02 Política de Contingencia y Continuidad Operativa

DOCUMENTO OFICIAL · KARMA TECH CONSULTING, S.R.L. · Aprobado por la Dirección · Entrega a la DGII

Código	Versión	Emisión	Revisión
KTC-EFC-POL-CO-002	**1.0**	**12/10/2026**	**Anual / post-evento**

Define los procedimientos y controles para asegurar la continuidad del servicio e-Fiscal Cloud ante eventos disruptivos, presentados ante la DGII para la solicitud de Proveedor de Servicios de Facturación Electrónica.

1 Objetivo

Garantizar que la emisión, firma, envío, recepción y consulta de e-CF continúen o se recuperen en el menor tiempo posible ante fallos de infraestructura, de conectividad, de los servicios de la DGII, de la integración del cliente o del certificado digital, **sin pérdida ni duplicidad de comprobantes**.

2 Arquitectura de resiliencia

- **Procesamiento asíncrono por colas:** cada emisión se registra antes de procesarse (firma → envío → consulta de estado), con reintentos automáticos y escalonados ante fallos transitorios.
- **Idempotencia:** identificadores únicos por solicitud de integración impiden duplicar un e-CF ante reintentos.
- **Control de secuencias e-NCF:** asignación centralizada y verificable que evita saltos o repeticiones.
- **Infraestructura en la nube** con reinicio automático de servicios y redespliegue desde imágenes reproducibles.

3 Continuidad ante indisponibilidad de la DGII

- Los documentos quedan **en cola** y se reintentan automáticamente al restablecerse el servicio; no se pierden.
- Se mantiene una **bitácora verificable de disponibilidad** de la DGII para sustentar atrasos no atribuibles al emisor.
- Se aplican los procedimientos de contingencia previstos en la normativa vigente de la DGII para la emisión y envío posterior de comprobantes.

4 Respaldo de la información

Activo	Mecanismo	Frecuencia / retención
Base de datos	Respaldos automáticos cifrados con recuperación a un punto en el tiempo	Diario + registro continuo; retención mínima 30 días
XML de e-CF y acuses	Almacenamiento persistente cifrado y redundante	Conservación por el plazo legal tributario
Certificados y configuración	Copia cifrada y segregada, acceso restringido	A cada cambio
Código e imágenes	Repositorio privado versionado	Permanente

Los respaldos se almacenan separados del entorno productivo y su **restauración se prueba al menos semestralmente**, dejando registro del resultado.

5 Recuperación ante desastres

Escenario	Respuesta
Caída de servicios de aplicación	Reinicio automático; redespliegue desde imagen reproducible
Corrupción o pérdida de datos	Restauración desde el respaldo válido más reciente; conciliación de e-NCF contra la DGII
Falla de conectividad del cliente / integración	Reenvío idempotente desde el sistema del cliente al restablecerse; documentos pendientes visibles en el portal
Indisponibilidad de la DGII	Encolado y reintento automático; bitácora de disponibilidad
Vencimiento o compromiso de certificado	Revocación, carga de nuevo certificado por la empresa y rotación controlada
Indisponibilidad del proveedor de nube	Restauración en zona o región alterna a partir de respaldos

Objetivo	Meta
RTO (tiempo de recuperación)	≤ 4 horas para el servicio central
RPO (pérdida máxima de datos)	≤ 15 minutos, acotado por la recuperación a punto en el tiempo

6 Monitoreo y alertas

- Monitoreo continuo de disponibilidad de API, procesos de cola, base de datos y conectividad con la DGII.
- Alertas por acumulación de documentos pendientes, rechazos recurrentes y certificados próximos a vencer.
- Revisión diaria de documentos con error para su reproceso.

7 Roles y comunicación

- Responsable de continuidad: **Stensy Pérez Olivares**.
- Canales de reporte y asistencia: **soporte@efiscalcloud.com** · **soporte@karmatechconsulting.com** · **849-379-4444**.
- Ante un evento disruptivo mayor se notifica a los contribuyentes afectados y, de corresponder, a la DGII, con estado, impacto y tiempo estimado de restablecimiento.

8 Revisión

Esta política se revisa al menos **anualmente** o tras un evento disruptivo significativo, incorporando las lecciones aprendidas.

Etapa	Responsable	Fecha
Elaborado	Área de Tecnología y Seguridad de la Información — e-Fiscal Cloud	12/10/2026
Revisado	Responsable de Seguridad y Operación	12/10/2026
Aprobado	Stensy Pérez Olivares — Representante autorizado	12/10/2026

Stensy Pérez Olivares
Representante autorizado
KARMA TECH CONSULTING, S.R.L. · RNC 133-04060-3