores o entregar en soporte papel.	Entregar en soporte papel.
Certificado de Boletín de Informes Comerciales emitido por la Cámara de Comercio	No requiere presentar.	Entregar en soporte papel.
Declaración jurada ante Notario acreditando no haber sido condenado por prácticas antisindicales o infracción a los derechos fundamentales del trabajador, dentro de los anteriores dos años a la presentación de la oferta.	Acreditar en Chile Proveedores o entregar en soporte papel.	Entregar en soporte papel
Declaración jurada ante Notario acreditando que no se encuentra inhabilitada para contratar con la Administración del Estado en los términos establecidos en el inciso sexto del artículo 4 de la ley N° 19.886.	Acreditar en Chile Proveedores o entregar en soporte papel.	Entregar en soporte papel

5.2.3. Personas jurídicas

REQUISITOS/ANTECEDENTES	PROVEEDOR INSCRITO EN CHILEPROVEEDORES	PROVEEDOR NO INSCRITO
Fotocopia legalizada ante notario del Rut de la Empresa.	No requiere presentar.	Entregar en soporte papel.
Fotocopia legalizada ante notario de cédula de identidad del representante legal.	Acreditar en Chile Proveedores o entregar en soporte papel.	Entregar en soporte papel.
Certificado de vigencia de la sociedad, extendido con no más de 30 días de anticipación a la fecha límite de entrega de las ofertas, y en el caso de las sociedades anónimas, certificado de vigencia de los representantes legales, extendido con la misma anticipación.	Acreditar en Chile Proveedores o entregar en soporte papel.	Entregar en soporte papel.
Fotocopia legalizada ante notario de la patente comercial al día.	Acreditar en Chile Proveedores o entregar en soporte papel.	Entregar en soporte papel.
Copia de la escritura, acta de Directorio u otro instrumento en el que conste el nombre del (los) representante(s) legal(es) de la sociedad y las facultades de que están investidos actualmente para representarla y obligarla.	Acreditar en Chile Proveedores o entregar en soporte papel.	Entregar en soporte papel.
Certificado de deuda vigente emitido por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras	Acreditar en Chile Proveedores o entregar en soporte papel.	Entregar en soporte papel.
Los dos últimos estados financieros, es decir, Balance Clasificado, Estado de Resultados, Estado de Flujo Efectivo y Notas Explicativas a los Estados Financieros. En el caso de las sociedades anónimas abiertas, estos Estados deben estar auditados por una firma de auditores externos.	Acreditar en Chile Proveedores o entregar en soporte de papel.	Entregar en soporte papel.
Copia de las tres últimas declaraciones de impuesto a la renta, correspondientes a los último tres períodos tributarios.	Acreditar en Chile Proveedores o entregar en soporte papel.	Entregar en soporte papel.
Certificado de Boletín de Informes Comerciales emitido por la Cámara de Comercio.	No requiere presentar.	Entregar en soporte papel.
Declaración jurada ante Notario acreditando no haber sido condenado por prácticas antisindicales o infracción a los derechos fundamentales del trabajador, dentro de los anteriores dos años a la presentación de la oferta.	Acreditar en Chile Proveedores o entregar en soporte papel.	Entregar en soporte papel.
Declaración jurada ante notario acreditando que no se encuentra inhabilitada para contratar con la Administración del Estado en los términos establecidos en el inciso sexto del artículo 4 de la ley N° 19.886.	Acreditar en Chile Proveedores o entregar en soporte papel.	Entregar en soporte papel.



5.3. ANEXO 3: Antecedentes de experiencia de la empresa.

El postulante deberá proporcionar antecedentes sobre su experiencia en proyectos de la naturaleza y envergadura comparables al objeto de este proyecto (creación, digitalización, modificación, conservación, consultas, etc. de documentos).

La postulación debe incluir la lista de clientes vigentes y antiguos con un máximo de 3 años de antigüedad según el siguiente formulario:

Experiencia de la Empresa		
Factores	Unidad	Cantidad
Experiencia en el área	Años	
Convenios o trabajo asociados a habilitación de servicio de desarrollo o almacenamiento de documentos electrónicos.	Numero	

Cartera de Clientes			
Nombre Cliente	Servicio		Fecha inicio y Término
Nombre Contacto	Fono contacto	e-mail contacto	Monto MUS\$
Nombre Cliente	Servicio		Fecha inicio y Término
Nombre Contacto	Fono contacto	e-mail contacto	Monto MUS\$
Nombre Cliente	Servicio		Fecha inicio y Término
Nombre Contacto	Fono contacto	e-mail contacto	Monto MUS\$
Nombre Cliente	Servicio		Fecha inicio y Término
Nombre Contacto	Fono contacto	e-mail contacto	Monto MUS\$

(Incorpore las filas que requiera).