



DECYZJA nr 1/2023 SPECJALNEGO KOMITETU HANDLOWEGO DS. WSPÓŁPRACY ADMINISTRACYJNEJ W DZIEDZINIE VAT ORAZ ODZYSKIWANIA PODATKÓW I CEŁ USTANOWIONEGO NA MOCY UMOWY O HANDLU I WSPÓŁPRACY MIĘDZY UNIĄ EUROPEJSKĄ I EUROPEJSKĄ WSPÓLNOTĄ ENERGII ATOMOWEJ, Z JEDNEJ STRONY, A ZJEDNOCZONYM KRÓLESTWEM WIELKIEJ BRYTANII I IRLANDII PÓŁNOCNEJ, Z DRUGIEJ STRONY

z dnia 19 października 2023 r.

w sprawie procedury zawarcia umowy o gwarantowanym poziomie usług [2023/2472]

SPECJALNY KOMITET HANDLOWY,

uwzględniając Umowę o handlu i współpracy między Unią Europejską i Europejską Wspólnotą Energii Atomowej, z jednej strony, a Zjednoczonym Królestwem Wielkiej Brytanii i Irlandii Północnej, z drugiej strony ⁽¹⁾, w szczególności jej Protokół w sprawie współpracy administracyjnej i zwalczania oszustw w dziedzinie podatku od wartości dodanej oraz w sprawie wzajemnej pomocy przy odzyskiwaniu wierzytelności dotyczących podatków i ceł („protokół”), w szczególności jego art. PVAT.39 ust. 2 lit. k),

a także mając na uwadze, co następuje:

1. Zgodnie z art. PVAT.5 protokołu umowa o gwarantowanym poziomie usług zapewniająca odpowiednią jakość techniczną i liczbę usług na potrzeby funkcjonowania systemów przekazywania i wymiany informacji ma zostać zawarta zgodnie z procedurą określoną przez Specjalny Komitet Handlowy ds. Współpracy Administracyjnej w dziedzinie VAT oraz Odzyskiwania Podatków i Ceł („Specjalny Komitet Handlowy”).
2. Należy przyjąć praktyczne ustalenia w celu wykonania art. PVAT5 protokołu,

PRZYJMUJE NINIEJSZĄ DECYZJĘ:

Artykuł 1

1. Niniejszym zawiera się umowę o gwarantowanym poziomie usług stanowiącą załącznik do niniejszej decyzji.
2. Umowa ta jest wiążąca dla Stron protokołu od dnia następującego po jej zatwierdzeniu przez Specjalny Komitet Handlowy.
3. Każda Strona protokołu może wystąpić z wnioskiem o zmianę umowy o gwarantowanym poziomie usług, kierując stosowny wniosek do współprzewodniczących Specjalnego Komitetu Handlowego. Do czasu podjęcia przez Specjalny Komitet Handlowy decyzji w sprawie proponowanych zmian postanowienia ostatnio zawartej wersji odpowiedniej umowy o gwarantowanym poziomie usług pozostają w mocy.

Artykuł 2

Niniejsza decyzja wchodzi w życie z dniem jej przyjęcia.

Sporządzono w Londynie dnia 19 października 2023 r.

W imieniu Specjalnego Komitetu Handlowego
Współprzewodniczący
Mariana HRISTCHEVA
Rachel NIXON

⁽¹⁾ Dz.U. L 149 z 30.4.2021, s. 10.

ZAŁĄCZNIK

Umowa o gwarantowanym poziomie usług w odniesieniu do systemów i aplikacji dotyczących współpracy administracyjnej w dziedzinie VAT oraz wzajemnej pomocy przy odzyskiwaniu wierzytelności

1. DOKUMENTY MAJĄCE ZASTOSOWANIE I DOKUMENTY REFERENCYJNE

1.1. AKTY MAJĄCE ZASTOSOWANIE

W niniejszej umowie o gwarantowanym poziomie usług („SLA” – ang. Service Level Agreement) uwzględniono wymienione poniżej umowy i mające zastosowanie decyzje.

[AD.1.]	Umowa o handlu i współpracy między Unią Europejską i Europejską Wspólnotą Energii Atomowej, z jednej strony, a Zjednoczonym Królestwem Wielkiej Brytanii i Irlandii Północnej, z drugiej strony („umowa o handlu i współpracy”), w szczególności jej Protokół w sprawie współpracy administracyjnej i zwalczania oszustw w dziedzinie podatku od wartości dodanej oraz w sprawie wzajemnej pomocy przy odzyskiwaniu wierzytelności dotyczących podatków i ceł („protokół”) (Dz.U. L 149 z 30.4.2021, s. 10)
[AD.2.]	Decyzja nr 4/2023 Specjalnego Komitetu Handlowego ds. Współpracy Administracyjnej w dziedzinie VAT oraz Odzyskiwania Podatków i Ceł ustanowionej na mocy Umowy o handlu i współpracy między Unią Europejską i Europejską Wspólnotą Energii Atomowej, z jednej strony, a Zjednoczonym Królestwem Wielkiej Brytanii i Irlandii Północnej, z drugiej strony, w szczególności jego Protokołu w sprawie współpracy administracyjnej i zwalczania oszustw w dziedzinie podatku od wartości dodanej oraz w sprawie wzajemnej pomocy przy odzyskiwaniu wierzytelności dotyczących podatków i ceł („protokół”), z dnia 19 października 2023 r. w sprawie standardowych formularzy na potrzeby przekazywania informacji i danych statystycznych, przekazywania informacji za pośrednictwem sieci CCN oraz praktycznych ustaleń dotyczących organizacji kontaktów między centralnymi biurami łącznikowymi a wydziałami łącznikowymi
[AD.3.]	Decyzja nr 3/2023 Specjalnego Komitetu Handlowego ds. Współpracy Administracyjnej w dziedzinie VAT oraz Odzyskiwania Podatków i Ceł ustanowionej na mocy Umowy o handlu i współpracy między Unią Europejską i Europejską Wspólnotą Energii Atomowej, z jednej strony, a Zjednoczonym Królestwem Wielkiej Brytanii i Irlandii Północnej, z drugiej strony, z dnia 19 października 2023 r. ustanawiająca przepisy wykonawcze do postanowień dotyczących pomocy przy odzyskiwaniu wierzytelności, zawartych w Protokole w sprawie współpracy administracyjnej i zwalczania oszustw w dziedzinie podatku od wartości dodanej oraz w sprawie wzajemnej pomocy przy odzyskiwaniu wierzytelności dotyczących podatków i ceł

Tabela 1: Akty mające zastosowanie

1.2. DOKUMENTY REFERENCYJNE

W niniejszej SLA uwzględniono informacje zawarte w następujących dokumentach referencyjnych:

[RD.1.]	CCN/CSI General Security Policy (ITSM Web Portal)
[RD.2.]	CCN/CSI Baseline Security Checklist (ITSM Web Portal)
[RD.3.]	https security recommendations of CCN /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

Tabela 2: Dokumenty referencyjne

2. TERMINOLOGIA

2.1. AKRONIMY

AKRONIM	DEFINICJA
CCN	Wspólna sieć łączności
CET	Czas środkowoeuropejski
CIRCABC	Administrator centrum zasobów komunikacyjno-informacyjnych
DG	Dyrekcja Generalna
EoF	Wymiana formularzy
ITIL	Information Technology Infrastructure Library – Biblioteka dokumentów dotyczących zarządzania infrastrukturą IT
ITSM	Zarządzanie usługami informatycznymi
VAT	Podatek od wartości dodanej

Tabela 3: Akronimy

2.2. DEFINICJE

WYRAŻENIE	DEFINICJA
CET	Czas środkowoeuropejski, GMT +1 godz., a w okresie obowiązywania czasu letniego – GMT +2 godz.
Strona	W zakresie niniejszej SLA „Strona” oznacza Zjednoczone Królestwo lub Komisję.
Dni robocze i godziny pracy (dział wsparcia technicznego ITSM)	Od 7:00 do 20:00 (CET), 5 dni w tygodniu (od poniedziałku do piątku włącznie z dniami ustawowo wolnymi od pracy)

Tabela 4: Definicje

3. WPROWADZENIE

Niniejszy dokument składa się ze SLA pomiędzy Rządem Zjednoczonego Królestwa Wielkiej Brytanii i Irlandii Północnej („Zjednoczone Królestwo”) a Komisją Europejską („Komisja”), zwanych łącznie „Stronami SLA”.

3.1. ZAKRES SLA

Art. PVAT5 protokołu stanowi, że „Umowę o gwarantowanym poziomie usług zapewniającą odpowiednią jakość techniczną i liczbę usług na potrzeby funkcjonowania systemów przekazywania i wymiany informacji zawiera się (...)”.

Umowa ta określa stosunki między Zjednoczonym Królestwem a Komisją dotyczące wykorzystania systemów i aplikacji na potrzeby współpracy administracyjnej w dziedzinie VAT oraz odzyskiwania wiarygodności dotyczących podatków i cel między Zjednoczonym Królestwem a państwami członkowskimi w zakresie wymiany formularzy.

Komisja kieruje procesem w celu osiągnięcia porozumienia w sprawie współpracy administracyjnej za pomocą technologii informacyjnej. Obejmuje to normy, procedury, narzędzia, technologię i infrastrukturę. Pomoc dla Zjednoczonego Królestwa ma na celu zapewnienie dostępności i właściwego wdrożenia systemów wymiany danych. Komisja zapewnia również monitorowanie, nadzór i ocenę całego systemu.

Wszystkie cele, o których mowa w SLA, będą miały zastosowanie wyłącznie w normalnych warunkach pracy.

W przypadku działania siły wyższej stosowanie SLA zostanie zawieszane na czas trwania tej siły wyższej.

Siła wyższa stanowi nieprzewidywalne zdarzenie pozostające poza kontrolą Zjednoczonego Królestwa lub Komisji, które nie jest związane z jakimkolwiek działaniem lub niepodjęciem działań zapobiegawczych przez Stronę odpowiedzialną. Takie zdarzenia odnoszą się zwłaszcza do działań rządu, wojny, pożaru, wybuchu, powodzi, przepisów przywozowych lub wywozowych bądź embarga lub sporów pracowniczych.

Strona powołująca się na działanie siły wyższej niezwłocznie informuje drugą Stronę o niemożności świadczenia usług lub osiągnięcia celów SLA z uwagi na incydenty spowodowane działaniem siły wyższej, określając usługi i cele, których to dotyczy. Po ustąpieniu siły wyższej Strona dotknięta jej działaniem również niezwłocznie informuje o tym drugą Stronę.

3.2. OKRES OBOWIĄZYWANIA UMOWY

Niniejsza SLA jest wiążąca dla Stron od dnia następującego po jej zatwierdzeniu przez Specjalny Komitet Handlowy ustanowiony na mocy art. 8 ust. 1 lit. k) umowy o handlu i współpracy.

4. OBOWIĄZKI

Celem niniejszej SLA jest zapewnienie jakości i liczby usług, które mają być świadczone przez Komisję i Zjednoczone Królestwo w celu udostępnienia Zjednoczonemu Królestwu i Komisji określonych systemów i aplikacji na potrzeby współpracy administracyjnej w dziedzinie VAT oraz odzyskiwania wiarygodności dotyczących podatków i cel.

4.1. USŁUGI ŚWIADCZONE PRZEZ KOMISJĘ NA RZECZ ZJEDNOCZONEGO KRÓLESTWA

Komisja udostępnia następujące usługi:

zapewnia centralny system o nazwie eForms Central Applications (eFCA) umożliwiający wymianę formularzy między państwami członkowskimi a Zjednoczonym Królestwem;

zapewnia dostęp do CCN/Mail lub wspólnej sieci łączności i możliwość korzystania z nich;

zapewnia dostęp do odpowiednich wspólnych przestrzeni w CIRCABC i możliwość korzystania z nich;

zapewnia następujące usługi operacyjne:

Helpdesk i operacje:

- a) wsparcie Helpdesku;
- b) obsługa incydentów;
- c) monitorowanie i powiadomienia;
- d) szkolenia;
- e) zarządzanie bezpieczeństwem;
- f) sprawozdawczość i statystyki;
- g) konsultacje.

Ośrodek referencyjny:

- a) zarządzanie informacjami,
- b) centrum dokumentacji (CIRCABC).

4.2. USŁUGI ŚWIADCZONE PRZEZ ZJEDNOCZONEGO KRÓLESTWO NA RZECZ KOMISJI

Zjednoczone Królestwo udostępnia następujące usługi:

powiadamia Komisję o wszelkich wyjątkowych warunkach;

przekazuje Komisji wszelkie dostępne informacje, które mogłyby uniemożliwić właściwe korzystanie z systemów informatycznych (europejskich lub krajowych) niezbędnych do osiągnięcia celu protokołu;

zapewnia następujące usługi operacyjne:

Helpdesk i operacje:

- a) wsparcie Helpdesku;
- b) obsługa incydentów;
- c) zarządzanie bezpieczeństwem.

5. OPIS USŁUGI

Niniejszy rozdział zawiera szczegółowy opis ilościowych i jakościowych aspektów usług, jakie mają być świadczone przez Komisję i Zjednoczone Królestwo, zgodnie z opisem zamieszczonym powyżej.

5.1. USŁUGI ŚWIADCZONE PRZEZ KOMISJĘ NA RZECZ ZJEDNOCZONEGO KRÓLESTWA

5.1.1. Service Desk

5.1.1.1. Umowa

Komisja udostępnia Service Desk, aby odpowiadać na wszelkie pytania oraz umożliwić zgłaszanie wszelkich problemów, jakich Zjednoczone Królestwo może doświadczyć z systemami i aplikacjami na użytek współpracy administracyjnej i odzyskiwania wierzycelności w dziedzinie podatków i ceł lub wszelkimi komponentami, które mogłyby mieć na nie wpływ. Service Desk będzie obsługiwany przez ITSM w godzinach odpowiadających godzinom pracy ITSM.

Dostępność Service Desku obsługiwanego przez ITSM zapewnia się przez co najmniej 95 % czasu wynikającego z godzin pracy. Wszelkie pytania lub problemy można zgłaszać do Service Desku w godzinach pracy ITSM za pośrednictwem telefonu, faksu lub poczty elektronicznej oraz poza tymi godzinami pracy za pośrednictwem poczty elektronicznej lub faksu. Jeżeli pytania bądź problemy są otrzymywane poza godzinami pracy ITSM, uznaje się je automatycznie za przesłane lub zgłoszone o godz. 8:00 CET następnego dnia roboczego.

Service Desk rejestruje i klasyfikuje zgłoszenia dotyczące usług w narzędziu do zarządzania usługami oraz informuje Stronę zgłaszającą o wszelkich zmianach statusu dotyczących dokonanych przez nią zgłoszeń.

ITSM dostarcza użytkownikom wsparcia pierwszej linii i przekierowuje wszelkie zgłoszenia, które należą do obowiązków innej jednostki (np. zespołu programistów, wykonawców współpracujących z ITSM) w określonym czasie.

Stopień priorytetowości określa zarówno czas odpowiedzi, jak i czas rozwiązywania problemu. Jest on ustalany przez ITSM, ale państwa członkowskie lub Komisja mogą wymagać określonego stopnia priorytetowości.

Czas rejestracji to maksymalny okres, jaki może upłynąć od momentu otrzymania wiadomości email do czasu przesłania potwierdzającej wiadomości e-mail.

Czas rozwiązywania problemu to czas, jaki upływa od zarejestrowania incydentu do przesłania zgłaszającemu informacji z jego rozwiązaniem. Obejmuje to również czas na zamknięcie incydentu.

Nie są to terminy bezwzględne, ponieważ uwzględnia się w nich jedynie czas działania ITSM w związku ze zgłoszeniem dotyczącym usługi. Gdy zgłoszenie dotyczące usługi zostaje przekierowane do Zjednoczonego Królestwa, Komisji lub innej jednostki (np. zespołu programistów, wykonawców współpracujących z ITSM), wówczas czas ten nie zalicza się do czasu rozwiązywania problemu przez ITSM.

ITSM zapewnia przestrzeganie terminów potwierdzania i rozwiązywania problemu w co najmniej 95 % przypadków występujących w miesiącu sprawozdawczym.

PRIORYTET	CZAS POTWIERDZANIA	CZAS ROZWIĄZYWANIA PROBLEMU
P1: Krytyczny	30 min.	4 godz.
P2: Wysoki	30 min.	13 godz. (1 dzień)
P3: Średni	30 min.	39 godz. (3 dni)
P4: Niski	30 min.	65 godz. (5 dni)

Tabela 5: Czas potwierdzenia i czas rozwiązywania (czas pracy)

5.1.2. Usługa statystyczna

5.1.2.1. Umowa

Komisja generuje statystyki dotyczące liczby wymian w dziedzinie podatku od wartości dodanej i odzyskiwania wierzytelności za pomocą CCN/Mail. Statystyki te są dostępne na portalu internetowym ITSM.

5.1.3. Zarządzanie bezpieczeństwem

5.1.3.1. Umowa

Komisja Europejska chroni swoje systemy i aplikacje na użytek współpracy administracyjnej i odzyskiwania wierzytelności dotyczących podatków i ceł przed naruszeniem bezpieczeństwa oraz monitoruje wszelkie naruszenia bezpieczeństwa i wszelkie wprowadzone usprawnienia w zakresie bezpieczeństwa.

5.1.3.2. Sprawozdawczość

Komisja informuje zainteresowane strony na zasadzie *ad hoc* o wszelkich naruszeniach bezpieczeństwa oraz o podjętych działaniach.

5.2. USŁUGI ZJEDNOCZONEGO KRÓLESTWA NA RZECZ KOMISJI

5.2.1. Wszystkie obszary zarządzania poziomem usług

5.2.1.1. Umowa

Zjednoczone Królestwo rejestruje wszelkie problemy związane z brakiem dostępności lub zmiany ⁽¹⁾ dotyczące technicznych, funkcjonalnych i organizacyjnych aspektów systemów i aplikacji Zjednoczonego Królestwa wykorzystywanych na potrzeby współpracy administracyjnej w dziedzinie VAT i odzyskiwania wierzytelności dotyczących podatków i ceł, które to problemy lub zmiany mają wpływ na prowadzenie wymiany na podstawie protokołu.

5.2.1.2. Sprawozdawczość

W stosownych przypadkach Zjednoczone Królestwo przekazuje do ITSM informacje o wszelkich problemach związanych z brakiem dostępności lub zmianach dotyczących technicznych, funkcjonalnych lub organizacyjnych aspektów swojego systemu, które to problemy lub zmiany mogą mieć wpływ na prowadzenie wymiany na podstawie protokołu. Należy zawsze informować ITSM o wszelkich zmianach dotyczących personelu operacyjnego (operatorzy, administratorzy systemów).

5.2.2. Service Desk

5.2.2.1. Umowa

Zjednoczone Królestwo udostępnia Service Desk w celu reagowania na incydenty przypisane Zjednoczonemu Królestwu, udzielania pomocy i przeprowadzania testów w razie potrzeby. Godziny pracy Service Desku powinny odpowiadać godzinom pracy Service Desku ITSM podczas dni roboczych ITSM. Service Desk Zjednoczonego Królestwa musi działać co najmniej między 10:00 a 16:00 CET w dni robocze, z wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy w tym kraju. Zaleca się, aby Service Desk Zjednoczonego Królestwa postępował w przypadku pytań i incydentów zgodnie z wytycznymi w zakresie wsparcia usług, zawartymi w ITIL.

(¹) Zaleca się stosowanie zasad opisanych w części ITIL poświęconej zarządzaniu incydentami.

5.2.2.2. Sprawozdawczość

W stosownych przypadkach Zjednoczone Królestwo informuje ITSM o wszelkich problemach związanych z dostępnością, które dotyczą jego Service Desku.

5.2.3. Zarządzanie problemami

5.2.3.1. Umowa

Zjednoczone Królestwo utrzymuje system rejestracji problemów ⁽²⁾ i działań następczych w odniesieniu do wszelkich problemów mających wpływ na prowadzenie wymiany na podstawie protokołu.

5.2.3.2. Sprawozdawczość

Zjednoczone Królestwo przekazuje do ITSM informacje o ewentualnych wewnętrznych problemach z infrastrukturą techniczną związaną z jego systemami i aplikacjami wykorzystywanymi na potrzeby współpracy administracyjnej i odzyskiwania wiarytelności dotyczących podatków i ceł, które to problemy mają wpływ na prowadzenie wymiany na podstawie protokołu.

5.2.4. Zarządzanie bezpieczeństwem

5.2.4.1. Umowa

Zjednoczone Królestwo chroni swoje systemy i aplikacje na użytek współpracy administracyjnej w dziedzinie VAT i odzyskiwania wiarytelności dotyczących podatków i ceł przed naruszeniem bezpieczeństwa oraz monitoruje wszelkie naruszenia bezpieczeństwa i wszelkie wprowadzone usprawnienia w zakresie bezpieczeństwa.

Zjednoczone Królestwo stosuje systemy i procesy bezpieczeństwa informatycznego, które spełniają lub przekraczają wymogi lub zalecenia określone w [RD.1.] i [RD.2.].

5.2.4.2. Sprawozdawczość

Zjednoczone Królestwo informuje Komisję na zasadzie *ad hoc* o wszelkich naruszeniach bezpieczeństwa oraz podjętych działaniach.

5.3. USŁUGI ŚWIADCZONE MIĘDZY ZJEDNOCZONYM KRÓLESTWEM I PAŃSTWAMI CZŁONKOWSKIMI

5.3.1. Wymiana formularzy

5.3.1.1. Umowa

Odniesienia prawne do terminów określonych w protokole przedstawiono w poniższej tabeli:

Skrzynka pocztowa CCN/Mail	Formularz
VIESCLO	Wymiana informacji na podstawie art. PVAT.7, 8, 10, 11, 12 i 16 protokołu Wymiany ogólne
VIESCLO	Wymiana informacji na podstawie art. PVAT.7, 8, 10, 11, 12 i 16 protokołu Wniosek o powiadomienie
TAXFRAUD	Wymiana informacji na podstawie art. PVAT.7, 8, 10, 11, 12 i 16 protokołu Wymiana w celu zwalczania nadużyć finansowych
TAXAUTO	Automatyczna wymiana informacji

⁽²⁾ Powiązane z procesami zarządzania problemami i zmianami w ITIL.

Skrzynka pocztowa CCN/Mail	Formularz
REC-A-CUST; REC-B-VAT; REC-C-EXCISE; REC-D-INCOMEM-CAP; REC-E-INSUR; REC-F-INHERITIT-GIFT; REC-G-NAT-IMMOV; REC-H-NAT – TRANSP; REC-I-NAT-OTHER; REC-J-REGIONAL; REC-K-LOCAL; REC-K-LOCAL; REC-L-OTHER; REC-AGRI	Wniosek o udzielenie informacji na podstawie art. PVAT.20 protokołu Wniosek o powiadomienie na podstawie art. PVAT.23 protokołu Wniosek o odzyskanie wiarygodności na podstawie art. PVAT.25 protokołu Wniosek o zastosowanie środków zabezpieczających na podstawie art. PVAT.31 protokołu

Tabela 6: Wyniki EoF

6. ZATWIERDZENIE SLA

Niniejsza umowa o gwarantowanym poziomie usług musi zostać zatwierdzona przez Specjalny Komitet Handlowy, aby mogła mieć zastosowanie.

7. ZMIANY SLA

Niniejsza umowa o gwarantowanym poziomie usług zostanie poddana przeglądowi na pisemny wniosek Komisji lub Zjednoczonego Królestwa skierowany do Specjalnego Komitetu Handlowego.

Do czasu podjęcia przez Specjalny Komitet Handlowy decyzji w sprawie proponowanych zmian postanowienia obecnej umowy SLA pozostają w mocy. Specjalny Komitet Handlowy działa jako organ decyzyjny w odniesieniu do niniejszej umowy.

8. PUNKT KONTAKTOWY

Wszelkie pytania lub uwagi dotyczące niniejszego dokumentu należy kierować do:

DOSTAWCA USŁUG - SERVICE DESK

support@itsmtaxud.europa.eu