



Consejo de la
Unión Europea

Bruselas, 5 de marzo de 2019
(OR. en)

5965/19

Expediente interinstitucional:
2018/0422 (NLE)

FISC 94
N 2
ECOFIN 97

ACTOS LEGISLATIVOS Y OTROS INSTRUMENTOS

Asunto:	DECISIÓN DEL CONSEJO sobre la posición que debe adoptarse en nombre de la Unión Europea en el Comité mixto establecido por el Acuerdo entre la Unión Europea y el Reino de Noruega en materia de cooperación administrativa, lucha contra el fraude y cobro de créditos en el ámbito del impuesto sobre el valor añadido
---------	--

DECISIÓN (UE) 2019/... DEL CONSEJO

de...

**sobre la posición que debe adoptarse en nombre de la Unión Europea
en el Comité mixto establecido por el Acuerdo
entre la Unión Europea y el Reino de Noruega
en materia de cooperación administrativa,
lucha contra el fraude y cobro de créditos
en el ámbito del impuesto sobre el valor añadido**

EL CONSEJO DE LA UNIÓN EUROPEA,

Visto el Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea, y en particular su artículo 113, en
relación con su artículo 218, apartado 9,

Vista la propuesta de la Comisión Europea,

Considerando lo siguiente:

- (1) El Acuerdo entre la Unión Europea y el Reino de Noruega en materia de cooperación administrativa, lucha contra el fraude y cobro de créditos en el ámbito del impuesto sobre el valor añadido¹ (en lo sucesivo, «Acuerdo») fue celebrado por la Unión mediante la Decisión (UE) 2018/1089 del Consejo² y entró en vigor el 1 de septiembre de 2018.
- (2) El Acuerdo establece un marco jurídico sólido para la cooperación en materia de lucha contra el fraude y de cobro de créditos en el ámbito del impuesto sobre el valor añadido (IVA). Esta cooperación se beneficiará de los mismos instrumentos actualmente utilizados por los Estados miembros para la cooperación administrativa y el cobro de créditos, como las plataformas electrónicas y los formularios electrónicos.
- (3) El Comité mixto establecido por el Acuerdo debe formular recomendaciones y adoptar decisiones, con el fin de garantizar el buen funcionamiento y aplicación del Acuerdo.
- (4) En su primera reunión el Comité mixto adoptará su reglamento interno, el procedimiento para la celebración de acuerdos de nivel de servicio y otras decisiones relativas al buen funcionamiento y aplicación del Acuerdo.

¹ DO L 195 de 1.8.2018, p. 3.

² Decisión (UE) 2018/1089 del Consejo, de 22 de junio de 2018, relativa a la celebración, en nombre de la Unión, del Acuerdo entre la Unión Europea y el Reino de Noruega en materia de cooperación administrativa, lucha contra el fraude y cobro de créditos en el ámbito del impuesto sobre el valor añadido (DO L 195 de 1.8.2018, p. 1).

- (5) Procede establecer la posición que debe adoptarse en nombre de la Unión en el Comité mixto, ya que los acuerdos de nivel de servicio y otras decisiones serán vinculantes para la Unión.
- (6) En el Comité mixto, la Unión ha de estar representada por la Comisión de conformidad con el artículo 17, apartado 1, del Tratado de la Unión Europea.

HA ADOPTADO LA PRESENTE DECISIÓN:

Artículo 1

La posición que debe adoptarse, en nombre de la Unión, en la primera reunión del Comité mixto establecido por el Acuerdo entre la Unión Europea y el Reino de Noruega en materia de cooperación administrativa, lucha contra el fraude y cobro de créditos en el ámbito del impuesto sobre el valor añadido se basará en los proyectos de decisiones del Comité mixto adjuntos a la presente Decisión.

Artículo 2

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

Hecho en..., el

Por el Consejo

El Presidente

PROYECTO DE

**DECISIÓN N.º 1/2019 DEL COMITÉ MIXTO
ESTABLECIDO POR EL ACUERDO
ENTRE LA UNIÓN EUROPEA Y EL REINO DE NORUEGA
EN MATERIA DE COOPERACIÓN ADMINISTRATIVA,
LUCHA CONTRA EL FRAUDE Y COBRO DE CRÉDITOS
EN EL ÁMBITO DEL IMPUESTO SOBRE EL VALOR AÑADIDO**

de...

por la que se adopta su reglamento interno

EL COMITÉ MIXTO,

Visto el Acuerdo entre la Unión Europea y el Reino de Noruega en materia de cooperación administrativa, lucha contra el fraude y cobro de créditos en el ámbito del impuesto sobre el valor añadido¹ (en lo sucesivo, «Acuerdo»), y en particular su artículo 41, apartado 1,

¹ DO L 195 de 1.8.2018, p. 3.

Considerando lo siguiente:

- (1) De conformidad con el artículo 41, apartado 1, del Acuerdo, se ha establecido un Comité mixto compuesto por representantes de las Partes.
- (2) De conformidad con el artículo 41, apartado 3, del Acuerdo, el Comité mixto debe adoptar su reglamento interno.

HA ADOPTADO LA PRESENTE DECISIÓN:

Artículo 1

Queda adoptado el reglamento interno del Comité mixto, tal como se establece en el anexo de la presente Decisión.

Artículo 2

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

Hecho en...,

Por el Comité mixto

El Presidente

ANEXO

Reglamento interno del Comité mixto
establecido por el Acuerdo
entre la Unión Europea y el Reino de Noruega
en materia de cooperación administrativa,
lucha contra el fraude y cobro de créditos
en el ámbito del impuesto sobre el valor añadido

Artículo 1

Composición y presidencia

1. El Comité mixto estará compuesto por representantes de la Unión Europea y del Reino de Noruega (en lo sucesivo, denominadas conjuntamente «Partes»).
2. La Unión Europea (en lo sucesivo, «Unión») estará representada por la Comisión Europea. El Reino de Noruega estará representado por [...].
3. El Comité mixto será presidido alternativamente por cada una de las Partes durante dos años civiles. El primer período finalizará el 31 de diciembre del año siguiente al año de entrada en vigor del Acuerdo. El primer presidente será la Unión.

Artículo 2
Observadores y expertos

1. Podrán participar en calidad de observadores representantes de los Estados miembros de la Unión.
2. El Comité mixto también podrá admitir a otras personas en calidad de observadores en sus reuniones.
3. El presidente podrá permitir que los observadores participen en los debates y ofrezcan asesoramiento especializado. No obstante, no tendrán derecho de voto y no participarán en la formulación de las decisiones y recomendaciones del Comité mixto.
4. Se podrá invitar igualmente a expertos con competencias específicas en lo que respecta a puntos concretos del orden del día.

Artículo 3
Convocatoria de una reunión

1. Las reuniones del Comité mixto serán convocadas por el presidente al menos una vez cada dos años. Cada Parte podrá pedir que se convoque una reunión.
2. El lugar y la fecha de cada reunión serán determinados y acordados entre las Partes.
3. Las reuniones también podrán celebrarse por teleconferencia o videoconferencia.

4. El presidente transmitirá la invitación a la otra Parte, a los observadores a que se refiere el artículo 2, apartado 2, y a los expertos a que se refiere el artículo 2, apartado 4, al menos 15 días laborables antes de la reunión. La Comisión Europea invitará a los representantes de los Estados miembros de la Unión a que se refiere el artículo 2, apartado 1.
5. Las reuniones no serán públicas salvo que se disponga otra cosa. Las deliberaciones del Comité mixto tendrán carácter confidencial.

Artículo 4

Orden del día

1. El presidente preparará el orden del día provisional de cada reunión y lo presentará a las Partes a más tardar seis meses antes de la fecha de la reunión. El orden del día definitivo será acordado entre las Partes a más tardar 15 días laborables antes de la reunión y distribuido por la presidencia.
2. Los documentos de referencia y la documentación de apoyo se enviarán a las Partes a más tardar en la fecha de envío del orden del día provisional.
3. La solicitud de inclusión en el orden del día de puntos relativos a decisiones del Comité mixto, así como los documentos correspondientes, se remitirán al Comité mixto al menos siete meses antes de la reunión.

Artículo 5
Tareas de secretaría

1. La presidencia asumirá las tareas de secretaría del Comité mixto. Toda correspondencia destinada al Comité mixto, incluidas las solicitudes de inclusión o retirada de puntos del orden del día, irá dirigida a su presidente.
2. No obstante lo dispuesto en el apartado 1 del presente artículo, la Comisión asumirá la función de secretaría para la comunicación de los datos estadísticos facilitados en virtud de los artículos 20 y 39 del Acuerdo.

Artículo 6
Actas de las reuniones

1. La presidencia elaborará el proyecto de acta de cada reunión. La presidencia transmitirá el acta sin demora, y a más tardar un mes después de la reunión. El acta estará sujeta al acuerdo mutuo entre las Partes.
2. La presidencia enviará las actas aprobadas a la otra Parte.

Artículo 7
Adopción de decisiones y recomendaciones

1. Todas las decisiones y recomendaciones del Comité mixto serán objeto de debate previo entre las Partes.

2. Las decisiones y recomendaciones del Comité mixto se adoptarán por unanimidad en sus reuniones.
3. Las decisiones y recomendaciones podrán adoptarse por procedimiento escrito, siempre que así lo acuerden ambas Partes.

El presidente enviará por procedimiento escrito los proyectos de decisiones y recomendaciones a las Partes y establecerá un plazo para que manifiesten su posición. Si ninguna Parte se opone a un proyecto de decisión o recomendación antes de la expiración de dicho plazo, la adopción de dicha decisión o recomendación se considerará acordada tácitamente.

El presidente informará del resultado del procedimiento escrito a las Partes sin dilación, y como máximo 14 días naturales después de la expiración del plazo a que se refiere el párrafo segundo.

Artículo 8

Gastos

Cada Parte, y cuando proceda cada observador y cada experto, correrá con los gastos en que incurra por su participación en las reuniones del Comité mixto.

PROYECTO DE

**DECISIÓN N.º 2/2019 DEL COMITÉ MIXTO
ESTABLECIDO POR EL ACUERDO
ENTRE LA UNIÓN EUROPEA Y EL REINO DE NORUEGA
EN MATERIA DE COOPERACIÓN ADMINISTRATIVA,
LUCHA CONTRA EL FRAUDE Y COBRO DE CRÉDITOS
EN EL ÁMBITO DEL IMPUESTO SOBRE EL VALOR AÑADIDO**

de...

**sobre formularios normalizados para la comunicación de información,
la transmisión de información a través de la red CCN/CSI
y las modalidades prácticas para la organización de contactos
entre oficinas centrales de enlace y servicios de enlace**

EL COMITÉ MIXTO,

Visto el Acuerdo entre la Unión Europea y el Reino de Noruega en materia de cooperación administrativa, lucha contra el fraude y cobro de créditos en el ámbito del impuesto sobre el valor añadido¹ (en lo sucesivo, «Acuerdo»), y en particular su artículo 41, apartado 1,

¹ DO L 195 de 1.8.2018, p. 3.

Considerando lo siguiente:

- (1) La cooperación administrativa al amparo del presente Acuerdo requiere el intercambio mutuo de información.
- (2) Las herramientas de comunicación de información, tales como formularios normalizados y sistemas de comunicación electrónica, ya se aplican en el marco del Reglamento (UE) n.º 904/2010 del Consejo¹ y la Directiva 2010/24/UE del Consejo², y son plenamente compatibles con el marco de cooperación administrativa del Acuerdo.
- (3) Es necesario adoptar modalidades prácticas para la aplicación del artículo 41, apartado 2, letras d), e), g) y h), del Acuerdo.

HA ADOPTADO LA PRESENTE DECISIÓN:

¹ Reglamento (UE) n.º 904/2010 del Consejo, de 7 de octubre de 2010, relativo a la cooperación administrativa y la lucha contra el fraude en el ámbito del impuesto sobre el valor añadido (DO L 268 de 12.10.2010, p. 1).

² Directiva 2010/24/UE del Consejo, de 16 de marzo de 2010, sobre la asistencia mutua en materia de cobro de los créditos correspondientes a determinados impuestos, derechos y otras medidas (DO L 84 de 31.3.2010, p. 1).

Artículo 1

Formularios normalizados para la comunicación de información

De conformidad con el artículo 21, apartado 1, y el artículo 40, apartado 1, del Acuerdo, para la comunicación de información en virtud de los títulos II y III del Acuerdo, las autoridades competentes harán uso de los formularios normalizados adoptados para la aplicación del Reglamento (UE) n.º 904/2010 y de la Directiva 2010/24/UE.

La estructura y el formato de los formularios normalizados podrán adaptarse a las nuevas necesidades y capacidades de los sistemas de comunicación e intercambio de información, siempre que los datos y la información que contienen no se modifiquen sustancialmente.

Artículo 2

Transmisión de información a través de la red CCN/CSI

Toda la información comunicada con arreglo a los títulos II y III del Acuerdo se transmitirá únicamente por vía electrónica a través de la Red Común de Comunicación / Interfaz Común de Sistemas (CCN/CSI), a menos que sea impracticable por razones técnicas.

Artículo 3

Organización de contactos entre las oficinas centrales de enlace y los servicios de enlace

1. Con el fin de organizar los contactos entre las oficinas centrales de enlace y los servicios de enlace a que se refieren el artículo 4, apartado 2, letra b), y apartado 3, letra b), del Acuerdo, las autoridades competentes harán uso de las normas adoptadas para la aplicación de la Directiva 2010/24/UE.
2. Las oficinas centrales de enlace designadas con arreglo al artículo 4, apartado 2, del Acuerdo mantendrán actualizada la lista de los servicios de enlace y de los funcionarios competentes designados con arreglo al artículo 4, apartados 3 y 4, y la pondrán a disposición de las demás oficinas centrales de enlace por medios electrónicos.

Artículo 4

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

Hecho en...,

Por el Comité mixto

El Presidente

PROYECTO DE

**DECISIÓN N.º 3/2019 DEL COMITÉ MIXTO
ESTABLECIDO POR EL ACUERDO
ENTRE LA UNIÓN EUROPEA Y EL REINO DE NORUEGA
EN MATERIA DE COOPERACIÓN ADMINISTRATIVA,
LUCHA CONTRA EL FRAUDE Y COBRO DE CRÉDITOS
EN EL ÁMBITO DEL IMPUESTO SOBRE EL VALOR AÑADIDO**

de...

sobre el procedimiento para la celebración de acuerdos de nivel de servicio

EL COMITÉ MIXTO,

Visto el Acuerdo entre la Unión Europea y el Reino de Noruega en materia de cooperación administrativa, lucha contra el fraude y cobro de créditos en el ámbito del impuesto sobre el valor añadido¹ (en lo sucesivo, «Acuerdo»), y en particular su artículo 41, apartado 1,

¹ DO L 195 de 1.8.2018, p. 3.

Considerando lo siguiente:

- (1) De conformidad con el artículo 5 del Acuerdo, se ha de celebrar 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 mixto. No obstante, por razones prácticas, procede celebrar dos acuerdos de nivel de servicio separados, cada uno de los cuales que abarque diferentes aspectos de los sistemas de comunicación e intercambio de información.
- (2) Es necesario adoptar modalidades prácticas para la aplicación del artículo 5 del Acuerdo.

HA ADOPTADO LA PRESENTE DECISIÓN:

Artículo 1

1. Los acuerdos de nivel de servicio que figuran en los anexos I y II de la presente Decisión serán celebrados entre la Comisión Europea, representando a la Unión Europea, y el Reino de Noruega, y serán vinculantes para las Partes en el Acuerdo desde el día siguiente al de su aprobación por el Comité mixto.
2. Cada Parte en el Acuerdo podrá solicitar una revisión de los acuerdos de nivel de servicio mediante el envío de una solicitud a la presidencia del Comité mixto. Hasta que el Comité mixto 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...,

Por el Comité mixto

El Presidente

ANEXO I

Acuerdo de nivel de servicio para los sistemas y aplicaciones
para la cooperación administrativa y el cobro de los créditos en el ámbito del IVA

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.]	Acuerdo entre la Unión Europea y el Reino de Noruega en materia de cooperación administrativa, lucha contra el fraude y cobro de créditos en el ámbito del impuesto sobre el valor añadido (en lo sucesivo, «Acuerdo») (DO L 195 de 1.8.2018, p. 3)
[AD.2.]	Decisión n.º 2/2019 del Comité mixto establecido por el Acuerdo entre la Unión Europea y el Reino de Noruega en materia de cooperación administrativa, lucha contra el fraude y cobro de créditos en el ámbito del impuesto sobre el valor añadido, de...[<i>fecha</i>], sobre formularios normalizados para la comunicación de información, la transmisión de información a través de la red CCN/CSI y las modalidades prácticas para la organización de contactos entre oficinas centrales de enlace y servicios de enlace

Cuadro 1: Normativa aplicable

1.2. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

El presente ANS tiene en cuenta la información facilitada en los siguientes documentos de referencia. Las versiones aplicables de los documentos se publican en CIRCABC o en el portal web ITSM.

[RD.1.]	Guía del usuario de CCN Mail III para agencias nacionales (Portal web ITSM)
[RD.2.]	Intranet CCN – Guía del administrador de la red local (Portal web ITSM)
[RD.3.]	Estadísticas – Directrices e instrucciones (ANEXO rev. 1) al Comité permanente de cooperación administrativa (SCAC) n.º 560
[RD.4.]	Formularios electrónicos del IVA – Especificaciones funcionales
[RD.5.]	Formularios electrónicos del IVA – Especificaciones técnicas
[RD.6.]	Formularios electrónicos de cobro – Especificaciones funcionales
[RD.7.]	Formularios electrónicos de cobro – Especificaciones técnicas
[RD.8.]	Política general de seguridad CCN/CSI (Portal web ITSM)
[RD.9.]	Procedimientos de gestión de la pasarela CCN (Portal web ITSM)
[RD.10.]	Lista de control de seguridad de la CCN/CSI (Portal web ITSM)

Cuadro 2: Documentos de referencia

2. TERMINOLOGÍA

2.1. SIGLAS

SIGLA	DEFINICIÓN
CCN/CSI	Red Común de Comunicación / Interfaz Común de Sistemas
CET	Hora central europea
CIRCABC	Centro de Recursos de Información y Comunicación para las Administraciones, Empresas y Ciudadanos
DG	Dirección General
EoF	Intercambio de formularios
ITIL ¹	Biblioteca de infraestructura de tecnologías de la información
ITSM	Gestión de servicios de tecnología de la información
IVA	Impuesto sobre el Valor Añadido
Parte	En el ámbito de aplicación del presente ANS, por «Parte» se entenderá Noruega o la Comisión

Cuadro 3: Siglas

¹ ITIL:
<http://www.iti1-officialsite.com>
http://www.best-management-practice.com/gempdf/itSMF_An_Introductory_Overview_of_ITIL_V3.pdf.

2.2. DEFINICIONES

EXPRESIÓN	DEFINICIÓN
CET	Hora central europea, GMT+1 y durante el verano GMT+2 horas
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 Reino de Noruega (en lo sucesivo, «Noruega») y la Comisión Europea (en lo sucesivo, «Comisión»), denominados colectivamente «las Partes del ANS».

3.1. ÁMBITO DE APLICACIÓN DEL ANS

El artículo 5 del Acuerdo 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 Noruega y la Comisión en lo que respecta al uso de los sistemas y las aplicaciones para la cooperación administrativa y el cobro de créditos en el ámbito del IVA, y entre Noruega y los Estados miembros en lo relativo al intercambio de formularios.

Los siguientes sistemas están operativos y sujetos a las condiciones del ANS:

- Intercambio de formularios (EoF).
- Seguimiento, elaboración de estadísticas y pruebas.

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 a Noruega 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. Asimismo, la Comisión proporciona a Noruega las directrices que han de respetarse en relación con este intercambio de información.

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 para Noruega se suspenderá mientras duren esas circunstancias de fuerza mayor de fuerza mayor.

Constituye fuerza mayor un acontecimiento o suceso imprevisible fuera del control de Noruega 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 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 mixto establecido por el artículo 41 del Acuerdo (en lo sucesivo, «Comité mixto»).

4. RESPONSABILIDADES

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

4.1. SERVICIOS PRESTADOS POR LA COMISIÓN A NORUEGA

La Comisión prestará los siguientes servicios:

- 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).

Para la prestación de estos servicios, la Comisión mantendrá las siguientes aplicaciones:

- Aplicaciones estadísticas
- CIRCABC
- Herramienta de servicio de asistencia.

4.2. SERVICIOS PRESTADOS POR NORUEGA A LA COMISIÓN

Noruega se encargará de:

- comunicar a la Comisión cualquier información disponible pertinente para la aplicación del Acuerdo,
- comunicar a la Comisión cualesquiera condiciones excepcionales,
- facilitar anualmente estadísticas relativas a la comunicación de la información establecida en el artículo 20 del Acuerdo.

5. REVISIÓN DE NIVEL DE SERVICIO

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

5.1. NIVELES DE SERVICIO DE LA COMISIÓN

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 Noruega con los sistemas y las aplicaciones para la cooperación administrativa y el cobro de créditos en el ámbito del IVA 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, fax o correo electrónico, y fuera de ese horario de trabajo por correo electrónico o fax. Cuando estas preguntas o problemas se envíen 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. La ITSM velará por el cumplimiento de los plazos de registro en al menos el 95 % de los casos que se produzcan en el transcurso de un mes.

La ITSM supervisará el procedimiento de resolución de todas las solicitudes de intervención e iniciará un procedimiento de gradación ascendente informando a la Comisión cuando el período de resolución sea superior a un determinado umbral, que dependerá del tipo de problema.

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 a Noruega, 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 registro y resolución en al menos el 95 % de los casos que se produzcan en el transcurso de un mes.

PRIORIDAD	TIEMPO DE REGISTRO	TIEMPO DE RESOLUCIÓN
P1: Crítica	0,5 horas	4 h
P2: Alta	0,5 horas	13 horas (1 día)
P3: Media	0,5 horas	39 horas (3 días)
P4: Baja	0,5 horas	65 horas (5 días)

Cuadro 5: Tiempos de registro y de resolución (horas/días de trabajo)

5.1.1.2. Comunicación de información

La Comisión informará sobre todas las solicitudes de intervención relacionadas con los sistemas y las aplicaciones para la cooperación administrativa y el cobro de créditos en el ámbito del IVA, de la manera siguiente:

- todas las solicitudes de intervención cerradas durante el mes para Noruega;
- todas las solicitudes de intervención creadas durante el mes para Noruega;
- todas las solicitudes de intervención pendientes en la fecha y hora de información para Noruega.

5.1.2. Servicio estadístico

5.1.2.1. Acuerdo

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

5.1.2.2. Comunicación de información

La Comisión presentará un informe sobre los informes de las pruebas de conformidad, en su caso, y pondrá estos últimos a disposición de Noruega.

5.1.3. Intercambio de formularios

5.1.3.1. Acuerdo

El cuadro siguiente ilustra el plazo máximo de transmisión o tiempo de respuesta para el intercambio de formularios, tal como se define en la legislación.

Buzón de correo CCN/Mail	Formulario	Plazo
VIESCLO	Intercambio de información en virtud de los artículos 7, 10, 12 y 18 del Acuerdo Intercambios generales	El plazo para facilitar información es lo antes posible, y a más tardar 3 meses después de la fecha de solicitud (artículo 8 del Acuerdo). No obstante, cuando la información en cuestión ya esté a disposición de la autoridad requerida, el plazo se reducirá a un mes como máximo (artículo 8 del Acuerdo).
VIESCLO	Intercambio de información en virtud de los artículos 7, 10, 12 y 18 del Acuerdo Solicitud de notificación	Solicitud de notificación con respuesta inmediata (artículo 12 del Acuerdo).
TAXFRAUD	Intercambio de información en virtud de los artículos 7, 10, 12 y 18 del Acuerdo Intercambios sobre lucha contra el fraude	La información sobre un operador desaparecido deberá enviarse tan pronto como esté disponible.

Buzón de correo CCN/Mail	Formulario	Plazo
TAXAUTO	Intercambios automáticos	Las categorías de información objeto de un intercambio automático, con arreglo a lo dispuesto en el artículo 11 del Acuerdo, serán determinadas por el Comité mixto.
REC-A-CUST; REC-B-VAT; REC-C-EXCISE; REC-D-INCOME-CAP; 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	Solicitud de información en virtud del artículo 22 del Acuerdo Solicitud de notificación en virtud del artículo 25 del Acuerdo Solicitud de cobro en virtud del artículo 27 del Acuerdo Solicitud de medidas cautelares en virtud del artículo 33 del Acuerdo	Solicitud de información: – acuse de recibo en el plazo de 7 días naturales; – actualización al final de 6 meses a partir de la fecha de acuse de recibo. Solicitud de notificación: – acuse de recibo en el plazo de 7 días naturales. Solicitud de cobro y solicitud de medidas cautelares: – acuse de recibo en el plazo de 7 días naturales; – actualización al final de cada 6 meses a partir de la fecha de acuse de recibo.

Cuadro 6: Funcionamiento del intercambio de formularios (EoF)

5.1.3.2. Comunicación de información

Noruega también facilitará anualmente a la Comisión datos estadísticos mediante correo electrónico por lo que respecta a la comunicación de información, según lo establecido en los artículos 20 y 39 del Acuerdo [RD.3.].

5.1.4. Gestión de problemas

5.1.4.1. Acuerdo

Noruega mantendrá un registro adecuado de problemas¹ y un mecanismo de seguimiento para los problemas que afecten a su servidor de aplicaciones, a los programas informáticos del sistema, a los datos y a los programas informáticos de las aplicaciones.

Los problemas con cualquier parte de la red CCN (pasarelas o servidores de intercambio de correo) se comunicarán inmediatamente a la ITSM.

5.1.4.2. Comunicación de información

Noruega 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 en el ámbito del IVA.

Cuando Noruega considere que un problema señalado a la ITSM no se aborda o resuelve, o no se ha abordado o resuelto de manera satisfactoria, deberá informar de ello a la Comisión con la mayor brevedad.

¹ Relacionado con los procesos de gestión del cambio y de los problemas de ITIL (Biblioteca de infraestructuras de tecnologías de la información).

5.1.5. Gestión de la seguridad

5.1.5.1. Acuerdo¹

Noruega protegerá sus sistemas y aplicaciones para la cooperación administrativa y el cobro de créditos en el ámbito del IVA contra las violaciones de la seguridad y llevará un registro de las violaciones de la seguridad y de las mejoras introducidas al respecto.

Noruega aplicará las recomendaciones en materia de seguridad o los requisitos especificados en los siguientes documentos:

Nombre	Versión	Fecha
https security recommendations of CCN/Mail III Webmail access – Ref. CCN/Mail III User Guide for NAs	3.0	15.6.2012
Security recommendations of CCN/Mail III Webmail access – Ref. CCN Intranet – Local Network Administrator Guide	4.0	11.9.2008

Cuadro 7: Recomendaciones en materia de seguridad

¹ Estas son las versiones de los documentos disponibles en el momento de la redacción del presente ANS. Se invita al lector a que compruebe la existencia de actualizaciones posteriores en el portal CCN/CSI (<http://portal.ccntc.ccncsi.int:8080/portal/DesktopDefault.aspx?tabid=1>).

5.1.5.2. Comunicación de información

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

5.2. NIVELES DE SERVICIO DE NORUEGA

5.2.1. Todos los ámbitos de gestión del nivel de servicio

5.2.1.1. Acuerdo

Noruega registrará cualquier problema de indisponibilidad o cambio¹ relativo a los aspectos técnicos, funcionales y organizativos de sus sistemas y aplicaciones para la cooperación administrativa y el cobro de créditos en el ámbito del IVA.

5.2.1.2. Comunicación de información

Noruega 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. La ITSM siempre será informada de toda modificación relativa al personal de explotación (operadores, administradores del sistema).

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

5.2.2. Servicio de asistencia

5.2.2.1. Acuerdo

Noruega facilitará un servicio de asistencia para responder a los incidentes asignados a Noruega, para prestar asistencia y para realizar pruebas. El horario de trabajo del servicio de asistencia debería ser el mismo que el horario de trabajo del servicio de asistencia de la ITSM durante los días laborables. El servicio de asistencia de Noruega funcionará como mínimo entre las 10:00 y las 16:00 CET los días laborables, salvo en su fiesta nacional. Se recomienda que el servicio de asistencia de Noruega siga las directrices de ITIL para el servicio de apoyo en el tratamiento de las preguntas y los incidentes.

5.2.2.2. Comunicación de información

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

6. MEDICIÓN DE LA CALIDAD

6.1. ACUERDO

La Comisión evaluará los informes (informes de actividad generados por la ITSM, notificaciones, estadísticas y otra información) que haya recibido de la ITSM y de Noruega, determinará los niveles de cumplimiento de este ANS y en caso de problemas se pondrá en contacto con Noruega a fin de solucionarlos y garantizar que la calidad del servicio está en consonancia con el presente Acuerdo.

6.2. COMUNICACIÓN DE INFORMACIÓN

La Comisión notificará mensualmente a Noruega el nivel de servicio, tal como se define en la sección 5.1.2.

7. APROBACIÓN DEL ANS

El acuerdo de nivel de servicio deberá ser aprobado por el Comité mixto a fin de ser aplicable.

8. MODIFICACIONES DEL ANS

El acuerdo de nivel de servicio será revisado previa petición escrita de la Comisión o de Noruega al Comité mixto.

Hasta que el Comité mixto decida sobre los cambios propuestos, seguirán en vigor las disposiciones del actual ANS. El Comité mixto actuará como órgano de toma de decisiones para el presente Acuerdo.

9. 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

ANEXO II

Acuerdo de nivel de servicio para los servicios de la Red Común de Comunicación / Interfaz Común de Sistemas (ANS CCN/CSI)

1. NORMATIVA APLICABLE Y DOCUMENTOS DE REFERENCIA

1.1. NORMATIVA APLICABLE

El presente ANS CCN/CSI tiene en cuenta la lista de acuerdos y decisiones aplicables que se enumeran a continuación.

[AD.1.]	Acuerdo entre la Unión Europea y el Reino de Noruega en materia de cooperación administrativa, lucha contra el fraude y cobro de créditos en el ámbito del impuesto sobre el valor añadido (en lo sucesivo, «Acuerdo») (DO L 195 de 1.8.2018, p. 3)
[AD.2.]	Decisión n.º 2/2019 del Comité mixto establecido por el Acuerdo entre la Unión Europea y el Reino de Noruega en materia de cooperación administrativa, lucha contra el fraude y cobro de créditos en el ámbito del impuesto sobre el valor añadido, de...[<i>fecha</i>], sobre formularios normalizados para la comunicación de información, la transmisión de información a través de la red CCN/CSI y las modalidades prácticas para la organización de contactos entre oficinas centrales de enlace y servicios de enlace

Cuadro 1: Normativa aplicable

1.2. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

El presente ANS CCN/CSI tiene en cuenta la información facilitada en los siguientes documentos de referencia. Las versiones aplicables de los documentos son aquellas disponibles en el momento de la firma del presente Acuerdo.

ID	REFERENCIA	TÍTULO	VERSIÓN
RD1	CCN-COVW-GEN	CCN/CSI & SPEED2 Systems Overview	EN18.01
RD2	CCN-CMPR-GW	CCN Gateways Management Procedures	EN19.20
RD3	CCN-CSEC-POL	CCN/CSI General Security Policy	EN05.00
RD4	CCN-CSEC-BSCK	CCN/CSI Baseline Security Checklist	EN03.00
RD5	CCN-CLST-ROL	Description of CCN/CSI roles	EN02.10
RD6	CCN-CNEX-031	External note 031 – Procedure for the Move of a CCN/CSI Site	EN06.20
RD7	CCN-CNEX-060	External Note 060 – Install new CCN Site	EN02.20
RD8	CCN/CSI-PRG-AP/C-01-MARB	CCN/CSI-PRG-AP/C-01-MARB-Application Programming Guide (C Language)	EN11.00

Cuadro 2: Documentos de referencia

2. TERMINOLOGÍA

2.1. SIGLAS

SIGLAS	DEFINICIÓN
ACT	Herramienta de configuración de aplicaciones
AIX	Sistema operativo IBM Unix
AN	Administración nacional
CCN	Red común de comunicación
CCN/CSI	Red común de comunicación / Interfaz común de sistemas
CCN/WAN	Servicio marco para la prestación de servicios de red a la CCN
CE	Comisión Europea
CI	Elemento de configuración
CIRCABC	Centro de Recursos de Información y Comunicación para las Administraciones, Empresas y Ciudadanos
COTS	Productos disponibles en el mercado
CPR	Enrutador de los locales del cliente
CSA	Administrador de seguridad de la CCN
CSI	Interfaz común de sistemas
DG	Dirección General
DMZ	Zona desmilitarizada

SIGLAS	DEFINICIÓN
HPUX	Sistema operativo Unix de Hewlett Packard
HTTP	Protocolo de transferencia de hipertexto
HTTPS	Protocolo seguro de transferencia de hipertexto
HVAC	Calefacción, ventilación y aire acondicionado
HW	Equipo físico
ICT	Tecnologías de la información y de las comunicaciones
IMAP	Protocolo de acceso a mensajes de internet
IP	Protocolo de internet
ITCAM	Gestor de aplicaciones compuestas IBM Tivoli
ITSM	Gestión de servicios de tecnología de la información
LAN	Red de área local
LSA	Administrador local del sistema
MQ	Programa informático IBM MQ Series
MVS	Almacenamiento virtual múltiple
OBS	Servicios de Orange a empresas
OS	Sistema operativo
OSP	Obligación del proveedor de servicios

SIGLAS	DEFINICIÓN
OSR	Obligación del solicitante de servicios
PoP	Punto de presencia
QA	Aseguramiento de la calidad
RAP	Llamada a distancia API vía Proxy
RD	Documento de referencia
SMTP	Protocolo sencillo de transferencia de correo
SQI	Indicador de calidad del servicio
SSG	Pasarelas de servicios seguras (caja de cifrado Juniper)
SW	Programas informáticos
TAXUD	Fiscalidad y unión aduanera
TCP	Protocolo de control de transmisiones
UPS	Sistema de alimentación ininterrumpida
WAN	Red de área extensa

Cuadro 3: Siglas

2.2. DEFINICIONES DE TÉRMINOS A EFECTOS DEL ANS CCN/CSI

TÉRMINO	DESCRIPCIÓN
Período cubierto	El tiempo transcurrido cubierto es de un mes.
Días laborables	Los días laborables son los días laborables del servicio de asistencia del proveedor de servicios. Son 7 días a la semana, incluidos festivos.
Horario de trabajo	El horario de trabajo es el del servicio de asistencia del proveedor de servicios, es decir, 24 horas al día durante los días laborables.
Período de actividad	El «período de actividad» del proveedor de servicios es el número de horas de cobertura de la función del servicio de asistencia. La actividad queda garantizada por el servicio de asistencia del proveedor de servicios 24/7, incluidos festivos. Según el servicio de asistencia del CI, tiene lugar una intervención inmediata (24/7) o la intervención se programa para el día siguiente. Se aceptan en cualquier momento cartas, faxes, correos electrónicos y solicitudes electrónicas (a través del portal ITSM). Las solicitudes recibidas se registran como «solicitudes de intervención» en el sistema de gestión del servicio de asistencia del proveedor de servicios.

Cuadro 4: Definiciones

3. INTRODUCCIÓN

Este documento consta de un acuerdo de nivel de servicio para la Red Común de Comunicación / Interfaz Común de Sistemas (ANS CCN/CSI) entre la Comisión Europea («proveedor de servicios») y el Reino de Noruega («solicitante de servicios»), denominados colectivamente como «las Partes del ANS».

En particular, el «proveedor de servicios» incluye las unidades organizativas de la DG TAXUD, que se enumeran a continuación:

- Unidad B2 de la DG TAXUD, que coordina todas las actividades de la CCN/CSI
- ITSM 3 Operaciones, que presta servicios operativos
- CCN2DEV, que proporciona programas informáticos para la CCN (servicios de mantenimiento evolutivo y correctivo)
- Proveedor de la red troncal transeuropea (CCN/WAN, actualmente OBS).

En función de la naturaleza del servicio solicitado, uno de los proveedores de servicios enumerados desempeñará la tarea.

El «solicitante de servicios» es la administración nacional (AN) del Reino de Noruega. Las unidades organizativas en el seno de la AN son las siguientes:

- el Centro Nacional de soporte de la CCN encargado del apoyo y la gestión del equipo de infraestructura de la CCN de la DG TAXUD situado en los locales de la AN, así como la infraestructura nacional de apoyo a las aplicaciones que operan en la infraestructura CCN/CSI;

- el Centro Nacional de soporte de las aplicaciones responsable del soporte nacional de las aplicaciones de la CE que operan en el dominio nacional y utilizan los servicios de infraestructura de la CCN/CSI;
- los Equipos nacionales de desarrollo de aplicaciones responsables del desarrollo de aplicaciones que utilizan la infraestructura CCN/CSI, incluidos sus subcontratistas.

3.1. ÁMBITO DE APLICACIÓN DEL ANS CCN/CSI

El artículo 5 del Acuerdo 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».

Este ANS CCN/CSI establece la relación entre la Comisión Europea («proveedor de servicios») y el Reino de Noruega («solicitante de servicios»), relativa a la fase operativa del sistema de la Red Común de Comunicación / Interfaz Común de Sistemas (sistema CCN/CSI).

Define el nivel del servicio prestado al solicitante de servicios y prevé asimismo una comprensión mutua de las expectativas en lo relativo al nivel de servicio y las responsabilidades de las Partes en el ANS.

El presente documento describe los servicios y los niveles de servicio ofrecidos actualmente por el proveedor de servicios.

Todos los objetivos contemplados en el ANS CCN/CSI serán aplicables únicamente en condiciones normales de trabajo.

En caso de acontecimientos de fuerza mayor, ninguna de las Partes será responsable del incumplimiento de sus obligaciones cuando dicho incumplimiento sea consecuencia de catástrofes naturales (incluidos incendios, inundaciones, terremotos, tormentas, huracanes u otros desastres naturales), guerra, invasión, acción de enemigos extranjeros, hostilidades (independientemente de que se declare o no una guerra), guerra civil, rebelión, revolución, insurrección, golpe de Estado militar o usurpación o confiscación de poder, actividades terroristas, nacionalización, sanción gubernamental, bloqueo, embargo, conflicto laboral, huelga, cierre empresarial, interrupción o fallo del suministro de electricidad.

3.2. DEFINICIÓN Y CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO DE LA CCN/CSI

La Red Común de Comunicación / Interfaz Común de Sistema es un instrumento para el intercambio de información fiscal entre las administraciones nacionales en el ámbito de la fiscalidad y la lucha contra el fraude. Las principales características de la infraestructura del sistema de la CCN/CSI se enumeran a continuación:

TRANSEUROPEA	La CCN/CSI ofrece un acceso global a la WAN a los solicitantes de servicios a través de una serie de puntos de presencia (PoP) en cada Estado miembro, países en vías de adhesión y el Reino de Noruega. La red CCN/CSI básica ofrece la capacidad y resiliencia necesarias para aportar a los solicitantes de servicios un elevado nivel de disponibilidad.
MULTIPLATAFORMA	Permite la interoperabilidad entre plataformas heterogéneas (Windows, Linux, Solaris, AIX, HPUX, SVR4, IBM MVS, etc.) a través de una pila de comunicación de elevada portabilidad (CSI) instalada en las plataformas de aplicaciones nacionales estándar.
MULTIPROTOCOLO	Soporta diversos protocolos y paradigmas de intercambio: – Protocolo CSI que soporta paradigmas de comunicación asíncronos y síncronos (pregunta/respuesta) (canal CCN/CSI); – Protocolo HTTP/S para el acceso interactivo a servicios de Intranet CCN (canal Intranet CCN); – Protocolos POP, IMAP, SMTP para el intercambio de correo electrónico entre usuarios de la AN, pero también entre aplicaciones (canal CCN Mail III).
SEGURA	Los intercambios de información en la red CCN/CSI están protegidos a fin de garantizar una confidencialidad e integridad de los datos óptimas. Los servicios de seguridad incluyen: – cifrado IPSec256-bits entre emplazamientos (<i>site-to-site</i>) y protección contra accesos no deseados mediante dispositivos de cortafuegos/cifrado desplegados en cada emplazamiento de la CCN/CSI; – mecanismos de control del acceso (autenticación, autorización, contabilidad) a nivel de emplazamiento en la pasarela CCN y con soporte de los instrumentos de la administración local (ADM3G); – seguridad a nivel de sesión garantizada mediante cifrado a nivel de mensaje (seguridad CSI), autenticación mutua y cifrado SSL v.3 (HTTPS), POP-S e IMAP-S (transporte de correo electrónico seguro).

GESTIONADA	La infraestructura de la CCN/CSI también ofrece servicios gestionados a los solicitantes, incluidos: – seguimiento central; – registro de eventos; – elaboración de estadísticas sobre intercambio de mensajes CCN Mail III y CSI (tamaño, número de mensajes, matriz) y de estadísticas sobre pasarelas CCN y sobre CCN Mail III; – servicios de gestión de los usuarios (ADM3G) y servicios de directorio; – validación de pilas CSI; – servicios de portales: – Portal CCN: acceso en línea a estadísticas, gestión en línea de proxys API remotos; – Portal ITSM: boletín en línea, documentación en línea y paquetes de pilas CSI, preguntas frecuentes sobre CCN; – ACT (Herramienta de configuración de aplicaciones); – seguimiento y soporte en línea de las solicitudes de intervención.
------------	--

Cuadro 5: Características de los servicios prestados por la red CCN/CSI

3.3. PERÍODO DEL ACUERDO

El ANS CCN/CSI es vinculante para las Partes desde el día siguiente a su aprobación por el Comité mixto establecido por el artículo 41 del Acuerdo (en lo sucesivo, «Comité mixto»).

4. RESPONSABILIDADES

4.1. OBLIGACIONES DEL PROVEEDOR DE SERVICIOS (OSP)

El proveedor de servicios:

[OSP1]	Se encargará del funcionamiento de la infraestructura de red CCN/CSI, a fin de alcanzar los niveles de servicio descritos en la sección 8.
[OSP2]	Seleccionará los diversos componentes de la infraestructura y los programas informáticos de la CCN/CSI.
[OSP3]	Realizará el mantenimiento de los equipos físicos y programas informáticos en lo que respecta a los equipos de infraestructura de la CCN de la DG TAXUD (por ejemplo, pasarelas CCN) instalados en los locales de los solicitantes de servicios así como en los servidores centrales de CCN Mail III.
[OSP4]	Efectuará un seguimiento del equipo de infraestructura CCN de la DG TAXUD instalado en los locales de los solicitantes de servicios.
[OSP5]	Gestionará los ficheros de auditoría de la CCN/CSI.
[OSP6]	Gestionará el plan de direccionamiento de la CCN/CSI.
[OSP7]	Respetará las normas y recomendaciones formuladas en los «Documentos de seguridad»: – Política general de seguridad de la CCN/CSI RD3; – Lista de control de seguridad de la CCN/CSI RD4.
[OSP8]	De vez en cuando, el solicitante de servicios necesita asegurarse de que la disponibilidad de la red no se verá reducida debido al mantenimiento u otras causas previstas. En tal caso, el solicitante de servicios lo notificará al proveedor de servicios al menos con un mes de antelación. Si el solicitante no puede respetar el plazo, la DG TAXUD arbitrará la situación.

[OSP9]	Todas las licencias de programas que operen en pasarelas CCN serán facilitadas por la DG TAXUD.
[OSP10]	Respetará la política de copia de seguridad de la CCN/CSI (véase RD2).
[OSP11]	Auditará el sistema, tal como se define en RD2.
[OSP12]	Realizará periódicamente la comprobación de la seguridad del sistema, tal como se define en RD2.

Cuadro 6: Obligaciones del proveedor de servicios (OSP)

4.2. OBLIGACIONES DEL SOLICITANTE DE SERVICIOS (OSR)

El solicitante de servicios:

Nivel técnico y de infraestructura	
[OSR1]	Alojará el equipo de infraestructura de CCN de la DG TAXUD proporcionado por la DG TAXUD y ofrecerá adecuados: – espacio de almacenamiento; – suministro eléctrico; – calefacción, ventilación y aire acondicionado (HVAC).
[OSR2]	Se asegurará de que los componentes de la CCN/CSI estén conectados «eléctricamente» al SAI. El solicitante de servicios deberá proporcionar las adaptaciones específicas a las normas locales (por ejemplo, adaptadores de clavija).

Nivel operativo y organizativo	
[OSR3]	Asignará personal encargado de las funciones enumeradas en RD5.
[OSR4]	Garantizará la presencia fuera del horario habitual de trabajo siempre que se considere necesario y lo solicite el proveedor de servicios. Para algunas operaciones realizadas por el transportista o por el proveedor de servicios, podrá exigirse la coordinación o la presencia del administrador local del sistema (LSA) del consumidor de servicios. Se dará un preaviso de al menos un mes para planificar estas actividades; será necesaria la plena cooperación para respetar la compleja planificación debido al número de emplazamientos.
[OSR5]	No detendrá nunca el funcionamiento de ningún equipo de infraestructura CCN de la DG TAXUD sin la autorización formal del proveedor de servicios.
[OSR6]	Solicitará la autorización formal del proveedor de servicios antes de instalar en el equipo de infraestructura CCN de la DG TAXUD componentes adicionales de equipos o programas que no pertenezcan al paquete estándar facilitado.
[OSR7]	Proporcionará una descripción clara de los incidentes percibidos/notificados, comunicados por el solicitante de servicios.
[OSR8]	Colaborará activamente con el proveedor de servicios o su representante cuando sea necesario para la prestación de servicios.
Nivel de la comunicación	
[OSR9]	Utilizará exclusivamente los puntos de contacto del proveedor de servicios y dentro de su propia organización.
[OSR10]	Notificará al proveedor de servicios cualquier ausencia de los puntos de contacto durante las horas de apertura del proveedor de servicios, o al menos facilitará una reserva de seguridad capaz de sustituir a los puntos de contacto.
[OSR11]	Notificará al proveedor de servicios cualquier modificación de sus propios puntos de contacto, al menos 5 días hábiles antes de que dicha modificación sea efectiva.

[OSR12]	Notificará al proveedor de servicios cualquier operación programada de mantenimiento de la INFRAESTRUCTURA que pueda afectar al equipo de infraestructura de la CCN de la DG TAXUD alojado en los locales del consumidor de servicios (al menos con una semana de antelación para todos los equipos). por ejemplo: cortes planificados de la electricidad o de la infraestructura de la red, migración de los centros de datos, cambios de dirección IP, ...
[OSR13]	Notificará al proveedor de servicios cualquier problema externo, como fallos eléctricos, que afecte al buen funcionamiento de las pasarelas de la red CCN y las plataformas de aplicaciones.
[OSR14]	Notificará al proveedor de servicios, mediante una petición formal con una antelación mínima de seis meses, cualquier traslado del equipo de infraestructura de la CCN de la DG TAXUD. El solicitante de servicios asumirá los gastos de las operaciones de traslado. Consúltase RD6 para más detalles sobre el procedimiento.
[OSR15]	Notificará al proveedor de servicios cualquier interrupción de los vínculos seguros entre la infraestructura de la CCN de la DG TAXUD y el solicitante de servicios (AN o DG).
[OSR16]	Notificará al proveedor de servicio cualquier interrupción de las plataformas de aplicaciones.
[OSR28]	El solicitante de servicios deberá comunicar cualquier interrupción prevista de la sala de ordenadores / del centro de datos locales (incluida la WAN) con una antelación de 1 (una) semana laborable, a fin de que la DG TAXUD pueda efectuar a su vez la comunicación necesaria a cualesquiera otras partes interesadas.
Nivel de seguridad y gestión de usuarios	
[OSR17]	Gestionará las cuentas de los usuarios locales en la pasarela de la CCN (véase RD2).
[OSR18]	Concederá permiso de acceso físico a los equipos y al personal autorizado por el proveedor de servicios cuando sea necesario.
[OSR19]	Autorizará los puertos TCP adecuados en la red del consumidor de servicios (dominio nacional) (véase RD2).
[OSR20]	Garantizará que los dispositivos de cifrado de red (actualmente Juniper SSG) en el emplazamiento del solicitante de servicios se ubiquen en una zona de acceso controlado.

[OSR21]	Restringirá el acceso a todos los dispositivos de la infraestructura CCN de la DG TAXUD al personal autorizado. El acceso solo se autorizará previa solicitud del administrador de seguridad de la CCN (CSA). El acceso no deseado a estos dispositivos puede poner en peligro la seguridad, o cuando menos, provocar interrupciones de la red.
[OSR22]	Respetará las normas y recomendaciones formuladas en los «Documentos de seguridad»: – Política general de seguridad de la CCN/CSI RD5; – Lista de control de seguridad de la CCN/CSI RD6.
Desarrollo de la gestión de aplicaciones	
[OSR27]	El solicitante de servicios será el único responsable del desarrollo, soporte y gestión de sus aplicaciones, que deberán ajustarse a las normas definidas en RD8.

Cuadro 7: Obligaciones del solicitante de servicios (OSR)

4.3. SERVICIOS PRESTADOS POR EL PROVEEDOR DE SERVICIOS

4.3.1. Servicio de asistencia informática

El proveedor de servicios ofrece un servicio de asistencia informática consolidado con gestión de incidentes y problemas. El servicio de asistencia informática amplía la gama de servicios de asistencia clásicos y ofrece un enfoque más generalizado, permitiendo que los procesos empresariales se integren en la gestión de servicios de la red CCN/CSI.

En efecto, el servicio de asistencia informática no solo se ocupa de incidentes, problemas y preguntas, sino que también proporciona una interfaz para otras actividades tales como solicitudes de cambio, contratos de mantenimiento, licencias de programas informáticos, gestión del nivel de servicio, gestión de la configuración, gestión de la disponibilidad, gestión de la seguridad y gestión de la continuidad del servicio informático.

El servicio de asistencia informática también notifica espontáneamente al solicitante de servicios cualquier información urgente; de ese modo actúa como un centro de envío de información para el solicitante de servicios.

Una notificación se define como un mensaje de advertencia por parte del proveedor de servicios al solicitante de servicios sobre un acontecimiento que pueda afectar al funcionamiento de la CCN/CSI: indisponibilidad de la pasarela, interrupción del sistema, fallos de funcionamiento, mantenimiento de infraestructuras o actualización de los programas informáticos.

La interfaz del servicio de asistencia informática con el solicitante de servicios se realiza a través del punto de contacto del proveedor de servicios o a través del portal web ITSM, que ofrece servicios en línea al solicitante de servicios, como el seguimiento de las solicitudes de intervención; la ACT y el portal web CCN, que ofrece una zona de descarga de paquetes CSI, acceso a estadísticas e información de seguimiento, etc.

4.3.1.1. Gestión de incidentes y problemas

Este servicio se ocupa de los incidentes los usuarios del servicio de asistencia (incluidas las operaciones del sistema). Un incidente puede definirse como una simple solicitud de información o aclaración, pero también puede clasificarse como la notificación del comportamiento no conforme de un componente específico.

Un incidente se define como un suceso inesperado que no forma parte del funcionamiento normal de la infraestructura, o un fallo que deteriora un servicio operativo de la CCN/CSI. Un incidente queda resuelto cuando se restablece el servicio.

El incidente puede estar relacionado con los siguientes elementos de configuración:

- equipos bajo la responsabilidad del proveedor de servicios: pasarelas CCN, dispositivos de seguridad, enrutadores de los locales del cliente (CPR) y otros dispositivos de conectividad de red de la red de área local del EuroDomain (infraestructura de la CCN de la DG TAXUD);
- programas informáticos ejecutados en los dispositivos de cifrado;
- programas informáticos del sistema ejecutados en las pasarelas: sistema operativo, programas de comunicación básica como TCP/IP, etc.;
- programas informáticos de terceros ejecutados en las pasarelas como Tuxedo, MQSeries, Sun ONE Directory Server, PostgreSQL, Apache, etc.;
- CCN Mail III;
- programas informáticos de la CCN/CSI ejecutados en las pasarelas;
- programas informáticos del CSI ejecutados en las pasarelas;
- SIAP (punto de acceso seguro a internet) – Unified Defence.

Un problema se detecta o bien a partir de un solo incidente que tenga un impacto sumamente negativo en el usuario del servicio y cuya causa se desconozca, o bien a partir de múltiples incidentes que presenten indicios comunes. Un problema queda resuelto cuando su causa se detecta y se suprime.

Cuando se produce un incidente, la situación se investiga a fin de restablecer los servicios operativos de la CCN/CSI (en caso necesario) y encontrar la causa del incidente. El proveedor de servicios contribuye a resolver incidentes en los programas informáticos de las aplicaciones de la AN, a nivel de la interfaz con la red CCN/CSI, siempre que ello no afecte a los demás servicios que debe prestar. La asistencia del proveedor de servicios consiste en facilitar información sobre la correcta utilización de la CCN/CSI. No consiste en participar en la depuración de los programas informáticos de las aplicaciones de la AN.

4.3.2. Herramientas de soporte de la gestión del servicio

La supervisión de la infraestructura de la pasarela CCN, las aplicaciones y las colas de la CCN está soportada por la familia de productos de IBM® Tivoli Monitoring (Tivoli Monitoring) e IBM Tivoli Composite Application Manager (ITCAM).

El servicio de supervisión y notificación de CCN Tivoli, basado en la suite IBM Tivoli Monitoring, ofrece las siguientes funcionalidades:

- supervisión de las colas de aplicaciones situadas en las pasarelas de la CCN (WebSphere MQ);

- supervisión de la situación del sistema operativo de las pasarelas CCN;
- utilización de la CPU, espacio en disco, uso de la memoria, utilización de la red, procesos;
- supervisión de los equipos físicos fuera de banda;
- supervisión de los procesos en ejecución de los componentes de la CCN situados en las pasarelas CCN;
- supervisión de la infraestructura de CCN Mail III;
- proporcionar a los usuarios de la red CCN Tivoli una visión sobre la información previamente supervisada;
- generar alertas predefinidas sobre los componentes previamente supervisados;
- presentar informes basados en datos históricos recogidos (CCN Tivoli Data Warehouse);
- facilitar información sobre la disponibilidad y el rendimiento de la infraestructura de la CCN/CSI a lo largo del tiempo, comunicando las tendencias importantes de una manera integrada y coherente.

4.3.3. Gestión y funcionamiento de la infraestructura ICT

El proveedor de servicios deberá instalar, explotar y mantener la infraestructura operativa de la CCN/CSI, a fin de garantizar los niveles acordados de disponibilidad.

La infraestructura operativa de la CCN/CSI está compuesta por los dispositivos de transmisión EuroDomain (pasarelas CCN), los dispositivos de seguridad, el enrutador de los locales del cliente y las telecomunicaciones.

Este servicio abarca:

- la gestión de la disponibilidad;
- la gestión de contingencias;
- la gestión de los datos de configuración de las aplicaciones;
- la gestión de la seguridad.

Y también incluye:

- la coordinación del traslado del equipo de la CCN/CSI;
- la coordinación del despliegue de nuevos emplazamientos;
- planificación de la capacidad de la infraestructura CCN;
- seguimiento de la actividad solicitada mencionada anteriormente durante la reunión mensual de progreso. Esta reunión se somete a un proceso de aseguramiento de la calidad (QA) y en ella participan todas las Partes contratantes que contribuyen al servicio de la CCN/CSI;

- facilitación de las solicitudes de «bloqueo». Estas solo pueden solicitarlas los usuarios autorizados de la DG TAXUD a un funcionario específico;
- diseño, planificación, despliegue, funcionamiento, apoyo técnico y retirada de HW, OS y COTS;
- servicios de red;
- servicios de HW, OS y COTS;
- copia de seguridad y restauración;
- servicio de gestión de tareas;
- producción y mantenimiento de planes relacionados con la gestión de la infraestructura informática, es decir, plan de infraestructura informática, plan de disponibilidad, plan de capacidad, plan de continuidad;
- estudios de viabilidad relacionados con la infraestructura.

4.3.3.1. Gestión de la disponibilidad

El principal servicio que debe proporcionar el proveedor de servicios es garantizar que el sistema de la CCN/CSI está funcionando normalmente en el nivel de disponibilidad requerido.

El proveedor de servicios garantiza que todos los emplazamientos de la CCN/CSI estén conectados entre sí a través de una red de área extensa (WAN) que ofrece la resiliencia y la capacidad necesarias para garantizar el buen funcionamiento de las aplicaciones de negocio críticas utilizando los servicios y la infraestructura de la CCN/CSI.

El servicio de gestión de la disponibilidad cubre las siguientes cuestiones:

- acceso global en todas las administraciones nacionales conectadas;
- puesta a disposición del bucle local (+ una línea de reserva de seguridad) entre el punto de acceso local (PoP) de la WAN y los locales de la administración nacional;
- instalación, configuración y mantenimiento del enrutador de los locales del cliente (CPR);
- instalación y mantenimiento del dispositivo de seguridad (es decir, el aparato de cifrado-cortafuegos SSG);
- pasarelas de comunicación situadas en la zona desmilitarizada (DMZ), en cada emplazamiento local (es decir, pasarelas de CCN);
- el sistema central CCN Mail III.

El proveedor de servicios también ofrece información estadística sobre la disponibilidad recogida en circunstancias operativas y un servicio de vigilancia, tanto para el seguimiento proactivo de problemas como con fines estadísticos.

4.3.3.2. Gestión de contingencias

El proveedor de servicios es responsable de los componentes de la CCN/CSI situados en la infraestructura CCN de la DG TAXUD en cada emplazamiento de la CCN/CSI.

El servicio de contingencias tiene por finalidad el restablecimiento de los niveles acordados de servicio en un plazo acordado en caso de disfunción o destrucción total o parcial del sistema de la CCN/CSI, facilitando a los solicitantes de servicios ayuda y elementos tales como:

- copias de seguridad de los programas informáticos de las pasarelas CCN (en cada emplazamiento);
- emplazamiento central de reserva de seguridad de CCN;
- duplicado de los dispositivos de cifrado;
- capacidades de conmutación entre las pasarelas de reserva y de producción;
- unidades de repuesto para equipos informáticos;
- líneas de acceso dual a la red troncal CCN (en cada emplazamiento);
- asistencia en la instalación y la configuración de los elementos de la CCN/CSI en la infraestructura CCN de la DG TAXUD;
- procedimientos de recuperación.

4.3.3.3. Gestión de los datos de configuración de las aplicaciones

Este servicio se refiere a la gestión de datos de configuración, requeridos por las aplicaciones de la CCN/CSI, por parte del proveedor de servicios.

Estos datos de configuración se almacenan en el directorio central de la CCN/CSI. La gestión del directorio central de la CCN/CSI se comparte entre el proveedor de servicios y las administraciones nacionales. Cada administración nacional es responsable de la gestión de los usuarios de su CCN/CSI local. El resto es gestionado por el proveedor de servicios.

Son ejemplos de configuraciones sujetas a una petición de servicio de la administración los siguientes:

- definición de un perfil de administrador local;
- registro de un servicio de aplicaciones;
- registro de una cola de aplicaciones;
- registro de un tipo de mensaje;
- validación de los datos de configuración de las aplicaciones;
- registro de las funciones de administración;
- gestión de la lista de contactos.

4.3.4. Gestión de la seguridad

Este servicio se refiere a la gestión de los elementos de seguridad, requeridos por el entorno CCN/CSI, por parte del proveedor de servicios.

La seguridad es gestionada también en el nivel del equipo de los servidores (OS), el equipo de red y a nivel operativo.

Los intercambios de información en la red CCN/CSI están protegidos a fin de garantizar una confidencialidad e integridad de los datos óptimas.

Los servicios de seguridad incluyen:

- cifrado entre emplazamientos y protección contra accesos no deseados mediante dispositivos de cortafuegos/cifrado;
- mecanismos de control del acceso (autenticación, autorización, contabilidad) a nivel del emplazamiento en la pasarela CCN y con soporte de las herramientas de administración local (ADM3G);
- seguridad a nivel de sesión mediante cifrado a nivel de mensaje (seguridad CSI), autenticación mutua y cifrado SSL (HTTPS & NJCSI), POP-S e IMAP-S (transporte de correo electrónico seguro);
- mecanismo de defensa unificado SIAP para un acceso seguro por internet a los servicios de la CCN.

4.3.5. Gestión de documentación

El proveedor de servicios mantiene actualizada toda la documentación técnica de la CCN/CSI (es decir, documentos técnicos, manuales de usuario, preguntas frecuentes, boletines de noticias, próximos acontecimientos, etc.), actuando como centro de documentación.

Esto incluye la documentación relacionada con la infraestructura de la CCN/CSI: Oracle-Tuxedo, IBM-MQ, pasarelas CCN, CCN Mail III, programas CSI, procedimientos, informes, historial de comunicación con socios, etc.

El proveedor de servicios gestiona una lista de documentación relacionada con la CCN/CSI que puede comunicarse al solicitante de servicios. Estos documentos están disponibles en CIRCABC y en el portal ITSM.

El proveedor de servicios actualiza automáticamente la lista con la versión de los documentos recién aprobada.

4.3.6. Comunicación de información y estadísticas

El proveedor de servicios facilita al solicitante de servicios los siguientes mecanismos de información a través de la CCN y el portal web ITSM:

- cifras sobre disponibilidad en línea para las pasarelas CCN y los servidores de CCN Mail III;

- boletines informativos en línea;
- estadísticas sobre intercambios en la CCN/CSI.

El proveedor de servicios también celebra regularmente reuniones sobre tecnología e infraestructura informáticas, donde se presentan la información comunicada y las estadísticas.

4.3.7. Formación

El proveedor de servicios ofrece cursos y formación relacionados con los aspectos técnicos del sistema CCN/CSI. Los cursos normalizados se organizan en paquetes de formación divididos en módulos. Por regla general, cada año se organizan sesiones de formación. Los paquetes de formación normalizados se distribuyen dos veces al año a través de la DG TAXUD y están disponibles en línea en el portal ITSM.

5. MEDICIÓN DE NIVEL DE SERVICIO

5.1. NIVEL DE SERVICIO

El nivel de servicio es una medida de la calidad de los servicios prestados por el proveedor de servicios. Se mide mediante un indicador de la calidad del servicio o SQI.

Se espera que el solicitante de servicios cumpla con sus obligaciones (véase el apartado 4.2) para alcanzar el nivel de servicio acordado.

5.2. INDICADORES DE CALIDAD DEL SERVICIO APLICABLES

5.2.1. Disponibilidad del sitio CCN/CSI individual

Este indicador de calidad del servicio (SQI) facilita la menor disponibilidad medida de un sitio individual durante «todo el período», es decir 24/7, en un mes determinado. El límite del ANS CCN/CSI se define como sigue:

LÍMITE	> = 97,0 % de disponibilidad.
--------	-------------------------------

5.2.2. SQI sobre el período de actividad

El «período de actividad» del proveedor de servicios es el número de horas de cobertura de la función del servicio de asistencia. La actividad queda garantizada por el proveedor de servicios 24/7, incluidos festivos.

Según el servicio de asistencia del CI, tiene lugar una intervención inmediata (24/7) o la intervención se programa para la siguiente ventana de servicio. Se aceptan en cualquier momento cartas, faxes, correos electrónicos y solicitudes electrónicas (a través del portal ITSM). Las solicitudes recibidas se registran como «solicitudes de intervención» en el sistema de gestión del servicio de asistencia del proveedor de servicios.

El límite del ANS se define como sigue:

LÍMITE	El servicio de asistencia no podrá estar ilocalizable durante el período de actividad más de 2 veces al mes.
--------	--

5.2.3. SQI sobre el servicio de notificación

El proveedor de servicios presta servicios de notificación al solicitante de servicios.

Hay dos tipos de notificaciones, las notificaciones urgentes y las notificaciones normales:

- NOTIFICACIONES URGENTES (cuando no hay tiempo suficiente para realizar notificaciones a la comunidad de la CCN/CSI con una antelación de al menos 7 días naturales): las notificaciones se difunden a los destinatarios pertinentes a más tardar 2 horas después de la recepción de una petición de notificación urgente.
- NOTIFICACIONES NORMALES (o intervenciones previstas): las notificaciones se difunden a los destinatarios pertinentes al menos una semana (7 días naturales) antes de las intervenciones y se envía un recordatorio al menos 24 horas antes de las mismas.

Este indicador mide el respeto del plazo para la notificación (mediante correos masivos) de una indisponibilidad programada.

5.2.4. SQI sobre la gestión de contingencias

Reserva fría (procedimiento de conmutación, copia de seguridad y restauración o CCN por internet).

El tipo de conmutación adecuado que debe realizarse dependerá de un análisis exhaustivo de la estructura específica de la administración nacional y el problema en cuestión.

El plazo máximo para realizar la conmutación de una pasarela de producción de una administración nacional a una solución adecuada de pasarela de reserva de la CCN se define como sigue:

LÍMITE	Máximo de 5 horas de trabajo tras el acuerdo con el servicio solicitante de llevar a cabo el cambio.
--------	--

5.2.5. SQI sobre la gestión de los datos de configuración de las aplicaciones

El plazo máximo para llevar a la práctica una solicitud de configuración de las aplicaciones a través de la ACT (herramienta de configuración de aplicaciones) para un único sitio se define como sigue:

LÍMITE	5 días laborables.
--------	--------------------

5.2.6. SQI sobre el plazo de acuse de recibo

El plazo máximo entre el momento en que se recibe una petición por el servicio de asistencia y el momento en que se envía el acuse de recibo (es decir, el número de solicitud de intervención) al servicio solicitante, se define como sigue:

LÍMITE	30 minutos.
--------	-------------

Los incidentes se clasifican según sus niveles de prioridad.

La prioridad de un incidente es un número entre 1 y 4:

1	CRÍTICA
2	ALTA
3	MEDIA
4	BAJA

Cuadro 8: Prioridades de incidentes

5.2.7. SQI sobre el plazo de resolución

El plazo de resolución es el tiempo transcurrido entre el momento en que el incidente es admitido por el proveedor de servicios y el momento en que el proveedor de servicios repara la causa profunda del incidente o aplica una solución alternativa.

En función de la prioridad, el plazo de resolución se define como sigue:

PRIORIDAD	PLAZO DE RESOLUCIÓN
CRÍTICA	5 horas de trabajo
ALTA	13 horas de trabajo
MEDIA	39 horas de trabajo
BAJA	65 horas de trabajo

Cuadro 9: Plazos de resolución

PRIORIDAD	LÍMITE
CRÍTICA	> = 95,00 % de los incidentes CRÍTICOS debe resolverse en el plazo de resolución acordado (5 horas de trabajo).
ALTA	> = 95,00 % de los incidentes con prioridad ALTA debe resolverse en el plazo de resolución acordado (13 horas de trabajo).
MEDIA	> = 95,00 % de los incidentes con prioridad MEDIA debe resolverse en el plazo de resolución acordado (39 horas de trabajo).

Cuadro 10: Límite correspondiente a los plazos de resolución de incidentes

6. APROBACIÓN DEL ANS

El acuerdo de nivel de servicio deberá ser aprobado por el Comité mixto a fin de ser aplicable.

7. MODIFICACIONES DEL ANS

El ANS CCN/CSI será revisado previa petición escrita de la Comisión o del Reino de Noruega al Comité mixto.

Hasta que el Comité mixto decida sobre los cambios propuestos, serán aplicables las disposiciones del ANS CCN/CSI vigente. El Comité mixto actuará como entidad de toma de decisiones para el presente ANS CCN/CSI.

8. PUNTO DE CONTACTO

Para todos los servicios operativos, la ITSM 3 Operaciones actúa como punto único de contacto. Sus datos de contacto son los siguientes:

ITSM 3 Operaciones – IBM

☎ Número gratuito: + 800 7777 4477

💳 Número de pago: + 40 214 058 422

✉ support@itsmtaxud.europa.eu

🌐 <http://portal.ccntc.ccnesi.int:8080/portal>
(Portal web CCN – para usuarios registrados del CCN)

🌐 <https://itsmtaxud.europa.eu/smt/ess.do>
(Portal web ITSM – para solicitudes de intervención)

PROYECTO DE

**DECISIÓN N.º 4/2019 DEL COMITÉ MIXTO
ESTABLECIDO POR EL ACUERDO
ENTRE LA UNIÓN EUROPEA Y EL REINO DE NORUEGA
EN MATERIA DE COOPERACIÓN ADMINISTRATIVA,
LUCHA CONTRA EL FRAUDE Y COBRO DE CRÉDITOS
EN EL ÁMBITO DEL IMPUESTO SOBRE EL VALOR AÑADIDO**

de...

**sobre el importe y las modalidades de la contribución financiera
que debe aportar el Reino de Noruega al presupuesto general de la Unión
en relación con el coste generado por su participación
en los sistemas europeos de información**

EL COMITÉ MIXTO,

Visto el Acuerdo entre la Unión Europea y el Reino de Noruega en materia de cooperación administrativa, lucha contra el fraude y cobro de créditos en el ámbito del impuesto sobre el valor añadido¹ (en lo sucesivo, «Acuerdo»), y en particular su artículo 41, apartado 1,

¹ DO L 195 de 1.8.2018, p. 3.

Considerando lo siguiente:

- (1) El Reglamento (UE) n.º 1286/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo¹ establece las normas para el desarrollo, funcionamiento y mantenimiento de los sistemas europeos de información, que figuran en el punto A del anexo de dicho Reglamento.
- (2) La Red Común de Comunicación / Interfaz Común de Sistemas (CCN/CSI) y los formularios electrónicos que deben adoptarse de conformidad con el artículo 41, apartado 2, letra d), del Acuerdo son componentes de la Unión de los sistemas de información europeos.
- (3) De conformidad con el artículo 9, apartado 3, del Reglamento (UE) n.º 1286/2013, el uso, por parte de países no participantes, de los componentes de la Unión de los sistemas de información europeos está sujeto a acuerdos con dichos países que deberán celebrarse de conformidad con el artículo 218 del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea.
- (4) Es necesario adoptar modalidades prácticas para la aplicación del artículo 41, apartado 2, letra f), del Acuerdo.

HA ADOPTADO LA PRESENTE DECISIÓN:

¹ Reglamento (UE) n.º 1286/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de diciembre de 2013, por el que se establece para el período 2014-2020 un programa de acción para mejorar el funcionamiento de los sistemas fiscales de la Unión Europea (Fiscalis 2020) y por el que se deroga la Decisión n.º 1482/2007/CE (DO L 347 de 20.12.2013, p. 25).

Artículo 1
Costes de instalación

El importe inicial que deberá abonar el Reino de Noruega para el establecimiento del acceso a la red privada virtual será de 20 000 EUR.

El importe se abonará en el plazo de 60 días a partir de la adopción de la presente Decisión.

Artículo 2
Contribución financiera anual

La contribución financiera anual que deberá abonar el Reino de Noruega al presupuesto general de la Unión será de 20 000 EUR. El importe se abonará cada año a más tardar el 1 de septiembre.

La contribución cubrirá los gastos relacionados con el desarrollo, el mantenimiento y la mejora de las soluciones informáticas (CCN/CSI, formularios electrónicos, etc.).

Artículo 3
Modo de pago

Las contribuciones con arreglo a los artículos 1 y 2 se abonarán en euros a la cuenta bancaria denominada en euros de la Comisión indicada en la nota de adeudo.

Artículo 4

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

Hecho en...,

Por el Comité mixto
El Presidente
