РЕШЕНИЯ

РЕШЕНИЕ ЗА ИЗПЪЛНЕНИЕ (ЕС) 2023/117 НА КОМИСИЯТА

от 13 януари 2023 година

относно изискванията за равнището на обслужване за дейностите, които eu-LISA трябва да извършва по отношение на системата e-CODEX

(текст от значение за ЕИП)

ЕВРОПЕЙСКАТА КОМИСИЯ,

като взе предвид Договора за функционирането на Европейския съюз,

като взе предвид Регламент (ЕС) 2022/850 на Европейския парламент и на Съвета от 30 май 2022 г. относно компютризирана система за трансграничен електронен обмен на данни в областта на съдебното сътрудничество по гражданскоправни и наказателноправни въпроси (система e-CODEX) и за изменение на Регламент (ЕС) 2018/1726 ([1]), и по-специално член 6, параграф 1, буква б) от него,

като има предвид, че:

(1) Необходимо е да се определят изискванията за равнището на обслужване за дейностите, които eu-LISA трябва да извършва по отношение на системата e-CODEX, и други необходими технически спецификации за тези дейности, включително броят на кореспондентите по e-CODEX.

(2) Изискванията за равнището на обслужване за дейностите, които eu-LISA трябва да извършва по отношение на системата e-CODEX, следва да обхващат задачите, определени в Регламент (ЕС) 2022/850.

(3) Кореспондент по e-CODEX е физическо лице, определено от държава членка или от Комисията, което може да поиска и да получи техническа подкрепа от eu-LISA по отношение на всички компоненти на системата e-CODEX.

(4) Броят на кореспондентите по e-CODEX в държавите членки и в Комисията следва да се определи пропорционално на броя на разрешените точки за достъп до e-CODEX и на броя на цифровите процедурни стандарти, които те прилагат.

(5) В съответствие с членове 1 и 2 от Протокол № 22 относно позицията на Дания, приложен към Договора за Европейския съюз и към Договора за функционирането на Европейския съюз, Дания не участва в приемането на Регламент (ЕС) 2022/850 и следователно не е обвързана от настоящото решение, нито от неговото прилагане.

(6) В съответствие с членове 1 и 2 и с член 4а, параграф 1 от Протокол № 21 относно позицията на Обединеното кралство и Ирландия по отношение на пространството на свобода, сигурност и правосъдие, приложен към Договора за Европейския съюз и към Договора за функционирането на Европейския съюз, и без да се засяга член 4 от посочения протокол, Ирландия не взе участие в приемането на Регламент (ЕС) 2022/850 и следователно не е обвързана от настоящото решение, нито от неговото прилагане.

(7) В съответствие с член 42, параграф 1 от Регламент (ЕС) 2018/1725 на Европейския парламент и на Съвета ([2]) беше проведена консултация с Европейския надзорен орган по защита на данните, който прие становище на 24 ноември 2022 г.

(8) Мерките, предвидени в настоящото решение, са в съответствие със становището на комитета, създаден съгласно член 19, параграф 1 от Регламент (ЕС) 2022/850,

([1]) ОВ L 150, 1.6.2022 г., стр. 1.

([2]) Регламент (ЕС) 2018/1725 на Европейския парламент и на Съвета от 23 октомври 2018 г. относно защитата на физическите лица във връзка с обработването на лични данни от институциите, органите, службите и агенциите на Съюза и относно свободното движение на такива данни и за отмяна на Регламент (ЕО) № 45/2001 и Решение № 1247/2002/ЕО (ОВ L 295, 21.11.2018 г., стр. 39).

ПРИЕ НАСТОЯЩОТО РЕШЕНИЕ:

Член 1

Изискванията за равнището на обслужване за дейностите, които eu-LISA трябва да извършва, посочени в член 7 от Регламент (ЕС) 2022/850, както и други необходими технически спецификации за тези дейности, се определят в приложението към настоящото решение.

Член 2

Броят на кореспондентите по e-CODEX, посочен в член 6, параграф 1, буква б) от Регламент (ЕС) 2022/850, се определя в приложението към настоящото решение.

Член 3

Настоящото решение влиза в сила на *двадесетия* ден след деня на публикуването му в *Официален вестник на Европейския съюз*.

Съставено в Брюксел на 13 януари 2023 година.

За Комисията
Председател
Ursula VON DER LEYEN

ПРИЛОЖЕНИЕ

Изисквания за нивото на обслужване за дейностите, които eu-LISA трябва да извършва по отношение на системата e-CODEX

1. **ВЪВЕДЕНИЕ**

В настоящото приложение се установяват изискванията за нивото на обслужване за дейностите, посочени в член 7 от Регламент (ЕС) 2022/850 ([1]), които eu-LISA трябва да извършва, както и други необходими технически спецификации за тези дейности, включително броят на кореспондентите по e-CODEX.

Във връзка с това всички дейности имат за цел да се гарантира предоставянето на икономически ефективни висококачествени услуги, необходими за гарантиране на дългосрочната устойчивост на системата e-CODEX и нейното управление.

За тази цел в настоящото приложение се определят показателите, които трябва да се използват за измерване на качеството на предоставяните услуги, и минималните целеви нива, които трябва да бъдат постигнати.

В настоящото приложение също така се определя броят на кореспондентите по e-CODEX, които имат право да поискат и да получат техническа подкрепа от eu-LISA.

2. **ОПРЕДЕЛЕНИЯ**

2.1. Прилагат се определенията и съставът на системата e-CODEX, установени в членове 3 и 5 от Регламент (ЕС) 2022/850 и в приложението към него.

2.2. За целите на настоящото приложение се прилагат и следните определения:

а) „поддържана среда на пакета на e-CODEX“ означава комбинацията между версии на конектора и шлюза, които са изпитани и препоръчани от eu-LISA за правилното функциониране на дадена точка за достъп;

б) „работни дни“ означава обичайните работни дни за европейските институции, агенции и органи, с изключение на официалните празници, установени за всяка календарна година съгласно член 61 от Правилника за длъжностните лица на Европейския съюз и Условията за работа на другите служители на Съюза, установени с Регламент (ЕИО, Евратом, ЕОВС) № 259/68 на Съвета ([2]);

в) „работно време“ означава работно време в работни дни между 09:00 и 17:00 часа (източноевропейско часово време/източноевропейско лятно часово време);

г) „ITSM“ или „Управление на услугите в областта на информационните технологии“ означава дейностите, които се извършват от eu-LISA за проектиране, изграждане, доставка, управление и контрол на услугите в областта на информационните технологии;

д) „план за непрекъснатост на дейността“ означава процесът на създаване на системи за предотвратяване на потенциални заплахи за e-CODEX и възстановяване от такива заплахи. Освен предотвратяване, целта на плана за непрекъснатост на дейността е да се даде възможност за непрекъснати операции преди и по време на протичането на бедствие;

е) „процес на управление на търсенето“ означава процес, чиято цел е да се гарантира, че исканията за промяна се записват, оценяват и ако бъдат одобрени, се преобразуват в изисквания, които трябва да се обработват допълнително с контролиран процес на управление на продукти, програми или проекти в eu-LISA;

ж) „процес на управление на оперативните промени“ означава процес, чиято цел е да се улесни осъществяването на оперативните технически промени по контролиран начин и с ограничени и приемливи рискове, да се увеличи максимално добавената стойност и да се намали или избегне прекъсването и повторната работа;

([1]) Регламент (ЕС) 2022/850 на Европейския парламент и на Съвета от 30 май 2022 г. относно компютризирана система за трансграничен електронен обмен на данни в областта на съдебното сътрудничество по гражданскоправни и наказателноправни въпроси (система e-CODEX) и за изменение на Регламент (ЕС) 2018/1726 (ОВ L 150, 1.6.2022 г., стр. 1).

([2]) ОВ L 56, 4.3.1968 г., стр. 1.

з) „версия“ означава програмен клъстер от нови и/или актуализирани промени, които първо са били изпитани и одобрени;

и) „процес на управление на версии“ означава процес, насочен към осигуряване на структуриран начин за предоставяне на нови версии, обхващащ определението и споразумението относно плановете за версиите и тяхното въвеждане в експлоатация, както и гарантиране, че всеки пакет с версии се състои от набор от свързани активи и компоненти на услугите, които са съвместими помежду си.

3. ЗАДАЧИ НА eu-LISA

3.1. Задачи на eu-LISA съгласно член 7, параграф 1 от Регламент (ЕС) 2022/850

3.1.1. По отношение на член 7, параграф 1, буква а) от Регламент (ЕС) 2022/850 (разработване, поддръжка, отстраняване на грешки и актуализиране, включително по отношение на сигурността, на софтуерни продукти и други активи и разпространението им сред субектите, управляващи разрешени точки за достъп до e-CODEX) eu-LISA отговаря за всички аспекти на жизнения цикъл на разработването на софтуер, свързани с разработването и поддръжката на компонентите на e-CODEX.

eu-LISA поддържа хранилище, в което се съхраняват артефакти за компонентите на e-CODEX, които са на разположение на субектите, управляващи разрешени точки за достъп до e-CODEX, и са достъпни за тези субекти. Компонентите на системата e-CODEX, обхванати от публичен лиценз на Европейския съюз, са публично достъпни.

3.1.2. По отношение на член 7, параграф 1, буква б) от Регламент (ЕС) 2022/850 (подготовка, поддръжка и актуализиране на документите, свързани с компонентите на системата e-CODEX, нейните поддържащи софтуерни продукти и други активи, и разпространението на тези документи сред субектите, управляващи разрешени точки за достъп до e-CODEX) изходящите документи се предоставят на субектите, управляващи разрешени точки за достъп до e-CODEX, в хранилище, предоставено от eu-LISA.

3.1.3. По отношение на член 7, параграф 1, буква в) от Регламент (ЕС) 2022/850 (разработване, поддръжка и актуализиране на файл за конфигуриране, съдържащ изчерпателен списък на разрешените точки за достъп до e-CODEX, включително цифровите процедурни стандарти, които всяка от тези разрешени точки за достъп до e-CODEX прилага, и разпространението им сред субектите, управляващи разрешени точки за достъп до e-CODEX), поради важността на услугата, свързана с файлове за конфигуриране, eu-LISA разработва и поддържа инструмента за управление на конфигурацията в съответствие с изискванията за достъпност, посочени по-долу. Този инструмент представлява софтуерен продукт, използван за подпомагане изпълнението на задачата, посочена в член 7, параграф 1.

3.1.4. По отношение на член 7, параграф 1, буква г) от Регламент (ЕС) 2022/850 (извършване на технически промени и добавяне на нови функции, публикувани като нови софтуерни версии, в системата e-CODEX, за да се отговори на нововъзникващите изисквания, например тези, които произтичат от актовете за изпълнение, посочени в член 6, параграф 2, или когато това е поискано от Консултативната група по e-CODEX) новите версии на софтуера са под формата на издания. За да отговори на нововъзникващите бизнес и технически изисквания, eu-LISA отговаря за непрекъснатото развитие на софтуерните компоненти, съдържащи се в системата e-CODEX.

Управителният съвет на eu-LISA, като вземе предвид становището на Консултативната група по e-CODEX, приема процеса на управление на търсенето на eu-LISA и процеса на оперативно управление на промените.

3.1.5. По отношение на член 7, параграф 1, буква д) от Регламент (ЕС) 2022/850 (подкрепа и координация на дейностите по изпитване, включително свързаността, включващи разрешените точки за достъп до e-CODEX) eu-LISA осигурява подкрепа и координира дейностите по изпитване, включващи разрешените точки за достъп до e-CODEX. Във връзка с това eu-LISA определя насоки, планове за изпитване, сценарии за изпитване и случаи на изпитване, както и изготвя доклади за изпитване/съответствие.

3.1.6. По отношение на член 7, параграф 1, буква е) от Регламент (ЕС) 2022/850 (предоставяне на техническа подкрепа за кореспондентите по e-CODEX във връзка със системата e-CODEX) eu-LISA предоставя техническа помощ на кореспондентите по e-CODEX във връзка със системата e-CODEX. За тази цел eu-LISA предоставя непрекъснато ресурси през работното време, за да осигури на кореспондентите по e-CODEX единно звено за контакт за техническа подкрепа, включително за шлюза (услуга „бюро за помощ“). eu-LISA проследява исканията относно шлюза, доколкото те са свързани с правилното му функциониране с конектора, в поддържана среда на пакета на e-CODEX.

Техническата подкрепа се предоставя в съответствие с Наръчника за оператора на e-CODEX.

При разглеждане на искания за техническа подкрепа и на инциденти eu-LISA предоставя подкрепа в рамките на своята компетентност и доколкото позволяват нейните възможности, освен ако исканията и инцидентите са свързани изключително с обстоятелства, специфични за инфраструктурата на субектите, управляващи дадена разрешена точка за достъп до e-CODEX.

3.1.7. По отношение на член 7, параграф 1, буква ж) от Регламент (ЕС) 2022/850 (разработване, внедряване, поддръжка и актуализиране на цифровите процедурни стандарти и разпространението им сред субектите, управляващи разрешени точки за достъп до e-CODEX) eu-LISA отговаря за разработването, поддръжката, актуализирането и внедряване на цифрови процедурни стандарти, приети съгласно актове за изпълнение или съгласно Регламент (ЕС) 2022/850 (член 6, параграф 2 от него), съгласно други правни актове на Съюза в областта на съдебното сътрудничество по гражданскоправни и наказателноправни въпроси, или такива, изготвени от Консултативната група по e-CODEX (член 12, параграф 2, буква б) от Регламент (ЕС) 2022/850).

eu-LISA отговаря за организирането на внедряването на нови и/или актуализирани цифрови процедурни стандарти, като ги разпространява до съответните субекти, управляващи разрешени точки за достъп до e-CODEX.

3.1.8. По отношение на член 7, параграф 1, буква з) от Регламент (ЕС) 2022/850 (публикуване на уебсайта на eu-LISA на списък на разрешените точки за достъп до e-CODEX, за които eu-LISA е уведомена, и на цифровите процедурни стандарти, които всяка от тези разрешени точки за достъп до e-CODEX прилага) в списъка на разрешените точки за достъп се посочват наименованията на субектите, управляващи тези точки за достъп, и се публикуват на специалния уебсайт eu-LISA за e-CODEX.

3.1.9. По отношение на член 7, параграф 1, буква и) от Регламент (ЕС) 2022/850 (предоставяне на отговор на исканията за технически консултации и помощ, отправени от службите на Комисията в контекста на изготвянето на актовете за изпълнение, предвидени в член 6, параграф 2) eu-LISA предоставя техническа помощ и експертен опит на Комисията при разработването на нови цифрови процедурни стандарти, включително по-специално изготвяне на техническа обща информация и доказателства, както и помощ по време на процедурата до приемането на актовете за изпълнение, включително участие в заседания.

3.1.10. По отношение на член 7, параграф 1, буква й) от Регламент (ЕС) 2022/850 (определяне на необходимостта от нови цифрови процедурни стандарти и оценка и изготвяне на такива стандарти, включително чрез организиране и улесняване на провеждането на семинари с кореспондентите по e-CODEX) eu-LISA оценява необходимостта от нови цифрови процедурни стандарти, оценява и изготвя такива стандарти. Тази задача е възложена по-специално на Консултативната група по e-CODEX (член 12, параграф 2, буква б) от регламента). Организирането и улесняването на семинари с кореспондентите по e-CODEX се използва като един от инструментите в оценката.

3.1.11. По отношение на член 7, параграф 1, буква к) от Регламент (ЕС) 2022/850 (разработване, поддръжка и актуализиране на основния речник на ЕС в областта на електронното правосъдие, на който се основават цифровите процедурни стандарти) eu-LISA разработва, поддържа и актуализира основния речник на ЕС в областта на електронното правосъдие, на който се основават цифровите процедурни стандарти. Във връзка с това основният речник на ЕС в областта на електронното правосъдие се поддържа в рамките на процеса на управление на търсенето и се съхранява като част от хранилище, предоставено и хоствано от eu-LISA.

3.1.12. По отношение на член 7, параграф 1, буква л) от Регламент (ЕС) 2022/850 eu-LISA отговаря за разработването и разпространението на оперативни стандарти за сигурност, както е предвидено в член 11 от Регламент (ЕС) 2022/850).

3.1.13. По отношение на член 7, параграф 1, буква м) от Регламент (ЕС) 2022/850 (предоставяне на обучение, включително на всички имащи отношение заинтересовани страни, по техническото използване на системата e-CODEX в съответствие с Регламент (ЕС) 2018/1726 ([3]), включително предоставянето на онлайн материали за обучение) eu-LISA осигурява план за обучение за системата e-CODEX въз основа на анализа на нуждите на заинтересованите страни.

([3]) Регламент (ЕС) 2018/1726 на Европейския парламент и на Съвета от 14 ноември 2018 г. относно Агенцията на Европейския съюз за оперативното управление на широкомащабни информационни системи в пространството на свобода, сигурност и правосъдие (eu-LISA), за изменение на Регламент (ЕО) № 1987/2006 и Решение 2007/533/ПВР на Съвета и за отмяна на Регламент (ЕС) № 1077/2011 (ОВ L 295, 21.11.2018 г., стр. 99).

3.2. **Задачи на eu-LISA съгласно член 7, параграф 2 от Регламент (ЕС) 2022/850**

3.2.1. По отношение на член 7, параграф 2, буква а) от Регламент (ЕС) 2022/850 (осигуряване, експлоатация и поддръжка на хардуерната и софтуерната ИТ инфраструктура в своите технически звена, необходима за изпълнението на задачите ѝ) eu-LISA осигурява, експлоатира и поддържа цялата хардуерна и софтуерна ИТ инфраструктура в своите технически звена, необходима за изпълнението на задачите ѝ във връзка със системата e-CODEX. eu-LISA актуализира съответните си процедури, включително плана за непрекъснатост на дейността, за да запази всички компоненти на системата e-CODEX.

3.2.2. По отношение на член 7, параграф 2, буква б) от Регламент (ЕС) 2022/850 (осигуряване, експлоатация и поддръжка на централна платформа за изпитване, като същевременно се гарантира целостта и достъпността на останалите части на системата e-CODEX) eu-LISA осигурява, експлоатира и поддържа централната платформа за изпитване на e-CODEX (CTP) в съответствие с изискванията за достъпност, посочени по-долу. Никоя поддръжка по отношение на дейностите по изпитване, извършвани в CTP, не трябва да влияе неблагоприятно върху целостта и достъпността на останалите части на системата e-CODEX.

3.2.3. По отношение на член 7, параграф 2, буква в) от Регламент (ЕС) 2022/850 (информиране на широката общественост относно системата e-CODEX чрез набор от широкомащабни комуникационни канали, включително уебсайтове или социални медии) eu-LISA отговаря за информирането на широката общественост относно системата e-CODEX и всички важни разработки. Това се извършва чрез набор от широкомащабни комуникационни канали, включително уебсайтове и/или социални медии. Съгласно член 12, параграф 2, буква в) от Регламент (ЕС) 2022/850 при определянето и осъществяването на дейностите си в това отношение eu-LISA взема предвид приноса на Консултативната група по e-CODEX.

3.2.4. По отношение на член 7, параграф 2, буква г) от Регламент (ЕС) 2022/850 eu-LISA отговаря за подготовката, актуализирането и онлайн разпространението на нетехническа информация, свързана със системата e-CODEX, и дейностите, които тя извършва)

4. **РОЛЯ НА eu-LISA ПО ОТНОШЕНИЕ НА ШЛЮЗА**

За целите на член 7, параграф 3 от Регламент (ЕС) 2022/850 eu-LISA предоставя ресурси чрез организиране на дежурства в работно време, за да осигури за кореспондентите по e-CODEX единно звено за контакт за техническа подкрепа, включително за шлюза.

Съгласно член 7, параграф 1 от Регламент (ЕС) 2022/850 eu-LISA отговаря за компонентите на системата e-CODEX, с изключение на шлюза, тъй като понастоящем той се намира в градивен елемент, известен като „eDelivery“, който се поддържа от Комисията и се предоставя на междусекторна основа. eu-LISA поема пълната отговорност за управлението на конектора и цифровите процедурни стандарти от субекта, управляващ системата e-CODEX. Като се има предвид, че шлюзът и конекторът са неразделни компоненти на системата e-CODEX, eu-LISA следва да осигури съвместимост на конектора с последната версия на шлюза.

eu-LISA проследява проблемите, свързани с шлюзовете, доколкото това се отнася до правилното им функциониране с конектора, в поддържана среда на пакета на e-CODEX.

При проблеми, свързани с техническата подкрепа в поддържана среда на пакета на e-CODEX, които засягат шлюза и за които бюрото за обслужване на eu-LISA не може да предостави решение, eu-LISA осъществява връзка със субекта, отговорен за управлението на шлюза. Този процес трябва да бъде прозрачен за кореспондентите по e-CODEX.

Въпреки че eu-LISA прилага подхода на „полагане на максимални усилия“ за тяхното решаване, това в крайна сметка може да зависи от помощта на участниците, отговорни за шлюза. Следователно целите на изискванията за нивото на обслужване не се прилагат в случаите, когато eu-LISA може да се нуждае от помощта на участниците, отговорни за шлюза.

	Ползватели на прилагането на модула eDelivery на Комисията	Ползватели на прилагане, различно от прилагането на модула eDelivery
Спецификации на API	Включени	Включени
Внедряване и конфигуриране	Включено	Невключено
Сертификати	Включено	Включено
Подкрепа за изпитване на свързаността	Включено	Включено
Подкрепа за изпитване на интегрирането	Включено	Включено
Отстраняване на неизправности	Включено	Невключено

5. ДОКЛАДВАНЕ ПРЕД КОНСУЛТАТИВНАТА ГРУПА

За да даде възможност на Консултативната група да наблюдава спазването от страна на eu-LISA на изискванията за нивото на обслужване, посочени в член 12, параграф 2, буква г) от Регламент (ЕС) 2022/850, eu-LISA редовно предоставя актуална информация на Консултативната група по e-CODEX относно всички дейности за оперативно управление, извършвани във връзка със системата e-CODEX. По-специално eu-LISA поддържа и редовно съобщава на Консултативната група по e-CODEX:

а) всяка информация, свързана с оценката на съответствието с изискванията за нивото на обслужване, определени в настоящото решение за изпълнение;

б) графици и планиране на артефакти за изпълнение на заявки за промяна и нови софтуерни версии.

Консултативната група по e-CODEX установява точната структура, съдържанието и параметрите на това докладване, както и точните му условия и честота.

6. НАРЪЧНИК ЗА ОПЕРАТОРА НА e-CODEX

eu-LISA предоставя Наръчника за оператора на e-CODEX, който е референтният документ за оперативното управление на системите за кореспондентите по e-CODEX и бюрото за обслужване на eu-LISA. В него са описани всички възможни взаимодействия във връзка с управлението на услугите в областта на информационните технологии.

Наръчникът за оператора на e-CODEX е ограничен документ въз основа на принципа „необходимост да се знае“, който бюрото за обслужване на eu-LISA ще предостави на всички кореспонденти в последната му одобрена версия. Кореспондентите могат да споделят Наръчника за оператора на e-CODEX само ако са упълномощени за това.

Наръчникът за оператора на e-CODEX съдържа по-специално:

а) Комуникационен подход и канали за комуникация;

б) Изисквания за оперативна настройка с определени цели за услуги и ниво на обслужване;

в) Управление на инцидентите/процедура за ескалация, включително класифициране и приоритизиране;

г) Процедури за управление на заявка за изпълнение и техническа помощ;

д) Управление на поддръжката;

е) Всички приложими приложения.

Наръчникът за оператора на e-CODEX се приема от Управителния съвет на eu-LISA, след като е взел предвид становището на Консултативната група по e-CODEX.

7. КОРЕСПОНДЕНТИ ПО e-CODEX

Съгласно член 6, параграф 5 и член 8, параграф 2 от Регламент (ЕС) 2022/850 държавите членки и Комисията съответно трябва да определят броя кореспонденти по e-CODEX пропорционално на броя на точките за достъп до e-CODEX, които са одобрили, и на броя на цифровите процедурни стандарти, които се прилагат от тези разрешени точки за достъп до e-CODEX. Те трябва да предоставят на eu-LISA списък на кореспондентите по e-CODEX и да я уведомят за всички промени в него.

Всяка разрешена точка за достъп до e-CODEX разполага с най-малко двама кореспонденти по e-CODEX. Повече от двама кореспонденти биха могли да бъдат определени по отношение на разрешена точка за достъп до e-CODEX, като се вземе предвид броят на цифровите процедурни стандарти, които тя прилага.

Общият брой кореспонденти по e-CODEX и обективните критерии, даващи възможност да се определят повече от двама кореспонденти за дадена разрешена точка за достъп до e-CODEX, се определят и преразглеждат ежегодно от управителния съвет на eu-LISA по предложение, направено от Съвета за програмно управление на e-CODEX, в съответствие с изискванията на разрешените точки за достъп до e-CODEX и като се вземат предвид наличните ресурси на eu-LISA.

Консултативната група по e-CODEX в контекста на мониторинга на съответствието от страна на eu-LISA с изискванията за нивото на обслужване съгласно член 12, параграф 2, буква г) от Регламент (ЕС) 2022/850 следи необходимостта от промяна на общия брой кореспонденти по e-CODEX.

8. УСЛУГИ И ЦЕЛЕВИ НИВА

8.1. Принципи

Отговорността за сигурното създаване и за сигурното управление на разрешена точка за достъп до e-CODEX се носи от субектите, управляващи разрешени точки за достъп до e-CODEX. В този контекст кореспондентите по e-CODEX предоставят първоначална подкрепа на ползвателите по отношение на внедряването на разрешени точки за достъп до e-CODEX на тяхна отговорност.

eu-LISA предоставя техническа подкрепа на кореспондентите по e-CODEX по отношение на предоставянето на отговор и решение, както е определено в Наръчника за оператора на e-CODEX.

eu-LISA създава бюро за обслужване, което представлява единна входна точка за техническа подкрепа. Кореспондентите по e-CODEX отварят билети в съответствие с Наръчника за оператора на e-CODEX, които се анализират от eu-LISA при създаването им. Кореспондентът по e-CODEX първоначално идентифицира и категоризира билетите, следвайки указанията от Наръчника за оператора. Със съгласието на съответния кореспондент по e-CODEX eu-LISA може да прекласифицира даден билет.

Промените ще бъдат третирани в процеса на управление на търсенето. В пълна и синтетична форма eu-LISA редовно ги споделя със субектите, управляващи разрешени точки за достъп до e-CODEX, и с Консултативната група по e-CODEX.

Бюрото за обслужване на eu-LISA е достъпно в работно време.

8.2. Компоненти по управление на услугите в областта на информационните технологии:

а) Софтуер за конектора

б) Централна платформа за изпитване;

в) Инструмент за управление на конфигурирането;

г) Хранилище на e-CODEX;

д) Цифрови процедурни стандарти.

По отношение на тези компоненти в Наръчника за оператора се посочват свързаните с тях услуги и цели за ниво на обслужване, които следва да бъдат изпълнени в рамките на управлението на отстраняването на инциденти и достъпността на информацията.

8.3. Достъпност

Достъпността на компонентите на e-CODEX се изчислява през периода на докладване, който ще бъде определен в Наръчника за оператора на e-CODEX. Планираните периоди, в които компонентите няма да бъдат на разположение, няма да бъдат взети предвид при изчисляването на достъпността.

Компонент	Достъпност
Хранилище	95 %
CMT	98 %
CTP	90 %
Инструмент ITSM	95 %