



SOLICITUD DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE NOTIFICACIONES ELECTRÓNICAS Y DIRECCIÓN ELECTRÓNICA HABILITADA DEL QUE ES TITULAR LA SECRETARÍA DE ESTADO DE FUNCIÓN PÚBLICA

REUNIDOS

De una parte, don Manuel Vázquez Martín, Director de la Agencia Tributaria de Andalucía, nombrado para este cargo mediante Decreto 112/2017, de 4 de enero, (Boletín Oficial de la Junta de Andalucía nº 129 de 07/07/2017), en nombre y representación de la Agencia Tributaria de Andalucía, en virtud de lo dispuesto por el artículo 15.3 de Estatuto de la Agencia Tributaria de Andalucía aprobado mediante Decreto 4/2012, de 17 de enero, con domicilio institucional en C/ Pablo Picasso s/n. 41071, Sevilla y NIF Q4100778B.

De otra parte, don Jaime Sánchez Revenga, Director General de la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre-Real Casa de la Moneda, nombrado para este cargo por el Real Decreto 286/2012, de 27 de enero, en nombre y representación de esta Entidad, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 19 de su Estatuto, aprobado mediante el Real Decreto 1114/1999, de 25 de junio.

Reconociéndose las partes la capacidad legal necesaria para formalizar el presente Instrumento,

EXPONEN

PRIMERO. El Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas encomendó, el 26 de junio de 2015, a la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre-Real Casa de la Moneda (FNMT-RCM) la prestación del servicio de Notificaciones Electrónicas y el servicio de Dirección Electrónica Habilitada (SNE-DEH). Este mandato se instrumentó a través de una Encomienda Marco de Gestión que tiene una duración de dos años a contar desde esta fecha, prorrogables por períodos bianuales, habiéndose prorrogado en junio de 2017 por dos años más.

SEGUNDO. La Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, que entró en vigor el 2 de octubre de 2016, sigue regulando, en los artículos 40 y siguientes, las notificaciones electrónicas (regulación que inició la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los



ciudadanos a los Servicios Públicos). A partir de la entrada en vigor de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, las notificaciones por medios electrónicos serán preferentes y se realizarán en la sede electrónica o en la dirección electrónica habilitada. Asimismo, se incrementa la seguridad jurídica de los interesados estableciendo nuevas medidas que garanticen el conocimiento de la puesta a disposición de las notificaciones, como el envío de avisos de notificación, siempre que esto sea posible, a los dispositivos electrónicos y/o a la dirección de correo electrónico que el interesado haya comunicado. Por su parte, la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, establece, como uno de los principios generales de actuación, la cooperación, colaboración y coordinación entre las Administraciones Públicas, principios que se desarrollan en el Título III de esta Ley.

TERCERO. El Real Decreto 769/2017, de 28 de julio, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio de Hacienda y Función Pública y se modifica el Real Decreto 424/2016, de 11 de noviembre, por el que se establece la estructura orgánica básica de los departamentos ministeriales, establece, como una de las funciones de la Secretaría de Estado de Función Pública en materia de Administración Electrónica, promover la cooperación con las administraciones públicas en materia de administración digital y la gestión de los asuntos y prestación de servicios en materia de administración digital, tal y como se recoge en su artículo 13.

CUARTO. Entre la Comunidad Autónoma de Andalucía y la Secretaría de Estado de Función Pública (Secretaría General de Administración Digital - SGAD) se ha suscrito, con fecha 11 de mayo de 2016, un Convenio de Colaboración para la Prestación Mutua de Servicios Básicos de Administración Electrónica. Entre los puntos de colaboración de este Convenio se recoge la utilización y acceso a las funcionalidades de Notificaciones Electrónicas y Dirección Electrónica Habilitada. En el seno de la Comisión de Seguimiento del citado Convenio, se han establecido unas directrices para aquellas entidades que, voluntariamente, deseen adherirse al sistema de la DEH del que es titular la Secretaría de Estado de Función Pública (SEFP).

De conformidad con lo anteriormente expuesto, la Agencia Tributaria de Andalucía y la FNMT-RCM suscriben el presente Instrumento, con arreglo a las siguientes

DISPOSICIONES

PRIMERA. OBJETO.

Por medio del presente Instrumento, la Agencia Tributaria de Andalucía manifiesta su voluntad de utilizar, para la práctica de las notificaciones y comunicaciones de la Agencia Tributaria de Andalucía, los servicios de Notificaciones Electrónicas y de Dirección Electrónica Habilitada operados por la FNMT-RCM, cuya titularidad corresponde a la Secretaría de Estado de Función Pública (Secretaría General de Administración Digital - SGAD), y que forman parte del Servicio compartido de gestión de notificaciones -Notific@-, y de asumir los costes que deriven de su uso, según el contenido del Anexo III.



La Agencia Tributaria de Andalucía proporciona el volumen estimado de 130.585 notificaciones electrónicas, así como de 0 comunicaciones y de 0 SMS para 631 días (desde el 09.04.2018 hasta el 31.12.2019).

SEGUNDA. PLAZO DE DURACIÓN. EXTINCIÓN.

El presente Instrumento entrará en vigor el día de su fecha y tendrá la misma duración que la Encomienda Marco de Gestión citada en el expositivo primero, mientras se mantenga vigente el Convenio de Colaboración para la Prestación Mutua de Servicios Básicos de Administración Electrónica citado en el expositivo cuarto.

Se establecen, por tanto, las siguientes causas de extinción:

- a) Por finalización de la Encomienda Marco, antes citada. La FNMT-RCM, notificará con la mayor brevedad a la Agencia Tributaria de Andalucía poniendo de manifiesto los plazos y procedimientos para convenir con el nuevo prestador del servicio.
- b) Por finalización del Convenio de Colaboración para la Prestación Mutua de Soluciones Básicas de Administración Electrónica, a no ser que se sustituya por otro convenio o instrumento de colaboración/cooperación. La Agencia Tributaria de Andalucía notificará con la mayor brevedad a la FNMT-RCM el hecho de finalización del Convenio para acordar los plazos y procedimientos para finalizar la prestación.
- c) Por acuerdo unánime entre las partes.

Una vez extinguido, la FNMT-RCM entregará, si fuera procedente, a la SEFP (SGAD) los datos y demás elementos contemplados en el Artículo 10, Apartado 3 de la Orden PRE/878/2010, de 5 de abril, que estuvieran vinculados exclusivamente con los servicios de Notificaciones Electrónicas y Dirección Electrónica Habilitada.

Este Instrumento queda sometido a la condición suspensiva de existencia de crédito adecuado y suficiente para financiar las obligaciones derivadas del mismo en los ejercicios 2018 y 2019, de acuerdo con lo establecido en la normativa sobre estabilidad presupuestaria, sostenibilidad y financiación de las Comunidades Autónomas y Entidades Locales.

TERCERA. FINANCIACIÓN.

Por la propia prestación que se realiza, se hace necesario financiar los costes incurridos por la FNMT-RCM por la utilización por parte de la Agencia Tributaria de Andalucía del Servicio de Notificaciones Electrónicas y Dirección Electrónica Habilitada, aplicando análogamente, las tarifas aprobadas por la Subsecretaría de Hacienda y Administraciones Públicas. El pago por parte de la Agencia Tributaria de Andalucía de los servicios de notificaciones y comunicaciones electrónicas de actos y resoluciones administrativas a percibir por la FNMT-RCM, se atenderá al procedimiento establecido en el Anexo III de la Encomienda Marco de Gestión de



Notificaciones (Modalidad 2) e incluido en el presente texto, ascendiendo a los siguientes importes máximos:

OBJETO	CANTIDAD	COSTE UNITARIO	COSTE TOTAL
Por notificaciones electrónicas	130.586	x 0,125 €	16.323,25 €
Por comunicaciones electrónicas	0	x 0,10 €	0 €
Por SMS's	0	x 0,11 €	0 €
TOTAL			16.323,25 €

Dicho pago se imputará a la aplicación presupuestaria G/61L/22204/00, "Comunicaciones informáticas", con la siguiente distribución para un periodo de ejecución de 631 días:

ANUALIDADES	CUANTÍAS MÁXIMAS
2018	6.995,88 €
2019	9.327,37 €
TOTALES	16.323,25 €

La facturación de los servicios se realizará mensualmente, aplicándose los impuestos que procedan. Las facturas se remitirán a la Agencia Tributaria de Andalucía, C/ Pablo Picasso s/n. 41071, Sevilla, NIF Q4100778B, código PUEF de tripleta a efectos de facturación electrónica:

A01004456 - INTERVENCIÓN GENERAL DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA

A01004621- AGENCIA TRIBUTARIA DE ANDALUCÍA

A01004621 - AGENCIA TRIBUTARIA DE ANDALUCÍA

CUARTA. CONDICIONES DEL SERVICIO.

Las prestaciones relativas al Servicio de Notificaciones Electrónica y Dirección Electrónica Habilitada al que voluntariamente quiere acceder la Agencia Tributaria de Andalucía se realizarán en idénticas condiciones a las establecidas en el Acuerdo de Encomienda marco de gestión de la Administración General del Estado (Ministerio de Hacienda y Función Pública) a la Fábrica Nacional de Moneda-Real Casa de la Moneda para la prestación de los servicios de los citados servicios de conformidad con los Anexos Técnicos que se adjuntan al presente Instrumento.



QUINTA. MODIFICACIONES.

El presente Instrumento sólo podrá ser modificado de mutuo acuerdo entre las Partes siempre que resulte necesario para la mejor realización de su objeto, a cuyo efecto se seguirán los mismos trámites formales establecidos para su suscripción. En su caso, cualquier modificación del presente Instrumento se incluirá como Anexo al mismo.

SEXTA. SEGUIMIENTO.

Las Partes se comprometen a efectuar un seguimiento adecuado de las actividades a que se refiere el presente Instrumento. A tal efecto, se creará una Comisión de Seguimiento, que estará compuesto por dos representantes de cada una de las Partes:

1. Por parte de la FNMT-RCM:
 - Javier Montes Antona (Jefe de Servicio de Ceres)
 - David Sacristán Bargeño (Coordinador del Servicio)

2. Por parte de la Agencia Tributaria de Andalucía:
 - María José Pérez de Tudela (Jefa del Área Económico-Financiera)
 - José Francisco Parra Soler (Jefe del Área de Tecnologías)

Dicha Comisión de Seguimiento será responsable de supervisar y velar por la correcta ejecución de los trabajos derivados de su ejecución y tendrá acceso, en todo momento, a la información y documentación relacionada con los mismos. Asimismo, dicha Comisión, en el marco de su relación, podrá acordar las modificaciones que, en su caso, considere oportunas para lograr su efectivo cumplimiento, teniendo capacidad para interpretar el contenido de este documento y elevando las discrepancias a sus correspondientes órganos ejecutivos. La modificación nunca podrá afectar a los términos y especificaciones del servicio de DEH del que es titular la Secretaría de Estado de Función Pública.

Las Partes levantarán Acta de las reuniones de la Comisión de Seguimiento, en las que dejarán constancia escrita de los asuntos tratados en sus reuniones.

SÉPTIMA. RÉGIMEN JURÍDICO.

El régimen jurídico aplicable a este Instrumento, para la utilización del sistema de notificaciones electrónicas y Dirección Electrónica Habilitada, es el establecido en las siguientes disposiciones:

- Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.
- Real Decreto 1671/2009, de 6 de noviembre, por el que se desarrolla parcialmente la Ley 11/2007. *(Derogado parcialmente con efectos 2 de octubre de 2016)*.
- Orden PRE/878/2010, de 5 de abril, por la que se establece el régimen del sistema de dirección electrónica habilitada.



- Reglamento (UE) 910/2014 relativo a la identificación electrónica y los servicios de confianza para las transacciones electrónicas en el mercado interior.
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.

OCTAVA. RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS.

Las Partes se comprometen a resolver de forma amistosa, en el ámbito de la Comisión de Seguimiento prevista en el presente Instrumento, cualquier discrepancia que pueda surgir durante la vigencia del mismo. De no ser posible, las Partes acuerdan someterse al dictamen del Servicio Jurídico del Estado y, si la discrepancia persistiera, a la jurisdicción contencioso-administrativa de los Juzgados y Tribunales de Madrid capital, con renuncia al fuero propio que pudiera corresponderles.

NOVENA. NOTIFICACIÓN AL MINHAFP.

La FNMT-RCM comunicará mensualmente —a través de su Consejo de Administración— al Ministerio de Hacienda y Función Pública (Subsecretaría del Departamento, como órgano de adscripción de la FNMT-RCM), los instrumentos suscritos, en el mes inmediatamente anterior, con los diferentes órganos, organismos y entidades de las Comunidades Autónomas y Entidades Locales.

La comunicación se realizará con el procedimiento del artículo 15 del Real Decreto 1114/1999, de 25 de junio, por el que se adapta la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre a la Ley 6/1997, de 14 de abril, de Organización y Funcionamiento de la Administración General del Estado, se aprueba su Estatuto y se acuerda su denominación como Fábrica Nacional de Moneda y Timbre-Real Casa de la Moneda.

Y, en prueba de conformidad, ambas partes suscriben el presente Instrumento en Sevilla a 4 de abril de 2018.

**FÁBRICA NACIONAL DE MONEDA Y
TIMBRE – REAL CASA DE LA MONEDA**

**AGENCIA TRIBUTARIA DE ANDALUCÍA -
Comunidad Autónoma de Andalucía**

03754625J JAIME
SÁNCHEZ (R:
Q2826004J)

Firmado digitalmente por 03754625J JAIME SÁNCHEZ (R:
Q2826004J)
Nombre de reconocimiento (DN): 2.5.4.13=Ref:AEAT/AEAT030/
PUESTO 1/53678/02022018103644,
serialNumber=IDCES-03754625J, givenName=JAIME, sn=SÁNCHEZ
REVENGA, cn=03754625J JAIME SÁNCHEZ (R: Q2826004J),
2.5.4.97=VATES-Q2826004J, o=FABRICA NACIONAL DE LA MONEDA
Y TIMBRE, c=ES
Fecha: 2018.04.12 10:38:52 +02'00'

Fdo. Jaime Sánchez Revenga

28604296R
MANUEL VAZQUEZ
(R: Q4100778B)

Firmado digitalmente por 28604296R MANUEL VAZQUEZ (R:
Q4100778B)
Nombre de reconocimiento (DN): 2.5.4.13=Ref:AEAT/
AEAT0396/PUESTO 1/12293/19092017112937,
serialNumber=IDCES-28604296R, givenName=MANUEL,
sn=VAZQUEZ MARTIN, cn=28604296R MANUEL VAZQUEZ
(R: Q4100778B), 2.5.4.97=VATES-Q4100778B, o=AGENCIA
TRIBUTARIA DE ANDALUCIA, c=ES
Fecha: 2018.04.04 09:57:35 +02'00'

Fdo. Manuel Vázquez Martín



SOLICITUD DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE NOTIFICACIONES ELECTRÓNICAS Y DIRECCIÓN ELECTRÓNICA HABILITADA DEL QUE ES TITULAR LA SECRETARÍA DE ESTADO DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

ANEXO I ESPECIFICACIONES TÉCNICAS Y DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

1.- DESCRIPCIÓN DEL SISTEMA.-

Se describen a continuación los componentes del sistema, funcionalidades, procesos operativos y requisitos para la prestación del servicio.

1.1.1. Portal Web de Notificaciones Electrónicas del Punto de Acceso General y Aplicación Móvil SNE 060

El portal web dedicado a las Notificaciones Electrónicas (<http://notificaciones.060.es>) e integrado en el Portal del Punto de Acceso General de la AGE (<http://www.administracion.gob.es>), será el sitio web que centralice las relaciones entre los usuarios, los organismos emisores de notificaciones y el prestador del servicio.

En este sitio web el interesado accederá a sus notificaciones, personalizará las formas de aviso de que tiene notificaciones puestas a su disposición y en el caso de los procedimientos de notificación voluntaria podrá dar de alta o baja su buzón electrónico habilitado y suscribirse a los procedimientos de la Administración para la recepción de las notificaciones por esta vía.

Así mismo, la FNMT-RCM pondrá a disposición de los ciudadanos el canal móvil. Será una aplicación para dispositivos móviles en la que se puedan recibir comunicaciones y notificaciones con plena validez jurídica y efectos legales, con constancia fehaciente de su contenido, entrega y recepción. La aplicación, a través de notificaciones push del dispositivo, informará a los usuarios cada vez que una notificación entra en la Dirección Electrónica Habilitada.

Nota: En todo caso, el acceso de los organismos emisores de notificaciones al servicio se efectuará a través del Servicio compartido de Gestión de notificaciones –Notific@- de la SGAD, en el que está integrado el Servicio de Notificaciones Electrónicas y Dirección Electrónica Habilitada.

1.1.2. Servicio de Notificaciones Electrónicas y Dirección Electrónica Habilitada.

En este apartado se describen las características generales del Servicio de Notificaciones Electrónicas y Dirección Electrónica Habilitada.

Dirección Electrónica Habilitada:

- Los titulares de la Dirección Electrónica Habilitada (DEH) serán las personas físicas, personas jurídicas y entidades sin personalidad jurídica y recibirán las notificaciones/comunicaciones administrativas tanto en los procedimientos a que se hayan adherido voluntariamente, como en aquellos otros que sean de notificación obligatoria por esta vía y que se remitan por los organismos emisores de acuerdo con la normativa vigente
- A cada DEH se le asocia un buzón electrónico que es donde los organismos emisores dirigen las notificaciones electrónicas y donde el interesado puede acceder a las notificaciones electrónicas que se le han enviado.



- La gestión del censo de titulares de la DEH obligados a recibir notificaciones por esta vía es competencia de los organismos emisores. Cuando una DEH esté marcada como receptora obligatoria de notificaciones para un organismo emisor, el titular no la podrá dar de baja.
- Fuera del caso mencionado en el párrafo anterior, la revocación es el proceso por el que una DEH deja de tener vigencia e implica la inhabilitación de su buzón electrónico para la recepción de notificaciones electrónicas.

Gestión de procedimientos:

- Cada órgano u organismo público gestionará la publicación en el Portal Web de Notificaciones Electrónicas del Portal del Punto de Acceso General de la AGE de los procedimientos o agrupaciones de procedimientos para los cuales está habilitada la notificación electrónica voluntaria.
- El interesado podrá suscribirse a estos procedimientos desde el propio Portal al que accederá, bien directamente o bien redirigido desde la sede del organismo emisor. Para ello, el Portal Web de Notificaciones Electrónicas del Punto de Acceso General, dispondrá de los formularios que permitan obtener su consentimiento para el envío de las notificaciones electrónicas voluntarias. Del mismo modo, también existirán los formularios para que pueda anular su suscripción.
- La lista de interesados suscritos a cada procedimiento o agrupaciones de procedimientos se recogerá de forma centralizada y estará disponible desde el Portal Web de Notificaciones Electrónicas del Punto de Acceso General para que los organismos emisores puedan consultarla y descargarla.

Notificaciones Electrónicas:

Las funciones a realizar por el prestador del servicio son las que se describen a continuación:

- a. Recoger las notificaciones electrónicas de los diferentes organismos verificando la identidad del organismo emisor a través de su firma digital.
- b. Poner las notificaciones electrónicas a disposición de los destinatarios y gestionar su acceso por dicho destinatario y/o las personas autorizadas. Las notificaciones estarán a disposición del interesado durante el tiempo establecido en la normativa correspondiente.
- c. Informar a los interesados, mediante correo electrónico del depósito de la notificación. Estos avisos no tienen efectos administrativos.
- d. Acreditar la fecha y hora de cada uno de los eventos que se producen:
 1. Recepción de las notificaciones electrónicas
 2. Puesta a disposición en la Dirección Electrónica Habilitada de destino
 3. El acceso a la notificación por parte del interesado.

Esta información de las certificaciones se retornará a los organismos emisores y será almacenada por el prestador del servicio durante el tiempo que establezca la normativa vigente. El almacenamiento de las notificaciones/comunicaciones se realizará por el prestador del servicio tal y como hayan sido enviadas por el organismo emisor durante noventa días naturales desde la fecha de su admisión. El prestador de servicios informará al órgano emisor del transcurso del plazo de diez días naturales sin que el interesado haya accedido al contenido de la notificación, para el caso de que se trate de obligados a recibirlas por vía electrónica.

- En el caso de las notificaciones obligatorias por esta vía, el sistema contemplará las siguientes peculiaridades:

Censo de obligados:



El censo de obligados lo determinará el organismo responsable, comunicándolo al prestador del servicio en el momento del envío de las notificaciones/comunicaciones, incluyendo en el mensaje de la notificación la marca de que el destinatario pertenece a este colectivo, para ese organismo emisor.

Si no existiera se creará en ese momento y se depositará la notificación/comunicación para que pueda ser accedida inmediatamente, requiriendo previamente activación del buzón por parte del usuario obligado.

En la suscripción obligatoria el usuario deberá obligatoriamente introducir una dirección de correo electrónico en el momento en el que acceda por primera vez al servicio.

Envío de notificaciones/comunicaciones.

El organismo emisor enviará la notificación/comunicación con la marca de que el destinatario es un obligado y al menos los datos resumen del acto notificado y la huella digital de la notificación electrónica. Opcionalmente indicará las personas físicas o jurídicas a las que se debe permitir acceso, además del titular de la dirección.

El prestador del servicio almacenará las notificaciones/comunicaciones en el buzón del titular obligado.

Si el buzón estuviera ya activado, el prestador del servicio enviará un aviso al email que conste en los datos de registro del titular de la dirección.

1.1.3. Organismos Emisores

El organismo mantendrá el registro de los procedimientos para la práctica de notificaciones voluntarias a través del Portal. El registro de los ciudadanos y los procedimientos a los que se encuentran suscritos, estará consolidado en el mismo Portal, estando dichos datos a disposición de los organismos emisores para su consulta o tratamiento.

Será potestativo de cada organismo emisor la aplicación de cifrado a las notificaciones generadas.

La comunicación con el servicio de Notificaciones Electrónicas se hará por Internet.

1.1.4. Interesados

Los interesados accederán al Servicio de Notificaciones Electrónicas donde podrán:

- Dar de alta una DEH y suscribirse a los procedimientos de notificación en vía voluntaria
- Acceder al contenido de las notificaciones/comunicaciones previa acreditación de su identidad mediante la utilización de un certificado electrónico emitido por un prestador de servicios de certificación de entre los admitidos para relacionarse con las Administraciones Públicas. En su caso se solicitará firma electrónica cuando la notificación no haya sido todavía practicada.
Las notificaciones que se consideren notificadas por haber transcurrido diez días naturales desde su puesta a disposición, sin haber sido accedidas por el destinatario o autorizados, tendrán el acceso bloqueado por esta vía debiendo accederse a ellas en la sede electrónica del organismo emisor siempre que éste lo haga constar así al prestador del servicio
- Imprimir, guardar o borrar las notificaciones leídas



- Acceder a la DEH para actualizar sus datos
- Revocar su DEH siempre que no esté obligado a recibir notificaciones electrónicas por un organismo emisor.

1.1.5. Organismo validador de certificados

La validación de los certificados electrónicos utilizados por los diferentes actores involucrados en el sistema podrá ser realizado a través del servicio @Firma, cuyo titular es el Ministerio de Hacienda y Función Pública.

1.2. Procesos Operativos

1.2.1. Altas y bajas en el Servicio de Notificaciones Electrónicas voluntarias

Se entiende que un titular de la DEH se ha dado de alta en el Servicio de Notificaciones Electrónicas cuando ha puesto de manifiesto su voluntad de que la Administración practique por vía electrónica las notificaciones que se deriven de un procedimiento voluntario.

1. El interesado, a través del Portal Web de Notificaciones Electrónicas del Portal del Punto de Acceso General de la AGE o desde un enlace a éste desde la web del organismo emisor, solicitará la suscripción a los procedimientos que desee
2. Antes de recoger esta suscripción, el sistema verificará si el interesado ya posee una dirección electrónica habilitada y no está marcado como receptor obligado de notificaciones electrónicas para ese organismo emisor.
3. En caso de que el interesado aún no cuente con una dirección electrónica habilitada (primera vez o tras su revocación), se le presentará el formulario para poder proceder a su creación.
4. Por último, se procede a completar el proceso de suscripción al procedimiento o agrupaciones de procedimientos.

La baja a los procedimientos o agrupaciones de procedimientos de notificación voluntaria se realizará igualmente a través de un formulario firmado electrónicamente por el interesado.

Los organismos emisores solicitarán la información actualizada sobre los interesados suscritos a sus procedimientos o agrupaciones de procedimientos desde el Portal de Organismos o vía Web Service.

1.2.2. Altas, bajas y actualizaciones de la dirección electrónica habilitada

El alta de la dirección electrónica habilitada se produce directamente desde el Portal Web de Notificaciones Electrónicas del Punto de Acceso General. Cuando un interesado accede a dicho portal para darse de alta en uno o varios procedimientos, el sistema le dará la bienvenida y, si no existe todavía su dirección electrónica habilitada, le solicitará su creación en ese momento.

La baja de la DEH se puede producir:

1. Por solicitud de revocación por parte del interesado:
 - a. A través del Portal Web de Notificaciones Electrónicas del Punto de Acceso General (redirección a la DEH) siempre que el buzón no pertenezca a un usuario obligado.
2. Por parte de la Administración:
 - a. Por fallecimiento.
 - b. Por extinción de la personalidad jurídica.
 - c. Por resolución administrativa o judicial.

La Administración establecerá una forma alternativa de solicitud de la revocación de la DEH, que no requiera de identificación por certificado electrónico del titular del buzón y que podrá ser solicitado por los interesados cuando tengan problemas con su certificado digital. El MINHAFP establecerá el procedimiento correspondiente que será publicado en el portal.

El interesado podrá efectuar la revocación de la DEH utilizando su certificado digital. Para ello, antes de ser efectiva la baja se mostrarán, en su caso, las notificaciones electrónicas pendientes de leer. En este punto, el interesado ha de proceder a su lectura o rechazo como requisito previo para proceder a la baja.

La baja de la DEH implica su eliminación. De esta forma, si el interesado volviera a solicitar su alta, no mantendría disponible en su dirección electrónica la información que tendría si no hubiera solicitado la revocación.

Cuando la revocación no hubiera sido solicitada por el interesado (es decir, por causa de fallecimiento, extinción de personalidad jurídica o resolución administrativa o judicial), las notificaciones pendientes de leer y expiradas se devolverán a los organismos emisores para su registro y tramitación por otros medios.

Una vez realizada la revocación de la DEH, el servicio devolverá al organismo emisor cualquier notificación dirigida al interesado poseedor de dicha DEH revocada.

El interesado podrá actualizar los datos asociados a su DEH (dirección postal, correo electrónico, teléfono móvil, etc...) accediendo directamente a la misma con su certificado digital.

1.2.3 Modelo de intercambio de información

El modelo de intercambio de información entre los organismos emisores y el prestador del servicio contempla, en los protocolos y formatos preestablecidos:

- El envío de las notificaciones electrónicas por parte de los organismos emisores y la confirmación de la recepción de éstas por el prestador.
- El envío de la puesta a disposición y las certificaciones de acceso de las notificaciones gestionadas por parte del prestador del servicio a cada organismo emisor.

Los protocolos y formatos de intercambio preestablecidos son:

- Servicios Web: SOAP sobre HTTPS y formato de información en XML

El uso de uno u otro protocolo y formato de intercambio dependerá del volumen de información a transferir entre el organismo emisor y el prestador del servicio, así como de las preferencias y capacidades técnicas del primero.

1.3. Gestión de notificaciones

Los diferentes organismos emisores enviarán al prestador del servicio la correspondencia electrónica a depositar en las direcciones electrónicas de los interesados.

Se identifican dos tipos de correspondencia electrónica: la notificación electrónica y la comunicación electrónica. Cada una se definirá en base a la política de firma de los eventos que componen la información de retorno.

Los eventos que componen la información de retorno son:

- i. Admisión: evento que genera el prestador del servicio cuando recibe con éxito las notificaciones/comunicaciones electrónicas desde el organismo emisor.



- ii. Puesta a disposición: evento que genera el prestador del servicio cuando pone a disposición una notificación/comunicación electrónica admitida en el buzón electrónico de la DEH del destinatario.
- iii. Acceso: evento que se genera en el instante en el que el interesado acceda a la notificación/comunicación electrónica.
- iv. No acceso: evento que se genera en el instante en el que transcurre el plazo de diez días naturales desde la puesta a disposición de la notificación en la DEH y el interesado no ha accedido a la notificación/comunicación electrónica en dicho plazo.

Además, se realizará la validación del estado de revocación del certificado utilizado por el interesado para identificarse y acceder al servicio y/o para firmar alguno de los eventos especificados.

Se utilizará la siguiente modalidad de recogida de las notificaciones/comunicaciones:

1. Modalidad 2: recogida bajo firma del prestador del servicio e interesado, con entrega de la notificación al prestador del servicio por parte del organismo emisor en el momento del acceso.

Los protocolos y formatos de intercambio de la información (notificaciones, comunicaciones e información de retorno) soportados en las dos modalidades serán aquellos especificados en el punto “1.2.3. Modelo de Intercambio de información”

1.3.1 Resumen de la Modalidad 2

A continuación se resumen las características de la modalidad 2, particularizando para el caso de acceso a notificación electrónica o comunicación electrónica. Posteriormente, se describe la operativa a seguir:

- **Modalidad 2:** Recogida bajo firma del prestador del servicio e interesado, con entrega de la notificación al prestador del servicio por parte del organismo emisor en el momento del acceso:

i. Configuración Notificación Electrónica:

- Información de retorno
 - Admisión: firma electrónica del prestador del servicio.
 - Puesta a disposición: firma electrónica del prestador del servicio.
 - Acceso: firma electrónica del prestador del servicio y del interesado.
 - No accedida: firma electrónica del prestador del servicio.

ii. Configuración Comunicaciones Electrónicas:

- Admisión: recuperable por el organismo emisor pero sin firma electrónica del prestador del servicio ni del interesado.
- Puesta a disposición: recuperable por el organismo emisor pero sin firma electrónica del prestador del servicio ni del interesado.
- Acceso: recuperable por el organismo emisor pero sin firma electrónica del prestador del servicio ni del interesado.
- No accedida: recuperable por el organismo emisor pero sin firma electrónica del prestador del servicio ni del interesado.

1.3.2. Operativa de la modalidad 2

En la **Modalidad 2**, el procedimiento de gestión de las notificaciones es el siguiente:

1. Los organismos emisores envían al prestador del servicio los ficheros que contienen los datos del acto notificado de las notificaciones/comunicaciones electrónicas con sus destinatarios.
2. El prestador del servicio recibe estos ficheros y verifica la identidad del emisor, contrasta el formato y la existencia de la DEH del destinatario en el caso de que la notificación sea voluntaria. Una vez validado, genera un evento de admisión con un fechado del mismo, que pone a disposición del organismo emisor.

Si se trata de una notificación electrónica, el evento de admisión es firmado por el prestador del servicio. En el caso de una comunicación electrónica, este evento no se firma electrónicamente.

Las notificaciones/comunicaciones electrónicas que no puedan ser entregadas, son devueltas al organismo emisor indicando el motivo.

3. El prestador del servicio gestiona la entrega y pone a disposición las notificaciones/comunicaciones electrónicas admitidas, depositándolas en los buzones electrónicos de las DEHs de los diferentes destinatarios.
En el caso de notificación electrónica, el prestador del servicio firma electrónicamente el evento de puesta a disposición. En el caso de una comunicación electrónica, este evento no se firma electrónicamente.
4. El usuario accede al buzón electrónico asociado a su DEH y activa la descarga de la notificación/comunicación electrónica. En el caso de notificaciones se le exige una firma electrónica.
5. El prestador del servicio genera un token de sesión firmado electrónicamente por el prestador del servicio y el interesado en el caso de notificaciones que se acceden por primera vez y por el prestador del servicio adjuntando el certificado del interesado en otro caso y lo envía al punto de la sede electrónica del organismo emisor.
6. Como respuesta, el prestador del servicio recibirá la notificación/comunicación cifrada o sin cifrar y éste se la presentará al usuario para su descifrado y/o visualización.

El prestador el servicio pone a disposición de los organismos emisores de notificaciones/comunicaciones electrónicas la información de retorno de sus envíos (acceso, no acceso, incidencia). En el caso de que el usuario no acceda en el plazo establecido, se generará un evento de notificación/comunicación electrónica no accedida, firmado únicamente por el prestador del servicio.

1.4. Autenticación, Confidencialidad e Integridad

Esta gestión de las notificaciones/comunicaciones se realizará cumpliendo los requerimientos de seguridad que se establecen a continuación, dando cumplimiento así a los objetivos y principios establecidos por el Esquema Nacional de Seguridad.

Autenticación e integridad:

La autenticidad se asegura mediante el uso de certificado digital. La integridad se asegura mediante los mecanismos de cifrado y de firma.

En general, las comunicaciones sobre las que se transmitirán todas las notificaciones/comunicaciones electrónicas entre los organismos emisores y el prestador del servicio serán identificadas y firmadas mediante certificados de componente que identifiquen y autenticuen de forma unívoca a los extremos de la comunicación.

Los organismos emisores podrán firmar las peticiones de actualización de censo, los envíos y las peticiones de certificaciones de puesta a disposición y acuse de recibo mediante certificado de persona jurídica o sello electrónico.

El prestador del servicio podrá firmar las certificaciones de puesta a disposición y acuse de recibo mediante certificado de persona jurídica o sello electrónico.

El interesado accederá al servicio autenticándose con su certificado digital de persona física o jurídica y el prestador del servicio verificará su identidad.

El organismo emisor firmará digitalmente las notificaciones, comunicaciones o remesas enviadas al prestador, para que éste verifique que se trata de un organismo remitente válido.

Confidencialidad:

La confidencialidad se asegura mediante el uso de cifrado con protocolo SSLv3/TSLv1 128. Los mecanismos de cifrado serán iguales para todos los organismos emisores. Se seguirá el siguiente esquema:

- 1) Por el organismo emisor:
 - a. Preparará una remesa con las notificaciones/comunicaciones, que firmará electrónicamente. Esta firma servirá para que el prestador del servicio verifique la identidad del emisor.
 - b. Remitirá la remesa con las notificaciones/comunicaciones cifradas al prestador del servicio.
- 2) Por el interesado:
 - a. Accede al servicio autenticándose con su certificado digital y el prestador del servicio verifica su identidad.
 - b. Para acceder a una notificación/comunicación, el interesado debe autenticarse con un certificado electrónico y en su caso firmar electrónicamente la petición. El prestador certificará este evento y lo pondrá a disposición del notificado y el organismo emisor. En el caso de que la notificación se rechace, ésta ya no podrá ser leída.
 - c. Tras expresar la voluntad de acceder a una notificación/comunicación:
 - i. El destinatario descarga a su ordenador la notificación.
 - ii. Una vez que la notificación es accedida, se genera un acuse de este evento fechado. Este acuse queda a disposición del interesado y del organismo emisor.

Las comunicaciones entre el prestador del servicio y los organismos emisores por un lado y con los interesados por otro, se realizará siempre mediante protocolo HTTPS, utilizando SSL de 128 bits.



1.5 Catálogo de Requisitos

Requisitos	Descripción
Requisitos generales de seguridad, normalización y conservación	Criterios de seguridad, normalización y conservación
Accesibilidad desde todos los organismos emisores	Es necesario que el servicio tenga vías de comunicación con todos los organismos que soporte notificaciones/comunicaciones electrónicas. La red de comunicación será Internet
Acceso por Internet por los interesados	Http 1.0 o superior. La dirección es: https://notificaciones.060.es
Acceso con navegadores	Tener instalado una navegador web compatible: Internet Explorer 7 o superior; Mozilla Firefox 3.6.2 o superior
Comunicación segura entre el servicio y los usuarios finales	Se implantará medidas de: <ul style="list-style-type: none">- Autenticidad: identificación mediante certificado digital- Confidencialidad: cifrado mediante SSLv3/TSLv1 128 bits- Integridad: mediante los mecanismos de cifrado y de firma
Comunicación entre el servicio y los organismos emisores	XML sobre SSL/TLS 128 bits
Servicio de avisos	Avisa a los interesados mediante correo electrónico y SMS de la recepción de las notificaciones. Con la aplicación móvil los usuarios podrán recibir un aviso notificación push en su móvil de la recepción de una nueva notificación /comunicación en su buzón DEH
Uso de certificados digitales	Deben cumplir con el estándar x.509 Claves de 1024 bits o superior
Acreditación de eventos e incidencias como la recepción y el acceso	Se dispone de medidas que permitan acreditar el momento de los diferentes eventos o incidencias. En concreto se hace un sellado de tiempo en los siguientes eventos relacionados con la gestión de notificaciones: <ul style="list-style-type: none">- Admisión: recepción de la notificación por parte del prestador del servicio- Puesta a disposición del interesado- Lectura o rechazo de la notificación- Rechazo de la notificación en el plazo que se determine (inicialmente 10 días naturales) Asimismo, las incidencias que se



	acreditan son: <ul style="list-style-type: none">- Error en el intercambio de información- Inexistencia de una DEH- Revocación de una DEH
El Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas es el titular del servicio de Dirección Electrónica Habilitada	La Administración mantiene la titularidad del Servicio de Dirección Electrónica Habilitada y dispondrá de copias de respaldo y de los procedimientos de recuperación de todo el servicio
Las notificaciones que deban ir cifradas	Con un algoritmo de clave simétrica. Los mecanismos de cifrado serán iguales para todos los organismos emisores
El interesado dispondrá de los programas necesarios en el portal web de notificaciones electrónicas del Portal del Punto de Acceso General de la AGE	Desde los sitios webs de los organismos emisores existirán enlaces a la zona de descarga de dicho software que será accesible desde el portal web de notificaciones electrónicas del Portal del Punto de Acceso General de la AGE. Se incluirán las utilidades para el descifrado, firma y comprobación de firma
Fecha de tiempo de eventos	Sincronización de la fecha y hora con el Real Instituto y Observatorio de la Armada
Se deberá cumplir con los requisitos en materia de accesibilidad de WAI	Este requisito deberá cumplirse según especifica la legalidad vigente (Ley 24/2002 de 11 de julio de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico)
Servicio soporte y atención al interesado	Por vía electrónica mediante un servicio gratuito. Por vía telefónica (servicio 902)

ANEXO II

ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO

La FNMT-RCM, como prestador del servicio se registrará por un enfoque orientado a la gestión del servicio, donde la calidad del mismo se medirá mediante los parámetros del Acuerdo de Nivel de Servicio (en adelante ANS). Este ANS contempla tanto parámetros propios del servicio, como los de soporte a los interesados y organismos emisores, para la gestión y resolución de consultas e incidencias durante el tiempo de duración de la prestación de servicios por la FNMT-RCM.

La FNMT-RCM se compromete a cumplir los niveles indicados en este documento y a determinar la evolución de éstos a medida que van desarrollando los servicios.

El enfoque del presente ANS se realiza en múltiples ámbitos: desde un punto de vista de la disponibilidad de los servicios ofertados y contemplados en el presente Acuerdo, servicios de sistemas y comunicaciones, servicio de atención a usuarios, monitorización de sistemas, etc...

Los servicios contemplados en el presente Acuerdo están disponibles para todo Organismo o Entidad Pública perteneciente a las diferentes Administraciones Públicas sea cual sea su ámbito: Administración General del Estado, Comunidades Autónomas, Diputaciones Provinciales o Entes Locales. La FNMT-RCM será la encargada de ofrecer ayuda y soporte a los Organismos que hayan manifestado voluntad de prestar el servicio de notificación y comunicación electrónica, previa firma de la presente Solicitud, ejecutando y llevando a cabo todas aquellas labores de integración que sean necesarias para permitir al Organismo la prestación del servicio de notificación y comunicación electrónica.

Cualquier interrupción programada del servicio debe ser comunicada al MINHAFP y a los organismos emisores. En caso de afectar al ciudadano debe ponerse un aviso en el Portal del Punto de Acceso General de la AGE.

1. Parámetros del Acuerdo de Nivel de Servicio.-

A continuación se describen los parámetros mínimos a gestionar y los objetivos de calidad de servicio a cumplir en cada caso por el prestador del servicio. El citado prestador podrá incluir parámetros adicionales.

1.2.- Parámetros del Servicio.-

En la arquitectura seleccionada para el servicio, gestión de datos centralizada, servicios y componentes distribuidos y presentación distribuida con interfaz de usuario tipo web, los parámetros de servicio se marcarán en el nivel central de forma conjunta, quedando fuera del acuerdo las comunicaciones hasta el puesto que accede al servicio y las manipulaciones locales que ésta pueda hacer.

El nivel central incluye todo el equipamiento hardware, software de base (sistemas operativos, bases de datos, servicios de plataforma), aplicaciones y comunicaciones (entre estos sistemas, no con el interesado).

El periodo de medida para todos los parámetros será mensual.

Disponibilidad.-

El servicio de este nivel central será continuo de 24*7. El parámetro de servicio será la disponibilidad del entorno, que deberá ser superior al 98%, por tanto, el tiempo de caída del servicio no podrá ser superior a 43 minutos y 7 segundos, salvo cuando se den las siguientes causas:

- Incidencias de terceros fuera de su control.
- Ataques de denegación del servicio.
- Mantenimiento planificado. Las paradas programadas del sistema deberán realizarse entre las 0 horas y las 6 horas de la madrugada.
- Fallos de software base.



Por tanto, para el cálculo se utilizarán las fórmulas siguientes:

Disponibilidad = $(1 - \text{TPS} / \text{TDO}) * 100$, donde $\text{TPS} = \sum \text{periodo de observación TPLi}$

TPS = tiempo acumulado de parada del sistema en el período de observación

TDO = tiempo de observación, un mes

TPLi = tiempo de parada incidencia *i*

Resolución de incidencias.-

Las incidencias que sean imputables al prestador del servicio se clasificarán en función de su impacto de la siguiente forma:

- **Incidencia nivel 1.Fallo crítico general del sistema.** Defecto o malfuncionamiento del sistema o incidencia que afecte a una versión soportada de un navegador, cuya resolución tiene carácter urgente porque afecta a la operativa básica principal, que incluye las funcionalidades que permiten que los interesados puedan acceder a las notificaciones para leerlas o rechazarlas. Éstas afectan al parámetro de disponibilidad.
- **Incidencias nivel 2.Fallo crítico particular del sistema.** Defecto o malfuncionamiento del sistema o incidencia que afecte a una versión soportada de un navegador, cuya resolución tiene carácter urgente porque afecta a la operativa básica complementaria, que incluye las funcionalidades que permiten que los interesados puedan acceder a las notificaciones para guardarlas, imprimirlas o borrarlas, así como suscribirse, modificar sus datos o revocar la DEH. Éstas afectan al parámetro de disponibilidad.
- **Incidencia nivel 3.Fallo no crítico general.** Defecto o malfuncionamiento del sistema que no afecta a la globalidad, pero afecta degradando el nivel de servicio a la operativa básica principal
- **Incidencia nivel 4.Fallo no crítico particular.** Defecto o malfuncionamiento del sistema que no afecta a la globalidad, pero afecta degradando el nivel de servicio a la operativa básica complementaria.
- **Incidencia nivel 5.Fallo no crítico particular.** Cualquier otro defecto o malfuncionamiento que no afecta a la globalidad, ni impacta en la funcionalidad básica.

Los parámetros de calidad se establecen midiendo el tiempo medio de resolución de cada incidencia, esto es, desde que se produce hasta que el sistema o la funcionalidad afectada vuelven a estar operativos:

Resolución de incidencias	
Incidencias nivel 1 y 2	Resolver en menos de 4-8 horas y 24 horas naturales respectivamente
Incidencias nivel 3, 4 y 5	Resolver en menos de 48 horas y 7 días respectivamente dentro del horario de servicio

Horario de servicio	
Atención de 1er nivel	L a V 9:00 – 21:00 Sábados 9:00 – 13:00
Atención de 2º nivel	L a V 9:00 a 15:00

Rendimiento nivel central

El parámetro para medir la calidad en cuanto al rendimiento del servicio será el tiempo medio de respuesta del nivel central que se establece en:

- 1 segundo, para una página ligera ($\leq 50\text{Kbytes}$)
- 3 segundos, para una página compleja ($> 50\text{Kbytes}$)



- 6 segundos, para la descarga de un programa de navegador

Siempre dentro del número de usuarios máximo esperado en el sistema, que es de 150 sesiones abiertas simultáneamente.

El tiempo de respuesta es el que va desde que el servidor web central recibe la petición de una página, hasta que la entrega o pone a disposición, medido por las herramientas de monitorización que proveerá el prestador del servicio. El tiempo de respuesta que percibirá el usuario incluye además, el tramo de comunicación y de proceso local de su equipo.

Copias de seguridad

En la verificación del proceso de generación de copias de seguridad se estipula el parámetro de calidad en el número máximo de copias de seguridad fallidas al mes:

- Número de copias de seguridad completadas fallidas: no superior a 1 cada mes
- Número de copias de seguridad incrementales fallidas: no superior a 1 cada mes

2.- Parámetros del Soporte y Atención al Cliente.-

El servicio de Soporte y Atención al Cliente es parte inseparable del sistema global, especialmente dado que se trata de servicios donde los usuarios son ajenos al prestador del mismo.

El servicio de soporte y Atención al Cliente engloba tanto a los interesados (personas físicas y jurídicas) como a los Organismos Emisores, que dispondrán de un primer nivel de atención independientemente y unas condiciones de servicio diferenciadas.

Disponibilidad

El servicio de soporte de primer nivel está acorde con el del sistema. Es un servicio de disponibilidad continuada, esto es, 24x7.

Se encuentran establecidos canales de interacción electrónicos con los clientes a través de email y de un formulario web accesible desde las páginas del servicio.

El canal web contará con funcionalidades de autoayuda al usuario que facilitarán que éste identifique la respuesta a su consulta o la resolución de su incidencia. Para ello, contará con ayuda en línea, sección de preguntas frecuentes (FAQ), buscador, visitas virtuales.

Adicionalmente, el prestador del servicio pone a disposición del mismo soporte canal telefónico, con un horario mínimo de atención en línea de:

Horario de servicio	
Atención de 1er nivel	L a V 8:00 – 21:00 Sábados 9:00 – 13:00
Atención de 2º nivel y Soporte a Organismos Emisores	L a V 8:00 a 15:00

El parámetro de calidad del servicio será el grado de atención de cada canal por cada nivel, medido en porcentaje de mensajes y llamadas atendidas, consideradas así aquellas que entran en el sistema y alcanzan a un operador, independientemente de su resultado:

Tipo de parámetros	Parámetros y objetivos de calidad	
Soporte y Atención al cliente (parámetros comunes para la atención a interesados y organismos emisores)	Disponibilidad:	
	Canal email y web	98%
	Canal Telefónico	95% de llamadas atendida sobre el total de llamadas
		90% del total de llamadas atendidas en menos de

		30''
		98% del total de llamadas atendidas en menos de 60''
	Resolución de incidencias	
	En función del tipo de incidencia anteriormente descrito por niveles según su impacto	

Resolución de peticiones de soporte de los interesados

Las peticiones se clasificarán en función de su impacto en el servicio de la forma siguiente:

Incidencia	El interesado identifica un defecto o fallo que afecta al sistema en general o a alguna funcionalidad
Consultas	El interesado solicita información o ayuda para utilizar las herramientas que le dan acceso al servicio o se trata de una incidencia que le afecta personalmente (en su tramo del sistema, comunicaciones o puesto de acceso, en cualquiera de los componentes)

Redirección del peticionario a otras entidades

Las peticiones que no se refieran propiamente a la prestación del servicio responsabilidad del mismo, se informará al interesado de los servicios de atención al cliente habilitados por cada entidad, según el caso:

Caso	Responsable
Sobre procedimientos administrativos particulares	Organismo Emisor correspondiente
Sobre las condiciones generales del servicio, el marco legal u otros no directamente relacionados con un organismo emisor particular	Ministerio de Hacienda y Función Pública como titular de los servicios
Sobre la gestión de los certificados digitales	Organismos emisores de los certificados

Los parámetros de calidad se establecen midiendo el tiempo medio de resolución de cada tipo de peticiones, esto es, desde que se registra en el Centro de Soporte y Atención al Cliente hasta que se resuelve. Para todos los canales, el horario de servicio será el de atención telefónica de primer nivel de lunes a viernes de 8:00 a 21:00 y sábados de 9:00 a 13:00 y de segundo nivel y de soporte a organismos Emisores de Lunes a Viernes de 8:00 a 15:00.

Los objetivos de calidad son:

Tipo de parámetros	Resolución de consultas	
Soporte y Atención al interesado	Tiempo medio de resolución en horario del servicio L-V 8:00-21:00 y S 9:00-15:00 para el 1er nivel y 8:00-15:00 para el 2º nivel	
	Canal email y web	Media menor a 18 horas
	Canal Telefónico	80% consultas más



		rápidas: tiempo máximo no superior a 10'
		98% Consultas más rápidas: tiempo medio no superior a 60'
		100% consultas: tiempo medio no superior a 4 horas
	Redirección de consultas ajenas a la prestación del servicio	
	Registro de la petición e información	

Resolución de peticiones de soporte de los Organismos Emisores

Las peticiones se clasificarán en función de su impacto en el servicio de la forma siguiente:

- Incidencias. El organismo emisor identifica un defecto o fallo que afecta al sistema en general o a alguna funcionalidad.
- Consulta de emisor. El organismo emisor solicita información o ayuda para utilizar las herramientas y protocolos establecidos para un organismo emisor (generación de remesas, envíos recepción de información..) o se trata de una incidencia que le afecta particularmente (comunicaciones, sistema de notificaciones, errores...) dentro del funcionamiento establecido.
- Ampliaciones o modificaciones del servicio. Se habilitará un procedimiento de gestión del cambio específico para tratar estas solicitudes, no sujeto a este acuerdo de nivel de servicio.

Los parámetros de calidad se establecen midiendo el tiempo medio de resolución de cada tipo de peticiones, esto es, desde que se registra en el Centro de Soporte y Atención al Cliente (si no había sido identificada con anterioridad) hasta que se resuelve. El horario de servicio de atención a organismos emisores será de 9:00 a 15:00 de lunes a viernes.

Los objetivos de calidad son:

Tipo de parámetros	Resolución de incidencias
Soporte y Atención al Organismo Emisor	Tiempo medio de resolución: 24 h en horario de servicio a Organismos Emisores (L-V 9:00-15:00)
	Resolución de consulta de emisor Resolución de consultas de emisor: - Tiempo medio de resolución no superior a 72 h en horario de servicio a organismos emisores (L-V 9:00 – 15:00)
	Ampliaciones o modificaciones del servicio Tiempo máximo de resolución: 5 días

3.- Gestión del Servicio.-

El prestador del servicio propone los siguientes mecanismos de gestión y control:

- a. **Informes de seguimiento.** Se emitirán mensualmente e incluirán los resultados del mes anterior. El informe de evolución del grado de cumplimiento y las propuestas de mejora y evolución de los mismos con su justificación. Estos últimos serán imprescindibles cuando se produzcan incumplimientos de los índices de calidad objetivos.



- b. **Informes técnicos.** informes de la herramienta de monitorización, reportes de incidencias (fecha de inicio, fecha de resolución, descripción, causa, acciones tomadas...), informes de la herramienta de help-desk u otros, según el caso, que se deberán anexar. Las desviaciones o el grado de cumplimiento se deberán medir porcentualmente frente al objetivo vigente en cada momento. Cada vez que se produzcan incumplimiento en estos parámetros de calidad se presentará una memoria justificativa y una propuesta de acciones para corregir esta situación.



ANEXO III

PRECIOS (IMPUESTOS NO INCLUIDOS) Y CONDICIONES DEL SERVICIO DE NOTIFICACIONES ELECTRÓNICAS Y DE DIRECCIÓN ELECTRÓNICA HABILITADA

El precio del servicio será satisfecho de forma individual por cada uno de los organismos emisores que solicite la prestación del servicio de notificaciones electrónicas y dirección electrónica habilitada, siendo con cada uno de ellos y de forma bilateral, con el que la FNMT-RCM queda obligada en cuanto a la prestación del servicio de notificaciones.

El precio máximo a satisfacer a la FNMT-RCM por cada organismo emisor, de conformidad con lo previsto en la disposición tercera de la Solicitud de Prestación, se obtendrá aplicando lo indicado en las tablas siguientes en función de la modalidad elegida por el número de notificaciones, comunicaciones estimados y añadiendo el importe correspondiente al número de SMS.

El precio por notificación y comunicación electrónica según la Modalidad 2 (ver 1.3.1 del Anexo I Especificaciones Técnicas y Descripción del Servicio), será el que se señala a continuación.

Esta modalidad estará disponible desde la fecha en la que entre en vigor la presente Instrumento (estas modalidades cubren todas las funcionalidades soportadas por el servicio de Notificaciones Electrónicas operativo previo a la fecha de la entrada en vigor de este Acuerdo):

o **Modalidad 2: Notificación y Comunicación Electrónica:**

Modalidad 2. Notificación Electrónica	Modalidad 2. Comunicación Electrónica
0,125€ + IVA	0,10€ + IVA

Además el precio por SMS enviado por el servicio de Notificaciones Electrónicas, a petición del Organismo Emisor que lo solicite y dirigido a los usuarios suscritos a sus procedimientos será de 0,11 €/SMS+IVA.