



DECISÃO n.º 1/2023 DO COMITÉ ESPECIALIZADO DO COMÉRCIO SOBRE A COOPERAÇÃO ADMINISTRATIVA EM MATÉRIA DE IVA E COBRANÇA DE IMPOSTOS E DIREITOS CRIADO PELO ACORDO DE COMÉRCIO E COOPERAÇÃO ENTRE A UNIÃO EUROPEIA E A COMUNIDADE EUROPEIA DA ENERGIA ATÓMICA, POR UM LADO, E O REINO UNIDO DA GRÃ-BRETANHA E DA IRLANDA DO NORTE, POR OUTRO

de 19 de outubro de 2023

relativa ao procedimento para a celebração de um acordo sobre o nível de serviço [2023/2472]

O COMITÉ ESPECIALIZADO DO COMÉRCIO,

Tendo em conta o Acordo de Comércio e Cooperação entre a União Europeia e a Comunidade Europeia da Energia Atómica, por um lado, e o Reino Unido da Grã-Bretanha e da Irlanda do Norte, por outro ⁽¹⁾, nomeadamente o artigo PVAT.39, n.º 2, alínea k), do seu Protocolo relativo à cooperação administrativa e à luta contra a fraude no domínio do imposto sobre o valor acrescentado e à assistência mútua em matéria de cobrança de créditos (o «Protocolo»),

Considerando o seguinte:

1. Nos termos do artigo PVAT.5 do Protocolo, será celebrado um acordo sobre o nível de serviço que garanta a qualidade técnica e a quantidade dos serviços para o funcionamento dos sistemas de comunicação e de intercâmbio de informações, de acordo com um procedimento estabelecido pelo Comité Especializado do Comércio sobre a Cooperação Administrativa em matéria de IVA e Cobrança de impostos e Direitos («Comité Especializado do Comércio»).
2. É necessário adotar disposições práticas para a aplicação do artigo PVAT.5 do Protocolo,

ADOTOU A PRESENTE DECISÃO:

Artigo 1.º

1. É celebrado o acordo sobre o nível de serviço previsto no anexo da presente decisão.
2. Este acordo é vinculativo para as Partes no Protocolo a partir do dia seguinte ao da sua aprovação pelo Comité Especializado do Comércio.
3. Qualquer das Partes no Protocolo pode solicitar uma revisão do acordo sobre o nível de serviço enviando um pedido aos copresidentes do Comité Especializado do Comércio. As disposições da última versão do acordo sobre o nível de serviço pertinente celebrado permanecem em vigor até o Comité Especializado do Comércio tomar uma decisão sobre as alterações propostas.

Artigo 2.º

A presente decisão entra em vigor na data da sua adoção.

Feito em Londres, em 19 de outubro de 2023.

Pelo Comité Especializado do Comércio
Os copresidentes
Mariana HRISTCHEVA
Rachel NIXON

⁽¹⁾ JOL 149 de 30.4.2021, p. 10.

ANEXO

Acordo sobre o nível de serviço relativo aos sistemas e aos pedidos de cooperação administrativa e de cobrança de créditos no domínio do IVA

1. ATOS APLICÁVEIS E DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

1.1. ATOS APLICÁVEIS

O presente acordo sobre o nível de serviço («SLA») tem em conta a lista de acordos e decisões aplicáveis a seguir enumerados.

[AD.1.]	Acordo de Comércio e Cooperação entre a União Europeia e a Comunidade Europeia da Energia Atómica, por um lado, e o Reino Unido da Grã-Bretanha e da Irlanda do Norte, por outro [«Acordo de Comércio e Cooperação» (ACC)], nomeadamente o seu Protocolo relativo à cooperação administrativa e à luta contra a fraude no domínio do imposto sobre o valor acrescentado e à assistência mútua em matéria de cobrança de créditos (o «Protocolo») (JO L 149 de 30.4.2021, p. 10),
[AD.2.]	Decisão n.º 4/2023 do Comité Especializado do Comércio sobre a Cooperação Administrativa em matéria de IVA e Cobrança de Impostos e Direitos criado pelo Acordo de Comércio e Cooperação entre a União Europeia e a Comunidade Europeia da Energia Atómica, por um lado, e o Reino Unido da Grã-Bretanha e da Irlanda do Norte, por outro, nomeadamente o seu Protocolo relativo à cooperação administrativa e à luta contra a fraude no domínio do imposto sobre o valor acrescentado e à assistência mútua em matéria de cobrança de créditos (o «Protocolo»), de 19 de outubro de 2023, relativa aos formulários normalizados para a comunicação das informações e dados estatísticos, à transmissão de informações através da rede CCN e às disposições práticas para a organização dos contactos entre os serviços centrais de ligação e os serviços de ligação
[AD.3.]	Decisão n.º 3/2023 do Comité Especializado do Comércio sobre a Cooperação Administrativa em matéria de IVA e da Cobrança de Impostos e Direitos criado pelo Acordo de Comércio e Cooperação entre a União Europeia e a Comunidade Europeia da Energia Atómica, por um lado, e o Reino Unido da Grã-Bretanha e da Irlanda do Norte, por outro, de 19 de outubro de 2023, que estabelece as regras de execução das disposições relativas à assistência em matéria de cobrança do Protocolo relativo à cooperação administrativa e à luta contra a fraude no domínio do imposto sobre o valor acrescentado e à assistência mútua em matéria de cobrança de créditos

Quadro 1 Atos aplicáveis

1.2. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

O presente SLA tem em conta as informações fornecidas nos documentos de referência que são apresentados a seguir.

[RD.1.]	Política geral de segurança da CCN/CSI (portal Web ITSM)
[RD.2.]	Lista de verificação da segurança de base do CCN/CSI (portal Web ITSM)
[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

Quadro 2 Documentos de referência

2. TERMINOLOGIA

2.1. ACRÓNIMOS

ACRÓNIMO	DEFINIÇÃO
CCN	Rede comum de comunicações:
CET	Hora da Europa Central
CIRCABC	Centro de Recursos de Comunicação e Informação para as Administrações, as Empresas e os Cidadãos
DG	Direção-Geral
EoF	Intercâmbio de formulários
ITIL	Biblioteca de Infraestruturas de Tecnologias da Informação
ITSM	Gestão de Serviços de Tecnologia da Informação
IVA	Imposto sobre o valor acrescentado

Quadro 3: Acrónimos

2.2. DEFINIÇÕES

EXPRESSÃO	DEFINIÇÃO
CET	Hora da Europa Central, GMT +1 e durante a hora de verão GMT +2 horas.
Parte	No âmbito do presente SLA, entende-se por «Parte» o Reino Unido ou a Comissão.
Dias e horário de funcionamento (serviço de assistência ITSM)	7h00 a 20h00 (CET), cinco dias por semana (de segunda a sexta-feira, incluindo os dias feriados).

Quadro 4: Definições

3. INTRODUÇÃO

O presente documento consiste num SLA entre o Governo do Reino Unido da Grã-Bretanha e da Irlanda do Norte (o «Reino Unido») e a Comissão Europeia («Comissão»), conjuntamente referidas como «as Partes no SLA».

3.1. ÂMBITO DE APLICAÇÃO DO SLA

O PVAT.5 do Protocolo especifica que «será celebrado um acordo sobre o nível de serviço que garanta a qualidade técnica e a quantidade dos serviços para o funcionamento dos sistemas de comunicação e de intercâmbio de informações, de acordo com um procedimento estabelecido pelo Comité Especializado».

O presente SLA estabelece a relação entre o Reino Unido e a Comissão no que respeita à utilização dos sistemas e pedidos de cooperação administrativa no domínio do IVA e de cobrança de créditos respeitantes a impostos e direitos entre o Reino Unido e os Estados-Membros em relação ao intercâmbio de formulários.

A Comissão conduz o processo com vista à obtenção de um acordo para a cooperação administrativa através das tecnologias da informação, que inclui normas, procedimentos, instrumentos, tecnologia e infraestruturas. É prestada assistência ao Reino Unido para assegurar que os sistemas de intercâmbio de dados estão disponíveis e são corretamente aplicados. A Comissão assegura igualmente a monitorização, a supervisão e a avaliação do sistema global.

Os objetivos referidos no SLA só devem ser aplicáveis em condições normais de trabalho.

Na eventualidade de ocorrerem casos de força maior, a aplicabilidade do SLA é suspensa enquanto durarem as condições de força maior.

Entende-se por força maior um acontecimento ou uma ocorrência imprevisível, fora do controlo do Reino Unido ou da Comissão, que não é imputável a qualquer ato ou falta de atuação preventiva pela Parte responsável. Esses acontecimentos devem estar ligados, nomeadamente, a ações governamentais, guerras, incêndios, explosões, inundações, legislação relativa a importação ou exportação ou embargos e litígios laborais.

A Parte que invoca caso de força maior deve informar sem demora a outra Parte da impossibilidade de prestar os serviços ou realizar os objetivos do SLA por razões de força maior, indicando os serviços e os objetivos afetados. Do mesmo modo, a Parte afetada deve igualmente informar de imediato a outra Parte quando cessar o caso de força maior.

3.2. PERÍODO DE DURAÇÃO DO ACORDO

O SLA é vinculativo para as Partes a partir do dia seguinte ao da sua aprovação pelo Comité Especializado do Comércio criado pelo artigo 8.º, n.º 1, alínea k), do Acordo de Comércio e Cooperação.

4. RESPONSABILIDADES

O objetivo do presente SLA é garantir a qualidade e a quantidade dos serviços a prestar pela Comissão e pelo Reino Unido, a fim de colocar à disposição do Reino Unido e da Comissão sistemas e pedidos de cooperação administrativa no domínio do IVA e de cobrança de créditos respeitantes a impostos e direitos.

4.1. SERVIÇOS PRESTADOS PELA COMISSÃO AO REINO UNIDO

A Comissão disponibiliza os seguintes serviços:

Fornecer um sistema central, denominado eForms Central Applications (eFCA), para permitir o intercâmbio de formulários entre os Estados-Membros e o Reino Unido.

Faculta o acesso e a utilização da CCN/Mail ou da rede comum de comunicações, consoante o caso.

Faculta o acesso e a utilização dos espaços partilhados pertinentes no CIRCABC.

Presta os seguintes serviços operacionais:

Assistência e operações:

- a) Apoio ao serviço de assistência;
- b) Tratamento de incidentes;
- c) Acompanhamento e notificação;
- d) Formação;
- e) Gestão da segurança;
- f) Comunicação de informações e estatísticas;
- g) Consultas

Centro de referência:

- a) Gestão da informação;
- b) Centro de documentação (CIRCABC).

4.2. SERVIÇOS PRESTADOS PELO REINO UNIDO À COMISSÃO

O Reino Unido disponibiliza os seguintes serviços:

A comunicação à Comissão de quaisquer circunstâncias excecionais;

A comunicação à Comissão de todas as informações disponíveis que impeçam uma utilização adequada dos sistemas informáticos (europeus ou nacionais) necessários para alcançar o objetivo do Protocolo.

Presta os seguintes serviços operacionais:

Assistência e operações:

- a) Apoio ao serviço de assistência;
- b) Tratamento de incidentes;
- c) Gestão da segurança.

5. DESCRIÇÃO DO SERVIÇO

O presente capítulo apresenta uma descrição pormenorizada dos aspetos quantitativos e qualitativos dos serviços a prestar pela Comissão e pelo Reino Unido, nos termos acima descritos.

5.1. SERVIÇOS DA COMISSÃO AO REINO UNIDO

5.1.1. Serviço de assistência

5.1.1.1. Acordo

A Comissão disponibiliza um serviço de assistência a fim de responder a quaisquer perguntas e comunicar quaisquer problemas enfrentados pelo Reino Unido relativamente aos sistemas e pedidos de cooperação administrativa e de cobrança de créditos respeitantes a impostos e direitos ou qualquer outro elemento suscetível de os afetar. Este serviço de assistência é gerido pela ITSM e o seu horário de funcionamento é o mesmo que o horário de trabalho da ITSM.

A disponibilidade do serviço de assistência ITSM deve ser assegurada em, pelo menos, 95 % das horas de funcionamento. Todas as perguntas ou problemas podem ser comunicados ao serviço de assistência durante o horário de funcionamento da ITSM por telefone ou correio eletrónico e fora do horário de funcionamento por correio eletrónico. Se estas perguntas ou problemas forem recebidos fora do horário de trabalho da ITSM, considera-se automaticamente que chegaram às 8h00 CET do dia útil seguinte.

O serviço de assistência regista e classifica os pedidos de assistência numa ferramenta de gestão de serviços e informa a Parte que comunica alteração da situação no que respeita aos pedidos de assistência.

A ITSM deve prestar um apoio de primeira linha aos utilizadores e enviar quaisquer pedidos de assistência que sejam da responsabilidade de outra parte (por exemplo, equipa do responsável pela conceção, contratantes no âmbito da ITSM) no período indicado.

O nível de prioridade deve determinar tanto os tempos para a resposta como de resolução. A sua definição compete à ITSM, mas os Estados-Membros ou a Comissão podem requerer um nível de prioridade específico.

O tempo de registo é o intervalo de tempo máximo permitido entre o momento da receção do correio eletrónico e o envio do aviso de receção por correio eletrónico.

O tempo de resolução é o intervalo de tempo entre o registo do incidente e o envio das informações de resolução enviadas ao emitente. Inclui também o tempo necessário para o encerramento do incidente.

Estes prazos não são absolutos, uma vez que só têm em conta o momento em que a ITSM atua em relação ao pedido de assistência. Quando um pedido de assistência é enviado ao Reino Unido, à Comissão ou a outra parte (por exemplo, a equipa do responsável pela conceção, contratantes no âmbito da ITSM), este prazo não conta para o prazo de resolução da ITSM.

A ITSM deve garantir o cumprimento dos prazos de registo e de resolução em, pelo menos, 95 % dos casos que ocorram no período de um mês.

PRIORIDADE	TEMPO DE RECEÇÃO	TEMPO DE RESOLUÇÃO
P1: Crítica	30 m	4 h
P2: Elevada	30 m	13 h (1 dia)
P3: Média	30 m	39 h (3 dias)
P4: Limitada	30 m	65 h (5 dias)

Quadro 5 Tempos de receção e de resolução (tempo de trabalho)

5.1.2. Serviços de estatística

5.1.2.1. Acordo

A Comissão deve gerar estatísticas sobre o número de intercâmbios no domínio do IVA e da cobrança através do sistema CCN/Mail, que estão disponíveis no portal Web da ITSM.

5.1.3. Gestão da segurança

5.1.3.1. Acordo

A Comissão Europeia deve proteger os seus sistemas e aplicações de cooperação administrativa no domínio do IVA e de cobrança de créditos respeitantes a impostos e direitos contra as violações da segurança e conservar um registo de quaisquer violações de segurança e de quaisquer melhorias de segurança introduzidas.

5.1.3.2. Comunicação de informações

A Comissão deve comunicar, numa base *ad hoc*, quaisquer violações de segurança e eventuais medidas tomadas.

5.2. SERVIÇOS DO REINO UNIDO À COMISSÃO

5.2.1. Todos os domínios de gestão dos níveis de serviço

5.2.1.1. Acordo

O Reino Unido deve proceder ao registo de quaisquer problemas de indisponibilidade ou de alterações ⁽¹⁾ relativas aos aspetos técnicos, funcionais e organizacionais dos sistemas do Reino Unido e aos seus pedidos de cooperação administrativa no domínio do IVA e de cobrança de créditos respeitantes a impostos e direitos e que afetem os intercâmbios nos termos do Protocolo.

5.2.1.2. Comunicação de informações

O Reino Unido deve informar a ITSM, sempre que necessário, sobre quaisquer problemas de indisponibilidade ou alterações relativas aos aspetos técnicos, funcionais ou organizacionais do seu sistema que possam afetar os intercâmbios nos termos do Protocolo. A ITSM será sempre informada de quaisquer alterações relativas ao pessoal operacional (operadores e administradores de sistemas).

5.2.2. Serviço de assistência

5.2.2.1. Acordo

O Reino Unido deve disponibilizar um serviço de assistência destinado a responder aos incidentes que lhe foram atribuídos, para prestar assistência e realizar testes, se necessário. O horário de trabalho do serviço deve ser compatível com o horário de trabalho do serviço de assistência da ITSM durante os dias de trabalho da ITSM. O serviço de assistência do Reino Unido deve funcionar, no mínimo, entre as 10h00 e as 16h00 CET durante os dias úteis, com exceção dos feriados nacionais. Recomenda-se que o serviço de assistência do Reino Unido acompanhe as orientações relativas ao serviço de assistência da ITIL para tratamento das perguntas e dos incidentes.

(1) Recomenda-se a utilização dos princípios descritos na gestão de incidentes, na ITIL.

5.2.2.2. Comunicação de informações

O Reino Unido deve informar a ITSM sempre que necessário em relação a qualquer problema de disponibilidade relacionado com o seu serviço de assistência.

5.2.3. Gestão de problemas

5.2.3.1. Acordo

O Reino Unido deve manter um mecanismo de registo de problemas ⁽²⁾ e de acompanhamento de quaisquer problemas que afetem os intercâmbios nos termos do Protocolo.

5.2.3.2. Comunicação de informações

O Reino Unido deve informar a ITSM caso tenha um problema interno com a infraestrutura técnica relacionada com os seus próprios sistemas e pedidos de cooperação administrativa e cobrança de créditos respeitantes a impostos e direitos que afetem os intercâmbios nos termos do Protocolo.

5.2.4. Gestão da segurança

5.2.4.1. Acordo

O Reino Unido deve proteger os seus sistemas e aplicações de cooperação administrativa no domínio do IVA e de cobrança de créditos respeitantes a impostos e direitos contra as violações da segurança e conservar um registo de quaisquer violações de segurança e de quaisquer melhorias de segurança introduzidas.

O Reino Unido deve aplicar sistemas e processos de segurança informática que cumpram ou vão além do disposto nos requisitos e/ou recomendações especificados em [RD.1.] e [RD.2.].

5.2.4.2. Comunicação de informações

O Reino Unido deve comunicar à Comissão, numa base *ad hoc*, quaisquer violações de segurança e eventuais medidas tomadas.

5.3. SERVIÇOS PRESTADOS ENTRE O REINO UNIDO E A COMISSÃO

5.3.1. Intercâmbio de formulários

5.3.1.1. Acordo

As referências jurídicas relativas aos prazos especificados no Protocolo são ilustradas no quadro seguinte:

Caixa de correio CCN/Mail	Formulários
VIESCLO	Intercâmbio de informações nos termos dos artigos PVAT.7, 8, 10, 11, 12 e 16 do Protocolo Intercâmbios gerais
VIESCLO	Intercâmbio de informações nos termos dos artigos PVAT.7, 8, 10, 11, 12 e 16 do Protocolo Pedido de notificação
TAXFRAUD	Intercâmbio de informações nos termos dos artigos PVAT.7, 8, 10, 11, 12 e 16 do Protocolo Trocas antifraude
TAXAUTO	Intercâmbios automáticos

⁽²⁾ Ligado aos processos de gestão dos problemas e das alterações da ITIL.

Caixa de correio CCN/Mail	Formulários
REC-A-CUST;	Pedido de informações nos termos do artigo PVAT.20 do Protocolo
REC-B-VAT;	Pedido de notificação nos termos do artigo PVAT.23 do Protocolo
REC-C-EXCISE;	Pedido de cobrança nos termos do artigo PVAT.25 do Protocolo
REC-D-INCOME-CAP;	Pedido de medidas cautelares nos termos do artigo PVAT.31 do 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	

Quadro 6 Desempenho do EoF

6. APROVAÇÃO DO SLA

O acordo sobre o nível de serviço deve ser aprovado pelo Comité Especializado do Comércio para ser aplicável.

7. ALTERAÇÕES DO SLA

O acordo sobre o nível de serviço deve ser revisto na sequência de um pedido escrito da Comissão ou do Reino Unido ao Comité Especializado do Comércio.

Até à data em que o Comité Especializado do Comércio decidir sobre as alterações propostas, as disposições do atual SLA continuam em vigor. O Comité Especializado do Comércio atua como órgão de decisão do presente acordo.

8. PONTO DE CONTACTO

Para quaisquer perguntas ou observações relativas a este documento, queira contactar:

SERVICE PROVIDER – SERVICE DESK

support@itsmtaxud.europa.eu