

ANEXO II

1. PRESTACION DEL SERVICIO DE PAGO TELEMATICO EN LA MODALIDAD WEB.

1. OBJETO DEL SERVICIO DE PAGO TELEMÁTICO.

El objeto de este Anexo es detallar las condiciones funcionales y técnicas de la utilización del Servicio de Pago Telemático (en adelante "SPT") de la Consejería de Hacienda de la Junta de Castilla y León por las Administraciones Públicas Locales adheridas al Convenio Marco de Colaboración suscrito entre la Federación Regional de Municipios y Provincias de Castilla y León y la Consejería de Hacienda de la Junta de Castilla y León para la difusión e implantación del Servicio de Pago Telemático en la Administración Pública Local (en adelante, "el Convenio") y que hayan optado por la prestación del SPT en modo Web (en adelante "la Entidad Local").

El SPT permitirá a la Entidad Local 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 la Consejería de

Hacienda de la Junta de Castilla y León los certificados digitales y las firmas electrónicas utilizadas por el personal de la Entidad Local y los ciudadanos, empresas, gestores o representantes (en adelante "los usuarios") que participen en el proceso de pago. Asimismo, el SIT proporciona a los usuarios la aplicación informática necesaria para firmar electrónicamente las órdenes de pago.

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 la Consejería de Hacienda de la Junta de Castilla y León.

La Consejería de Hacienda de la Junta de Castilla y León asume las siguientes obligaciones:

a) Poner a disposición de la Entidad Local 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 a la Entidad Local 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) Emplear los medios técnicos necesarios para asegurar el no repudio de la información transmitida, así como almacenar y custodiar dicha información durante cuatro años con la debida diligencia. En todo caso, la información de la orden de pago junto con la propia firma se almacenarán, durante cuatro años, en los términos establecidos en el Apartado 4.3 del presente Anexo.

f) Notificar a la Entidad Local cuáles son las Autoridades de Certificación Electrónica que generan firmas electrónicas aceptadas por el SPT.

g) Aplicar las medidas de seguridad, de nivel básico, a todos los datos de carácter personal que se incluyan en el SPT.

h) Respetar el ejercicio legítimo de las competencias de la Entidad Local. La Consejería de Hacienda de la Junta de Castilla y León no interferirá en las competencias y procedimientos de la Entidad Local, ni accederá al contenido de la información, salvo que sea estrictamente necesario para garantizar el buen funcionamiento del SPT.

3.2. Obligaciones de la Entidad Local.

La Entidad Local asume las siguientes obligaciones:

a) Adaptar sus sistemas informáticos a las especificaciones técnicas del SPT, indicadas en el Apartado 5 de este Anexo, con el objetivo de asegurar la interoperabilidad necesaria para su correcto funcionamiento.

b) Respetar las normas de uso del SPT especificadas por la Consejería de Hacienda de la Junta de Castilla y León y, en particular, las destinadas a garantizar la seguridad y confidencialidad de la información procesada por el SPT.

c) Facilitar a la Consejería de Hacienda de la Junta de Castilla y León toda la información que le solicite para la correcta prestación del SPT.

d) Adoptar los acuerdos necesarios con las entidades financieras colaboradoras en su gestión recaudatoria (en adelante "entidad financiera"), a fin de que los usuarios puedan realizar pagos a través de dichas entidades financieras mediante el SPT. Dichos acuerdos, en todas las cuestiones relativas al SPT, deberán remitirse a las especificaciones contenidas en el Convenio.

e) Informar a los usuarios de que la Consejería de Hacienda de la Junta de Castilla y León es la encargada del tratamiento de los datos de carácter personal incluidos en la orden de pago. En este sentido, la Entidad Local deberá incluir, en la información relativa a la protección de datos de carácter personal que se ofrezca al usuario antes de acceder al SPT, el siguiente párrafo:

"Utilizando el Servicio de Pago Telemático usted autoriza a que la Consejería de Hacienda de la Junta de Castilla y León, como encargada del tratamiento del fichero de datos de carácter personal del Servicio de Pago Telemático de --- (Entidad Local) ----, acceda a los datos de carácter personal incluidos en la orden de pago y que los remita de una forma segura a la entidad financiera que deba ejecutar el pago."

3.3. Obligaciones comunes de ambas partes.

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 WEB

4.1. Acceso al portal de la Entidad Local o al de la Junta de Castilla y León

El usuario accederá a la página Web que la Entidad Local designe como punto de acceso al SPT o a la página Web que la Junta de Castilla y León disponga como punto de acceso al SPT.

Una vez que el usuario selecciona la opción de acceso al SPT, los sistemas informáticos de la Entidad Local o de la Junta de Castilla y León, según el punto de acceso elegido, enviarán al SPT la petición de pago. Este envío se realizará mediante la invocación de la URL correspondiente al SPT de la Consejería de Hacienda de la Junta de Castilla y León, con los parámetros específicos de la operación.

La Entidad Local o la Junta de Castilla y León, según el punto de acceso elegido, verificará que los datos enviados al SPT sean correctos.

4.2. Acceso al SPT, autenticación y determinación de la deuda

Si el acceso al SPT se ha realizado desde la página Web dispuesta por la Junta de Castilla y León a tal efecto, el usuario deberá identificar la Entidad Local destinataria del ingreso público que desea pagar.

A continuación el usuario accede al formulario en el que deberá cumplimentar la información necesaria para realizar el pago de la liquidación, de la autoliquidación o del ingreso público correspondiente.

Determinadas que características del aspecto gráfico de la página Web que contiene este formulario podrán ser configuradas por la Entidad Local, de forma que ésta pueda adaptar el diseño gráfico de la misma a sus necesidades.

Para poder cumplimentar el formulario, será obligatorio para el usuario autenticarse mediante un certificado digital reconocido emitido por una Autoridad de Certificación reconocida por el SPT (en adelante, "Certificado Digital Reconocido"). A estos efectos, el usuario deberá tener instalado en el navegador Web con el que acceda al SPT su Certificado Digital Reconocido o tener un lector de tarjetas criptográficas, en el caso de que el Certificado Digital Reconocido esté instalado en ese soporte. El SPT permitirá al usuario seleccionar el Certificado Digital Reconocido que desee utilizar, en caso de que tenga varios disponibles en su sistema.

El usuario deberá completar el formulario indicando todos los datos necesarios para poder realizar el pago a través del SPT, entre otros datos, ingreso público que se desea pagar, entidad financiera colaboradora, importe, etc. El SPT verificará la coherencia de la información introducida por el usuario.

4.3. Firma de la orden de pago

A continuación se procederá a la firma de la orden de pago con el mismo Certificado Digital Reconocido que el utilizado por el usuario para su autenticación. Una vez firmada la orden de pago, se enviará a la entidad financiera para que realice el adeudo en la cuenta indicada o asociada al número de tarjeta indicado, una vez realizadas las oportunas verificaciones.

El SIT almacenará, durante cuatro 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.

Determinadas que características del aspecto gráfico de la página Web que permite firmar la orden de pago podrán ser configuradas por la Entidad Local, de forma que ésta pueda adaptar el diseño gráfico de la misma a sus necesidades.

4.4. Ejecución de la orden de pago

El envío de los datos de la orden de pago a la entidad financiera, se realizará conforme al formato establecido entre ésta y la Consejería de Hacienda de la Junta de Castilla y León.

La seguridad de la transmisión se garantizará mediante el uso de protocolo seguro SSL y del cifrado del mensaje usando claves simétricas. La firma del usuario no se incluirá entre los datos transmitidos a la entidad financiera.

La entidad financiera 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.

Determinadas que características del aspecto gráfico de la página Web que contiene el resultado de la operación de pago podrán ser configuradas por la Entidad Local, de forma que ésta pueda adaptar el diseño gráfico de la misma a sus necesidades.

4.4.1. Ejecución del pago con éxito

Cuando la operación con la entidad financiera se complete satisfactoriamente, el usuario podrá ver los datos correspondientes al pago, el Número de Referencia Completo (en adelante "NRC") y el Número de

Justificante Completo (en adelante "NJC") cuya generación tendrá los efectos que se describen en el Anexo I del Convenio. El NRC y el NJC se conservarán durante cuatro años en la base de datos del SPT para futuras consultas del usuario.

El SPT incluirá un enlace que permita al usuario volver a solicitar un nuevo pago.

4.4.2. Fallo o error en la ejecución del pago

En el caso de que la entidad financiera no pueda ejecutar la operación de pago devolverá un código de error al SPT.

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

Asimismo, el SPT incluirá un enlace que permita al usuario volver a solicitar un nuevo pago.

4.5. Módulo de consulta

4.5.1. Usuario

El usuario podrá realizar consultas de los pagos solicitados a través del SPT, mediante un enlace habilitado desde el portal de la Entidad Local o desde el portal de la Junta de Castilla y León.

Para poder hacer las consultas, será obligatorio para el usuario autenticarse mediante un Certificado Digital Reconocido.

El usuario sólo podrá consultar aquellos pagos en los que haya actuado como ordenante y/o como obligado de los mismos.

Se podrán consultar los pagos realizados a través del SPT con independencia de si el resultado de la operación de pago fue exitoso o erróneo.

La Consejería de Hacienda de la Junta de Castilla y León facilitará al usuario, la posibilidad de indicar diferentes criterios de búsqueda para realizar la consulta.

4.5.2. Entidad Local

La Entidad Local podrá designar las personas que estime oportuno para realizar consultas, en su nombre, de los pagos solicitados a través del SPT, mediante un enlace habilitado desde el portal de la Junta de Castilla y León.

Para poder hacer las consultas, será obligatorio para las personas designadas por la Entidad Local autenticarse mediante un Certificado Digital Reconocido.

Sólo se podrán consultar aquellos pagos en los que haya intervenido la Entidad Local que ha designado a la persona que realiza la consulta.

Se podrán consultar los pagos realizados a través del SPT con independencia de si el resultado de la operación de pago fue exitoso o erróneo.

La Consejería de Hacienda de la Junta de Castilla y León facilitará a las personas designadas por la Entidad Local, la posibilidad de indicar diferentes criterios de búsqueda para realizar la consulta.

4.6. Administración del Servicio

El proceso de administración del servicio por parte de la Entidad Local permite que ésta 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, entre otras, las siguientes listas de valores: Configuración del aspecto gráfico de ciertas páginas Web del SPT, conceptos de pago admitidos y para cada uno de estos conceptos de pago, las entidades financieras a través de las cuales se puede realizar el pago y medios de pago habilitados para cada una de estas entidades financieras.

- Consulta de las órdenes de pago relacionadas con la Entidad Local que se definen en el Apartado 4.5.2 de este Anexo.
- Estadísticas del Servicio.

El administrador de la Entidad Local accederá al SPT autenticándose mediante Certificado Digital Reconocido.

4.7. Representantes y personal autorizado por la Entidad Local para realizar el pago en nombre de terceros.

El SPT permite que se ordene el pago de ingresos públicos por representantes de los obligados tributarios y por personal autorizado por la Entidad Local para realizar el pago en nombre de terceros (en adelante "personal autorizado"), en las condiciones y con los requisitos que establezca la Entidad Local, que en todo caso podrá comprobar, por medio

del SPT, que quien ha actuado, como representante o personal autorizado, reúne las condiciones y requisitos establecidos por la Entidad Local para actuar como tal.

A estos efectos, el administrador de la Entidad Local deberá configurar el SPT para que realice esta comprobación para cada ingreso público que se desee pagar.

4.7.1. Comprobación a través del SPT

Cuando la comprobación se realice a través del SPT, los representantes y el personal autorizado serán dados de alta en la base de datos de representantes del SPT (en adelante, "la Base de Datos") por el Administrador de la Entidad Local.

La Entidad Local será la 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 representantes y el personal autorizado que esté dado de alta en la Base de Datos podrán realizar pagos ante la Entidad Local en nombre de cualquier sujeto pasivo.

El SPT no transmitirá la información de la orden de pago a la entidad financiera cuando el representante o la persona autorizada no esté dada de alta en la Base de Datos y sea diferente de la persona obligada al pago indicada en la orden de pago.

4.7.2. Comprobación no realizada por el SPT

Cuando el administrador de la Entidad Local haya configurado el SPT para permitir pagos ordenados por representantes o por personal autorizado sin necesidad de efectuar la comprobación de su inclusión en la Base de Datos, el SPT permitirá que cualquier persona realice pagos en nombre de cualquier otra.

5. REQUISITOS TÉCNICOS DEL SPT

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

El usuario 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 ó superior.

Los navegadores que los usuarios deben utilizar para acceder al SPT son los siguientes:

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

Además de los indicados, deberán disponer de todos aquellos que sean necesarios por indicación de la Entidad Local.

5.2. Requisitos técnicos para el acceso a la administración de la Aplicación por parte de la Entidad Local.

El personal de la Entidad Local 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 navegadores que los administradores de la Entidad Local deben utilizar para acceder al SPT son los siguientes:

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

5.3. Requisitos técnicos para la integración del servicio entre la Entidad Local y la Consejería de Hacienda de la Junta de Castilla y León.

La Entidad Local deberá disponer de la plataforma informática adecuada, para poder realizar el intercambio de información que sea necesaria con la Consejería de Hacienda de la Junta de Castilla y León, 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 SOBRE LA CALIDAD DE SERVICIO

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

Estos indicadores cubrirán todos los procesos en los que existe interacción entre la Consejería de Hacienda de la Junta de Castilla y León y la Entidad Local, en concreto: Los procesos de prestación del SPT, la atención a la Entidad Local 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.

Estos parámetros de calidad y los niveles comprometidos por la Consejería de Hacienda de la Junta de Castilla y León 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 a la Entidad Local.

6.2.1. Soporte y atención al usuario.

La Consejería de Hacienda de la Junta de Castilla y León cuenta con un Servicio de Atención al Usuario (en adelante, "SAU") para la resolución de las consultas de las Entidades Locales adheridas al SPT.

A continuación se detallan los compromisos de servicio por parte del SAU de la Consejería de Hacienda de la Junta de Castilla y León.

Horario de servicio	L-V de 9:00 h a 20:00 h, y S de 9:00 h a 14:00 h
Parámetros de calidad	Resolución en un tiempo medio menor o igual a 24 horas

6.2.2. Disponibilidad del servicio de atención a la Entidad Local.

A continuación se especifican los niveles mínimos de atención a la Entidad Local:

- El 95% de todas las demandas del servicio serán atendidas.
- El 90% de las demandas serán atendidas en un tiempo medio menor o igual a 20 segundos.

6.3. Resolución de incidencias

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

Las incidencias se clasificarán de acuerdo a los siguientes criterios:

Críticas	Incidencias que afectan críticamente al servicio global ofrecido.
Graves	Incidencias que afectan parcialmente al servicio global ofrecido.
Leves	Incidencias que tienen escaso impacto en el servicio global ofrecido.

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 en un tiempo medio menor o igual a una hora desde su recepción en el SAU.
- En un tiempo medio menor o igual a 24 horas, el SAU se pondrá en contacto con la Entidad Local, por el mismo medio, para comunicar el estado de su incidencia.

Los tiempos máximos y medios de resolución de incidencias, medidos en horas laborables, se resumen a continuación:

Horas Laborables	Críticas	Graves	Leves
Tiempo máximo	18 h.	20 h.	24 h.
Tiempo medio mensual	16 h.	18 h.	18 h.

Los tiempos de resolución de incidencias se computan en horario de servicio (lunes a viernes de 9:00 a 17:00 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.

El grado de cumplimiento de los índices de calidad descritos en el presente apartado, serán evaluados por la Comisión Técnica de Seguimiento.
