

CONVENIO DE COLABORACIÓN

ENTRE

**LA CONSEJERIA DE ECONOMÍA Y HACIENDA DE LA JUNTA
DE CASTILLA Y LEON**

Y

EL AYUNTAMIENTO DE SALAMANCA

CONVENIO DE COLABORACIÓN ENTRE LA CONSEJERIA DE ECONOMÍA Y HACIENDA DE LA JUNTA DE CASTILLA Y LEON Y EL AYUNTAMIENTO DE SALAMANCA PARA LA UTILIZACION POR LA ENTIDAD LOCAL DEL SERVICIO DE PAGO TELEMATICO DE LA CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y HACIENDA.

PARTES QUE INTERVIENEN

De una parte, Carlos Javier Fernández Carriedo, Consejero de Economía y Hacienda de la Comunidad de Castilla y León, nombrado por Acuerdo 14/2019, de 16 de julio, del Presidente de la Junta de Castilla y León, por el que se nombran titulares de las Consejerías de la Junta de Castilla y León, actuando en nombre y representación de la Comunidad de Castilla y León, en uso de las atribuciones que le confiere el artículo 26.1 de la Ley 3/2001, de 3 de julio, del Gobierno y la Administración de la Comunidad Autónoma de Castilla y León.

Y de otra, D Carlos García Carbayo, Alcalde del Excmo Ayuntamiento de Salamanca, en representación de esta, en uso de las facultades que le atribuye el artículo 21.1.b de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local, debidamente facultado por Acuerdos de la Junta de Gobierno Local de 29 de diciembre de 2020 y 15 de enero de 2021 de la Corporación que preside.

Reconociéndose ambas partes la capacidad legal necesaria para formalizar el presente Convenio.

EXPONEN

I

La Ley 40/2015, de 1 de octubre, de régimen jurídico del sector público, contempla la actuación administrativa en un entorno en el que la utilización de los medios electrónicos ha de ser lo habitual, estableciendo la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las Administraciones Públicas, en su artículo 12, que éstas deberán garantizar que los interesados pueden relacionarse con la Administración a través de medios electrónicos, para lo que pondrán a su disposición los canales de acceso que sean necesarios así como los sistemas y aplicaciones que en cada caso se determinen.

Específicamente en el ámbito tributario, la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria establece, en su artículo 96, la obligación de la Administración tributaria de promover la utilización de las técnicas y medios electrónicos, informáticos y telemáticos necesarios para el desarrollo de su actividad y el ejercicio de sus competencias.

El cumplimiento de estas obligaciones está permitiendo a las Administraciones Públicas mejorar, tanto su actividad como sus relaciones con los ciudadanos, mediante la utilización de medios telemáticos que hacen posible una mejor comunicación y la prestación de sus servicios de una forma más directa y eficaz.

II

El artículo 140 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de régimen jurídico del sector público, regula los principios que deben inspirar las relaciones interadministrativas, entre los que se encuentra el de cooperación entre las Administraciones públicas, estando prevista, como una de las técnicas de cooperación del artículo 144, la

prestación de medios materiales, económicos o personales a otras Administraciones Públicas.

En este sentido, la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local, en su artículo 57, establece que la cooperación económica, técnica y administrativa entre las entidades locales y las comunidades autónomas, se desarrollará con carácter voluntario, pudiendo tener lugar mediante la suscripción de convenios que deberán mejorar la eficiencia de la gestión pública, eliminar duplicidades administrativas y cumplir con la legislación de estabilidad presupuestaria y sostenibilidad financiera.

III

La Consejería de Economía y Hacienda, en el ejercicio de las competencias que tiene atribuidas, ha concentrado una parte importante de su actuación y ha realizado notables esfuerzos en favor de la utilización de las nuevas tecnologías de comunicación telemática en el ámbito tributario, con el claro propósito de facilitar a los ciudadanos el cumplimiento de sus obligaciones fiscales ante la Administración tributaria.

La administración tributaria autonómica ha desarrollado una serie de aplicaciones y herramientas que han dado lugar al establecimiento del Servicio de Pago Telemático cuya utilización pone a disposición del Ayuntamiento de Salamanca prestando, además, el apoyo técnico necesario para su utilización.

Ambas partes consideran de interés establecer un cauce de cooperación para que el Ayuntamiento de Salamanca pueda ofrecer a sus ciudadanos la posibilidad de relacionarse y acceder al pago de sus tributos, precios públicos y otros ingresos de derecho público a través de Internet.

En virtud de estas consideraciones, y con la finalidad de definir las bases de esta colaboración, ambas partes acuerdan suscribir el presente Convenio con arreglo a las siguientes

CLÁUSULAS

PRIMERA.- Objeto del Convenio Marco de Colaboración.

El presente Convenio de Colaboración tiene por objeto establecer los términos y condiciones en los que el Ayuntamiento de Salamanca podrá utilizar el Servicio de Pago Telemático de la Consejería de Economía y Hacienda de la Junta de Castilla y León (SPT) para el cobro telemático de los tributos, precios públicos u otros ingresos de derecho público cuya recaudación sea de su competencia, así como las prestaciones de carácter técnico que, para la implantación y funcionamiento de dicho servicio, realizará la Consejería de Economía y Hacienda.

SEGUNDA.- Obligaciones Generales.

El presente convenio obliga a las partes firmantes a prestarse la máxima colaboración para conseguir el mejor logro de los fines perseguidos y en especial para conseguir la plena efectividad de la ventanilla única tributaria que permita a los ciudadanos realizar el pago de los tributos y demás ingresos de derecho público cuya recaudación sea competencia del Ayuntamiento de Salamanca.

TERCERA.- Obligaciones de la Consejería de Economía y Hacienda.

La Consejería de Economía y Hacienda se obliga a:

- a) Facilitar toda la información necesaria para la implantación del SPT.

- b) Realizar las prestaciones de carácter técnico necesarias para la implantación y correcto funcionamiento del SPT
- c) Poner a disposición de la Entidad Local un entorno de pruebas para facilitar la integración de sus sistemas informáticos con el SPT.
- d) Una vez concluidas las pruebas y siempre previa solicitud de la entidad local, habilitar el entorno de explotación.
- e) Proporcionar a la firma del convenio la información actualizada de las entidades financieras colaboradoras que operan con este servicio y de las Autoridades de Certificación cuyos certificados electrónicos pueden ser reconocidos por el SPT. Dicha información se mantendrá actualizada en el portal tributario de la Junta de Castilla y León.
- f) Facilitar documentación funcional de uso de la aplicación de pago.
- g) Garantizar la autoría, integridad y confidencialidad de la información transmitida mediante el uso de firma electrónica reconocida y sistemas de cifrado.
- h) 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 3.3 del Anexo II.
- i) Aplicar las medidas de seguridad de nivel básico a todos los datos de carácter personal que se incluyan en el SPT.

- j) Respetar el ejercicio legítimo de las competencias de la Entidad Local. La Consejería de Economía y 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.
- k) Comunicar a la Entidad Local la modificación del Anexo II del presente convenio, cuando sea necesaria su actualización debido a modificaciones técnicas, o a circunstancias operativas o de otra índole que pudieran surgir durante la prestación del servicio.

CUARTA.- 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 4 del Anexo II, 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 Economía y 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 Economía y 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.

QUINTA.- Funcionamiento del SPT.

El procedimiento genérico para realizar pagos mediante el SPT, su funcionamiento, las condiciones de implantación y sus características se describen en el Anexo II de este Convenio, el cual se realizará mediante un tipo de integración vía servicios web.

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 y para garantizar su correcto funcionamiento.

El Ayuntamiento de Salamanca únicamente será responsable de los pagos telemáticos de cuya recaudación sea competente y respecto de las tareas que realicen conforme al procedimiento descrito en el Anexo II.

La Consejería de Economía y Hacienda será responsable de las tareas que realice para la implantación y funcionamiento del SPT, de acuerdo con las especificaciones contenidas en el Anexo II.

SÉPTIMA.- Protección de datos

7.1. Obligación de sigilo.

Ambas partes se comprometen a preservar bajo la más estricta confidencialidad y secreto toda la información que se suministren mutua y recíprocamente en cumplimiento del presente Convenio o la derivada de su ejecución, a excepción de aquella información

que por su propia naturaleza tuviera la consideración de información pública.

7.2. Tratamiento de datos de carácter personal

Ambas partes se comprometen a cumplir cuantas obligaciones les son exigibles en materia de protección de datos personales, tanto por el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (“RGPD”), como por la Ley Orgánica 3/2018, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales- en todo aquello que la misma no contradiga al mencionado RGPD -así como cuantas otras normas legales o reglamentarias incidan en, desarrollen o sustituyan a las anteriores en este ámbito y en particular las que se recogen en el Anexo I de este convenio.

OCTAVA.- Mecanismos de seguimiento, vigilancia y control.

El seguimiento, vigilancia y control de la ejecución del convenio y de los compromisos adquiridos por los firmantes se efectuará por la Consejería de Economía y Hacienda a través de la Oficina Virtual de Impuestos Autonómicos, correspondiendo al centro directivo competente en materia tributaria la resolución de los problemas de interpretación y cumplimiento que pudieran plantearse.

A estos efectos, en el plazo máximo de un mes desde la firma, cada una de las partes designará un interlocutor, comunicándose a la otra parte y facilitando una dirección de correo electrónico a la que remitir las incidencias que se pongan de manifiesto durante la ejecución del convenio, tanto desde el punto de vista técnico como en lo relativo a su cumplimiento.

NOVENA.- Modificación del Convenio.

El presente Convenio podrá modificarse, por acuerdo de las partes, cuando resulte necesario para la mejor realización de su objeto.

No tendrá la consideración de modificación del convenio a estos efectos, la actualización de los aspectos técnicos relativos al procedimiento genérico para realizar pagos, funcionamiento, condiciones de implantación y características del SPT previstos en el Anexo II del presente convenio, que podrá ser realizada por la dirección general competente en materia tributaria en cualquier momento, en atención a modificaciones técnicas, o a circunstancias operativas o de otra índole que pudieran surgir durante la prestación de este servicio, sin perjuicio de la obligación prevista en la cláusula Tercera de comunicar dichos cambios a la Entidad Local.

DÉCIMA.- Extinción y resolución del convenio.

El convenio se extinguirá por cualquiera de las causas establecidas en el artículo 51 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.

UNDÉCIMA.- Ausencia de contenido económico.

El presente Convenio no generará ni dará lugar a ninguna obligación de carácter económico para ninguna de las partes.

DUODÉCIMA.- Legislación aplicable y jurisdicción competente.

El presente convenio tiene naturaleza administrativa al amparo de lo establecido en el artículo 47.2 a) de la Ley 40/2015 de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público. Las controversias, en la aplicación e interpretación del mismo, que se susciten y no se resuelvan de modo satisfactorio entre las partes, y cuantas

cuestiones litigiosas puedan plantearse en relación con el mismo, se someten a la jurisdicción contencioso-administrativa.

DECIMOTERCERA.- Plazo de vigencia.

El presente Convenio tendrá una vigencia de cuatro años y surtirá efectos desde el día de su firma, pudiendo acordar los firmantes, por unanimidad, una prórroga expresa por un período de hasta cuatro años.

La intención de prorrogar el convenio se deberá comunicar por la parte interesada a la otra parte, al menos con dos meses de antelación a su vencimiento con objeto de posibilitar la adopción del correspondiente acuerdo dentro del plazo de vigencia del convenio.

POR LA COMUNIDAD DE
CASTILLA Y LEÓN

POR EL AYUNTAMIENTO DE
SALAMANCA

Fdo.: Carlos J. Fernández Carriedo

Fdo.: Carlos García Carbayo

ANEXO I PROTECCIÓN DE DATOS.

Para el cumplimiento del objeto de este Convenio cuya finalidad es la de posibilitar la utilización del Servicio de Pago Telemático de la Consejería de Economía y Hacienda de la Junta de Castilla y León por el Ayuntamiento de Salamanca para el cobro telemático de los tributos, precios públicos u otros ingresos de derechos público cuya recaudación sea de su competencia, la Consejería de Economía y Hacienda se encargará de tratar los datos personales de los cuales es el Ayuntamiento de Salamanca, responsable del tratamiento. Ello conlleva que la Consejería de Economía y Hacienda actúe en calidad de encargado de tratamiento teniendo el deber cumplir con las obligaciones que se derivan de la normativa europea, estatal y autonómica en materia de tratamiento y protección de datos, tratando y protegiendo debidamente los datos personales

En consecuencia, sobre el Ayuntamiento de Salamanca recaen las responsabilidades del responsable del tratamiento y sobre la Consejería de Economía y Hacienda las del encargado de tratamiento.

Si la Consejería de Economía y Hacienda destinase los datos a una finalidad distinta, los comunicara o los utilizase incumpliendo las estipulaciones del convenio y/o la normativa vigente, será considerada también como responsable del tratamiento, respondiendo de las infracciones que hubiese cometido.

De conformidad con el artículo 28 del RGPD, la Consejería de Economía y Hacienda, como **encargado del tratamiento**, se obliga a garantizar el cumplimiento de las siguientes obligaciones:

- a) Utilizar los datos personales objeto de tratamiento, o los que recoja para su inclusión, sólo para la finalidad objeto de este

encargo. En ningún caso podrá utilizar los datos para fines propios.

- b) Tratar los datos de acuerdo con las instrucciones del responsable del tratamiento. Si el encargado del tratamiento considera que alguna de las instrucciones infringe el RGPD o cualquier otra disposición en materia de protección de datos de la Unión o de los Estados miembros, el encargado informará inmediatamente al responsable.
- c) Llevar, por escrito, un registro de todas las categorías de actividades de tratamiento efectuadas por cuenta del responsable, que contenga una descripción general de las medidas técnicas y organizativas de seguridad relativas al artículo 32 del RGPD.
- d) No comunicar los datos a terceras personas, salvo que cuente con la autorización expresa del responsable del tratamiento, en los supuestos legalmente admisibles.
- e) No subcontratar ninguna de las prestaciones que formen parte del objeto de este convenio que comporten el tratamiento de datos personales, salvo los servicios auxiliares necesarios para el normal funcionamiento de los servicios del encargado.
- f) Mantener el deber de secreto respecto a los datos de carácter personal a los que haya tenido acceso en virtud del presente encargo, incluso después de que finalice su objeto.
- g) Garantizar que las personas autorizadas para tratar datos personales se comprometan a respetar la confidencialidad y a cumplir las medidas de seguridad correspondientes, de las que hay que informarles convenientemente.

- h) Mantener a disposición del responsable la documentación acreditativa del cumplimiento de la obligación establecida en el apartado anterior.
- i) Garantizar la formación necesaria en materia de protección de datos personales de las personas autorizadas para tratar datos personales.
- j) El encargado del tratamiento notificará al responsable del tratamiento, sin dilación, las violaciones de la seguridad de los datos personales a su cargo de las que tenga conocimiento, juntamente con toda la información relevante para la documentación y comunicación de la incidencia. No será necesaria la notificación cuando sea improbable que dicha violación de la seguridad constituya un riesgo para los derechos y las libertades de las personas físicas.
- k) Dar apoyo al responsable del tratamiento en la realización de las evaluaciones de impacto relativas a la protección de datos, cuando proceda.
- l) Dar apoyo al responsable del tratamiento en la realización de las consultas previas a la autoridad de control, cuando proceda.
- m) Poner a disposición del responsable toda la información necesaria para demostrar el cumplimiento de sus obligaciones, así como para la realización de las auditorías o las inspecciones que realicen el responsable u otro auditor autorizado por él.
- n) Implantar las medidas de seguridad conforme al artículo 32 del RGPD.

- o) Destruir los datos una vez cumplida la prestación. No obstante, el encargado puede conservar una copia, con los datos debidamente boqueados, mientras puedan derivarse responsabilidades de la ejecución de la prestación.

Corresponde al **responsable del tratamiento**:

- a) Realizar las consultas previas que correspondan.
- b) Velar, de forma previa y durante todo el tratamiento por el cumplimiento del RGPD por parte del encargado
- c) Supervisar el tratamiento, incluida la posibilidad de la realización de inspecciones y auditorías.

ANEXO II

PRESTACION DEL SERVICIO DE PAGO TELEMÁTICO EN LA
MODALIDAD INTEGRACION VIA SERVICIOS 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 Economía y Hacienda de la Junta de Castilla y León por las Administraciones Públicas Locales (en adelante Entidad Local) con las que se haya suscrito el correspondiente convenio para la utilización de este servicio (en adelante, "el convenio").

Se describe el servicio web que ofrece la Oficina Virtual de Impuestos Autonómicos de la Junta de Castilla y León (en adelante OVIA) para poder efectuar el pago de tributos, precios públicos u otros ingresos de Derecho Público de forma telemática desde las aplicaciones informáticas de las Entidades Locales adheridas al Convenio.

El SPT incluye, para su funcionamiento, el Servicio de Identificación Telemática (en adelante, "SIT") que permite verificar desde la Consejería de Economía y 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.

2.- DESCRIPCIÓN FUNCIONAL DEL SERVICIO DE PAGO TELEMÁTICO EN MODO INTEGRACION VIA SERVICIOS WEB.

2.1. Requisitos generales y de firma electrónica

Los Organismos que invoquen al servicio web de OVIA deberán estar registrados en el sistema para poder hacer uso del mismo y deberán disponer de un certificado de componente válido para la firma del mensaje SOAP. Estos certificados podrán ser de alguno de los tipos admitidos por la Junta de Castilla y León.

El ordenante u usuario de la operación de pago que desencadena la invocación a los servicios deberá poseer un certificado digital de usuario o DNI (con el certificado de firma activo) electrónico, con objeto de poder ser identificado en el sistema. (En adelante, "Certificado Digital Reconocido").

La respuesta a los servicios solicitados será firmada digitalmente con el certificado digital de servidor de la Junta de Castilla y León como garantía de integridad de datos.

2.2. Acceso al portal de la Entidad Local

El usuario accederá a la página Web que la Entidad Local designe para cumplimentar la información necesaria para realizar el pago de la liquidación, de la autoliquidación o del ingreso público correspondiente.

Una vez cumplimentada, la Entidad Local solicitará al usuario que firme la orden de pago creada utilizando su Certificado Digital Reconocido.

Una vez completada y firmada electrónicamente la información relativa al pago, los sistemas informáticos de la Entidad Local enviarán al SPT la orden de pago, sin intervención del usuario. Este envío se realizará mediante la invocación del Webservice

proporcionado por el SPT, utilizando protocolo seguro SSL, con los parámetros específicos de la operación.

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

- Información de la orden de pago.
- Orden de pago firmada por el usuario, teniendo en cuenta que la firma debe estar basada en un Certificado Digital Reconocido.
- Datos técnicos específicos del modo Webservice.
- Firma del servidor de la Entidad Local con su certificado de componente admitido.

La Entidad Local verificará la validez de los datos antes de enviar la orden de pago al servicio web.

2.3. Validación de Firmas.

Una vez que el SPT reciba la información especificada en el apartado anterior, validará a través de SIT, las firmas electrónicas del servidor de la Entidad Local y del usuario. Igualmente validará la validez del resto de los datos remitidos por la Entidad Local.

La aplicación almacenará los textos firmados y las propias firmas digitales tanto del mensaje SOAP como del ordenante de la operación de pago en una base de datos, con el fin de poder demostrar la legalidad de la operación en caso de repudio.

2.4. 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 esta y la Consejería de Economía y Hacienda de la Junta de Castilla y León.

La entidad financiera realizará las comprobaciones necesarias sobre la información que se le ha remitido y en concreto:

- Si el pago se realiza mediante cargo en cuenta, la entidad financiera comprobará la corrección del número de la cuenta corriente y la titularidad o autorización del ordenante en dicha cuenta. Este medio de pago no ocasionará ningún coste ni al ordenante ni a la Entidad Local, conforme el artículo 78.1 del Reglamento General de Recaudación, aprobado por Real Decreto 939/2005, de 29 de julio.
- Si el pago se realiza a través de tarjeta, la entidad financiera comprobará las condiciones de validez de la misma, así como la titularidad o autorización del pagador en la cuenta corriente asociada a dicha tarjeta. Este medio de pago no ocasionará ningún coste ni al ordenante ni a la Entidad Local, conforme el artículo 78.1 del Reglamento General de Recaudación, aprobado por Real Decreto 939/2005, de 29 de julio.

Una vez realizadas dicha comprobaciones la entidad financiera:

- Efectuará el cargo en la cuenta indicada o asociada al número de tarjeta indicado por el ordenante generándose un Número de Referencia Completo (en adelante, "NRC") ó
- Devolverá un mensaje de error, en el supuesto de ser rechazado el cargo.

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.

2.4.1. Ejecución del pago con éxito.

Cuando la operación con la entidad financiera se complete satisfactoriamente, esta deberá generar un Número de Referencia Completo (en adelante, "NRC").

El NRC es un código generado informáticamente por la entidad financiera, mediante un sistema criptográfico, que permitirá asociar el tributo, precio público u otro ingreso de derecho público, al pago de él derivado. La generación del NRC implica:

- Que a partir del momento de generación del mismo queda la entidad financiera obligada frente a la Entidad Local por el importe indicado en el pago, quedando el obligado al pago liberado de su obligación frente a la citada Entidad Local.
- Una vez generado el NRC no se admitirá la retrocesión del pago por parte de la entidad financiera, debiendo presentar el ordenante, en su caso, ante la Entidad Local, la correspondiente solicitud de devolución de ingresos indebidos.

La entidad financiera que haya generado el correspondiente NRC conservará durante cuatro años los soportes informáticos que motivaron dicho NRC.

La Entidad Local recibirá la información relativa al resultado de la orden de pago como respuesta del Webservice invocado anteriormente desde dicha Entidad Local. A la recepción del NRC, y tras comprobar la coherencia de la liquidación con el NRC, se generará el justificante de pago.

2.4.2 Generación del Número de Justificante Completo (NJC)

El NJC es un código generado informáticamente por la Consejería de Hacienda de la Junta de Castilla y León, mediante un sistema

criptográfico, que permitirá identificar el pago a través del SPT del tributo, precio público u otro ingreso de derecho público.

La Consejería de Hacienda de la Junta de Castilla y León conservará durante cuatro años los soportes informáticos que motivaron dicho NJC.

2.4.3. Fallo o error en la ejecución del pago.

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

El SPT almacenará los datos asociados a la operación de pago y, en función del tipo de error que se produzca, permitirá a la Entidad Local facilitar al usuario la recuperación de la transacción de pago.

2.5. Módulo de consulta.

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 y estar dadas de alta en el sistema.

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 aplicación ofrece la posibilidad de indicar diferentes criterios de búsqueda para realizar la consulta.

2.6. 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 3.5 de este Anexo.
- Estadísticas del Servicio.

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

2.7. 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.

2.7.1. 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.

2.7.2. 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.

3. REQUISITOS TÉCNICOS DEL SPT

3.1. 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 o superior, además de los que sean necesarios por indicación de la Entidad Local.

3.2. 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: IE8 a IE11

3.3. Requisitos técnicos para la integración del servicio entre la Entidad Local y la Consejería de Economía y 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 Economía y 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.

4. 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 Economía y 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.

4.1. 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 Economía y 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.

4.2. Atención a la Entidad Local.

4.2.1. Soporte y atención al usuario.

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

Horario de servicio	L-V de 8:00-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

4.2.2. 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.

4.3. 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 8:00 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 el centro directivo con competencias en materia tributaria.
