BESLUITEN

UITVOERINGSBESLUIT (EU) 2023/117 VAN DE COMMISSIE

van 13 januari 2023

betreffende de vereisten inzake het dienstverleningsniveau voor de door eu-LISA uit te voeren activiteiten met betrekking tot e-CODEX

(Voor de EER relevante tekst)

DE EUROPESE COMMISSIE,

Gezien het Verdrag betreffende de werking van de Europese Unie,

Gezien Verordening (EU) 2022/850 van het Europees Parlement en de Raad van 30 mei 2022 betreffende een geautomatiseerd systeem voor de grensoverschrijdende elektronische gegevensuitwisseling op het gebied van justitiële samenwerking in civiele en strafzaken (e-Codex), en tot wijziging van Verordening (EU) 2018/1726 ([1]), en met name artikel 6, lid 1, punt b),

Overwegende hetgeen volgt:

(1) Er moeten vereisten worden vastgesteld inzake het dienstverleningsniveau voor de door eu-LISA uit te voeren activiteiten met betrekking tot e-Codex, en andere noodzakelijke technische specificaties voor die activiteiten, met inbegrip van het aantal e-Codex-contactpersonen.

(2) De vereisten inzake het dienstverleningsniveau voor de door eu-LISA uit te voeren activiteiten met betrekking tot e-Codex moeten betrekking hebben op de in Verordening (EU) 2022/850 vastgestelde taken.

(3) Een e-Codex-contactpersoon is een door een lidstaat of de Commissie aangewezen natuurlijke persoon die van eu-LISA technische ondersteuning kan vragen en ontvangen met betrekking tot alle onderdelen van e-Codex.

(4) Het aantal e-Codex-contactpersonen in de lidstaten en in de Commissie moet worden bepaald in verhouding tot het aantal geautoriseerde e-Codex-toegangspunten en het aantal digitale procesnormen dat zij toepassen.

(5) Overeenkomstig de artikelen 1 en 2 van Protocol nr. 22 betreffende de positie van Denemarken, gehecht aan het Verdrag betreffende de Europese Unie en het Verdrag betreffende de werking van de Europese Unie, heeft Denemarken niet deelgenomen aan de vaststelling van Verordening (EU) 2022/850; bijgevolg is onderhavig besluit niet bindend voor, noch van toepassing op deze lidstaat.

(6) Overeenkomstig de artikelen 1 en 2 en artikel 4 bis, lid 1, van Protocol nr. 21 betreffende de positie van het Verenigd Koninkrijk en Ierland ten aanzien van de ruimte van vrijheid, veiligheid en recht, gehecht aan het Verdrag betreffende de Europese Unie en het Verdrag betreffende de werking van de Europese Unie, en onverminderd artikel 4 van dat protocol, heeft Ierland niet deelgenomen aan de vaststelling van Verordening (EU) 2022/850; bijgevolg is onderhavig besluit niet bindend voor, noch van toepassing op deze lidstaat.

(7) De Europese Toezichthouder voor gegevensbescherming is geraadpleegd overeenkomstig artikel 42, lid 1, van Verordening (EU) 2018/1725 van het Europees Parlement en de Raad ([2]) en heeft op 24 november 2022 een advies uitgebracht.

(8) De in dit besluit vervatte maatregelen zijn in overeenstemming met het advies van het bij artikel 19, lid 1, van Verordening (EU) 2022/850 ingestelde comité,

([1]) PB L 150 van 1.6.2022, blz. 1.

([2]) Verordening (EU) 2018/1725 van het Europees Parlement en de Raad van 23 oktober 2018 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens door de instellingen, organen en instanties van de Unie en betreffende het vrije verkeer van die gegevens en tot intrekking van Verordening (EG) nr. 45/2001 en Besluit nr. 1247/2002/EG (PB L 295 van 21.11.2018, blz. 39).

HEEFT HET VOLGENDE BESLUIT VASTGESTELD:

Artikel 1

De vereisten inzake het dienstverleningsniveau voor de door eu-LISA uit te voeren activiteiten als bedoeld in artikel 7 van Verordening (EU) 2022/850 en andere noodzakelijke technische specificaties voor die activiteiten worden vastgesteld in de bijlage bij dit besluit.

Artikel 2

Het aantal e-Codex-contactpersonen als bedoeld in artikel 6, lid 1, punt b), van Verordening (EU) 2022/850 wordt vastgesteld in de bijlage bij dit besluit.

Artikel 3

Dit besluit treedt in werking op de twintigste dag na die van de bekendmaking ervan in het *Publicatieblad van de Europese Unie*.

Gedaan te Brussel, 13 januari 2023.

Voor de Commissie
De voorzitter
Ursula VON DER LEYEN

BIJLAGE

Vereisten inzake het dienstverleningsniveau voor de door eu-LISA uit te voeren activiteiten met betrekking tot e-Codex

1. **INLEIDING**

Deze bijlage bevat de vereisten inzake het dienstverleningsniveau voor de in artikel 7 van Verordening (EU) 2022/850 ([1]) bedoelde door eu-LISA uit te voeren activiteiten, en andere noodzakelijke technische specificaties voor die activiteiten, waaronder het aantal e-Codex-contactpersonen.

In dit verband hebben alle activiteiten tot doel de verlening te garanderen van kosteneffectieve diensten van hoge kwaliteit die nodig zijn om de duurzaamheid op lange termijn en de governance van e-Codex te waarborgen.

Daartoe worden in deze bijlage de indicatoren vastgesteld die moeten worden gebruikt om de kwaliteit van de geleverde diensten te meten, evenals de minimaal te behalen streefniveaus.

Daarnaast wordt het aantal e-Codex-contactpersonen bepaald dat technische ondersteuning van eu-LISA mag vragen en ontvangen.

2. **DEFINITIES**

2.1. De definities en samenstelling van e-Codex, zoals bepaald in de artikelen 3 en 5 van Verordening (EU) 2022/850 en in de bijlage daarbij, zijn van toepassing.

2.2. Voor de toepassing van deze bijlage gelden daarnaast de volgende definities:

(a) "ondersteunde e-Codex-pakketconfiguratie": de combinatie tussen versies van de connector en de gateway die door eu-LISA zijn getest en aanbevolen met het oog op de correcte werking van een toegangspunt;

(b) "werkdagen": normale werkdagen voor de Europese instellingen, agentschappen en organen, met uitzondering van feestdagen, zoals die voor elk kalenderjaar zijn bepaald overeenkomstig artikel 61 van het Statuut van de ambtenaren van de Europese Unie en de regeling welke van toepassing is op de andere personeelsleden van de Unie, vastgesteld bij Verordening (EEG, Euratom, EGKS) nr. 259/68 van de Raad ([2]);

(c) "kantooruren": werkuren op werkdagen tussen 09h00 en 17h00 (OET/OEZT);

(d) "ITSM" of "IT-servicebeheer": de activiteiten die eu-LISA verricht om informatietechnologiediensten (IT-diensten) te ontwerpen, op te bouwen, te leveren, te gebruiken en te controleren;

(e) "bedrijfscontinuïteitsplan": het proces waarbij systemen worden gecreëerd voor het voorkomen en herstellen van bedreigingen ten aanzien van e-Codex. Een bedrijfscontinuïteitsplan is niet alleen bedoeld voor preventie, maar ook om ervoor te zorgen dat lopende activiteiten kunnen worden voortgezet vóór en tijdens een ramp;

(f) "procedure voor vraagbeheer": een proces dat tot doel heeft ervoor te zorgen dat de verzoeken tot wijzigingen worden geregistreerd, beoordeeld en, indien goedgekeurd, omgezet in vereisten die verder bij eu-LISA moeten worden afgehandeld aan de hand van een gecontroleerd product-, programma- of projectbeheerproces;

(g) "procedure voor het beheer van operationele wijzigingen": een proces dat erop gericht is operationele technische wijzigingen op gecontroleerde wijze en met beperkte en aanvaardbare risico's tot stand te brengen, waarbij wordt gezorgd voor maximale meerwaarde en zo veel mogelijk wordt voorkomen dat werk wordt verstoord of opnieuw moet worden gedaan;

([1]) Verordening (EU) 2022/850 van het Europees Parlement en de Raad van 30 mei 2022 betreffende een geautomatiseerd systeem voor de grensoverschrijdende elektronische gegevensuitwisseling op het gebied van justitiële samenwerking in civiele en strafzaken (e-Codex), en tot wijziging van Verordening (EU) 2018/1726 (PB L 150 van 1.6.2022, blz. 1).

([2]) PB L 56 van 4.3.1968, blz. 1.

(h) "release": een cluster van nieuwe en/of geüpdatete wijzigingen, die eerst zijn getest en goedgekeurd;

(i) "procedure voor releasebeheer": een proces dat erop gericht is ervoor te zorgen dat nieuwe releases op een gestructureerde manier worden afgeleverd; het proces omvat de definitie van en overeenstemming over de release- en uitrolplannen en garandeert dat elk releasepakket bestaat uit een reeks ondersteunende productiemiddelen en dienstencomponenten die onderling compatibel zijn.

3. TAKEN VAN eu-LISA

3.1. Taken van eu-LISA op grond van artikel 7, lid 1, van Verordening (EU) 2022/850

3.1.1. Met betrekking tot artikel 7, lid 1, punt a), van Verordening (EU) 2022/850 (het verhelpen van bugs in en het ontwikkelen, onderhouden, updaten, onder meer op het gebied van beveiliging, en verspreiden onder de entiteiten die geautoriseerde e-Codex-toegangspunten gebruiken, van softwareproducten en andere middelen) is eu-LISA verantwoordelijk voor alle aspecten van de levenscyclus van softwareontwikkelingen die verband houden met de ontwikkeling en het onderhoud van de e-Codex-onderdelen.

Eu-LISA houdt een register bij waar artefacten van e-Codex-onderdelen worden opgeslagen en beschikbaar zijn voor de entiteiten die geautoriseerde e-Codex-toegangspunten gebruiken. De onderdelen van e-Codex die onder een openbare licentie van de Europese Unie vallen, worden openbaar gemaakt.

3.1.2. Met betrekking tot artikel 7, lid 1, punt b), van Verordening (EU) 2022/850 (het opstellen, onderhouden, updaten en verspreiden onder de entiteiten die geautoriseerde e-Codex-toegangspunten gebruiken, van die documentatie over de onderdelen van e-Codex, de ondersteunende softwareproducten en andere middelen ervan) wordt de documentatie-output ter beschikking gesteld van de entiteiten die geautoriseerde e-Codex-toegangspunten gebruiken in een door eu-LISA verstrekt register. Eu-LISA stelt een passende procedure voor releasebeheer vast.

3.1.3. Met betrekking tot artikel 7, lid 1, punt c), van Verordening (EU) 2022/850 (het ontwikkelen, onderhouden, updaten en verspreiden onder de entiteiten die geautoriseerde e-Codex-toegangspunten gebruiken, van een configuratiebestand met een uitputtende lijst van geautoriseerde e-Codex-toegangspunten, met inbegrip van de digitale procesnormen die elk van deze geautoriseerde e-Codex-toegangspunten toepast), en gezien de kritieke aard van de dienst voor configuratiebestanden, ontwikkelt en onderhoudt eu-LISA de tool voor configuratiebeheer, in overeenstemming met de onderstaande vereisten inzake beschikbaarheid. Deze tool is een softwareproduct dat wordt gebruikt voor de uitvoering van de in artikel 7, lid 1, bedoelde taak.

3.1.4. Met betrekking tot artikel 7, lid 1, punt d), van Verordening (EU) 2022/850 (het doorvoeren van technische wijzigingen in en het toevoegen van nieuwe functies, die worden gepubliceerd als nieuwe softwareversies, aan e-Codex om te kunnen voldoen aan nieuwe vereisten, zoals die van de in artikel 6, lid 2, bedoelde uitvoeringshandelingen, of op verzoek van de adviesgroep e-Codex) moeten nieuwe softwareversies de vorm hebben van releases. Om in te spelen op nieuwe zakelijke en technische vereisten is eu-LISA verantwoordelijk voor de permanente ontwikkeling van de softwarecomponenten van e-Codex.

De raad van bestuur van eu-LISA keurt de procedure voor vraagbeheer en de procedure voor het beheer van operationele wijzigingen van eu-LISA goed, rekening houdend met het advies van de adviesgroep e-Codex.

3.1.5. Met betrekking tot artikel 7, lid 1, punt e), van Verordening (EU) 2022/850 (het ondersteunen en coördineren van testactiviteiten, met inbegrip van connectiviteit, waarbij de geautoriseerde e-Codex-toegangspunten worden betrokken) verleent eu-LISA ondersteuning en coördineert het testactiviteiten waarbij de geautoriseerde e-Codex-toegangspunten worden betrokken. In dit verband legt eu-LISA richtsnoeren, testplannen, testscenario's en testcases vast en stelt het test-/nalevingsverslagen op.

3.1.6. Met betrekking tot artikel 7, lid 1, punt f), van Verordening (EU) 2022/850 (het verlenen van technische ondersteuning aan de e-Codex-contactpersonen met betrekking tot e-Codex) verleent eu-LISA technische ondersteuning aan de e-Codex-contactpersonen met betrekking tot e-Codex. Daartoe stelt eu-LISA middelen permanent beschikbaar tijdens kantooruren zodat de e-Codex-contactpersonen beschikken over een centraal contactpunt voor technische ondersteuning, onder meer voor de gateway ("helpdeskdienst"). Eu-LISA geeft in een ondersteunde e-Codex-pakketconfiguratie follow-up aan verzoeken met betrekking tot de gateway, voor zover deze verband houden met de correcte werking ervan met de connector.

De technische ondersteuning wordt verleend overeenkomstig de e-Codex-gebruikershandleiding.

Bij de behandeling van verzoeken om technische ondersteuning en van incidenten verleent eu-LISA ondersteuning naar best vermogen en binnen de grenzen van zijn bevoegdheid, tenzij de verzoeken en incidenten uitsluitend verband houden met omstandigheden die specifiek zijn voor de infrastructuur van de entiteiten die een geautoriseerd e-Codex-toegangspunt gebruiken.

3.1.7. Met betrekking tot artikel 7, lid 1, punt g), van Verordening (EU) 2022/850 (het ontwikkelen, uitrollen, onderhouden, updaten van de digitale procesnormen en het verspreiden ervan onder de entiteiten die geautoriseerde e-Codex-toegangspunten gebruiken) is eu-LISA verantwoordelijk voor de ontwikkeling, het onderhoud, het updaten en de uitrol van de digitale procesnormen die zijn vastgesteld door middel van uitvoeringshandelingen uit hoofde van Verordening (EU) 2022/850 (artikel 6, lid 2), door middel van andere rechtshandelingen van de Unie op het gebied van justitiële samenwerking in burgerlijke en strafzaken of door middel van handelingen die zijn opgesteld door de adviesgroep e-Codex (artikel 12, lid 2, punt b), van Verordening (EU) 2022/850).

Eu-LISA is verantwoordelijk voor het organiseren van de uitrol van nieuwe en/of geüpdatete digitale procesnormen door deze te verspreiden onder de entiteiten die geautoriseerde e-Codex-toegangspunten gebruiken.

3.1.8. Met betrekking tot artikel 7, lid 1, punt h), van Verordening (EU) 2022/850 (het bekendmaken op de website van eu-LISA van een lijst van de geautoriseerde e-Codex-toegangspunten die zijn aangemeld bij eu-LISA en de digitale procesnormen die elk van die geautoriseerde e-Codex-toegangspunten toepast), bevat de lijst van geautoriseerde toegangspunten de naam van de entiteiten die deze toegangspunten gebruiken en wordt deze lijst bekendgemaakt op de voor e-Codex bestemde website van eu-LISA.

3.1.9. Met betrekking tot artikel 7, lid 1, punt i), van Verordening (EU) 2022/850 (voldoen aan verzoeken om technisch advies en ondersteuning van diensten van de Commissie in het kader van de voorbereiding van de in artikel 6, lid 2, bedoelde uitvoeringshandelingen) verstrekt eu-LISA de Commissie technische bijstand en deskundigheid bij het opstellen van nieuwe digitale procesnormen, met inbegrip van met name de voorbereiding van technische achtergronddocumenten en bewijsstukken, alsook bijstand gedurende de hele procedure tot de vaststelling van de uitvoeringshandelingen, met inbegrip van deelname aan vergaderingen.

3.1.10. Met betrekking tot artikel 7, lid 1, punt j), van Verordening (EU) 2022/850 (beoordelen of nieuwe digitale procesnormen nodig zijn en deze normen evalueren en voorbereiden, onder meer door workshops met de e-Codex-contactpersonen te organiseren en te faciliteren) zorgt eu-LISA voor het evalueren van de behoefte aan, het beoordelen en het voorbereiden van nieuwe digitale procesnormen. Deze taak wordt met name toevertrouwd aan de adviesgroep e-Codex (artikel 12, lid 2, punt b)). Het organiseren en faciliteren van workshops met de e-Codex-contactpersonen wordt gebruikt als een van de instrumenten bij de evaluatie.

3.1.11. Met betrekking tot artikel 7, lid 1, punt k), van Verordening (EU) 2022/850 (het ontwikkelen, onderhouden en updaten van de EU e-Justice Core Vocabulary, waarop de digitale procesnormen zijn gebaseerd) ontwikkelt, onderhoudt en updatet eu-LISA de EU e-Justice Core Vocabulary, waarop de digitale procesnormen zijn gebaseerd. In dit verband wordt de EU e-Justice Core Vocabulary onderhouden in het kader van de procedure voor vraagbeheer en opgeslagen als onderdeel van een door eu-LISA ter beschikking gesteld en gehost register.

3.1.12. Met betrekking tot artikel 7, lid 1, punt l), van Verordening (EU) 2022/850 is eu-LISA verantwoordelijk voor het ontwikkelen en verspreiden van operationele beveiligingsnormen, als bedoeld in artikel 11 van Verordening (EU) 2022/850.

3.1.13. Met betrekking tot artikel 7, lid 1, punt m), van Verordening (EU) 2022/850 (het verstrekken van opleidingen, onder meer aan alle belanghebbenden, over het technische gebruik van e-Codex, overeenkomstig Verordening (EU) 2018/1726 ([3]), met inbegrip van het verstrekken van onlineopleidingsmateriaal) verstrekt eu-LISA een opleidingsplan voor e-Codex op basis van een analyse van de behoeften van de belanghebbenden.

([3]) Verordening (EU) 2018/1726 van het Europees Parlement en de Raad van 14 november 2018 betreffende het Agentschap van de Europese Unie voor het operationeel beheer van grootschalige IT-systemen op het gebied van vrijheid, veiligheid en recht (eu-LISA), tot wijziging van Verordening (EG) nr. 1987/2006 en Besluit 2007/533/JBZ van de Raad en tot intrekking van Verordening (EU) nr. 1077/2011 (PB L 295 van 21.11.2018, blz. 99).

3.2. **Taken van eu-LISA op grond van artikel 7, lid 2, van Verordening (EU) 2022/850**

3.2.1. Met betrekking tot artikel 7, lid 2, punt a), van Verordening (EU) 2022/850 (het leveren, beheren en onderhouden van de hardware en software van de IT-infrastructuur op zijn technische locaties die nodig zijn voor de uitvoering van zijn taken) zorgt eu-LISA voor de levering, het beheer en het onderhoud van de hardware en software van de IT-infrastructuur op zijn technische locaties die nodig zijn voor de uitvoering van de taken van eu-LISA met betrekking tot e-Codex. Eu-LISA updatet de relevante procedures daartoe, met inbegrip van het bedrijfscontinuïteitsplan, om alle componenten van e-Codex erin op te nemen.

3.2.2. Met betrekking tot artikel 7, lid 2, punt b), van Verordening (EU) 2022/850 (het leveren, beheren en onderhouden van een centraal testplatform, en het waarborgen van de integriteit en beschikbaarheid van de rest van e-Codex) zorgt eu-LISA voor de levering, het beheer en het onderhoud van het centrale testplatform in overeenstemming met de onderstaande vereisten inzake beschikbaarheid. Het onderhoud in verband met de testactiviteiten die op het centrale testplatform worden uitgevoerd, mag geen afbreuk doen aan de integriteit en beschikbaarheid van de rest van e-Codex.

3.2.3. Met betrekking tot artikel 7, lid 2, punt c), van Verordening (EU) 2022/850 (het informeren van het grote publiek over e-Codex via een reeks grootschalige communicatiekanalen, waaronder websites of socialemediaplatforms) is eu-LISA verantwoordelijk voor het informeren van het grote publiek over e-Codex en over belangrijke ontwikkelingen. Dit moet gebeuren via een reeks grootschalige communicatiekanalen, waaronder websites en/of socialemediaplatforms. Overeenkomstig artikel 12, lid 2, punt c), van Verordening (EU) 2022/850 houdt eu-LISA bij de omschrijving en uitvoering van zijn activiteiten in dit verband rekening met de input van de adviesgroep e-Codex.

3.2.4. Met betrekking tot artikel 7, lid 2, punt d), van Verordening (EU) 2022/850 is eu-LISA verantwoordelijk voor het opstellen, updaten en online verspreiden van niet-technische informatie over e-Codex en de door eu-LISA uitgevoerde activiteiten.

4. **ROL VAN eu-LISA MET BETREKKING TOT DE GATEWAY**

Overeenkomstig artikel 7, lid 3, van Verordening (EU) 2022/850 moet eu-LISA tijdens kantooruren middelen op oproepbasis ter beschikking stellen om de e-Codex-contactpersonen te voorzien van één contactpunt voor technische ondersteuning, ook voor de gateway.

Overeenkomstig artikel 7, lid 1, van Verordening (EU) 2022/850 is eu-LISA verantwoordelijk voor de onderdelen van e-Codex, met uitzondering van de gateway, aangezien deze momenteel gebaseerd is op "eDelivery", een bouwsteen die door de Commissie wordt onderhouden en sectoroverschrijdend wordt aangeboden. Eu-LISA neemt de volledige verantwoordelijkheid voor het beheer van de connector en de digitale procesnormen over van de entiteit die e-Codex beheert. Aangezien de gateway en de connector integraal deel uitmaken van e-Codex, moet eu-LISA ervoor zorgen dat de connector compatibel is met de meest recente versie van de gateway.

Eu-LISA geeft in een ondersteunde e-Codex-pakketconfiguratie follow-up aan problemen die betrekking hebben op de gateway, voor zover deze verband houden met de correcte werking ervan met de connector.

Voor kwesties op het gebied van technische ondersteuning in een ondersteunde e-Codex-pakketconfiguratie die betrekking hebben op de gateway en waarvoor de servicedesk van eu-LISA alleen geen oplossing kan bieden, onderhoudt eu-LISA contact met de entiteit die verantwoordelijk is voor het beheer van de gateway. Dit proces moet transparant zijn voor de e-Codex-contactpersonen.

Eu-LISA dient naar best vermogen te handelen, maar de oplossing kan uiteindelijk afhangen van de bijstand door de actoren die verantwoordelijk zijn voor de gateway. Daarom zijn de doelstellingen voor de vereisten inzake het dienstverleningsniveau niet van toepassing in gevallen waarin eu-LISA bijstand nodig zou hebben van de actoren die verantwoordelijk zijn voor de gateway.

	Gebruikers van de eDelivery-toepassing van de Commissie	Gebruikers van een andere toepassing dan eDelivery
API-specificaties	Inbegrepen	Inbegrepen
Uitrol en configuratie	Inbegrepen	Niet inbegrepen
Certificaten	Inbegrepen	Inbegrepen
Ondersteuning voor connectiviteitstests	Inbegrepen	Inbegrepen
Ondersteuning voor integratietests	Inbegrepen	Inbegrepen
Probleemoplossing	Inbegrepen	Niet inbegrepen

5. **VERSLAGLEGGING AAN DE ADVIESGROEP**

Om de adviesgroep in staat te stellen toezicht te houden op de naleving door eu-LISA van de in artikel 12, lid 2, punt d), van Verordening (EU) 2022/850 bedoelde vereisten inzake het dienstverleningsniveau, houdt eu-LISA de adviesgroep e-Codex regelmatig op de hoogte van alle operationele beheersactiviteiten die in verband met e-Codex worden uitgevoerd. Eu-LISA houdt met name de volgende informatie bij en communiceert deze regelmatig aan de adviesgroep e-Codex:

(a) alle informatie die relevant is om te beoordelen of eu-LISA voldoet aan de in dit uitvoeringsbesluit vastgestelde vereisten inzake het dienstverleningsniveau;

(b) schema's en planningsartefacten van wijzigingsverzoeken en nieuwe softwarereleases.

De adviesgroep e-Codex stelt de exacte structuur, inhoud en parameters van deze verslaglegging vast, alsook de precieze modaliteiten en frequentie ervan.

6. **e-CODEX-GEBRUIKERSHANDLEIDING**

Eu-LISA voorziet in de e-Codex-gebruikershandleiding, die het referentiedocument is voor het operationele beheer van de systemen voor de e-Codex-contactpersonen en de servicedesk van eu-LISA. Zij moet een beschrijving bevatten van alle mogelijke interacties die verband houden met IT-servicebeheer.

De e-Codex-gebruikershandleiding moet een beperkt basisdocument zijn dat op een "need-to-know"-basis wordt verspreid en door de servicedesk van eu-LISA in haar meest recente goedgekeurde versie aan alle contactpersonen wordt verstrekt. De contactpersonen mogen de e-Codex-gebruikershandleiding alleen delen als zij daartoe gemachtigd zijn.

De e-Codex-gebruikershandleiding bevat met name:

(a) de manier van communiceren en de communicatiekanalen;

(b) de vereisten op het gebied van operationele configuratie, met doelstellingen voor diensten en dienstverleningsniveaus;

(c) de procedure voor incidentenbeheer/de escalatieprocedure, met inbegrip van classificatie en prioritering;

(d) de procedures voor de afhandeling van verzoeken en voor technische bijstand;

(e) het onderhoudsbeheer;

(f) eventuele toepasselijke bijlagen.

De e-Codex-gebruikershandleiding wordt goedgekeurd door de raad van bestuur van eu-LISA, rekening houdend met het advies van de adviesgroep e-Codex.

7. **e-CODEX-CONTACTPERSONEN**

Overeenkomstig artikel 6, lid 5, en artikel 8, lid 2, van Verordening (EU) 2022/850 wijzen respectievelijk de lidstaten en de Commissie een bepaald aantal e-Codex-contactpersonen aan, naar rato van het aantal door hen geautoriseerde e-Codex-toegangspunten en het aantal digitale procesnormen dat die geautoriseerde e-Codex-toegangspunten toepassen. Zij stellen eu-LISA in kennis van een lijst van de e-Codex-contactpersonen en eventuele wijzigingen daarin.

Aan elk geautoriseerd e-Codex-toegangspunt worden ten minste twee e-Codex-contactpersonen toegewezen. Afhankelijk van het aantal digitale procesnormen dat een geautoriseerd e-Codex-toegangspunt toepast, kunnen meer dan twee contactpersonen worden toegewezen.

Het totale aantal e-Codex-contactpersonen en de objectieve criteria op grond waarvan meer dan twee contactpersonen aan een geautoriseerd e-Codex-toegangspunt kunnen worden toegewezen, worden door de raad van bestuur van eu-LISA, op voorstel van de programmabestuursraad van eu-LISA, vastgesteld en jaarlijks herzien, overeenkomstig de vereisten van de geautoriseerde e-Codex-toegangspunten en rekening houdend met de beschikbare middelen van eu-LISA.

In het kader van het toezicht op de naleving door eu-LISA van de vereisten inzake het dienstverleningsniveau overeenkomstig artikel 12, lid 2, punt d), van Verordening (EU) 2022/850 gaat de adviesgroep e-Codex na of het totale aantal e-Codex-contactpersonen moet worden gewijzigd.

8. DIENSTEN EN STREEFNIVEAUS

8.1. Beginselen

De verantwoordelijkheid voor het veilig opzetten en gebruiken van een geautoriseerd e-Codex-toegangspunt ligt bij de entiteiten die geautoriseerde e-Codex-toegangspunten gebruiken. In dit verband bieden de e-Codex-contactpersonen initiële gebruikersondersteuning bij de uitrol van geautoriseerde e-Codex-toegangspunten die onder hun verantwoordelijkheid vallen.

Eu-LISA verleent technische ondersteuning aan de e-Codex-contactpersonen in de vorm van antwoorden en oplossingen, zoals bepaald in de e-Codex-gebruikershandleiding.

Eu-LISA zet een servicedesk op die het centrale punt voor technische ondersteuning vormt. De e-Codex-contactpersonen openen tickets overeenkomstig de e-Codex-gebruikershandleiding, en deze tickets worden door eu-LISA geanalyseerd zodra zij zijn aangemaakt. De e-Codex-contactpersoon inventariseert en categoriseert de tickets in eerste instantie aan de hand van de richtsnoeren in de gebruikershandleiding. Met instemming van de betrokken e-Codex-contactpersoon kan eu-LISA een ticket herclassificeren.

Wijzigingen worden behandeld in het kader van de procedure voor vraagbeheer. Eu-LISA deelt de wijzigingen — zowel volledig als samengevat — regelmatig met de entiteiten die geautoriseerde e-Codex-toegangspunten gebruiken en met de adviesgroep e-Codex.

De servicedesk van eu-LISA moet beschikbaar zijn tijdens kantooruren.

8.2. De onderdelen van het IT-servicebeheer zijn:

(a) connectorsoftware;

(b) centraal testplatform;

(c) tool voor configuratiebeheer;

(d) e-Codex-register;

(e) digitale procesnormen.

Voor deze onderdelen zal in de gebruikershandleiding worden gespecificeerd welke doelstellingen op het gebied van diensten en dienstverleningsniveaus moeten worden bereikt in het kader van het incidentenbeheer en de beschikbaarheid.

8.3. Beschikbaarheid

De beschikbaarheid van e-Codex-onderdelen wordt berekend over de verslagperiode die zal worden vastgesteld in de e-Codex-gebruikershandleiding. Geplande perioden van niet-beschikbaarheid worden niet in aanmerking genomen bij de berekening van de beschikbaarheid.

Onderdeel	Beschikbaarheid
Register	95 %
Tool voor configuratiebeheer	98 %
Centraal testplatform	90 %
ITSM-instrument	95 %