ODLUKE

PROVEDBENA ODLUKA KOMISIJE (EU) 2023/117

od 13. siječnja 2023.

o zahtjevima u pogledu razine usluga za aktivnosti koje treba provoditi agencija eu-LISA u vezi sa sustavom e-CODEX

(Tekst značajan za EGP)

EUROPSKA KOMISIJA,

uzimajući u obzir Ugovor o funkcioniranju Europske unije,

uzimajući u obzir Uredbu (EU) 2022/850 Europskog parlamenta i Vijeća od 30. svibnja 2022. o računalnom sustavu za prekograničnu elektroničku razmjenu podataka u području pravosudne suradnje u građanskim i kaznenim stvarima (sustav e-CODEX) i izmjeni Uredbe (EU) 2018/1726 ([1]), a posebno njezin članak 6. stavak 1. točku (b),

budući da:

(1) Potrebno je utvrditi zahtjeve u pogledu razine usluga za aktivnosti koje treba provoditi agencija eu-LISA u odnosu na sustav e-CODEX te druge potrebne tehničke specifikacije za te aktivnosti, uključujući broj korespondenata za e-CODEX.

(2) Zahtjevi u pogledu razine usluga za aktivnosti koje treba provoditi agencija eu-LISA u pogledu sustava e-CODEX trebali bi obuhvaćati zadaće utvrđene u Uredbi (EU) 2022/850.

(3) Korespondent za e-CODEX fizička je osoba koju je imenovala država članica ili Komisija i koja može zatražiti i primiti tehničku potporu agencije eu-LISA u vezi sa svim komponentama sustava e-CODEX.

(4) Broj korespondenata za e-CODEX u državama članicama i u Komisiji trebalo bi utvrditi razmjerno broju odobrenih pristupnih točaka e-CODEX-a i broju digitalnih postupovnih standarda koje one primjenjuju.

(5) U skladu s člancima 1. i 2. Protokola br. 22 o stajalištu Danske, priloženog Ugovoru o Europskoj uniji i Ugovoru o funkcioniranju Europske unije, Danska nije sudjelovala u donošenju Uredbe (EU) 2022/850, pa ova Odluka za nju nije obvezujuća niti se na nju primjenjuje.

(6) U skladu s člancima 1. i 2. te člankom 4.a stavkom 1. Protokola br. 21 o stajalištu Ujedinjene Kraljevine i Irske s obzirom na područje slobode, sigurnosti i pravde, priloženog Ugovoru o Europskoj uniji i Ugovoru o funkcioniranju Europske unije, i ne dovodeći u pitanje članak 4. navedenog protokola, Irska nije sudjelovala u donošenju Uredbe (EU) 2022/850, pa ova Odluka za nju nije obvezujuća niti se na nju primjenjuje.

(7) Provedeno je savjetovanje s Europskim nadzornikom za zaštitu podataka u skladu s člankom 42. stavkom 1. Uredbe (EU) 2018/1725 Europskog parlamenta i Vijeća ([2]) te je on dao mišljenje 24. studenoga 2022.

(8) Mjere predviđene u ovoj Odluci u skladu su s mišljenjem Odbora osnovanog člankom 19. stavkom 1. Uredbe (EU) 2022/850,

([1]) SL L 150, 1.6.2022., str. 1.

([2]) Uredba (EU) 2018/1725 Europskog parlamenta i Vijeća od 23. listopada 2018. o zaštiti pojedinaca u vezi s obradom osobnih podataka u institucijama, tijelima, uredima i agencijama Unije i o slobodnom kretanju takvih podataka te o stavljanju izvan snage Uredbe (EZ) br. 45/2001 i Odluke br. 1247/2002/EZ (SL L 295, 21.11.2018., str. 39.).

DONIJELA JE OVU ODLUKU:

Članak 1.

Zahtjevi za razinu usluge za aktivnosti iz članka 7. Uredbe (EU) 2022/850 koje treba provoditi agencija eu-LISA i druge potrebne tehničke specifikacije za te aktivnosti utvrđeni su u Prilogu ovoj Odluci.

Članak 2.

Broj korespondenata za e-CODEX iz članka 6. stavka 1. točke (b) Uredbe (EU) 2022/850 utvrđen je u Prilogu ovoj Odluci.

Članak 3.

Ova Odluka stupa na snagu dvadesetog dana od dana objave u *Službenom listu Europske unije*.

Sastavljeno u Bruxellesu 13. siječnja 2023.

Za Komisiju
Predsjednica
Ursula VON DER LEYEN

PRILOG

Zahtjevi u pogledu razine usluga za aktivnosti koje treba provoditi agencija eu-LISA u vezi sa sustavom e-CODEX

1. **UVOD**

U ovom se Prilogu utvrđuju zahtjevi za razinu usluga za aktivnosti iz članka 7. Uredbe (EU) 2022/850 ([1]) koje treba provoditi agencija eu-LISA i druge potrebne tehničke specifikacije za te aktivnosti, uključujući broj korespondenata za e-CODEX.

Cilj svih aktivnosti u tom pogledu je zajamčiti pružanje troškovno učinkovitih visokokvalitetnih usluga potrebnih za osiguravanje dugoročne održivosti sustava e-CODEX i upravljanje njime.

U tu se svrhu u ovom Prilogu utvrđuju pokazatelji koji se koriste za mjerenje kvalitete pruženih usluga i minimalne ciljne razine koje treba postići.

U ovom se Prilogu utvrđuje i broj korespondenata za e-CODEX koji imaju pravo zatražiti i primiti tehničku potporu agencije eu-LISA.

2. **DEFINICIJE**

2.1 Primjenjuju se definicije i sastav sustava e-CODEX utvrđeni u člancima 3. i 5. Uredbe (EU) 2022/850 i Prilogu toj uredbi.

2.2 Za potrebe ovog Priloga primjenjuju se i sljedeće definicije:

(a) „podržani paket e-CODEX-a” znači kombinacija verzija poveznika i pristupnika koju je eu-LISA testirala i preporučila za pravilno funkcioniranje pristupne točke;

(b) „radni dani” znači uobičajeni radni dani za europske institucije, agencije i tijela, isključujući državne praznike, kako je utvrđeno za svaku kalendarsku godinu u skladu s člankom 61. Pravilnika o osoblju za dužnosnike Europske unije i Uvjeta zaposlenja ostalih službenika Unije, utvrđenih u Uredbi Vijeća (EEZ, Euratom, EZUČ) br. 259/68 ([2]);

(c) „radno vrijeme” znači radno vrijeme u radnim danima od 09:00 do 17:00 (istočnoeuropsko vrijeme/ istočnoeuropsko ljetno računanje vremena);

(d) „ITSM” ili „upravljanje IT uslugama” znači aktivnosti koje provodi agencija eu-LISA kako bi dizajnirala, izgradila, isporučila, vodila i kontrolirala usluge informacijske tehnologije (IT);

(e) „plan kontinuiteta rada” znači proces uspostave sustava prevencije potencijalnih prijetnji e-CODEX-u i oporavka od njih. Osim prevencije, cilj je plana kontinuiteta rada omogućiti nastavak rada prije i tijekom incidenta;

(f) „postupak upravljanja potražnjom” znači postupak čiji je cilj osigurati da se zahtjevi za promjenu evidentiraju, procjenjuju i, ako su odobreni, pretvaraju u zahtjeve za daljnje postupanje s kontroliranim proizvodom, programom ili postupkom upravljanja projektima u agenciji eu-LISA;

(g) „postupak upravljanja operativnim promjenama” znači postupak čiji je cilj olakšati realizaciju operativnih tehničkih promjena na kontroliran način i uz ograničene i prihvatljive rizike, maksimalno povećavajući dodanu vrijednost, a smanjujući ili izbjegavajući poremećaje i udvostručivanje rada;

([1]) Uredba (EU) 2022/850 Europskog parlamenta i Vijeća od 30. svibnja 2022. o računalnom sustavu za prekograničnu elektroničku razmjenu podataka u području pravosudne suradnje u građanskim i kaznenim stvarima (sustav e-CODEX) i izmjeni Uredbe (EU) 2018/1726 (SL L 150, 1.6.2022., str. 1.)

([2]) SL L 56, 4.3.1968., str. 1.

(h) „izdanje” znači skup novih i/ili ažuriranih promjena koje su prethodno ispitane i odobrene;

(i) „postupak upravljanja izdanjem” znači postupak čiji je cilj osigurati strukturiran način isporuke novih izdanja, koji obuhvaća definiciju i dogovor o planovima izdanja i uvođenja i osigurava da se svaki paket izdanja sastoji od skupa povezanih komponenti opreme i usluga koje su međusobno kompatibilne.

3. ZADAĆE AGENCIJE eu-LISA

3.1 Zadaće agencije eu-LISA na temelju članka 7. stavka 1. Uredbe (EU) 2022/850

3.1.1 U pogledu članka 7. stavka 1. točke (a) Uredbe (EU) 2022/850 (razvoj, održavanje, popravljanje pogrešaka i ažuriranje, među ostalim u odnosu na sigurnost, softverske proizvode i drugu opremu i njihovo distribuiranje subjektima koji upravljaju odobrenim pristupnim točkama e-CODEX-a), agencija eu-LISA odgovorna je za sve aspekte životnog ciklusa razvoja softvera povezane s razvojem i održavanjem komponenata e-CODEX-a.

Agencija eu-LISA vodi repozitorij u kojem su artefakti komponenata e-CODEX-a pohranjeni i dostupni subjektima koji upravljaju odobrenim pristupnim točkama e-CODEX-a. Komponente sustava e-CODEX obuhvaćene javnom licencijom Europske unije javno su dostupne.

3.1.2 U pogledu članka 7. stavka 1. točke (b) Uredbe (EU) 2022/850 (izrada, vođenje i ažuriranje dokumentacije koja se odnosi na sastavnice sustava e-CODEX, njegove prateće softverske proizvode i drugu prateću opremu, te distribuiranje te dokumentacije subjektima koji upravljaju odobrenim pristupnim točkama e-CODEX-a), izdana dokumentacija stavlja se na raspolaganje subjektima koji upravljaju odobrenim pristupnim točkama e-CODEX-a u repozitoriju koji osigurava agencija eu-LISA. Agencija eu-LISA utvrđuje odgovarajući postupak upravljanja izdanjima.

3.1.3 U pogledu članka 7. stavka 1. točke (c) Uredbe (EU) 2022/850 (razvoj, održavanje i ažuriranje konfiguracijske datoteke koja sadržava taksativan popis odobrenih pristupnih točaka e-CODEX-a, uključujući digitalne postupovne standarde koje svaka od tih odobrenih pristupnih točaka e-CODEX-a primjenjuje, te njezino distribuiranje subjektima koji upravljaju odobrenim pristupnim točkama e-CODEX-a), zbog kritičnosti usluge konfiguracijske datoteke eu-LISA razvija i održava alat za upravljanje konfiguracijom u skladu sa zahtjevima u pogledu dostupnosti utvrđenima u nastavku. Taj je alat softverski proizvod koji se upotrebljava za pomoć u obavljanju zadaće iz članka 7. stavka 1.

3.1.4 U pogledu članka 7. stavka 1. točke (d) Uredbe (EU) 2022/850 (uvođenje tehničkih izmjena i dodavanje novih značajki, što se objavljuje u obliku novih verzija softvera, u sustav e-CODEX kako bi se odgovorilo na nove zahtjeve, kao što su zahtjevi koji proizlaze iz provedbenih akata iz članka 6. stavka 2., ili ako ih je zatražila savjetodavna skupina za e-CODEX), nove verzije softvera imaju oblik izdanja. Kako bi odgovorila na nove poslovne i tehničke zahtjeve, agencija eu-LISA odgovorna je za kontinuirani razvoj komponenata softvera koje čine sustav e-CODEX.

Nakon što uzme u obzir mišljenje savjetodavne skupine za e-CODEX Upravni odbor agencije eu-LISA uvodi postupak agencije eu-LISA za upravljanje potražnjom i postupak upravljanja operativnim promjenama.

3.1.5 U pogledu članka 7. stavka 1. točke (e) Uredbe (EU) 2022/850 (potpora aktivnostima testiranja i koordinacija tih aktivnosti, među ostalim i povezivanje, što uključuje odobrene pristupne točke e-CODEX-a), agencija eu-LISA pruža podršku za aktivnosti testiranja koje uključuju odobrene pristupne točke e-CODEX-a i koordinira ih. U tom pogledu agencija eu-LISA utvrđuje smjernice, planove testiranja, scenarije ispitivanja i slučajeve testiranja te izrađuje izvješća o testiranju/sukladnosti.

3.1.6 U pogledu članka 7. stavka 1. točke (f) Uredbe (EU) 2022/850 (pružanje tehničke podrške korespondentima za e-CODEX u vezi sa sustavom e-CODEX), agencija eu-LISA pruža tehničku podršku korespondentima za e-CODEX u vezi sa sustavom e-CODEX. U tu svrhu agencija eu-LISA osigurava dostupnost resursa tijekom radnog vremena kako bi se korespondentima za e-CODEX osigurala jedinstvena kontaktna točka za tehničku podršku, među ostalim za pristupnik (usluga službe za pomoć). Agencija eu-LISA u okviru podržanog paketa e-CODEX-a prati zahtjeve za pristupnik u mjeri u kojoj se oni odnose na njegovo pravilno funkcioniranje s poveznikom.

Tehnička podrška pruža se u skladu s priručnikom za rad e-CODEX-a.

Pri obradi zahtjeva za tehničku potporu i incidenata agencija eu-LISA pruža podršku u opsegu svoje nadležnosti i najbolje što može, osim ako su zahtjevi i incidenti povezani isključivo s okolnostima specifičnima za infrastrukturu subjekata koji upravljaju odobrenom pristupnom točkom e-CODEX-a.

3.1.7 U pogledu članka 7. stavka 1. točke (g) Uredbe (EU) 2022/850 (razvoj, uvođenje, održavanje i ažuriranje digitalnih postupovnih standarda te njihovo distribuiranje subjektima koji upravljaju odobrenim pristupnim točkama e-CODEX-a), agencija eu-LISA odgovorna je za razvoj, održavanje, ažuriranje i uvođenje digitalnih postupovnih standarda donesenih na temelju provedbenih akata predviđenih Uredbom (EU) 2022/850 (njezinim člankom 6. stavkom 2.) ili drugih pravnih akata Unije u području pravosudne suradnje u građanskim i kaznenim stvarima ili akata koje je pripremila savjetodavna skupina za e-CODEX (članak 12. stavak 2. točka (b) Uredbe (EU) 2022/850).

Agencija eu-LISA odgovorna je za organizaciju uvođenja novih i/ili ažuriranih digitalnih postupovnih standarda njihovim distribuiranjem relevantnim subjektima koji upravljaju odobrenim pristupnim točkama e-CODEX-a.

3.1.8 U pogledu članka 7. stavka 1. točke (h) Uredbe (EU) 2022/850 (objava, na svojim internetskim stranicama, popisa odobrenih pristupnih točaka e-CODEX-a o kojima je obaviještena te digitalnih postupovnih standarda koje svaka od tih odobrenih pristupnih točaka e-CODEX-a primjenjuje), na popisu koji se objavljuje na posebnim internetskim stranicama agencije eu-LISA za e-CODEX navodi se naziv subjekata koji upravljaju odobrenim pristupnim točkama.

3.1.9 U pogledu članka 7. stavka 1. točke (i) Uredbe (EU) 2022/850 (odgovaranje na zahtjeve za tehničke savjete i podršku koje su dostavile službe Komisije u kontekstu izrade provedbenih akata iz članka 6. stavka 2.), agencija eu-LISA pruža tehničku pomoć i stručno znanje Komisiji u izradi novih digitalnih postupovnih standarda, konkretno pripremu tehničkog znanja i dokaza te pomoć tijekom cijelog postupka do donošenja provedbenih akata, uključujući sudjelovanje na sastancima.

3.1.10 U pogledu članka 7. stavka 1. točke (j) Uredbe (EU) 2022/850 (evaluacija potrebe za novim digitalnim postupovnim standardima te njihova procjena i priprema, što uključuje organiziranje i održavanje radionica za korespondente za e-CODEX), agencija eu-LISA ocjenjuje potrebu za novim digitalnim postupovnim standardima te ih procjenjuje i priprema. Ta je zadaća posebno povjerena savjetodavnoj skupini za e-CODEX (članak 12. stavak 2. točka (b) te uredbe). Organizacija i održavanje radionica s korespondentima za e-CODEX koriste se kao jedan od alata u evaluaciji.

3.1.11 U pogledu članka 7. stavka 1. točke (k) Uredbe (EU) 2022/850 (razvoj, održavanje i ažuriranje temeljnog rječnika e-pravosuđa EU-a na kojem se temelje digitalni postupovni standardi), agencija eu-LISA razvija, održava i ažurira temeljni rječnik e-pravosuđa EU-a na kojem se temelje digitalni postupovni standardi. U tom se pogledu temeljni rječnik e-pravosuđa EU-a održava u okviru postupka upravljanja potražnjom i pohranjuje kao dio baze podataka koju osigurava i udomljuje agencija eu-LISA.

3.1.12 U pogledu članka 7. stavka 1. točke (l) Uredbe (EU) 2022/850, agencija eu-LISA odgovorna je za izradu i distribuiranje sigurnosnih operativnih standarda, kako je predviđeno u članku 11. Uredbe (EU) 2022/850.

3.1.13 U pogledu članka 7. stavka 1. točke (m) Uredbe (EU) 2022/850 (pružanje osposobljavanja, među ostalim i svim relevantnim dionicima, o tehničkoj upotrebi sustava e-CODEX u skladu s Uredbom (EU) 2018/1726 ([3]), što uključuje i osiguravanje materijala za osposobljavanje dostupnih na internetu), agencija eu-LISA izdaje plan osposobljavanja za sustav e-CODEX na temelju analize potreba dionika.

([3]) Uredba (EU) 2018/1726 Europskog parlamenta i Vijeća od 14. studenoga 2018. o Agenciji Europske unije za operativno upravljanje opsežnim informacijskim sustavima u području slobode, sigurnosti i pravde (eu-LISA) te izmjeni Uredbe (EZ) br. 1987/2006 i Odluke Vijeća 2007/533/PUP i stavljanju izvan snage Uredbe (EU) br. 1077/2011 (SL L 295, 21.11.2018., str. 99.).

3.2 **Zadaće agencije eu-LISA na temelju članka 7. stavka 2. Uredbe (EU) 2022/850**

3.2.1 U pogledu članka 7. stavka 2. točke (a) Uredbe (EU) 2022/850 (osiguravanje i održavanje hardverske i softverske informacijske infrastrukture koja je potrebna za obavljanje njezinih zadaća te upravljanje njome u tehničkim centrima agencije eu-LISA), agencija eu-LISA osigurava i održava svu potrebnu hardversku i softversku IT infrastrukturu u svojim tehničkim pogonima koja je potrebna za izvršavanje zadaća agencije eu-LISA u pogledu sustava e-CODEX te upravlja njome. Agencija eu-LISA ažurira svoje relevantne postupke, uključujući plan kontinuiteta rada, kako bi obuhvatili sve komponente sustava e-CODEX.

3.2.2 U pogledu članka 7. stavka 2. točke (b) Uredbe (EU) 2022/850 (osiguravanje središnje platforme za testiranje, upravljanje njome i njezino održavanje, uz istodobno osiguravanje cjelovitosti i dostupnosti ostatka sustava e-CODEX), agencija eu-LISA u skladu sa zahtjevima u pogledu dostupnosti utvrđenima u nastavku osigurava i održava središnju platformu za testiranje e-CODEX-a (CTP) i upravlja njome. Održavanje koje se odnosi na aktivnosti testiranja koje se izvodi na CTP-u ne smije negativno utjecati na integritet i dostupnost drugih dijelova sustava e-CODEX.

3.2.3 U pogledu članka 7. stavka 2. točke (c) Uredbe (EU) 2022/850 (informiranje javnosti o sustavu e-CODEX s pomoću skupa opsežnih komunikacijskih kanala, uključujući internetske stranice ili platforme društvenih medija), agencija eu-LISA odgovorna je za informiranje javnosti o sustavu e-CODEX i svim bitnim događajima. To se postiže upotrebom niza opsežnih komunikacijskih kanala, uključujući internetske stranice i/ili platforme društvenih medija. U skladu s člankom 12. stavkom 2. točkom (c) Uredbe (EU) 2022/850 pri utvrđivanju i obavljanju svojih aktivnosti u tom pogledu agencija eu-LISA uzima u obzir informacije dobivene od savjetodavne skupine za e-CODEX.

3.2.4 U pogledu članka 7. stavka 2. točke (d) Uredbe (EU) 2022/850, agencija eu-LISA odgovorna je za pripremu, ažuriranje i internetsku distribuciju netehničkih informacija o sustavu e-CODEX i aktivnostima koje provodi.

4. **ULOGA AGENCIJE eu-LISA U POGLEDU PRISTUPNIKA**

Za potrebe članka 7. stavka 3. Uredbe (EU) 2022/850 agencija eu-LISA na temelju pojedinačnih zahtjeva osigurava dostupnost resursa tijekom radnog vremena kako bi korespondentima za e-CODEX osigurala jedinstvenu kontaktnu točku za tehničku podršku, među ostalim i za pristupnik.

U skladu s člankom 7. stavkom 1. Uredbe (EU) 2022/850 agencija eu-LISA odgovorna je za komponente sustava e-CODEX, osim za pristupnik, koji se trenutačno temelji na sastavnici poznatoj kao „e-dostava”, koju održava Komisija i koja se pruža na međusektorskoj osnovi. Agencija eu-LISA preuzima punu odgovornost za upravljanje poveznikom i digitalnim postupovnim standardima od subjekta koji upravlja sustavom e-CODEX. S obzirom na to da su pristupnik i poveznik sastavni dijelovi sustava e-CODEX, agencija eu-LISA trebala bi osigurati da je poveznik kompatibilan s najnovijom verzijom pristupnika.

U okviru podržanog paketa e-CODEX-a agencija eu-LISA obrađuje probleme povezane s pristupnikom u mjeri u kojoj se to odnosi na njihovo pravilno funkcioniranje s poveznikom.

Kad je riječ o pitanjima tehničke podrške u okviru podržanog paketa e-CODEX-a, koja se odnose na pristupnik i koja služba za usluge agencije eu-LISA ne može sama riješiti, agencija eu-LISA povezuje se sa subjektom odgovornim za upravljanje pristupnikom. Taj postupak mora biti transparentan za korespondente za e-CODEX.

Iako agencija eu-LISA primjenjuje pristup „najbolje moguće” u njihovu rješavanju, u konačnici to može ovisiti o pomoći aktera odgovornih za pristupnik. Stoga se ciljevi u pogledu zahtjeva za razinu usluga ne primjenjuju u slučajevima u kojima bi agenciji eu-LISA mogla biti potrebna pomoć aktera odgovornih za pristupnik.

	Korisnici Komisijine aplikacije e-dostava	Korisnici izvedbe koja nije izvedba aplikacije e-dostava
Specifikacije API-ja	uključeno	uključeno
Uvođenje i konfiguracija	uključeno	nije uključeno
Certifikati	uključeno	uključeno
Podrška za testiranje povezivosti	uključeno	uključeno
Podrška za testiranje integracije	uključeno	uključeno
Otklanjanje poteškoća	uključeno	nije uključeno

5. **IZVJEŠĆIVANJE SAVJETODAVNOJ SKUPINI**

Kako bi se Savjetodavnoj skupini omogućilo da prati kako agencija eu-LISA ispunjava zahtjeve u pogledu razine usluga iz članka 12. stavka 2. točke (d) Uredbe (EU) 2022/850, agencija eu-LISA redovito izvješćuje savjetodavnu skupinu za e-CODEX o svim aktivnostima operativnog upravljanja provedenima u vezi sa sustavom e-CODEX. Konkretno, Agencija eu-LISA vodi računa i redovito obavješćuje savjetodavnu skupinu za e-CODEX o sljedećem:

(a) o svim informacijama relevantnima za procjenu usklađenosti sa zahtjevima za razinu usluga utvrđenima u ovoj Provedbenoj odluci;

(b) o vremenskom rasporedu i planiranim artefaktima zahtjeva za promjene i novih izdanja softvera.

Savjetodavna skupina za e-CODEX utvrđuje točnu strukturu, sadržaj i parametre tog izvješćivanja te njegove točne načine i učestalost.

6. **PRIRUČNIK ZA RAD e-CODEX-a**

Agencija eu-LISA izdaje priručnik za rad e-CODEX-a, koji je referentni dokument za operativno upravljanje sustavima za korespondente za e-CODEX i službu za usluge agencije eu-LISA. U njemu se opisuju sve moguće interakcije povezane s upravljanjem IT uslugama.

Priručnik za rad e-CODEX-a, koji će službe agencije eu-LISA za usluge dostaviti svim korespondentima u najnovijoj odobrenoj verziji, dokument je kojem je pristup ograničen na temelju nužnosti pristupa podacima. Korespondenti mogu prosljeđivati priručnik za rad e-CODEX-a drugima samo ako su za to ovlašteni.

Priručnik za rad e-CODEX-a konkretno sadržava:

(a) komunikacijski pristup i kanale;

(b) zahtjeve za operativno postavljanje s definiranim ciljevima u pogledu usluga i razine usluga;

(c) postupak upravljanja incidentima/postupak eskalacije, uključujući klasifikaciju i određivanje prioriteta;

(d) postupke za upravljanje ispunjavanjem zahtjeva i za tehničku pomoć;

(e) upravljanje održavanjem;

(f) sve primjenjive priloge.

Upravni odbor agencije eu-LISA donosi priručnik za rad e-CODEX-a nakon što uzme u obzir mišljenje savjetodavne skupine za e-CODEX.

7. **KORESPONDENTI ZA e-CODEX**

U skladu s člankom 6. stavkom 5. i člankom 8. stavkom 2. Uredbe (EU) 2022/850 države članice i Komisija trebaju odrediti broj korespondenata za e-CODEX razmjerno broju pristupnih točaka e-CODEX-a koje su odobrile i broju digitalnih postupovnih standarda koje te odobrene pristupne točke e-CODEX-a primjenjuju. One agenciji eu-LISA dostavljaju popis korespondenata za e-CODEX i sve njegove izmjene.

Svaka odobrena pristupna točka e-CODEX-a ima najmanje dva korespondenta za e-CODEX. Odobrenoj pristupnoj točki e-CODEX-a mogu se dodijeliti više od dva korespondenta, uzimajući u obzir broj digitalnih postupovnih standarda koje primjenjuje.

Upravni odbor agencije eu-LISA na prijedlog Odbora za upravljanje programom e-CODEX svake godine utvrđuje i preispituje ukupan broj korespondenata za e-CODEX i objektivne kriterije koji omogućuju dodjelu više od dva korespondenta odobrenoj pristupnoj točki e-CODEX-a u skladu sa zahtjevima odobrenih pristupnih točaka e-CODEX-a i uzimajući u obzir dostupne resurse agencije eu-LISA.

U kontekstu praćenja kako agencija eu-LISA ispunjava zahtjeve u pogledu razine usluga na temelju članka 12. stavka 2. točke (d) Uredbe (EU) 2022/850 savjetodavna skupina za e-CODEX prati potrebu za promjenom ukupnog broja korespondenata za e-CODEX.

8. USLUGE I CILJNE RAZINE

8.1 Načela

Za sigurnu uspostavu odobrene pristupne točke e-CODEX-a i njezin siguran rad odgovorni su subjekti koji upravljaju odobrenim pristupnim točkama e-CODEX-a. U tom kontekstu korespondenti za e-CODEX pružaju početnu podršku korisnicima u pogledu uvođenja odobrenih pristupnih točaka e-CODEX-a za koje su odgovorni.

Agencija eu-LISA pruža tehničku podršku korespondentima za e-CODEX u pogledu odgovaranja i davanja rješenja kako je definirano u priručniku za rad e-CODEX-a.

Agencija eu-LISA uspostavlja službu za usluge koja služi kao jedinstvena ulazna točka za tehničku podršku. Korespondenti za e-CODEX otvaraju incidente u skladu s priručnikom za rad e-CODEX-a, koje agencija eu-LISA analizira pri njihovu kreiranju. Korespondent za e-CODEX najprije utvrđuje i kategorizira incidente u skladu sa smjernicama iz priručnika za rad. Uz suglasnost relevantnog korespondenta za e-CODEX, eu-LISA može preklasificirati incident.

S promjenama će se postupati u okviru postupka upravljanja potražnjom. Agencija eu-LISA redovito ih u potpunom i sintetiziranom obliku prosljeđuje subjektima koji upravljaju odobrenim pristupnim točkama e-CODEX-a i savjetodavnoj skupini za e-CODEX.

Služba za usluge agencije eu-LISA dostupna je tijekom radnog vremena.

8.2 Komponente u okviru upravljanja IT uslugama:

(a) softver poveznika;

(b) središnja platforma za testiranje;

(c) alat za upravljanje konfiguracijama;

(d) repozitorij za e-CODEX;

(e) digitalni postupovni standardi.

Za te će se komponente u priručniku za rad navesti povezani ciljevi u pogledu usluga i razine usluga koje bi trebalo ispuniti u okviru upravljanja rješavanjem incidenata i dostupnošću.

8.3 Dostupnost

Dostupnost komponenata e-CODEX-a izračunava se tijekom izvještajnog razdoblja koje će se definirati u priručniku za rad e-CODEX-a. Planirana razdoblja nedostupnosti neće se uzeti u obzir pri izračunu dostupnosti.

Komponenta	Dostupnost
Repozitorij	95 %
CMT	98 %
CTP	90 %
Alat za ITSM	95 %