ROZHODNUTIA

VYKONÁVACIE ROZHODNUTIE KOMISIE (EÚ) 2023/117

z 13. januára 2023

o požiadavkách na úroveň služieb v prípade činností, ktoré má vykonávať agentúra eu-LISA v súvislosti so systémom e-CODEX

(Text s významom pre EHP)

EURÓPSKA KOMISIA,

so zreteľom na Zmluvu o fungovaní Európskej únie,

so zreteľom na nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2022/850 z 30. mája 2022 o počítačovom systéme na cezhraničnú elektronickú výmenu údajov v oblasti justičnej spolupráce v občianskych a trestných veciach (systém e-CODEX) a o zmene nariadenia (EÚ) 2018/1726 ([1]), a najmä jeho článok 6 ods. 1 písm. b),

keďže:

(1) Je potrebné vymedziť požiadavky na úroveň služieb v prípade činností, ktoré má vykonávať agentúra eu-LISA v súvislosti so systémom e-CODEX, a iné potrebné technické špecifikácie pre tieto činnosti vrátane počtu korešpondentov e-CODEX.

(2) Požiadavky na úroveň služieb pre činnosti, ktoré má agentúra eu-LISA vykonávať v súvislosti so systémom e-CODEX, by sa mali vzťahovať na úlohy stanovené v nariadení (EÚ) 2022/850.

(3) Korešpondent e-CODEX je fyzická osoba určená členským štátom alebo Komisiou, ktorá je oprávnená vyžiadať si a prijímať od agentúry eu-LISA technickú podporu v súvislosti so všetkými komponentmi systému e-CODEX.

(4) Počet korešpondentov e-CODEX v členských štátoch a v Komisii by sa mal určiť v pomere k počtu autorizovaných prístupových bodov e-CODEX a k počtu digitálnych procesných noriem, ktoré uplatňujú.

(5) V súlade s článkami 1 a 2 Protokolu č. 22 o postavení Dánska, ktorý je pripojený k Zmluve o Európskej únii a Zmluve o fungovaní Európskej únie, sa Dánsko nezúčastnilo na prijatí nariadenia (EÚ) 2022/850, nie je preto viazané týmto rozhodnutím ani nepodlieha jeho uplatňovaniu.

(6) V súlade s článkami 1 a 2 a článkom 4a ods. 1 Protokolu (č. 21) o postavení Spojeného kráľovstva a Írska s ohľadom na priestor slobody, bezpečnosti a spravodlivosti, ktorý je pripojený k Zmluve o Európskej únii a Zmluve o fungovaní Európskej únie, a bez toho, aby bol dotknutý článok 4 uvedeného protokolu, sa Írsko nezúčastnilo na prijatí nariadenia (EÚ) 2022/850 a nie je preto viazané týmto rozhodnutím ani nepodlieha jeho uplatňovaniu.

(7) V súlade s článkom 42 ods. 1 nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2018/1725 ([2]) sa uskutočnili konzultácie s európskym dozorným úradníkom pre ochranu údajov, ktorý vydal svoje stanovisko 24. novembra 2022.

(8) Opatrenia stanovené v tomto rozhodnutí sú v súlade so stanoviskom výboru zriadeného článkom 19 ods. 1 nariadenia (EÚ) 2022/850,

([1]) Ú. v. EÚ L 150, 1.6.2022, s. 1.

([2]) Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2018/1725 z 23. októbra 2018 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov inštitúciami, orgánmi, úradmi a agentúrami Únie a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje nariadenie (ES) č. 45/2001 a rozhodnutie č. 1247/2002/ES (Ú. v. EÚ L 295, 21.11.2018, s. 39).

PRIJALA TOTO ROZHODNUTIE:

Článok 1

Požiadavky na úroveň služieb v prípade činností, ktoré má vykonávať agentúra eu-LISA, uvedených v článku 7 nariadenia (EÚ) 2022/850, a iné potrebné technické špecifikácie pre tieto činnosti vrátane počtu korešpondentov e-CODEX sa stanovujú v prílohe k tomuto rozhodnutiu.

Článok 2

Počet korešpondentov e-CODEX uvedený v článku 6 ods. 1 písm. b) nariadenia (EÚ) 2022/850 sa stanovuje v prílohe k tomuto rozhodnutiu.

Článok 3

Toto rozhodnutie nadobúda účinnosť dvadsiatym dňom po jeho uverejnení v *Úradnom vestníku Európskej únie*.

V Bruseli 13. januára 2023

Za Komisiu
predsedníčka
Ursula VON DER LEYEN

PRÍLOHA

Požiadavky na úroveň služieb v prípade činností, ktoré má vykonávať agentúra eu-LISA v súvislosti so systémom e-CODEX

1. **Úvod**

V tejto prílohe sa stanovujú požiadavky na úroveň služieb v prípade činností, ktoré má vykonávať agentúra eu-LISA, uvedených v článku 7 nariadenia (EÚ) 2022/850 ([1]), a iné potrebné technické špecifikácie pre tieto činnosti vrátane počtu korešpondentov e-CODEX.

V tejto súvislosti je cieľom všetkých činností zaručiť poskytovanie nákladovo efektívnych vysokokvalitných služieb nevyhnutných na zabezpečenie dlhodobej udržateľnosti systému e-CODEX a jeho riadenia.

Na tento účel sa v tejto prílohe vymedzujú ukazovatele, ktoré sa použijú na meranie kvality poskytovaných služieb, a minimálne cieľové úrovne, ktoré majú byť dosiahnuté.

V tejto prílohe sa aj špecifikuje počet korešpondentov e-CODEX oprávnených vyžiadať si a prijímať technickú podporu od agentúry eu-LISA.

2. **Vymedzenie pojmov**

2.1. Uplatňuje sa vymedzenie pojmov a zloženie systému e-CODEX stanovené v článkoch 3 a 5 nariadenia (EÚ) 2022/850 a v jeho prílohe.

2.2. Na účely tejto prílohy sa uplatňuje aj toto vymedzenie pojmov:

a) „podporované nastavenie balíka e-CODEX“ je kombinácia medzi verziami konektora a brány, ktoré testovala a odporučila agentúra eu-LISA pre správne fungovanie prístupového bodu;

b) „pracovné dni“ sú bežné pracovné dni európskych inštitúcií, agentúr a orgánov, s výnimkou sviatkov, ako boli stanovené na každý kalendárny rok podľa článku 61 Služobného poriadku úradníkov Európskej únie a Podmienok zamestnávania ostatných zamestnancov Európskej únie, stanoveného v nariadení Rady (EHS, Euratom, ESUO) č. 259/68 ([2]);

c) „pracovné hodiny“ sú pracovný čas počas pracovných dní medzi 9.00 hod. a 17.00 hod.(východoeurópskeho času/východoeurópskeho letného času);

d) „ITSM“ alebo „riadenie IT služieb“ sú činnosti, ktoré vykonáva agentúra eu-LISA na účely navrhovania, budovania, poskytovania, prevádzkovania a kontrolovania služieb v oblasti informačných technológií (IT);

e) „plán na zabezpečenie kontinuity činností“ je proces vytvárania systémov predchádzania potenciálnym hrozbám pre systém e-CODEX a obnovy po týchto hrozbách. Okrem predchádzania má plán na zabezpečenie kontinuity činností za cieľ umožniť pokračujúcu prevádzku pred zlyhaním a počas neho;

f) „proces riadenia dopytov“ je proces zameraný na zabezpečenie toho, aby žiadosti o zmenu boli zaznamenané a posúdené a aby boli v prípade ich schválenia modifikované na požiadavky, ktoré sa budú ďalej riešiť v rámci kontrolovaného procesu riadenia produktu, programu alebo projektu v agentúre eu-LISA;

g) „proces riadenia prevádzkových zmien“ je proces zameraný na uľahčenie uskutočňovania technických prevádzkových zmien kontrolovaným spôsobom a s obmedzenými a prijateľnými rizikami, na maximalizáciu prínosnosti a na obmedzenie narušenia prevádzky a nutnosti prepracovania alebo na predchádzanie takýmto prípadom;

([1]) Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2022/850 z 30. mája 2022 o počítačovom systéme na cezhraničnú elektronickú výmenu údajov v oblasti justičnej spolupráce v občianskych a trestných veciach (systém e-CODEX) a o zmene nariadenia (EÚ) 2018/1726 (Ú. v. EÚ L 150, 1.6.2022, s. 1).

([2]) Ú. v. ES L 56, 4.3.1968, s. 1.

h) „vydanie“ je súbor nových a/alebo aktualizovaných zmien, ktoré boli najskôr otestované a schválené;

i) „proces riadenia nových vydaní“ je proces zameraný na zabezpečenie štruktúrovaného spôsobu poskytovania nových vydaní, ktorý zahŕňa vymedzenie plánov vydaní a implementácie a dohodu o týchto plánoch a ktorým sa zabezpečuje, že každý balík vydania pozostáva zo súboru súvisiacich aktív a komponentov služieb, ktoré sú navzájom kompatibilné.

3. Úlohy agentúry eu-LISA

3.1. Úlohy agentúry eu-LISA podľa článku 7 ods. 1 nariadenia (EÚ) 2022/850

3.1.1. So zreteľom na článok 7 ods. 1 písm. a) nariadenia (EÚ) 2022/850 (vývoj, údržba, opravy chýb a aktualizácie softvérových produktov a iných aktív vrátane ich bezpečnostných aktualizácií a ich distribúcia subjektom prevádzkujúcim autorizované prístupové body e-CODEX) je agentúra eu-LISA zodpovedná za všetky aspekty životného cyklu vývoja softvéru súvisiace s vývojom a údržbou komponentov systému e-CODEX.

Agentúra eu-LISA spravuje úložisko, kde sa uchovávajú artefakty komponentov systému e-CODEX a sprístupňujú subjektom prevádzkujúcim autorizované prístupové body e-CODEX. Komponenty systému e-CODEX, na ktoré sa vzťahuje verejná licencia Európskej únie, sú verejne prístupné.

3.1.2. So zreteľom na článok 7 ods. 1 písm. b) nariadenia (EÚ) 2022/850 (príprava, vedenie a aktualizácia dokumentácie týkajúcej sa komponentov systému e-CODEX, jeho podporných softvérových produktov a iných podporných aktív a distribúcia uvedenej dokumentácie subjektom prevádzkujúcim autorizované prístupové body e-CODEX) sa výstupy dokumentácie sprístupňujú subjektom prevádzkujúcim autorizované prístupové body e-CODEX v úložisku poskytnutom agentúrou eu-LISA. Agentúra eu-LISA určuje vhodný proces riadenia vydaní.

3.1.3. So zreteľom na článok 7 ods. 1 písm. c) nariadenia (EÚ) 2022/850 (vývoj, správa a aktualizácia konfiguračného súboru obsahujúceho úplný zoznam autorizovaných prístupových bodov e-CODEX vrátane digitálnych procesných štandardov, ktoré každý z uvedených autorizovaných prístupových bodov e-CODEX používa, a jeho distribúcia subjektom prevádzkujúcim autorizované prístupové body e-CODEX) agentúra eu-LISA vzhľadom na dôležitosť služieb spojených s konfiguračným súborom vyvíja a spravuje nástroj na riadenie konfigurácie v súlade s ďalej uvedenými požiadavkami na dostupnosť. Tento nástroj je softvérovým produktom, ktorý pomáha s vykonávaním úlohy uvedenej v článku 7 ods. 1

3.1.4. So zreteľom na článok 7 ods. 1 písm. d) nariadenia (EÚ) 2022/850 (vykonávanie technických zmien a dopĺňanie nových funkcií systému e-CODEX, ktoré sa vydávajú ako nové verzie softvéru, s cieľom reagovať na vznikajúce požiadavky, ako napríklad tie, ktoré vyplývajú z vykonávacích aktov uvedených v článku 6 ods. 2 alebo ktoré si vyžiada poradná skupina pre systém e-CODEX) majú nové verzie softvéru formu vydaní. Agentúra eu-LISA je zodpovedná za nepretržitý vývoj softvérových komponentov systému e-CODEX, aby bolo možné reagovať na vznikajúce prevádzkové a technické požiadavky.

Správna rada agentúry eu-LISA schvaľuje proces riadenia dopytov a proces riadenia prevádzkových zmien agentúry eu-LISA po zohľadnení stanoviska poradnej skupiny pre systém e-CODEX.

3.1.5. So zreteľom na článok 7 ods. 1 písm. e) nariadenia (EÚ) 2022/850 (podpora a koordinácia testovacích činností vrátane pripojiteľnosti, ktoré sa týkajú autorizovaných prístupových bodov e-CODEX) agentúra eu-LISA poskytuje podporu a koordinuje testovacie činnosti, ktoré sa týkajú autorizovaných prístupových bodov e-CODEX. V tejto súvislosti agentúra eu-LISA vymedzí usmernenia, testovacie plány, testovacie scenáre a testovacie prípady a takisto vypracuje správy o testovaní/dodržiavaní požiadaviek.

3.1.6. So zreteľom na článok 7 ods. 1 písm. f) nariadenia (EÚ) 2022/850 (poskytovanie technickej podpory korešpondentom e-CODEX v súvislosti so systémom e-CODEX) agentúra eu-LISA poskytuje technickú podporu korešpondentom e-CODEX v súvislosti so systémom e-CODEX. Na tento účel agentúra eu-LISA počas pracovných hodín sprístupní nepretržite zdroje, ktoré korešpondentom e-CODEX zabezpečia miesto jednotného kontaktu na účely technickej podpory, a to aj pre bránu (služba helpdesku). Agentúra eu-LISA sa v podporovanom nastavení balíka e-CODEX venuje žiadostiam týkajúcim sa brány, pokiaľ sa týkajú správneho fungovania s konektorom.

Technická podpora sa poskytuje v súlade s prevádzkovou príručkou systému e-CODEX.

Pri riešení žiadostí o technickú podporu a incidentov agentúra eu-LISA poskytuje podporu v rozsahu svojich právomocí a podľa svojich najlepších schopností okrem prípadov, keď sa žiadosti a incidenty týkajú výlučne okolností špecifických pre infraštruktúru subjektov prevádzkujúcich autorizované prístupové body e-CODEX.

3.1.7. So zreteľom na článok 7 ods. 1 písm. g) nariadenia (EÚ) 2022/850 (vývoj, implementácia, údržba a aktualizácia digitálnych procesných štandardov a ich distribúcia subjektom prevádzkujúcim autorizované prístupové body e-CODEX) je agentúra eu-LISA zodpovedná za vývoj, údržbu, aktualizáciu a implementáciu digitálnych procesných štandardov prijatých podľa vykonávacích aktov podľa nariadenia (EÚ) 2022/850 (podľa jeho článku 6 ods. 2), podľa iných právnych aktov Únie v oblasti justičnej spolupráce v občianskych a trestných veciach alebo podľa aktov vypracovaných poradnou skupinou pre systém CODEX [článok 12 ods. 2 písm. b) nariadenia (EÚ) 2022/850)].

Agentúra eu-LISA je zodpovedná za organizáciu implementácie nových a/alebo aktualizovaných digitálnych procesných štandardov prostredníctvom ich distribúcie relevantným subjektom prevádzkujúcim autorizované prístupové body e-CODEX.

3.1.8. So zreteľom na článok 7 ods. 1 písm. h) nariadenia (EÚ) 2022/850 (zverejňovanie zoznamu autorizovaných prístupových bodov e-CODEX, ktoré jej boli oznámené, a digitálnych procesných štandardov, ktoré každý z takýchto autorizovaných prístupových bodov e-CODEX používa, na svojom webovom sídle) obsahuje zoznam autorizovaných prístupových bodov názvy subjektov, ktoré ich prevádzkujú, a je zverejnený na osobitnom webovom sídle agentúry eu-LISA pre e-CODEX.

3.1.9. So zreteľom na článok 7 ods. 1 písm. i) nariadenia (EÚ) 2022/850 (reagovanie na žiadosti útvarov Komisie o technické poradenstvo a podporu v súvislosti s prípravou vykonávacích aktov uvedených v článku 6 ods. 2) poskytuje agentúra eu-LISA Komisii technickú podporu a odborné znalosti pri vypracovávaní nových digitálnych procesných štandardov, najmä pokiaľ ide o prípravu technických podkladov a dôkazov, a takisto podporu počas celého procesu až do prijatia vykonávacích aktov, vrátane účasti na zasadnutiach.

3.1.10. So zreteľom na článok 7 ods. 1 písm. j) nariadenia (EÚ) 2022/850 (vyhodnotenie potreby, posúdenie a príprava nových digitálnych procesných štandardov, a to aj formou organizovania a uľahčovania organizácie seminárov s korešpondentmi e-CODEX) agentúra eu-LISA hodnotí potrebu nových digitálnych procesných štandardov, posudzuje a pripravuje ich. Touto úlohou je poverená najmä poradná skupina pre systém e-CODEX [článok 12 ods. 2 písm. b) nariadenia]. Organizovanie a uľahčovanie organizácie seminárov s korešpondentmi e-CODEX je jedným z nástrojov hodnotenia.

3.1.11. So zreteľom na článok 7 ods. 1 písm. k) nariadenia (EÚ) 2022/850 (vývoj, údržba a aktualizácia slovníka základných pojmov elektronickej justície EÚ, na ktorom sú založené digitálne procesné štandardy) agentúra eu-LISA vyvíja, udržiava a aktualizuje slovník základných pojmov elektronickej justície EÚ, na ktorom sú založené digitálne procesné štandardy. V tejto súvislosti sa slovník základných pojmov elektronickej justície EÚ udržiava v rámci procesu riadenia dopytov a uchováva sa ako súčasť úložiska, ktoré poskytuje a jeho hosting vykonáva agentúra eu-LISA.

3.1.12. So zreteľom na článok 7 ods. 1 písm. l) nariadenia (EÚ) 2022/850 je agentúra eu-LISA zodpovedná za vývoj a distribúciu bezpečnostných prevádzkových noriem, ako sa stanovuje v článku 11 nariadenia (EÚ) 2022/850.

3.1.13. So zreteľom na článok 7 ods. 1 písm. m) nariadenia (EÚ) 2022/850 [poskytovanie odbornej prípravy zameranej na technické aspekty používania systému e-CODEX v súlade s nariadením (EÚ) 2018/1726 ([3]) vrátane poskytovania on-line školiacich materiálov, a to aj všetkým relevantným zainteresovaným stranám] agentúra eu-LISA poskytuje na základe analýzy potrieb zainteresovaných strán plán odbornej prípravy pre systém e-CODEX.

([3]) Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2018/1726 zo 14. novembra 2018 o Agentúre Európskej únie na prevádzkové riadenie rozsiahlych informačných systémov v priestore slobody, bezpečnosti a spravodlivosti (eu-LISA) a o zmene nariadenia (ES) č. 1987/2006 a rozhodnutia Rady 2007/533/SVV a o zrušení nariadenia (EÚ) č. 1077/2011 (Ú. v. EÚ L 295, 21.11.2018, s. 99).

3.2. **Úlohy agentúry eu-LISA podľa článku 7 ods. 2 nariadenia (EÚ) 2022/850**

3.2.1. So zreteľom na článok 7 ods. 2 písm. a) nariadenia (EÚ) 2022/850 (poskytovanie, prevádzka a údržba hardvérovej a softvérovej IT infraštruktúry na svojich technických pracoviskách potrebnej na vykonávanie svojich úloh) agentúra eu-LISA poskytuje, prevádzkuje, a udržiava všetku hardvérovú a softvérovú IT infraštruktúru na svojich technických pracoviskách potrebnú na vykonávanie úloh agentúry eu-LISA, pokiaľ ide o systém e-CODEX. Agentúra eu-LISA aktualizuje svoje relevantné postupy vrátane plánu na zabezpečenie kontinuity činnosti tak, aby obsahovali všetky komponenty systému e-CODEX.

3.2.2. So zreteľom na článok 7 ods. 2 písm. b) nariadenia (EÚ) 2022/850 (poskytovanie, prevádzka a údržba centrálnej testovacej platformy pri súčasnom zaistení integrity a dostupnosti zvyšnej časti systému e-CODEX) agentúra eu-LISA poskytuje, prevádzkuje a udržiava centrálnu testovaciu platformu e-CODEX (ďalej len „CTP“) v súlade s ďalej uvedenými požiadavkami na dostupnosť. Akákoľvek údržba týkajúca sa testovacích činností vykonávaných v rámci CTP nesmie mať negatívny vplyv na integritu a dostupnosť zvyšnej časti systému e-CODEX.

3.2.3. So zreteľom na článok 7 ods. 2 písm. c) nariadenia (EÚ) 2022/850 (informovanie širokej verejnosti o systéme e-CODEX prostredníctvom súboru rozsiahlych komunikačných kanálov vrátane webových sídiel alebo platforiem sociálnych médií) je agentúra eu-LISA zodpovedná za informovanie širokej verejnosti o systéme e-CODEX a o všetkých dôležitých zmenách. Informovanie prebieha prostredníctvom súboru rozsiahlych komunikačných kanálov vrátane webových sídiel a/alebo platforiem sociálnych médií. Podľa článku 12 ods. 2 písm. c) nariadenia (EÚ) 2022/850 agentúra eu-LISA pri vymedzovaní a vykonávaní súvisiacich činností zohľadňuje informácie od poradnej skupiny pre systém e-CODEX.

3.2.4. So zreteľom na článok 7 ods. 2 písm. d) nariadenia (EÚ) 2022/850 je agentúra eu-LISA zodpovedná za prípravu, aktualizáciu a on-line distribúciu netechnických informácií o systéme e-CODEX a o činnostiach, ktoré vykonáva.

4. **Úloha agentúry eu-LISA, pokiaľ ide o bránu**

Podľa článku 7 ods. 3 nariadenia (EÚ) 2022/850 agentúra eu-LISA poskytuje počas pracovných hodín zdroje, ktoré na požiadanie zabezpečujú korešpondentom e-CODEX miesto jednotného kontaktu na účely technickej podpory, a to aj pre bránu.

Podľa článku 7 ods. 1 nariadenia (EÚ) 2022/850 je agentúra eu-LISA zodpovedná za komponenty systému e-CODEX s výnimkou brány, pretože tá je v súčasnosti založená na stavebnom bloku známom pod názvom eDelivery, ktorý spravuje Komisia, a ktorý je poskytovaný na medzisektorovom základe. Agentúra eu-LISA preberie od subjektu riadiaceho systém e-CODEX plnú zodpovednosť za riadenie konektora a digitálnych procesných štandardov. Keďže brána a konektor sú neoddeliteľnými komponentmi systému e-CODEX, agentúra eu-LISA by mala zabezpečiť kompatibilitu konektora s najnovšou verziou brány.

Agentúra eu-LISA sa v podporovanom nastavení balíka e-CODEX venuje problémom týkajúcim sa brány, pokiaľ sa týkajú správneho fungovania s konektorom.

V prípade problémov týkajúcich sa technickej podpory v podporovanom nastavení balíka e-CODEX, ktoré sa týkajú brány a ktoré používateľská podpora agentúry eu-LISA nemôže vyriešiť sama, spolupracuje agentúra eu-LISA so subjektom zodpovedným za riadenie brány. Tento proces je pre korešpondentov e-CODEX transparentný.

Agentúra eu-LISA k riešeniu pristupuje vynaložením maximálneho úsilia, no v konečnom dôsledku môže riešenie závisieť od pomoci aktérov zodpovedných za bránu. Ciele týkajúce sa požiadaviek na úroveň služieb sa preto neuplatňujú v prípadoch, v ktorých agentúra eu-LISA môže potrebovať pomoc aktérov zodpovedných za bránu.

	Používatelia služby eDelivery zavedenej Komisiou	Používatelia inej služby ako eDelivery
Špecifikácie API	zahrnuté	zahrnuté
Implementácia a nastavenie	zahrnuté	nezahrnuté
Certifikáty	zahrnuté	zahrnuté
Podpora testovania pripojiteľnosti	zahrnuté	zahrnuté
Podpora testovania integrácie	zahrnuté	zahrnuté
Riešenie problémov	zahrnuté	nezahrnuté

5. **Podávanie správ poradnej skupine**

S cieľom umožniť poradnej skupine monitorovať, ako agentúra eu-LISA dodržiava požiadavky na úroveň služieb, ako sa uvádza v článku 12 ods. 2 písm. d) nariadenia (EÚ) 2022/850, agentúra eu-LISA pravidelne informuje poradnú skupinu pre systém e-CODEX o všetkých činnostiach prevádzkového riadenia vykonávaných v súvislosti so systémom e-CODEX. Agentúra eu-LISA udržiava a pravidelne poradnej skupine pre systém e-CODEX oznamuje najmä:

a) všetky informácie, ktoré sú dôležité na posúdenie dodržiavania požiadaviek na úroveň služieb stanovených v tomto vykonávacom rozhodnutí;

b) harmonogramy a prvky plánovania implementácie žiadostí o zmenu a nových vydaní softvéru.

Poradná skupina pre systém e-CODEX určí presnú štruktúru, obsah a parametre podávaných správ a takisto ich presné modality a frekvenciu ich podávania.

6. **Prevádzková príručka systému e-CODEX**

Agentúra eu-LISA poskytuje prevádzkovú príručku systému e-CODEX, ktorá je referenčným dokumentom prevádzkového riadenia systémov pre korešpondentov e-CODEX a používateľskú podporu agentúry eu-LISA. Opisujú sa v nej všetky možné interakcie týkajúce sa riadenia IT služieb.

Prevádzková príručka systému e-CODEX je dokument obsahujúci len informácie v nevyhnutne potrebnom rozsahu a používateľská podpora agentúry eu-LISA poskytne túto príručku v najnovšej schválenej verzii všetkým korešpondentom. Korešpondenti môžu prevádzkovú príručku systému e-CODEX zdieľať, iba ak sú oprávnení tak urobiť.

Prevádzková príručka systému e-CODEX obsahuje najmä:

a) komunikačný prístup a komunikačné kanály;

b) požiadavky na prevádzkové nastavenia s vymedzenými službami a cieľmi týkajúcimi sa úrovne služieb;

c) riadenie incidentov/eskalačný postup vrátane klasifikácie a prioritizácie;

d) postupy riadenia vybavovania žiadostí a postupy technickej podpory;

e) riadenie údržby;

f) všetky príslušné prílohy.

Prevádzkovú príručku systému e-CODEX prijíma správna rada agentúry eu-LISA po zohľadnení stanoviska poradnej skupiny pre systém e-CODEX.

7. **Korešpondenti e-CODEX**

Podľa článku 6 ods. 5 a článku 8 ods. 2 nariadenia (EÚ) 2022/850 členské štáty a Komisia určia počet korešpondentov e-CODEX primerane k počtu prístupových bodov e-CODEX, ktoré autorizovali, a k počtu digitálnych procesných štandardov, ktoré tieto autorizované prístupové body e-CODEX používajú. Agentúre eu-LISA oznámia zoznam korešpondentov e-CODEX a všetky zmeny v ňom.

Každý autorizovaný prístupový bod e-CODEX má pridelených najmenej dvoch korešpondentov e-CODEX. Autorizovaný prístupový bod e-CODEX môže mať pridelených viac ako dvoch korešpondentov s prihliadnutím na počet digitálnych procesných štandardov, ktoré uplatňuje.

Celkový počet korešpondentov e-CODEX a objektívne kritériá, ktoré umožňujú prideliť autorizovanému prístupovému bodu e-CODEX viac ako dvoch korešpondentov, vymedzuje a preskúmava každoročne správna rada agentúry eu-LISA na návrh rady e-CODEX pre riadenie programu v súlade s požiadavkami autorizovaných prístupových bodov e-CODEX a s prihliadnutím na dostupné zdroje agentúry eu-LISA.

Poradná skupina pre systém e-CODEX monitoruje potrebu zmeny celkového počtu korešpondentov e-CODEX v kontexte monitorovania toho, ako agentúra eu-LISA dodržiava požiadavky na úroveň služieb, stanoveného v článku 12 ods. 2 písm. d) nariadenia (EÚ) 2022/850.

8. Služby a cieľové úrovne

8.1. Zásady

Zodpovednosť za bezpečné zriadenie a bezpečnú prevádzku autorizovaných prístupových bodov e-CODEX majú subjekty prevádzkujúce príslušné autorizované prístupové body e-CODEX. V tejto súvislosti korešpondenti e-CODEX poskytujú počiatočnú používateľskú podporu v súvislosti s implementáciou autorizovaných prístupových bodov e-CODEX v rámci ich zodpovednosti.

Agentúra eu-LISA poskytuje technickú podporu korešpondentom e-CODEX v súvislosti s poskytovaním odpovedí a riešení vymedzených v prevádzkovej príručke systému e-CODEX.

Agentúra eu-LISA zriadi používateľskú podporu, ktorá je miestom jednotného kontaktu na účely technickej podpory. Korešpondenti e-CODEX vytvárajú žiadosti o riešenie problému (*ticket*) v súlade s prevádzkovou príručkou systému e-CODEX a agentúra eu-LISA ich obratom analyzuje. Korešpondenti e-CODEX najskôr identifikujú a kategorizujú žiadosť o riešenie problému podľa usmernenia v prevádzkovej príručke. So súhlasom príslušného korešpondenta e-CODEX môže agentúra eu-LISA žiadosť o riešenie problému preklasifikovať.

Zmeny sa budú riešiť v rámci procesu riadenia dopytov. Agentúra eu-LISA o nich v kompletnej a syntetickej podobe pravidelne informuje subjekty prevádzkujúce autorizované prístupové body e-CODEX a poradnú skupinu pre systém CODEX.

Používateľská podpora agentúry eu-LISA je dostupná počas pracovných hodín.

8.2. Komponenty riadenia IT služieb:

a) softvér konektora;

b) centrálna testovacia platforma;

c) nástroj na riadenie konfigurácie;

d) úložisko e-CODEX;

e) digitálne procesné štandardy.

V prevádzkovej príručke sa pre tieto komponenty špecifikujú súvisiace služby a cieľové úrovne služieb, ktoré by sa mali dosahovať v rámci riadenia riešenia incidentov a dostupnosti.

8.3. Dostupnosť

Dostupnosť komponentov e-CODEX sa vypočítava v sledovanom období, ktoré bude vymedzené v prevádzkovej príručke systému e-CODEX. Plánované obdobia nedostupnosti sa pri výpočtoch dostupnosti nebudú brať do úvahy.

Komponent	Dostupnosť
Úložisko	95 %
Nástroj na riadenie konfigurácie	98 %
CTP	90 %
ITSM nástroj	95 %