



## III OTRAS RESOLUCIONES

### **CONSEJERÍA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y HACIENDA**

*RESOLUCIÓN de 25 de febrero de 2011, de la Secretaría General, por la que se da publicidad al Protocolo de Adhesión al Convenio de Colaboración entre la Asociación Española de la Banca, la Confederación Española de Cajas de Ahorros, la Unión Nacional de Cooperativas de Crédito y la Entidad Pública Empresarial Red.es para la prestación del Servicio de Pago Telemático en la Administración Pública. (2011060449)*

Habiéndose firmado el día 3 de diciembre de 2010, Protocolo de Adhesión al Convenio de colaboración entre la Asociación Española de la Banca, la Confederación Española de Cajas de Ahorros, la Unión Nacional de Cooperativas de Crédito y la Entidad Pública Empresarial Red.es para la prestación del Servicio de Pago Telemático en la Administración Pública, de conformidad con lo previsto en el artículo 7.º del Decreto 1/1994, de 25 de enero, sobre creación y funcionamiento del Registro General de Convenios de la Comunidad Autónoma de Extremadura,

#### RESUELVO :

La publicación en el Diario Oficial de Extremadura del Protocolo que figura como Anexo de la presente resolución.

Mérida, a 25 de febrero de 2011.

La Secretaria General,  
PD La Jefa de Servicio de Legislación y Documentación  
(Resolución de 12/05/2010, DOE n.º 93, de 18 de mayo),  
M.ª JOSÉ RUBIO CORTÉS

**A N E X O**

## ANEXO III

AL CONVENIO DE COLABORACIÓN ENTRE LA ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE BANCA, LA CONFEDERACIÓN ESPAÑOLA DE CAJAS DE AHORROS, LA UNIÓN NACIONAL DE COOPERATIVAS DE CRÉDITO Y LA ENTIDAD PÚBLICA EMPRESARIAL RED.ES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE PAGO TELEMÁTICO EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA PROTOCOLO DE ADHESIÓN AL CONVENIO PARA LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

La Vicepresidenta Primera y Portavocía de la Junta de Extremadura (en adelante, la "Administración Pública"), en virtud del acuerdo adoptado por el Consejo de Gobierno de la Junta de Extremadura, de fecha 3 de diciembre, suscribe la adhesión al Convenio de colaboración entre la Asociación Española de Banca, la Confederación Española de Cajas de Ahorros, la Unión Nacional de Cooperativas de Crédito y la Entidad Pública Empresarial Red.es para la prestación del Servicio de Pago Telemático en la Administración Pública, siendo de aplicación el Anexo 11-3 de dicho Convenio para la modalidad de Web Service con validación de firma por la Administración adherida.

Por el presente Protocolo de Adhesión, la Administración Pública acepta todas las condiciones y términos del Convenio de colaboración entre la Confederación Española de Cajas de Ahorros, la Unión Nacional de Cooperativas de Crédito y la Entidad Pública Empresarial Red.es para la prestación del Servicio de Pago Telemático en la Administración Pública, y en particular, el abono de la tarifa correspondiente de acuerdo con las condiciones establecidas en el Anexo VII.

El Convenio se prorrogará automáticamente por el mismo periodo de tiempo, salvo denuncia escrita del Convenio por una de las Partes firmantes con tres meses de antelación a la fecha de finalización del Convenio. En caso de prórroga del Convenio, se entenderá asimismo prorrogada la adhesión de la Administración Pública, salvo que renuncie expresamente a la prórroga del Convenio mediante notificación por escrito con al menos tres meses de antelación a la fecha de finalización del Convenio.

Asimismo en cumplimiento de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, la Administración Pública reconoce haber sido informada de que sus datos de carácter personal recabados con motivo de la presente Adhesión al Convenio de colaboración para la difusión e implantación del Servicio de Pago Telemático en la Administración Pública, serán incluidos en un fichero de datos de carácter personal, titularidad de la Entidad Pública Empresarial Red.es, cuya finalidad es gestionar la relación entre la Administración Pública adherida y Red.es para la prestación del Servicio de Pago telemático.

En el caso de que en el presente Acuerdo de adhesión se incluyan datos de carácter personal de otras personas integrantes de la Administración Pública, será responsabilidad de dicha Administración el informar a las mismas del tratamiento de sus datos personales y de su inclusión en el citado fichero en los términos recogidos en esta cláusula, exonerando de toda responsabilidad a Red.es.

Asimismo y para el caso de que para la prestación del Servicio sea necesario que Red.es acceda a datos de otras personas (bien personas integrantes de la Administración Pública,



bien personas integrantes de otras organizaciones) la Administración Pública deberá informar a todas ellas del tratamiento de sus datos personales en los términos recogidos en la presente cláusula.

Respecto de los datos de carácter personal utilizados en el Servicio de Pago Telemático y de los que es titular la Administración Pública:

La Administración Pública cumplirá con el deber de información previsto en el artículo 5 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal, con carácter previo al tratamiento de los datos.

La Administración Pública autoriza expresamente a Red.es a subcontratar a las entidades: Telvent Housing, SA, T-Systems ITC Services España, SAU, los servicios de housing y de atención a usuarios del Servicio de Pago Telemático respectivamente.

Asimismo, la Administración Pública autoriza expresamente a subcontratar en el futuro idénticos o distintos servicios que impliquen el tratamiento de datos de carácter personal en los mismos términos que los previstos anteriormente.

No obstante lo anterior, la Administración Pública podrá revocar la autorización otorgada en el plazo de 5 días desde la recepción de la notificación de la nueva contratación.

La suscripción del presente Protocolo de Adhesión, al tratarse de un expediente de tramitación anticipada de gasto, queda sometida a la condición suspensiva de existencia de crédito adecuado y suficiente, en la Sección 02 de los presupuestos de la Presidencia y Vicepresidencia Primera y Portavocía para el ejercicio 2011, destinado a atender las obligaciones de contenido económico que del mismo se deriven para la Hacienda Autonómica.

Datos de la persona de contacto:

Jaime Gragera Rodríguez.

Director General de Administración Electrónica y Evaluación de las Políticas Públicas.

C/ Romero Leal, 30.

06800 Mérida.

Teléfono:

E-mail: [jaime.gragera@juntaex.es](mailto:jaime.gragera@juntaex.es)

Datos para la facturación:

Organismo: Junta de Extremadura, Vicepresidencia Primera y Portavocía.

CIF: S06110011.

Dirección Postal: C/ Romero Leal, 30. 06800 Mérida.

3 de diciembre de 2010. La Vicepresidenta Primera y Portavoz, M.<sup>a</sup> Dolores Pallero Espadero.

## 1. OBJETO DEL SERVICIO DE PAGO TELEMÁTICO

El objeto de este Anexo es detallar las condiciones funcionales y técnicas del Servicio de Pago Telemático (en adelante "SPT") prestado por Red.es a las Administraciones Públicas adheridas (en adelante "el Organismo") al Convenio de colaboración entre la Federación Española de Municipios y Provincias, la Asociación Española de Banca, la Confederación Española de Cajas de Ahorros, la Unión Nacional de Cooperativas de Crédito y la Entidad Pública Empresarial Red.es para la difusión e implantación del Servicio de Pago Telemático en la Administración Pública (en adelante, "el Convenio") y que hayan optado por la prestación del SPT en modo webservice con validación de firma por el propio Organismo.

El SPT permitirá al Organismo cobrar mediante medios telemáticos los tributos, precios públicos u otros ingresos de Derecho Público (en adelante, "los Ingresos Públicos") cuya recaudación sea de su competencia.

El SPT incluye, para su funcionamiento, el Servicio de Identificación Telemática (en adelante, "SIT") que permite verificar desde Red.es los certificados digitales y las firmas electrónicas utilizadas por el personal y los sistemas del Organismo.

## 2. NORMATIVA DE APLICACIÓN

El uso del SPT se sujetará a la normativa estatal y autonómica que resulte de aplicación.

En particular, es aplicable la siguiente normativa:

- Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria.
- Real Decreto 939/2005, de 29 de julio, por el que se aprueba el Reglamento General de Recaudación.
- Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de Firma Electrónica.
- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.
- Real Decreto 994/1999, de 11 de julio, que aprueba el Reglamento de medidas de seguridad de los ficheros automatizados que contengan datos de carácter personal.

## 3. FUNCIONES Y OBLIGACIONES DE LAS PARTES EN EL SPT

### 3.1. Obligaciones de Red.es

Red.es asume las siguientes obligaciones:

- a) Poner a disposición del Organismo un entorno de pruebas para facilitar la integración de sus sistemas informáticos con el SPT, en el plazo de 3 días hábiles desde la firma del presente Anexo.
- b) Iniciar la prestación del SPT a los 2 días hábiles de la finalización de las pruebas de integración.
- c) Autorizar al Organismo el uso de las aplicaciones informáticas necesarias para operar el SPT. Las funciones y modos de uso del SPT se describen en el apartado 4 del presente Anexo.



- d) Garantizar la autoría, integridad y confidencialidad de la información transmitida mediante el uso de firma electrónica reconocida y sistemas de cifrado.
- e) Notificar al Organismo las Autoridades de Certificación Electrónica que generan firmas electrónicas aceptadas por los sistemas de Red.es.
- f) Aplicar, en virtud de las instrucciones del Organismo, las medidas de seguridad de nivel básico a todos los datos de carácter personal que se incluyan en el SPT.
- g) Generar con la periodicidad determinada en los Anexos VI.1 y VI.2 al Convenio (en adelante, "Documentación de especificación de interfaces") las claves simétricas así como remitir dichas claves por el medio establecido con cada Entidad Financiera adherida al Convenio (en adelante, "Entidad Financiera Colaboradora").
- h) Respetar el ejercicio legítimo de las competencias del Organismo. Red.es no interferirá en las competencias y procedimientos del Organismo, ni accederá al contenido de la información, salvo que sea estrictamente necesario para garantizar el buen funcionamiento del SPT.

### 3.2. Obligaciones del Organismo.

El Organismo asume las siguientes obligaciones:

- a) Adaptar sus sistemas informáticos a las especificaciones técnicas del SPT, indicadas en el apartado 5 con el objetivo de asegurar la interoperabilidad necesaria para su correcto funcionamiento.
- b) Respetar las normas de uso del SPT especificadas por Red.es y, en particular, las destinadas a garantizar la seguridad y confidencialidad de la información procesada por el SPT.
- c) Facilitar a Red.es toda la información que le solicite para la correcta provisión y prestación del SPT.
- d) Llegar a los acuerdos necesarios con las Entidades Financieras Colaboradoras en la gestión recaudatoria, a fin de que los Usuarios Finales puedan realizar pagos mediante el SPT a través de dichas Entidades Financieras Colaboradoras. Dichos acuerdos deberán remitirse en todo lo relativo al SPT a lo especificado en el Convenio.
- e) Emplear los medios técnicos necesarios para asegurar el no repudio de la información transmitida, así como almacenar y custodiar dicha información durante 5 años con la debida diligencia. En todo caso, la información que se firma de la orden de pago junto con la propia firma se almacenarán durante cinco años.
- f) Validar la firma del usuario final sobre la orden de pago y almacenar y custodiar la información de no repudio.
- g) Desarrollar todas las aplicaciones necesarias para que los Usuarios Finales puedan interactuar con el SPT en los términos establecidos en este Anexo.
- h) Informar a los Usuarios Finales que Red.es es el encargado del tratamiento de los datos de carácter personal incluidos en la orden de pago. En este sentido, el Organismo

deberá incluir el siguiente párrafo en la información relativa a la protección de datos de carácter personal que se ofrezca al Usuario Final antes de acceder al SPT.

“Utilizando el Servicio de Pago Telemático del [Organismo] usted autoriza a que la Entidad Pública Empresarial Red.es, como encargado del tratamiento del fichero de datos de carácter personal del Servicio de Pago Telemático del [Organismo] del que es responsable el [Organismo], acceda a los datos de carácter personal incluidos en la orden de pago y que los remita una vez firmados electrónicamente a la entidad financiera que deba ejecutar el pago.”

### 3.3. Obligaciones comunes.

Las partes asumen las siguientes obligaciones:

- a) Cumplir en todo momento con la normativa que resulte de aplicación al SPT.
- b) Colaborar para facilitar la implantación y funcionamiento del SPT.
- c) Mantener actualizado el software de base y específico sobre el que está soportado el SPT.

## 4. DESCRIPCIÓN FUNCIONAL DEL SERVICIO DE PAGO TELEMÁTICO EN MODO WEBSERVICE

### 4.1. Acceso al portal del Organismo y determinación de la deuda.

En primer lugar, el Usuario Final accederá a la página web que el Organismo designe como punto de acceso al SPT. En dicha página web el Usuario Final dispondrá de la información necesaria para identificar el Ingreso Público que debe pagar.

Una vez identificado el Ingreso Público, el Usuario Final podrá acceder a los formularios en los que deberá cumplimentar la información necesaria para realizar liquidación, autoliquidación o pago del Ingreso Público correspondiente.

Una vez determinada la deuda, el Organismo solicitará al Usuario Final que firme la orden de pago creada, utilizando para ello un certificado digital emitido por una Autoridad de Certificación reconocida por el Organismo (en adelante, “Certificado Digital”). Será responsabilidad del Organismo la validación de la firma electrónica así como la custodia y archivo de la información de no repudio asociada a las órdenes de pago.

Una vez completada y firmada electrónicamente la información relativa al pago, los sistemas informáticos del Organismo enviarán al SPT la orden de pago, sin intervención del Usuario Final. Este envío se realizará mediante la invocación del Webservice proporcionado por el SPT, utilizando protocolo seguro SSL, con los parámetros específicos de la operación detallados en la Documentación de especificación de interfaces.

La orden de pago que el Organismo remitirá al SPT contendrá la información que se relaciona a continuación:

Información de la orden de pago.

— Orden de pago firmada por usuario final.

Datos técnicos específicos del modo Webservice.

Firma del servidor del Organismo, basada en un certificado digital reconocido emitido por una Autoridad de Certificación reconocida por Red.es, sobre todos los datos anteriores.

El contenido de esta información se detalla de forma más concreta, en la documentación de especificación de interfaces.

El Organismo verificará que los datos enviados al SPT sean correctos.

#### 4.2. Validación de la Firma de servidor del Organismo.

Una vez que el SPT recibe la información especificada en el apartado anterior, validará a través de SIT la firma de servidor del Organismo.

#### 4.3. Ejecución de la orden de pago.

El envío de los datos de la orden de pago a la Entidad Financiera Colaboradora, se realizará conforme al formato establecido en la documentación de especificación de interfaces. La Documentación de especificación de interfaces determina los estándares de intercambio de información, entre el Organismo y Red.es, y, Red.es y las Entidades Financieras Colaboradoras, en relación a las órdenes de pago.

La seguridad de la transmisión se garantizará mediante el uso de protocolo seguro SSL, y del código de autenticación del mensaje (en adelante, "MAC"). La firma del Usuario Final no se incluirá entre los datos transmitidos a la Entidad Financiera Colaboradora, tal y como se especifica en la Documentación de especificación de interfaces.

La Entidad Financiera Colaboradora ejecutará el adeudo solicitado, proporcionando como resultado la información que indique si la operación se ha completado con éxito o si por el contrario, no ha podido ejecutarse el pago, tal y como se detalla a continuación.

##### 4.3.1. Ejecución del pago con éxito.

Cuando la operación con la Entidad Financiera Colaboradora se complete satisfactoriamente, esta deberá generar un Número de Referencia Completo (en adelante, "NRC") con las consecuencias que se describen en el Anexo I del Convenio. Este NRC se conservará durante 5 años en la base de datos del SPT para futuras consultas por parte del Usuario Final aunque será visible en el aplicativo durante sólo 120 días.

El Organismo, recibirá la información relativa al resultado de la orden de pago como respuesta del Webservice invocado anteriormente desde el Organismo, de acuerdo a lo establecido en la documentación de especificación de interfaces.

A partir de la información con el resultado de la operación, el Usuario Final podrá continuar con el trámite administrativo asociado con el proceso de pago. En el caso de las autoliquidaciones, la presentación del formulario y del NRC justificativo del pago, se realizarán en el portal del Organismo.

##### 4.3.2. Fallo o error en la ejecución del pago.

En el caso en que la Entidad Financiera Colaboradora no pueda ejecutar la operación de pago devolverá un código de error al SPT. En este caso, el SPT, devolverá como respuesta al Webservice invocado anteriormente desde el Organismo, el resultado de la transacción incluyendo el código de error especificado por la Entidad Financiera Colaboradora.

En función del tipo de error que se produzca, el SPT almacenará temporalmente los datos asociados a la operación de pago y permitirá al Organismo facilitar al Usuario Final la recuperación de la transacción de pago tal y como se especifica en la documentación de especificación de interfaces.

#### 4.4. Módulo de consulta.

El Organismo podrá consultar el detalle de los pagos solicitados a través del SPT.

Asimismo, con la información obtenida de una consulta el Organismo podrá poner a disposición del Usuario Final la posibilidad de reintentar los pagos pendientes siguiendo con el proceso de creación de orden de pago.

Para realizar las consultas y los reintentos de pago, el Organismo, invocará el WebService proporcionado por el SPT, mediante la utilización del protocolo seguro SSL, incluyendo la firma de servidor del Organismo, basada en un certificado digital reconocido emitido por una Autoridad de Certificación reconocida por Redes.

#### 4.5. Administración del Servicio.

El proceso de administración del servicio por parte del Organismo permite que éste realice tareas de configuración específicas sobre la información del SPT. Estas tareas, son las que a continuación se relacionan:

- Mantenimiento de las Listas de Valores. En este apartado son configurables las siguientes listas de valores, entre otros, Entidades Financieras Colaboradoras que colaboran con el Organismo, conceptos de pago admitidos y medios de pago habilitados, etc.
- Consulta de las órdenes de pago relacionadas con el Organismo.
- Estadísticas del Servicio.
- SIME, consulta de las órdenes de pago según la entidad financiera asociada.
- Acceso a la aplicación de gestión de representantes para realizar altas y bajas en la base de datos de representantes. Para el supuesto de que se acuerde que Red.es sea la encargada de verificar que una persona está en la base de datos de representantes.

El administrador del Organismo accederá al SPT autenticándose mediante Certificado Digital Reconocido.

#### 4.6. Los Representantes.

El SPT permite el pago de Ingresos Públicos por representantes de los obligados al pago, en las condiciones y con los requisitos que establezca el Organismo.

El Organismo podrá comprobar por medio del SPT que el Usuario Final reúne las condiciones y requisitos establecidos por el Organismo para actuar como representante. A estos efectos, el administrador del Organismo deberá configurar el SPT para que realice esta comprobación o no para cada concepto de pago. Asimismo, el Administrador del Organismo podrá indicar a Red.es que active o no esta comprobación de forma global para todos los conceptos de pago.



#### 4.6.1. Comprobación a través del SPT.

Cuando la comprobación se realice a través del SPT, los representantes que cumplan las condiciones y requisitos establecidos por el Organismo serán dados de alta en la base de datos de representantes del SPT (en adelante, "la Base de Datos") por el administrador del Organismo.

El Organismo será responsable del mantenimiento y actualización de la Base de Datos.

El SPT únicamente podrá comprobar si una persona está incluida o no en la Base de datos. En consecuencia, cuando la comprobación se realice a través del SPT, se entenderá que los Usuarios Finales dados de alta en la Base de datos podrán realizar pagos ante el Organismo en nombre de cualquier sujeto pasivo, sea o no su representado.

El SPT no transmitirá la información de la orden de pago a la Entidad Financiera Colaboradora cuando el Usuario Final no esté dado de alta en la Base de Datos y sea diferente de la persona obligada al pago indicada en la orden de pago.

#### 4.6.2. Comprobación no realizada por el SPT.

Cuando el administrador del Organismo haya configurado el SPT para no realizar la comprobación de la inclusión o no de un Usuario Final en la Base de Datos, el SPT permitirá que cualquier persona realice pagos en nombre de cualquier otra.

El Organismo podrá instalar sus propios mecanismos de verificación para comprobar el cumplimiento de las condiciones y requisitos para actuar como representante, pudiendo impedir la remisión al SPT de la orden de pago cuando no se cumplan esas condiciones y el Usuario Final sea diferente de la persona obligada al pago.

#### 4.7. Componente cliente de firma.

Red.es, con el fin de facilitar el desarrollo de la aplicación en el portal del Organismo, pondrá a su disposición un software de "componente cliente de firma", que permitirá que los Usuarios Finales puedan firmar las órdenes de pago. El Organismo únicamente podrá utilizar este "componente cliente de firma" en el ámbito de este Convenio.

### 5. REQUISITOS TÉCNICOS DEL SPT

#### 5.1. Requisitos técnicos para el acceso al SPT por los usuarios finales.

El Usuario Final deberá disponer, a fin de que la Aplicación que presta el SPT (en adelante, "la Aplicación") pueda comprobar su identidad, de un Certificado Digital Reconocido, en cumplimiento de la UIT X.509 versión 3 o superior.

#### 5.2. Requisitos técnicos para el acceso a la administración de la Aplicación por parte del Organismo.

El personal del Organismo que acceda a la Aplicación para su administración, deberá disponer, a fin de que la Aplicación que presta el SPT pueda comprobar su identidad,

de un Certificado Digital Reconocido, en cumplimiento de la UIT X.509 versión 3 o superior.

Los sistemas operativos que los administradores del Organismo deben utilizar para acceder al SPT son los siguientes:

- Sistemas operativos Windows 98, 2000 y XP.
- Sistemas operativos Linux.

Los navegadores que los administradores del Organismo deben utilizar para acceder al SPT son los siguientes:

- Internet Explorer 5.5 o superior con Service Pack 2.
- Netscape 6.0 o superior.
- Mozilla 1.0 o superior.

Por último, es necesario tener habilitadas las cookies en el navegador.

### 5.3. Requisitos técnicos para la integración del servicio entre el Organismo y Red.es

El Organismo deberá disponer de la plataforma informática adecuada, para poder realizar el intercambio de información que sea necesario con Red.es, de forma que se garantice la correcta integración con el SPT.

La comprobación de la idoneidad de la plataforma informática se realizará durante las pruebas de integración.

## 6. ACUERDOS DE NIVEL DE CALIDAD DE SERVICIO

A continuación, se describen los diferentes indicadores de calidad de servicio, que se establecerán para asegurar una provisión adecuada del SPT.

Estos indicadores cubrirán todos aquellos procesos en los que existe interacción Red.es y el Organismo: los procesos de prestación del SPT, la atención al Organismo y la resolución de incidencias.

### 6.1. Prestación de servicio.

En este epígrafe se tratan los parámetros de calidad relacionados con la prestación del SPT.

Los parámetros de calidad y los niveles comprometidos por Red.es son:

- Prestación del servicio: las 24 horas del día, los 7 días de la semana.
- Disponibilidad de los elementos que componen el servicio: 99%.

Para el cálculo de la disponibilidad de los elementos que componen el servicio no se incluyen: las incidencias ocasionadas por causas de fuerza mayor o caso fortuito, las

incidencias ocasionadas por las actividades dolosas de un tercero, las paradas de mantenimiento y las actualizaciones del SPT notificadas con antelación.

## 6.2. Atención al Organismo.

### 6.2.1. Soporte y atención al usuario.

Red.es cuenta con un Centro de Atención al Usuario (en adelante, "CAU") para la resolución de las consultas de los Organismos adheridos al SPT.

A continuación se detallan los compromisos de servicio por parte del CAU de Red.es:

<b>Concepto</b> <b>Horario de servicio</b>		<b>Organismos emisores</b> L-V 9:00 h a 18:00 h
Parámetros de calidad	Canales electrónicos (correo electrónico y fax)	Resolución en un tiempo medio menor o igual a <b>24 horas</b>
	Canal telefónico	Resolución en un tiempo medio menor o igual a <b>24 horas</b>

### 6.2.2. Disponibilidad del servicio de atención al Organismo.

A continuación se especifican los niveles mínimos de atención al Organismo cliente.

#### a) Niveles mínimos de atención telefónica:

- El 95% de todas las llamadas recibidas serán atendidas.
- El 90% de las llamadas recibidas serán atendidas antes de 20 segundos.

#### b) Niveles mínimos de atención de correos electrónicos:

- El sistema de correo electrónico tendrá una disponibilidad temporal mínima del 98%.
- El 100% de los correos recibidos serán atendidos y contestados (no se considerarán como recibidos aquellos correos infectados por algún virus informático, spam o similares).

#### c) Niveles mínimos de atención de faxes:

- El sistema de faxes tendrá una disponibilidad temporal mínima del 98%.
- El 100% de los faxes serán atendidos y contestados.

## 6.3. Resolución de incidencias.

Las incidencias técnicas y funcionales surgidas durante la prestación del SPT y comunicadas debidamente al CAU serán registradas y clasificadas en función de su gravedad y el tiempo empleado en subsanarlas.



Los niveles mínimos de gestión de incidencias son los siguientes:

- El 100% de las incidencias serán atendidas y gestionadas.
- El 95% de las incidencias serán gestionadas antes de una hora desde su recepción en el centro de atención.
- En menos de 24 horas, el CAU se pondrá en contacto con el Organismo, por el mismo medio, para comunicar el estado de su incidencia.

Los tiempos máximos y medios de resolución de incidencias se resumen a continuación:

HORAS LABORABLES

	Críticas	Graves	Leves
Tiempo máximo	16	24	40
Tiempo medio mensual	8	12	20

Los tiempos de resolución de incidencias se computan en horario de servicio (lunes a viernes de 9:00 a 18:00 horas) y miden el tiempo desde la comunicación de la incidencia hasta la resolución de la misma.

\* Estos tiempos únicamente se aplican a las incidencias que se produzcan en el SPT.

Las incidencias se clasificarán de acuerdo a los siguientes criterios:

Críticas:

- Incidencias que afectan críticamente al servicio global ofrecido por el centro.

Graves:

- Incidencias que afectan parcialmente al servicio global ofrecido por el centro.

Leves:

- Incidencias que tienen escaso impacto en el servicio global ofrecido por el centro.

Mensualmente se realizará un informe de seguimiento de incidencias que incluirá una descripción de las mismas, su gravedad y el tiempo empleado para su resolución.

Las incidencias críticas que no sean resueltas en los plazos máximos comprometidos serán comunicadas a los niveles directivos.

El incumplimiento de los índices de calidad descritos en el presente apartado, podrá ser penalizado en los términos que la Comisión de Seguimiento determine.

## ANEXO VII

AL CONVENIO DE COLABORACIÓN ENTRE LA ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE BANCA,  
LA CONFEDERACIÓN ESPAÑOLA DE CAJAS DE AHORRO, LA UNIÓN NACIONAL  
DE COOPERATIVAS DE CRÉDITO Y LA ENTIDAD PÚBLICA EMPRESARIAL RED.ES PARA LA  
PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE PAGO TELEMÁTICO EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

## TARIFAS

Las tarifas estipuladas en función del número de habitantes y del tipo de organismo (Ayuntamiento, Diputación, Comunidad Autónoma) son:

AYUNTAMIENTOS	Pequeño	10.000-50.000 hab.	6.109 €
	Mediano	50.001-250.000 hab.	12.217 €
	Grande	+ 250.001 hab.	18.326 €
DIPUTACIONES	Pequeña	- 500.000 hab.	8.552 €
	Mediana	500.001-1.000.000 hab.	17.104 €
	Grande	+ 1.000.001 hab.	25.656 €
CCAA (2)		- 3.000.000 hab.	25.656 €
		+3.000.000 hab.	34.209 €

(1) Número de habitantes de todos los municipios que tienen delegados sus tributos a la Diputación.

(2) Para recaudación de los tributos autonómicos delegados.

(Los Ayuntamientos menores de 10.000 hab. no abonarán ninguna tarifa).

I. Tarifas sin IVA.

II. Estas Tarifas se prorratearán en función de la fecha de la firma del Protocolo de Adhesión.

III. La Facturación será semestral, emitiendo Red.es factura el primer día de cada semestre con pago a 30 días.

IV. Estas Tarifas serán revisadas anualmente en función del IPC.

V. Red.es podrá revisar las tarifas en función del número de Administraciones adheridas.