BESLUT

KOMMISSIONENS GENOMFÖRANDEBESLUT (EU) 2023/117

av den 13 januari 2023

om servicenivåkrav för den verksamhet som ska utföras av eu-LISA med avseende på e-CODEX-systemet

(Text av betydelse för EES)

EUROPEISKA KOMMISSIONEN HAR ANTAGIT DETTA BESLUT

med beaktande av fördraget om Europeiska unionens funktionssätt,

med beaktande av Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2022/850 av den 30 maj 2022 om ett datoriserat system för gränsöverskridande elektroniskt utbyte av uppgifter på området civil- och straffrättsligt samarbete (e-Codex-systemet) och om ändring av förordning (EU) 2018/1726 ([1]), särskilt artikel 6.1 b, och

av följande skäl:

(1) Det är nödvändigt att fastställa servicenivåkraven för den verksamhet som ska utföras av eu-Lisa med avseende på e-Codex-systemet och andra nödvändiga tekniska specifikationer för denna verksamhet, inbegripet antalet e-Codex-korrespondenter.

(2) Servicenivåkraven för denna verksamhet som ska utföras av eu-Lisa med avseende på e-Codex-systemet bör omfatta de uppgifter som anges i förordning (EU) 2022/850.

(3) En e-Codex-korrespondent är en fysisk person, utsedd av en medlemsstat eller kommissionen, som kan begära och få tekniskt stöd från eu-Lisa avseende e-Codex-systemets samtliga komponenter.

(4) Antalet e-Codex-korrespondenter i medlemsstaterna och i kommissionen bör fastställas i förhållande till antalet auktoriserade e-Codex-åtkomstpunkter och till antalet standarder för digitala förfaranden som de tillämpar.

(5) I enlighet med artiklarna 1 och 2 i protokoll nr 22 om Danmarks ställning, fogat till fördraget om Europeiska unionen och fördraget om Europeiska unionens funktionssätt, deltog Danmark inte i antagandet av förordning (EU) 2022/850, och detta beslut är därför inte bindande för eller tillämpligt på Danmark.

(6) I enlighet med artiklarna 1 och 2 och artikel 4a.1 i protokoll nr 21 om Förenade kungarikets och Irlands ställning med avseende på området med frihet, säkerhet och rättvisa, fogat till fördraget om Europeiska unionen och fördraget om Europeiska unionens funktionssätt, och utan att det påverkar tillämpningen av artikel 4 i det protokollet, deltog Irland inte i antagandet av förordning (EU) 2022/850, och detta beslut är därför inte bindande för eller tillämpligt på Irland.

(7) Europeiska datatillsynsmannen har hörts i enlighet med artikel 42.1 i Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2018/1725 ([2]) och avgav ett yttrande den 24 november 2022.

(8) De åtgärder som föreskrivs i detta beslut är förenliga med yttrandet från den kommitté som har inrättats genom artikel 19.1 i förordning (EU) 2022/850.

([1]) EUT L 150, 1.6.2022, s. 1.

([2]) Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2018/1725 av den 23 oktober 2018 om skydd för fysiska personer med avseende på behandling av personuppgifter som utförs av unionens institutioner, organ och byråer och om det fria flödet av sådana uppgifter samt om upphävande av förordning (EG) nr 45/2001 och beslut nr 1247/2002/EG (EUT L 295, 21.11.2018, s. 39).

HÄRIGENOM FÖRESKRIVS FÖLJANDE.

Artikel 1

Servicenivåkraven för den verksamhet som ska utföras av eu-Lisa och som avses i artikel 7 i förordning (EU) 2022/850 samt andra nödvändiga tekniska specifikationer för denna verksamhet fastställs i bilagan till detta beslut.

Artikel 2

Det antal e-Codex-korrespondenter som avses i artikel 6.1 b i förordning (EU) 2022/850 fastställs i bilagan till detta beslut.

Artikel 3

Detta beslut träder i kraft den tjugonde dagen efter det att det har offentliggjorts i *Europeiska unionens officiella tidning*.

Utfärdat i Bryssel den 13 januari 2023.

På kommissionens vägnar
Ursula VON DER LEYEN
Ordförande

BILAGA

Servicenivåkrav för den verksamhet som ska utföras av eu-Lisa med avseende på e-Codex-systemet

1. **INLEDNING**

I denna bilaga fastställs servicenivåkraven för den verksamhet som ska utföras av eu-Lisa och som avses i artikel 7 i förordning (EU) 2022/850 ([1]) samt andra nödvändiga tekniska specifikationer för denna verksamhet, inbegripet antalet e-Codex-korrespondenter.

All verksamhet har i detta avseende som mål att garantera tillhandahållandet av kostnadseffektiva tjänster av hög kvalitet som är nödvändiga för att säkerställa långsiktig hållbarhet för e-Codex-systemet och dess styrning.

I denna bilaga fastställs för detta ändamål de indikatorer som ska användas för att mäta kvaliteten på de tjänster som tillhandahålls och de lägsta målnivåer som ska uppnås.

I denna bilaga anges också det antal e-Codex-korrespondenter som har rätt att begära och få tekniskt stöd från eu-Lisa.

2. **DEFINITIONER**

2.1 Definitionerna och sammansättningen av e-Codex-systemet som anges i artiklarna 3 och 5 i förordning (EU) 2022/850 och i bilagan till den gäller.

2.2 I denna bilaga gäller även följande definitioner:

a) *uppsättning av kompatibla e-Codex-paket*: den kombination av versioner av anslutningstjänsten och nätslussen som har testats och rekommenderats av eu-Lisa för att en åtkomstpunkt ska kunna fungera korrekt.

b) *arbetsdagar*: normala arbetsdagar för EU:s institutioner, byråer och organ, utom allmänna helgdagar som fastställs för varje kalenderår i enlighet med artikel 61 i tjänsteföreskrifterna för tjänstemän i Europeiska unionen och anställningsvillkoren för övriga anställda i Europeiska unionen, fastställda i rådets förordning (EEG, Euratom, EKSG) nr 259/68 ([2]).

c) *kontorstid*: arbetstid på arbetsdagar, kl. 09.00–17.00 (EST/EEST).

d) *ITSM* eller *förvaltning av it-tjänster*: den verksamhet som bedrivs av eu-Lisa för att utforma, bygga, leverera, driva och kontrollera it-tjänster.

e) *kontinuitetsplan*: process för att skapa system för förebyggande av och återhämtning från potentiella hot mot e-Codex. Målet med en kontinuitetsplan är, förutom att vara förebyggande, att möjliggöra fortsatt drift före och under ett haveri.

f) *efterfrågehanteringsprocess*: en process som syftar till att säkerställa att begäranden om ändringar registreras, bedöms och, om de godkänns, görs om till krav som ska hanteras ytterligare med en kontrollerad produkt, projekthanteringsprocess eller ett kontrollerat program hos eu-Lisa.

g) *process för hantering av driftändringar*: en process som syftar till att underlätta genomförandet av tekniska driftändringar, på ett kontrollerat sätt och med begränsade och godtagbara risker, maximera mervärdet och minska eller undvika störningar och omarbete.

([1]) Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2022/850 av den 30 maj 2022 om ett datoriserat system för gränsöverskridande elektroniskt utbyte av uppgifter på området civil- och straffrättsligt samarbete (e-Codex-systemet) och om ändring av förordning (EU) 2018/1726 (EUT L 150, 1.6.2022, s. 1).

([2]) EGT L 56, 4.3.1968, s. 1.

h) *leverans*: ett kluster av nya och/eller uppdaterade ändringar, som har testats och godkänts.

i) *process för leveranshantering*: en process som syftar till att tillhandahålla ett strukturerat sätt att lägga fram nya leveranser, som omfattar definitioner av och överenskommelser om leveranser och planer för införandet av dessa och som säkerställer att varje leveranspaket består av en uppsättning tillhörande tillgångar och tjänstekomponenter som är kompatibla med varandra.

3. eu-LISAS UPPGIFTER

3.1 eu-Lisas uppgifter enligt artikel 7.1 i förordning (EU) 2022/850

3.1.1 Med avseende på artikel 7.1 a i förordning (EU) 2022/850 (utveckling, underhåll, programkorrigering och uppdatering, inbegripet i fråga om säkerhet, av programvaruprodukter och andra tillgångar och distribution av dem till de enheter som driver auktoriserade e-Codex-åtkomstpunkter) ska eu-Lisa ansvara för samtliga aspekter av programvaruutvecklingens livscykel som rör utveckling och underhåll av e-Codex-komponenterna.

eu-Lisa ska ha en datakatalog där artefakter av e-Codex-komponenter lagras och hålls tillgängliga för enheter som driver auktoriserade e-Codex-åtkomstpunkter. De komponenter i e-Codex-systemet som omfattas av en licens till öppen källkod från Europeiska unionen ska göras tillgängliga för allmänheten.

3.1.2 Med avseende på artikel 7.1 b i förordning (EU) 2022/850 (utarbetande, upprätthållande och uppdatering av dokumentation rörande komponenterna i e-Codex-systemet, dess stödjande programvaruprodukter och andra tillgångar och distribution av den dokumentationen till de enheter som driver auktoriserade e-Codex-åtkomstpunkter) ska dokumentationsutdata göras tillgängliga för de enheter som driver auktoriserade e-Codex-åtkomstpunkter, i en datakatalog som tillhandahålls av eu-Lisa. eu-Lisa ska fastställa en lämplig process för leveranshantering.

3.1.3 Med avseende på artikel 7.1 c i förordning (EU) 2022/850 (utveckling, underhåll och uppdatering av en konfigurationsfil som innehåller en uttömmande förteckning över auktoriserade e-Codex-åtkomstpunkter, inklusive de standarder för digitala förfaranden som var och en av dessa auktoriserade e-Codex-åtkomstpunkter tillämpar, och distribution av den till de enheter som driver auktoriserade e-Codex-åtkomstpunkter) ska eu-Lisa, på grund av konfigurationsfiltjänstens kritikalitet, utveckla och underhålla Configuration Management Tool i linje med de tillgänglighetskrav som anges nedan. Detta verktyg är en programvaruprodukt som används för att bistå vid utförandet av den uppgift som avses i artikel 7.1.

3.1.4 Med avseende på artikel 7.1 d i förordning (EU) 2022/850 (utförande av tekniska ändringar och tillägg av nya funktioner, offentliggjorda som nya programvaruversioner, till e-Codex-systemet för att uppfylla nya krav, såsom de som följer av de genomförandeakter som avses i artikel 6.2, eller på begäran av den rådgivande gruppen för e-Codex) ska nya programvaruversioner läggas fram i form av leveranser. För att tillgodose nya affärsmässiga och tekniska krav ska eu-Lisa ansvara för den kontinuerliga utvecklingen av de programvarukomponenter som utgör en del av e-Codex-systemet.

eu-Lisas styrelse ska, efter att ha beaktat yttrandet från den rådgivande gruppen för e-Codex, anta eu-Lisas efterfrågehanteringsprocess och process för hantering av driftändringar.

3.1.5 Med avseende på artikel 7.1 e i förordning (EU) 2022/850 (stöd till och samordning av testverksamhet, inbegripet anslutbarhet, som involverar de auktoriserade e-Codex-åtkomstpunkterna) ska eu-Lisa tillhandahålla stöd och samordna testverksamhet som involverar auktoriserade e-Codex-åtkomstpunkter. I detta avseende ska eu-Lisa fastställa riktlinjer, testplaner, testscenarier och testfall samt utarbeta testrapporter/efterlevnadsrapporter.

3.1.6 Med avseende på artikel 7.1 f i förordning (EU) 2022/850 (tillhandahållande av tekniskt stöd till e-Codex-korrespondenterna i samband med e-Codex-systemet) ska eu-Lisa tillhandahålla tekniskt stöd till e-Codex-korrespondenter när det gäller e-Codex-systemet. För detta ändamål ska eu-Lisa göra resurser kontinuerligt tillgängliga under kontorstid för att förse e-Codex-korrespondenter med en gemensam kontaktpunkt för tekniskt stöd, inbegripet för nätslussen (”helpdesktjänsten”). eu-Lisa ska följa upp begäranden om nätslussar i den mån det gäller deras korrekta funktion med anslutningstjänsten, genom en uppsättning av kompatibla e-Codex-paket.

Tekniskt stöd ska tillhandahållas i enlighet med drifthandboken för e-Codex.

Vid hantering av begäranden om tekniskt stöd och av incidenter ska eu-Lisa efter bästa förmåga tillhandahålla stöd inom ramen för sin behörighet, såvida inte begärandena och incidenterna uteslutande avser omständigheter som är specifika för infrastrukturen hos de enheter som driver en auktoriserad e-Codex-åtkomstpunkt.

3.1.7 Med avseende på artikel 7.1 g i förordning (EU) 2022/850 (utveckling, igångsättning, underhåll och uppdatering av standarderna för digitala förfaranden och distribution av dem till de enheter som driver auktoriserade e-Codex-åtkomstpunkter) ska eu-Lisa ansvara för utveckling, underhåll, uppdatering och införande av standarder för digitala förfaranden som antas genom genomförandeakter, antingen enligt förordning (EU) 2022/850 (artikel 6.2) eller enligt andra rättsakter på området civil- och straffrättsligt samarbete, eller enligt de standarder som utarbetas av den rådgivande gruppen för e-Codex (artikel 12.2 b i förordning (EU) 2022/850).

eu-Lisa ska ansvara för att organisera införandet av nya och/eller uppdaterade standarder för digitala förfaranden genom att distribuera dem till de berörda enheter som driver auktoriserade e-Codex-åtkomstpunkter.

3.1.8 Med avseende på artikel 7.1 h i förordning (EU) 2022/850 (offentliggörande på eu-Lisas webbplats av en förteckning över de auktoriserade e-Codex-åtkomstpunkter som har anmälts till eu-Lisa, och de standarder för digitala förfaranden som var och en av dessa auktoriserade e-Codex-åtkomstpunkter tillämpar) ska förteckningen över auktoriserade åtkomstpunkter ange namnet på de enheter som driver dessa och offentliggöra dem på eu-Lisas särskilda webbplats för e-Codex.

3.1.9 Med avseende på artikel 7.1 i) i förordning (EU) 2022/850 (besvarande av förfrågningar om teknisk rådgivning och tekniskt stöd från kommissionens avdelningar i samband med utarbetandet av de genomförandeakter som avses i artikel 6.2) ska eu-Lisa tillhandahålla kommissionen tekniskt stöd och sakkunskap vid utarbetandet av nya standarder för digitala förfaranden, särskilt vad gäller utarbetande av tekniska bakgrunder och bevis, samt stöd under hela förfarandet fram till antagandet av genomförandeakterna, inbegripet genom deltagande i möten.

3.1.10 Med avseende på artikel 7.1 j i förordning (EU) 2022/850 (utvärdering av behovet av, samt bedömning och utarbetande av, nya standarder för digitala förfaranden, inbegripet genom att anordna och främja workshoppar med e-Codex-korrespondenterna) ska eu-Lisa utvärdera behovet av samt bedöma och utarbeta nya standarder för digitala förfaranden. Denna uppgift anförtros särskilt den rådgivande gruppen för e-Codex (artikel 12.2 b i förordningen). Anordnande och främjande av workshoppar med e-Codex-korrespondenterna ska vara ett av verktygen i utvärderingen.

3.1.11 Med avseende på artikel 7.1 k i förordning (EU) 2022/850 (utveckling, upprätthållande och uppdatering av EU:s basvokabulär inom e-juridik som standarderna för digitala förfaranden baseras på) ska eu-Lisa utveckla, upprätthålla och uppdatera EU:s basvokabulär inom e-juridik, som ligger till grund för standarderna för digitala förfaranden. EU:s basvokabulär inom e-juridik ska i detta avseende underhållas enligt efterfrågehanteringsprocessen och lagras som en del av en datakatalog som eu-Lisa tillhandahåller och står som värd för.

3.1.12 Med avseende på artikel 7.1 l i förordning (EU) 2022/850 ansvarar eu-Lisa för att utveckla och distribuera standarder för driftsäkerhet, enligt vad som föreskrivs i artikel 11 i förordning (EU) 2022/850.

3.1.13 Med avseende på artikel 7.1 m i förordning (EU) 2022/850 (tillhandahållande av utbildning, inbegripet till alla relevanta aktörer, om den tekniska användningen av e-Codex-systemet i enlighet med förordning (EU) 2018/1726 ([3]), inbegripet tillhandahållande av utbildningsmaterial online) ska eu-Lisa tillhandahålla en utbildningsplan för e-Codex-systemet på grundval av en analys av aktörernas behov.

([3]) Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2018/1726 av den 14 november 2018 om Europeiska unionens byrå för den operativa förvaltningen av stora it-system inom området frihet, säkerhet och rättvisa (eu-LISA), om ändring av förordning (EG) nr 1987/2006 och rådets beslut 2007/533/RIF och om upphävande av förordning (EU) nr 1077/2011 (EUT L 295, 21.11.2018, s. 99).

3.2 **eu-LISAS UPPGIFTER ENLIGT ARTIKEL 7.2 I FÖRORDNING (EU) 2022/850**

3.2.1 Med avseende på artikel 7.2 a i förordning (EU) 2022/850 (tillhandahållande, drift och underhåll av den it-infrastruktur med hårdvara och programvara i eu-Lisas tekniska anläggningar som är nödvändig för att utföra dess uppgifter) ska eu-Lisa tillhandahålla, driva och underhålla all it-infrastruktur med hårdvara och programvara i sina tekniska anläggningar som är nödvändig för att utföra sina uppgifter med hänsyn till e-Codex-systemet. eu-Lisa ska uppdatera sina relevanta förfaranden, inbegripet kontinuitetsplanen, för att innefatta e-Codex-systemets samtliga komponenter.

3.2.2 Med avseende på artikel 7.2 b i förordning (EU) 2022/850 (tillhandahållande, drift och underhåll av en central testplattform, samtidigt som integriteten och tillgängligheten säkerställs för resten av e-Codex-systemet) ska eu-Lisa tillhandahålla, driva och underhålla en central testplattform (*CTP*) för e-Codex, i linje med de tillgänglighetskrav som anges nedan. Eventuellt underhåll av testverksamhet, som utförs på CTP, får inte påverka resten av e-Codex-systemets integritet och tillgänglighet negativt.

3.2.3 Med avseende på artikel 7.2 c i förordning (EU) 2022/850 (tillhandahållande av information till allmänheten om e-Codex-systemet genom en uppsättning storskaliga kommunikationskanaler, inbegripet webbplatser eller sociala medieplattformar) ska eu-Lisa ansvara för att informera allmänheten om e-Codex-systemet och all betydande utveckling av detta. Detta ska göras genom en uppsättning storskaliga kommunikationskanaler, inbegripet webbplatser och/eller sociala medieplattformar. Enligt artikel 12.2 c i förordning (EU) 2022/850 ska eu-Lisa vid fastställandet och utförandet av sin verksamhet i detta avseende ta hänsyn till synpunkter från den rådgivande gruppen för e-Codex.

3.2.4 Med avseende på artikel 7.2 d i förordning (EU) 2022/850 ansvarar eu-Lisa för utarbetande, uppdatering och distribution online av icke-teknisk information om e-Codex-systemet och eu-Lisas verksamhet.

4. **eu-LISAS ROLL NÄR DET GÄLLER NÄTSLUSSEN**

Enligt artikel 7.3 i förordning (EU) 2022/850 ska eu-Lisa göra resurser tillgängliga för jourtjänstgöring under kontorstid för att tillhandahålla e-Codex-korrespondenterna en gemensam kontaktpunkt för tekniskt stöd, inbegripet för nätslussen.

Enligt artikel 7.1 i förordning (EU) 2022/850 ansvarar eu-Lisa för komponenterna i e-Codex-systemet, med undantag för nätslussen eftersom den för närvarande baseras på en byggsten som kallas ”eDelivery”, vilken förvaltas av kommissionen och tillhandahålls på sektorsövergripande basis. eu-Lisa ska från den enhet som förvaltar e-Codex-systemet överta det fulla ansvaret för förvaltningen av anslutningstjänsten och standarderna för digitala förfaranden. Eftersom nätslussen och anslutningstjänsten är integrerade komponenter i e-Codex-systemet bör eu-Lisa säkerställa att anslutningstjänsten är kompatibel med den senaste versionen av nätslussen.

eu-Lisa ska följa upp nätslussproblem i den mån det gäller nätslussarnas korrekta funktion med anslutningstjänsten, i en uppsättning av kompatibla e-Codex-paket.

För tekniska kompatibilitetsproblem i en uppsättning av kompatibla e-Codex-paket, som gäller nätslussen och för vilken eu-Lisas servicedesk inte kan tillhandahålla en lösning på egen hand ska eu-Lisa kontakta den enhet som ansvarar för hanteringen av nätslussen. Denna process ska vara transparent för e-Codex-korrespondenterna.

Även om eu-Lisa ska tillämpa en best effort-strategi i sitt problemlösande kan detta i slutändan bero på stödet från de aktörer som ansvarar för nätslussen. Därför ska målen för servicenivåkravet inte tillämpas i fall där eu-Lisa kan behöva stöd från de aktörer som ansvarar för nätslussen.

	Användare av kommissionens programvara eDelivery	Användare av en annan programvara än eDelivery
API-specifikationer	Ingår	Ingår
Införande och konfiguration	Ingår	Ingår inte
Certifikat	Ingår	Ingår
Stöd för test av anslutning	Ingår	Ingår
Stöd för test av integrering	Ingår	Ingår
Felsökning	Ingår	Ingår inte

5. RAPPORTERING TILL DEN RÅDGIVANDE GRUPPEN

För att den rådgivande gruppen ska kunna övervaka eu-Lisas efterlevnad av de servicenivåkrav som avses i artikel 12.2 d i förordning (EU) 2022/850 ska eu-Lisa regelbundet underrätta den rådgivande gruppen för e-Codex om all verksamhet för den operativa förvaltningen som utförs rörande e-Codex-systemet. eu-Lisa ska särskilt upprätthålla och regelbundet meddela den rådgivande gruppen för e-Codex:

a) all information som är relevant för att bedöma efterlevnaden av de servicenivåkrav som fastställs i detta genomförandebeslut,

b) tidsplaner och planering av resultaten av genomförandet av begäranden om ändringar och nya programvaruleveranser.

Den rådgivande gruppen för e-Codex ska fastställa den exakta strukturen för, innehållet i och ramen för denna rapportering samt dess exakta utformning och frekvens.

6. DRIFTHANDBOK FÖR e-CODEX

eu-Lisa ska tillhandahålla en drifthandbok för e-Codex som ska utgöra referensdokument för den operativa förvaltningen av systemet för e-Codex-korrespondenterna och eu-Lisas servicedesk. Den ska beskriva all möjlig interaktion i samband med förvaltning av it-tjänster.

Drifthandboken för e-Codex ska vara ett dokument begränsat på grundval av principen om behovsenlig behörighet, som eu-Lisas servicedesk kommer att tillhandahålla alla korrespondenter i den senaste godkända versionen. Korrespondenterna får enbart dela drifthandboken för e-Codex om de har bemyndigats att göra detta.

Drifthandboken för e-Codex ska särskilt innehålla följande:

a) Kommunikationsstrategi och kommunikationskanaler.

b) Krav avseende den operativa strukturen, med fastställda tjänster och servicenivåmål.

c) Incidenthantering/eskaleringsrutin, inbegripet klassificering och prioritering.

d) Hantering för tillgodoseende av begäranden och förfaranden för tekniskt stöd.

e) Styrning av underhåll.

f) Eventuellt tillämpliga bilagor.

Drifthandboken för e-Codex ska antas av eu-Lisas styrelse efter att den har beaktat yttrandet från den rådgivande gruppen för e-Codex.

7. e-CODEX-KORRESPONDENTER

Enligt artiklarna 6.5 och 8.2 i förordning (EU) 2022/850 ska medlemsstaterna respektive kommissionen utse ett antal e-Codex-korrespondenter i proportion till det antal e-Codex-åtkomstpunkter som har auktoriserats och till det antal standarder för digitala förfaranden som dessa auktoriserade e-Codex-åtkomstpunkter tillämpar. De ska anmäla en förteckning över e-Codex-korrespondenterna och eventuella ändringar av denna till eu-Lisa.

Varje auktoriserad e-Codex-åtkomstpunkt ska vara tilldelad minst två e-Codex-korrespondenter. En auktoriserad e-Codex-åtkomstpunkt kan med beaktande av det antal standarder för digitala förfaranden som den tillämpar tilldelas fler än två korrespondenter.

Det totala antalet e-Codex-korrespondenter och de objektiva kriterier som gör det möjligt att tilldela en auktoriserad e-Codex-åtkomstpunkt fler än två korrespondenter ska, i enlighet med de auktoriserade e-Codex-åtkomstpunkternas krav och med beaktande av eu-Lisas tillgängliga resurser, fastställas och ses över årligen av eu-Lisas styrelse på förslag från programstyrelsen för e-Codex.

Den rådgivande gruppen för e-Codex ska i samband med övervakning av eu-Lisas efterlevnad av servicenivåkraven enligt artikel 12.2 d i förordning (EU) 2022/850 övervaka behovet av att ändra det totala antalet e-Codex-korrespondenter.

8. TJÄNSTER OCH MÅLNIVÅER

8.1 Principer

Ansvaret för att inrätta och driva en auktoriserad e-Codex-åtkomstpunkt på ett säkert sätt ligger hos de enheter som driver auktoriserade e-Codex-åtkomstpunkter. I detta sammanhang ska e-Codex-korrespondenterna tillhandahålla inledande användarstöd med avseende på införandet av auktoriserade e-Codex-åtkomstpunkter som de ansvarar för.

eu-Lisa ska tillhandahålla tekniskt stöd till e-Codex-korrespondenterna med avseende på att bidra med svar och lösningar enligt definitionen i drifthandboken för e-Codex.

eu-Lisa ska inrätta en servicedesk som ska utgöra en gemensam kontaktpunkt för tekniskt stöd. e-Codex-korrespondenterna ska öppna ärenden i enlighet med drifthandboken för e-Codex, som ska analyseras av eu-Lisa när de skapas. e-Codex-korrespondenterna ska inledningsvis identifiera och kategorisera ärendena i enlighet med den vägledning som ges i drifthandboken. eu-Lisa får med den relevanta e-Codex-korrespondentens samtycke omklassificera ett ärende.

Ändringar kommer att behandlas under efterfrågehanteringsprocessen. eu-Lisa ska regelbundet, och på ett fullständigt och ordnat sätt, vidarebefordra uppgifter om dessa ärenden till de enheter som driver auktoriserade e-Codex-åtkomstpunkter och med den rådgivande gruppen för e-Codex.

eu-Lisas servicedesk ska vara tillgänglig under kontorstid.

8.2 Komponenter som ingår i förvaltningen av it-tjänster:

a) programvara för anslutningstjänsten,

b) den centrala testplattformen,

c) Configuration Management Tool,

d) e-Codex-datakatalogen,

e) standarder för digitala förfaranden.

Drifthandboken kommer för dessa komponenter att specificera relaterade tjänster och de relaterade servicenivåmål som bör uppnås när det gäller incidenthantering och tillgänglighet.

8.3 Tillgänglighet

Tillgängligheten av e-Codex-komponenter beräknas under den rapporteringsperiod som kommer att fastställas i drifthandboken för e-Codex. Planerade perioder av otillgänglighet kommer inte att beaktas vid beräkningen av tillgänglighet.

Komponent	Tillgänglighet
Datakatalog	95 %
CMT	98 %
CTP	90 %
ITSM-verktyg	95 %