SKLEPI

IZVEDBENI SKLEP KOMISIJE (EU) 2023/117

z dne 13. januarja 2023

o zahtevah glede ravni storitev za dejavnosti, ki jih agencija eu-LISA izvaja v zvezi s sistemom e-CODEX

(Besedilo velja za EGP)

EVROPSKA KOMISIJA JE –

ob upoštevanju Pogodbe o delovanju Evropske unije,

ob upoštevanju Uredbe (EU) 2022/850 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 30. maja 2022 o računalniško podprtem sistemu za čezmejno elektronsko izmenjavo podatkov na področju pravosodnega sodelovanja v civilnih in kazenskih zadevah (sistem e-CODEX) ter spremembi Uredbe (EU) 2018/1726 ([1]) in zlasti člena 6(1), točka (b), Uredbe,

ob upoštevanju naslednjega:

(1) Opredeliti je treba zahteve glede ravni storitev za dejavnosti, ki jih agencija eu-LISA izvaja v zvezi s sistemom e-CODEX, in druge potrebne tehnične specifikacije za navedene dejavnosti, vključno s številom korespondentov za e-CODEX.

(2) Zahteve glede ravni storitev za dejavnosti, ki jih agencija eu-LISA izvaja v zvezi s sistemom e-CODEX, bi morale zajemati naloge iz Uredbe (EU) 2022/850.

(3) Korespondent za e-CODEX je fizična oseba, ki jo imenuje država članica ali Komisija in ki lahko agencijo eu-LISA zaprosi za tehnično podporo v zvezi z vsemi sestavnimi deli sistema e-CODEX in od nje tako podporo dobi.

(4) Število korespondentov za e-CODEX v državah članicah in v Komisiji bi bilo treba določiti sorazmerno s številom odobrenih dostopovnih točk e-CODEX in številom digitalnih postopkovnih standardov, ki jih uporabljajo.

(5) V skladu s členoma 1 in 2 Protokola št. 22 o stališču Danske, ki je priložen Pogodbi o Evropski uniji in Pogodbi o delovanju Evropske unije, Danska ni sodelovala pri sprejetju Uredbe (EU) 2022/850, zato ta sklep zanjo ni zavezujoč in se v njej ne uporablja.

(6) V skladu s členoma 1 in 2 ter členom 4a(1) Protokola št. 21 o stališču Združenega kraljestva in Irske glede območja svobode, varnosti in pravice, ki je priložen Pogodbi o Evropski uniji in Pogodbi o delovanju Evropske unije, in brez poseganja v člen 4 navedenega protokola Irska ni sodelovala pri sprejetju Uredbe (EU) 2022/850, zato ta sklep zanjo ni zavezujoč in se v njej ne uporablja.

(7) V skladu s členom 42(1) Uredbe (EU) 2018/1725 Evropskega parlamenta in Sveta ([2]) je bilo opravljeno posvetovanje z Evropskim nadzornikom za varstvo podatkov, ki je mnenje podal 24. novembra 2022.

(8) Ukrepi iz tega sklepa so v skladu z mnenjem odbora, ustanovljenega s členom 19(1) Uredbe (EU) 2022/850 –

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

([2]) Uredba (EU) 2018/1725 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 23. oktobra 2018 o varstvu posameznikov pri obdelavi osebnih podatkov v institucijah, organih, uradih in agencijah Unije in o prostem pretoku takih podatkov ter o razveljavitvi Uredbe (ES) št. 45/2001 in Sklepa št. 1247/2002/ES (UL L 295, 21.11.2018, str. 39).

SPREJELA NASLEDNJI SKLEP:

Člen 1

Zahteve glede ravni storitev za dejavnosti iz člena 7 Uredbe (EU) 2022/850, ki jih izvaja agencija eu-LISA, in druge potrebne tehnične specifikacije za navedene dejavnosti so določene v Prilogi k temu sklepu.

Člen 2

Število korespondentov za e-CODEX iz člena 6(1), točka (b), Uredbe (EU) 2022/850 je določeno v Prilogi k temu sklepu.

Člen 3

Ta sklep začne veljati dvajseti dan po objavi v *Uradnem listu Evropske unije*.

V Bruslju, 13. januarja 2023

Za Komisijo
predsednica
Ursula VON DER LEYEN

PRILOGA

Zahteve glede ravni storitev za dejavnosti, ki jih agencija eu-LISA izvaja v zvezi s sistemom e-CODEX

1. **UVOD**

V tej prilogi so določene zahteve glede ravni storitev za dejavnosti iz člena 7 Uredbe (EU) 2022/850 ([1]), ki jih izvaja agencija eu-LISA, in druge potrebne tehnične specifikacije za navedene dejavnosti, vključno s številom korespondentov za e-CODEX.

V zvezi s tem je cilj vseh dejavnosti zagotoviti stroškovno učinkovite visokokakovostne storitve, ki so potrebne za zagotovitev dolgoročne trajnostnosti sistema e-CODEX in njegovega vodenja.

Zato so v tej prilogi opredeljeni kazalniki, ki se uporabljajo za merjenje kakovosti zagotovljenih storitev in minimalnih ciljnih ravni, ki jih je treba dosegati.

V tej prilogi je določeno tudi število korespondentov za e-CODEX, ki lahko agencijo eu-LISA zaprosijo za tehnično podporo in jo od nje dobijo.

2. **OPREDELITEV POJMOV**

2.1. Uporabljajo se opredelitve in sestava sistema e-CODEX iz členov 3 in 5 Uredbe (EU) 2022/850 ter Priloge k navedeni uredbi.

2.2. V tej prilogi se uporabljajo tudi naslednje opredelitve pojmov:

(a) „podprti sklop paketov e-CODEX“ pomeni kombinacijo različic konektorja in prehoda, ki ju je agencija eu-LISA preskusila in priporočila za pravilno delovanje dostopovne točke;

(b) „delovni dnevi“ pomeni običajne delovne dni evropskih institucij, agencij in organov, razen praznikov, kot so določeni za vsako koledarsko leto v skladu s členom 61 Kadrovskih predpisov za uradnike Evropske unije in Pogojev za zaposlitev drugih uslužbencev Unije, določenih v Uredbi Sveta (EGS, Euratom, ESPJ) št. 259/68 ([2]);

(c) „delovni čas“ pomeni delovni čas v delovnih dneh med 9.00 in 17.00 (EET/EEST);

(d) „ITSM“ ali „upravljanje storitev IT“ pomeni dejavnosti, ki jih agencija eu-LISA izvaja za načrtovanje, vzpostavitev, izvedbo, upravljanje in nadzor storitev informacijske tehnologije (IT);

(e) „načrt neprekinjenega poslovanja“ pomeni postopek vzpostavitve sistemov za preprečevanje morebitnih groženj za e-CODEX in obnovitev po njih. Poleg preprečevanja je cilj načrta neprekinjenega poslovanja omogočiti tekoče delovanje pred in med nesrečo;

(f) „postopek upravljanja povpraševanja“ pomeni postopek za zagotavljanje, da se zahteve za spremembo evidentirajo, ocenijo in, če se odobrijo, pretvorijo v zahteve, ki jih je treba dalje obravnavati z nadzorovanim postopkom upravljanja proizvodov, programov ali projektov v agenciji eu-LISA;

(g) „postopek upravljanja operativnih sprememb“ pomeni postopek za lažje uresničevanje operativnih tehničnih sprememb, in sicer nadzorovano ter z omejenimi in sprejemljivimi tveganji, da se čim bolj poveča dodana vrednost ter zmanjšajo ali preprečijo motnje in preoblikovanje;

([1]) Uredba (EU) 2022/850 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 30. maja 2022 o računalniško podprtem sistemu za čezmejno elektronsko izmenjavo podatkov na področju pravosodnega sodelovanja v civilnih in kazenskih zadevah (sistem e-CODEX) ter spremembi Uredbe (EU) 2018/1726 (UL L 150, 1.6.2022, str. 1).

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

(h) „izdaja“ pomeni sklop novih in/ali posodobljenih sprememb, ki so bile pred tem preskušene in odobrene;

(i) „postopek upravljanja izdaj“ pomeni postopek za zagotavljanje strukturiranega izdajanja novih izdaj, ki zajema opredelitev načrtov izdajanja in uvajanja ter dogovor o teh načrtih, poleg tega pa zagotavlja, da je vsak paket izdaje sestavljen iz sklopa povezanih sredstev in sestavnih delov storitev, ki so medsebojno združljivi.

3. NALOGE AGENCIJE eu-LISA

3.1. Naloge agencije eu-LISA na podlagi člena 7(1) Uredbe (EU) 2022/850

3.1.1. Kar zadeva člen 7(1), točka (a), Uredbe (EU) 2022/850 (razvoj, vzdrževanje, odpravljanje napak in posodabljanje, vključno v zvezi z varnostjo, programske opreme in drugih sredstev ter njihova distribucija subjektom, ki upravljajo odobrene dostopovne točke e-CODEX), je agencija eu-LISA odgovorna za vse vidike življenjskega cikla razvoja programske opreme, ki so povezani z razvojem in vzdrževanjem sestavnih delov sistema e-CODEX.

Agencija eu-LISA vzdržuje odložišče, v katerem so komponente sestavnih delov sistema e-CODEX shranjene in na voljo subjektom, ki upravljajo odobrene dostopovne točke e-CODEX. Sestavni deli sistema e-CODEX, ki jih zajema javna licenca Evropske unije, so javno dostopni.

3.1.2. Kar zadeva člen 7(1), točka (b), Uredbe (EU) 2022/850 (priprava, vzdrževanje in posodabljanje dokumentacije v zvezi s sestavnimi deli sistema e-CODEX, njegovo podporno programsko opremo in drugimi sredstvi ter distribucija te dokumentacije subjektom, ki upravljajo odobrene dostopovne točke e-CODEX), se izdelana dokumentacija da na voljo subjektom, ki upravljajo odobrene dostopovne točke e-CODEX, v odložišču, ki ga omogoča agencija eu-LISA. Agencija eu-LISA opredeli ustrezen postopek upravljanja izdaj.

3.1.3. Kar zadeva člen 7(1), točka (c), Uredbe (EU) 2022/850 (razvoj, vzdrževanje in posodabljanje konfiguracijske datoteke z izčrpnim seznamom odobrenih dostopovnih točk e-CODEX, vključno z digitalnimi postopkovnimi standardi, ki jih uporablja vsaka od teh dostopovnih točk e-CODEX, ter njena distribucija subjektom, ki upravljajo odobrene dostopovne točke e-CODEX), agencija eu-LISA zaradi kritičnosti zagotavljanja konfiguracijske datoteke v skladu z zahtevami glede razpoložljivosti, določenimi v nadaljevanju, razvije in vzdržuje orodje za upravljanje konfiguracije Configuration Management Tool. To orodje je programska oprema, ki se uporablja za pomoč pri izvajanju nalog iz člena 7(1).

3.1.4. Kar zadeva člen 7(1), točka (d), Uredbe (EU) 2022/850 (uvajanje tehničnih sprememb in dodajanje novih funkcij, objavljenih kot nove različice programske opreme, v sistemu e-CODEX v odziv na nove zahteve, kot so tiste, ki izhajajo iz izvedbenih aktov iz člena 6(2), ali na zahtevo svetovalne skupine za e-CODEX), imajo nove različice programske opreme obliko izdaj. Zaradi odzivanja na nove poslovne in tehnične zahteve je agencija eu-LISA odgovorna za stalen razvoj sestavnih delov programske opreme, ki sestavljajo sistem e-CODEX.

Upravni odbor agencije eu-LISA po upoštevanju mnenja svetovalne skupine za e-CODEX sprejme postopek upravljanja povpraševanja in postopek upravljanja operativnih sprememb, ki ju uporablja agencija eu-LISA.

3.1.5. Kar zadeva člen 7(1), točka (e), Uredbe (EU) 2022/850 (podpora in usklajevanje dejavnosti testiranja, vključno s povezljivostjo, pri katerih sodelujejo odobrene dostopovne točke e-CODEX), agencija eu-LISA zagotavlja podporo in usklajuje dejavnosti testiranja, ki vključujejo odobrene dostopovne točke e-CODEX. V zvezi s tem agencija eu-LISA opredeli smernice, načrte testiranja, testne scenarije in testne primere ter pripravi poročila o testih/skladnosti.

3.1.6. Kar zadeva člen 7(1), točka (f), Uredbe (EU) 2022/850 (tehnična podpora korespondentom za e-CODEX v zvezi s sistemom e-CODEX), agencija eu-LISA korespondentom za e-CODEX zagotavlja tehnično podporo v zvezi s sistemom e-CODEX. Za ta namen agencija eu-LISA v delovnem času stalno daje na voljo vire, da korespondentom za e-CODEX zagotavlja enotno kontaktno točko za tehnično podporo, vključno za prehod (služba za pomoč uporabnikom). Agencija eu-LISA v okviru podprtega sklopa paketov e-CODEX obravnava prošnje v zvezi s prehodom, ki se nanašajo na njegovo pravilno delovanje s konektorjem.

Tehnična podpora se zagotavlja v skladu s priročnikom za uporabo sistema e-CODEX.

Agencija eu-LISA pri obravnavanju prošenj za tehnično podporo in incidentov zagotavlja podporo v obsegu svojih pristojnosti in po svojih najboljših močeh, razen če so prošnje in incidenti povezani izključno z okoliščinami, specifičnimi za infrastrukturo subjektov, ki upravljajo odobreno dostopovno točko e-CODEX.

3.1.7. Kar zadeva člen 7(1), točka (g), Uredbe (EU) 2022/850 (razvoj, uvajanje, vzdrževanje in posodabljanje digitalnih postopkovnih standardov ter njihova distribucija subjektom, ki upravljajo odobrene dostopovne točke e-CODEX), je agencija eu-LISA odgovorna za razvoj, vzdrževanje, posodabljanje in uvajanje digitalnih postopkovnih standardov, sprejetih na podlagi izvedbenih aktov, ki temeljijo na Uredbi (EU) 2022/850 (člen 6(2) Uredbe), ali drugih pravnih aktov Unije s področja pravosodnega sodelovanja v civilnih in kazenskih zadevah ali ki jih pripravi svetovalna skupina za e-CODEX (člen 12(2), točka (b), Uredbe (EU) 2022/850).

Agencija eu-LISA je odgovorna za organizacijo uvedbe novih in/ali posodobljenih digitalnih postopkovnih standardov, za kar jih razdeli ustreznim subjektom, ki upravljajo odobrene dostopovne točke e-CODEX.

3.1.8. Kar zadeva člen 7(1), točka (h), Uredbe (EU) 2022/850 (objava seznama odobrenih dostopovnih točk e-CODEX, o katerih je bila uradno obveščena, in digitalnih postopkovnih standardov, ki jih uporablja vsaka od teh odobrenih dostopovnih točk e-CODEX, na svojem spletišču), seznam odobrenih dostopovnih točk vsebuje imena subjektov, ki jih upravljajo, objavi pa se na namenskem spletišču agencije eu-LISA za e-CODEX.

3.1.9. Kar zadeva člen 7(1), točka (i), Uredbe (EU) 2022/850 (odgovarjanje na zahtevke služb Komisije za tehnično svetovanje in podporo pri pripravi izvedbenih aktov iz člena 6(2)), agencija eu-LISA Komisiji zagotavlja tehnično pomoč in strokovno znanje pri pripravi novih digitalnih postopkovnih standardov, kar vključuje zlasti pripravo tehnične podlage in dokazov, ter pomoč med celotnim postopkom do sprejetja izvedbenih aktov, vključno s sodelovanjem na sestankih.

3.1.10. Kar zadeva člen 7(1), točka (j), Uredbe (EU) 2022/850 (ocenjevanje potrebe po novih digitalnih postopkovnih standardih ter ocenjevanje in priprava teh standardov, vključno z organiziranjem in moderiranjem delavnic s korespondenti za e-CODEX), agencija eu-LISA ocenjuje potrebo po novih digitalnih postopkovnih standardih ter jih ocenjuje in pripravlja. Ta naloga je zaupana zlasti svetovalni skupini za e-CODEX (člen 12(2), točka (b), Uredbe). Organizacija in moderiranje delavnic s korespondenti za e-CODEX se uporabljata kot eno od orodij pri ocenjevanju.

3.1.11. Kar zadeva člen 7(1), točka (k), Uredbe (EU) 2022/850 (razvoj, vzdrževanje in posodabljanje osnovnega besedišča e-pravosodja EU, na katerem temeljijo digitalni postopkovni standardi), agencija eu-LISA razvije, vzdržuje in posodablja osnovno besedišče e-pravosodja EU, na katerem temeljijo digitalni postopkovni standardi. Pri tem se osnovno besedišče e-pravosodja EU vzdržuje v okviru postopka upravljanja povpraševanja in shrani v odložišču, ki ga zagotavlja in gosti agencija eu-LISA.

3.1.12. Kar zadeva člen 7(1), točka (l), Uredbe (EU) 2022/850, je agencija eu-LISA odgovorna za razvoj in distribucijo varnostnih standardov upravljanja, kakor je določeno v členu 11 Uredbe (EU) 2022/850.

3.1.13. Kar zadeva člen 7(1), točka (m), Uredbe (EU) 2022/850 (zagotavljanje usposabljanja, vključno za vse ustrezne deležnike, o tehnični uporabi sistema e-CODEX v skladu z Uredbo (EU) 2018/1726 ([3]), vključno z zagotavljanjem spletnega gradiva za usposabljanje), agencija eu-LISA zagotavlja načrt usposabljanja za sistem e-CODEX na podlagi analize potreb deležnikov.

([3]) Uredba (EU) 2018/1726 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 14. novembra 2018 o Agenciji Evropske unije za operativno upravljanje obsežnih informacijskih sistemov s področja svobode, varnosti in pravice (eu-LISA), o spremembi Uredbe (ES) št. 1987/2006 in Sklepa Sveta 2007/533/PNZ ter o razveljavitvi Uredbe (EU) št. 1077/2011 (UL L 295, 21.11.2018, str. 99).

3.2. **Naloge agencije eu-LISA na podlagi člena 7(2) Uredbe (EU) 2022/850**

3.2.1. Kar zadeva člen 7(2), točka (a), Uredbe (EU) 2022/850 (zagotavljanje, upravljanje in vzdrževanje informacijske infrastrukture strojne in programske opreme na njenih tehničnih lokacijah, ki je potrebna za izvajanje njenih nalog), agencija eu-LISA na svojih tehničnih lokacijah zagotavlja, upravlja in vzdržuje vso potrebno informacijsko infrastrukturo strojne in programske opreme, ki je potrebna za izvajanje nalog agencije eu-LISA v zvezi s sistemom e-CODEX. Agencija eu-LISA posodablja svoje ustrezne postopke, vključno z načrtom neprekinjenega poslovanja, da zajema vse sestavne dele sistema e-CODEX.

3.2.2. Kar zadeva člen 7(2), točka (b), Uredbe (EU) 2022/850 (zagotavljanje, upravljanje in vzdrževanje osrednje testne platforme ob hkratnem zagotavljanju celovitosti in razpoložljivosti preostalega dela sistema e-CODEX), agencija eu-LISA zagotavlja, upravlja in vzdržuje osrednjo testno platformo sistema e-CODEX v skladu z zahtevami glede razpoložljivosti, določenimi v nadaljevanju. Kakršno koli vzdrževanje v zvezi z dejavnostmi testiranja, ki se izvajajo na osrednji testni platformi, ne vpliva negativno na celovitost in razpoložljivost preostalega dela sistema e-CODEX.

3.2.3. Kar zadeva člen 7(2), točka (c), Uredbe (EU) 2022/850 (obveščanje širše javnosti o sistemu e-CODEX prek vrste obsežnih komunikacijskih kanalov, vključno prek spletišč ali platform družbenih medijev), je agencija eu-LISA odgovorna za obveščanje širše javnosti o sistemu e-CODEX in vseh pomembnih novostih. To izvaja prek vrste obsežnih komunikacijskih kanalov, vključno prek spletišč in/ali platform družbenih medijev. Na podlagi člena 12(2), točka (c), Uredbe (EU) 2022/850 agencija eu-LISA pri opredeljevanju in izvajanju svojih dejavnosti v zvezi s tem upošteva prispevek svetovalne skupine za e-CODEX.

3.2.4. Kar zadeva člen 7(2), točka (d), Uredbe (EU) 2022/850, je agencija eu-LISA odgovorna za pripravo, posodabljanje in spletno razširjanje netehničnih informacij o sistemu e-CODEX in dejavnostih, ki jih izvaja.

4. **VLOGA AGENCIJE eu-LISA V ZVEZI S PREHODOM**

V skladu s členom 7(3) Uredbe (EU) 2022/850 da agencija eu-LISA v delovnem času na zahtevo na voljo vire, da korespondentom za e-CODEX zagotovi enotno kontaktno točko za tehnično podporo, vključno za prehod.

V skladu s členom 7(1) Uredbe (EU) 2022/850 je agencija eu-LISA odgovorna za sestavne dele sistema e-CODEX z izjemo prehoda, saj trenutno temelji na gradniku, znanem kot „eDelivery“, ki ga vzdržuje Komisija, zagotavlja pa se medsektorsko. Agencija eu-LISA od subjekta, ki upravlja sistem e-CODEX, prevzame polno odgovornost za upravljanje konektorja in digitalnih postopkovnih standardov. Glede na to, da sta prehod in konektor sestavna dela sistema e-CODEX, bi morala agencija eu-LISA zagotoviti, da je konektor združljiv z najnovejšo različico prehoda.

Agencija eu-LISA v okviru podprtega sklopa paketov e-CODEX obravnava težave v zvezi s prehodi, ki se nanašajo na njihovo pravilno delovanje s konektorjem.

Kadar pri tehničnih težavah v zvezi s podprtim sklopom paketov e-CODEX, ki se nanašajo na prehod, služba agencije eu-LISA za pomoč uporabnikom ne more sama zagotoviti rešitve, se agencija eu-LISA poveže s subjektom, odgovornim za upravljanje prehoda. Ta postopek je za korespondente za e-CODEX pregleden.

Čeprav si agencija eu-LISA po najboljših močeh prizadeva za reševanje težav, je lahko rešitev na koncu odvisna od pomoči akterjev, odgovornih za prehod. Zato se v primerih, ko agencija eu-LISA morda potrebuje pomoč akterjev, odgovornih za prehod, cilji zahtev glede ravni storitev ne uporabljajo.

	Uporabniki izvedbe eDelivery Komisije	Uporabniki izvedbe, ki ni izvedba eDelivery
Specifikacije API	vključene	vključene
Uvedba in konfiguracija	vključeni	nista vključeni
Potrdila	vključena	vključena
Podpora za preskušanje povezljivosti	vključena	vključena
Podpora za preskušanje integracije	vključena	vključena
Odpravljanje napak	vključeno	ni vključeno

5. POROČANJE SVETOVALNI SKUPINI

Da bi svetovalna skupina lahko spremljala skladnost agencije eu-LISA z zahtevami glede ravni storitev, kot je določeno v členu 12(2), točka (d), Uredbe (EU) 2022/850, agencija eu-LISA svetovalno skupino za e-CODEX redno obvešča o vseh dejavnostih operativnega upravljanja, ki se izvajajo v zvezi s sistemom e-CODEX. Agencija eu-LISA zlasti posodablja in svetovalni skupini za e-CODEX redno sporoča:

(a) vse informacije, pomembne za oceno skladnosti z zahtevami glede ravni storitev iz tega izvedbenega sklepa;

(b) razporede ter načrte za izvedbo zahtev za spremembe in nove izdaje programske opreme.

Svetovalna skupina za e-CODEX določi natančno strukturo, vsebino in parametre tega poročanja ter njegove natančne oblike in pogostost.

6. PRIROČNIK ZA UPORABO SISTEMA e-CODEX

Agencija eu-LISA zagotovi priročnik za uporabo sistema e-CODEX, ki je referenčni dokument za operativno upravljanje sistemov za korespondente za e-CODEX in službo agencije eu-LISA za pomoč uporabnikom. V njem so opisane vse možne interakcije v zvezi z upravljanjem storitev IT.

Dostop do priročnika za uporabo sistema e-CODEX je omejen na podlagi potrebe po seznanitvi, služba agencije eu-LISA za pomoč uporabnikom pa vsem korespondentom zagotavlja njegovo najnovejšo odobreno različico. Korespondenti lahko priročnik za uporabo sistema e-CODEX delijo le, če so za to pooblaščeni.

Priročnik za uporabo sistema e-CODEX vsebuje zlasti:

(a) komunikacijski pristop in komunikacijske kanale;

(b) zahteve glede vzpostavitve in delovanja z opredeljenimi storitvami in cilji glede ravni storitev;

(c) obvladovanje incidentov/postopek stopnjevanja, vključno s klasifikacijo in prednostnim razvrščanjem;

(d) postopka za upravljanje obravnavanja prošenj in nudenje tehnične pomoči;

(e) upravljanje vzdrževanja;

(f) vse zadevne priloge.

Priročnik za uporabo sistema e-CODEX sprejme upravni odbor agencije eu-LISA po upoštevanju mnenja svetovalne skupine za e-CODEX.

7. KORESPONDENTI ZA e-CODEX

V skladu s členom 6(5) in členom 8(2) Uredbe (EU) 2022/850 Komisija oziroma vsaka država članica imenuje število korespondentov za e-CODEX, ki je sorazmerno s številom dostopovnih točk e-CODEX, ki jih je odobrila, in s številom digitalnih postopkovnih standardov, ki jih uporabljajo te odobrene dostopovne točke e-CODEX. O seznamu korespondentov za e-CODEX in o njegovih morebitnih spremembah uradno obvestijo agencijo eu-LISA.

Vsaki odobreni dostopovni točki e-CODEX se dodelita najmanj dva korespondenta za e-CODEX. Odobreni dostopovni točki e-CODEX se lahko ob upoštevanju števila digitalnih postopkovnih standardov, ki jih uporablja, dodelita več kot dva korespondenta.

Upravni odbor agencije eu-LISA na predlog odbora za upravljanje programa e-CODEX vsako leto v skladu z zahtevami odobrenih dostopovnih točk e-CODEX in ob upoštevanju razpoložljivih virov agencije eu-LISA opredeli in pregleda skupno število korespondentov za e-CODEX in objektivna merila, ki omogočajo dodelitev več kot dveh korespondentov odobrenim dostopovnim točkam e-CODEX.

Svetovalna skupina za e-CODEX v okviru spremljanja skladnosti agencije eu-LISA z zahtevami glede ravni storitev na podlagi člena 12(2), točka (d), Uredbe (EU) 2022/850 spremlja potrebo po spremembi skupnega števila korespondentov za e-CODEX.

8. STORITVE IN CILJNE RAVNI

8.1. Načela

Za varno vzpostavitev in varno delovanje odobrene dostopovne točke e-CODEX so odgovorni subjekti, ki upravljajo odobrene dostopovne točke e-CODEX. V zvezi s tem korespondenti za e-CODEX zagotovijo začetno podporo uporabnikom pri uvajanju odobrenih dostopovnih točk e-CODEX, za katere so odgovorni.

Agencija eu-LISA nudi korespondentom za e-CODEX tehnično podporo ob upoštevanju določb o odgovarjanju in zagotavljanju rešitev, opredeljenih v priročniku za uporabo sistema e-CODEX.

Agencija eu-LISA vzpostavi službo za pomoč uporabnikom, ki je enotna kontaktna točka za tehnično podporo. Korespondenti za e-CODEX ustvarjajo kartice v skladu s priročnikom za uporabo sistema e-CODEX, agencija eu-LISA pa jih ob ustvaritvi analizira. Kartice najprej identificira in kategorizira korespondent za e-CODEX v skladu s smernicami iz priročnika za uporabo. Agencija eu-LISA pa lahko s soglasjem ustreznega korespondenta za e-CODEX kartico opredeli drugače.

Spremembe bodo obravnavane v okviru postopka upravljanja povpraševanja. Agencija eu-LISA jih v popolni in strnjeni obliki redno izmenjuje s subjekti, ki upravljajo odobrene dostopovne točke e-CODEX, in svetovalno skupino za e-CODEX.

Služba agencije eu-LISA za pomoč uporabnikom je na voljo v delovnem času.

8.2. Sestavni deli, ki spadajo pod upravljanje storitev IT (ITSM):

(a) programska oprema konektorjev;

(b) osrednja testna platforma (Central Testing Platform, CTP);

(c) orodje za upravljanje konfiguracije Configuration Management Tool (CMT);

(d) odložišče sistema e-CODEX;

(e) digitalni postopkovni standardi.

Za te sestavne dele bodo v priročniku za uporabo opredeljene povezane storitve in cilji glede ravni storitev, ki bi jih bilo treba doseči v okviru obvladovanja incidentov in razpoložljivosti.

8.3. Razpoložljivost

Razpoložljivost sestavnih delov sistema e-CODEX se računa glede na obdobje poročanja, opredeljeno v priročniku za uporabo sistema e-CODEX. Načrtovana obdobja nerazpoložljivosti se pri izračunu razpoložljivosti ne upoštevajo.

Sestavni del	Razpoložljivost
Odložišče	95 %
CMT	98 %
CTP	90 %
Orodje ITSM	95 %