DÉCISIONS

DÉCISION D'EXÉCUTION (UE) 2023/117 DE LA COMMISSION

du 13 janvier 2023

sur les exigences en matière de niveau de service pour les activités à mener par l'eu-LISA en ce qui concerne le système e-CODEX

(Texte présentant de l'intérêt pour l'EEE)

LA COMMISSION EUROPÉENNE,

vu le traité sur le fonctionnement de l'Union européenne,

vu le règlement (UE) 2022/850 du Parlement européen et du Conseil du 30 mai 2022 relatif à un système informatisé pour l'échange électronique transfrontière de données dans le domaine de la coopération judiciaire en matière civile et pénale (système e-CODEX), et modifiant le règlement (UE) 2018/1726 ([1]), et notamment son article 6, paragraphe 1, point b),

considérant ce qui suit:

(1) Il est nécessaire de définir les exigences en matière de niveau de service pour les activités à mener par l'eu-LISA en ce qui concerne le système e-CODEX et les autres spécifications techniques nécessaires à ces activités, y compris le nombre de correspondants e-CODEX.

(2) Les exigences en matière de niveau de service pour les activités à mener par l'eu-LISA en ce qui concerne le système e-CODEX devraient couvrir les tâches énoncées dans le règlement (UE) 2022/850.

(3) Un correspondant e-CODEX est une personne physique désignée par un État membre ou la Commission, qui peut demander et recevoir l'assistance technique de l'eu-LISA en ce qui concerne tous les composants du système e-CODEX.

(4) Le nombre de correspondants e-CODEX dans les États membres et à la Commission devrait être déterminé en proportion du nombre de points d'accès e-CODEX autorisés et du nombre de normes de procédure numériques que ces points appliquent.

(5) Conformément aux articles 1er et 2 du protocole no 22 sur la position du Danemark, annexé au traité sur l'Union européenne et au traité sur le fonctionnement de l'Union européenne, le Danemark n'a pas participé à l'adoption du règlement (UE) 2022/850 et n'est donc pas lié par la présente décision ni soumis à son application.

(6) Conformément aux articles 1er et 2 ainsi qu'à l'article 4 *bis*, paragraphe 1, du protocole no 21 sur la position du Royaume-Uni et de l'Irlande à l'égard de l'espace de liberté, de sécurité et de justice, annexé au traité sur l'Union européenne et au traité sur le fonctionnement de l'Union européenne, et sans préjudice de l'article 4 dudit protocole, l'Irlande n'a pas participé à l'adoption du règlement (UE) 2022/850 et n'est donc pas liée par la présente décision ni soumise à son application.

(7) Le Contrôleur européen de la protection des données a été consulté conformément à l'article 42, paragraphe 1, du règlement (UE) 2018/1725 du Parlement européen et du Conseil ([2]) et a rendu un avis le 24 novembre 2022.

(8) Les mesures prévues dans la présente décision sont conformes à l'avis du comité institué par l'article 19, paragraphe 1, du règlement (UE) 2022/850,

([1]) JO L 150 du 1.6.2022, p. 1.

([2]) Règlement (UE) 2018/1725 du Parlement européen et du Conseil du 23 octobre 2018 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel par les institutions, organes et organismes de l'Union et à la libre circulation de ces données, et abrogeant le règlement (CE) no 45/2001 et la décision no 1247/2002/CE (JO L 295 du 21.11.2018, p. 39).

A ADOPTÉ LA PRÉSENTE DÉCISION:

Article premier

Les exigences en matière de niveau de service pour les activités à mener par l'eu-LISA visées à l'article 7 du règlement (UE) 2022/850 et les autres spécifications techniques nécessaires à ces activités sont énoncées dans l'annexe de la présente décision.

Article 2

Le nombre de correspondants e-CODEX visé à l'article 6, paragraphe 1, point b), du règlement (UE) 2022/850 est indiqué dans l'annexe de la présente décision.

Article 3

La présente décision entre en vigueur le vingtième jour suivant celui de sa publication au *Journal officiel de l'Union européenne*.

Fait à Bruxelles, le 13 janvier 2023.

Par la Commission
La présidente
Ursula VON DER LEYEN

ANNEXE

Exigences en matière de niveau de service pour les activités à mener par l'eu-LISA en ce qui concerne le système e-CODEX

1. **INTRODUCTION**

La présente annexe établit les exigences en matière de niveau de service pour les activités à mener par l'eu-LISA visées à l'article 7 du règlement (UE) 2022/850 ([1]) et les autres spécifications techniques nécessaires à ces activités, y compris le nombre de correspondants e-CODEX.

À cet égard, toutes les activités ont pour but d'assurer la fourniture de services de haute qualité, présentant un bon rapport coût-efficacité, qui sont nécessaires pour garantir la viabilité à long terme du système e-CODEX et de sa gouvernance.

À cette fin, la présente annexe définit les indicateurs à utiliser pour mesurer la qualité des services fournis et les objectifs de niveau minimaux à atteindre.

La présente annexe précise également le nombre de correspondants e-CODEX qui sont habilités à demander et à recevoir l'assistance technique de l'eu-LISA.

2. **DÉFINITIONS**

2.1. Les définitions et la composition du système e-CODEX énoncées aux articles 3 et 5 du règlement (UE) 2022/850 et dans son annexe s'appliquent.

2.2. Aux fins de la présente annexe, on entend également par:

a) «système de progiciel e-CODEX pris en charge»: la combinaison entre des versions du connecteur et de la passerelle qui ont été testées et recommandées par l'eu-LISA pour le bon fonctionnement d'un point d'accès;

b) «jours ouvrables»: les jours ouvrables normaux pour les institutions, agences et organes de l'Union européenne, à l'exclusion des jours fériés, déterminés pour chaque année civile conformément à l'article 61 du statut des fonctionnaires de l'Union européenne et du régime applicable aux autres agents de l'Union, fixés par le règlement (CEE, Euratom, CECA) n° 259/68 du Conseil ([2]);

c) «heures de bureau»: les heures de travail des jours ouvrables comprises entre 9 heures et 17 heures (heure de l'Europe orientale/heure d'été de l'Europe orientale);

d) «gestion des services informatiques»: les activités réalisées par l'eu-LISA pour concevoir, construire, fournir, exploiter et contrôler des services informatiques;

e) «plan de continuité des activités»: le processus de création de systèmes de prévention des menaces potentielles pour e-CODEX et de rétablissement à la suite de telles menaces. Outre la prévention, un plan de continuité des activités vise à permettre le maintien des opérations avant et pendant la résolution du sinistre;

f) «processus de gestion de la demande»: un processus visant à garantir que les demandes de modification sont enregistrées, évaluées et, si elles sont approuvées, converties en exigences pour être traitées ultérieurement dans le cadre d'un processus contrôlé de gestion de produit, de programme ou de projet au sein de l'eu-LISA;

g) «processus de gestion des modifications opérationnelles»: un processus visant à faciliter la réalisation des modifications techniques opérationnelles, de manière contrôlée et avec des risques limités et acceptables, à maximiser la valeur ajoutée et à réduire ou éviter les perturbations et les remaniements;

([1]) Règlement (UE) 2022/850 du Parlement européen et du Conseil du 30 mai 2022 relatif à un système informatisé pour l'échange électronique transfrontière de données dans le domaine de la coopération judiciaire en matière civile et pénale (système e-CODEX), et modifiant le règlement (UE) 2018/1726 (JO L 150 du 1.6.2022, p. 1).

([2]) JO L 56 du 4.3.1968, p. 1.

h) «version»: un ensemble de modifications nouvelles et/ou mises à jour, qui ont été préalablement testées et approuvées;

i) «processus de gestion des versions»: un processus visant à structurer la mise en œuvre des nouvelles versions, à couvrir la définition et l'approbation des plans de diffusion et de déploiement et à garantir que chaque ensemble de versions se compose d'un ensemble de ressources et de composants de service connexes qui sont compatibles les uns avec les autres.

3. TÂCHES DE L'EU-LISA

3.1. Tâches de l'eu-LISA au titre de l'article 7, paragraphe 1, du règlement (UE) 2022/850

3.1.1. En ce qui concerne l'article 7, paragraphe 1, point a), du règlement (UE) 2022/850 (le développement, la maintenance, le débogage et la mise à jour, y compris en ce qui concerne la sécurité, des produits logiciels et des autres ressources, et leur distribution aux entités exploitant des points d'accès e-CODEX autorisés), l'eu-LISA est responsable de tous les aspects du cycle de développement logiciel liés au développement et à la maintenance des composants e-CODEX.

L'eu-LISA tient à jour un répertoire dans lequel les artefacts des composants e-CODEX sont stockés et mis à la disposition des entités exploitant des points d'accès e-CODEX autorisés. Les composants du système e-CODEX couverts par une licence publique de l'Union européenne sont rendus publics.

3.1.2. En ce qui concerne l'article 7, paragraphe 1, point b), du règlement (UE) 2022/850 (la préparation, la tenue et la mise à jour de la documentation relative aux composants du système e-CODEX, à ses produits logiciels de support et autres ressources, et la distribution de cette documentation aux entités exploitant des points d'accès e-CODEX autorisés), les produits de la documentation sont mis à la disposition des entités exploitant des points d'accès e-CODEX autorisés dans un répertoire fourni par l'eu-LISA. L'eu-LISA définit un processus de gestion des versions approprié.

3.1.3. En ce qui concerne l'article 7, paragraphe 1, point c), du règlement (UE) 2022/850 (l'élaboration, la tenue et la mise à jour d'un fichier de configuration contenant une liste exhaustive des points d'accès e-CODEX autorisés, incluant les normes de procédure numériques que chacun de ces points d'accès e-CODEX autorisés applique, et la distribution de ce fichier aux entités exploitant des points d'accès e-CODEX autorisés), en raison du caractère très sensible du service de fichier de configuration, l'eu-LISA élabore et tient à jour l'outil de gestion de la configuration conformément aux exigences en matière de disponibilité énoncées ci-après. Cet outil est un produit logiciel utilisé pour faciliter l'exécution de la tâche visée à l'article 7, paragraphe 1.

3.1.4. En ce qui concerne l'article 7, paragraphe 1, point d), du règlement (UE) 2022/850 (l'apport de modifications techniques et l'ajout de nouvelles fonctionnalités, publiées en tant que nouvelles versions logicielles, au système e-CODEX afin de répondre à de nouvelles exigences, telles que celles découlant des actes d'exécution visés à l'article 6, paragraphe 2, ou lorsque le groupe consultatif sur l'e-CODEX le demande), les nouvelles versions logicielles prennent la forme de versions. Afin de répondre à de nouvelles exigences opérationnelles et techniques, l'eu-LISA est responsable de l'évolution continue des composants logiciels du système e-CODEX.

Le conseil d'administration de l'eu-LISA, après avoir tenu compte de l'avis du groupe consultatif sur l'e-CODEX, adopte le processus de gestion de la demande et le processus de gestion des modifications opérationnelles de l'eu-LISA.

3.1.5. En ce qui concerne l'article 7, paragraphe 1, point e), du règlement (UE) 2022/850 (le soutien aux tests concernant les points d'accès e-CODEX autorisés, y compris en matière de connectivité, et la coordination de ces tests), l'eu-LISA fournit un soutien aux tests concernant les points d'accès e-CODEX autorisés et assure la coordination de ces tests. À cet égard, l'eu-LISA définit des orientations, des plans de test, des scénarios de test et des cas types, et produit des rapports de test/de conformité.

3.1.6. En ce qui concerne l'article 7, paragraphe 1, point f), du règlement (UE) 2022/850 (l'apport d'une assistance technique aux correspondants e-CODEX en ce qui concerne le système e-CODEX), l'eu-LISA apporte une assistance technique aux correspondants e-CODEX en ce qui concerne le système e-CODEX. À cette fin, l'eu-LISA met des ressources à disposition en permanence pendant les heures de bureau afin d'offrir aux correspondants e-CODEX un point de contact unique pour l'assistance technique, y compris en ce qui concerne la passerelle (service d'assistance). L'eu-LISA assure le suivi des demandes relatives à la passerelle dans la mesure où elles concernent le bon fonctionnement de la passerelle avec le connecteur, dans le cadre d'un système de progiciel e-CODEX pris en charge.

L'assistance technique est fournie conformément au manuel d'utilisation d'e-CODEX.

Lorsqu'elle traite les demandes d'assistance technique et les incidents, l'eu-LISA apporte son soutien dans la mesure de ses compétences et de ses moyens, à moins que les demandes et les incidents ne soient exclusivement liés à des circonstances propres à l'infrastructure des entités exploitant un point d'accès e-CODEX autorisé.

3.1.7. En ce qui concerne l'article 7, paragraphe 1, point g), du règlement (UE) 2022/850 (l'élaboration, le déploiement, la tenue et la mise à jour des normes de procédure numériques, et leur distribution aux entités exploitant des points d'accès e-CODEX autorisés), l'eu-LISA est responsable de l'élaboration, de la tenue et de la mise à jour et du déploiement des normes de procédure numériques adoptées en vertu d'actes d'exécution, soit au titre du règlement (UE) 2022/850 (article 6, paragraphe 2, dudit règlement), soit au titre d'autres actes juridiques de l'Union dans le domaine de la coopération judiciaire en matière civile et pénale, ou de celles préparées par le groupe consultatif sur l'e-CODEX [article 12, paragraphe 2, point b), du règlement (UE) 2022/850].

L'eu-LISA est chargée d'organiser le déploiement des normes de procédure numériques nouvelles et/ou mises à jour en les distribuant aux entités concernées exploitant des points d'accès e-CODEX autorisés.

3.1.8. En ce qui concerne l'article 7, paragraphe 1, point h), du règlement (UE) 2022/850 (la publication sur son site internet d'une liste des points d'accès e-CODEX autorisés qui lui ont été notifiés ainsi que des normes de procédure numériques que chacun de ces points d'accès e-CODEX autorisés applique), la liste des points d'accès autorisés indique le nom des entités qui les exploitent et est publiée sur le site internet de l'eu-LISA consacré à e-CODEX.

3.1.9. En ce qui concerne l'article 7, paragraphe 1, point i), du règlement (UE) 2022/850 (la réponse aux demandes de conseil et d'assistance techniques émanant des services de la Commission dans le cadre de la préparation des actes d'exécution visés à l'article 6, paragraphe 2), l'eu-LISA fournit à la Commission une assistance et une expertise techniques pour l'élaboration de nouvelles normes de procédure numériques, y compris, en particulier, en préparant des données et des preuves techniques, ainsi qu'une assistance tout au long de la procédure jusqu'à l'adoption des actes d'exécution, y compris en participant aux réunions.

3.1.10. En ce qui concerne l'article 7, paragraphe 1, point j), du règlement (UE) 2022/850 (l'évaluation de la nécessité de nouvelles normes de procédure numériques, et l'analyse et la préparation de telles normes, y compris par l'organisation et la facilitation d'ateliers avec les correspondants e-CODEX), l'eu-LISA évalue la nécessité de nouvelles normes de procédure numériques, les analyse et les prépare. Cette tâche est confiée, en particulier, au groupe consultatif sur l'e-CODEX [article 12, paragraphe 2, point b), du règlement]. L'organisation et la facilitation d'ateliers avec les correspondants e-CODEX constituent l'un des outils de l'évaluation.

3.1.11. En ce qui concerne l'article 7, paragraphe 1, point k), du règlement (UE) 2022/850 (l'élaboration, la tenue et la mise à jour du vocabulaire de base e-Justice de l'Union sur lequel se fondent les normes de procédure numériques), l'eu-LISA élabore, tient et met à jour le vocabulaire de base e-Justice de l'Union sur lequel se fondent les normes de procédure numériques. À cet égard, le vocabulaire de base e-Justice de l'Union est tenu à jour dans le respect du processus de gestion de la demande et stocké dans un répertoire fourni et hébergé par l'eu-LISA.

3.1.12. En ce qui concerne l'article 7, paragraphe 1, point l), du règlement (UE) 2022/850, l'eu-LISA est responsable de l'élaboration et de la distribution de normes opérationnelles de sécurité, conformément à l'article 11 du règlement (UE) 2022/850.

3.1.13. En ce qui concerne l'article 7, paragraphe 1, point m), du règlement (UE) 2022/850 [l'offre d'une formation, s'adressant à toutes les parties prenantes concernées, sur l'utilisation technique du système e-CODEX conformément au règlement (UE) 2018/1726 ([3]) et incluant la fourniture de matériel de formation en ligne], l'eu-LISA fournit un plan de formation pour le système e-CODEX fondé sur l'analyse des besoins des parties prenantes.

([3]) Règlement (UE) 2018/1726 du Parlement européen et du Conseil du 14 novembre 2018 relatif à l'Agence de l'Union européenne pour la gestion opérationnelle des systèmes d'information à grande échelle au sein de l'espace de liberté, de sécurité et de justice (eu-LISA), modifiant le règlement (CE) n° 1987/2006 et la décision 2007/533/JAI du Conseil et abrogeant le règlement (UE) n° 1077/2011 (JO L 295 du 21.11.2018, p. 99).

3.2. **Tâches de l'eu-LISA au titre de l'article 7, paragraphe 2, du règlement (UE) 2022/850**

3.2.1. En ce qui concerne l'article 7, paragraphe 2, point a), du règlement (UE) 2022/850 (la fourniture, l'exploitation et la maintenance, sur ses sites techniques, de l'infrastructure informatique matérielle et logicielle nécessaire à l'accomplissement de ses tâches), l'eu-LISA fournit, exploite et assure la maintenance, sur ses sites techniques, de toute l'infrastructure informatique matérielle et logicielle nécessaire à l'accomplissement de ses tâches relatives au système e-CODEX. L'eu-LISA met à jour ses procédures pertinentes, y compris le plan de continuité des activités, afin que tous les composants du système e-CODEX y figurent.

3.2.2. En ce qui concerne l'article 7, paragraphe 2, point b), du règlement (UE) 2022/850 (la fourniture, l'exploitation et la maintenance d'une plateforme centrale de test, tout en garantissant l'intégrité et la disponibilité du reste du système e-CODEX), l'eu-LISA fournit, exploite et assure la maintenance de la plateforme centrale de test e-CODEX conformément aux exigences en matière de disponibilité énoncées ci-après. Aucune maintenance concernant les tests effectuée sur la plateforme centrale de test ne porte atteinte à l'intégrité et à la disponibilité du reste du système e-CODEX.

3.2.3. En ce qui concerne l'article 7, paragraphe 2, point c), du règlement (UE) 2022/850 (l'information du grand public concernant le système e-CODEX, au moyen d'un ensemble de canaux de communication à grande échelle, y compris des sites internet ou des plateformes de médias sociaux), l'eu-LISA est chargée d'informer le grand public sur le système e-CODEX et sur toute évolution majeure, au moyen d'un ensemble de canaux de communication à grande échelle, y compris des sites internet ou des plateformes de médias sociaux. Conformément à l'article 12, paragraphe 2, point c), du règlement (UE) 2022/850, dans la définition et l'exercice de ses activités dans ce domaine, l'eu-LISA tient compte des contributions du groupe consultatif sur l'e-CODEX.

3.2.4. En ce qui concerne l'article 7, paragraphe 2, point d), du règlement (UE) 2022/850, l'eu-LISA est responsable de la préparation, de la mise à jour et de la diffusion en ligne d'informations non techniques relatives au système e-CODEX et à ses activités.

4. **RÔLE DE L'eu-LISA EN CE QUI CONCERNE LA PASSERELLE**

Conformément à l'article 7, paragraphe 3, du règlement (UE) 2022/850, l'eu-LISA doit mettre des ressources à disposition, sur demande, pendant les heures de bureau afin d'offrir aux correspondants e-CODEX un point de contact unique pour l'assistance technique, y compris en ce qui concerne la passerelle.

Conformément à l'article 7, paragraphe 1, du règlement (UE) 2022/850, l'eu-LISA est responsable des composants du système e-CODEX, à l'exception de la passerelle étant donné qu'elle repose actuellement sur un module connu sous le nom de «eDelivery», qui est géré par la Commission et fourni sur une base transsectorielle. L'eu-LISA reprend la pleine responsabilité de la gestion du connecteur et des normes de procédure numériques à la place de l'entité gérant le système e-CODEX. Comme la passerelle et le connecteur sont des composants à part entière du système e-CODEX, l'eu-LISA devrait veiller à ce que le connecteur soit compatible avec la dernière version de la passerelle.

L'eu-LISA assure le suivi des questions relatives à la passerelle dans la mesure où elles concernent le bon fonctionnement de la passerelle avec le connecteur, dans le cadre d'un système de progiciel e-CODEX pris en charge.

S'agissant des questions d'assistance technique dans le cadre d'un système de progiciel e-CODEX pris en charge qui concernent la passerelle et que le service d'assistance de l'eu-LISA ne peut, à lui seul, résoudre, l'eu-LISA assure la liaison avec l'entité responsable de la gestion de la passerelle. Ce processus est transparent pour les correspondants e-CODEX.

Si l'eu-LISA met tout en œuvre pour résoudre au mieux ces questions, leur résolution peut, en fin de compte, dépendre de l'assistance des acteurs responsables de la passerelle. Par conséquent, les objectifs concernant les exigences en matière de niveau de service ne s'appliquent pas dans les cas où l'eu-LISA peut avoir besoin de l'assistance des acteurs responsables de la passerelle.

	Utilisateurs de la mise en œuvre «eDelivery» de la Commission	Utilisateurs d'une mise en œuvre autre que la mise en œuvre «eDelivery»
Spécifications API	Compris	Compris
Déploiement et configuration	Compris	Non compris
Certificats	Compris	Compris
Assistance pour les tests de connectivité	Compris	Compris
Assistance pour les tests d'intégration	Compris	Compris
Dépannage	Compris	Non compris

5. **RAPPORTS AU GROUPE CONSULTATIF**

Afin de permettre au groupe consultatif de contrôler le respect par l'eu-LISA des exigences en matière de niveau de service comme prévu à l'article 12, paragraphe 2, point d), du règlement (UE) 2022/850, l'eu-LISA tient le groupe consultatif sur l'e-CODEX régulièrement informé de toutes les activités de gestion opérationnelle menées en ce qui concerne le système e-CODEX. En particulier, l'eu-LISA tient à jour et communique régulièrement au groupe consultatif sur l'e-CODEX:

a) toute information pertinente pour l'évaluation du respect des exigences en matière de niveau de service énoncées dans la présente décision d'exécution;

b) les calendriers et les artefacts de planification de la mise en œuvre des demandes de modification et des nouvelles versions logicielles.

Le groupe consultatif sur l'e-CODEX définit la structure, le contenu et les paramètres exacts de ces rapports, ainsi que leurs modalités et leur fréquence exactes.

6. **MANUEL D'UTILISATION D'e-CODEX**

L'eu-LISA fournit le manuel d'utilisation d'e-CODEX, qui constitue le document de référence en matière de gestion opérationnelle des systèmes pour les correspondants e-CODEX et le service d'assistance de l'eu-LISA. Ce manuel décrit toutes les interactions possibles en ce qui concerne la gestion des services informatiques.

Le manuel d'utilisation d'e-CODEX est un document restreint fondé sur le besoin d'en connaître que le service d'assistance de l'eu-LISA fournira à tous les correspondants dans sa dernière version approuvée. Les correspondants ne peuvent partager le manuel d'utilisation d'e-CODEX que s'ils y sont autorisés.

Le manuel d'utilisation d'e-CODEX comprend notamment:

a) l'approche en matière de communication et les canaux de communication;

b) les exigences en matière de configuration opérationnelle, avec des services et des objectifs de niveau de service définis;

c) la procédure de gestion des incidents/d'intervention par paliers, y compris la classification et la hiérarchisation des priorités;

d) les procédures en matière de gestion de la satisfaction des demandes et d'assistance technique;

e) la gestion de la maintenance;

f) les annexes pertinentes.

Le conseil d'administration de l'eu-LISA, après avoir tenu compte de l'avis du groupe consultatif sur l'e-CODEX, adopte le manuel d'utilisation d'e-CODEX.

7. **CORRESPONDANTS e-CODEX**

Conformément à l'article 6, paragraphe 5, et à l'article 8, paragraphe 2, du règlement (UE) 2022/850, les États membres et la Commission, respectivement, doivent désigner un nombre de correspondants e-CODEX en proportion du nombre de points d'accès e-CODEX auxquels ils ont accordé une autorisation et du nombre de normes de procédure numériques que ces points d'accès e-CODEX autorisés appliquent. Ils doivent notifier une liste des correspondants e-CODEX et toute modification qui y est apportée à l'eu-LISA.

Au minimum deux correspondants e-CODEX sont attribués à chaque point d'accès e-CODEX autorisé. Plus de deux correspondants peuvent être attribués à un point d'accès e-CODEX autorisé, compte tenu du nombre de normes de procédure numériques qu'il applique.

Le nombre total de correspondants e-CODEX et les critères objectifs permettant d'attribuer plus de deux correspondants à un point d'accès e-CODEX autorisé sont définis et réexaminés chaque année, conformément aux exigences des points d'accès e-CODEX autorisés et compte tenu des ressources disponibles de l'eu-LISA, par le conseil d'administration de l'eu-LISA sur proposition du conseil de gestion du programme e-CODEX.

Le groupe consultatif sur l'e-CODEX, dans le cadre du contrôle du respect par l'eu-LISA des exigences en matière de niveau de service conformément à l'article 12, paragraphe 2, point d), du règlement (UE) 2022/850, contrôle la nécessité de modifier le nombre total de correspondants e-CODEX.

8. SERVICES ET OBJECTIFS DE NIVEAU

8.1. Principes

La responsabilité de la mise en place et de l'exploitation sécurisées d'un point d'accès e-CODEX autorisé incombe aux entités exploitant des points d'accès e-CODEX autorisés. Dans ce contexte, les correspondants e-CODEX fournissent un soutien initial aux utilisateurs en ce qui concerne le déploiement des points d'accès e-CODEX autorisés placés sous leur responsabilité.

L'eu-LISA apporte une assistance technique aux correspondants e-CODEX en ce qui concerne la fourniture d'une réponse et d'une résolution telles que définies dans le manuel d'utilisation d'e-CODEX.

L'eu-LISA met en place un service d'assistance qui constitue le point de contact unique pour l'assistance technique. Les correspondants e-CODEX ouvrent des tickets conformément au manuel d'utilisation d'e-CODEX, qui sont analysés par l'eu-LISA au fur et à mesure de leur création. Le correspondant e-CODEX recense et classe dans un premier temps les tickets conformément aux indications du manuel d'utilisation. Avec l'accord du correspondant e-CODEX concerné, l'eu-LISA peut reclasser un ticket.

Les modifications seront traitées dans le cadre du processus de gestion de la demande. L'eu-LISA partage régulièrement ces modifications avec les entités exploitant des points d'accès e-CODEX autorisés et le groupe consultatif sur l'e-CODEX, sous une forme complète et synthétique.

Le service d'assistance de l'eu-LISA est disponible pendant les heures de bureau.

8.2. Les composants relevant de la gestion des services informatiques sont:

a) le logiciel du connecteur;

b) la plateforme centrale de test;

c) l'outil de gestion de la configuration;

d) le répertoire e-CODEX;

e) les normes de procédure numériques.

Pour ces composants, le manuel d'utilisation précisera les services connexes et les objectifs de niveau de service à atteindre dans le cadre de la gestion de la résolution des incidents et de la disponibilité.

8.3. Disponibilité

La disponibilité des composants e-CODEX est calculée sur la période de référence qui sera définie dans le manuel d'utilisation d'e-CODEX. Les périodes d'indisponibilité prévues ne seront pas prises en considération pour le calcul de la disponibilité.

Composant	Disponibilité
Répertoire	95 %
Outil de gestion de la configuration	98 %
Plateforme centrale de test	90 %
Outil de gestion des services informatiques	95 %