



PODER EJECUTIVO
MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

RESOLUCIÓN MITIC N° 183.-

POR LA CUAL SE APRUEBA LA ACTUALIZACIÓN DE LAS MODALIDADES DE IMPLEMENTACIÓN DEL “SISTEMA DE GESTIÓN DE EXPEDIENTES ELECTRÓNICOS – DIGITALIA” PROVEÍDO POR EL MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (MITIC).-----

- 1 -

Asunción, abril de 2025

VISTO: *La necesidad de actualizar las modalidades de implementación del Sistema de Gestión de Expedientes Electrónicos – Digitalia, desarrollado por el Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicación, a fin de incorporar la modalidad On Premise además de la ya establecida modalidad SaaS, así como aprobar el modelo de Acuerdo de Suscripción a los Términos y Condiciones de Uso en ambas modalidades, el modelo de Convenio Específico aplicable a los Organismos y Entidades del Estado (OEE) que no forman parte del Poder Ejecutivo, y el Acuerdo de Confidencialidad para administradores designados del Sistema; el Expediente Digitalia N° 2025-12021001-000698; y,-----*

CONSIDERANDO: *Que, la Ley N° 6207/2018 “QUE CREA EL MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN Y ESTABLECE SU CARTA ORGÁNICA”, en su Artículo 8°, dispone: “el Ministro es la máxima autoridad institucional. En tal carácter es el responsable de la dirección y de la gestión especializada, técnica, financiera y administrativa de la Entidad, en el ámbito de sus atribuciones legales, asimismo, ejerce la representación legal del Ministerio”.-----*

Que la Ley N° 6562/20 “De la reducción de la utilización del papel en la gestión pública y su reemplazo por el formato digital”, tiene por objetivo reducir el uso de papel en cualquier gestión pública y reemplazarlo por el formato digital, que deberá quedar registrado, tramitado o gestionado en línea.-----

Que el Decreto N° 4845/21 «POR EL CUAL SE REGLAMENTA LA LEY N° 6562 “DE LA REDUCCIÓN DE LA UTILIZACIÓN DEL PAPEL EN LA GESTIÓN PÚBLICA Y SU REEMPLAZO POR EL FORMATO DIGITAL”», en el Artículo 1° expresa: «El presente decreto tiene por objeto reglamentar la Ley N° 6562 del 24 de junio de 2020 “De la reducción de la utilización del papel en la gestión pública y su reemplazo por el formato digital” la cual establece la obligatoriedad de utilización del servicio Gestión de Documentos en línea (GDL) para todo el Estado, con el fin de reemplazar la utilización del papel en cualquier gestión pública, por el formato digital, estableciendo las pautas y procedimientos para su ejecución».-----

Que el Artículo 2° del referido decreto establece que: “Las disposiciones del presente decreto son de aplicación obligatoria para todos los sujetos alcanzados por el artículo 1° de la ley”. Asimismo, el Artículo 9° del mismo cuerpo normativo, dispone sobre la adaptación de procesos y normativas para la utilización de documentos digitales, que: “los organismos públicos comprendidos en el Artículo 2° adaptarán los procesos y normativas internas que impidan el reemplazo de los documentos físicos en formatos papel, haciéndolos consistentes con la Ley N° 6562/2020, la Ley N° 4017/2010 y sus modificatorias y el presente decreto. El MITIC es el encargado de facilitar mecanismos tecnológicos, de ser requeridos por los organismos especializados en la materia de auditoría y control de cuentas para el cumplimiento de esta disposición”.-----

Que la Ley N° 6715/2021 “De Procedimientos Administrativos” tiene por objeto, según el Artículo 1° inciso c): “posibilitar la sustanciación de trámites y actuaciones administrativas por medios electrónicos”.-----

Que el mismo cuerpo legal, en su Artículo 85, dice: “Los trámites y actuaciones que conforman los procedimientos administrativos previstos en la presente Ley, así como los actos y medidas administrativas que en virtud de la misma se dicten o dispongan, podrán



PODER EJECUTIVO
MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

RESOLUCIÓN MITIC N° 183.-

POR LA CUAL SE APRUEBA LA ACTUALIZACIÓN DE LAS MODALIDADES DE IMPLEMENTACIÓN DEL “SISTEMA DE GESTIÓN DE EXPEDIENTES ELECTRÓNICOS – DIGITALIA” PROVEÍDO POR EL MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (MITIC).-----

- 2 -

realizarse por medios electrónicos. Su validez jurídica y su valor probatorio serán idénticos a los de las actuaciones administrativas que se tramiten por medios convencionales”.-----

Que la Ley N° 6822/21 “De los Servicios de Confianza para las transacciones electrónicas, del Documento electrónico y de los Documentos transmisibles electrónicos” en el Artículo 75 dispone: “1. En todo proceso privado, judicial y administrativo podrá utilizarse el expediente electrónico con idéntica validez jurídica y valor probatorio que el expediente convencional. 2. En la tramitación del expediente electrónico podrá utilizarse documento electrónico, firma electrónica, sistemas de información electrónica, domicilio electrónico, siendo esta enumeración meramente enunciativa más no limitativa. 3. El expediente electrónico podrá ser mixto, compuesto por documentos de archivo electrónicos y tradicionales, relacionados entre sí, y conservados en parte en soporte electrónico y en parte como expediente tradicional”.--

Que, la Contraloría General de la República por Resolución CGR N° 605/2022 “POR LA CUAL SE ESTABLECE LA GUÍA BÁSICA DE DOCUMENTOS DE RENDICIÓN DE CUENTAS QUE SUSTENTA LA EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA DE INGRESOS Y GASTOS DE LAS ENTIDADES SUJETAS AL CONTROL DE LA CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA”, en el Artículo 2° determina que se exige en formato electrónico la documentación respaldatoria de la ejecución presupuestaria de ingresos y gastos de las entidades sujetas al control de la Contraloría General de la República.--

Que por Resolución MITIC N° 967/2025, se dispone la implementación del “Sistema de Gestión de Expedientes Electrónicos – Digitalia”, desarrollado por el Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicación, bajo la modalidad SaaS en las instituciones del ámbito del Poder Ejecutivo.-----

Que la Resolución de MITIC N° 673/2023 “POR LA CUAL SE APRUEBAN LOS LINEAMIENTOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA FIRMA ELECTRÓNICA EN EL ÁMBITO DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA”, en el Artículo 1°, expresa: “Disponer la implementación de la Firma Electrónica para los funcionarios que prestan servicios en el Ámbito de la Administración Pública del Paraguay, conforme a las disposiciones establecidas por la Autoridad de Certificación (AC MITIC) como Prestador No Cualificado de Servicios de Confianza, de conformidad a lo expuesto en el exordio de la presente resolución”.-----

Que, por Resolución MITIC N° 132/2025, fueron modificados los artículos 4° y 8° de la Resolución MITIC N° 673/2023 “POR LA CUAL SE APRUEBAN LOS LINEAMIENTOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA FIRMA ELECTRÓNICA EN EL ÁMBITO DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA” y se aprueba la Guía de Buenas Prácticas para la Correcta Implementación de la Firma Electrónica del Servidor Público.-----

Que, por actuación de fecha 13 de febrero de 2025, en el Expediente de referencia, la Dirección de Servicios en Línea solicitó a la Dirección General de Asesoría Jurídica la emisión del dictamen correspondiente para la posterior aprobación, vía resolución ministerial, de la actualización de las modalidades de implementación del “Sistema de Gestión de Expedientes Electrónicos – Digitalia”, desarrollado por el Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicación, así como del modelo de Acuerdo de Suscripción a los Términos y Condiciones de Uso y del modelo de Convenio Específico



PODER EJECUTIVO
MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

RESOLUCIÓN MITIC N° 183.-

POR LA CUAL SE APRUEBA LA ACTUALIZACIÓN DE LAS MODALIDADES DE IMPLEMENTACIÓN DEL “SISTEMA DE GESTIÓN DE EXPEDIENTES ELECTRÓNICOS – DIGITALIA” PROVEÍDO POR EL MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (MITIC).-----

- 3 -

aplicable a los Organismos y Entidades del Estado (OEE) que no forman parte del Poder Ejecutivo y que deseen implementar el referido sistema.-----
Que por Dictamen DGAJ N° 33, de fecha 26 de marzo de 2025, la Dirección General de Asesoría Jurídica, se ha expedido favorablemente respecto a la aprobación de la actualización de las modalidades de implementación del “Sistema de Gestión de Expedientes Electrónicos – Digitalia”, desarrollado por el Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicación, así como del modelo de Acuerdo de Suscripción a los Términos y Condiciones de Uso y del modelo de Convenio Específico aplicable a los Organismos y Entidades del Estado (OEE) que no forman parte del Poder Ejecutivo y que deseen implementar el referido sistema y el Acuerdo de Confidencialidad para los administradores designados del SGEE DIGITALIA.-----

POR TANTO: *en ejercicio de sus atribuciones legales,*-----

EL MINISTRO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN,

R E S U E L V E:

- Artículo 1°.-** *Disponer la implementación del “Sistema de Gestión de Expedientes Electrónicos – Digitalia” bajo las modalidades SaaS, On Premise, o cualquier otra modalidad de implementación que en el futuro establezca el Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicación (MITIC), en las instituciones del ámbito del Poder Ejecutivo que lo soliciten a través del portal <https://servicios.mitic.gov.py> y suscriban el correspondiente Acuerdo de Términos y Condiciones de Uso del Sistema, conforme a lo dispuesto en los artículos 3° y 4° de la presente Resolución, en coordinación con esta Cartera de Estado.*-----
- Artículo 2°.-** *Aprobar el “Acuerdo de Suscripción a los Términos y Condiciones de Uso del Sistema de Gestión de Expedientes Electrónicos – SGEE Digitalia bajo la modalidad SaaS”, que como Anexo I forma parte integrante de la presente Resolución.*-----
- Artículo 3°.-** *Aprobar el “Acuerdo de Suscripción a los Términos y Condiciones de Uso del Sistema de Gestión de Expedientes Electrónicos – SGEE Digitalia - modalidad On Premise”, que como Anexo II forma parte integrante de la presente Resolución.*-----
- Artículo 4°.-** *Aprobar el modelo de Convenio Específico entre el MITIC y el Organismo y Entidad del Estado (OEE) que no forma parte del Poder Ejecutivo, que desee implementar el Sistema de Gestión de Expedientes Electrónicos “Digitalia”, en ambas modalidades, que como Anexo III, forma parte integrante de la presente Resolución.*-----
- Artículo 5°.-** *Establecer que la Dirección General de Gobierno Electrónico será el área encargada de definir la modalidad de implementación del sistema Digitalia en cada institución del Estado que lo solicite, conforme a un análisis técnico que contemple las particularidades y capacidades propias de la institución.*

A tales efectos, el MITIC realizará una evaluación integral considerando, entre otros, los siguientes factores:

- 1. Número de personal TIC: Se evaluará la cantidad de profesionales en Tecnologías de la Información y Comunicación disponibles en la institución para la administración, operación y mantenimiento del sistema Digitalia.*



PODER EJECUTIVO
MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

RESOLUCIÓN MITIC N° 183.-

POR LA CUAL SE APRUEBA LA ACTUALIZACIÓN DE LAS MODALIDADES DE IMPLEMENTACIÓN DEL “SISTEMA DE GESTIÓN DE EXPEDIENTES ELECTRÓNICOS – DIGITALIA” PROVEÍDO POR EL MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (MITIC).-----

- 4 -

- 2. *Infraestructura tecnológica:* Se analizarán los recursos físicos y tecnológicos con los que cuenta la institución, incluyendo servidores, equipamientos de red, y conectividad, a fin de determinar su grado de preparación para una instalación local.
- 3. *Capacidad técnica del OEE:* Se examinará la competencia técnica del equipo institucional para operar el sistema con autonomía, sin depender de forma permanente del soporte externo proporcionado por MITIC.
- 4. *Número de usuarios del sistema:* Se tomará en cuenta la cantidad de personas que utilizarán el sistema dentro de la institución, para asegurar que la solución implementada soporte adecuadamente la demanda operativa
- 5. *Número de expedientes gestionados:* Se valorará el volumen estimado de documentos y registros que serán administrados en Digitalia, en función del impacto que estos puedan generar en el rendimiento, capacidad de almacenamiento y escalabilidad de la solución tecnológica.

Con base en el análisis de estos criterios, el MITIC determinará la modalidad de implementación más adecuada, pudiendo optar por:

- a) **On Premise:** *Instalación y gestión local del sistema Digitalia en los servidores de la institución solicitante, en caso de que cuente con la infraestructura y capacidad técnica suficientes para asumir dicha modalidad.*
- b) **SaaS (Software como Servicio):** *Implementación del sistema mediante infraestructura en la nube, gestionada por MITIC u otro proveedor autorizado, cuando las condiciones de la institución así lo requieran o resulten más convenientes en términos de eficiencia y sostenibilidad.*

Artículo 6°.- *Aprobar el “Acuerdo de Confidencialidad para Administradores Designados del Sistema SGEE-Digitalia”, que como Anexo IV forma parte integrante de la presente Resolución.*-----

Artículo 7°.- *Abrogar la Resolución MITIC N° 967/2024, “POR LA CUAL SE ESTABLECE Y APRUEBA EL SERVICIO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE EXPEDIENTES ELECTRÓNICOS – DIGITALIA, EN LA MODALIDAD SAAS, PROVISTO POR EL MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (MITIC)”.*-----

Artículo 8°.- *La presente Resolución tendrá vigencia a partir de la fecha de su firma por parte de la máxima autoridad de la institución.*-----

Artículo 9°.- *La presente Resolución será refrendada por la Secretaria General de la institución.*-----

Artículo 10.- *Comunicar a quienes corresponda, y cumplido, archivar.* -----

Secretaria General

Ministro

Anexo I



PARAGUÁI
TEMBIPORU
MARANDU HA
IÑEMOASÁIRÁ
MOTENONDEHA

ACUERDO DE SUSCRIPCIÓN A LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE EXPEDIENTES ELECTRÓNICOS - SGEE DIGITALIA – MODALIDAD SAAS

Abril 2025

Asunción – Paraguay

Contenido

1. PROPÓSITO Y NATURALEZA DEL ACUERDO DE SUSCRIPCIÓN A LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO	3
2. DEFINICIONES	3
3. ALCANCE DEL SERVICIO	6
3.1. Servicio Proporcionado	6
3.2. Descripción del Servicio	6
a. Alojamiento en Infraestructura de Datacenter de Alta Disponibilidad	6
b. Servicios de Autogestión	6
c. Capacitación	7
d. Seguridad	7
e. Soporte Técnico	7
• NIVEL 1:	7
• NIVEL 2:	7
4. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS PARTES	8
4.1. MITIC:	8
4.2. OEE:	9
5. LÍMITE DE RESPONSABILIDADES DEL MITIC	10
6. ACEPTACIÓN DEL ACUERDO DE TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO	11
7. DURACIÓN, SUSPENSIÓN Y CANCELACIÓN DEL SERVICIO	11
8. CONFIDENCIALIDAD	12
9. ANÁLISIS DEL SERVICIO	12
10. FIRMAS	13

1. PROPÓSITO Y NATURALEZA DEL ACUERDO DE SUSCRIPCIÓN A LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO .

El presente Acuerdo de Suscripción a los Términos y Condiciones de Uso establece los términos y condiciones para la utilización del Sistema de Gestión de Expedientes Electrónicos (SGEE-DIGITALIA), el cual es puesto a disposición de los Organismos y Entidades del Estado (OEE) que opten por implementar dicho sistema bajo la modalidad SaaS (Software como Servicio).

El SGEE-DIGITALIA es una herramienta desarrollada por el Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicación (MITIC), que permite a los OEE gestionar la tramitación interna de manera electrónica, reduciendo o eliminando el uso de documentos en formato físico mediante la implementación de firma electrónica y firma electrónica cualificada (Token), conforme a la normativa vigente.

El uso del SGEE-DIGITALIA será gratuito y está destinado exclusivamente a beneficiar a la ciudadanía y a la Administración Pública de la República del Paraguay, en el marco de la modernización y digitalización de la gestión pública.

El presente Acuerdo tiene la naturaleza jurídica de un contrato de adhesión, cuyas cláusulas han sido establecidas unilateralmente por el MITIC, sin posibilidad de negociación o modificación sustancial por parte de los OEE al momento de su celebración, debiendo los mismos adherirse a los términos establecidos para su uso.

2. DEFINICIONES

Contenido de Terceros	Comprende textos, archivos, imágenes, gráficos, ilustraciones, información, datos, audio, video, fotografías y demás contenidos y materiales, en cualquier formato, obtenidos o derivados de fuentes de terceros ajenas y que se ponen a su disposición a través, dentro, o en conjunto con el uso que el OEE haga de los Servicios en la Nube.
Duración de Servicios	Se refiere al período de tiempo de duración de los servicios, definido en el ítem 7 del presente Acuerdo de Términos y Condiciones de Uso.
Certificado de Firma Electrónica	Una declaración electrónica que vincula los datos de validación de una firma con una persona física y confirma, al menos, el nombre o el seudónimo de esa persona.
Firma electrónica	Los datos en formato electrónico anexos a otros datos electrónicos o asociados de manera lógica con ellos que utiliza el firmante para firmar.
Firma electrónica cualificada (token)	Firma creada mediante un dispositivo cualificado de creación de firmas electrónicas basado en un certificado de firma electrónica, vinculada al firmante de manera única, con un alto nivel de confianza que permita la detección de cualquier modificación ulterior.

Nube	(Cloud Computing): es un modelo virtual de prestación de servicios de negocios y tecnología a través de internet. El modelo permite compartir, optimizando los recursos. Sus usuarios pueden acceder a un catálogo de servicios estandarizados y responder con ellos a las necesidades de su negocio de forma flexible.
Nube-PY	Se refiere al servicio proveído por el MITIC para brindar un conjunto de soluciones de cómputo, almacenamiento y redes a los Organismos y Entidades del Estado.
OEE	Se refiere al Organismo o Entidad del Estado Paraguayo que suscribe el presente Acuerdo de Términos y Condiciones de Uso.
SaaS	(por sus siglas en inglés): “Software como Servicio”, es un modelo de distribución de software en el que las aplicaciones se alojan en la nube y los usuarios acceden a ellas a través de internet. Con actualizaciones y mantenimiento gestionados por el proveedor.
SGEE	El Sistema de Gestión de Expedientes electrónicos es una herramienta que permite gestionar la tramitación interna de manera electrónica, eliminando y/o disminuyendo el uso de papel mediante la implementación de la firma electrónica.
SII	El Sistema de Intercambio de Información (SII) es la plataforma de interoperabilidad del Estado Paraguayo, que busca optimizar el servicio público y el acceso a las fuentes y datos públicos, mejorando la experiencia de la sociedad en su interacción con la Administración Pública.
Usuarios	Se refiere a los usuarios finales, que pueden ser funcionarios o servidores públicos, según corresponda, autorizados por el Organismo y Entidad del Estado (OEE) o en su nombre para utilizar los servicios proporcionados por el MITIC, de acuerdo con lo establecido en este Acuerdo de Términos y Condiciones de Uso.
Identidad Electrónica	La identidad electrónica es un sistema de identificación desarrollado por el MITIC mediante la validación de datos del ciudadano a través del Sistema de Intercambio de Información. Constituye una identificación electrónica única para la realización de trámites, obtención de servicios y documentos que el Estado y otros sectores ofrecen en forma digital. También es utilizada por los funcionarios públicos para el inicio de sesión en los diversos sistemas internos de los OEE. La identidad electrónica es de carácter personal e intransferible, se compone de un usuario, que es el número de cédula de identidad, y una contraseña creada por el propio ciudadano, siguiendo estándares de seguridad.
WAF (Firewall de Aplicaciones Web)	Protege contra ataques como inyección SQL, scripting cruzado (XSS) y denegación de servicio (DoS).

Backup

Es una réplica o duplicado de datos o información almacenada en un dispositivo o sistema, con el propósito de proteger la información ante posibles pérdidas, fallos, o daños.

Soporte Nivel 1

Es el soporte brindado por la mesa de ayuda del OEE, que estará a cargo de atender consultas y solucionar problemas básicos que los usuarios puedan tener al utilizar el sistema y en caso de no poder resolverlas con los manuales, deberán escalarlas al Soporte Nivel 2.

Soporte Nivel 2

Es el soporte que, luego de no poder establecer una solución con los manuales de administrador del sistema, puede tener relación a la implementación en sí, como inconvenientes en la infraestructura, instalación y configuración de la misma, brindando un apoyo técnico más especializado y no de atención directa a los usuarios. Resuelve y planifica tareas de optimización del sistema y backup.

Acuerdo de Adhesión¹

Es aquel contrato cuyas cláusulas son establecidas unilateralmente por el proveedor de bienes o servicios, sin que el OEE tenga la posibilidad de discutir, alterar o modificar de manera sustancial su contenido al momento de celebrarlo.

Caso Fortuito en el Marco del Servicio SGEE-DIGITALIA

El caso fortuito se refiere a aquellos eventos o situaciones imprevistas e inevitables, de origen natural, que impiden de manera absoluta la continuidad o prestación del servicio SGEE-DIGITALIA por parte del MITIC. Estos hechos incluyen fenómenos naturales como terremotos, inundaciones, tormentas eléctricas, u otros desastres naturales que no pudieron preverse razonablemente ni evitarse, y que ocasionan la interrupción del servicio sin responsabilidad atribuible a las partes. La ocurrencia de estos eventos exime al MITIC de cualquier responsabilidad por el incumplimiento de las obligaciones derivadas de este Acuerdo de Términos y Condiciones de Uso, en tanto no sean imputables a negligencia o falta de previsión por parte del prestador del servicio.

Fuerza Mayor en el Marco del Servicio SGEE-DIGITALIA

La fuerza mayor comprende aquellos eventos de origen humano que, aunque imprevisibles o inevitables, impiden el cumplimiento de las obligaciones derivadas del servicio SGEE-DIGITALIA. Esto incluye, entre otros, conflictos armados, actos de terrorismo, huelgas generales, medidas gubernamentales, sanciones u otros actos de autoridad que imposibiliten de forma absoluta la prestación continua del servicio. La fuerza mayor exime al MITIC de responsabilidad frente al OEE por la suspensión o interrupción del servicio derivada de estos eventos, siempre y cuando dichos hechos

¹ Ley 6366/2019 “Que modifica la Ley 1334/98 “ De Defensa del Consumidor y del Usuario” y establece mayor claridad y transparencia en la información sobre operaciones de crédito” Artículo 1°.- Modificanse los Artículos 4°, 6°,10,15 y 29 de la Ley N° 1334/98 “ De Defensa del Consumidor y del Usuario”, que quedan redactados de la siguiente manera; “ Art. 4° , h) **CONTRATO DE ADHESIÓN:** es aquél cuyas cláusulas han sido establecidas unilateralmente por el proveedor de bienes o servicios, sin que el consumidor, para celebrarlo, pueda discutir, alterar o modificar substancialmente su contenido.l

no sean atribuibles al MITIC ni resulten de su negligencia o mala gestión.

3. ALCANCE DEL SERVICIO

3.1. Servicio Proporcionado

El SGEE- DIGITALIA, se ofrece como Software de servicio “SaaS”, gratuito para el ámbito del sector público, para beneficio exclusivo de los ciudadanos y de la Administración Pública de la República del Paraguay.

SGEE - Digitalia tiene como objetivo principal optimizar la gestión de los recursos públicos mediante la digitalización de procesos administrativos, mejorando la calidad y eficiencia de los servicios prestados por las entidades públicas. A través de la implementación de firma electrónica y firma electrónica cualificada (Token), el sistema permite la reducción o eliminación del uso de papel en los trámites internos, facilitando la automatización, el control y el seguimiento de los expedientes de forma segura y ágil.

3.2. Descripción del Servicio

El Sistema de Gestión de Expedientes Electrónicos - SGEE-DIGITALIA cubre los siguientes servicios, diseñados para optimizar el manejo de expedientes electrónicos en los Organismos y Entidades del Estado (OEE):

a. Alojamiento en Infraestructura de Datacenter de Alta Disponibilidad

- **Infraestructura de servidores:** Se proporcionará acceso a servidores de alto rendimiento, con capacidad redundante para garantizar la continuidad del servicio y la disponibilidad de recursos de cómputo y almacenamiento.
- **Infraestructura de redes:** Se ofrece una red con capacidad de 10GB y alta disponibilidad, conectada a la Red Metropolitana e Internet de alta velocidad, asegurando la fluidez y seguridad de las operaciones del OEE.

b. Servicios de Autogestión.

El MITIC asignará credenciales con rol administrativo al OEE, que permitirán la gestión integral del espacio de trabajo institucional. Esto incluye la configuración del organigrama institucional, la creación y administración de usuarios, y la asignación de permisos dentro del sistema, de forma que cada OEE pueda gestionar de manera autónoma su operación dentro del SGEE-DIGITALIA.

c. Capacitación

Capacitación al personal asignado por el OEE, para la administración del espacio de trabajo de la institución (OEE correspondiente) como administrador.

Se diseñará y gestionará un Plan de Trabajo, que incluirá lo siguiente:

- Un Plan de Implementación del sistema.
- Estrategias de comunicación para facilitar la adopción del sistema.
- Un Plan de Capacitaciones que asegure la adecuada instrucción a los usuarios designados por el OEE, para el correcto manejo y uso del sistema.

d. Seguridad

El SGEE-DIGITALIA contará con un sistema de seguridad de red avanzado, que incluye las siguientes medidas:

- Filtrado de paquetes (WAF) para la protección del tráfico de datos dentro del sistema.
- Políticas de seguridad robustas y un sistema de detección y prevención de intrusos (IDS/IPS), con el objetivo de resguardar la infraestructura de cualquier intento de acceso no autorizado o actividad maliciosa.
- Almacenamiento seguro de datos y documentos: Se implementarán mecanismos regulares de backup y auditoría de cambios, en conformidad con las mejores prácticas internacionales de seguridad informática, para asegurar la integridad y disponibilidad de la información gestionada dentro del sistema.

e. Soporte Técnico

- **NIVEL 1:**

Este nivel de soporte es brindado por la mesa de ayuda del OEE, que estará a cargo de atender consultas y solucionar problemas básicos que los usuarios puedan tener al utilizar el sistema y que puedan ser resueltos consultando los manuales del sistema.

- **NIVEL 2:**

- El MITIC proveerá soporte técnico de Nivel 2 a la Mesa de Ayuda Institucional del OEE, utilizando como canal de gestión de solicitudes el sistema de soporte denominado “Mesa de Ayuda TIC - MITIC” (<https://soporte.mitic.gov.py>), garantizando la atención a problemas técnicos más complejos que no puedan ser resueltos en primera instancia por la mesa de ayuda del OEE.
- El MITIC brindará un servicio de atención telefónica y por correo electrónico para los servicios objeto del presente Acuerdo de Términos y Condiciones de Uso, bajo la modalidad 8x5 (8 horas al día, 5 días a la semana), de lunes a viernes, en el horario de 07:00 a 15:00 horas.
- El MITIC adoptará las medidas necesarias para resolver los inconvenientes dentro de las posibilidades y tiempos establecidos según el nivel de criticidad asignado al caso reportado. Los correos electrónicos recibidos fuera del horario laboral serán atendidos el siguiente día hábil o en el siguiente horario de atención.
- El MITIC atenderá los incidentes y/o solicitudes presentadas por el OEE, de acuerdo con el tipo y criticidad de los mismos, y conforme a los siguientes plazos:

Criticidad	Definición	Tiempo de Respuesta
Alta	Incidente que afecta a todos los usuarios en todas las circunstancias.	Hasta 6 horas.
Baja	Incidente que afecta a algunos usuarios en ciertas circunstancias	Hasta 24 horas.
Servicio	No corresponde a un error, sino a una solicitud de configuración o asistencia técnica.	Hasta 72 horas.

- El servicio podría verse temporalmente afectado por mantenimientos programados. En tales casos, el MITIC tomará las medidas necesarias para subsanar los inconvenientes que puedan presentarse y asegurar la disponibilidad del servicio. El MITIC notificará con antelación al administrador designado por el OEE sobre los mantenimientos programados, indicando las fechas y horarios específicos, a fin de coordinar adecuadamente y minimizar cualquier interrupción del servicio.

4. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS PARTES

4.1. MITIC:

- 4.1.1. Proveer un espacio de trabajo en el SGEE-DIGITALIA para el uso exclusivo del OEE, garantizando un entorno adecuado para la gestión de expedientes electrónicos.
- 4.1.2. Facilitar el acceso continuo al sistema durante las 24 horas del día, los 7 días de la semana, salvo en situaciones de Mantenimiento Programado o por incidentes imprevistos que afecten el servicio.
- 4.1.3. Implementar medidas de seguridad razonables para proteger los datos alojados en el servicio, utilizando tecnologías y mecanismos de seguridad reconocidos en la industria.
- 4.1.4. Designar personal técnico capacitado para brindar soporte técnico de Nivel 2 al OEE, de acuerdo con los horarios establecidos en la Sección 3.2.e
- 4.1.5. Mantener una comunicación fluida con el OEE, asegurando notificaciones oportunas y apropiadas sobre cualquier asunto relevante para el funcionamiento del servicio.
- 4.1.6. Escalar y resolver problemas de manera oportuna, tomando las medidas necesarias para abordar cualquier inconveniente que pueda surgir.
- 4.1.7. Mantener configuraciones de seguridad adecuadas y actualizadas en el servicio, garantizando la protección de la información.
- 4.1.8. Realizar controles de seguridad semestrales y mantener registros de auditoría conforme a las normativas vigentes, asegurando la transparencia y el cumplimiento de estándares.
- 4.1.9. Adoptar medidas correctivas de manera inmediata en caso de detectar actividades irregulares, salvaguardando la integridad y la seguridad del sistema.

- 4.1.10. Mantener la plena propiedad y los derechos de propiedad intelectual sobre el servicio SGEE-DIGITALIA, según los términos del presente Acuerdo de Términos y Condiciones de Uso.

4.2. OEE:

- 4.2.1. Utilizar el SGEE-DIGITALIA única y exclusivamente para gestionar los trámites internos (originados por dependencias internas del OEE) y los trámites externos (generados a raíz de un pedido ciudadano o de terceros) dentro de la administración pública de la República del Paraguay.
- 4.2.2. Cumplir e implementar todas las políticas que el MITIC establezca en materia de Identidad Electrónica, Seguridad de la Información y Ciberseguridad, incluyendo aquellas relacionadas con el uso y gestión de las credenciales electrónicas. El OEE será responsable de supervisar el cumplimiento de estas políticas por parte de sus usuarios, garantizando que el manejo de las credenciales se realice conforme a las normativas de seguridad de la información. En caso de detectar cualquier vulneración o uso indebido de las credenciales, el OEE deberá informar inmediatamente al MITIC para tomar las medidas que correspondan.
- 4.2.3. Implementar procesos adecuados que garanticen la protección y seguridad de los expedientes electrónicos gestionados a través del SGEE-DIGITALIA, asegurando que se apliquen las mejores prácticas en materia de Seguridad de la Información. Dichos procesos deberán estar alineados con el modelo de gobernanza de seguridad de la información establecido por el MITIC, a fin de prevenir cualquier acceso no autorizado, filtración o manipulación indebida de los expedientes.
- 4.2.4. Ser responsable del buen uso del SGEE-DIGITALIA, comprometiéndose a ajustar sus procedimientos internos para aceptar documentación en formato electrónico, dar plena validez a la firma electrónica para servidores públicos y a la firma electrónica cualificada, y autorizar los documentos emitidos por dicho mecanismo.
- 4.2.5. Ser el único responsable del contenido almacenado y gestionado a través del SGEE-DIGITALIA, incluyendo la exactitud, seguridad y legalidad de toda la información y documentación que suba al sistema. Además, conservará la plena propiedad y los derechos de propiedad intelectual sobre su contenido y los datos generados y almacenados en el SGEE-DIGITALIA.
- 4.2.6. Mantener actualizada la lista de usuarios activos en el sistema, previendo los procedimientos y mecanismos necesarios para la creación de nuevos usuarios, la baja de los usuarios que dejan de pertenecer al OEE y los parámetros que correspondan al OEE.
- 4.2.7. Conformar una Mesa de Ayuda responsable de brindar asistencia técnica a los usuarios del OEE, resolviendo incidentes correspondientes a soporte Nivel 1, es decir, incidentes reportados por los usuarios que puedan ser solucionados ya sea consultando el Manual de Administración o mediante configuraciones realizadas por el administrador del OEE.
- 4.2.8. Designar un representante técnico que canalice los reclamos de los usuarios del OEE al MITIC, sobre incidentes reportados y que correspondan a soporte de

Nivel 2, proveyendo datos de contacto como nombre, teléfonos fijo y móvil, correo electrónico y prints de pantallas en donde se pueda ver el error o inconveniente que se está reportando, para ser contactado en caso de ser necesario.

- 4.2.9. Los administradores designados deberán suscribir un Acuerdo de Confidencialidad con el MITIC, que garantice la protección y manejo adecuado de la información sensible relacionada con el SGEE-DIGITALIA. Este acuerdo compromete a los administradores a no divulgar, compartir ni utilizar información clave sobre el funcionamiento, seguridad y gestión del sistema para fines no autorizados, así también información sobre datos personales almacenados en Digitalia.
- 4.2.10. Abstenerse de realizar las siguientes acciones:
 - 4.2.10.1. Utilización maliciosa o atentatoria del servicio contra el MITIC o terceros.
 - 4.2.10.2. Violación de derechos de propiedad intelectual o industrial.
 - 4.2.10.3. Intentos de violación de niveles de acceso, manipulación incorrecta o no autorizada de datos.
 - 4.2.10.4. Duplicaciones y exportaciones de datos o informaciones protegidas por derechos de propiedad intelectual u otros derechos legales.
 - 4.2.10.5. Incumplimiento de cualquier condición establecida en el presente Acuerdo de Términos y Condiciones de Uso.
- 4.2.11. Abstenerse de descargar los expedientes gestionados, ya que deben permanecer dentro del SGEE-DIGITALIA para garantizar su integridad y trazabilidad a lo largo de su ciclo de vida. El almacenamiento fuera del sistema comprometería la seguridad y el control de los expedientes. En caso de realizar descargas, será bajo su exclusiva responsabilidad y deberá garantizarse la protección de la información.
- 4.2.12. No podrá, solicitar ni permitir a terceros:
 - 4.2.12.1. Poner el SGEE-DIGITALIA a disposición de terceros para su uso en las operaciones diarias.
 - 4.2.12.2. Realizar o difundir pruebas de rendimiento o seguridad del sistema sin el previo consentimiento del MITIC otorgado por escrito.
- 4.2.13. Realizar todos los esfuerzos razonables para evitar que terceros no autorizados accedan al servicio SGEE-DIGITALIA.

5. LÍMITE DE RESPONSABILIDADES DEL MITIC.

- 5.1 El MITIC no será responsable bajo ninguna circunstancia por los reclamos que puedan surgir como consecuencia del uso indebido del SGEE - DIGITALIA por parte del OEE, ni por infracciones que afecten derechos de terceros, incluyendo, pero no limitando a, derechos de propiedad intelectual, manejo de información confidencial u otros derechos que pudieran verse vulnerados.
- 5.2 El MITIC no asumirá responsabilidad alguna respecto de las normativas, reglamentaciones, procedimientos internos u otros trabajos derivados de la implementación del SGEE - DIGITALIA en el OEE, siendo tales aspectos responsabilidad exclusiva del OEE.

- 5.3 El MITIC no será responsable por la imposibilidad de brindar el servicio de manera continua en casos de fallos o interrupciones provocados por situaciones imprevistas, causas de fuerza mayor, o cualquier circunstancia fuera del control razonable del MITIC.
- 5.4 Bajo ninguna circunstancia, el MITIC accederá o visualizará documentos, expedientes, actuaciones o cualquier contenido generado, almacenado o gestionado por el OEE a través del SGEE - DIGITALIA, asegurando la privacidad y confidencialidad de dicha información.

6. ACEPTACIÓN DEL ACUERDO DE TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO

- 6.1. **Condición de uso:** Para poder acceder y utilizar el SGEE - DIGITALIA, el OEE deberá aceptar y suscribir previamente el presente Acuerdo de Términos y Condiciones de Uso de Términos y Condiciones de Uso. La falta de suscripción impedirá al OEE el uso de la aplicación.
- 6.2. **Proceso de aceptación:** La aceptación del Acuerdo de Términos y Condiciones deberá realizarse a través del portal web oficial del MITIC: <https://servicios.mitic.gov.py>. Se considerará que la aceptación se ha efectuado en el momento en que el OEE complete el proceso de suscripción.
- 6.3. **Modificaciones al Acuerdo de Términos y Condiciones de Uso:** El MITIC se reserva el derecho de actualizar, modificar o complementar este Acuerdo de Términos de Uso y, en su caso, los términos adicionales, cuando lo considere necesario. Toda modificación será notificada al OEE mediante publicación en el portal web del MITIC y entrará en vigor en el plazo de 10 (diez) días contados desde la publicación.
- 6.4. **Consulta periódica y aceptación implícita:** El OEE se compromete a consultar regularmente el Acuerdo de Términos y Condiciones de Uso publicado en el sitio web del MITIC para estar al tanto de las actualizaciones. Se considerará que el OEE ha aceptado las modificaciones después de la entrada en vigor de los cambios.

7. DURACIÓN, SUSPENSIÓN Y CANCELACIÓN DEL SERVICIO

- 7.1. La prestación del servicio de SGEE - DIGITALIA comenzará a partir de la fecha de implementación plena y se mantendrá vigente mientras las disposiciones legales así lo requieran, salvo suspensión o terminación anticipada conforme a lo dispuesto en este Acuerdo de Términos y Condiciones de Uso.
- 7.2. El MITIC podrá suspender o cancelar el servicio si:
- 7.2.1. El OEE requiere un cambio de modalidad de implementación que no se ajuste a los lineamientos establecidos por el MITIC, siempre que medie aviso por escrito con una antelación de al menos 60 (sesenta) días corridos.
 - 7.2.2. El OEE incumple las disposiciones del presente Acuerdo de Términos y Condiciones, con especial énfasis en las obligaciones derivadas de las políticas públicas de interoperabilidad, seguridad y uso de plataformas digitales.
 - 7.2.3. El OEE no implementa o no cumple con las medidas establecidas en la sección "Responsabilidades del OEE" de este Acuerdo de Términos y Condiciones de Uso, afectando el correcto funcionamiento y seguridad del sistema.
 - 7.2.4. El MITIC se vea obligado a suspender o cancelar el servicio por mandato legal o por la implementación de nuevas disposiciones que así lo requieran.

- 7.3. En todos los casos de suspensión, el MITIC notificará al OEE con la debida antelación, siempre que la naturaleza de las circunstancias lo permita. El MITIC se compromete a realizar todos los esfuerzos razonables para restablecer los servicios afectados tan pronto como la situación que originó la suspensión haya sido subsanada o se determine su resolución.
- 7.4. En caso de que las partes consideren la rescisión del presente convenio, esta deberá estar justificada por razones debidamente acreditadas, tales como motivos de orden público. La decisión deberá ser comunicada a la contraparte mediante nota oficial, firmada por la Máxima Autoridad Institucional, con una antelación mínima de 60 (sesenta) días corridos.

8. CONFIDENCIALIDAD.

- 8.1. En virtud del presente Acuerdo de Términos y Condiciones de Uso, cada una de las partes que tenga acceso a información considerada confidencial de la otra parte ("Información Confidencial") se compromete a utilizar dicha información exclusivamente para el cumplimiento de las obligaciones establecidas en el marco de la implementación y uso del SGEE-DIGITALIA como servicio SaaS. La Información Confidencial se limitará al contenido del presente Acuerdo de Términos y Condiciones de Uso, la información que resida en el entorno del servicio, así como a cualquier otra información expresamente identificada como confidencial en el momento de su divulgación, conforme a las normativas vigentes aplicables.
- 8.2. No será considerada Información Confidencial aquella información que sea de carácter público conforme a la Ley N° 5282/2014 de Acceso a la Información Pública, salvo que dicha información haya sido clasificada como reservada o secreta de acuerdo con lo dispuesto por la normativa paraguaya vigente. En este sentido, el OEE y el MITIC deberán gestionar la información confidencial respetando los principios de transparencia y acceso a la información pública, sin perjuicio de las excepciones legalmente establecidas.

9. ANÁLISIS DEL SERVICIO

- 9.1. En virtud de la Ley N° 6534/2020 de Protección de Datos Personales Crediticios, el MITIC actuará como procesador de datos respecto al tratamiento de los Datos Personales que residan en el Entorno del Servicio SGEE-DIGITALIA, de conformidad con las instrucciones del OEE y lo dispuesto en el presente Acuerdo de Términos y Condiciones de Uso. Se entenderá por Datos Personales cualquier información referida a personas físicas o jurídicas determinadas o determinables, según lo establecido en la ley.
El OEE, como responsable del tratamiento de los datos, se compromete a obtener el consentimiento informado, libre, expreso y consciente de los Titulares de los Datos Personales, en cumplimiento del Artículo 6 de la Ley N° 6534/2020. Dicho consentimiento deberá ser otorgado de forma inequívoca para la obtención y uso de sus datos, quedando el OEE obligado a demostrar que tal consentimiento ha sido prestado. En caso de revocación del consentimiento, esta deberá realizarse de manera gratuita y sin efecto retroactivo.

El tratamiento de los datos deberá ajustarse estrictamente a las finalidades declaradas en el momento de la obtención de los mismos, siendo ilícita cualquier cesión o uso no autorizado por el Titular de los Datos. El OEE también será responsable de otorgar los avisos relacionados con el uso de los servicios de DIGITALIA por parte de los usuarios, y de cumplir con todas las normativas en materia de protección de datos personales.

- 9.2. El MITIC se reserva el derecho de recopilar y procesar información estadística agregada relacionada con el rendimiento, funcionamiento y uso del SGEE-DIGITALIA, para fines de gestión de operaciones, seguridad y desarrollo de mejoras al servicio. Estos datos serán utilizados para generar Análisis del Servicio, que podrán incluir estadísticas relacionadas con el uso del sistema.

No obstante, el MITIC se compromete a garantizar que estos análisis sean anonimizados, conforme a lo dispuesto en la Ley N° 6670/2020, de manera que no sea posible identificar al OEE o a cualquier persona física vinculada. Estos Análisis del Servicio no constituirán Datos Personales, y el MITIC conservará todos los derechos de propiedad intelectual sobre los análisis generados.

- 9.3. Confidencialidad y Protección de Datos Anonimizados: De conformidad con la normativa vigente, los datos anonimizados utilizados en los Análisis del Servicio no serán considerados como Datos Personales, ya que su identificación ha sido impedida conforme a lo dispuesto en la Ley N° 6670/2020. En este sentido, tanto el OEE como el MITIC se comprometen a resguardar la confidencialidad y seguridad de los Datos Personales y a tratar los mismos de acuerdo con las disposiciones legales aplicables.

10. FIRMAS

REPRESENTANTE LEGAL DEL OEE:	
Nombres y Apellidos CARGO Organismo y Entidad del Estado - OEE	

Anexo II



PARAGUÁI
TEMBIPORU
MARANDU HA
IÑEMOASÁIRÁ
MOTENONDEHA

**ACUERDO DE SUSCRIPCIÓN
A LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO
MODALIDAD ON PREMISE
DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE
EXPEDIENTES ELECTRÓNICOS - SGEE
DIGITALIA - MODALIDAD ON PREMISE**

Abril 2025

Asunción – Paraguay

Contenido

1. PROPÓSITO Y NATURALEZA DEL ACUERDO DE SUSCRIPCIÓN A LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO.....	3
2. DEFINICIONES	3
3. ALCANCE DEL SERVICIO	6
3.1. Servicio Proporcionado	6
3.2. Descripción del Servicio.....	6
a. Alojamiento en Infraestructura de Datacenter de Alta Disponibilidad	6
b. Servicios de Autogestión.....	6
c. Capacitación.....	7
d. Seguridad	7
e. Soporte Técnico	7
• NIVEL 1:.....	7
• NIVEL 2:.....	7
4. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS PARTES.....	8
4.1. MITIC:.....	8
4.2. OEE:.....	9
5. LÍMITE DE RESPONSABILIDADES DEL MITIC.....	10
6. ACEPTACIÓN DEL ACUERDO DE TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO	11
7. DURACIÓN, SUSPENSIÓN Y CANCELACIÓN DEL SERVICIO.....	11
8. CONFIDENCIALIDAD.....	12
9. ANÁLISIS DEL SERVICIO	12
10. FIRMAS.....	13

1. PROPÓSITO Y NATURALEZA DEL ACUERDO DE SUSCRIPCIÓN A LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO .

El presente Acuerdo de Suscripción a los Términos y Condiciones de Uso establece los términos y condiciones para la utilización del Sistema de Gestión de Expedientes Electrónicos (SGEE-DIGITALIA), el cual es puesto a disposición de los Organismos y Entidades del Estado (OEE) bajo la modalidad On Premise.

El SGEE-DIGITALIA es una herramienta desarrollada por el Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicación (MITIC), que permite a los OEE gestionar la tramitación interna de manera electrónica, reduciendo o eliminando el uso de documentos en formato físico mediante la implementación de firma electrónica y firma electrónica cualificada (Token), conforme a la normativa vigente.

El uso del SGEE-DIGITALIA será gratuito y está destinado exclusivamente a beneficiar a la ciudadanía y a la Administración Pública de la República del Paraguay, en el marco de la modernización y digitalización de la gestión pública.

El presente Acuerdo tiene la naturaleza jurídica de un contrato de adhesión, cuyas cláusulas han sido establecidas unilateralmente por el MITIC, sin posibilidad de negociación o modificación sustancial por parte de los OEE al momento de su celebración, debiendo los mismos adherirse a los términos establecidos para su uso.

2. DEFINICIONES

Contenido de Terceros	Comprende textos, archivos, imágenes, gráficos, ilustraciones, información, datos, audio, video, fotografías y demás contenidos y materiales, en cualquier formato, obtenidos o derivados de fuentes de terceros ajenas y que se ponen a su disposición a través, dentro, o en conjunto con el uso que el OEE haga de los Servicios en la Nube.
Duración de Servicios	Se refiere al período de tiempo de duración de los servicios, definido en el ítem 7 del presente Acuerdo de Términos y Condiciones de Uso.
Certificado de Firma Electrónica	Una declaración electrónica que vincula los datos de validación de una firma con una persona física y confirma, al menos, el nombre o el seudónimo de esa persona.
Firma electrónica	Los datos en formato electrónico anexos a otros datos electrónicos o asociados de manera lógica con ellos que utiliza el firmante para firmar.
Firma electrónica cualificada (token)	Firma creada mediante un dispositivo cualificado de creación de firmas electrónicas basado en un certificado de firma electrónica, vinculada al firmante de manera única, con un alto nivel de confianza que permita la detección de cualquier modificación ulterior.

Nube	(Cloud Computing): es un modelo virtual de prestación de servicios de negocios y tecnología a través de internet. El modelo permite compartir, optimizando los recursos. Sus usuarios pueden acceder a un catálogo de servicios estandarizados y responder con ellos a las necesidades de su negocio de forma flexible.
Nube-PY	Se refiere al servicio proveído por el MITIC para brindar un conjunto de soluciones de cómputo, almacenamiento y redes a los Organismos y Entidades del Estado.
OEE	Se refiere al Organismo o Entidad del Estado Paraguayo que suscribe el presente Acuerdo de Términos y Condiciones de Uso.
On Premise	Es un término utilizado para describir soluciones, aplicaciones o servicios que se instalan y operan en las instalaciones de una empresa o entidad, o en su VDC.
SGEE	El Sistema de Gestión de Expedientes electrónicos es una herramienta que permite gestionar la tramitación interna de manera electrónica, eliminando y/o disminuyendo el uso de papel mediante la implementación de la firma electrónica.
SII	El Sistema de Intercambio de Información (SII) es la plataforma de interoperabilidad del Estado Paraguayo, que busca optimizar el servicio público y el acceso a las fuentes y datos públicos, mejorando la experiencia de la sociedad en su interacción con la Administración Pública.
Usuarios	Se refiere a los usuarios finales, que pueden ser funcionarios o servidores públicos, según corresponda, autorizados por el Organismo y Entidad del Estado (OEE) o en su nombre para utilizar los servicios proporcionados por el MITIC, de acuerdo con lo establecido en este Acuerdo de Términos y Condiciones de Uso.
Identidad Electrónica	La identidad electrónica es un sistema de identificación desarrollado por el MITIC mediante la validación de datos del ciudadano a través del Sistema de Intercambio de Información. Constituye una identificación electrónica única para la realización de trámites, obtención de servicios y documentos que el Estado y otros sectores ofrecen en forma digital. También es utilizada por los funcionarios públicos para el inicio de sesión en los diversos sistemas internos de los OEE. La identidad electrónica es de carácter personal e intransferible, se compone de un usuario, que es el número de cédula de identidad, y una contraseña creada por el propio ciudadano, siguiendo estándares de seguridad.
WAF (Firewall de Aplicaciones Web)	Protege contra ataques como inyección SQL, scripting cruzado (XSS) y denegación de servicio (DoS).
Backup	Es una réplica o duplicado de datos o información almacenada en un dispositivo o sistema, con el propósito de proteger la

		información ante posibles pérdidas, fallos, o daños.
Soporte Nivel 1		Es el soporte brindado por la mesa de ayuda del OEE, que estará a cargo de atender consultas y solucionar problemas básicos que los usuarios puedan tener al utilizar el sistema y en caso de no poder resolverlas con los manuales, deberán escalarlas al Soporte Nivel 2.
Soporte Nivel 2		Es el soporte que, luego de no poder establecer una solución con los manuales de administrador del sistema, puede tener relación a la implementación en sí, como inconvenientes en la infraestructura, instalación y configuración de la misma, brindando un apoyo técnico más especializado y no de atención directa a los usuarios. Resuelve y planifica tareas de optimización del sistema y backup.
Acuerdo de Adhesión¹	de	Es aquel contrato cuyas cláusulas son establecidas unilateralmente por el proveedor de bienes o servicios, sin que el OEE tenga la posibilidad de discutir, alterar o modificar de manera sustancial su contenido al momento de celebrarlo.
Caso Fortuito en el Marco del Servicio SGEE-DIGITALIA		El caso fortuito se refiere a aquellos eventos o situaciones imprevistas e inevitables, de origen natural, que impiden de manera absoluta la continuidad o prestación del servicio SGEE-DIGITALIA por parte del MITIC. Estos hechos incluyen fenómenos naturales como terremotos, inundaciones, tormentas eléctricas, u otros desastres naturales que no pudieron preverse razonablemente ni evitarse, y que ocasionan la interrupción del servicio sin responsabilidad atribuible a las partes. La ocurrencia de estos eventos exime al MITIC de cualquier responsabilidad por el incumplimiento de las obligaciones derivadas de este Acuerdo de Términos y Condiciones de Uso, en tanto no sean imputables a negligencia o falta de previsión por parte del prestador del servicio.
Fuerza Mayor en el Marco del Servicio SGEE-DIGITALIA		La fuerza mayor comprende aquellos eventos de origen humano que, aunque imprevisibles o inevitables, impiden el cumplimiento de las obligaciones derivadas del servicio SGEE-DIGITALIA. Esto incluye, entre otros, conflictos armados, actos de terrorismo, huelgas generales, medidas gubernamentales, sanciones u otros actos de autoridad que imposibiliten de forma absoluta la prestación continua del servicio. La fuerza mayor exime al MITIC de responsabilidad frente al OEE por la suspensión o interrupción del servicio derivada de estos eventos, siempre y cuando dichos hechos no sean atribuibles al MITIC ni resulten de su negligencia o mala gestión.

¹ Ley 6366/2019 “Que modifica la Ley 1334/98 “ De Defensa del Consumidor y del Usuario” y establece mayor claridad y transparencia en la información sobre operaciones de crédito” Artículo 1°.- Modifícanse los Artículos 4°, 6°,10,15 y 29 de la Ley N° 1334/98 “ De Defensa del Consumidor y del Usuario”, que quedan redactados de la siguiente manera; “ Art. 4° , h) **CONTRATO DE ADHESIÓN:** es aquél cuyas cláusulas han sido establecidas unilateralmente por el proveedor de bienes o servicios, sin que el consumidor, para celebrarlo, pueda discutir, alterar o modificar substancialmente su contenido. I

VDC (Virtual Data Center) Se refiere a una infraestructura virtualizada que combina múltiples recursos de hardware y software para crear un centro de datos completamente virtual. Un VDC permite la administración y el uso de recursos de almacenamiento, red y cómputo de manera flexible, sin necesidad de depender de un centro de datos físico tradicional. Es utilizado especialmente en entornos de nube o sistemas de virtualización.

3. ALCANCE DEL SERVICIO

3.1. Servicio Proporcionado

El SGEE- DIGITALIA, se ofrece como On Premise, gratuito para el ámbito del sector público, para beneficio exclusivo de los ciudadanos y de la Administración Pública de la República del Paraguay.

SGEE - Digitalia tiene como objetivo principal optimizar la gestión de los recursos públicos mediante la digitalización de procesos administrativos, mejorando la calidad y eficiencia de los servicios prestados por las entidades públicas. A través de la implementación de firma electrónica y firma electrónica cualificada (Token), el sistema permite la reducción o eliminación del uso de papel en los trámites internos, facilitando la automatización, el control y el seguimiento de los expedientes de forma segura y ágil.

Se entiende que el sistema estará alojado en una infraestructura que no será administrada por el MITIC y que el OEE estará encargado de su previsión, operación y mantenimiento para el despliegue del Sistema. En caso de necesitar una VDC podrá solicitar el servicio de Nube Py a través del portal de <https://servicios.mitic.gov.py> el cual estará bajo la responsabilidad del OEE.

3.2. Descripción del Servicio

El Sistema de Gestión de Expedientes Electrónicos - SGEE-DIGITALIA cubre los siguientes servicios, diseñados para optimizar el manejo de expedientes electrónicos en los Organismos y Entidades del Estado (OEE):

- a. **Acceso a repositorio de código fuente** El código fuente es el archivo o conjunto de archivos que se almacenan en un repositorio de código, como Git, y que contienen la lógica, el diseño y las funcionalidades del proyecto. En este caso, el **código fuente** de los proyectos **Digitalia-frontend** y **digitalia-backend** está organizado de la siguiente manera:
 - i. **Digitalia-frontend**:. Este proyecto es responsable de la interfaz de usuario y las interacciones con el usuario.
 - ii. **Digitalia-backend**: Es el código fuente correspondiente al backend, que se encarga de gestionar las consultas a la base de datos y la lógica del servidor.

b. **Manual de instalación** Es un documento técnico que forma parte del conjunto de archivos del código fuente y describe los pasos necesarios para instalar y configurar un software o sistema en un entorno específico. En este caso, el Manual de Instalación de Digitalia On-Premise proporciona instrucciones detalladas para implementar el sistema Digitalia de manera local (en las instalaciones del usuario) sobre servidores físicos o virtuales. Este manual incluye:

- i. Requisitos de hardware y software: Se detallan los requerimientos de los sistemas operativos, bases de datos y software necesario.
- ii. Proceso de instalación: Proporciona las instrucciones para obtener los proyectos del repositorio Git, cómo configurar las dependencias necesarias y los pasos específicos para instalar el frontend y el backend del proyecto Digitalia.
- iii. Configuración de servidores: Instrucciones para la configuración de servidores, incluyendo la base de datos y las herramientas necesarias para servir la aplicación.
- iv. Compilación y despliegue: Describe cómo compilar los proyectos (frontend y backend) y cómo generar los archivos ejecutables para su despliegue, así como la configuración de los servicios y la carga en el servidor.

c. **Capacitación**

Capacitación al personal asignado por el OEE, como administrador.

Se diseñará y gestionará un Plan de capacitación, que incluirá lo siguiente:

- Una jornada de capacitación al equipo de Capacitadores y Mesa de Ayuda de la Institución
- Cuatro jornadas de capacitación a usuarios, según disponibilidad de infraestructura.

d. **Soporte Técnico**

- **NIVEL 1:**

Este nivel de soporte es brindado por la mesa de ayuda del OEE, que estará a cargo de atender consultas y solucionar problemas básicos que los usuarios puedan tener al utilizar el sistema y que puedan ser resueltos consultando los manuales del sistema.

- **NIVEL 2:**

El MITIC proveerá soporte técnico de Nivel 2 a la Mesa de Ayuda Institucional del OEE, utilizando como canal de gestión de solicitudes el sistema de soporte denominado “Mesa de Ayuda TIC - MITIC” (<https://soporte.mitic.gov.py>), este soporte serán del tipo consultas técnicas ceñidas a las funcionalidades del sistema.

No se realizarán configuraciones en servidores, como tampoco se podrá solicitar asistencia técnica para mantenimiento de despliegue o cualquier modificación que implique acceso remoto a servidores que no son administrados por el MITIC.

4. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS PARTES

4.1. MITIC:

- 4.1.1. El Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicación (MITIC) mantendrá la plena propiedad y los derechos de propiedad intelectual sobre el sistema SGEE-DIGITALIA, incluyendo su código fuente, documentación técnica y cualquier desarrollo derivado. Cualquier actualización o modificación deberá realizarse respetando los lineamientos establecidos en el Estándar de Software del MITIC. Las partes acuerdan expresamente que la titularidad, propiedad exclusiva y derechos de autor del software SGEEDIGITALIA, incluyendo su diseño, estructura, funcionalidad y cualquier componente adicional, corresponden única y exclusivamente al MITIC. La concesión de uso a los OEE no implicará en ningún caso una transferencia, renuncia o limitación de los derechos que el MITIC posee sobre el software. La titularidad del software por parte del MITIC se registrará conforme a las disposiciones de la Ley N° 1.328/98 de Derecho de Autor y Derechos Conexos, garantizando la protección de los derechos morales y patrimoniales del MITIC. Cualquier acto que contravenga esta cláusula o exceda las facultades otorgadas será considerado una infracción grave a los derechos de propiedad intelectual y estará sujeto a las acciones legales correspondientes.
- 4.1.2. Proveer un repositorio Git, con lo necesario para la instalación del Sistema de Gestion de Expedientes Electrónicos DIGITALIA.
- 4.1.3. Proveer de un manual de Instalación del Sistema de Gestion de Expedientes Electrónicos DIGITALIA.
- 4.1.4. Mantener una comunicación fluida con el OEE, asegurando notificaciones oportunas y apropiadas sobre cualquier asunto relevante para la actualizaciones del Sistema.
- 4.1.5. Escalar y resolver problemas de manera oportuna, tomando las medidas necesarias para abordar cualquier inconveniente que pueda surgir.

- 4.1.6. El Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicación (MITIC) mantendrá la plena propiedad y los derechos de propiedad intelectual sobre el sistema SGEE-DIGITALIA, incluyendo su código fuente, documentación técnica y cualquier desarrollo derivado. Cualquier actualización o modificación deberá realizarse respetando los lineamientos establecidos en el Estándar de Software del MITIC. Las partes acuerdan expresamente que la titularidad, propiedad exclusiva y derechos de autor del software SGEEDIGITALIA, incluyendo su diseño, estructura, funcionalidad y cualquier componente adicional, corresponden única y exclusivamente al MITIC. La concesión de uso a los OEE no implicará en ningún caso una transferencia, renuncia o limitación de los derechos que el MITIC posee sobre el software. La titularidad del software por parte del MITIC se registrará conforme a las disposiciones de la Ley N° 1.328/98 de Derecho de Autor y Derechos Conexos, garantizando la protección de los derechos morales y patrimoniales del MITIC. Cualquier acto que contravenga esta cláusula o exceda las facultades otorgadas será considerado una infracción grave a los derechos de propiedad intelectual y estará sujeto a las acciones legales correspondientes.

4.2. OEE:

- 4.2.1. Utilizar el SGEE-DIGITALIA única y exclusivamente para gestionar los trámites internos (originados por dependencias internas del OEE) y los trámites externos (generados a raíz de un pedido ciudadano o de terceros) dentro de la administración pública de la República del Paraguay.
- 4.2.2. Cumplir e implementar todas las políticas que el MITIC establezca en materia de Identidad Electrónica, Seguridad de la Información y Ciberseguridad, incluyendo aquellas relacionadas con el uso y gestión de las credenciales electrónicas. El OEE será responsable de supervisar el cumplimiento de estas políticas por parte de sus usuarios, garantizando que el manejo de las credenciales se realice conforme a las normativas de seguridad de la información. En caso de detectar cualquier vulneración o uso indebido de las credenciales, el OEE deberá informar inmediatamente al MITIC para tomar las medidas que correspondan.
- 4.2.3. Implementar procesos adecuados que garanticen la protección y seguridad de los expedientes electrónicos gestionados a través del SGEE-DIGITALIA, asegurando que se apliquen las mejores prácticas en materia de Seguridad de la Información. Dichos procesos deberán estar alineados con el modelo de gobernanza de seguridad de la información establecido por el MITIC, a fin de prevenir cualquier acceso no autorizado, filtración o manipulación indebida de los expedientes.
- 4.2.4. Ser responsable del buen uso del SGEE-DIGITALIA, comprometiéndose a ajustar sus procedimientos internos para aceptar documentación en formato electrónico, dar plena validez a la firma electrónica para servidores públicos y a la firma electrónica cualificada, y autorizar los documentos emitidos por dicho mecanismo.

- 4.2.5. Ser el único responsable del contenido almacenado y gestionado a través del SGEE-DIGITALIA, incluyendo la exactitud, seguridad y legalidad de toda la información y documentación que suba al sistema. Además, conservará la plena propiedad y los derechos de propiedad intelectual sobre su contenido y los datos generados y almacenados en el SGEE-DIGITALIA.
- 4.2.6. Mantener actualizada la lista de usuarios activos en el sistema, previendo los procedimientos y mecanismos necesarios para la creación de nuevos usuarios, la baja de los usuarios que dejan de pertenecer al OEE y los parámetros que correspondan al OEE.
- 4.2.7. Conformar una Mesa de Ayuda responsable de brindar asistencia técnica a los usuarios del OEE, resolviendo incidentes correspondientes a soporte Nivel 1, es decir, incidentes reportados por los usuarios que puedan ser solucionados ya sea consultando el Manual de Administración o mediante configuraciones realizadas por el administrador del OEE.
- 4.2.8. Designar un representante técnico que canalice los reclamos de los usuarios del OEE al MITIC, sobre incidentes reportados y que correspondan a soporte de Nivel 2, proveyendo datos de contacto como nombre, teléfonos fijo y móvil, correo electrónico y prints de pantallas en donde se pueda ver el error o inconveniente que se está reportando, para ser contactado en caso de ser necesario.
- 4.2.9. Los administradores designados deberán suscribir un Acuerdo de Confidencialidad con el MITIC, que garantice la protección y manejo adecuado de la información sensible relacionada con el SGEE-DIGITALIA. Este acuerdo compromete a los administradores a no divulgar, compartir ni utilizar información clave sobre el funcionamiento, seguridad y gestión del sistema para fines no autorizados, así también información sobre datos personales almacenados en Digitalia.
- 4.2.10. Abstenerse de realizar las siguientes acciones:
 - 4.2.10.1. Utilización maliciosa o atentatoria del sistema contra el MITIC o terceros.
 - 4.2.10.2. Violación de derechos de propiedad intelectual o industrial.
 - 4.2.10.3. Duplicaciones y exportaciones de datos o informaciones protegidas por derechos de propiedad intelectual u otros derechos legales.
 - 4.2.10.4. Incumplimiento de cualquier condición establecida en el presente Acuerdo de Términos y Condiciones de Uso.
- 4.2.11. Abstenerse de descargar los expedientes gestionados, ya que deben permanecer dentro del SGEE-DIGITALIA para garantizar su integridad y trazabilidad a lo largo de su ciclo de vida. El almacenamiento fuera del sistema comprometería la seguridad y el control de los expedientes. En caso de realizar descargas, será bajo su exclusiva responsabilidad y deberá garantizarse la protección de la información.
- 4.2.12. No podrá, solicitar ni permitir a terceros:
 - 4.2.12.1. Poner el SGEE-DIGITALIA a disposición de terceros para su uso en las operaciones diarias.
 - 4.2.12.2. Realizar o difundir pruebas de rendimiento o seguridad del sistema sin el previo consentimiento del MITIC otorgado por escrito.

- 4.2.13. Realizar todos los esfuerzos razonables para evitar que terceros no autorizados accedan al servicio SGEE-DIGITALIA.
- 4.2.14. El OEE deberá publicar en su página web un tablero con datos en tiempo real sobre el total de usuarios activos, el total de expedientes y el total de folios utilizados en SGEE-DIGITALIA. Asimismo, deberá remitir al MITIC el enlace correspondiente para fines estadísticos y en el marco de la implementación de la Ley N° 6552/ 2020 “De la Reducción de la utilización de papel en la gestión pública su reemplazo por el Formato Digital.

5. LÍMITE DE RESPONSABILIDADES DEL MITIC.

- 5.1 El MITIC no será responsable bajo ninguna circunstancia por los reclamos que puedan surgir como consecuencia del uso indebido del SGEE - DIGITALIA por parte del OEE, ni por infracciones que afecten derechos de terceros, incluyendo, pero no limitando a, derechos de propiedad intelectual, manejo de información confidencial u otros derechos que pudieran verse vulnerados.
- 5.2 El MITIC no será responsable del mal funcionamiento del sistema por mala implementación de actualizaciones del sistema, malas prácticas de mantenimiento operativo del sistema: como no tener un plan de contingencia, alta disponibilidad o backup.
- 5.3 El MITIC no asumirá responsabilidad alguna respecto de las normativas, reglamentaciones, procedimientos internos u otros trabajos derivados de la implementación del SGEE - DIGITALIA en el OEE, siendo tales aspectos responsabilidad exclusiva del OEE.
- 5.4 El MITIC no será responsable por la imposibilidad de brindar el servicio de manera continua en casos de fallos o interrupciones provocados por situaciones imprevistas, causas de fuerza mayor, o cualquier circunstancia fuera del control razonable del MITIC.
- 5.5 Bajo ninguna circunstancia, el MITIC accederá o visualizará documentos, expedientes, actuaciones o cualquier contenido generado, almacenado o gestionado por el OEE a través del SGEE - DIGITALIA, asegurando la privacidad y confidencialidad de dicha información.

6. ACEPTACIÓN DEL ACUERDO DE TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO

- 6.1. **Condición de uso:** Para poder acceder y utilizar el SGEE - DIGITALIA, el OEE deberá aceptar y suscribir previamente el presente Acuerdo de Términos y Condiciones de Uso de Términos y Condiciones de Uso. La falta de suscripción impedirá al OEE el uso de la aplicación.
- 6.2. **Proceso de aceptación:** La aceptación del Acuerdo de Términos y Condiciones deberá realizarse a través del portal web oficial del MITIC: <https://servicios.mitic.gov.py>. Se considerará que la aceptación se ha efectuado en el momento en que el OEE complete el proceso de suscripción.

- 6.3. **Modificaciones al Acuerdo de Términos y Condiciones de Uso:** El MITIC se reserva el derecho de actualizar, modificar o complementar este Acuerdo de Términos de Uso y, en su caso, los términos adicionales, cuando lo considere necesario. Toda modificación será notificada al OEE mediante publicación en el portal web del MITIC y entrará en vigor en el plazo de 10 (diez) días contados desde la publicación.
- 6.4. **Consulta periódica y aceptación implícita:** El OEE se compromete a consultar regularmente el Acuerdo de Términos y Condiciones de Uso publicado en el sitio web del MITIC para estar al tanto de las actualizaciones. Se considerará que el OEE ha aceptado las modificaciones después de la entrada en vigor de los cambios.

7. DURACIÓN, SUSPENSIÓN Y CANCELACIÓN DEL SERVICIO

- 7.1. La prestación del servicio de soporte Nivel 2 SGEE - DIGITALIA comenzará a partir de la fecha de implementación plena y se mantendrá vigente mientras las disposiciones legales así lo requieran, salvo suspensión o terminación anticipada conforme a lo dispuesto en este Acuerdo de Términos y Condiciones de Uso.
- 7.2. El MITIC podrá suspender o cancelar el servicio si:
- 7.2.1. El OEE incumple las disposiciones del presente Acuerdo de Términos y Condiciones, con especial énfasis en las obligaciones derivadas de las políticas públicas de interoperabilidad, seguridad y uso de plataformas digitales.
 - 7.2.2. El OEE no implementa o no cumple con las medidas establecidas en la sección "Responsabilidades del OEE" de este Acuerdo de Términos y Condiciones de Uso, afectando el correcto funcionamiento y seguridad del sistema.
 - 7.2.3. El MITIC se vea obligado a suspender o cancelar el servicio por mandato legal o por la implementación de nuevas disposiciones que así lo requieran.
- 7.3. En todos los casos de suspensión, el MITIC notificará al OEE con la debida antelación, siempre que la naturaleza de las circunstancias lo permita. El MITIC se compromete a realizar todos los esfuerzos razonables para restablecer los servicios afectados tan pronto como la situación que originó la suspensión haya sido subsanada o se determine su resolución.
- 7.4. En caso de que las partes consideren la rescisión del presente convenio, esta deberá estar justificada por razones debidamente acreditadas, tales como motivos de orden público. La decisión deberá ser comunicada a la contraparte mediante nota oficial, firmada por la Máxima Autoridad Institucional, con una antelación mínima de 60 (sesenta) días corridos.

8. CONFIDENCIALIDAD.

- 8.1. En virtud del presente Acuerdo de Términos y Condiciones de Uso, cada una de las partes que tenga acceso a información considerada confidencial de la otra parte ("Información Confidencial") se compromete a utilizar dicha información exclusivamente para el cumplimiento de las obligaciones establecidas en el marco de la implementación y uso del SGEE-DIGITALIA. La Información Confidencial se limitará al contenido del presente Acuerdo de Términos y Condiciones de Uso, la información que resida en el entorno del servicio, así como a cualquier otra

información expresamente identificada como confidencial en el momento de su divulgación, conforme a las normativas vigentes aplicables.

- 8.2. No será considerada Información Confidencial aquella información que sea de carácter público conforme a la Ley N° 5282/2014 de Acceso a la Información Pública, salvo que dicha información haya sido clasificada como reservada o secreta de acuerdo con lo dispuesto por la normativa paraguaya vigente. En este sentido, el OEE y el MITIC deberán gestionar la información confidencial respetando los principios de transparencia y acceso a la información pública, sin perjuicio de las excepciones legalmente establecidas.

9. FIRMAS

REPRESENTANTE LEGAL DEL OEE:	
Nombres y Apellidos CARGO Organismo y Entidad del Estado - OEE	

Anexo III

Modelo de convenio específico para las OEE que no pertenezcan al Poder Ejecutivo

CONVENIO ESPECÍFICO N°

ENTRE EL MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (MITIC) Y EL ORGANISMO Y ENTIDAD DEL ESTADO (OEE), PARA EL PROYECTO: IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE EXPEDIENTE ELECTRÓNICO DIGITALIA

En la ciudad de Asunción, capital de la República del Paraguay, a los [] días del mes de [] del año []; por una parte, el MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN, en adelante MITIC, con domicilio en las calles Gral. Santos 1170 c/ Concordia, Complejo Santos E2, de la ciudad de Asunción, representado en este acto por Su Excelencia el Señor Ministro, Don GUSTAVO EMIGDIO VILLATE SAMANIEGO, designado por Decreto del Poder Ejecutivo N° 02 del 15 de agosto de 2023, y por el otro, el ORGANISMO Y ENTIDAD DEL ESTADO, en adelante OEE, representado por el/la Ministro/a XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, nombrado por Decreto N° XXXX de fecha XX de XXXXXX de 202X, representante legal conforme a las facultades y atribuciones conferidas en el artículo XX de la Ley N° XXXX del XX de XXXXXX del 202X, con domicilio en XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX de la ciudad de XXXXXXXX; denominados en conjunto las Partes, convienen en suscribir el presente "Convenio Específico", conforme los antecedentes y cláusulas que siguen:

CONSIDERACIONES PRELIMINARES

1. El MITIC es una entidad técnica del Poder Ejecutivo, instancia rectora, normativa, estratégica y de gestión especializada para la formulación de políticas e implementación de planes y proyectos en el ámbito de las Tecnologías de la Información y la Comunicación en el sector público, y de comunicación del Poder Ejecutivo tanto en su aspecto social como educativo para la inclusión, apropiación e innovación en la creación, uso e implementación de las tecnologías.
2. Que, la Ley N° XXXXX del XX de XXXXXX de 202X que crea el ORGANISMO Y ENTIDAD DEL ESTADO (OEE), en su artículo XX° establece: "Objeto de la Ley. La presente Ley crea el Ministerio de XXXXXXXXXXXX, en adelante el "Ministerio", identificado con las siglas (XXXX), en sustitución de la XXXXXXXXXXXXXXXX (XXXXX), tiene por objeto establecer su Carta Orgánica y funciones, así como los órganos que lo conforman... "Que, en su artículo XX" la referida Ley dispone: "Naturaleza Jurídica.
3. El ORGANISMO Y ENTIDAD DEL ESTADO, es un órgano del XX
4. Para el aprovechamiento de las oportunidades provenientes del desarrollo y aplicación de nuevas tecnologías, Paraguay ha formulado el Plan Director que define las acciones que se deberían implementar de manera integral para incrementar el uso de las TICS y con ello mejorar la calidad de vida de las personas y la competitividad de las empresas. El MITIC es la institución del Poder Ejecutivo con rango ministerial, encargada de formular las políticas de TIC y promover el acceso y uso de las mismas en el sector público y en la sociedad.
5. Se han realizado esfuerzos entre el MITIC y el OEE tendientes a identificar conjuntamente las actividades requeridas para la implementación del proyecto "Sistema de Gestión de Expediente Electrónico DIGITALIA", de manera a reducir considerablemente el uso del papel en la institución.

6. En el convenio marco suscrito entre las Partes en fecha **XXX** de **XXXXXXXX** de **202X**, (en adelante el “Convenio Marco”), las Partes han acordado coordinar esfuerzos para la implementación exitosa de actividades de interés común y que se encuentren en el marco de sus respectivas áreas de competencia.
7. Según se requiere en el Convenio Marco, es necesario la suscripción de un convenio específico para la ejecución del Proyecto, por lo cual las Partes suscriben el presente documento el cual estará regido por las cláusulas descritas a continuación, y en lo no descrito, por las normas aplicables (en adelante el “Convenio Específico”).

CLAUSULA PRIMERA: OBJETO.

- 1.1. El objeto del presente Convenio Específico es regular las obligaciones y compromisos que asumirán las Partes para la ejecución conjunta del Proyecto, incluyendo el apoyo mutuo necesario para su desarrollo e implementación.

CLÁUSULA SEGUNDA: ALCANCE.

- 2.1. El alcance del presente Convenio Específico abarca la implementación de Digitalia en la modalidad que será definida por el MITIC.

CLÁUSULA TERCERA: COMPROMISO DE LAS PARTES.

- 3.1. Las partes se comprometen a llevar a cabo todas las actividades necesarias para la adecuada ejecución del Proyecto, definidas por el MITIC.

3.2. Corresponderá al MITIC:

- a. Evaluar y definir la modalidad de instalación del Sistema de Gestión de Expediente Electrónico Digitalia según la capacidad técnica y operativa del MITIC y del OEE.
- b. Asistir al **OEE** durante el relevamiento de datos e información requerida y acompañar la planificación de la implementación del Sistema de Gestión de Expedientes DIGITALIA en el **OEE**.
- c. Asistir al OEE a configurar los ambientes de capacitación y producción del Sistema de Gestión de Expedientes DIGITALIA a implementar .
- d. Acompañar la capacitación a los funcionarios del **OEE** en el uso del Sistema de Gestión de Expedientes DIGITALIA y sobre activos digitales, según la planificación acordada.
- e. El MITIC proveerá el servicio de soporte técnico a la Unidad TIC del OEE, utilizando como canal de gestión de las solicitudes de soporte, el sistema “Mesa de Ayuda TIC - MITIC” (<https://soporte.mitic.gov.py>).

3.3. Corresponderá al OEE:

- a. Participar de las reuniones de planificación para la implementación del Sistema de Gestión de Expedientes DIGITALIA.

- b. Validar las configuraciones de los ambientes de capacitación y producción del Sistema de Gestión de Expedientes DIGITALIA a implementar en el OEE.
- c. Gestionar los recursos, planificar, convocar y liderar las capacitaciones a los funcionarios del OEE en el uso del Sistema de Gestión de Expedientes DIGITALIA y sobre activos digitales. Absorber el conocimiento y realizar las posteriores capacitaciones a los funcionarios del OEE.
- d. Conformar los equipos de proyecto OEE y de capacitadores OEE, los cuales deberán ser designados por la MAI y notificar al MITIC.

Conformar el equipo de mesa de ayuda institucional para brindar el servicio de soporte de nivel a los usuarios del OEE.

- 3.4. El MITIC podrá solicitar la intervención del personal que forma parte de los equipos mencionados.
- 3.5. En caso de considerarse jurídicamente pertinente y necesario para la implementación del Proyecto, el OEE deberá emitir las normas institucionales adecuadas, o bien, promover los ajustes normativos que se requieran ante las instancias competentes a fin de garantizar la ejecución del proyecto y su sostenibilidad en el tiempo.
- 3.6. En caso de ser necesario, el OEE deberá tomar las medidas institucionales que correspondan para la gestión de cambio necesaria dentro de la organización, así como el correcto aprovechamiento de los bienes resultantes del Proyecto, brindando apoyo, capacitación y recursos al personal y áreas institucionales directamente involucradas en la adecuación de la cultura organizacional y de los procesos y procedimientos para convertirse en formadores.
- 3.7. El OEE deberá prever los recursos financieros y técnicos, para complementar el aprovechamiento de los bienes resultantes del Proyecto, más allá de los compromisos asumidos por el MITIC en los plazos establecidos en el presente Convenio Específico.
- 3.8. El OEE deberá colaborar en todo lo relacionado a la ejecución del presente Convenio Específico. Asimismo, se compromete a colaborar y facilitar el acceso a la información y documentación que le pueda ser requerida con respecto al Proyecto.
- 3.9. El OEE se someterá a los acuerdos, políticas y normativas de uso del Sistema Digitalia. En el caso de que el MITIC determine la modalidad SaaS, el OEE deberá firmar el acuerdo de términos de uso del Sistema Digitalia en modalidad SaaS. En el caso de que el MITIC determine la modalidad On Premise el OEE deberá firmar el acuerdo de términos de uso del Sistema Digitalia en modalidad On Premise.

CLÁUSULA CUARTA: COORDINACIÓN DE ACTIVIDADES.

- 4.1. Para el cumplimiento del objeto del presente Convenio Específico, y para una eficiente y rápida coordinación de las actividades técnicas a ser desarrolladas, durante la implementación, son designados como puntos focales:

Por el MITIC	
Titular del Cargo:	— Dirección General de Gobierno Electrónico
Teléfono Laboral:	021 - 217 - 9000
Correo electrónico:	gobiernoelectronico@mitic.gov.py
Por el OEE	
Titular del Cargo:	
Teléfono Laboral:	
Correo electrónico:	

CLÁUSULA QUINTA: CANALES DE COMUNICACIÓN.

- 5.1. Se tendrán como válidas las comunicaciones realizadas por escrito, por medios físicos o a través de correo electrónico.
- 5.2. En caso de realizarse a través de correo electrónico, las comunicaciones deberán ser remitidas a las direcciones expresamente habilitadas para el efecto:

Para el MITIC:	gobiernoelectronico@mitic.gov.py , serviciosonlinea@mitic.gov.py , implementacion@mitic.gov.py
Para el OEE:	

- 5.3. Las Partes podrán acordar que algunas comunicaciones sean remitidas necesariamente por medio físico.
- 5.4. Para un mejor y más rápido direccionamiento, las misivas y comunicaciones remitidas, sin importar el medio que se utilice, deberán aludir, en apartado fácilmente visible, a la frase SGGE - DIGITALIA - OEE.
- 5.5. Las notificaciones en el marco de procesos judiciales derivados del presente Convenio Específico, para su validez, deberán ser necesariamente realizadas en los domicilios constituidos por las partes.

CLÁUSULA SEXTA: SUSCRIPCIÓN DE OTROS ACUERDOS O CONVENIOS.

- 6.1. El OEE no podrá suscribir acuerdos o convenios que impliquen la implementación y/o desarrollo de otros sistemas de gestión de expedientes electrónicos distintos a los establecidos en el presente Convenio Específico. Sin embargo, el OEE podrá firmar otros acuerdos o convenios bilaterales y/o multilaterales con organismos públicos, privados, nacionales o internacionales, siempre que sean para la realización de actividades complementarias a las establecidas en este instrumento.

CLÁUSULA SETIMA: SOLUCIÓN DE DIFERENCIAS.

- 7.1. Las Partes se comprometen a observar estrictamente las disposiciones de este Convenio Específico y acuerdan esforzarse por dar una solución amistosa a cualquier conflicto, controversia o reclamación que derive o esté relacionado con este Convenio Específico. Sin embargo, en caso de no resolverse las divergencias de dicha forma, las Partes acuerdan someterse a los Tribunales Ordinarios de la ciudad de Asunción, República del Paraguay, con exclusión de cualquier otra jurisdicción.

CLÁUSULA OCTAVA: ENTRADA EN VIGOR, DURACIÓN, MODIFICACIÓN Y TERMINACIÓN.

- 8.1. El plazo de vigencia del presente Convenio Específico será hasta la suscripción del ACUERDO DE SUSCRIPCIÓN A LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE EXPEDIENTES ELECTRÓNICOS - SGEE DIGITALIA
- 8.2. Durante su vigencia, este Convenio Específico podrá ser modificado, ampliado o enmendado por mutuo consentimiento de las Partes, mediante la firma de adendas
- 8.3. Las Partes podrán rescindir el presente Convenio Específico en caso de existir motivos de orden público o incumplimiento de las obligaciones derivadas del mismo, los cuales deben estar sustentados en razones debidamente acreditadas. La decisión de rescisión deberá comunicarse a la contraparte mediante nota fundada y firmada por la Máxima Autoridad Institucional, en el domicilio constituido, con por lo menos 60 (sesenta) días de anticipación.

Conformes con todas las cláusulas que anteceden, se suscribe el documento en el lugar y fecha señalados al inicio.

Individualización del representante

CARGO/ROL

Individualización de la parte - OEE

Don. Gustavo Emigdio Villate Samaniego

MINISTRO

Ministerio de Tecnologías de la
Información y Comunicación - MITIC

Anexo IV

ACUERDO DE CONFIDENCIALIDAD

Para Administradores Designados del Sistema SGEE-DIGITALIA

Este Acuerdo de Confidencialidad ("Acuerdo") es suscrito por el Administrador Designado del Sistema de Gestión de Expedientes Electrónicos (SGEE-DIGITALIA), desarrollado por el Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicación (MITIC), con el propósito de regular el manejo de la información confidencial a la que tendrá acceso el administrador durante la utilización y gestión del sistema.

1. Propósito

Este Acuerdo establece las obligaciones del Administrador Designado en cuanto al manejo, protección y confidencialidad de la información a la que tenga acceso en el desempeño de sus funciones en el SGEE-DIGITALIA.

2. Definición de Información Confidencial

La "Información Confidencial" abarca todos los datos técnicos, operativos, de seguridad y administrativos relacionados con el SGEE-DIGITALIA, incluyendo, pero no limitándose a, información sobre usuarios, expedientes electrónicos, sistemas de seguridad, y cualquier otra información confidencial.

El Administrador Designado reconoce que el SGEE-DIGITALIA, incluyendo su código fuente y base de datos, es propiedad exclusiva del MITIC. Este Acuerdo no otorga al Administrador Designado ningún derecho de propiedad intelectual sobre el sistema. El Administrador Designado se compromete a no reproducir, distribuir, adaptar, transformar ni comercializar el software sin la autorización expresa y por escrito del MITIC. La base de datos asociada al sistema es información confidencial y su acceso o divulgación está estrictamente prohibido.

3. Obligaciones del Administrador Designado

El Administrador Designado se compromete a:

- Mantener la confidencialidad de toda la información a la que tenga acceso en el SGEE-DIGITALIA.
- Utilizar dicha información únicamente para el desempeño de sus funciones relacionadas con la gestión del sistema.
- Abstenerse de divulgar o compartir la Información Confidencial con terceros no autorizados.
- Implementar y seguir todas las medidas de seguridad establecidas por el MITIC para garantizar la protección de los datos dentro del SGEE-DIGITALIA.

4. Excepciones a la Información Confidencial

No se considerará como Información Confidencial aquella que:

- Sea de dominio público al momento de su divulgación.
- Se haga pública sin que haya mediado incumplimiento de este Acuerdo.
- Sea requerida por ley o por autoridad competente, previa notificación al MITIC, cuando sea posible.

- Informar inmediatamente al MITIC sobre cualquier sospecha de violación de la confidencialidad

5. Duración del Acuerdo

Este Acuerdo será efectivo desde el momento en que el Administrador Designado firme el documento y se mantendrá en vigor durante todo el tiempo en que tenga acceso al SGEE-DIGITALIA, extendiéndose por un período adicional de cinco (5) años después de la finalización de dicho acceso.

6. Consecuencias del Incumplimiento

Cualquier violación de las obligaciones de confidencialidad establecidas en este Acuerdo podrá resultar en la revocación inmediata del acceso al SGEE-DIGITALIA y en la imposición de sanciones legales según las normativas aplicables en la República del Paraguay.

7. Ley Aplicable y Jurisdicción

Este Acuerdo se regirá por las leyes de la República del Paraguay, y cualquier controversia derivada de su interpretación o ejecución será resuelta en los tribunales competentes de la ciudad de Asunción, incluyendo acciones civiles y penales, así como demandas por daños y perjuicios.

8. Firma del Administrador Designado

El Administrador Designado acepta y se adhiere a los términos de confidencialidad establecidos en este Acuerdo incluyendo la Ley N° 1.328/98 de Derecho de Autor y Derechos Conexos mediante su firma:

Firmado por el Administrador Designado

Nombre: [Nombre del Administrador]

Cargo: Administrador del SGEE-DIGITALIA

OEE: [Nombre del Organismo o Entidad del Estado]

Fecha: [Fecha]