

### III. OTRAS DISPOSICIONES

## MINISTERIO DE LA PRESIDENCIA Y PARA LAS ADMINISTRACIONES TERRITORIALES

**6058** *Resolución de 22 de mayo de 2017, de la Subsecretaría, por la que se publica el Convenio bilateral de colaboración entre la Entidad Pública Empresarial Red.es y la Autoridad Independiente de Responsabilidad Fiscal, para implantación del servicio de pago telemático.*

El Director General de la entidad pública empresarial Red.es y el Presidente de la Autoridad Independiente de Responsabilidad Fiscal han suscrito, con fecha 6 de abril de 2017, un Convenio bilateral de colaboración para implantación del servicio de pago telemático.

Para general conocimiento, y en cumplimiento de lo establecido en el artículo 48.8 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, dispongo la publicación en el «Boletín Oficial del Estado» del referido Convenio, como anejo a la presente Resolución.

Madrid, 22 de mayo de 2017.–El Subsecretario de la Presidencia y para las Administraciones Territoriales, José María Jover Gómez-Ferrer.

#### ANEJO

#### **Convenio bilateral de colaboración entre la entidad pública empresarial Red.es y la Autoridad Independiente de Responsabilidad Fiscal para implantación del servicio de pago telemático**

En Madrid a 6 de abril de 2017.

De una parte, don José Manuel Leceta García, en nombre y representación de la entidad pública empresarial Red.es (en adelante, «Red.es»), adscrita al Ministerio de Energía y Turismo y Agenda Digital, a través de la Secretaría de Estado para la sociedad de la información y Agenda Digital, con domicilio en la plaza Manuel Gómez Moreno, s/n, edificio «Bronce», de Madrid, y NIF Q-2891006-E, en su calidad de Director General, facultado para este acto en virtud de las facultades delegadas a su favor de acuerdo con lo dispuesto en el Real Decreto 164/2002, de 8 de febrero, por el que se aprueba el Estatuto de Red.es.

De otra parte, don José Luis Escrivá Belmonte, Presidente de la Autoridad Independiente de Responsabilidad Fiscal (en adelante, AIReF), con NIF Q2802159J, y domicilio social en Madrid, calle José Abascal, número 2, 2.ª planta, 28003 Madrid, actuando en representación de este organismo, en virtud de nombramiento conferido por Real Decreto 118/2014, de 21 de febrero (BOE de 22 de febrero de 2014), y de conformidad con las competencias que le atribuyen el artículo 25 de la Ley Orgánica 6/2013, de 14 de noviembre, de creación de la AIReF (BOE del 15 de noviembre de 2013) y el artículo 25 del Real Decreto 215/2014, de 28 de marzo (BOE del 29 de marzo de 2014), por el que se aprueba su Estatuto Orgánico.

Red.es y AIReF (en adelante, podrán ser denominadas, individualmente, «la parte» y, conjuntamente, «las partes»), reconociéndose mutuamente capacidad jurídica y de obrar suficiente para la celebración del presente Convenio.

#### EXPONEN

Primero.

Que Red.es es una entidad pública empresarial adscrita al Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital que tiene legalmente encomendadas, con carácter general, una

serie de funciones con el objeto de contribuir al fomento y desarrollo de la sociedad de la información en nuestro país.

Las funciones de Red.es le han sido atribuidas por el artículo 55 de la Ley 14/2000, de 29 de diciembre, de medidas fiscales administrativas y de orden social, por el que se modifica la disposición adicional sexta de la Ley 11/1998, de 24 de abril, General de Telecomunicaciones, expresamente declarada en vigor por la disposición derogatoria única de la Ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones.

A estos efectos, Red.es tiene asignada la gestión del registro de nombres de dominio de Internet bajo el código de país correspondiente a España «.es», la función de observatorio del sector de las telecomunicaciones y de la sociedad de la información, el asesoramiento a la Administración General del Estado en el ámbito de las telecomunicaciones y la sociedad de la información y la elaboración de estudios e informes al efecto, así como el fomento y desarrollo de la sociedad de la información.

En particular, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 3 del Real Decreto 164/2002, de 8 de febrero, por el que se aprueba el Estatuto de la entidad, se ha encomendado a la entidad el apoyo a las iniciativas impulsadas por el Gobierno en el ámbito de la sociedad de la información.

Segundo.

Que la AIReF es un ente de Derecho Público dotado de personalidad jurídica propia y plena capacidad pública y privada, siendo su misión garantizar el cumplimiento efectivo por las Administraciones Públicas del principio de estabilidad presupuestaria previsto en el artículo 135 de la Constitución Española, mediante la evaluación continua del ciclo presupuestario y del endeudamiento público.

Que su financiación se produce a través de la tasa de supervisión, análisis, asesoramiento y seguimiento de la política fiscal y de la Autoridad Independiente de Responsabilidad Fiscal, regulada por la disposición adicional segunda de la Ley Orgánica 6/2013 de 14 de noviembre, de creación de la AIReF, y cuya gestión de cobro se realiza por la propia institución.

Tercero.

Que Red.es ha desarrollado una serie de aplicaciones y herramientas que permiten la puesta en marcha de un servicio de pago telemático (en adelante, «SPT») cuyo objetivo fundamental es facilitar el proceso de pago de tributos, precios públicos y otros ingresos de Derecho Público (en adelante «Ingresos públicos») utilizando medios telemáticos.

Cuarto.

Las partes consideran importante para la implantación de la Administración electrónica en España que los gestores administrativos puedan realizar en nombre y por cuenta de sus representados (en adelante «los interesados»), pagos de ingresos públicos a través de Internet.

En este sentido, las partes están interesadas en promover una serie de actuaciones que tengan por objeto la integración del SPT en la plataforma de servicios telemáticos de la AIReF.

Quinto.

Que en virtud de las consideraciones anteriormente señaladas las partes acuerdan suscribir el presente Convenio bilateral de colaboración (en adelante, «el Convenio») que se registrará por las siguientes:

## CLÁUSULAS

Primera. *Objeto.*

El presente Convenio tiene por objeto establecer los términos y condiciones en los que Red.es realizará las prestaciones de carácter técnico y material necesarias para la

integración del SPT con la plataforma de servicios telemáticos de la AIReF y la posterior utilización del SPT.

El objetivo del SPT es permitir a la AIReF recibir pagos de ingresos públicos, a través de la plataforma de servicios telemáticos.

El SPT, su funcionamiento y normas de uso se especifican en el anexo único del Convenio.

Segunda. *Normativa de aplicación al SPT.*

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

Tercera. *Obligaciones comunes de las partes.*

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

Cuarta. *Obligaciones de la AIReF.*

a) Disponer de la plataforma informática adecuada y, en su caso, realizar las adaptaciones necesarias en sus sistemas informáticos a las especificaciones técnicas del SPT con el objetivo de asegurar la interoperabilidad necesaria para su correcto funcionamiento.

Las especificaciones técnicas del SPT estarán en todo momento a disposición de la AIReF, convenientemente actualizadas. En todo caso cualquier modificación en las mismas será comunicada por Red.es.

b) Facilitar a Red.es toda la información que le solicite para la correcta provisión y prestación del SPT.

c) 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.

d) Desarrollar todas las aplicaciones necesarias para interactuar con el SPT de conformidad con las especificaciones técnicas del mismo.

e) Realizar un uso correcto del SPT.

f) Alcanzar los acuerdos necesarios con las entidades financieras colaboradoras en la gestión recaudatoria, a fin de poder recibir pagos a través de dichas entidades financieras colaboradoras mediante el SPT. Dichos acuerdos deberán ajustarse en todo lo relativo al SPT a lo especificado en el presente Convenio y el anexo único.

g) Abonar la cuota anual y la cuota por transacciones realizadas de acuerdo con lo establecido en la cláusula séptima del presente Convenio.

Red.es es el encargado del tratamiento de los datos de carácter personal incluidos en la orden de pago.

Quinta. *Obligaciones de Red.es.*

a) Poner a disposición de la AIReF el SPT, para su uso por vía telemática en modo web, tal y como se describe en el anexo único del presente Convenio.

b) Facilitar toda la información necesaria para la implantación del SPT en la AIReF.

c) Poner a disposición de la AIReF un entorno de pruebas para facilitar la integración de sus sistemas informáticos con el SPT, en el plazo de tres días hábiles desde la firma del presente Convenio.

d) Iniciar la prestación del SPT en dos días hábiles desde la finalización de las pruebas de integración.

e) Autorizar a la AIReF el uso de las aplicaciones informáticas necesarias para operar el SPT. Las funciones y modos de uso del SPT se describen en el anexo único.

f) Garantizar la autoría, integridad y confidencialidad de la información transmitida mediante el uso de firma electrónica reconocida y sistemas de cifrado.

g) Emplear los medios técnicos necesarios para asegurar el no repudio de la información transmitida, así como almacenar y custodiar dicha información durante cinco años con la debida diligencia. En todo caso, la información que se firma de la orden de pago junto con la propia firma se almacenará durante cinco años, en los términos establecidos en el anexo único.

h) Aplicar, en virtud de las instrucciones de la AIReF, las medidas de seguridad de nivel básico a todos los datos de carácter personal que se incluyan en el SPT.

i) No interferir en los procedimientos de la AIReF, ni acceder al contenido de la información, salvo que sea estrictamente necesario para garantizar el buen funcionamiento del SPT.

j) Publicar en la página Web la información actualizada de los prestadores de servicios de certificación que emitan certificados admitidos por el SPT.

*Sexta. Responsabilidad por el funcionamiento del SPT.*

Las partes deberán adoptar las medidas técnicas y organizativas necesarias para asegurar la confidencialidad e integridad de los datos utilizados por el SPT, así como para garantizar el correcto funcionamiento del SPT.

Red.es únicamente garantizará respecto a las órdenes de pago que tramite:

1. Que la orden de pago está firmada electrónicamente y que comprobará la validez de dicha firma electrónica, custodiando durante cinco años la información relativa al no repudio de la orden de pago, tal y como se establece en el anexo único.

2. Que los datos transmitidos a la entidad financiera colaboradora se corresponden con los de la orden de pago.

*Séptima. Coste de los servicios.*

La AIReF deberá abonar a Red.es una cuota anual de 2.000 €, IVA excluido, en concepto de servicios de soporte técnico (help-desk) a la firma del presente Convenio y en cada uno de sus aniversarios.

Así mismo deberá abonar a Red.es una cuota anual en función de las transacciones realizadas, al aniversario del Convenio, de acuerdo a la siguiente tabla:

Transacciones	Precio por transacción (sin IVA) - Euros
0-50.000 transacciones . . . . .	0,13
50.001-150.000 transacciones . . . . .	0,12
150.001-250.000 transacciones . . . . .	0,11
250.001 en adelante. . . . .	0,10

Tanto la cuota anual de servicio como las cuotas anuales en función de las transacciones realizadas se revisarán anualmente según las variaciones del índice de precios al consumo (IPC) publicado por el Instituto Nacional de Estadística (u organismo análogo que lo sustituya) para el conjunto nacional total, no pudiendo dicha variación ser en ningún caso negativa.

A efectos de calcular la variación del índice de precios al consumo (IPC), se tomará como referencia el periodo de doce meses a contar desde el último dato publicado por el INE para el conjunto nacional total en la fecha de la prórroga del Convenio.

En todo caso, con independencia del incremento de las cuotas que correspondan conforme a los párrafos anteriores, Red.es podrá modificar el coste de los servicios mediante el correspondiente acuerdo en caso de que por causas objetivas y debidamente justificadas se incrementara el coste de la prestación de los servicios del presente Convenio.

## Octava. *Plazo de duración.*

El presente Convenio surtirá efecto desde el momento de su firma y tendrá una duración de cuatro años.

En cualquier momento antes de la finalización del plazo previsto en el apartado anterior, las partes podrán prorrogar el Convenio por un periodo adicional de cuatro años mediante acuerdo expreso y por escrito, cumpliendo los requisitos establecidos en los artículos 47 y siguientes de la Ley 40/2015, de 2 de octubre.

## Novena. *Protección de datos.*

La AIReF se obliga al cumplimiento de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de datos de carácter personal, y del Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999.

A los efectos del artículo 12 de la Ley 15/1999, Red.es como encargado del tratamiento, así como las empresas que realizan por cuenta de Red.es tareas necesarias para la implantación y funcionamiento del SPT, únicamente tratarán los datos proporcionados por la AIReF conforme a sus instrucciones y no los aplicarán o utilizarán con un fin distinto al objeto del Convenio, ni los comunicarán, ni siquiera para su conservación, a otras personas.

## Décima. *Comisión Técnica de Seguimiento.*

Para la gestión, vigilancia y control de lo acordado en el presente Convenio y para realizar el seguimiento de la actividad, se constituirá una Comisión de Seguimiento integrada por cuatro miembros, dos representantes designadas por cada una de las partes del Convenio.

La Comisión de Seguimiento será presidida por un representante de Red.es. Así mismo, corresponderá a Red.es designar al Secretario, que actuará con voz pero sin voto.

La Comisión tendrá como objetivo la vigilancia y control de la ejecución del acuerdo de colaboración y de los compromisos asumidos por cada parte, y se reunirá, de manera ordinaria anualmente y, de forma extraordinaria, a petición de cualquiera de sus miembros.

Corresponde a la Comisión de Seguimiento la resolución de los problemas y de interpretación y cumplimiento, así como las controversias que puedan plantearse respecto del Convenio y realizar modificaciones no sustanciales del mismo cuando así se acuerde unánimemente por todos sus miembros.

## Undécima. *Modificación del Convenio.*

El presente Convenio podrá modificarse por acuerdo entre todas las partes firmantes del mismo cuando resulte necesario para la mejor realización de su objeto, mediante acuerdo de modificación del mismo.

## Duodécima. *Resolución.*

El acuerdo de resolución se resolverá por el cumplimiento del objeto del mismo o por incurrir en una de las siguientes causas de resolución:

- a) El transcurso del plazo de vigencia del acuerdo de resolución sin haberse acordado la prórroga del mismo.
- b) El acuerdo unánime de todos los firmantes.
- c) El incumplimiento de las obligaciones y compromisos asumidos por parte de alguno de los firmantes.

En este caso, cualquiera de las partes podrá notificar a la parte incumplidora un requerimiento para que cumpla en un plazo de treinta días con las obligaciones o compromisos que se consideran incumplidos. Este requerimiento será a las partes firmantes.

Si trascurrido el plazo indicado en el requerimiento persistiera el incumplimiento, la parte que lo dirigió notificará a las partes firmantes la concurrencia de la causa de resolución y se entenderá resuelto el acuerdo de colaboración.

- d) Por decisión judicial declaratoria de la nulidad del Convenio.
- e) Por cualquier otra causa distinta de las anteriores prevista en el Convenio o en otras leyes.

El cumplimiento y resolución del acuerdo de colaboración tendrá los efectos establecidos en el artículo 52 de la Ley 40/2015, de 2 de octubre de 2016.

Decimotercera. *Legislación y jurisdicción aplicable.*

El presente Convenio tiene la naturaleza de los previstos en el artículo 4.1.c) del Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Contratos del Sector Público.

Para la resolución de cualquier controversia en la aplicación e interpretación del presente Convenio, las partes se someten expresamente al orden jurisdiccional contencioso-administrativo.—El Director General de la entidad pública empresarial Red.es, José Manuel Leceta García.—El Presidente de la Autoridad Independiente de Responsabilidad Fiscal, José Luis Escrivá Belmonte.

## ANEXO ÚNICO

### **Convenio bilateral de colaboración entre la entidad pública empresarial Red.es y la Autoridad Independiente de Responsabilidad Fiscal para implantación del servicio de pago telemático**

#### *1. Objeto del servicio de pago telemático*

El objeto de este anexo es detallar las condiciones funcionales y técnicas del SPT prestado por Red.es a la AIReF en virtud del Convenio entre la entidad pública empresarial Red.es y la Autoridad Independiente de Responsabilidad Fiscal para la implantación del servicio de pago telemático en la modalidad web.

El SPT permitirá a los usuarios de la AIReF, en adelante el organismo, pagar mediante medios telemáticos los ingresos públicos cuya recaudación le haya sido autorizada por el interesado.

El SPT incluye, para su funcionamiento, un servicio que permite validar los certificados reconocidos y verificar las firmas electrónicas utilizadas por los sistemas del organismo.

#### *2. Descripción funcional del servicio de pago telemático*

2.1 Acceso al portal de la AIReF 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 y cumplimentará la información necesaria para realizar su pago.

Una vez completada la información relativa al pago, los sistemas informáticos del organismo enviarán al SPT la petición de pago, sin intervención del usuario final. Este envío se realizará mediante la invocación, utilizando protocolo seguro SSL, de la URL correspondiente al SPT de Red.es, con los parámetros de la operación especificados en la documentación de especificaciones técnicas del SPT, que Red.es pondrá a disposición del organismo.

El organismo verificará que los datos enviados al SPT sean los que el usuario final ha introducido.

2.2 Acceso al SPT, autenticación y firma de la orden de pago. Una vez transmitidos los datos del pago al SPT se mostrará al usuario final una página de entrada al SPT.

Para poder acceder al SPT, será obligatorio para el usuario final autenticarse mediante un certificado digital reconocido emitido por una autoridad de certificación reconocida por Red.es (en adelante, «Certificado digital reconocido»).

Una vez realizada la autenticación, el SPT mostrará al usuario final los datos específicos del pago recibidos del organismo. En las especificaciones técnicas se indican los datos que puede modificar el usuario final.

A continuación se procederá a la firma de la orden de pago con un certificado digital reconocido que tenga el mismo NIF, que el utilizado por el usuario final para su autenticación. Una vez firmada la orden de pago, se enviará a la entidad financiera colaboradora para que realice el adeudo en la cuenta o en la tarjeta seleccionada una vez realizadas las oportunas verificaciones.

El SPT almacenará durante cinco años las pruebas de no repudio de la órdenes de pago, es decir, la orden de pago firmada junto con todos los datos relativos a la comprobación efectuada de la firma digital.

2.3 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 las especificaciones técnicas del SPT que 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.

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.

2.3.1 Ejecución del pago con éxito. Cuando la operación con la entidad financiera colaboradora se complete satisfactoriamente, la entidad financiera colaboradora devolverá el número de referencia completo (en adelante «NRC»). Este NRC se conservará durante cinco años en la base de datos del SPT para futuras consultas aunque será visible en el aplicativo durante sólo 120 días.

El organismo, recibirá la información relativa al resultado de la orden de pago por protocolo seguro SSL (https).

El NRC es un código generado informáticamente por la entidad financiera colaboradora mediante un sistema criptográfico que permitirá asociar la orden de pago a la realización del mismo. La generación del NRC por la entidad financiera colaboradora implica:

- a) Que la entidad financiera colaboradora deberá realizar el abono en la cuenta restringida de la AIReF.
- b) Que el recibo en el que figura responde a un ingreso realizado en la entidad financiera colaboradora que lo expide.
- c) Que dicho recibo corresponde a la liquidación o autoliquidación incorporada en el justificante de pago y no a otra.
- d) Que a partir del momento de generación del mismo queda la entidad financiera colaboradora obligada frente a la AIReF por el importe que figura en dicho justificante de pago, quedando el contribuyente liberado de su obligación de pago frente a la AIReF.

El efecto previsto en el párrafo anterior se producirá siempre y cuando la AIReF haya reconocido el carácter liberatorio del NRC.

e) Una vez generado el NRC el pago será irrevocable por parte de la entidad financiera colaboradora, debiendo presentar el usuario, en su caso, ante el organismo una solicitud de devolución de ingresos indebidos para los supuestos en que esté previsto legalmente.

La entidad financiera colaboradora que haya generado el correspondiente NRC deberá conservar durante cinco años los soportes informáticos que motivaron dicho NRC.

2.3.2 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, que el SPT devolverá al organismo.

En función del tipo de error que se produzca, el SPT caracterizará la situación de las solicitudes de orden de pago y recuperará la operación para que el usuario final pueda

reintentar el pago, salvo que la respuesta recibida desde la entidad financiera colaboradora no lo permita.

2.3.3 Módulo de consulta para el usuario final. Si el organismo habilita desde su portal el enlace correspondiente al SPT, el usuario final podrá realizar consultas de los pagos solicitados a través del SPT.

Si así lo habilita el organismo, el SPT facilitará al usuario final la opción de «Listado» que le permitirá ver toda la relación de órdenes de pago. Desde este listado, el usuario final podrá acceder a ver el detalle tanto de los pagos efectuados, como reintentar un pago pendiente, siguiendo con el proceso de creación de orden de pago.

Para acceder a esta funcionalidad el usuario final deberá autenticarse con un certificado digital reconocido.

2.3.4 Administración del SPT por el organismo. 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 los medios de pago habilitados, etc.
- Consulta de las órdenes de pago relacionadas con el organismo.
- Estadísticas del servicio.

El administrador del organismo accederá al SPT autenticándose mediante certificado digital reconocido.

2.3.5 Los Representantes. El SPT permite el pago de ingresos públicos por representantes de los obligados tributarios en las condiciones y con los requisitos que establezca el organismo.

Es el organismo el que ha de verificar o establecer los medios adecuados para determinar si un usuario final puede actuar como representante.

### 3. *Requisitos técnicos del SPT*

El usuario del SPT, ya sea el usuario final o el administrador del organismo, deberán disponer, a fin de que la aplicación que presta el SPT pueda comprobar su identidad, de un certificado reconocido, en cumplimiento de la UIT X.509 versión 3 o superior.

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.

### 4. *Acuerdos de nivel de calidad del 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 entre Red.es y la AIREF: los procesos de prestación del SPT, la atención a la AIREF y la resolución de incidencias.

4.1 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 siete 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 tendrán en consideración: 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.



#### 4.2 Atención a la AIReF.

4.2.1 Soporte y atención. Red.es cuenta con un centro de atención al usuario (en adelante, «CAU») para la resolución de las consultas del personal de la AIReF.

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

Concepto.	Servicio a la Autoridad Independiente de Responsabilidad Fiscal.	
Horario de servicio.	L-V de 9:00 h a 18:00 h.	
Parámetros de calidad.	Correo electrónico.	Respuesta en un tiempo medio menor o igual a 24 horas.
	Canal telefónico.	Respuesta en un tiempo medio menor o igual a 24 horas.

4.2.2 Disponibilidad del servicio de atención a la AIReF. A continuación se especifican los niveles mínimos de atención a la AIReF.

##### 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).

4.3 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 CAU.

En menos de 24 horas, el CAU se pondrá en contacto con la AIReF, 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.

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