



DECISIÓN n.º 1/2023 DEL COMITÉ ESPECIALIZADO EN COMERCIO EN MATERIA DE COOPERACIÓN ADMINISTRATIVA EN LO QUE RESPECTA AL IVA Y AL COBRO DE IMPUESTOS Y DERECHOS ESTABLECIDO POR EL ACUERDO DE COMERCIO Y COOPERACIÓN ENTRE LA UNIÓN EUROPEA Y LA COMUNIDAD EUROPEA DE LA ENERGÍA ATÓMICA, POR UNA PARTE, Y EL REINO UNIDO DE GRAN BRETAÑA E IRLANDA DEL NORTE, POR OTRA

de 19 de octubre de 2023

sobre el procedimiento para la celebración de un acuerdo de nivel de servicio [2023/2472]

EL COMITÉ ESPECIALIZADO EN COMERCIO,

Visto el Acuerdo de Comercio y Cooperación entre la Unión Europea y la Comunidad Europea de la Energía Atómica, por una parte, y el Reino Unido de Gran Bretaña e Irlanda del Norte, por otra ⁽¹⁾, y en particular su Protocolo relativo a la cooperación administrativa y la lucha contra el fraude en el ámbito del impuesto sobre el valor añadido y a la asistencia mutua en materia de cobro de créditos correspondientes a determinados impuestos y derechos («el Protocolo»), y en particular su artículo PVAT.39, apartado 2, letra k),

Considerando lo siguiente:

1. De conformidad con el artículo PVAT.5 del Protocolo, se celebrará un acuerdo de nivel de servicio que garantice la calidad técnica y la cantidad de los servicios para el funcionamiento de los sistemas de comunicación e intercambio de información, de conformidad con el procedimiento que establezca el Comité Especializado en Comercio en materia de Cooperación Administrativa en lo que respecta al IVA y al Cobro de Impuestos y Derechos (en lo sucesivo, «el Comité Especializado en Comercio»).
2. Es necesario adoptar modalidades prácticas para la aplicación del artículo PVAT.5 del Protocolo,

HA ADOPTADO LA PRESENTE DECISIÓN:

Artículo 1

1. Queda celebrado el acuerdo de nivel de servicio que establece el anexo de la presente Decisión.
2. El acuerdo será vinculante para las Partes del Protocolo desde el día siguiente a su aprobación por parte del Comité Especializado en Comercio.
3. Cualquiera de las Partes del Protocolo podrá solicitar una revisión del acuerdo de nivel de servicio mediante el envío de una solicitud a los copresidentes del Comité Especializado en Comercio. Hasta que el Comité Especializado en Comercio decida sobre los cambios propuestos, seguirán en vigor las disposiciones de la última versión del correspondiente acuerdo de nivel de servicio celebrado.

Artículo 2

La presente Decisión entrará en vigor el día de su adopción.

Hecho en Londres, el 19 de octubre de 2023.

Por el Comité Especializado en Comercio
Las Copresidentas
Mariana HRISTCHEVA
Rachel NIXON

⁽¹⁾ DO L 149 de 30.4.2021, p. 10.

ANEXO

Acuerdo de nivel de servicio para los sistemas y aplicaciones para la cooperación administrativa en el ámbito del impuesto sobre el valor añadido y la asistencia mutua en materia de cobro de créditos

1. NORMATIVA APLICABLE Y DOCUMENTOS DE REFERENCIA

1.1. NORMATIVA APLICABLE

El presente acuerdo de nivel de servicio (ANS) tiene en cuenta la lista de acuerdos y decisiones aplicables que se enumeran a continuación.

[AD.1.]	El Acuerdo de Comercio y Cooperación entre la Unión Europea y la Comunidad Europea de la Energía Atómica, por una parte, y el Reino Unido de Gran Bretaña e Irlanda del Norte, por otra, [«el Acuerdo de Comercio y Cooperación (“ACC”)»] y en particular su Protocolo relativo a la cooperación administrativa y la lucha contra el fraude en el ámbito del impuesto sobre el valor añadido y a la asistencia mutua en materia de cobro de créditos («el Protocolo») (DO L 149 de 30.4.2021, p. 10).
[AD.2.]	La Decisión n.º 4/2023 del Comité Especializado en Comercio en materia de Cooperación Administrativa en lo que respecta al IVA y al Cobro de Impuestos y Derechos establecido por el Acuerdo de Comercio y Cooperación entre la Unión Europea y la Comunidad Europea de la Energía Atómica, por una parte, y el Reino Unido de Gran Bretaña e Irlanda del Norte, por otra, y en particular su Protocolo relativo a la cooperación administrativa y la lucha contra el fraude en el ámbito del impuesto sobre el valor añadido y a la asistencia mutua en materia de cobro de créditos (en lo sucesivo, «el Protocolo»), de 19 de octubre de 2023, sobre los modelos normalizados para la comunicación de información y datos estadísticos, la transmisión de información a través de la red CCN y las modalidades prácticas para la organización de los contactos entre las oficinas centrales de enlace y los servicios de enlace.
[AD.3.]	La Decisión n.º 3/2023 del Comité Especializado en Comercio en materia de Cooperación Administrativa en lo que respecta al IVA y al Cobro de Impuestos y Derechos establecido por el Acuerdo de Comercio y Cooperación entre la Unión Europea y la Comunidad Europea de la Energía Atómica, por una parte, y el Reino Unido de Gran Bretaña e Irlanda del Norte, por otra, de 19 de octubre de 2023, por el que se establecen las normas de aplicación sobre disposiciones relativas a la asistencia en materia de cobro del Protocolo relativo a la cooperación administrativa y la lucha contra el fraude en el ámbito del impuesto sobre el valor añadido y a la asistencia mutua en materia de cobro de créditos.

Cuadro 1: Normativa aplicable

1.2. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

El presente ANS tiene en cuenta la información facilitada en los siguientes documentos de referencia:

[RD.1.]	CCN/CSI General Security Policy (ITSM Web Portal)
[RD.2.]	CCN/CSI Baseline Security Checklist (ITSM Web Portal)
[RD.3.]	https://securityrecommendationsofccn.com/mail-iii-webmail-access/ – Ref. CCN /Mail III User Guide for NAs
[RD.3.]	Security recommendations of CCN /Mail III Webmail access – Ref. CCN Intranet – Local Network Administrator Guide

Cuadro 2: Documentos de referencia

2. TERMINOLOGÍA

2.1. SIGLAS

SIGLA	DEFINICIÓN
CCN	Red Común de Comunicación
CET	Hora de Europa central
CIRCABC	Centro de Recursos de Información y Comunicación para las Administraciones, Empresas y Ciudadanos
DG	Dirección General
EoF	Intercambio de formularios
ITIL	Biblioteca de infraestructura de tecnologías de la información
ITSM	Gestión de servicios de tecnología de la información
IVA	Impuesto sobre el valor añadido

Cuadro 3: Siglas

2.2. DEFINICIONES

EXPRESIÓN	DEFINICIÓN
CET	Hora de Europa Central, GMT+1 y durante el verano GMT+2 horas
Parte	En el ámbito de aplicación del presente ANS, por «Parte» se entenderá el Reino Unido o la Comisión.
Días y horas de trabajo (servicio de asistencia de la ITSM)	De 7:00 a 20:00 (CET), 5 días a la semana (de lunes a viernes, incluidos festivos)

Cuadro 4: Definiciones

3. INTRODUCCIÓN

El presente documento consta de un ANS entre el Gobierno del Reino Unido de la Gran Bretaña e Irlanda del Norte (en lo sucesivo, «el Reino Unido») y la Comisión Europea (en lo sucesivo, «la Comisión»), denominados colectivamente «las Partes del ANS».

3.1. ÁMBITO DE APLICACIÓN DEL ANS

El artículo PVAT.5 del Protocolo establece que «se celebrará un acuerdo de nivel de servicio que garantice la calidad técnica y la cantidad de los servicios para el funcionamiento de los sistemas de comunicación e intercambio de información».

El presente ANS define las relaciones entre el Reino Unido y la Comisión en lo que respecta al uso de los sistemas y las aplicaciones para la cooperación administrativa en lo que respecta al IVA y al cobro de créditos correspondientes a determinados impuestos y derechos, y entre el Reino Unido y los Estados miembros en lo relativo al intercambio de formularios.

La Comisión dirige el proceso para lograr un acuerdo de cooperación administrativa por medio de las tecnologías de la información, lo que implica el establecimiento de normas, procedimientos, herramientas, tecnología e infraestructuras. Se presta asistencia al Reino Unido para garantizar que los sistemas de intercambio de datos están disponibles y se aplican adecuadamente. La Comisión también facilita el seguimiento, la supervisión y la evaluación de todo el sistema.

Todos los objetivos contemplados en el ANS serán aplicables solo en condiciones normales de trabajo.

En caso de acontecimientos de fuerza mayor, la aplicabilidad del ANS se suspenderá mientras duren esas circunstancias de fuerza mayor.

Constituye fuerza mayor un acontecimiento o suceso imprevisible fuera del control del Reino Unido o de la Comisión, que no se puede atribuir a ningún acto o falta de actuación preventiva de la Parte responsable. Dichos acontecimientos se referirán, en particular, a acciones del Gobierno, guerra, incendios, explosiones, inundaciones, normativa sobre importación o exportación o embargos y conflictos laborales.

La Parte que invoque la fuerza mayor informará sin demora a la otra Parte sobre la imposibilidad de prestar servicios o de lograr los objetivos del ANS debido a incidentes de fuerza mayor, definiendo los servicios y objetivos afectados. Cuando la incidencia de la fuerza mayor haya cesado, la Parte afectada informará igualmente sin demora a la otra Parte.

3.2. PERÍODO DEL ACUERDO

El ANS será vinculante para las Partes desde el día siguiente a su aprobación por el Comité Especializado en Comercio establecido en el artículo 8, apartado 1, letra k), del Protocolo.

4. RESPONSABILIDADES

El presente ANS tiene como finalidad garantizar la calidad y la cantidad de los servicios que deben prestar la Comisión y el Reino Unido con el fin de hacer que los sistemas y aplicaciones especificados para la cooperación administrativa en el ámbito del IVA y el cobro de créditos correspondientes a determinados impuestos y derechos estén disponibles para el Reino Unido y la Comisión.

4.1. SERVICIOS PRESTADOS POR LA COMISIÓN AL REINO UNIDO

La Comisión prestará los siguientes servicios:

Prestar un sistema central, denominado «aplicaciones centrales de formularios electrónicos (eFCA)», para permitir el intercambio de formularios entre los Estados miembros y el Reino Unido.

Facilitar el acceso y el uso de CCN/Mail o la red común de comunicación, según proceda.

Facilitar el acceso y el uso de los espacios compartidos pertinentes en CIRCABC.

Prestar los siguientes servicios operativos:

Servicio de asistencia y operaciones:

- a) Asistencia informática;
- b) Gestión de incidentes;
- c) Seguimiento y notificación;
- d) Formación;
- e) Gestión de la seguridad;
- f) Presentación de informes y estadísticas;
- g) Consultoría

Centro de referencia:

- a) Gestión de la información;
- b) Centro de documentación (CIRCABC).

4.2. SERVICIOS PRESTADOS POR EL REINO UNIDO A LA COMISIÓN

El Reino Unido prestará los siguientes servicios:

Comunicar a la Comisión cualesquiera condiciones excepcionales.

Comunicar a la Comisión cualquier información disponible que pueda impedir un uso adecuado de los sistemas informáticos (europeos o nacionales) que son necesarios para lograr el objetivo del Protocolo.

Prestar los siguientes servicios operativos:

Servicio de asistencia y operaciones:

- a) Asistencia informática;
- b) Gestión de incidentes;
- c) Gestión de la seguridad.

5. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

El presente capítulo ofrece una descripción detallada de los aspectos cuantitativos y cualitativos de los servicios que deberán prestar la Comisión y el Reino Unido según lo descrito anteriormente.

5.1. SERVICIO DE LA COMISIÓN AL REINO UNIDO

5.1.1. Servicio de asistencia

5.1.1.1. Acuerdo

La Comisión facilitará un servicio de asistencia para responder a cualquier pregunta y para notificar cualquier problema que experimente el Reino Unido con los sistemas y las aplicaciones para la cooperación administrativa y el cobro de créditos correspondientes a determinados impuestos y derechos o cualquier elemento que pudiera afectarlos. Este servicio de asistencia será ejecutado por la ITSM y sus horas de funcionamiento serán las mismas que el horario de trabajo de la ITSM.

La disponibilidad del servicio de asistencia de la ITSM estará garantizada en al menos el 95 % de las horas de funcionamiento. Las preguntas o problemas podrán comunicarse al servicio de asistencia durante el horario de trabajo de la ITSM por teléfono o correo electrónico, y fuera de ese horario de trabajo por correo electrónico. Cuando estas preguntas o problemas se reciban fuera del horario de trabajo de la ITSM, se considerará que han llegado a las 8:00 CET, del siguiente día laborable.

El servicio de asistencia registrará y clasificará las solicitudes de intervención en una herramienta de gestión de servicios e informará a la Parte notificante de cualquier cambio en la situación de sus solicitudes de intervención.

La ITSM prestará ayuda inmediata a los usuarios y tratará cualquier solicitud de intervención que sea responsabilidad de otra parte (por ejemplo, el equipo del desarrollador, los contratistas en el ámbito de la ITSM) en el plazo fijado.

El nivel de prioridad determinará tanto el tiempo de respuesta como de resolución. Esto lo establecerá la ITSM, pero los Estados miembros o la Comisión podrán requerir un nivel determinado de prioridad.

El tiempo de registro es el intervalo máximo de tiempo permitido entre el momento de la recepción del correo electrónico y el envío del acuse de recibo del correo electrónico.

El tiempo de resolución es el intervalo de tiempo transcurrido entre el registro del incidente y la información de resolución que se envía al expedidor. Esto incluye también el tiempo necesario para cerrar el incidente.

Estos plazos no serán absolutos, ya que solo tienen en cuenta el momento en que la ITSM actúa en la solicitud de intervención. Cuando se envíe una solicitud de intervención al Reino Unido, a la Comisión o a otra parte (por ejemplo, al equipo del desarrollador o a los contratistas de la ITSM) este período no formará parte del plazo de resolución de la ITSM.

La ITSM velará por el cumplimiento de los plazos de acuse de recibo y resolución en al menos el 95 % de los casos que se produzcan en el transcurso de un mes.

PRIORIDAD	TIEMPO DE ACUSE DE RECIBO	TIEMPO DE RESOLUCIÓN
P1: Crítica	30 minutos	4 horas
P2: Alta	30 minutos	13 horas (1 día)
P3: Media	30 minutos	39 horas (3 días)
P4: Baja	30 minutos	65 horas (5 días)

Cuadro 5: Tiempos de acuse de recibo y de resolución (tiempo de trabajo)

5.1.2. Servicio estadístico

5.1.2.1. Acuerdo

La Comisión generará estadísticas sobre el número de intercambios en el ámbito del IVA y del cobro utilizando CCN/Mail, que están disponibles en el portal web de la ITSM.

5.1.3. Gestión de la seguridad

5.1.3.1. Acuerdo

La Comisión Europea protegerá sus sistemas y aplicaciones para la cooperación administrativa y el cobro de créditos correspondiente a determinados impuestos y derechos contra las violaciones de la seguridad y llevará un registro de las violaciones de la seguridad y de las mejoras introducidas al respecto.

5.1.3.2. Comunicación de información

La Comisión comunicará a las partes interesadas sobre una base *ad hoc* las violaciones de la seguridad y las medidas adoptadas.

5.2. SERVICIOS DEL REINO UNIDO A LA COMISIÓN

5.2.1. Todos los ámbitos de gestión del nivel de servicio

5.2.1.1. Acuerdo

El Reino Unido registrará cualquier problema de indisponibilidad o cambio ⁽¹⁾ relativo a los aspectos técnicos, funcionales y organizativos de sus sistemas y aplicaciones para la cooperación administrativa en el ámbito del IVA y el cobro de créditos correspondientes a determinados impuestos y derechos y que afecten a los intercambios en virtud del Protocolo.

5.2.1.2. Comunicación de información

El Reino Unido informará a la ITSM en caso necesario de cualquier problema de indisponibilidad o cambio relativo a los aspectos técnicos, funcionales y organizativos de su sistema que puedan afectar a los intercambios en virtud del Protocolo. La ITSM siempre será informada de toda modificación relativa al personal de explotación (operadores, administradores del sistema).

5.2.2. Servicio de asistencia

5.2.2.1. Acuerdo

El Reino Unido facilitará un servicio de asistencia para responder a los incidentes asignados al Reino Unido, para prestar asistencia y para realizar pruebas cuando sea necesario. El horario de trabajo del servicio de asistencia debería ser compatible con el horario de trabajo del servicio de asistencia de la ITSM durante los días laborables. El servicio de asistencia de Reino Unido funcionará como mínimo entre las 10:00 y las 16:00 CET los días laborables, salvo en sus fiestas nacionales. Se recomienda que el servicio de asistencia del Reino Unido siga las directrices de ITIL para el servicio de apoyo en el tratamiento de las preguntas y los incidentes.

(1) Se recomienda utilizar los principios descritos en la gestión de incidentes en ITIL.

5.2.2.2. Comunicación de información

El Reino Unido informará a la ITSM en caso necesario de cualquier problema de disponibilidad relacionado con su servicio de asistencia.

5.2.3. Gestión de problemas

5.2.3.1. Acuerdo

El Reino Unido mantendrá un registro de problemas ⁽²⁾ y un mecanismo de seguimiento para los problemas que afecten a los intercambios en virtud del Protocolo.

5.2.3.2. Comunicación de información

El Reino Unido informará a la ITSM cuando tenga un problema interno con la infraestructura técnica relacionado con sus propios sistemas y aplicaciones para la cooperación administrativa y el cobro de créditos correspondientes a determinados impuestos y derechos, que afectan a los intercambios en virtud del Protocolo.

5.2.4. Gestión de la seguridad

5.2.4.1. Acuerdo

El Reino Unido protegerá sus sistemas y aplicaciones para la cooperación administrativa en el ámbito del IVA y el cobro de créditos correspondientes a determinados impuestos y derechos contra las violaciones de la seguridad y llevará un registro de las violaciones de la seguridad y de las mejoras introducidas al respecto.

El Reino Unido aplicará sistemas y procesos de seguridad informática que cumplan o superen los requisitos o recomendaciones especificados en [RD.1.] y [RD.2.].

5.2.4.2. Comunicación de información

El Reino Unido comunicará a la Comisión sobre una base *ad hoc* las violaciones de la seguridad y las medidas adoptadas.

5.3. SERVICIOS ENTRE EL REINO UNIDO Y LOS ESTADOS MIEMBROS

5.3.1. Intercambio de formularios

5.3.1.1. Acuerdo

Las referencias jurídicas relativas a los plazos especificados en el Protocolo se ilustran en el siguiente cuadro:

Buzón de correo CCN/Mail	Formulario
VIESCLO	Intercambio de información en virtud de los artículos PVAT.7, 8, 10, 11, 12 y 16 del Protocolo Intercambios generales
VIESCLO	Intercambio de información en virtud de los artículos PVAT.7, 8, 10, 11, 12 y 16 del Protocolo Solicitud de notificación
TAXFRAUD	Intercambio de información en virtud de los artículos PVAT.7, 8, 10, 11, 12 y 16 del Protocolo Intercambios sobre lucha contra el fraude
TAXAUTO	Intercambios automáticos

⁽²⁾ Relacionado con los procesos de gestión del cambio y de los problemas de ITIL.

Buzón de correo CCN/Mail	Formulario
REC-A-CUST;	Solicitud de información en virtud del artículo PVAT.20 del Protocolo
REC-B-VAT;	Solicitud de notificación en virtud del artículo PVAT.23 del Protocolo
REC-C-EXCISE;	Petición de cobro en virtud del artículo PVAT.25 del Protocolo
REC-D-INCOME-CAP;	Solicitud de medidas cautelares en virtud del artículo PVAT.31 del Protocolo
REC-E-INSUR;	
REC-F-INHERIT-GIFT;	
REC-G-NAT-IMMOV;	
REC-H-NAT-TRANSP;	
REC-I-NAT-OTHER;	
REC-J-REGIONAL;	
REC-K-LOCAL;	
REC-L-OTHER;	
REC-M-AGRI	

Cuadro 6: Funcionamiento del intercambio de formularios (EoF)

6. APROBACIÓN DEL ANS

El acuerdo de nivel de servicio debe ser aprobado por el Comité Especializado en Comercio a fin de ser aplicable.

7. MODIFICACIONES DEL ANS

El acuerdo de nivel de servicio se revisará previa solicitud por escrito de la Comisión o del Reino Unido al Comité Especializado en Comercio.

Hasta que el Comité Especializado en Comercio decida sobre las modificaciones propuestas, seguirán en vigor las disposiciones del actual ANS. El Comité Especializado en Comercio actúa como órgano de toma de decisiones del presente acuerdo.

8. PUNTO DE CONTACTO

Para cualquier pregunta o comentario en relación con este documento, no dude en ponerse en contacto con:

SERVICE PROVIDER – SERVICE DESK

support@itsmtaxud.europa.eu