OTSUSED

KOMISJONI RAKENDUSOTSUS (EL) 2023/117,

13. jaanuar 2023,

mis käsitleb teenustaseme nõudeid tegevuste jaoks, mida eu-LISA viib ellu seoses e-CODEXi süsteemiga

(EMPs kohaldatav tekst)

EUROOPA KOMISJON,

võttes arvesse Euroopa Liidu toimimise lepingut,

võttes arvesse Euroopa Parlamendi ja nõukogu 30. mai 2022. aasta määrust (EL) 2022/850, milles käsitletakse arvutipõhist süsteemi piiriüleseks elektrooniliseks andmevahetuseks tsiviil- ja kriminaalasjades tehtava õigusalase koostöö valdkonnas (e-CODEXi süsteem) ning millega muudetakse määrust (EL) 2018/1726, ([1]) eriti selle artikli 6 lõike 1 punkti b,

ning arvestades järgmist:

(1) Vaja on kindlaks määrata teenustaseme nõuded tegevuste jaoks, mida eu-LISA peab ellu viima seoses e-CODEXi süsteemiga, ja muud nende tegevuste jaoks vajalikud tehnilised kirjeldused, sealhulgas e-CODEXi kontaktisikute arv.

(2) Teenustaseme nõuded eu-LISA elluviidava tegevuse jaoks seoses e-CODEXi süsteemiga peaksid hõlmama määruses (EL) 2022/850 sätestatud ülesandeid.

(3) e-CODEXi kontaktisik on liikmesriigi või komisjoni määratud füüsiline isik, kes võib taotleda ja saada eu-LISA tehnilist tuge kõigi e-CODEXi süsteemi komponentide puhul.

(4) e-CODEXi kontaktisikute arv liikmesriikides ja komisjonis peaks olema proportsionaalne e-CODEXi volitatud pääsupunktide arvuga ja kohaldatavate digitaalsete protsessistandardite arvuga.

(5) Euroopa Liidu lepingule ja Euroopa Liidu toimimise lepingule lisatud protokolli nr 22 (Taani seisukoha kohta) artiklite 1 ja 2 kohaselt ei osalenud Taani määruse (EL) 2022/850 vastuvõtmisel ning seega ei ole käesolev otsus tema suhtes siduv ega kohaldatav.

(6) Euroopa Liidu lepingule ja Euroopa Liidu toimimise lepingule lisatud protokolli nr 21 (Ühendkuningriigi ja Iirimaa seisukoha kohta vabadusel, turvalisusel ja õigusel rajaneva ala suhtes) artiklite 1 ja 2 ning artikli 4a lõike 1 kohaselt, ja ilma et see piiraks kõnealuse protokolli artikli 4 kohaldamist, ei osalenud Iirimaa määruse (EL) 2022/850 vastuvõtmisel ning seega ei ole käesolev otsus tema suhtes siduv ega kohaldatav.

(7) Kooskõlas Euroopa Parlamendi ja nõukogu määruse (EL) 2018/1725 ([2]) artikli 42 lõikega 1 on konsulteeritud Euroopa Andmekaitseinspektoriga, kes esitas oma arvamuse 24. novembril 2022.

(8) Käesoleva otsusega ette nähtud meetmed on kooskõlas määruse (EL) 2022/850 artikli 19 lõike 1 kohaselt asutatud komitee arvamusega,

([1]) ELT L 150, 1.6.2022, lk 1.

([2]) Euroopa Parlamendi ja nõukogu 23. oktoobri 2018. aasta määrus (EL) 2018/1725, mis käsitleb füüsiliste isikute kaitset isikuandmete töötlemisel liidu institutsioonides, organites ja asutustes ning isikuandmete vaba liikumist, ning millega tunnistatakse kehtetuks määrus (EÜ) nr 45/2001 ja otsus nr 1247/2002/EÜ (ELT L 295, 21.11.2018, lk 39).

ON VASTU VÕTNUD KÄESOLEVA OTSUSE:

Artikkel 1

Teenustaseme nõuded määruse (EL) 2022/850 artiklis 7 osutatud eu-LISA tegevuste jaoks ja muud nende tegevuste jaoks vajalikud tehnilised kirjeldused on sätestatud käesoleva otsuse lisas.

Artikkel 2

Määruse (EL) 2022/850 artikli 6 lõike 1 punktis b osutatud e-CODEXi kontaktisikute arv on sätestatud käesoleva otsuse lisas.

Artikkel 3

Käesolev otsus jõustub *kahekümnendal* päeval pärast selle avaldamist *Euroopa Liidu Teatajas*.

Brüssel, 13. jaanuar 2023

Komisjoni nimel
president
Ursula VON DER LEYEN

LISA

Teenustaseme nõuded eu-LISA elluviidava tegevuse jaoks seoses e-CODEXi süsteemiga

1. **SISSEJUHATUS**

Käesolevas lisas kehtestatakse määruse (EL) 2022/850 ([1]) artiklis 7 osutatud eu-LISA tegevuste jaoks teenustaseme nõuded ja muud nende tegevuste jaoks vajalikud tehnilised kirjeldused, sealhulgas e-CODEXi kontaktisikute arv.

Seejuures on kõigi tegevuste eesmärk tagada kulutõhusate ja kvaliteetsete teenuste osutamine e-CODEXi süsteemi ja selle juhtimise pikaajalise kestlikkuse huvides.

Selleks määratakse käesolevas lisas kindlaks näitajad, millega mõõta osutatavate teenuste kvaliteeti, ja miinimumeesmärgid.

Lisas täpsustatakse ka nende e-CODEXi kontaktisikute arv, kellel on õigus taotleda ja saada eu-LISAlt tehnilist abi.

2. **MÕISTED**

2.1. Kohaldatakse määruse (EL) 2022/850 artiklites 3 ja 5 ning selle määruse lisas sätestatud e-CODEXi süsteemi mõisteid ja osi.

2.2. Käesolevas lisas kasutatakse veel järgmisi mõisteid:

a) „e-CODEXi toetatud paketi konfiguratsioon“ – ühendusvahendi ja lüüsi versioonide kombinatsioon, mida eu-LISA on testinud ja soovitanud pääsupunkti nõuetekohaseks toimimiseks;

b) „tööpäevad“ – Euroopa Liidu institutsioonide, asutuste ja organite tavapärased tööpäevad, v.a riigipühad, mis on kehtestatud igaks kalendriaastaks vastavalt nõukogu määrusega (EMÜ, Euratom, ESTÜ) nr 259/68 kehtestatud Euroopa Liidu ametnike personalieeskirjade ja liidu muude teenistujate teenistustingimuste artiklile 61; ([2])

c) „tööaeg“ – töötamise aeg tööpäevadel kell 9.00–17.00 (EET/EEST);

d) „IT-teenuste haldamine“ – eu-LISA tegevus infotehnoloogiateenuste kavandamiseks, tootmiseks, osutamiseks, käitamiseks ja juhtimiseks;

e) „talitluspidevuse plaan“ – e-CODEXit ähvardavate võimalike ohtude ennetamise ja nendest taastumise süsteemide loomise protsess. Lisaks ennetamisele on talitluspidevuse plaani eesmärk võimaldada operatsioonide läbiviimist enne katastroofi toimumist ja selle ajal;

f) „nõudluse juhtimise protsess“ – protsess, mille eesmärk on tagada, et muutmistaotlused registreeritakse, hinnatakse ja muudetakse heakskiitmise korral nõueteks, mida tuleb eu-LISAs edaspidi käsitleda kontrollitud toote-, programmi- või projektijuhtimise protsessiga;

g) „operatiivsete muudatuste juhtimise protsess“ – protsess, mille eesmärk on hõlbustada operatiivsete tehniliste muudatuste elluviimist kontrollitud viisil ning piiratud ja vastuvõetavate riskidega, anda maksimaalset lisaväärtust ning vähendada või vältida häireid ja ümbertöötamist;

([1]) Euroopa Parlamendi ja nõukogu 30. mai 2022. aasta määrus (EL) 2022/850, milles käsitletakse arvutipõhist süsteemi piiriüleseks elektrooniliseks andmevahetuseks tsiviil- ja kriminaalasjades tehtava õigusalase koostöö valdkonnas (e-CODEXi süsteem) ning millega muudetakse määrust (EL) 2018/1726 (ELT L 150, 1.6.2022, lk 1).

([2]) EÜT L 56, 4.3.1968, lk 1.

h) „väljalase“ – uute ja/või ajakohastatud muudatuste kogum, mida on testitud ja mis on heaks kiidetud;

i) „väljalaske juhtimise protsess“ – protsess, mille eesmärk on pakkuda struktureeritud viisi uute väljalasete väljastamiseks, mis hõlmab väljalaske- ja kasutuselevõtukavade kindlaksmääramist ja nende suhtes kokku leppimist ning tagab, et iga väljalaskepakett koosneb omavahel ühilduvatest seotud vahenditest ja teenusekomponentidest.

3. eu-LISA ÜLESANDED

3.1. eu-LISA ülesanded määruse (EL) 2022/850 artikli 7 lõike 1 kohaselt

3.1.1. Määruse (EL) 2022/850 artikli 7 lõike 1 punkti a järgi (tarkvaratoodete ja muude vahendite väljatöötamine, hooldus, veaparandused ja uuendused, sealhulgas seoses turvalisusega, ning nende edastamine volitatud e-CODEXi pääsupunkte käitavatele üksustele) vastutab eu-LISA kõigi tarkvaraarenduse elutsükli aspektide eest, mis on seotud e-CODEXi komponentide arendamise ja hooldusega.

eu-LISA haldab andmekogu, kus säilitatakse e-CODEXi komponentide tehiseid, mis on kättesaadavad volitatud e-CODEXi pääsupunkte käitavatele üksustele. Euroopa Liidu tarkvara vaba kasutuse litsentsiga hõlmatud e-CODEXi süsteemi komponendid tehakse üldsusele kättesaadavaks.

3.1.2. Määruse (EL) 2022/850 artikli 7 lõike 1 punkti b järgi (e-CODEXi süsteemi komponentide, selle tugitarkvaratoodete ja muude toetavate vahenditega seotud dokumentide koostamine, säilitamine ja ajakohastamine ning kõnealuste dokumentide edastamine volitatud e-CODEXi pääsupunkte käitavatele üksustele) tehakse dokumentaalsed väljundid volitatud e-CODEXi pääsupunkte käitavatele üksustele kättesaadavaks eu-LISA loodud andmekogus. eu-LISA määrab kindlaks asjakohase väljalaskejuhtimisprotsessi.

3.1.3. Määruse (EL) 2022/850 artikli 7 lõike 1 punkti c järgi (sellise konfiguratsioonifaili koostamine, säilitamine ja ajakohastamine, mis sisaldab volitatud e-CODEXi pääsupunktide täielikku loendit, sealhulgas digitaalseid protsessistandardeid, mida iga kõnealune volitatud e-CODEXi pääsupunkt kohaldab, ja selle faili edastamine volitatud e-CODEXi pääsupunkte käitavatele üksustele) töötab eu-LISA konfiguratsioonifailiga seotud teenuste kriitilise iseloomu tõttu välja konfiguratsioonihaldusvahendi ja haldab seda vastavalt allpool sätestatud kättesaadavuse nõuetele. Nimetatud vahend on tarkvaratoode, mida kasutatakse abivahendina artikli 7 lõikes 1 osutatud ülesande täitmiseks.

3.1.4. Määruse (EL) 2022/850 artikli 7 lõike 1 punkti d järgi (tehniliste muudatuste tegemine ja selliste uute funktsioonide lisamine e-CODEXi süsteemi, mis lastakse välja uute tarkvaraversioonidena, selleks et täita uusi, näiteks artikli 6 lõikes 2 osutatud rakendusaktidest tulenevaid nõudeid või juhul kui e-CODEXi nõuanderühm on seda taotlenud) esitatakse uued tarkvaraversioonid väljalasetena. Selleks et reageerida uutele talitlus- ja tehnilistele nõuetele, vastutab eu-LISA e-CODEXi süsteemi kuuluvate tarkvarakomponentide pideva arendamise eest.

Võttes arvesse e-CODEXi nõuanderühma arvamust võtab eu-LISA haldusnõukogu vastu eu-LISA nõudluse juhtimise protsessi ja operatiivsete muudatuste juhtimise protsessi.

3.1.5. Määruse (EL) 2022/850 artikli 7 lõike 1 punkti e järgi (testimistegevuse toetamine ja koordineerimine, sealhulgas ühenduvuse küsimustes, kaasates sellesse volitatud e-CODEXi pääsupunktid) toetab ja koordineerib testimistegevust, millesse on kaasatud eu-LISA e-CODEXi volitatud pääsupunktid. Sellega seoses määrab eu-LISA kindlaks suunised, testimiskavad, testimisstsenaariumid ja -mallid ning koostab testimis- ja vastavusaruanded.

3.1.6. Määruse (EL) 2022/850 artikli 7 lõike 1 punkti f järgi (e-CODEXi kontaktisikutele e-CODEXi süsteemiga seotud tehnilise toe pakkumine) pakub eu-LISA e-CODEXi kontaktisikutele tehnilist tuge seoses e-CODEXi süsteemiga. Selleks teeb eu-LISA tööajal pidevalt kättesaadavaks vahendid, et pakkuda e-CODEXi kontaktisikutele ühtset kontaktpunkti tehnilise toe, muu hulgas lüüsi jaoks (edaspidi „kasutajatoe teenus“). eu-LISA tegeleb digivärava taotlustega, niivõrd kui küsimus on nende nõuetekohases toimimises ühendusvahendiga, toetatud e-CODEXi paketi konfiguratsiooni raames.

Tehnilist tuge pakutakse kooskõlas e-CODEXi käsiraamatuga.

Tehnilise toe taotluste ja intsidentide käsitlemisel pakub eu-LISA tuge oma pädevuse ulatuses ja parimal võimalikul viisil, välja arvatud juhul, kui taotlused ja intsidendid on seotud ainult volitatud e-CODEXi pääsupunkti käitavate üksuste taristule eriomaste asjaoludega.

3.1.7. Määruse (EL) 2022/850 artikli 7 lõike 1 punkti g järgi (digitaalsete protsessistandardite väljatöötamine, kasutuselevõtt, haldamine ja ajakohastamine ning nende edastamine volitatud e-CODEXi pääsupunkte käitavatele üksustele) vastutab eu-LISA kas määruse (EL) 2022/850 (artikli 6 lõige 2) alusel vastu võetud rakendusaktide või tsiviil- ja kriminaalasjades tehtavat õigusalast koostööd käsitlevate muude liidu õigusaktide alusel vastu võetud või e-CODEXi nõuanderühma (määruse (EL) 2022/850 artikli 12 lõike 2 punkt b) koostatud digitaalsete protsessistandardite väljatöötamise, haldamise, ajakohastamise ja kasutuselevõtu eest.

eu-LISA vastutab uute ja/või ajakohastatud digitaalsete protsessistandardite kasutuselevõtu korraldamise eest, jagades need volitatud e-CODEXi pääsupunkte käitavatele asjaomastele üksustele.

3.1.8. Määruse (EL) 2022/850 artikli 7 lõike 1 punkti h järgi (oma veebisaidil loendi avaldamine sellistest volitatud e-CODEXi pääsupunktidest, millest eu-LISA-le on teatatud, ning digitaalsetest protsessistandarditest, mida iga kõnealune volitatud e-CODEXi pääsupunkt kohaldab) märgitakse volitatud pääsupunktide loetellu neid käitavate üksuste nimed ja loetelu avaldatakse e-CODEXit käsitleval eu-LISA veebisaidil.

3.1.9. Määruse (EL) 2022/850 artikli 7 lõike 1 punkti i järgi (komisjoni talituste poolt artikli 6 lõikes 2 osutatud rakendusaktide koostamise käigus tehniliste nõuannete ja tehnilise toe saamiseks esitatavatele taotlustele vastamine) pakub eu-LISA komisjonile tehnilist abi ja eksperditeadmisi uute digitaalsete protsessistandardite väljatöötamisel, sealhulgas eelkõige tehnilise tausta ja tõendite ettevalmistamisel, ning abi kogu protsessi vältel kuni rakendusaktide vastuvõtmiseni, kaasa arvatud koosolekutel osalemine.

3.1.10. Määruse (EL) 2022/850 artikli 7 lõike 1 punkti j järgi (uute digitaalsete protsessistandardite vajalikkuse kaalumine ning selliste standardite hindamine ja koostamine, sealhulgas korraldades seminare e-CODEXi kontaktisikutega ning hõlbustades nende seminaride läbiviimist) kaalub eu-LISA uute digitaalsete protsessistandardite vajalikkust ning hindab ja koostab selliseid standardeid. See ülesanne usaldatakse eelkõige e-CODEXi nõuanderühmale (määruse artikli 12 lõike 2 punkt b). Hindamise ühe vahendina kasutatakse e-CODEXi kontaktisikutega seminaride korraldamist ja nende läbiviimise hõlbustamist.

3.1.11. Määruse (EL) 2022/850 artikli 7 lõike 1 punkti k järgi (digitaalsete protsessistandardite aluseks oleva ELi e-õiguskeskkonna põhisõnastiku väljatöötamine, haldamine ja ajakohastamine) töötab eu-LISA välja ELi e-õiguskeskkonna põhisõnastiku, millel digitaalsed protsessistandardid põhinevad, ning haldab ja ajakohastab seda. Seejuures hallatakse ELi e-õiguskeskkonna põhisõnastikku nõudluse juhtimise protsessi raames ning seda säilitatakse eu-LISA pakutavas ja majutatavas andmekogus.

3.1.12. Määruse (EL) 2022/850 artikli 7 lõike 1 punkti l järgi vastutab eu-LISA turvastandardite väljatöötamise ja levitamise eest, nagu on sätestatud määruse (EL) 2022/850 artiklis 11.

3.1.13. Määruse (EL) 2022/850 artikli 7 lõike 1 punkti m järgi (kooskõlas määrusega (EL) 2018/1726 ([3]) muu hulgas kõigile asjaomastele sidusrühmadele e-CODEXi süsteemi tehnilise kasutamise alase koolituse pakkumine, sealhulgas veebipõhiste koolitusmaterjalide tagamine) esitab eu-LISA sidusrühmade vajaduste analüüsil põhineva e-CODEXi süsteemi koolituskava.

([3]) Euroopa Parlamendi ja nõukogu 14. novembri 2018. aasta määrus (EL) 2018/1726, mis käsitleb Vabadusel, Turvalisusel ja Õigusel Rajaneva Ala Suuremahuliste IT-süsteemide Operatiivjuhtimise Euroopa Liidu Ametit (eu-LISA) ning millega muudetakse määrust (EÜ) nr 1987/2006 ja nõukogu otsust 2007/533/JSK ja tunnistatakse kehtetuks määrus (EL) nr 1077/2011 (ELT L 295, 21.11.2018, lk 99).

3.2. **eu-LISA ÜLESANDED MÄÄRUSE (EL) 2022/850 ARTIKLI 7 LÕIKE 2 KOHASELT**

3.2.1. Määruse (EL) 2022/850 artikli 7 lõike 2 punkti a järgi (oma tehnilistes keskustes oma ülesannete täitmiseks vajamineva riist- ja tarkvara IT-taristu olemasolu ning selle käitamise ja hoolduse tagamine) tagab eu-LISA oma tehnilistes keskustes kogu vajamineva riist- ja tarkvara IT-taristu, mis on vajalik eu-LISA ülesannete täitmiseks seoses e-CODEXi süsteemiga, ning käitab ja hooldab seda. eu-LISA ajakohastab oma asjakohaseid menetlusi, sealhulgas talitluspidevuse plaani, et see sisaldaks kõiki e-CODEXi süsteemi komponente.

3.2.2. Määruse (EL) 2022/850 artikli 7 lõike 2 punkti b järgi (keskse testimisplatvormi olemasolu ning selle käitamise ja hoolduse tagamine, kindlustades samal ajal ülejäänud e-CODEXi süsteemi tervikluse ja kättesaadavuse) tagab eu-LISA e-CODEXi keskse testimisplatvormi ning käitab ja hooldab seda allpool sätestatud kättesaadavuse nõuete kohaselt. Kesksel testimisplatvormil toimuva testimistegevusega seotud hooldus ei tohi kahjustada ülejäänud e-CODEXi süsteemi terviklust ja kättesaadavust.

3.2.3. Määruse (EL) 2022/850 artikli 7 lõike 2 punkti c järgi (üldsuse teavitamine e-CODEXi süsteemist mitmesuguste suuremahuliste teavituskanalite, sealhulgas veebisaitide või sotsiaalmeedia platvormide kaudu) vastutab eu-LISA üldsuse teavitamise eest e-CODEXi süsteemist ja kõigist olulistest sündmustest. Seda tehakse suuremahuliste teavituskanalite, sealhulgas veebisaitide ja/või sotsiaalmeedia platvormide kaudu. Määruse (EL) 2022/850 artikli 12 lõike 2 punktile c kohaselt võtab eu-LISA oma sellealase tegevuse kindlaksmääramisel ja elluviimisel arvesse e-CODEXi nõuanderühma panust.

3.2.4. Määruse (EL) 2022/850 artikli 7 lõike 2 punkti d järgi vastutab eu-LISA e-CODEXi süsteemi ja tegevustega seotud mittetehnilise teabe koostamise ja ajakohastamise ning selle veebis levitamise eest.

4. **eu-LISA ROLL SEOSES LÜÜSIGA**

Määruse (EL) 2022/850 artikli 7 lõike 3 kohaselt teeb eu-LISA tööajal valvekorra alusel kättesaadavaks ressursid, et tagada e-CODEXi kontaktisikutele ühtne kontaktpunkt tehnilise toe jaoks, muu hulgas lüüsi puudutavates küsimustes.

Määruse (EL) 2022/850 artikli 7 lõike 1 kohaselt vastutab eu-LISA e-CODEXi süsteemi komponentide, välja arvatud lüüsi eest, kuna see põhineb praegu komisjoni hallataval ja sektoriülesel platvormil eDelivery. eu-LISA võtab e-CODEXi süsteemi haldavalt üksuselt üle täieliku vastutuse ühendusvahendi ja digitaalsete protsessistandardite haldamise eest. Võttes arvesse, et lüüs ja ühendusvahend on e-CODEXi süsteemi lahutamatud komponendid, peaks eu-LISA tagama ühendusvahendi ühilduvuse lüüsi uusima versiooniga.

e-CODEXi toetatud paketi konfiguratsiooni raames tegeleb eu-LISA lüüsiga seotud küsimustega niivõrd, kuivõrd need puudutavad lüüsi nõuetekohast toimimist koos ühendusvahendiga.

Kui toetatud e-CODEXi paketi konfiguratsioonis tuleb ette tehnilise toe küsimusi, mis on seotud lüüsiga ja millele eu-LISA kasutajatugi ei suuda üksi lahendust pakkuda, suhtleb eu-LISA lüüsi haldamise eest vastutava üksusega. See protsess peab olema e-CODEXi kontaktisikute jaoks läbipaistev.

Kuigi eu-LISA lahendab küsimusi parimal võimalikul viisil, võib see lõppkokkuvõttes sõltuda lüüsi eest vastutavate osalejate abist. Seetõttu ei kohaldata teenustaseme nõuete eesmärke juhul, kui eu-LISA võib vajada abi lüüsi eest vastutavatelt osalejatelt.

	Komisjoni eDelivery rakenduse kasutajad	Muu rakenduse kui eDelivery rakenduse kasutajad
API nõuded	Sisaldab	Sisaldab
Kasutuselevõtt ja konfigureerimine	Sisaldab	Ei sisalda
Sertifikaadid	Sisaldab	Sisaldab
Ühenduvustestide tugi	Sisaldab	Sisaldab
Integratsioonitestide tugi	Sisaldab	Sisaldab
Rikkeotsing	Sisaldab	Ei sisalda

5. **ARUANDLUS NÕUANDERÜHMALE**

Selleks et nõuanderühm saaks jälgida, kas eu-LISA täidab teenustaseme nõudeid, nagu on viidatud määruse (EL) 2022/850 artikli 12 lõike 2 punktis d, hoiab eu-LISA e-CODEXi nõuanderühma korrapäraselt kursis kõigi e-CODEXi süsteemiga seotud operatiivjuhtimise toimingutega. Eelkõige haldab eu-LISA ja edastab e-CODEXi nõuanderühmale korrapäraselt järgmist teavet:

a) teave, mis on asjakohane, et hinnata vastavust käesolevas rakendusotsuses sätestatud teenustaseme nõuetele;

b) muudatustaotluste rakendamise ja uute tarkvaraväljalasete ajakavad ja kavandamistehised.

e-CODEXi nõuanderühm määrab kindlaks kõnealuse aruandluse täpse struktuuri, sisu ja parameetrid ning selle täpse korra ja sageduse.

6. **e-CODEXi KÄSIRAAMAT**

eu-LISA koostab e-CODEXi käsiraamatu, mis on e-CODEXi kontaktisikute ja eu-LISA kasutajatoe süsteemide operatiivjuhtimise viitedokument. Selles kirjeldatakse kogu võimalikku suhtlust, mis on seotud IT-teenuste haldamisega.

e-CODEXi käsiraamat on dokument, millele juurdepääs on piiratud teadmisvajaduse alusel ja mille eu-LISA kasutajatugi esitab kõigile kontaktisikutele selle viimases heakskiidetud versioonis. Kontaktisikud tohivad jagada e-CODEXi käsiraamatut ainult siis, kui neil on selleks õigus.

e-CODEXi käsiraamat sisaldab eelkõige järgmist:

a) lähenemisviis teabevahetusele ja suhtluskanalid;

b) tegevuse korraldamise nõuded koos kindlaksmääratud teenuste ja teenustaseme eesmärkidega;

c) intsidentide haldamise/eskaleerimise menetlus, sealhulgas klassifitseerimine ja prioriseerimine;

d) taotluste täitmise haldamise ja tehnilise abi menetlused;

e) hoolduskorraldus;

f) võimalikud kohaldatavad lisad.

Võttes arvesse e-CODEXi nõuanderühma arvamust võtab eu-LISA vastu haldusnõukogu e-CODEXi käsiraamatu.

7. **e-CODEXi KONTAKTISIKUD**

Vastavalt määruse (EL) 2022/850 artikli 6 lõikele 5 ja artikli 8 lõikele 2 määravad liikmesriigid ja komisjon teatava arvu e-CODEXi kontaktisikuid, mis on proportsioonis tema poolt volitatud e-CODEXi pääsupunktide ja nende e-CODEXi volitatud pääsupunktide poolt kohaldatavate digitaalsete protsessistandardite arvuga. Nad teavitavad eu-LISAt e-CODEXi kontaktisikute loendist ja kõikidest sellesse tehtud muudatustest.

Igale e-CODEXi volitatud pääsupunktile määratakse vähemalt kaks e-CODEXi kontaktisikut. e-CODEXi volitatud pääsupunktile võib määrata rohkem kui kaks kontaktisikut, võttes arvesse digitaalsete protsessistandardite arvu, mida e-CODEXi pääsupunkt kohaldab.

eu-LISA haldusnõukogu määrab e-CODEXi programminõukogu ettepanekul kindlaks e-CODEXi kontaktisikute koguarvu ja objektiivsed kriteeriumid, mis võimaldavad määrata e-CODEXi volitatud pääsupunktile rohkem kui kaks kontaktisikut, ning vaatab need igal aastal läbi vastavalt e-CODEXi volitatud pääsupunktide nõuetele ja võttes arvesse eu-LISA olemasolevaid ressursse.

e-CODEXi nõuanderühm jälgib määruse (EL) 2022/850 artikli 12 lõike 2 punkti d kohase eu-LISA teenustaseme nõuete täitmise raames vajadust muuta e-CODEXi kontaktisikute koguarvu.

8. TEENUSED JA SIHTTASEMED

8.1. Põhimõtted

e-CODEXi volitatud pääsupunkti turvalise loomise ja toimimise eest vastutavad e-CODEXi volitatud pääsupunkte käitavad üksused. Selleks pakuvad e-CODEXi kontaktisikud esmast kasutajatuge seoses nende vastutusalasse kuuluvate e-CODEXi volitatud pääsupunktide kasutuselevõtuga.

eu-LISA pakub e-CODEXi kontaktisikutele tehnilist tuge seoses e-CODEXi käsiraamatus määratletud reageerimise ja lahenduste pakkumisega.

eu-LISA loob kasutajatoe, mis on tehnilise toe ühtne kontaktpunkt. e-CODEXi kontaktisikud koostavad töökäsu kande kooskõlas e-CODEXi käsiraamatuga ja eu-LISA analüüsib neid koostamise käigus. e-CODEXi kontaktisik teeb kõigepealt kindlaks ja liigitab töökäskude kanded vastavalt käsiraamatu juhistele. Asjaomase e-CODEXi kontaktisiku nõusolekul võib eu-LISA töökäsu kande ümber liigitada.

Muudatusi käsitletakse nõudluse juhtimise protsessi raames. eu-LISA jagab neid terviklikul ja sünteetilisel viisil ja korrapäraselt e-CODEXi volitatud pääsupunkte käitavate üksuste ja e-CODEXi nõuanderühmaga.

eu-LISA kasutajatugi on kättesaadav tööajal.

8.2. IT-teenuste haldamise alla kuuluvad komponendid:

a) ühendusvahendi tarkvara;

b) keskne testimisplatvorm;

c) konfiguratsioonihaldusvahend;

d) e-CODEXi andmekogu;

e) digitaalsed protsessistandardid.

Nende komponentide puhul täpsustatakse käsiraamatus seotud teenused ja teenustaseme eesmärgid, mida tuleks intsidentide lahendamise haldamisel ja kättesaadavaks tegemisel täita.

8.3. Kättesaadavus

e-CODEXi komponentide kättesaadavus arvutatakse aruandlusperioodi kohta, mis määratakse kindlaks e-CODEXi käsiraamatus. Kavakohaseid katkestusperioode ei võeta kättesaadavuse arvutamisel arvesse.

Komponent	Kättesaadavus
Andmekogu	95 %
Konfiguratsioonihaldusvahend	98 %
Keskne testimisplatvorm	90 %
IT-teenuste haldamisvahend	95 %