ROZHODNUTÍ

PROVÁDĚCÍ ROZHODNUTÍ KOMISE (EU) 2023/117

ze dne 13. ledna 2023

o požadavcích na úroveň služeb pro činnosti, které má provádět agentura eu-LISA, týkající se systému e-CODEX

(Text s významem pro EHP)

EVROPSKÁ KOMISE,

s ohledem na Smlouvu o fungování Evropské unie,

s ohledem na nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2022/850 ze dne 30. května 2022 o počítačovém systému pro přeshraniční elektronickou výměnu údajů v oblasti justiční spolupráce v občanských a trestních věcech (systém e-CODEX) a o změně nařízení (EU) 2018/1726 ([1]), a zejména na čl. 6 odst. 1 písm. b) uvedeného nařízení,

vzhledem k těmto důvodům:

(1) Je nezbytné stanovit požadavky na úroveň služeb pro činnosti, které má provádět agentura eu-LISA, pokud jde o systém e-CODEX a další nezbytné technické specifikace těchto činností, včetně počtu korespondentů systému e-CODEX.

(2) Požadavky na úroveň služeb pro činnosti, které má provádět agentura eu-LISA, pokud jde o systém e-CODEX, by měly zahrnovat úkoly stanovené v nařízení (EU) 2022/850.

(3) Korespondent systému e-CODEX je fyzická osoba určená členským státem nebo Komisí, která může požádat agenturu eu-LISA o technickou podporu ohledně všech složek systému e-CODEX a může tuto podporu obdržet.

(4) Počet korespondentů systému e-CODEX v členských státech a v Komisi by měl být určován v poměru k počtu oprávněných přístupových bodů systému e-CODEX a k počtu digitálních procesních norem, které uplatňují.

(5) V souladu s články 1 a 2 Protokolu č. 22 o postavení Dánska, připojeného ke Smlouvě o Evropské unii a ke Smlouvě o fungování Evropské unie, se Dánsko neúčastnilo přijímání nařízení (EU) 2022/850, a proto pro ně toto rozhodnutí není závazné ani použitelné.

(6) V souladu s články 1 a 2 a čl. 4a odst. 1 Protokolu č. 21 o postavení Spojeného království a Irska s ohledem na prostor svobody, bezpečnosti a práva, připojeného ke Smlouvě o Evropské unii a ke Smlouvě o fungování Evropské unie, a aniž je dotčen článek 4 uvedeného protokolu, se Irsko neúčastnilo přijímání nařízení (EU) 2022/850, a proto pro ně toto rozhodnutí není závazné ani použitelné.

(7) V souladu s čl. 42 odst. 1 nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2018/1725 ([2]) byl konzultován evropský inspektor ochrany údajů, který vydal stanovisko dne 24. listopadu 2022.

(8) Opatření stanovená tímto rozhodnutím jsou v souladu se stanoviskem výboru zřízeného čl. 19 odst. 1 nařízení (EU) 2022/850,

([1]) Úř. věst. L 150, 1.6.2022, s. 1.

([2]) Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2018/1725 ze dne 23. října 2018 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů orgány, institucemi a jinými subjekty Unie a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení nařízení (ES) č. 45/2001 a rozhodnutí č. 1247/2002/ES (Úř. věst. L 295, 21.11.2018, s. 39).

PŘIJALA TOTO ROZHODNUTÍ:

Článek 1

Požadavky na úroveň služeb pro činnosti, které má provádět agentura eu-LISA, uvedené v článku 7 nařízení (EU) 2022/850, a další nezbytné technické specifikace těchto činností, stanoví příloha tohoto rozhodnutí.

Článek 2

Počet korespondentů systému e-CODEX podle čl. 6 odst. 1 písm. b) nařízení (EU) 2022/850 stanoví příloha tohoto rozhodnutí.

Článek 3

Toto rozhodnutí vstupuje v platnost dvacátým dnem po vyhlášení v *Úředním věstníku Evropské unie*.

V Bruselu dne 13. ledna 2023.

Za Komisi
předsedkyně
Ursula VON DER LEYEN

PŘÍLOHA

Požadavky na úroveň služeb pro činnosti, které má provádět agentura eu-LISA, týkající se systému e-CODEX

1. **ÚVOD**

Tato příloha stanoví požadavky na úroveň služeb pro činnosti, které má provádět agentura eu-LISA, uvedené v článku 7 nařízení (EU) 2022/850 ([1]), a další nezbytné technické specifikace těchto činností, včetně počtu korespondentů systému e-CODEX.

Všechny činnosti mají v tomto směru za cíl zaručit poskytování nákladově efektivních, vysoce kvalitních služeb, nezbytných k zajištění dlouhodobé udržitelnosti systému e-CODEX a jeho správy.

Za tímto účelem tato příloha vymezuje ukazatele, jež mají být využívány k měření kvality poskytovaných služeb a minimální cílové úrovně, kterých je třeba dosáhnout.

Příloha rovněž upřesňuje počet korespondentů systému e-CODEX, kteří jsou oprávněni žádat agenturu eu-LISA o technickou podporu a obdržet ji.

2. **DEFINICE**

2.1. Použijí se definice a složení systému e-CODEX, stanovené v článcích 3 a 5 nařízení (EU) 2022/850 a v příloze uvedeného nařízení.

2.2. Pro účely této přílohy se použijí také tyto definice:

a) „podporovaným nastavením balíčku systému e-CODEX“ se rozumí kombinace verzí konektoru a brány, která byla agenturou eu-LISA otestována a doporučena pro správné fungování přístupového bodu;

b) „pracovními dny“ se rozumí běžné pracovní dny orgánů, institucí a jiných subjektů Evropské unie, vyjma veřejných svátků určených pro každý kalendářní rok podle článku 61 služebního řádu úředníků Evropské unie a pracovního řádu ostatních zaměstnanců Evropské unie, stanoveného v nařízení Rady (EHS, Euratom, ESUO) č. 259/68 ([2]);

c) „pracovní dobou“ se rozumí pracovní doba v pracovních dnech od 9:00 do 17:00 (východoevropského/východoevropského letního času);

d) „ITSM“ nebo „řízením IT služeb“ se rozumí činnosti vykonávané agenturou eu-LISA s cílem vyvíjet, vytvářet, vydávat, provozovat a řídit služby informačních technologií (IT);

e) „plánem kontinuity činností“ se rozumí postup tvorby systémů pro prevenci potenciálních hrozeb pro systém e-CODEX a jeho obnovu z účinků těchto hrozeb; Kromě prevence je cílem plánu kontinuity činností umožnit, aby operace probíhaly jak před nastalou katastrofou, tak během ní;

f) „procesem řízení požadavků“ se rozumí postup, jehož cílem je zajistit, aby žádosti o změnu byly zaznamenány, posouzeny a v případě jejich schválení převedeny na žádosti, které budou dále zpracovávány v agentuře eu-LISA v rámci řízeného procesu produktu, programu nebo projektu;

g) „procesem řízení provozních změn“ se rozumí postup, jehož cílem je usnadnit realizaci provozně technických změn, kontrolovaným způsobem a s omezenými a přijatelnými riziky, a který maximalizuje přidanou hodnotu a omezí přerušování a přepracovávání či jim zamezí;

([1]) Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2022/850 ze dne 30. května 2022 o počítačovém systému pro přeshraniční elektronickou výměnu údajů v oblasti justiční spolupráce v občanských a trestních věcech (systém e-CODEX) a o změně nařízení (EU) 2018/1726 (Úř. věst. L 150, 1.6.2022, s. 1).

([2]) Úř. věst. L 56, 4.3.1968, s. 1.

h) „vydáním“ se rozumí soubor nových a/nebo aktualizovaných změn, které byly nejprve otestovány a schváleny;

i) „procesem řízení vydávání“ se rozumí postup, jehož cílem je nabízet strukturovaný způsob poskytování nových vydání, který zahrnuje definování a odsouhlasení vydání a plánů zavádění a dále zajišťuje, že každý vydaný balíček bude sestávat ze sady souvisejících a navzájem kompatibilních aktiv a složek dané služby.

3. ÚKOLY AGENTURY eu-LISA

3.1. Úkoly agentury eu-LISA podle čl. 7 odst. 1 nařízení (EU) 2022/850

3.1.1. Pokud jde o čl. 7 odst. 1 písm. a) nařízení (EU) 2022/850 (vývoj, údržba, oprava chyb a aktualizace, a to i pokud jde o bezpečnost, softwarových produktů a dalších aktiv a jejich distribuce subjektům provozujícím oprávněné přístupové body systému e-CODEX), agentura eu-LISA odpovídá za veškeré aspekty životního cyklu vývoje softwaru, které souvisejí s vývojem a údržbou složek systému e-CODEX.

Agentura eu-LISA spravuje úložiště, kde jsou prvky složek systému e-CODEX uloženy a zpřístupněny subjektům provozujícím oprávněné přístupové body systému e-CODEX. Složky systému e-CODEX, na něž se vztahuje veřejná licence Evropské unie, jsou přístupné veřejnosti;

3.1.2. pokud jde o čl. 7 odst. 1 písm. b) nařízení (EU) 2022/850 (příprava, údržba a aktualizace dokumentace týkající se složek systému e-CODEX, jeho podpůrných softwarových produktů a dalších aktiv a její distribuce subjektům provozujícím oprávněné přístupové body systému e-CODEX), vydávaná dokumentace se zpřístupní subjektům provozujícím oprávněné přístupové body systému e-CODEX v úložišti poskytovaném agenturou eu-LISA. Agentura eu-LISA stanoví vhodný proces řízení vydávání;

3.1.3. pokud jde o čl. 7 odst. 1 písm. c) nařízení (EU) 2022/850 (vývoj, údržba a aktualizace konfiguračního souboru obsahujícího úplný seznam oprávněných přístupových bodů systému e-CODEX, včetně digitálních procesních norem, které každý z těchto oprávněných přístupových bodů systému e-CODEX uplatňuje, a jeho distribuce subjektům provozujícím oprávněné přístupové body systému e-CODEX), agentura eu-LISA kvůli zásadní důležitosti služby konfiguračního souboru vyvíjí a udržuje nástroj správy konfigurace, a to v souladu s požadavky na dostupnost stanovenými níže. Tento nástroj je softwarový produkt pomáhající při plnění úkolu uvedeného v čl. 7 odst. 1;

3.1.4. pokud jde o čl. 7 odst. 1 písm. d) nařízení (EU) 2022/850 (provádění technických změn a přidávání nových prvků, zveřejněných jako nová verze softwaru, systému e-CODEX s cílem reagovat na nově vzniklé požadavky, jako jsou ty, které vyplývají z prováděcích aktů uvedených v čl. 6 odst. 2, nebo požaduje-li tak poradní skupina pro systém e-CODEX), nové verze softwaru mají formu vydání. S cílem reagovat na nově vznikající požadavky provozu a technické požadavky agentura eu-LISA odpovídá za neustálý vývoj složek softwaru tvořících systém e-CODEX.

Správní rada agentury eu-LISA po zohlednění stanoviska poradní skupiny pro systém e-CODEX přijme proces řízení požadavků a proces řízení provozních změn agentury eu-LISA;

3.1.5. pokud jde o čl. 7 odst. 1 písm. e) nařízení (EU) 2022/850 (podpora a koordinace testovacích činností, včetně testování konektivity, za účasti oprávněných přístupových bodů systému e-CODEX), agentura eu-LISA poskytuje podporu a koordinaci testovacích činností za účasti oprávněných přístupových bodů systému e-CODEX. V tomto ohledu agentura eu-LISA stanoví pokyny, plány testů, testovací scénáře a testovací případy a rovněž vypracovává zprávy o testování/dodržování požadavků;

3.1.6. pokud jde o čl. 7 odst. 1 písm. f) nařízení (EU) 2022/850 (poskytování technické podpory pro korespondenty systému e-CODEX týkající se systému e-CODEX), agentura eu-LISA poskytuje technickou podporu korespondentům systému e-CODEX týkající se systému e-CODEX. Za tímto účelem agentura eu-LISA zpřístupňuje zdroje nepřetržitě během pracovní doby, aby korespondentům systému e-CODEX poskytla jednotné kontaktní místo pro technickou podporu, včetně podpory pro bránu (služba „helpdesku“). Agentura eu-LISA se žádostmi ohledně brány zabývá, pokud se týkají její správné funkce ve spojení s konektorem, v podporovaném nastavení balíčku systému e-CODEX.

Technická podpora je poskytována v souladu s manuálem provozovatele systému e-CODEX.

Agentura eu-LISA při řešení žádostí o technickou podporu a incidentů poskytuje podporu v rozsahu své pravomoci a v rámci svých nejlepších schopností, ledaže žádosti a incidenty souvisí výlučně s podmínkami specifickými pro infrastrukturu subjektů provozujících oprávněné přístupové body systému e-CODEX;

3.1.7. pokud jde o čl. 7 odst. 1 písm. g) nařízení (EU) 2022/850 (vývoj, zavádění, údržba a aktualizace digitálních procesních norem a jejich distribuce subjektům provozujícím oprávněné přístupové body systému e-CODEX), agentura eu-LISA odpovídá za vývoj, údržbu, aktualizaci a zavádění digitálních procesních norem, přijatých podle prováděcích aktů vycházejících buď z nařízení (EU) 2022/850 (čl. 6 odst. 2 uvedeného nařízení), z jiných právních aktů Unie v oblasti justiční spolupráce v občanských a trestních věcech, nebo aktů připravených poradní skupinou pro systém e-CODEX (čl. 12 odst. 2 písm. b) nařízení (EU) 2022/850).

Agentura eu-LISA odpovídá za organizaci zavádění nových a/nebo aktualizovaných digitálních procesních norem tím, že je distribuuje příslušným subjektům provozujícím oprávněné přístupové body systému e-CODEX;

3.1.8. pokud jde o čl. 7 odst. 1 písm. h) nařízení (EU) 2022/850 (zveřejnění seznamu oprávněných přístupových bodů systému e-CODEX, které agentuře eu-LISA byly oznámeny, a digitálních procesních norem, které každý z těchto oprávněných přístupových bodů systému e-CODEX uplatňuje, na internetových stránkách agentury), seznam oprávněných přístupových bodů uvádí název subjektu, který body provozuje a je zveřejňován na internetových stránkách agentury eu-LISA, věnovaných systému e-CODEX;

3.1.9. pokud jde o čl. 7 odst. 1 písm. i) nařízení (EU) 2022/850 (reagování na žádosti útvarů Komise o technické poradenství a podporu v souvislosti s přípravou prováděcích aktů uvedených v čl. 6 odst. 2), agentura eu-LISA poskytuje Komisi technickou pomoc a odborné znalosti při vypracování nových digitálních procesních norem, k čemuž patří zejména příprava technických podkladů a údajů, jakož i pomoc v průběhu celého procesu přijímání prováděcích aktů, včetně účasti na zasedáních;

3.1.10. pokud jde o čl. 7 odst. 1 písm. j) nařízení (EU) 2022/850 (přezkum potřeby nových digitálních procesních norem, jejich posuzování a příprava, mimo jiné organizováním a usnadňováním workshopů s korespondenty systému e-CODEX), agentura eu-LISA přezkoumává potřebu nových digitálních procesních norem, posuzuje je a připravuje. Tento úkol je svěřen zejména poradní skupině pro systém e-CODEX (čl. 12 odst. 2 písm. b) uvedeného nařízení). Organizace a usnadňování workshopů s korespondenty systému e-CODEX se využívá jako součást nástrojů přezkumu;

3.1.11. pokud jde o čl. 7 odst. 1 písm. k) nařízení (EU) 2022/850 (vypracování, údržba a aktualizace slovníku základních pojmů v oblasti e-justice EU, na němž jsou založeny digitální procesní normy), agentura eu-LISA vypracovává, udržuje a aktualizuje slovník základních pojmů v oblasti e-justice EU, na němž jsou založeny digitální procesní normy. V tomto ohledu je slovník základních pojmů v oblasti e-justice EU udržován pomocí procesu řízení požadavků a je uložen jakožto část úložiště poskytovaného a hostovaného agenturou eu-LISA;

3.1.12. pokud jde o čl. 7 odst. 1 písm. l) nařízení (EU) 2022/850, agentura eu-LISA odpovídá za vypracování a distribuci bezpečnostních provozních norem, jak je stanoveno v článku 11 nařízení (EU) 2022/850;

3.1.13. pokud jde o čl. 7 odst. 1 písm. m) nařízení (EU) 2022/850 (zajišťování odborné přípravy, a to i ve vztahu ke všem příslušným zúčastněným stranám, zaměřené na technické aspekty používání systému e-CODEX podle nařízení (EU) 2018/1726 ([3]), včetně poskytování školicích materiálů on-line), agentura eu-LISA zajišťuje plán odborné přípravy zaměřené na systém e-CODEX, a to na základě analýzy potřeb zúčastněných stran.

([3]) Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2018/1726 ze dne 14. listopadu 2018 o Agentuře Evropské unie pro provozní řízení rozsáhlých informačních systémů v prostoru svobody, bezpečnosti a práva (eu-LISA) a o změně nařízení (ES) č. 1987/2006 a rozhodnutí Rady 2007/533/SVV a zrušení nařízení (EU) č. 1077/2011 (Úř. věst. L 295, 21.11.2018, s. 99).

3.2. **Úkoly agentury eu-LISA podle čl. 7 odst. 2 nařízení (EU) 2022/850**

3.2.1. Pokud jde o čl. 7 odst. 2 písm. a) nařízení (EU) 2022/850 (poskytování, provoz a údržba hardwarové a softwarové IT infrastruktury v jejích technických prostorách nezbytné k plnění jejích úkolů), agentura eu-LISA poskytuje, provozuje a udržuje veškerou požadovanou hardwarovou a softwarovou IT infrastrukturu nezbytnou k plnění svých úkolů týkajících se systému e-CODEX, ve svých technických prostorách. Agentura eu-LISA aktualizuje své příslušné postupy, včetně plánu kontinuity činností, s cílem obsáhnout všechny složky systému e-CODEX;

3.2.2. pokud jde o čl. 7 odst. 2 písm. b) nařízení (EU) 2022/850 (poskytování, provoz a údržba centrální testovací platformy, při zajištění integrity a dostupnosti ostatních částí systému e-CODEX), agentura eu-LISA poskytuje, provozuje a udržuje centrální testovací platformu systému e-CODEX (CTP), v souladu s požadavky na dostupnost stanovenými níže. Žádná údržba týkající se testovacích činností prováděných v platformě CTP nesmí negativně ovlivnit integritu ani dostupnost ostatních částí systému e-CODEX;

3.2.3. pokud jde o čl. 7 odst. 2 písm. c) nařízení (EU) 2022/850 (informování široké veřejnosti o systému e-CODEX, a to ve velkém měřítku pomocí souboru komunikačních kanálů, včetně internetových stránek nebo sociálních médií), agentura eu-LISA odpovídá za informování široké veřejnosti o systému e-CODEX a veškerých rozsáhlejších změnách. Tato činnost se provádí ve velkém měřítku pomocí souboru komunikačních kanálů, včetně internetových stránek a/nebo platforem sociálních médií. Podle čl. 12 odst. 2 písm. c) nařízení (EU) 2022/850 agentura eu-LISA při vymezování a provádění svých činností v této oblasti zohlední podněty poradní skupiny pro systém e-CODEX;

3.2.4. pokud jde o čl. 7 odst. 2 písm. d) nařízení (EU) 2022/850, agentura eu-LISA odpovídá za přípravu, aktualizaci a on-line distribuci netechnických informací týkajících se systému e-CODEX a činností, jež provádí.

4. **ÚLOHA AGENTURY eu-LISA TÝKAJÍCÍ SE BRÁNY**

Podle čl. 7 odst. 3 nařízení (EU) 2022/850 poskytuje agentura eu-LISA během pracovní doby zdroje na základě tzv. pracovní pohotovosti, aby poskytla korespondentům systému e-CODEX jednotné kontaktní místo pro technickou podporu, včetně brány.

Podle čl. 7 odst. 1 nařízení (EU) 2022/850 agentura eu-LISA odpovídá za složky systému e-CODEX, s výjimkou brány, neboť ta je v současné době založena na stavebním prvku nazvaném „eDelivery“, jejž spravuje Komise a který je poskytován meziodvětvově. Agentura eu-LISA přebírá od subjektu spravujícího systém e-CODEX plnou zodpovědnost za řízení konektoru a za digitální procesní normy. Vzhledem k tomu, že brána a konektor jsou nedílnou součástí systému e-CODEX, měla by agentura eu-LISA zajistit, aby byl konektor kompatibilní s nejnovější verzí brány.

Agentura eu-LISA se zabývá problémy s bránou, pokud se týkají její správné funkce ve spojení s konektorem, v podporovaném nastavení balíčku systému e-CODEX.

U záležitostí technické podpory v podporovaném nastavení balíčku systému e-CODEX, které se týkají brány a pro něž asistenční služba agentury eu-LISA nedokáže sama poskytnout řešení, agentura eu-LISA úzce spolupracuje se subjektem odpovědným za správu brány. Tento proces je pro korespondenty systému e-CODEX transparentní.

Ačkoliv agentura eu-LISA při řešení těchto záležitostí pracuje na základě přístupu spočívajícího ve vynaložení „maximálního úsilí“, řešení v konečném důsledku závisí na pomoci subjektů odpovědných za bránu. Cíle požadavků na úroveň služeb se tedy nevztahují na případy, kdy agentura eu-LISA může potřebovat pomoc subjektů odpovědných za bránu.

	Uživatelé nástroje eDelivery zavedeného Komisí	Uživatelé jiných nástrojů než eDelivery
Specifikace API	Je součástí	Je součástí
Zavádění a konfigurace	Je součástí	Není součástí
Certifikáty	Je součástí	Je součástí
Podpora testování konektivity	Je součástí	Je součástí
Podpora testování integrace	Je součástí	Je součástí
Řešení problémů	Je součástí	Není součástí

5. PODÁVÁNÍ ZPRÁV PORADNÍ SKUPINĚ

S cílem umožnit poradní skupině monitorovat dodržování požadavků na úroveň služeb ze strany agentury eu-LISA podle čl. 12 odst. 2 písm. d) nařízení (EU) 2022/850 agentura eu-LISA pravidelně informuje poradní skupinu pro systém e-CODEX o všech činnostech provozního řízení prováděných v souvislosti se systémem e-CODEX. Agentura eu-LISA zejména uchovává a pravidelně sděluje poradní skupině pro systém e-CODEX:

a) veškeré informace týkající se posuzování souladu s požadavky na úroveň služeb stanovenými v tomto prováděcím rozhodnutí;

b) harmonogramy a prvky plánování pro provádění žádostí o změny a pro nová vydání softwaru.

Poradní skupina pro systém e-CODEX stanoví přesnou strukturu, obsah a kritéria tohoto podávání zpráv, jakož i přesné postupy a četnost.

6. MANUÁL PROVOZOVATELE SYSTÉMU e-CODEX

Agentura eu-LISA poskytuje manuál provozovatele systému e-CODEX, který představuje referenční dokument pro provozní řízení systémů určený korespondentům systému e-CODEX a asistenční službě agentury eu-LISA. Manuál popisuje veškeré možné interakce související s řízením IT služeb.

Manuál provozovatele systému e-CODEX je základní dokument obsahující informace v nezbytně nutném rozsahu, jehož nejnovější schválenou verzi poskytne asistenční služba agentury eu-LISA všem korespondentům. Korespondenti mohou manuál provozovatele systému e-CODEX sdílet pouze tehdy, jsou-li k tomu oprávněni.

Manuál provozovatele systému e-CODEX obsahuje zejména:

a) komunikační přístup a kanály;

b) požadavky provozního nastavení spolu s vymezenými službami a cíli úrovně služeb;

c) řízení incidentů/postup pro eskalaci, včetně klasifikace a prioritizace;

d) řízení plnění žádostí a postupy technické pomoci;

e) řízení údržby;

f) veškeré platné přílohy.

Manuál provozovatele systému e-CODEX přijme správní rada agentury eu-LISA po zohlednění stanoviska poradní skupiny pro systém e-CODEX.

7. KORESPONDENTI SYSTÉMU e-CODEX

Podle čl. 6 odst. 5 a čl. 8 odst. 2 nařízení (EU) 2022/850 jak členské státy, tak Komise určí počet korespondentů systému e-CODEX v poměru k počtu přístupových bodů systému e-CODEX, k nimž každý členský stát a Komise udělily oprávnění, a k počtu digitálních procesních norem, které tyto oprávněné přístupové body systému e-CODEX uplatňují. Členské státy i Komise předloží agentuře eu-LISA seznam korespondentů systému e-CODEX a veškeré změny tohoto seznamu.

Každý oprávněný přístupový bod systému e-CODEX má minimálně dva přidělené korespondenty systému e-CODEX. Oprávněnému přístupovému bodu systému e-CODEX lze přidělit více než dva korespondenty, přičemž se zohlední počet digitálních procesních norem, které přístupový bod uplatňuje.

Celkový počet korespondentů systému e-CODEX a objektivní kritéria umožňující přidělit oprávněnému přístupovému bodu systému e-CODEX více než dva korespondenty každoročně určuje a přezkoumává správní rada agentury eu-LISA na návrh rady pro řízení programu systému e-CODEX, a to podle požadavků oprávněných přístupových bodů systému e-CODEX a s přihlédnutím k dostupným zdrojům agentury eu-LISA.

Poradní skupina pro systém e-CODEX v rámci monitorování dodržování požadavků na úroveň služeb agenturou eu-LISA podle čl. 12 odst. 2 písm. d) nařízení (EU) 2022/850 monitoruje potřebu změn celkového počtu korespondentů systému e-CODEX.

8. SLUŽBY A CÍLOVÉ ÚROVNĚ

8.1. Zásady

Za bezpečné zřízení a provoz oprávněného přístupového bodu systému e-CODEX odpovídají subjekty, které oprávněné přístupové body systému e-CODEX provozují. Korespondenti systému e-CODEX v tomto ohledu poskytují počáteční uživatelskou podporu, pokud jde o zavádění oprávněných přístupových bodů systému e-CODEX spadajících pod jejich odpovědnost.

Agentura eu-LISA poskytuje korespondentům systému e-CODEX technickou podporu, pokud jde o reakce a řešení vymezené v manuálu provozovatele systému e-CODEX.

Agentura eu-LISA zřídí asistenční službu tvořenou jednotným kontaktním místem pro technickou podporu. Korespondenti systému e-CODEX podle manuálu provozovatele systému e-CODEX otevírají tikety, které agentura eu-LISA analyzuje, jakmile jsou vytvořeny. Korespondent systému e-CODEX tikety nejdříve identifikuje a kategorizuje podle pokynů uvedených v manuálu provozovatele. Agentura eu-LISA může se souhlasem příslušného korespondenta systému e-CODEX tiket překlasifikovat.

Změny se zpracovávají v rámci procesu řízení požadavků. Agentura eu-LISA je v úplné syntetické formě pravidelně sdílí se subjekty provozujícími oprávněné přístupové body systému e-CODEX a s poradní skupinou pro systém e-CODEX.

Asistenční služba agentury eu-LISA je k dispozici v pracovní době.

8.2. Složky podléhající řízení IT služeb:

a) software konektoru;

b) centrální testovací platforma;

c) nástroj správy konfigurace;

d) úložiště systému e-CODEX;

e) digitální procesní normy.

Manuál provozovatele pro tyto složky přesně vymezí související služby a cíle úrovně služeb, jež je třeba naplňovat v rámci řízení řešení incidentů a v rámci dostupnosti.

8.3. Dostupnost

Dostupnost složek systému e-CODEX se vypočte za vykazované období, které určí manuál provozovatele systému e-CODEX. Plánovaná období, kdy budou složky nedostupné, se do výpočtu dostupnosti nezahrnou.

Složka	Dostupnost
Úložiště	95 %
CMT	98 %
CTP	90 %
Nástroj ITSM	95 %