DECISIONI

DECISIONE DI ESECUZIONE (UE) 2023/117 DELLA COMMISSIONE

del 13 gennaio 2023

sui requisiti del livello dei servizi per le attività che devono essere svolte da eu-LISA relativamente al sistema e-CODEX

(Testo rilevante ai fini del SEE)

LA COMMISSIONE EUROPEA,

visto il trattato sul funzionamento dell'Unione europea,

visto il regolamento (UE) 2022/850 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 30 maggio 2022, relativo a un sistema informatizzato per lo scambio elettronico transfrontaliero di dati nel settore della cooperazione giudiziaria in materia civile e penale (sistema e-CODEX) e che modifica il regolamento (UE) 2018/1726 ([1]), in particolare l'articolo 6, paragrafo 1, lettera b),

considerando quanto segue:

(1) È necessario definire i requisiti del livello dei servizi per le attività che devono essere svolte da eu-LISA relativamente al sistema e-CODEX e altre specifiche tecniche necessarie relative a tali attività, compreso il numero di corrispondenti e-CODEX.

(2) I requisiti del livello dei servizi per le attività che devono essere svolte da eu-LISA relativamente al sistema e-CODEX dovrebbero coprire i compiti di cui al regolamento (UE) 2022/850.

(3) Un corrispondente e-CODEX è una persona fisica, designata da uno Stato membro o dalla Commissione, che può richiedere e ricevere assistenza tecnica da eu-LISA per quanto riguarda tutte le componenti del sistema e-CODEX.

(4) Il numero di corrispondenti e-CODEX negli Stati membri e nella Commissione dovrebbe essere determinato proporzionalmente al numero di punti di accesso e-CODEX autorizzati e al numero di standard procedurali digitali da questi applicati.

(5) A norma degli articoli 1 e 2 del protocollo n. 22 sulla posizione della Danimarca, allegato al trattato sull'Unione europea e al trattato sul funzionamento dell'Unione europea, la Danimarca non ha partecipato all'adozione del regolamento (UE) 2022/850 e pertanto non è vincolata dalla presente decisione né è soggetta alla sua applicazione.

(6) A norma degli articoli 1 e 2 nonché dell'articolo 4 *bis*, paragrafo 1, del protocollo n. 21 sulla posizione del Regno Unito e dell'Irlanda rispetto allo spazio di libertà, sicurezza e giustizia, allegato al trattato sull'Unione europea (TUE) e al trattato sul funzionamento dell'Unione europea (TFUE), e fatto salvo l'articolo 4 di tale protocollo, l'Irlanda non ha partecipato all'adozione del regolamento (UE) 2022/850 e pertanto non è vincolata dalla presente decisione né è soggetta alla sua applicazione.

(7) Il Garante europeo della protezione dei dati è stato consultato a norma dell'articolo 42, paragrafo 1, del regolamento (UE) 2018/1725 del Parlamento europeo e del Consiglio ([2]) e ha espresso un parere in data 24 novembre 2022.

(8) Le misure di cui alla presente decisione sono conformi al parere del comitato istituito dall'articolo 19, paragrafo 1, del regolamento (UE) 2022/850,

([1]) GU L 150, dell'1.6.2022, pag. 1.

([2]) Regolamento (UE) 2018/1725 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 23 ottobre 2018, sulla tutela delle persone fisiche in relazione al trattamento dei dati personali da parte delle istituzioni, degli organi e degli organismi dell'Unione e sulla libera circolazione di tali dati, e che abroga il regolamento (CE) n. 45/2001 e la decisione n. 1247/2002/CE (GU L 295 del 21.11.2018, pag. 39).

HA ADOTTATO LA PRESENTE DECISIONE:

Articolo 1

I requisiti del livello dei servizi per le attività che devono essere svolte da eu-LISA di cui all'articolo 7 del regolamento (UE) 2022/850 e altre specifiche tecniche necessarie relative a tali attività sono stabiliti nell'allegato della presente decisione.

Articolo 2

Il numero di corrispondenti e-CODEX di cui all'articolo 6, paragrafo 1, lettera b), del regolamento (UE) 2022/850 è stabilito nell'allegato della presente decisione.

Articolo 3

La presente decisione entra in vigore il ventesimo giorno successivo alla pubblicazione nella *Gazzetta ufficiale dell'Unione europea*.

Fatto a Bruxelles, il 13 gennaio 2023

Per la Commissione
La presidente
Ursula VON DER LEYEN

ALLEGATO

Requisiti del livello dei servizi per le attività che devono essere svolte da eu-LISA relativamente al sistema e-CODEX

1. **INTRODUZIONE**

Il presente allegato stabilisce i requisiti del livello dei servizi per le attività che devono essere svolte da eu-LISA di cui all'articolo 7 del regolamento (UE) 2022/850 del Parlamento europeo e del Consiglio ([1]) e altre specifiche tecniche necessarie relative a tali attività, compreso il numero di corrispondenti e-CODEX.

A tale riguardo, tutte le attività hanno l'obiettivo di garantire la prestazione di servizi di elevata qualità ed economicamente vantaggiosi, necessari per assicurare la sostenibilità a lungo termine del sistema e-CODEX e della sua governance.

A tal fine, il presente allegato definisce gli indicatori da utilizzare per misurare la qualità dei servizi forniti e i livelli minimi da perseguire.

Il presente allegato specifica inoltre il numero di corrispondenti e-CODEX che hanno diritto di chiedere e ricevere assistenza tecnica da eu-LISA.

2. **DEFINIZIONI**

2.1. Sono d'applicazione le definizioni e la composizione del sistema e-CODEX di cui agli articoli 3 e 5 del regolamento (UE) 2022/850 e al relativo allegato.

2.2. Ai fini del presente allegato si applicano inoltre le definizioni seguenti:

a) «configurazione del pacchetto e-CODEX supportato»: la combinazione tra le versioni del connettore e del gateway che sono state sottoposte a prove e raccomandate da eu-LISA per il corretto funzionamento di un punto di accesso;

b) «giorni lavorativi»: i giorni lavorativi abituali per le istituzioni, le agenzie e gli organismi dell'UE, esclusi i giorni festivi quali fissati per ogni anno civile ai sensi dell'articolo 61 dello statuto dei funzionari dell'Unione europea e regime applicabile agli altri agenti dell'Unione, stabilito dal regolamento (CEE, Euratom CECA) n. 259/68 del Consiglio ([2]);

c) «orario di lavoro»: le ore lavorative nei giorni lavorativi fra le 09:00 e le 17:00 (EET/EEST);

d) «gestione dei servizi informatici»: le attività svolte da eu-LISA per progettare, realizzare, fornire, far funzionare e controllare servizi informatici;

e) «piano di continuità operativa»: il processo di definizione di sistemi di prevenzione e di ripresa da potenziali minacce a e-CODEX. Oltre alla prevenzione, l'obiettivo di un piano di continuità operativa è consentire le operazioni in corso prima e durante il verificarsi della catastrofe;

f) «processo di gestione della domanda»: un processo volto a garantire che le richieste di modifica siano registrate, valutate e, se approvate, convertite in requisiti da trattare ulteriormente con un processo di gestione controllata di prodotti, programmi o progetti presso eu-LISA;

g) «processo di gestione delle modifiche operative»: un processo volto ad agevolare la realizzazione delle modifiche tecniche operative, in modo controllato e con rischi limitati e accettabili, massimizzando il valore aggiunto e riducendo o evitando perturbazioni e rimaneggiamenti;

([1]) Regolamento (UE) 2022/850 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 30 maggio 2022, relativo a un sistema informatizzato per lo scambio elettronico transfrontaliero di dati nel settore della cooperazione giudiziaria in materia civile e penale (sistema e-CODEX) e che modifica il regolamento (UE) 2018/1726 (GU L 150 dell'1.6.2022, pag. 1).

([2]) GU L 56 del 4.3.1968, pag. 1.

h) «rilascio»: un gruppo di modifiche nuove e/o aggiornate, che sono state prima sottoposte a prova e approvate;

i) «processo di gestione del rilascio»: un processo volto a fornire un modo strutturato per procedere a nuovi rilasci, che interessa la definizione e l'accordo sul rilascio e i piani di diffusione e che garantisce che ciascun pacchetto di rilasci consista in una serie di risorse e componenti di servizio correlate che siano compatibili le une con le altre.

3. COMPITI DI eu-LISA

3.1. Compiti di eu-LISA a norma dell'articolo 7, paragrafo 1, del regolamento (UE) 2022/850

3.1.1. Per quanto riguarda l'articolo 7, paragrafo 1, lettera a), del regolamento (UE) 2022/850 (sviluppo, manutenzione, correzione di bug e aggiornamenti, anche in materia di sicurezza, dei prodotti software e delle altre risorse nonché loro distribuzione alle entità che gestiscono i punti di accesso e-CODEX autorizzati), eu-LISA è responsabile di tutti gli aspetti del ciclo di vita dello sviluppo del software relativi allo sviluppo e alla manutenzione delle componenti e-CODEX.

eu-LISA mantiene un archivio in cui gli artefatti delle componenti e-CODEX sono conservati e messi a disposizione delle entità che gestiscono i punti di accesso e-CODEX autorizzati. Le componenti del sistema e-CODEX coperte da una licenza pubblica dell'Unione europea sono messe a disposizione del pubblico.

3.1.2. Per quanto riguarda l'articolo 7, paragrafo 1, lettera b), del regolamento (UE) 2022/850 (preparazione, manutenzione e aggiornamento della documentazione relativa alle componenti del sistema e-CODEX, dei software di supporto e delle altre risorse e distribuzione di tale documentazione alle entità che gestiscono i punti di accesso e-CODEX autorizzati), gli output di documentazione sono messi a disposizione delle entità che gestiscono i punti di accesso e-CODEX autorizzati in un archivio fornito da eu-LISA. eu-LISA definisce un adeguato processo di gestione del rilascio.

3.1.3. Per quanto riguarda l'articolo 7, paragrafo 1, lettera c), del regolamento (UE) 2022/850 (sviluppo, manutenzione e aggiornamento di un file di configurazione contenente un elenco completo dei punti di accesso e-CODEX autorizzati, compresi gli standard procedurali digitali applicati da ciascuno di tali punti di accesso e-CODEX autorizzati, e sua distribuzione alle entità che gestiscono i punti di accesso e-CODEX autorizzati) eu-LISA, a causa del carattere cruciale del servizio del file di configurazione, sviluppa e mantiene lo strumento di gestione della configurazione in linea con i requisiti di disponibilità esposti di seguito. Tale strumento è un software utilizzato per contribuire all'esecuzione del compito di cui all'articolo 7, paragrafo 1.

3.1.4. Per quanto riguarda l'articolo 7, paragrafo 1, lettera d), del regolamento (UE) 2022/850 (realizzazione di modifiche tecniche e aggiunta di nuove funzionalità, pubblicate come nuove versioni del software, al sistema e-CODEX per tenere conto di nuovi requisiti, segnatamente quelli stabiliti dagli atti di esecuzione di cui all'articolo 6, paragrafo 2, o laddove richiesto dal gruppo consultivo e-CODEX), le nuove versioni del software assumono la forma di rilasci. Al fine di tenere conto dei nuovi requisiti operativi e tecnici, eu-LISA è responsabile dell'evoluzione continua delle componenti software che costituiscono il sistema e-CODEX.

Il consiglio di amministrazione di eu-LISA, tenuto conto del parere del gruppo consultivo e-CODEX, adotta il processo di gestione della domanda e il processo di gestione delle modifiche operative di eu-LISA.

3.1.5. Per quanto riguarda l'articolo 7, paragrafo 1, lettera e), del regolamento (UE) 2022/850 (sostegno e coordinamento delle attività di prova, tra cui la connettività, in relazione ai punti di accesso e-CODEX autorizzati), eu-LISA fornisce sostegno e coordina le attività di prova che coinvolgono i punti di accesso e-CODEX autorizzati. A tale riguardo eu-LISA definisce orientamenti, piani di prova, scenari di prova e casi di prova, ed elabora inoltre relazioni di prova/di conformità.

3.1.6. Per quanto riguarda l'articolo 7, paragrafo 1, lettera f), del regolamento (UE) 2022/850 (prestazione di assistenza tecnica ai corrispondenti e-CODEX in relazione al sistema e-CODEX), eu-LISA fornisce assistenza tecnica ai corrispondenti e-CODEX in relazione al sistema e-CODEX. A tal fine eu-LISA mette costantemente a disposizione risorse durante l'orario di lavoro per fornire ai corrispondenti e-CODEX un punto di contatto unico per l'assistenza tecnica, anche per il gateway (servizio «helpdesk»). eu-LISA dà seguito alle richieste del gateway nella misura in cui riguardano il suo corretto funzionamento con il connettore, in una configurazione del pacchetto e-CODEX supportato.

L'assistenza tecnica è fornita conformemente al manuale di istruzioni e-CODEX.

Nel trattare le richieste di assistenza tecnica e gli incidenti, eu-LISA fornisce assistenza nella misura delle sue competenze e al meglio delle sue capacità, a meno che le richieste e gli incidenti siano connessi esclusivamente a situazioni specifiche dell'infrastruttura delle entità che gestiscono un punto di accesso e-CODEX autorizzato.

3.1.7. Per quanto riguarda l'articolo 7, paragrafo 1, lettera g), del regolamento (UE) 2022/850 (sviluppo, diffusione, manutenzione e aggiornamento degli standard procedurali digitali e loro distribuzione alle entità che gestiscono i punti di accesso e-CODEX autorizzati), eu-LISA è responsabile dello sviluppo, della manutenzione, dell'aggiornamento e della diffusione degli standard procedurali digitali adottati ai sensi degli atti di esecuzione a norma del regolamento (UE) 2022/850 (articolo 6, paragrafo 2 di tale regolamento), di altri atti giuridici dell'Unione nel settore della cooperazione giudiziaria in materia civile e penale, oppure di quelli elaborati dal gruppo consultivo e-CODEX [articolo 12, paragrafo 2, lettera b), del regolamento (UE) 2022/850].

eu-LISA è responsabile dell'organizzazione della diffusione degli standard procedurali digitali nuovi e/o aggiornati tramite la loro distribuzione alle entità rilevanti che gestiscono i punti di accesso e-CODEX autorizzati.

3.1.8. Per quanto riguarda l'articolo 7, paragrafo 1, lettera h), del regolamento (UE) 2022/850 (pubblicazione sul proprio sito web di un elenco dei punti di accesso e-CODEX autorizzati che le sono stati notificati e degli standard procedurali digitali applicati da ciascuno di tali punti di accesso e-CODEX autorizzati), l'elenco dei punti di accesso autorizzati indica il nome delle entità che li gestiscono ed è pubblicato sul sito web di eu-LISA dedicato a e-CODEX.

3.1.9. Per quanto riguarda l'articolo 7, paragrafo 1, lettera i), del regolamento (UE) 2022/850 (risposta alle richieste di consulenza e assistenza tecnica da parte dei servizi della Commissione nel contesto della preparazione degli atti di esecuzione di cui all'articolo 6, paragrafo 2), eu-LISA fornisce assistenza tecnica e consulenza alla Commissione nell'elaborazione dei nuovi standard procedurali digitali, compresa, in particolare, la preparazione del contesto tecnico e delle prove, come pure assistenza durante l'intera procedura fino all'adozione degli atti di esecuzione, compresa la partecipazione alle riunioni.

3.1.10. Per quanto riguarda l'articolo 7, paragrafo 1, lettera j), del regolamento (UE) 2022/850 (esame della necessità di nuovi standard procedurali digitali nonché relativa valutazione ed elaborazione, anche mediante l'organizzazione e la facilitazione di seminari con i corrispondenti e-CODEX), eu-LISA esamina la necessità di nuovi standard procedurali digitali, e procede alla loro valutazione ed elaborazione. Tale compito è affidato, in particolare, al gruppo consultivo e-CODEX [articolo 12, paragrafo 2, lettera b), del regolamento]. L'organizzazione e la facilitazione di seminari con i corrispondenti e-CODEX è utilizzata come uno degli strumenti della valutazione.

3.1.11. Per quanto riguarda l'articolo 7, paragrafo 1, lettera k), del regolamento (UE) 2022/850 (sviluppo, manutenzione e aggiornamento del vocabolario di base dell'UE della giustizia elettronica su cui si basano gli standard procedurali digitali), eu-LISA sviluppa, provvede alla manutenzione e aggiorna il vocabolario di base dell'UE della giustizia elettronica su cui si basano gli standard procedurali digitali. A tale riguardo, il vocabolario di base dell'UE della giustizia elettronica è manutenuto nell'ambito del processo di gestione della domanda ed è conservato nell'ambito di un archivio fornito e ospitato da eu-LISA.

3.1.12. Per quanto riguarda l'articolo 7, paragrafo 1, lettera l), del regolamento (UE) 2022/850, eu-LISA è responsabile dello sviluppo e della distribuzione di standard operativi di sicurezza, come disposto dall'articolo 11 dello stesso regolamento.

3.1.13. Per quanto riguarda l'articolo 7, paragrafo 1, lettera m), del regolamento (UE) 2022/850 [offerta di formazione, anche a tutti i portatori di interessi, relativa all'utilizzo tecnico del sistema e-CODEX conformemente al regolamento (UE) 2018/1726 ([3]), compresa la fornitura di materiale formativo online], eu-LISA fornisce un piano di formazione per il sistema e-CODEX sulla base dell'analisi delle esigenze dei portatori di interessi.

([3]) Regolamento (UE) 2018/1726 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 14 novembre 2018, relativo all'Agenzia dell'Unione europea per la gestione operativa dei sistemi IT su larga scala nello spazio di libertà, sicurezza e giustizia (eu-LISA), che modifica il regolamento (CE) n. 1987/2006 e la decisione 2007/533/GAI del Consiglio e che abroga il regolamento (UE) n. 1077/2011 (GU L 295 del 21.11.2018, pag. 99).

3.2. **Compiti di eu-LISA a norma dell'articolo 7, paragrafo 2, del regolamento (UE) 2022/850**

3.2.1. Per quanto riguarda l'articolo 7, paragrafo 2, lettera a), del regolamento (UE) 2022/850 (fornitura, gestione e manutenzione dell'infrastruttura informatica hardware e software necessaria per lo svolgimento dei suoi compiti nei siti tecnici), eu-LISA fornisce, gestisce e provvede alla manutenzione di tutta l'infrastruttura informatica hardware e software necessaria per lo svolgimento dei suoi compiti nei siti tecnici in relazione al sistema e-CODEX. eu-LISA aggiorna le sue procedure pertinenti, compreso il piano di continuità operativa, al fine di contenere tutte le componenti del sistema e-CODEX.

3.2.2. Per quanto riguarda l'articolo 7, paragrafo 2, lettera b), del regolamento (UE) 2022/850 (fornitura, gestione e manutenzione di una piattaforma centrale di prova, garantendo nel contempo l'integrità e la disponibilità del resto del sistema e-CODEX), eu-LISA fornisce, gestisce e provvede alla manutenzione della piattaforma centrale di prova e-CODEX (PCP) in linea con i requisiti di disponibilità esposti di seguito. Qualsiasi manutenzione relativa alle attività di prova effettuate sulla PCP non pregiudica l'integrità e la disponibilità del resto del sistema e-CODEX.

3.2.3. Per quanto riguarda l'articolo 7, paragrafo 2, lettera c), del regolamento (UE) 2022/850 (attività di informazione sul sistema e-CODEX destinate al grande pubblico mediante una serie di canali di comunicazione su vasta scala, compresi siti web o piattaforme dei social media), eu-LISA è responsabile di informare il grande pubblico in merito al sistema e-CODEX e a qualsiasi sviluppo importante. Ciò avviene mediante una serie di canali di comunicazione su vasta scala, compresi siti web e/o piattaforme dei social media. A norma dell'articolo 12, paragrafo 2, lettera c), del regolamento (UE) 2022/850, nel definire e svolgere le sue attività al riguardo eu-LISA tiene conto dei contributi del gruppo consultivo e-CODEX.

3.2.4. Per quanto riguarda l'articolo 7, paragrafo 2, lettera d), del regolamento (UE) 2022/850, eu-LISA è responsabile dell'elaborazione, dell'aggiornamento e della distribuzione online di informazioni di tipo non tecnico relative al sistema e-CODEX e alle attività svolte da esso

4. **RUOLO DI eu-LISA IN RELAZIONE AL GATEWAY**

A norma dell'articolo 7, paragrafo 3, del regolamento (UE) 2022/850, eu-LISA è tenuta a mettere a disposizione risorse durante l'orario di lavoro — su richiesta — per garantire ai corrispondenti e-CODEX un punto di contatto unico per l'assistenza tecnica, anche per il gateway.

A norma dell'articolo 7, paragrafo 1, del regolamento (UE) 2022/850, eu-LISA è responsabile delle componenti del sistema e-CODEX, ad eccezione del gateway, poiché questo attualmente si basa su un elemento noto come «eDelivery», della cui manutenzione si occupa la Commissione, che è fornito su base intersettoriale. eu-LISA riprende la piena responsabilità della gestione del connettore e degli standard procedurali digitali dall'entità che gestisce il sistema e-CODEX. Dato che il gateway e il connettore sono componenti integranti del sistema e-CODEX, eu-LISA dovrebbe garantire che il connettore sia compatibile con l'ultima versione del gateway.

eu-LISA dà seguito alle questioni relative al gateway nella misura in cui ciò riguarda il corretto funzionamento con il connettore, in una configurazione del pacchetto e-CODEX supportato.

Per le questioni di assistenza tecnica nell'ambito di una configurazione del pacchetto e-CODEX supportato e riguardanti il gateway, e per le quali il service desk di eu-LISA da solo non è in grado di fornire una soluzione, eu-LISA mantiene i contatti con l'entità responsabile della gestione del gateway. Tale procedura è trasparente per i corrispondenti e-CODEX.

Anche se eu-LISA esercita un approccio basato sul «massimo sforzo», la soluzione di tali questioni può dipendere in ultima analisi dall'assistenza dei soggetti responsabili del gateway. Pertanto, gli obiettivi relativi ai requisiti del livello dei servizi non si applicano nei casi in cui eu-LISA possa avere bisogno di assistenza dai soggetti responsabili del gateway.

	Utenti dell'applicazione eDelivery della Commissione	Utenti di un'applicazione diversa da eDelivery
Specifiche API	Incluse	Incluse
Diffusione e configurazione	Incluse	Non incluse
Certificati	Inclusi	Inclusi
Supporto alle prove di connettività	Incluso	Incluso
Supporto alle prove di integrazione	Incluso	Incluso
Risoluzione dei problemi	Inclusa	Non inclusa

5. COMUNICAZIONI AL GRUPPO CONSULTIVO

Al fine di consentire al gruppo consultivo e-CODEX di monitorare la conformità di eu-LISA ai requisiti del livello dei servizi ai sensi dell'articolo 12, paragrafo 2, lettera d), del regolamento (UE) 2022/850, tale Agenzia tiene regolarmente aggiornato detto gruppo su tutte le attività di gestione operativa svolte in relazione al sistema e-CODEX. In particolare eu-LISA conserva e comunica regolarmente al gruppo consultivo e-CODEX:

a) ogni informazione pertinente ai fini della valutazione della conformità ai requisiti del livello dei servizi di cui alla presente decisione di esecuzione;

b) i calendari e gli artefatti di pianificazione dell'attuazione delle richieste di modifica e dei nuovi rilasci di software.

Il gruppo consultivo e-CODEX stabilisce la struttura, il contenuto e i parametri precisi di tali comunicazioni, come pure le modalità e la frequenza esatte.

6. MANUALE DI ISTRUZIONI e-CODEX

eu-LISA fornisce il manuale di istruzioni e-CODEX, che costituisce il documento di riferimento per la gestione operativa dei sistemi per i corrispondenti e-CODEX e per il service desk di eu-LISA. Esso descrive tutte le possibili interazioni in relazione alla gestione dei servizi informatici.

Il manuale di istruzioni e-CODEX è un documento a diffusione limitata sulla base del principio della «necessità di sapere», fornito dal service desk di eu-LISA a tutti i corrispondenti nella sua ultima versione approvata. I corrispondenti possono condividere il manuale di istruzioni e-CODEX solo se autorizzati a farlo.

Il manuale di istruzioni e-CODEX contiene in particolare:

a) l'approccio di comunicazione e i canali di comunicazione;

b) i requisiti di configurazione operativa e la definizione dei servizi e degli obiettivi relativi al livello dei servizi;

c) la procedura di gestione degli incidenti/procedura per fasi, comprese la classificazione e la definizione delle priorità;

d) le procedure di gestione dell'evasione delle richieste e di assistenza tecnica;

e) la gestione della manutenzione;

f) eventuali allegati rilevanti.

Il manuale di istruzioni e-CODEX è adottato dal consiglio di amministrazione di eu-LISA, tenuto conto del parere del gruppo consultivo e-CODEX.

7. CORRISPONDENTI e-CODEX

A norma dell'articolo 6, paragrafo 5, e dell'articolo 8, paragrafo 2, del regolamento (UE) 2022/850, gli Stati membri e la Commissione sono tenuti a designare, rispettivamente, una serie di corrispondenti e-CODEX proporzionalmente al numero di punti di accesso e-CODEX che hanno autorizzato e al numero di standard procedurali digitali applicati da tali punti di accesso e-CODEX autorizzati. Sono inoltre tenuti a notificare un elenco dei corrispondenti e-CODEX e le relative modifiche a eu-LISA.

A ciascun punto di accesso e-CODEX autorizzato sono assegnati almeno due corrispondenti e-CODEX. In funzione del numero di standard procedurali digitali che esso applica, un dato punto di accesso e-CODEX autorizzato potrebbe vedersi assegnati anche più di due corrispondenti.

Il numero totale di corrispondenti e-CODEX e i criteri oggettivi che consentono di assegnare più di due corrispondenti a un punto di accesso e-CODEX autorizzato sono definiti e riesaminati annualmente, in funzione dei requisiti dei punti di accesso e-CODEX autorizzati e tenendo conto delle risorse disponibili di eu-LISA, dal consiglio di amministrazione di eu-LISA su proposta del consiglio di gestione del programma di e-CODEX.

Nel contesto del monitoraggio della conformità di eu-LISA ai requisiti del livello dei servizi a norma dell'articolo 12, paragrafo 2, lettera d), del regolamento (UE) 2022/850, il gruppo consultivo e-CODEX esamina la necessità di modificare il numero totale di corrispondenti e-CODEX.

8. SERVIZI E OBIETTIVI RELATIVI AL LIVELLO DEI SERVIZI

8.1. Principi

La responsabilità della configurazione e della gestione sicure di un punto di accesso e-CODEX autorizzato spetta alle entità che gestiscono i punti di accesso e-CODEX autorizzati. In tale contesto, i corrispondenti e-CODEX forniscono un sostegno iniziale agli utenti per quanto riguarda la diffusione dei punti di accesso e-CODEX autorizzati sotto la loro responsabilità.

eu-LISA fornisce assistenza tecnica ai corrispondenti e-CODEX per quanto riguarda l'apporto di risposte e soluzioni come definito nel manuale di istruzioni e-CODEX.

eu-LISA istituisce un service desk che costituisce il punto di ingresso unico per l'assistenza tecnica. I corrispondenti e-CODEX aprono dei ticket conformemente al manuale di istruzioni e-CODEX, che vengono analizzati da eu-LISA man mano che sono creati. Inizialmente il corrispondente e-CODEX individua e classifica i ticket seguendo gli orientamenti del manuale di istruzioni. Con l'accordo del corrispondente e-CODEX pertinente, eu-LISA può dare una nuova classificazione al ticket.

Le modifiche sono trattate nell'ambito del processo di gestione della domanda. eu-LISA le condivide regolarmente, in forma completa e sintetica, con le entità che gestiscono i punti di accesso e-CODEX autorizzati e con il gruppo consultivo e-CODEX.

Il service desk di eu-LISA è disponibile durante l'orario di lavoro.

8.2. Componenti della gestione dei servizi informatici:

a) software del connettore;

b) piattaforma centrale di prova;

c) strumento di gestione della configurazione;

d) archivio e-CODEX;

e) standard procedurali digitali.

Il manuale di istruzioni specifica i servizi attinenti a tali componenti e gli obiettivi relativi al livello dei servizi che dovrebbero essere raggiunti nel quadro della gestione della risoluzione degli incidenti e della disponibilità.

8.3. Disponibilità

La disponibilità delle componenti e-CODEX è calcolata sul periodo di riferimento definito nel manuale di istruzioni e-CODEX. I periodi di indisponibilità programmata non sono presi in considerazione nel calcolo della disponibilità.

Componente	Disponibilità
Archivio	95 %
Strumento di gestione della configurazione	98 %
Piattaforma centrale di prova	90 %
Strumento di gestione dei servizi informatici	95 %