BESCHLÜSSE

DURCHFÜHRUNGSBESCHLUSS (EU) 2023/117 DER KOMMISSION

vom 13. Januar 2023

über die Anforderungen an das Dienstleistungsniveau für die von eu-LISA im Zusammenhang mit dem e-CODEX-System durchzuführenden Tätigkeiten

(Text von Bedeutung für den EWR)

DIE EUROPÄISCHE KOMMISSION —

gestützt auf den Vertrag über die Arbeitsweise der Europäischen Union,

gestützt auf die Verordnung (EU) 2022/850 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 30. Mai 2022 über ein EDV-System für den grenzüberschreitenden elektronischen Datenaustausch im Bereich der justiziellen Zusammenarbeit in Zivil- und Strafsachen (e-CODEX-System) und zur Änderung der Verordnung (EU) 2018/1726 ([1]), insbesondere auf Artikel 6 Absatz 1 Buchstabe b,

in Erwägung nachstehender Gründe:

(1) Es gilt, die Anforderungen an das Dienstleistungsniveau für die von eu-LISA im Zusammenhang mit dem e-CODEX-System durchzuführenden Tätigkeiten und andere für diese Tätigkeiten erforderliche technische Spezifikationen, einschließlich der Anzahl der e-CODEX-Ansprechpartner, festzulegen.

(2) Die Anforderungen an das Dienstleistungsniveau für die von eu-LISA im Zusammenhang mit dem e-CODEX-System durchzuführenden Tätigkeiten sollten die in der Verordnung (EU) 2022/850 festgelegten Aufgaben umfassen.

(3) Ein e-CODEX-Ansprechpartner ist eine natürliche Person, die von einem Mitgliedstaat oder von der Kommission benannt wurde und die bei eu-LISA für alle Komponenten des e-CODEX-Systems technische Unterstützung anfordern und erhalten kann.

(4) Die Zahl der e-CODEX-Ansprechpartner in den Mitgliedstaaten und in der Kommission sollte im Verhältnis zur Zahl der autorisierten e-CODEX-Zugangspunkte und zur Zahl der von ihnen angewendeten digitalen Verfahrensstandards festgelegt werden.

(5) Nach den Artikeln 1 und 2 des dem Vertrag über die Europäische Union und dem Vertrag über die Arbeitsweise der Europäischen Union beigefügten Protokolls Nr. 22 über die Position Dänemarks hat sich Dänemark nicht an der Annahme der Verordnung (EU) 2022/850 beteiligt, sodass der vorliegende Beschluss für Dänemark weder bindend noch Dänemark gegenüber anwendbar ist.

(6) Nach den Artikeln 1 und 2 und Artikel 4a Absatz 1 des dem Vertrag über die Europäische Union und dem Vertrag über die Arbeitsweise der Europäischen Union beigefügten Protokolls Nr. 21 über die Position des Vereinigten Königreichs und Irlands hinsichtlich des Raums der Freiheit, der Sicherheit und des Rechts und unbeschadet des Artikels 4 dieses Protokolls hat sich Irland nicht an der Annahme der Verordnung (EU) 2022/850 beteiligt und ist somit weder durch den vorliegenden Beschluss gebunden noch zu seiner Anwendung verpflichtet.

(7) Der Europäische Datenschutzbeauftragte wurde gemäß Artikel 42 Absatz 1 der Verordnung (EU) 2018/1725 des Europäischen Parlaments und des Rates ([2]) angehört und hat am 24. November 2022 eine Stellungnahme abgegeben.

(8) Die in diesem Beschluss vorgesehenen Maßnahmen stehen im Einklang mit der Stellungnahme des mit Artikel 19 Absatz 1 der Verordnung (EU) 2022/850 eingerichteten Ausschusses —

([1]) ABl. L 150 vom 1.6.2022, S. 1.

([2]) Verordnung (EU) 2018/1725 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 23. Oktober 2018 zum Schutz natürlicher Personen bei der Verarbeitung personenbezogener Daten durch die Organe, Einrichtungen und sonstigen Stellen der Union, zum freien Datenverkehr und zur Aufhebung der Verordnung (EG) Nr. 45/2001 und des Beschlusses Nr. 1247/2002/EG (ABl. L 295 vom 21.11.2018, S. 39).

HAT FOLGENDEN BESCHLUSS ERLASSEN:

Artikel 1

Die Anforderungen an das Dienstleistungsniveau für die von eu-LISA durchzuführenden Tätigkeiten gemäß Artikel 7 der Verordnung (EU) 2022/850 und andere für diese Tätigkeiten erforderliche technische Spezifikationen sind im Anhang dieses Beschlusses festgelegt.

Artikel 2

Die Zahl der e-CODEX-Ansprechpartner gemäß Artikel 6 Absatz 1 Buchstabe b der Verordnung (EU) 2022/850 ist im Anhang dieses Beschlusses festgelegt.

Artikel 3

Dieser Beschluss tritt am *zwanzigsten* Tag nach seiner Veröffentlichung im *Amtsblatt der Europäischen Union* in Kraft.

Brüssel, den 13. Januar 2023

Für die Kommission
Die Präsidentin
Ursula VON DER LEYEN

ANHANG

Anforderungen an das Dienstleistungsniveau für die von eu-LISA im Zusammenhang mit dem e-CODEX-System durchzuführenden Tätigkeiten

1. **EINLEITUNG**

In diesem Anhang werden die Anforderungen an das Dienstleistungsniveau für die von eu-LISA durchzuführenden Tätigkeiten gemäß Artikel 7 der Verordnung (EU) 2022/850 ([1]) und andere für diese Tätigkeiten erforderliche technische Spezifikationen, einschließlich der Anzahl der e-CODEX-Ansprechpartner, festgelegt.

Alle Tätigkeiten in diesem Zusammenhang zielen darauf ab, die Bereitstellung kosteneffizienter, hochwertiger Dienstleistungen zu gewährleisten, die erforderlich sind, um die langfristige Tragfähigkeit des e-CODEX-Systems und seiner Verwaltung sicherzustellen.

Daher werden in diesem Anhang die Indikatoren, die zur Messung der Qualität der erbrachten Dienstleistungen dienen, und die zu erreichenden Mindestzielvorgaben festgelegt.

Ferner wird darin die Zahl der e-CODEX-Ansprechpartner festgelegt, die berechtigt sind, technische Unterstützung von eu-LISA anzufordern und zu erhalten.

2. **BEGRIFFSBESTIMMUNGEN**

2.1. Es gelten die Begriffsbestimmungen und die Zusammensetzung des e-CODEX-Systems nach Maßgabe der Artikel 3 und 5 der Verordnung (EU) 2022/850 und ihres Anhangs.

2.2. Für die Zwecke dieses Anhangs gelten zudem folgende Begriffsbestimmungen:

a) „unterstützter Aufbau des e-CODEX-Pakets“ bezeichnet die Kombination von Versionen des Konnektors und des Gateways, die von eu-LISA für das ordnungsgemäße Funktionieren eines Zugangspunkts getestet und empfohlen wurden;

b) „Arbeitstage“ bezeichnet die für jedes Kalenderjahr gemäß Artikel 61 des Statuts der Beamten der Europäischen Union und die Beschäftigungsbedingungen für die sonstigen Bediensteten der Union, festgelegt durch die Verordnung (EWG, Euratom, EGKS) Nr. 259/68 des Rates ([2]), für die Organe, Agenturen und Einrichtungen der Europäischen Union üblichen Arbeitstage mit Ausnahme der Feiertage;

c) „Geschäftszeiten“ bezeichnet die Arbeitszeiten an Arbeitstagen von 9.00 bis 17.00 Uhr (OEZ/OESZ);

d) „ITSM“ oder „IT-Service-Management“ bezeichnet die Tätigkeiten, die von eu-LISA zur Konzeption, zum Aufbau, zur Bereitstellung, zum Betrieb und zur Kontrolle von IT-Diensten durchgeführt werden;

e) „Betriebskontinuitätsplan“ bezeichnet den Prozess der Schaffung von Systemen zur Prävention von und zur Wiederherstellung nach potenziellen Bedrohungen für e-CODEX. Neben der Prävention soll mit dem Betriebskontinuitätsplan der laufende Betrieb vor und während Katastrophen ermöglicht werden;

f) „Bedarfsmanagementverfahren“ bezeichnet ein Verfahren, mit dem sichergestellt werden soll, dass die Änderungsersuchen aufgezeichnet, bewertet und — sofern genehmigt — in Anforderungen umgewandelt werden, die mit einem kontrollierten Produkt-, Programm- oder Projektmanagementverfahren bei eu-LISA weiterbearbeitet werden;

g) „Verfahren für den Umgang mit betrieblichen Änderungen“ bezeichnet ein Verfahren, das darauf abzielt, die Durchführung der betrieblichen technischen Änderungen auf kontrollierte Weise und mit begrenzten und akzeptablen Risiken zu erleichtern, den Mehrwert zu maximieren und Störungen und Nacharbeit zu verringern oder zu vermeiden;

([1]) Verordnung (EU) 2022/850 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 30. Mai 2022 über ein EDV-System für den grenzüberschreitenden elektronischen Datenaustausch im Bereich der justiziellen Zusammenarbeit in Zivil- und Strafsachen (e-CODEX-System) und zur Änderung der Verordnung (EU) 2018/1726 (ABl. L 150 vom 1.6.2022, S. 1).

([2]) ABl. L 56 vom 4.3.1968, S. 1.

h) „Release“ ein Cluster neuer und/oder aktualisierter Änderungen, die vorher getestet und genehmigt wurden;

i) „Releasemanagementverfahren“ bezeichnet ein Verfahren, das eine Bereitstellung neuer Versionen auf strukturierte Art und Weise ermöglicht, das die Festlegung und Vereinbarung von Release- und Einführungsplänen umfasst und sicherstellt, dass jedes Releasepaket aus einer Reihe unterstützender Produkte und Dienstleistungskomponenten besteht, die miteinander kompatibel sind.

3. AUFGABEN VON EU-LISA

3.1. Aufgaben von eu-LISA gemäß Artikel 7 Absatz 1 der Verordnung (EU) 2022/850

3.1.1. Was Artikel 7 Absatz 1 Buchstabe a der Verordnung (EU) 2022/850 (Entwicklung, Wartung, Fehlerbehebung und Aktualisierung, auch in Bezug auf die Sicherheit, der Softwareprodukte und anderer Bestände sowie deren Verteilung an die Stellen, die autorisierte e-CODEX Zugangspunkte betreiben) anbelangt, so ist eu-LISA für alle Aspekte des Lebenszyklus der Softwareentwicklung im Zusammenhang mit der Entwicklung und Wartung der e-CODEX-Komponenten zuständig.

eu-LISA unterhält ein Verzeichnis mit den Artefakten der e-CODEX-Komponenten, das den Stellen, die autorisierte e-CODEX-Zugangspunkte betreiben, zur Verfügung steht. Die Komponenten des e-CODEX-Systems, die unter die European Union Public Licence fallen, werden öffentlich zugänglich gemacht.

3.1.2. Was Artikel 7 Absatz 1 Buchstabe b der Verordnung (EU) 2022/850 (Erstellung, Pflege und Aktualisierung der Dokumentation zu den Komponenten des e-CODEX-Systems, der unterstützenden Softwareprodukte und anderer Bestände sowie die Verteilung dieser Dokumentation an die Stellen, die autorisierte e-CODEX Zugangspunkte betreiben) anbelangt, so werden den Stellen, die autorisierte e-CODEX-Zugangspunkte betreiben, in einem von eu-LISA bereitgestellten Verzeichnis Dokumentationen zur Verfügung gestellt. eu-LISA legt ein geeignetes Releasemanagementverfahren fest.

3.1.3. Was Artikel 7 Absatz 1 Buchstabe c der Verordnung (EU) 2022/850 (Entwicklung, Pflege und Aktualisierung einer Konfigurationsdatei, die eine vollständige Liste der autorisierten e-CODEX-Zugangspunkte enthält, einschließlich der digitalen Verfahrensstandards, die jeder dieser autorisierten e-CODEX-Zugangspunkte anwendet, und die Verteilung dieser Datei an die Stellen, die autorisierte e-CODEX Zugangspunkte betreiben) anbelangt, so entwickelt eu-LISA aufgrund der Kritikalität des Dienstes für Konfigurationsdateien das Konfigurationsmanagementwerkzeug im Einklang mit den nachstehend dargelegten Anforderungen an die Verfügbarkeit und betreibt es auch im Einklang mit diesen. Dieses Werkzeug ist ein Softwareprodukt zur Unterstützung bei der Wahrnehmung der Aufgabe nach Artikel 7 Absatz 1.

3.1.4. Was Artikel 7 Absatz 1 Buchstabe d der Verordnung (EU) 2022/850 (Durchführung technischer Änderungen am e-CODEX-System und Hinzufügung neuer Funktionen in Form neu veröffentlichter Softwareversionen zum e-CODEX-System als Reaktion auf neu entstehende Anforderungen, die sich beispielsweise aus den in Artikel 6 Absatz 2 vorgesehenen Durchführungsrechtsakten ergeben, oder auf Ersuchen der e-CODEX-Beratergruppe) anbelangt, so werden neue Softwareversionen („Releases“) zur Verfügung gestellt. Um auf neue betriebliche und technische Anforderungen reagieren zu können, ist eu-LISA für die kontinuierliche Weiterentwicklung der Softwarekomponenten des e-CODEX-Systems verantwortlich.

Der Verwaltungsrat von eu-LISA nimmt nach Berücksichtigung der Stellungnahme der e-CODEX-Beratergruppe das Bedarfsmanagementverfahren und das Verfahren für den Umgang mit betrieblichen Änderungen von eu-LISA an.

3.1.5. Was Artikel 7 Absatz 1 Buchstabe e der Verordnung (EU) 2022/850 (Unterstützung und Koordination von Testaktivitäten, einschließlich der Konnektivität, unter Einbeziehung der autorisierten e-CODEX-Zugangspunkte) anbelangt, so unterstützt und koordiniert eu-LISA Testtätigkeiten unter Beteiligung der autorisierten e-CODEX-Zugangspunkte. In diesem Zusammenhang legt eu-LISA Leitlinien, Testpläne, Testszenarien und Testfälle fest und erstellt Test-/Compliance-Berichte.

3.1.6. Was Artikel 7 Absatz 1 Buchstabe f der Verordnung (EU) 2022/850 (Bereitstellung technischer Unterstützung für die e-CODEX-Ansprechpartner in Bezug auf das e-CODEX-System) anbelangt, so leistet eu-LISA den e-CODEX-Ansprechpartnern technische Unterstützung im Zusammenhang mit dem e-CODEX-System. Zu diesem Zweck stellt eu-LISA während der Geschäftszeiten durchgehend Ressourcen zur Verfügung, damit die e-CODEX-Ansprechpartner eine zentrale Anlaufstelle für technische Unterstützung, darunter für das Gateway (Helpdesk-Dienst), haben. eu-LISA verfolgt im Rahmen eines unterstützten Aufbaus des e-CODEX-Pakets Folgemaßnahmen zu Anfragen des Gateways, soweit diese dessen ordnungsgemäßes Funktionieren mit dem Konnektor betreffen.

Im Einklang mit dem e-CODEX-Betriebshandbuch wird technische Unterstützung geleistet.

Bei der Bearbeitung von Ersuchen um technische Unterstützung und von Vorfällen leistet eu-LISA im Rahmen ihrer Zuständigkeiten nach besten Kräften Unterstützung, es sei denn, die Ersuchen und Vorfälle hängen ausschließlich mit Umständen zusammen, die für die Infrastruktur der Stellen, die einen autorisierten e-CODEX-Zugangspunkt betreiben, spezifisch sind.

3.1.7. Was Artikel 7 Absatz 1 Buchstabe g der Verordnung (EU) 2022/850 (Entwicklung, Einführung, Pflege und Aktualisierung der digitalen Verfahrensstandards sowie deren Verteilung an die Stellen, die autorisierte e-CODEX Zugangspunkte betreiben) anbelangt, so ist eu-LISA für die Entwicklung, Pflege, Aktualisierung und Einführung digitaler Verfahrensstandards zuständig, die im Wege von Durchführungsrechtsakten entweder gemäß der Verordnung (EU) 2022/850 (Artikel 6 Absatz 2) oder gemäß anderen Rechtsakten der Union im Bereich der justiziellen Zusammenarbeit in Zivil- und Strafsachen angenommen oder von der e-CODEX-Beratergruppe (Artikel 12 Absatz 2 Buchstabe b der Verordnung (EU) 2022/850) vorbereitet wurden.

eu-LISA ist für die Planung der Einführung neuer und/oder aktualisierter digitaler Verfahrensstandards zuständig, die sie den einschlägigen Stellen, die autorisierte e-CODEX-Zugangspunkte betreiben, zur Verfügung stellt.

3.1.8. Was Artikel 7 Absatz 1 Buchstabe h der Verordnung (EU) 2022/850 (Veröffentlichung einer Liste der autorisierten e-CODEX-Zugangspunkte, die ihr gemeldet wurden, und der digitalen Verfahrensstandards, die jeder dieser autorisierten e-CODEX-Zugangspunkte anwendet, auf ihrer Website) anbelangt, so enthält die Liste der autorisierten Zugangspunkte die Namen der Stellen, die sie betreiben, und wird auf der e-CODEX-spezifischen Website von eu-LISA veröffentlicht.

3.1.9. Was Artikel 7 Absatz 1 Buchstabe i der Verordnung (EU) 2022/850 (Beantwortung von Ersuchen der Kommissionsdienststellen um technische Beratung und Unterstützung im Zusammenhang mit der Ausarbeitung der in Artikel 6 Absatz 2 vorgesehenen Durchführungsrechtsakte) anbelangt, so stellt eu-LISA der Kommission technische Unterstützung und Fachwissen bei der Ausarbeitung neuer digitaler Verfahrensstandards zur Verfügung, darunter insbesondere bei der Vorbereitung von technischen Hintergrundinformationen und Nachweisen, und leistet während des gesamten Verfahrens bis zum Erlass der Durchführungsrechtsakte Unterstützung, unter anderem durch die Teilnahme an Sitzungen.

3.1.10. Was Artikel 7 Absatz 1 Buchstabe j der Verordnung (EU) 2022/850 (Evaluierung der Notwendigkeit neuer digitaler Verfahrensstandards sowie Bewertung und Vorbereitung dieser Standards, u. a. durch die Organisation und Förderung von Workshops mit den e-CODEX-Ansprechpartnern) anbelangt, so evaluiert eu-LISA die Notwendigkeit neuer digitaler Verfahrensstandards, bewertet diese und bereitet sie vor. Diese Aufgabe wird insbesondere der e-CODEX-Beratergruppe übertragen (Artikel 12 Absatz 2 Buchstabe b der Verordnung). Die Organisation und Förderung von Workshops mit den e-CODEX-Ansprechpartnern ist eines der Instrumente für die Evaluierung.

3.1.11. Was Artikel 7 Absatz 1 Buchstabe k der Verordnung (EU) 2022/850 (Entwicklung, Pflege und Aktualisierung des EU-Kernvokabulars zur E-Justiz, das den digitalen Verfahrensstandards zugrunde liegt) anbelangt, so entwickelt, pflegt und aktualisiert eu-LISA das den digitalen Verfahrensstandards zugrunde liegende EU-Kernvokabular zur E-Justiz. In diesem Zusammenhang wird das EU-Kernvokabular zur E-Justiz im Rahmen des Bedarfsmanagement-verfahrens gepflegt und als Teil eines von eu-LISA bereitgestellten und betriebenen Verzeichnisses gespeichert.

3.1.12. Was Artikel 7 Absatz 1 Buchstabe l der Verordnung (EU) 2022/850 anbelangt, so ist eu-LISA für die Entwicklung und Verbreitung von operativen Sicherheitsstandards gemäß Artikel 11 der Verordnung (EU) 2022/850 zuständig.

3.1.13. Was Artikel 7 Absatz 1 Buchstabe m der Verordnung (EU) 2022/850 (Durchführung von Schulungen — auch für alle einschlägigen Interessengruppen — zur technischen Nutzung des e-CODEX-Systems gemäß der Verordnung (EU) 2018/1726 ([3]), einschließlich der Bereitstellung von Online-Schulungsmaterialien) anbelangt, so stellt eu-LISA auf der Grundlage einer Analyse der Bedürfnisse der Interessenträger einen Schulungsplan für das e-CODEX-System bereit.

([3]) Verordnung (EU) 2018/1726 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 14. November 2018 über die Agentur der Europäischen Union für das Betriebsmanagement von IT-Großsystemen im Raum der Freiheit, der Sicherheit und des Rechts (eu-LISA), zur Änderung der Verordnung (EG) Nr. 1987/2006 und des Beschlusses 2007/533/JI des Rates sowie zur Aufhebung der Verordnung (EU) Nr. 1077/2011 (ABl. L 295 vom 21.11.2018, S. 99).

3.2. **Aufgaben von eu-LISA gemäß Artikel 7 Absatz 2 der Verordnung (EU) 2022/850**

3.2.1. Was Artikel 7 Absatz 2 Buchstabe a der Verordnung (EU) 2022/850 (Bereitstellung, Betrieb und Pflege der für die Erfüllung ihrer Aufgaben erforderlichen Hardware- und Software-IT-Infrastruktur an ihren technischen Standorten) anbelangt, so stellt eu-LISA an ihren technischen Standorten alle für die Wahrnehmung der Aufgaben von eu-LISA in Bezug auf das e-CODEX-System erforderlichen Hardware- und Software-IT-Infrastrukturen bereit und betreibt und wartet diese. eu-LISA aktualisiert die einschlägigen Verfahren, darunter auch den Betriebskontinuitätsplan, damit diese alle Komponenten des e-CODEX-Systems enthalten.

3.2.2. Was Artikel 7 Absatz 2 Buchstabe b der Verordnung (EU) 2022/850 (Bereitstellung, Betrieb und Wartung einer zentralen Testplattform und gleichzeitig Gewährleistung der Integrität und Verfügbarkeit des übrigen e-CODEX-Systems) anbelangt, so stellt eu-LISA die zentrale e-CODEX-Testplattform (CTP) im Einklang mit den nachstehend aufgeführten Verfügbarkeitsanforderungen bereit und betreibt und wartet sie. Wartungsarbeiten in Bezug auf Testtätigkeiten, die an der CTP durchgeführt werden, dürfen die Integrität und Verfügbarkeit des übrigen e-CODEX-Systems nicht beeinträchtigen.

3.2.3. Was Artikel 7 Absatz 2 Buchstabe c der Verordnung (EU) 2022/850 (Unterrichtung der Öffentlichkeit über das e-CODEX-System durch eine Reihe Massenkommunikationskanäle, einschließlich Websites oder Social-Media-Plattformen) anbelangt, so ist eu-LISA dafür zuständig, die breite Öffentlichkeit über das e-CODEX-System und alle wichtigen diesbezüglichen Entwicklungen zu informieren. Dies erfolgt über eine Reihe Massenkommunikationskanäle, einschließlich Websites oder Social-Media-Plattformen; Gemäß Artikel 12 Absatz 2 Buchstabe c der Verordnung (EU) 2022/850 berücksichtigt eu-LISA bei der Festlegung und Durchführung ihrer diesbezüglichen Tätigkeiten die Beiträge der e-CODEX-Beratergruppe.

3.2.4. Was Artikel 7 Absatz 2 Buchstabe d der Verordnung (EU) 2022/850 anbelangt, so ist eu-LISA für die Vorbereitung, Aktualisierung und Online-Verteilung nicht-technischer Informationen in Bezug auf das e-CODEX-System und die von ihr durchgeführten Tätigkeiten zuständig.

4. **ROLLE VON EU-LISA IN BEZUG AUF DAS GATEWAY**

Gemäß Artikel 7 Absatz 3 der Verordnung (EU) 2022/850 stellt eu-LISA während der Geschäftszeiten Ressourcen auf Bereitschaftsbasis zur Verfügung, damit es für die e-CODEX-Ansprechpartner eine zentrale Anlaufstelle für die technische Unterstützung, u. a. für das Gateway, gibt.

Gemäß Artikel 7 Absatz 1 der Verordnung (EU) 2022/850 ist eu-LISA für die Komponenten des e-CODEX-Systems — mit Ausnahme des Gateways — zuständig, da dieses derzeit auf einem Baustein namens „eDelivery“ beruht, der von der Kommission gepflegt und sektorübergreifend bereitgestellt wird. eu-LISA übernimmt die volle Verantwortung für die Verwaltung des Konnektors und der digitalen Verfahrensstandards von der das e-CODEX-System verwaltenden Stelle. Da das Gateway und der Konnektor integrale Bestandteile des e-CODEX-Systems sind, sollte eu-LISA sicherstellen, dass der Konnektor mit der neuesten Version des Gateways kompatibel ist.

eu-LISA bearbeitet im Rahmen eines unterstützten Aufbaus des e-CODEX-Pakets Probleme mit dem Gateway, soweit diese dessen ordnungsgemäßes Funktionieren mit dem Konnektor betreffen.

Bei Fragen der technischen Unterstützung im Rahmen eines unterstützten Aufbaus des e-CODEX-Pakets, die das Gateway betreffen und für die der eu-LISA-Service-Desk allein keine Lösung bieten kann, setzt sich eu-LISA mit der für die Verwaltung des Gateways zuständigen Stelle in Verbindung. Dabei muss es sich um einen für die e-CODEX-Ansprechpartner transparenten Vorgang handeln.

Zwar muss eu-LISA bei der Lösung „nach besten Kräften“ vorgehen, doch kann diese letztlich von der Unterstützung der für das Gateway zuständigen Akteure abhängen. Daher gelten die Ziele bezüglich der Anforderungen an das Dienstleistungsniveau nicht in Fällen, in denen eu-LISA möglicherweise Unterstützung von den für das Gateway zuständigen Akteuren benötigt.

	Nutzer der eDelivery-Implementierung der Kommission	Nutzer einer anderen Implementierung als der eDelivery-Implementierung
API-Spezifikationen	Enthalten	Enthalten
Einführung und Konfiguration	Enthalten	Nicht enthalten
Zertifikate	Enthalten	Enthalten
Unterstützung von Konnektivitätstests	Enthalten	Enthalten
Unterstützung von Integrationstests	Enthalten	Enthalten
Fehlerbehebung	Enthalten	Nicht enthalten

5. **BERICHTERSTATTUNG AN DIE BERATERGRUPPE**

Damit die Beratergruppe gemäß Artikel 12 Absatz 2 Buchstabe d der Verordnung (EU) 2022/850 überwachen kann, ob eu-LISA die Anforderungen an das Dienstleistungsniveau erfüllt, erstattet eu-LISA der e-CODEX-Beratergruppe regelmäßig über alle Betriebsmanagementtätigkeiten im Zusammenhang mit dem e-CODEX-System Bericht. Insbesondere pflegt eu-LISA regelmäßigen Kontakt zur e-CODEX-Beratergruppe und teilt ihr Folgendes mit:

a) sämtliche Informationen, die für die Bewertung der Einhaltung der in diesem Durchführungsbeschluss festgelegten Anforderungen an das Dienstleistungsniveau relevant sind;

b) Zeitpläne und Artefakte bezüglich der Implementierung von Änderungsersuchen und neuer Software-Versionen.

Die e-CODEX-Beratergruppe legt die genaue Struktur, den Inhalt und die Parameter dieser Berichterstattung sowie deren genaue Modalitäten und Häufigkeit fest.

6. **e-CODEX-BETRIEBSHANDBUCH**

eu-LISA stellt das e-CODEX-Betriebshandbuch zur Verfügung, das als Referenzdokument für das Betriebsmanagement der Systeme für die e-CODEX-Ansprechpartner und den Service-Desk von eu-LISA dient. Darin werden alle möglichen Interaktionen im Zusammenhang mit dem IT-Servicemanagement beschrieben.

Das e-CODEX-Betriebshandbuch ist nach dem Grundsatz „Kenntnis nur, wenn nötig“ zu verbreiten und wird allen Ansprechpartnern durch den Service-Desk von eu-LISA in seiner letzten genehmigten Fassung zur Verfügung stellt. Die Ansprechpartner dürfen das e-CODEX-Betriebshandbuch nur weiterverbreiten, wenn sie dazu befugt sind.

Das e-CODEX-Betriebshandbuch enthält insbesondere:

a) Kommunikationskonzept und Kommunikationskanäle;

b) operative Anforderungen an die Einrichtung mit festgelegten Zielen für die Dienste und das Dienstleistungsniveau;

c) Vorfallmanagement/Eskalationsverfahren einschließlich Klassifizierung und Priorisierung;

d) Verfahren zur Steuerung der Anfrageerledigung und zur technischen Unterstützung;

e) Wartungsmanagement;

f) alle relevanten Anhänge.

Der Verwaltungsrat von eu-LISA nimmt nach Berücksichtigung der Stellungnahme der e-CODEX-Beratergruppe das e-CODEX-Betriebshandbuch an.

7. **e-CODEX-ANSPRECHPARTNER**

Die Mitgliedstaaten und die Kommission benennen im Einklang mit Artikel 6 Absatz 5 und Artikel 8 Absatz 2 der Verordnung (EU) 2022/850 mehrere e-CODEX-Ansprechpartner, deren Anzahl im Verhältnis zur Zahl der e-CODEX-Zugangspunkte, die sie autorisiert hat, und zur Zahl der digitalen Verfahrensstandards, die diese autorisierten e-CODEX-Zugangspunkte anwenden, steht. Sie teilen eu-LISA eine Liste der e-CODEX-Ansprechpartner und etwaige Änderungen daran mit.

Jedem autorisierten e-CODEX-Zugangspunkt werden mindestens zwei e-CODEX-Ansprechpartner zugeteilt. Einem autorisierten e-CODEX-Zugangspunkt könnten mehr als zwei Ansprechpartner zugewiesen werden, wobei die Zahl der von ihm angewendeten digitalen Verfahrensstandards zu berücksichtigen ist.

Die Gesamtzahl der e-CODEX-Ansprechpartner und die objektiven Kriterien, die es ermöglichen, einem autorisierten e-CODEX-Zugangspunkt mehr als zwei Ansprechpartner zuzuweisen, werden jährlich entsprechend den Anforderungen der autorisierten e-CODEX-Zugangspunkte und unter Berücksichtigung der verfügbaren Ressourcen von eu-LISA vom Verwaltungsrat von eu-LISA auf Vorschlag des e-CODEX-Programmverwaltungsrats festgelegt und überprüft.

Die e-CODEX-Beratergruppe prüft im Zusammenhang mit der Überwachung der Einhaltung der Anforderungen an das Dienstleistungsniveau durch eu-LISA gemäß Artikel 12 Absatz 2 Buchstabe d der Verordnung (EU) 2022/850, ob die Gesamtzahl der e-CODEX-Ansprechpartner geändert werden muss.

8. DIENSTLEISTUNGEN UND ZIELVORGABEN

8.1. Grundsätze

Die Stellen, die autorisierte e-CODEX-Zugangspunkte betreiben, tragen die Verantwortung für deren sichere Einrichtung und deren sicheren Betrieb. In diesem Zusammenhang unterstützen die e-CODEX-Ansprechpartner die Benutzer bei der ersten Einführung der e-CODEX-Zugangspunkte in deren Verantwortung.

eu-LISA bietet den e-CODEX-Ansprechpartnern technische Unterstützung in Bezug auf die im e-CODEX-Betriebshandbuch vorgegebenen Reaktionen und Lösungen.

eu-LISA richtet einen Service-Desk als zentrale Anlaufstelle für technische Unterstützung ein. Die e-CODEX-Ansprechpartner eröffnen Tickets im Einklang mit dem e-CODEX-Betriebshandbuch, die direkt nach ihrer Erstellung von eu-LISA analysiert werden. Zunächst ermitteln und klassifizieren die e-CODEX-Ansprechpartner die Tickets im Einklang mit dem Betriebshandbuch. Mit Zustimmung des jeweiligen e-CODEX-Ansprechpartners kann eu-LISA ein Ticket neu klassifizieren.

Änderungen werden im Rahmen des Bedarfsmanagementverfahrens bearbeitet. eu-LISA unterrichtet die Stellen, die autorisierte e-CODEX Zugangspunkte betreiben, und die e-CODEX-Beratergruppe regelmäßig in vollständiger und in zusammengefasster Weise darüber.

Der eu-LISA Service-Desk ist während der Geschäftszeiten erreichbar.

8.2. Komponenten des IT-Servicemanagements:

a) Konnektor-Software;

b) zentrale Testplattform;

c) Konfigurationsmanagementwerkzeug;

d) e-CODEX-Verzeichnis;

e) digitale Verfahrensstandards.

Im Betriebshandbuch werden für diese Komponenten die dazugehörigen Dienstleistungen und die Zielvorgaben für deren Niveau, die hinsichtlich der Behebung von Vorfällen und der Verfügbarkeit zu erfüllen sind, dargelegt.

8.3. Verfügbarkeit

Die Verfügbarkeit von e-CODEX-Komponenten wird über den Berichtszeitraum berechnet, der im e-CODEX-Betriebshandbuch festgelegt wird. Geplante Ausfallzeiten bleiben bei der Berechnung der Verfügbarkeit unberücksichtigt.

Komponente	Verfügbarkeit
Verzeichnis	95 %
Konfigurationsmanagementwerkzeug (CMT)	98 %
zentrale Testplattform (CTP)	90 %
ITSM-Tool	95 %