

### III. OTRAS DISPOSICIONES

## MINISTERIO DE LA PRESIDENCIA Y PARA LAS ADMINISTRACIONES TERRITORIALES

- 11627** *Resolución de 26 de septiembre de 2017, de la Subsecretaría, por la que se publica el Convenio entre la Secretaría General de Administración Digital y el Centro de Investigaciones Sociológicas, para la prestación de los servicios asociados a la utilización de la aplicación de Nómina Estándar de la Administración General del Estado.*

El Secretario General de Administración Digital y el Presidente del Centro de Investigaciones Sociológicas, han suscrito, con fecha 28 de abril de 2017, un Convenio para la prestación de los servicios asociados a la utilización de la aplicación de nómina estándar de la Administración General del Estado (NEDAES).

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, 26 de septiembre de 2017.—El Subsecretario de la Presidencia y para las Administraciones Territoriales, José María Jover Gómez-Ferrer.

#### ANEJO

**Convenio entre la Administración General del Estado (Secretaría General de Administración Digital) y el Centro de Investigaciones Sociológicas (CIS), para la prestación de los servicios asociados a la utilización de la aplicación de nómina estándar de la Administración General del Estado (NEDAES)**

Madrid, a 28 de abril de 2017.

#### REUNIDOS

De una parte, don Domingo Molina Moscoso, Secretario General de Administración Digital, nombrado para este cargo por el Real Decreto 685/2016, de 16 de diciembre, actuando en nombre y en representación de la Secretaría General de Administración Digital (en adelante SGAD) adscrita a la Secretaría de Estado de Función Pública, del Ministerio de Hacienda y Función Pública (en adelante MINHFP), en ejercicio de las competencias atribuidas por Resolución, de 14 de junio de 2012, de la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas, sobre delegación de competencias, modificada por la Resolución de 10 de diciembre de 2014, de la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas y de conformidad con lo establecido en la en la disposición adicional tercera del Real Decreto 424/2016, de 11 de noviembre, por el que se establece la estructura básica de los departamentos ministeriales, en relación con la disposición adicional segunda del citado Real Decreto 424/2016 y la disposición adicional segunda del Real Decreto 415/2016, de 3 de noviembre, por el que se reestructuran los departamentos ministeriales.

Y de otra, don Cristóbal Torres Alberó, Presidente del Centro de Investigaciones Sociológicas, nombrado para este cargo por Real Decreto 719/2016, de 23 de diciembre (BOE número 310, del 24), y facultado expresamente para este acto en virtud de lo dispuesto en el artículo 13 del Real Decreto 1214/1997, de 18 de julio, sobre organización del Centro de Investigaciones Sociológicas.

Ambos intervienen en uso de las facultades que, de conformidad con la normativa vigente, les confieren los cargos que desempeñan y se reconocen mutuamente capacidad para la firma del presente convenio y, a tal efecto,

#### EXPONEN

Primero.

Que el artículo 3 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, establece como uno de los principios generales de actuación de las Administraciones Públicas, el principio de cooperación, colaboración y coordinación y, la propia Ley regula en su capítulo VI del título Preliminar el convenio como instrumento con efectos jurídicos para la formalización de acuerdos entre Administraciones para un fin común.

Segundo.

Que, de acuerdo con lo establecido en el Real Decreto 424/2016, de 11 de noviembre, por el que se establece la estructura orgánica básica de los departamentos ministeriales, la Secretaría de Estado de Función Pública (SEFP) asume, en materia TIC, las funciones de la antigua Secretaría de Estado de Administraciones Públicas, en particular, la incorporación de las tecnologías de la información y de las comunicaciones a la prestación de los servicios públicos, el desarrollo de la administración electrónica y la cooperación con otras Administraciones Públicas en esta materia. De la SEFP depende la SGAD que, en virtud del citado Real Decreto 424/2016, de 11 de noviembre, asume las funciones de la suprimida Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

Tercero.

Que son competencias del Centro de Investigaciones Sociológicas (CIS), la confección de las nóminas de su personal (artículo 13 del Real Decreto 1214/1997, de 18 de julio, sobre organización del Centro de Investigaciones Sociológicas) y, por ello, ostenta un interés manifiesto en establecer un marco de colaboración con la Secretaría General de Administración Digital para la reutilización de soluciones tecnológicas disponibles.

Cuarto.

Que el Centro de Investigaciones Sociológicas (CIS), considera de gran utilidad la aplicación informática denominada «Nómina Estándar de la Administración del Estado» (en adelante NEDAES), desarrollada por la SGAD, para la gestión automatizada de sus nóminas.

Quinto.

Que es de interés general para las partes firmantes dar respuesta al objetivo común de incrementar la eficacia y la eficiencia de las Administraciones Públicas.

Por todo ello, ambas partes suscriben el presente convenio, que se regirá por las siguientes

#### CLÁUSULAS

Primera. *Objeto.*

Constituye el objeto del presente convenio el establecimiento de un marco de colaboración entre el Centro de Investigaciones Sociológicas (CIS) y el MINHFP para el desarrollo de actuaciones conjuntas que permitan la utilización de la aplicación NEDAES en la confección de las nóminas del Centro de Investigaciones Sociológicas (CIS) de acuerdo con las condiciones que se exponen a continuación y que le conferirán la condición de Centro Usuario de NEDAES.

Los Centros Usuarios de NEDAES podrán utilizar el Servicio de Visualización de Nóminas Servinómina en los términos y condiciones que se establecen en el Anexo IV del presente convenio.

*Segunda. Obligaciones del MINHFP.*

El MINHFP se compromete a cumplir con las obligaciones que se exponen a continuación:

1. El MINHFP es el encargado de garantizar la continua incorporación de mejoras y nuevas funcionalidades en la aplicación NEDAES, su evolución tecnológica, su adaptación a las frecuentes modificaciones normativas que le afectan, la pronta resolución de los errores o incidencias que pudieran producirse en los sistemas NEDAES en producción, así como el análisis y desarrollo de otros procesos informáticos de ayuda a la gestión económica de los recursos humanos. A tal efecto, se responsabiliza de la realización de todas las tareas concernientes al mantenimiento del aplicativo en sus diferentes modalidades:

a) Mantenimiento correctivo: Corrección de aquellos errores o fallos de funcionamiento que pudieran detectarse en el aplicativo y que se derivaran de defectos en la programación o en el diseño. Incluye la modificación y entrega de los programas o de las modificaciones a los programas, pero no su instalación (que corresponde al mantenimiento del entorno de explotación).

b) Mantenimiento adaptativo: Introducción de modificaciones en el aplicativo que obedecen a cambios de normativa o cambios de versión del software de base. Incluye la modificación y entrega de los programas o de las modificaciones a los programas, pero no su instalación (que corresponde al mantenimiento del entorno de explotación).

c) Mantenimiento evolutivo: Incorporación de mejoras de carácter tecnológico o funcional, con el objeto de garantizar la permanente actualización de la aplicación a través del aprovechamiento de la evolución tecnológica y mediante el desarrollo e incorporación de nuevas funcionalidades, metodologías o herramientas para la gestión de la información. En especial hay que destacar la incorporación de cuantas mejoras y nuevas funcionalidades sean necesarias para la plena incorporación en NEDAES como aplicación de administración electrónica. Incluye la modificación y entrega de los programas o de las modificaciones a los programas, pero no su instalación (que corresponde al mantenimiento del entorno de explotación).

2. Notificar a los Centros Usuarios las características técnicas recomendadas para cada versión de la aplicación NEDAES.

3. La prestación del soporte técnico a usuarios y la preparación de las distribuciones de nuevas versiones de la aplicación que contengan el conjunto de modificaciones, adaptaciones o nuevos componentes incorporados a la misma, cuyos destinatarios finales serán los Centros Usuarios de NEDAES en los términos establecidos en el Anexo I de este convenio.

4. La atención a las incidencias y solicitudes recibidas en relación con el funcionamiento de la aplicación, de acuerdo con lo señalado en el anexo I de este convenio.

5. La preparación de cursos de formación en la administración del funcionamiento de la nómina NEDAES para el personal destinado a estos fines en los Centros Usuarios.

*Tercera. Obligaciones del Centro Usuario.*

El Centro Usuario de NEDAES se compromete a cumplir con las obligaciones que se exponen a continuación:

1. Proveer los medios materiales y humanos necesarios para el funcionamiento ordinario de NEDAES en el Centro.

2. Mantener en perfecto estado las infraestructuras (ordenadores, puestos de trabajo, impresoras, redes, gestor de base de datos etc.) y su correcto ajuste (afinamiento de la

base de datos, mantenimiento de usuarios, etc.) que el Centro Usuario destine a NEDAES y esta aplicación necesite, ajustándose a las características técnicas recomendadas para cada versión de la misma, que el MINHFP notifica puntualmente a los Centros Usuarios.

3. Administrar el entorno de explotación de NEDAES según las recomendaciones establecidas por el MINHFP y recogidas en el anexo III del presente convenio.

4. Administrar el funcionamiento de la nómina, consistente en tareas tales como la parametrización de los conceptos retributivos y de las deducciones, de las cotizaciones a la Seguridad Social, registro y definición de los perfiles de seguridad de los usuarios de la aplicación, introducción de datos, lanzamiento de los procesos de cálculo, introducción de variaciones de nómina, etc.

5. Facilitar al MINHFP la información técnica y administrativa relacionada con su gestión de nóminas que aquel estime necesaria para el mejor desarrollo y mantenimiento de NEDAES

6. Asumir los costes que resulten de la realización de las «Actividades básicas de mantenimiento de la infraestructura físico-lógica y administración del entorno de explotación de NEDAES» descritas en el anexo III del presente documento, tanto si las realiza directamente el Centro o si las contrata con terceros.

7. Asumir las obligaciones que le corresponden de acuerdo con lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 diciembre, de protección de datos de carácter personal y en el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal, como responsable del fichero de datos personales de los perceptores de nómina del Centro de Investigaciones Sociológicas (CIS) que será tratado por NEDAES o, en su caso, como responsable del tratamiento y siguiendo las instrucciones y medidas de seguridad dispuestas por el responsable del fichero.

*Cuarta. Consecuencias aplicables en caso de incumplimiento de las obligaciones y compromisos asumidos por cada una de las partes.*

En el caso de que una de las partes considere que se ha producido incumplimiento de las obligaciones respectivas establecidas en la cláusula segunda y tercera requerirá fehacientemente su cumplimiento dentro del plazo de 15 días desde la recepción de requerimiento, con las obligaciones o compromisos que se consideran incumplidos. Este requerimiento será comunicado al responsable de la comisión de seguimiento prevista en la cláusula Octava del presente Acuerdo.

Si trascurrido dicho plazo persistiera injustificadamente el incumplimiento, la parte que lo dirigió notificará fehacientemente a la otra parte la concurrencia de la causa de resolución y se entenderá resuelto el acuerdo., sin perjuicio de la liquidación de las obligaciones económicas y técnicas pendientes que se dirimirán en la citada comisión de seguimiento.

*Quinta. Régimen económico.*

Cada una de las partes, asume con cargo a sus presupuestos, los gastos derivados de este convenio.

Por su parte, el Centro de Investigaciones Sociológicas (CIS) contribuirá al mantenimiento anual de la sostenibilidad funcional y técnica de la aplicación NEDAES con una contraprestación económica anual que se determina en base al número de perceptores de su nómina, de acuerdo con la tabla contenida en el anexo II del presente convenio.

En particular, se estima que, para el periodo de vigencia del presente convenio, el Centro de Investigaciones Sociológicas (CIS) deberá realizar una prestación económica correspondiente con 91 perceptores resultando una aportación económica anual de 2.732 euros.

A este fin el Centro de Investigaciones Sociológicas (CIS) se compromete a efectuar por cada anualidad de vigencia del convenio y, en su caso, de sus prórrogas, un ingreso en el Tesoro Público mediante el impreso modelo 069 o el que le sustituya en su momento, remitiendo el ejemplar para la Administración a la SGAD para que, por ésta, se inicie el correspondiente expediente de generación de crédito en las aplicaciones presupuestarias que determine.

La contribución anual imputable al ejercicio 2017 se realizará dentro de los 15 días siguientes a la firma del convenio, y en los años sucesivos de vigencia en el primer trimestre del ejercicio correspondiente. En el año de finalización del convenio, la contribución será proporcional al tiempo que reste de vigencia del convenio.

No obstante, si al final cada anualidad de vigencia del convenio el número de perceptores ha variado de forma que suponga un cambio de tarifa, se procederá a regularizar la contraprestación económica conforme a las tarifas establecidas en el anexo II. Dicha regularización se aplicará en el pago correspondiente al ejercicio siguiente.

#### Sexta. *Vigencia.*

Los efectos del presente convenio comenzarán el 1 de mayo de 2017 y tendrán una duración de dos años, que se podrá prorrogar por sucesivos periodos anuales, hasta un máximo de cuatro.

De conformidad con lo dispuesto en el apartado 8 del artículo 48 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, este convenio resultará eficaz una vez inscrito en el Registro estatal de Órganos e Instrumentos de Cooperación del sector Público Estatal y publicado en el «Boletín Oficial del Estado».

En el acuerdo de prórroga se determinará de nuevo la contribución económica correspondiente al citado periodo, de acuerdo con las tarifas contenidas en el anexo II del convenio.

#### Séptima. *Modificación.*

Este convenio puede ser modificado por acuerdo expreso de las partes.

#### Octava. *Resolución de controversias y Comisión de Seguimiento.*

Las parte firmantes se comprometen a solventar por acuerdo mutuo, en el seno de una Comisión de Seguimiento, cuantas discrepancias resulten de la interpretación y cumplimiento de este convenio, sin perjuicio de la competencia del orden jurisdiccional contencioso administrativo para el conocimiento de cuantas cuestiones y litigios pudieran surgir.

Esta Comisión, de acuerdo con lo establecido en el artículo 49.1f. de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, es el instrumento acordado por las partes para el seguimiento, vigilancia y control del convenio y de los compromisos adquiridos por los firmantes y, ejercerá sus funciones de acuerdo con lo establecido en los artículos 51.c) y 52.3 de la citada Ley.

La Comisión de Seguimiento estará formada por 5 miembros: 3 de ellos pertenecientes al MINHFP y 2 de ellos pertenecientes a los Centros Usuarios. Todos los miembros serán designados por el MINHFP a través de la SGAD y estará presidida por el Secretario General de Administración Digital o funcionario en quien delegue.

La Comisión de Seguimiento se encargará también de estudiar las peticiones de los Centros Usuarios en relación con NEDAES y recibirá cuantas observaciones o quejas se produzcan con motivo de su utilización por dichos Centros. Aprobará asimismo, las actuaciones realizadas y los planes de actuaciones futuras que se prevean realizar en el desarrollo y mantenimiento de NEDAES. La Comisión se reunirá con la periodicidad que se determine en las normas de funcionamiento interno que la misma establezca.

#### Novena. *Resolución anticipada.*

De conformidad con lo establecido en el artículo 51.2 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre de Régimen Jurídico del Sector Público son causas de resolución del convenio, por causa distinta a la prevista en la cláusula séptima las siguientes:

- El acuerdo unánime de las partes.
- El incumplimiento de las obligaciones y compromisos asumidos por parte de alguno de los firmantes.

- La decisión judicial declaratoria de la nulidad del convenio.
- Cualquier otra causa distinta de las anteriores prevista en el convenio o en otras leyes.

Asimismo, las partes firmantes podrán resolver este convenio por mutuo acuerdo o por denuncia de cualquiera de las mismas mediante preaviso comunicado de forma fehaciente a la otra parte con, al menos, tres meses de antelación a la fecha de resolución propuesta.

La resolución del convenio no dará lugar a indemnización.

En todo caso, salvo pacto expreso, las partes se comprometen a realizar las actuaciones necesarias dirigidas a la finalización de las acciones ya iniciadas, incluidas las previstas a la cláusula quinta.

*Décima. Régimen de Protección de Datos, Seguridad y Confidencialidad.*

El régimen de protección de datos de carácter personal en las actuaciones que se desarrollen en ejecución del presente convenio será el previsto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, y en su normativa de desarrollo.

Las partes velarán por el cumplimiento del Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica.

Toda la información facilitada por las partes y toda la información generada como consecuencia de la ejecución del presente convenio, tendrá el tratamiento de confidencial, sin perjuicio de la información que sea de dominio público, no pudiendo ser divulgada o facilitada a terceros, ni utilizada para un fin distinto del previsto en este documento, sin el acuerdo unánime de las partes.

La obligación de confidencialidad para las partes se extenderá indefinidamente aunque el convenio se hubiera extinguido. Todo ello sin perjuicio de la eventual autorización de las partes o en su caso, de que dicha información pasara a ser considerada como de dominio público.

*Undécima. Naturaleza y régimen jurídico.*

El presente convenio tiene naturaleza administrativa, quedando excluido del ámbito de aplicación del texto refundido de la Ley de Contratos del Sector Público, aprobado por Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, de conformidad con lo dispuesto en su artículo 4.1.c) de dicho texto legal.

Las cuestiones litigiosas surgidas sobre la interpretación, modificación, resolución y efectos que pudieran derivarse de la aplicación del presente convenio que se establezcan al amparo del mismo, se someterán a la Comisión Mixta de Seguimiento prevista en la cláusula octava.

Y en prueba de conformidad, las partes firman el presente convenio.—El Secretario General de Administración Digital, Domingo Molina Moscoso.—El Presidente del Centro de Investigaciones Sociológicas, Cristóbal Torres Alberó.

## ANEXO I

### **Condiciones del soporte técnico a usuarios y preparación de distribuciones con destino a los centros usuarios de NEDAES que observará la SGAD en cumplimiento del presente convenio**

Se prestarán los siguientes servicios:

- El tratamiento de los avisos de incidencias y solicitudes procedentes del Centro Usuario. En la realización de esta actividad, será necesaria la determinación de la necesidad de nuevas mejoras en el aplicativo, de determinar si hay que efectuar una actuación correctiva o si se trata de un problema de infraestructura, de administración del entorno de explotación, de funcionamiento de la nómina o simplemente de datos u operativas incorrectas llevadas a cabo por el Centro Usuario. En este último caso la resolución corresponderá al Centro Usuario. En los demás casos, se canalizará la resolución y/o tratamiento de la incidencia para desencadenar las actuaciones de asistencia técnica, mejora, desarrollo adaptativo o correctivo necesario, siguiendo las directrices y criterios de prioridad que establezca el propietario de la aplicación NEDAES (MINHFP).

- La comunicación al Centro Usuario, dentro del tiempo de respuesta especificado en el presente convenio, de la valoración de la incidencia y del tiempo de resolución previsto.

- La preparación de distribuciones de nuevas versiones de la aplicación que contengan el conjunto de modificaciones, adaptaciones o nuevos componentes incorporados a la aplicación cuyos destinatarios finales serán los Centros Usuarios y, entre ellos, el [Denominación Social del Centro Usuario] y que serán realizadas con la supervisión y planificación del MINHFP.

Para el cumplimiento de estas obligaciones, existirá un Centro de Soporte de NEDAES, que será habilitado en la forma en que determine el MINHFP y que será el encargado de recibir las comunicaciones de incidencias de los Centros Usuarios y de remitir a estos las respuestas a dichas incidencias, con la información especificada en el presente convenio.

Se entiende por preparación de distribuciones la preparación de nuevas versiones de la aplicación que contengan el conjunto de modificaciones, adaptaciones o nuevos componentes incorporados a la aplicación cuyos destinatarios finales serán los Centros Usuarios.

Se entiende por instalación de NEDAES el conjunto de componentes de software que constituyen el sistema informático NEDAES, instalado y en funcionamiento sobre la plataforma informática del Centro de Investigaciones Sociológicas (CIS), junto con los datos que son objeto de tratamiento por el aplicativo.

Se entiende por tiempo de respuesta el transcurrido desde que se recibe una solicitud en el Centro de Soporte de NEDAES, hasta que se responde al Centro Usuario con una comunicación en la que, al menos se incluirán los siguientes datos:

- Número de solicitud.
- Fecha y hora y minuto de entrada de la incidencia.
- Descripción breve de la solicitud.
- Calificación del nivel de severidad de la incidencia asignado por el MINHFP, en el caso de que la solicitud de soporte sea una incidencia atribuible al mal funcionamiento de la aplicación.
- Respuesta en su caso constitutiva de solución a la solicitud, en el caso de que trate de una consulta.
- Acuse de recibo de la solicitud en el caso de que se trate de una petición. En el caso de incidencias notificadas por el Centro Usuario que sean atribuibles a un mal funcionamiento de la aplicación, se entiende por tiempo de resolución el transcurrido desde que se reciba la respuesta por el Centro Usuario hasta que éste reciba la correspondiente actualización correctiva del software de la aplicación que dé solución al problema.

Condiciones de servicio:

El Centro Usuario dará traslado al Centro de Soporte de NEDAES, de acuerdo con las condiciones establecidas por el MINHFP con este fin, de cuantas incidencias, consultas o

peticiones requiera en el marco del presente convenio, relativas al funcionamiento y tratamiento de datos en el aplicativo NEDAES, en la instalación del Centro Usuario.

El MINHFP supervisará y aprobará la calificación del nivel de las incidencias producidas de acuerdo con la clasificación en el Nivel de Servicio del presente convenio.

Una vez informada de la existencia de un posible error o anomalía de funcionamiento que pudiera necesitar una actuación de tipo correctivo, se adoptarán las medidas necesarias para su solución.

Cuando sea necesario para la correcta resolución de una incidencia en el centro el MINHFP desplazará personal técnico de soporte a la instalación NEDAES del Centro Usuario.

Nivel de servicio:

Se establece un nivel de servicio, según el grado de inoperatividad generado en la aplicación que se encuentre en explotación en el Centro Usuario:

Nivel de incidencia	Grado de inoperatividad del sistema
Leve.	Aquellas anomalías en el funcionamiento de la aplicación en explotación en los Centros Usuarios que no supongan una interrupción en la operatividad de la aplicación, pero puedan afectar a funciones no básicas o a su rendimiento.
Grave.	Aquellas anomalías en el funcionamiento de la aplicación en explotación en los Centros Usuarios que suponen una interrupción parcial significativa en la operatividad de la aplicación, de forma que no permitan la ejecución de una o más funciones básicas ofrecidas por el aplicativo.
Crítica.	Aquellas anomalías en el funcionamiento que suponen una interrupción completa de la operatividad de la aplicación.

El horario de atención de solicitudes en el Centro de Soporte será de 9:00 a 18:00 horas de lunes a jueves y de 9:00 a 15:00 horas el viernes, en jornadas que sean laborables. Durante el mes de agosto el horario será de 8:00 a 15:00, salvo circunstancias excepcionales.

En circunstancias excepcionales que justifiquen esta medida, según estimación del MINHFP, se podrá establecer plena disponibilidad del servicio de soporte fuera del horario o jornada anterior.

El tiempo de respuesta desde que se reciba un aviso de incidencia formulada por un Centro Usuario a través del Centro de Soporte de la aplicación no podrá exceder las dos horas, siempre que se reciba antes de las 16:00 horas de lunes a jueves o antes de las 13:00 del viernes. En caso de que se reciba un aviso de incidencia dentro de las dos últimas horas anteriores a la hora de finalización del horario de atención de la jornada, el tiempo de respuesta tendrá como límite las dos primeras horas contadas desde el inicio del horario de atención de la siguiente jornada laboral.

Una vez informada de la existencia de un posible error o anomalía de funcionamiento que pudiera necesitar una actuación de tipo correctivo, la SGAD adoptará las medidas necesarias para su solución.

Si la incidencia es atribuible a un mal funcionamiento del software de la aplicación, el tiempo de resolución máximo será el indicado en el cuadro siguiente:

Nivel de incidencia	Nivel de servicio
Leve.	Tiempo de resolución no superior a los veinte días laborables siguientes desde la notificación de la incidencia al Centro de Soporte.
Grave.	Tiempo de resolución no superior a los cinco días desde la notificación de la incidencia al Centro de Soporte.
Crítica.	Tiempo de resolución no superior a 48 horas desde la notificación de la incidencia al Centro de Soporte.



## Exclusiones:

Quedan expresamente excluidas del ámbito de este convenio la administración funcional del aplicativo (parametrización de funciones, administración de usuarios, y administración de recursos utilizados por la aplicación) y las actividades de mantenimiento de la infraestructura necesaria para el funcionamiento del aplicativo NEDAES, como son las siguientes:

- a) Instalación inicial de NEDAES.
- b) Mantenimiento del hardware, Sistema Operativo, Gestor de Base de Datos y restantes herramientas no desarrolladas expresamente como parte del aplicativo NEDAES y utilizadas por el mismo.
- c) Funcionamiento de los equipos y sistemas periféricos o complementarios de la instalación (redes locales, microordenadores e impresoras, etc.)
- d) Administración del Sistema Operativo, software del Gestor de Base de Datos y sus correspondientes herramientas, no desarrolladas expresamente para el aplicativo NEDAES.
- e) Administración de la Base de Datos (monitorización de los recursos, redimensionamiento y ajuste de la Base de Datos, gestión de copias de seguridad, optimización de la fragmentación de la base de datos, arranques y paradas de la base de datos, etc.)
- f) Mantenimiento del entorno de explotación (mantenimiento de usuarios UNIX, optimización de los tiempos de respuesta, desinstalación o reinstalación de NEDAES por cambio de máquina o Sistema Operativo, etc.)
- g) Instalación de parches y versiones.

## ANEXO II

**Tarifas a aplicar en el presente convenio por la utilización de la aplicación de nómina estándar de la Administración General del Estado (NEDAES) según número de perceptores**

Número de tarifa	Número de perceptores tratados en la instalación del Centro Usuario	Precio anual en euros por tipo de tarifa — Euros
1	De 1 a 500 . . . . .	2.732,00
2	De 501 a 1.000 . . . . .	5.716,00
3	De 1.001 a 1.500 . . . . .	8.951,00
4	Más de 1.500 . . . . .	12.524,00

Se entiende por «Número de perceptores tratados en la instalación NEDAES del Centro Usuario», el número de perceptores en alta en las nóminas ordinarias del mes en que se inicie la tramitación del convenio, que se calcula para todas las habilitaciones de nómina en el ordenador que alberga una instalación de NEDAES, existentes en todas las bases de datos de nóminas de pago (excluyendo las de prueba o archivo) que conformen la instalación. Para determinar este número de perceptores se utilizará la propia aplicación NEDAES instalada en el Centro mediante los informes E01 de número de perceptores en nómina ordinaria del mes solicitado, de todas las habilitaciones de pago (es decir, excluyendo las que sean de prueba) definidas en su instalación de la aplicación NEDAES. Si no fuera posible la extracción del informe E01 de perceptores por encontrarse la instalación de NEDAES del Centro Usuario en situación de puesta en marcha, el número de perceptores se obtendrán del sistema de nómina que en ese momento esté realizando la confección de dichas nóminas el Centro Usuario, extrayéndolo por sus propios medios para el mes referido.

## ANEXO III

### Actividades básicas de mantenimiento de la infraestructura físico-lógica y administración del entorno de explotación de NEDAES

Equipos informáticos.—El Centro usuario se responsabilizará de la adquisición, arrendamiento, ampliación o mantenimiento del sistema informático sobre el que se ejecute la nómina NEDAES (tanto hardware como software). Los equipos y software que adquiera deberán ajustarse al entorno y configuración recomendados por el MINHFP y tener la potencia y capacidad suficientes para las necesidades del Centro. Es muy conveniente que el equipo informático esté dedicado en exclusiva a la aplicación NEDAES.

Mantenimiento de la infraestructura.—El Centro usuario garantizará el correcto funcionamiento de los equipos y software sobre los que se basa la aplicación NEDAES, y que se detallan a continuación. En cualquier caso, se deberá vigilar:

1. Renovar anualmente los correspondientes mantenimientos del hardware, sistema operativo, gestor de base de datos y restantes herramientas utilizadas por la aplicación NEDAES.
2. Garantizar el correcto funcionamiento de los equipos periféricos o complementarios de la instalación (redes locales, microordenadores, impresoras, etc.).
3. Administrar y mantener el sistema operativo, el software del gestor de base de datos, servidor de aplicaciones y sus correspondientes herramientas, lo que incluirá:
  - a) Instalación de parches y nuevas versiones del software (servidor y cliente).
  - b) Reinstalación del software por cambio de máquina o sistema operativo.
4. Administrar y mantener la base de datos, lo que incluirá:
  - a. Monitorización mensual de los recursos (espacio en disco, memoria física, etc.).
  - b) Redimensionamiento y ajuste de la base de datos si fuera necesario.
  - c) Definición y ejecución rigurosa de la política de copias de seguridad (lógicas y físicas).
  - d) Revisión y optimización de la fragmentación de la base de datos.
  - e) Arranques y paradas de la base de datos.
  - f) Recuperación de la base de datos en caso de caída del sistema o pérdida de ficheros de control.
5. Administrar y mantener el servidor de aplicaciones (Forms&Reports Services), lo que incluirá:
  - a) Monitorización mensual de los recursos utilizados por el software (espacio en disco, memoria física, etc.).
  - b) Ajuste de los parámetros del servidor de aplicaciones si fuera necesario.
  - c) Arranques y paradas del servidor de aplicaciones.
  - d) Definición y ejecución rigurosa de la política de copias de seguridad.
  - e) Recuperación del servidor de aplicaciones en caso de caída del sistema o pérdida de los ficheros de control.
  - f) Aplicación rigurosa de las medidas de seguridad de los ficheros y de control de accesos a los mismos, correspondientes al nivel de seguridad que tenga declarado según la clasificación establecida por la Ley Orgánica 15/1999, de 13 diciembre y por el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre.

Administración del entorno de explotación.—El Centro Usuario garantizará la correcta adecuación del entorno de explotación, mediante la realización de las actividades que se relacionan a continuación. Para ello, el Centro Usuario deberá consultar previamente con el MINHFP cualquier cambio que desee realizar en el entorno físico o lógico del sistema (hardware, sistema operativo, gestor de base de datos, etc.) y que se ajuste en la medida de lo posible a las recomendaciones que se le puedan hacer al respecto.

1. Instalación o reinstalación de nuevas versiones o parches de la aplicación NEDAES.

2. Ajustes de la instalación (nuevos tablespaces, ubicación de ficheros, etc.).
3. Mantenimiento de los usuarios UNIX requeridos por la aplicación NEDAES.
4. Creación de nuevos entornos de compilación.
5. Optimización de los tiempos de respuesta para la aplicación.
6. Desinstalación o reinstalación de la aplicación NEDAES por cambio de máquina o sistema operativo.

Seguridad.—El Centro Usuario asumirá las obligaciones y llevará a cabo las acciones y operaciones en materia de seguridad que como responsable del fichero de datos personales de los perceptores de nómina del Centro de Investigaciones Sociológicas (CIS) le corresponden de acuerdo con lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 diciembre, de protección de datos de carácter personal y en el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

## ANEXO IV

### Condiciones para la utilización del Servicio de Visualización de Nóminas Servinómina

Características y funcionamiento del servicio:

El Servicio de Visualización de Nóminas Servinómina permite a los perceptores de nóminas obtenidas mediante la aplicación NEDAES acceder, a través del Portal Funciona, a sus comprobantes de nóminas, sus certificados de IRPF y a las nóminas de aportaciones al plan de pensiones, en su caso. Para ello, es necesario que los Centros Usuarios estén conectados a la Red SARA y que se hayan integrado en dicho servicio, que es de carácter voluntario y no conlleva coste adicional.

El servicio es descentralizado y se presta a través de un equipo denominado Servidor de Servinómina en cada Centro Usuario. Este equipo, propiedad del Centro Usuario, recibirá una descarga mensual con los datos de nóminas procedentes de su aplicación NEDAES. El correspondiente fichero es, por tanto, responsabilidad del Centro Usuario a los efectos previstos en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, y en el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999 de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

Servinómina soporta la visualización de los recibos de nóminas (N2), nóminas en divisas (N2d), Nóminas de aportaciones al Plan de Pensiones (NP) y el certificado de retenciones del IRPF (N4). La visualización se hace en formato PDF, lo que permite también descargar y guardar el documento como fichero, si el empleado desea conservarlo.

Servinómina está diseñado como un web service, que es consultado desde el Portal Funciona cuando un empleado quiere ver su nómina. Al ser un web service estándar puede configurarse para ser consultado desde la Intranet del Centro Usuario, si se quiere mostrar allí las nóminas a la vez que en el Portal FUNCIONA, en cuyo caso es responsabilidad del Centro Usuario garantizar la identidad del usuario.

Seguridad:

Todos los accesos se hacen utilizando http seguro (https) que comprende la identificación del servidor remoto y el cifrado de las comunicaciones. Las nóminas y certificados de IRPF se almacenan encriptadas en el Servidor de Servinómina.

El Portal Funciona utiliza como medio de autenticación preferente el certificado electrónico y el DNI electrónico, utilizando la Plataforma de Validación @Firma para la validación de los mismos.

El acceso al Servidor de Servinómina, tanto al servicio web como a la aplicación de administración, está restringido por IP del equipo de origen, permitiendo el acceso sólo al Portal Funciona y opcionalmente a la intranet o portal del empleado del organismo.

El administrador del Servidor de Servinómina, que deberá ser nombrado por el Centro Usuario entre su personal, accede al mismo a través del mecanismo de autenticación del Portal Funciona como usuario personal. Los Centros Usuarios podrán nombrar dos administradores. En el caso de que por razón del volumen de nóminas o por alguna otra causa, el Centro Usuario lo estime necesario podrá dar de alta más de dos administradores. Las altas, bajas o modificaciones de los administradores y los datos relacionados con ellas, serán notificadas a la Subdirección General de Aplicaciones y Servicios Generales.

#### Servidores compartidos:

El servidor de Servinómina puede compartirse entre varios organismos, de igual manera que es posible particionar una instalación NEDAES para varias habilitaciones u organismos de forma que cada uno de ellos tenga la visión de un servidor propio.

#### Consulta de los usuarios:

Servinómina permite la consulta de nóminas correspondientes a los cinco últimos años, siempre que estén disponibles y hayan sido cargados por el Centro Usuario. El acceso seguirá siendo posible aún cuando el consultante cambie de organismo, pudiendo ver las nóminas emitidas por los diferentes organismos donde haya estado destinado, siempre que éstos sean usuarios de Servinómina.

El acceso de los usuarios se realizará a través del Portal Funciona, desde la pantalla de inicio o desde el Área personal de dicho portal. En todos los casos se le requerirá la correspondiente identificación que garantice su identidad. Una vez autenticado por el portal, podrá acceder al apartado de retribuciones donde podrá consultar los datos correspondientes a su nómina.

#### Requisitos del Servidor de Servinómina:

El Servidor de Servinómina es propiedad del organismo que desea mostrar sus nóminas en Funciona y la administración del equipo así como la realización de las copias de seguridad (backup) de los datos contenidos en su base de datos son tareas que deberán realizarse por el administrador o administradores designados por el Centro Usuario.

La aplicación necesaria para proveer el Servicio de Visualización de Nóminas y que se instala en el Servidor de Servinómina, ha sido desarrollada por el MINHFP, propietario de la misma y proveedor de su mantenimiento y del soporte a usuarios. El Servidor de Servinómina consta de un servidor instalado con software libre y sin coste por licencias. El Servidor de Servinómina puede ser físico o virtual.

Para garantizar la seguridad de las comunicaciones en el proceso de visualización de la nómina, es necesario disponer de un certificado de servidor instalado en el sistema remoto que será provisto por el Centro Usuario.

Los requisitos técnicos de equipamiento físico y lógico necesarios para la instalación y funcionamiento de Servinómina, se remitirán por la Subdirección General de Aplicaciones y Servicios Generales, de la SGAD, del MINHFP a los Centros Usuarios que soliciten el servicio.

#### Instalación del equipo:

La instalación del Servidor de Servinómina se realizará por el Centro Usuario, con asistencia del personal del Área de Funciona.

#### Carga mensual de nóminas:

El administrador del Servidor de Servinómina realizará las tareas necesarias para la carga de los datos mediante los procedimientos que se especifican en las instrucciones que se remitirán a los Centros Usuarios de Servinómina.

#### Adhesión de los Centros Usuarios al servicio de Servinómina:

Los Centros Usuarios que deseen ofrecer este servicio a sus perceptores de nómina deberán solicitarlo mediante escrito dirigido a la Subdirección General de Aplicaciones y

Servicios Generales, de la SGAD, del MINHFP, según el modelo que se incluye en este Anexo. Dicha Subdirección se pondrá en contacto con el Centro solicitante, remitiéndole los requisitos técnicos de equipamiento físico y lógico necesarios para la instalación y funcionamiento del Servidor de Servinómina así como el procedimiento técnico que se va a seguir para su puesta en producción y la prestación del servicio.

En el Portal Funciona, salvo excepciones, se publica y mantiene actualizada la lista de centros usuarios de Servinómina.

### *Modelo de solicitud*

Don/doña [Nombre y apellidos], [cargo], en representación de [denominación oficial del organismo], de acuerdo con las facultades que tiene atribuidas en virtud de [norma habilitante], manifiesta que el [denominación oficial del organismo] desea instalar el servidor de Servinómina con el objeto de proporcionar a los perceptores de las nóminas gestionadas por este organismo mediante NEDAES, el acceso a sus comprobantes de nóminas, sus certificados de IRPF y los datos económicos de su plan de pensiones, en su caso.

A tal fin, acepta las condiciones que tiene establecidas ese centro directivo para la instalación, puesta en marcha y ulterior funcionamiento del mencionado servicio, y a asumir las responsabilidades que legalmente le correspondan como responsable de los ficheros de datos personales que sea necesario crear.

En ....., a .... de ..... de 201...

Firma del titular representante del organismo o centro directivo.