ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ
ΕΠΙΤΡΟΠΗ

Βρυξέλλες, 23.6.2020
COM(2020) 255 final

ANNEX

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

της

πρότασης απόφασης του Συμβουλίου

σχετικά με τη θέση που πρέπει να ληφθεί εξ ονόματος της Ευρωπαϊκής Ένωσης στο πλαίσιο της μεικτής επιτροπής που συστάθηκε με τη συμφωνία μεταξύ της Ευρωπαϊκής Ένωσης και της Ελβετικής Συνομοσπονδίας για τη σύνδεση των συστημάτων τους εμπορίας εκπομπών αερίων θερμοκηπίου σε σχέση με την έγκριση κοινών επιχειρησιακών διαδικασιών

ΑΠΟΦΑΣΗ ΑΡΙΘ. 1/2020 ΤΗΣ ΜΕΙΚΤΗΣ ΕΠΙΤΡΟΠΗΣ ΠΟΥ ΣΥΣΤΑΘΗΚΕ ΜΕ ΤΗ ΣΥΜΦΩΝΙΑ ΜΕΤΑΞΥ ΤΗΣ ΕΥΡΩΠΑΪΚΗΣ ΕΝΩΣΗΣ ΚΑΙ ΤΗΣ ΕΛΒΕΤΙΚΗΣ ΣΥΝΟΜΟΣΠΟΝΔΙΑΣ ΓΙΑ ΤΗ ΣΥΝΔΕΣΗ ΤΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΤΟΥΣ ΕΜΠΟΡΙΑΣ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΩΝ ΕΚΠΟΜΠΩΝ ΑΕΡΙΩΝ ΘΕΡΜΟΚΗΠΙΟΥ

της …

σχετικά με κοινές επιχειρησιακές διαδικασίες (ΚΕΔ)

Η ΜΕΙΚΤΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ,

Έχοντας υπόψη τη συμφωνία μεταξύ της Ευρωπαϊκής Ένωσης και της Ελβετικής Συνομοσπονδίας για τη σύνδεση των συστημάτων τους εμπορίας εκπομπών αερίων θερμοκηπίου[1] (στο εξής: συμφωνία), και ιδίως το άρθρο 3,

Εκτιμώντας τα ακόλουθα:

(1) Η απόφαση αριθ. 2/2019 της μεικτής επιτροπής, της 5ης Δεκεμβρίου 2019, τροποποίησε τα παραρτήματα Ι και ΙΙ της συμφωνίας, εκπληρώνοντας κατ' αυτόν τον τρόπο τις προϋποθέσεις σύνδεσης που προβλέπονται στη συμφωνία.

(2) Ύστερα από την έκδοση της απόφασης αριθ. 2/2019 της μεικτής επιτροπής και σύμφωνα με το άρθρο 21 παράγραφος 3 της συμφωνίας, τα συμβαλλόμενα μέρη αντάλλαξαν τις πράξεις κύρωσης ή έγκρισής τους, καθώς θεωρούν ότι πληρούνται όλες οι προϋποθέσεις σύνδεσης, όπως προβλέπεται στη συμφωνία.

(3) Σύμφωνα με το άρθρο 21 παράγραφος 4 της συμφωνίας, η συμφωνία άρχισε να ισχύει την 1η Ιανουαρίου 2020.

(4) Σύμφωνα με το άρθρο 3 παράγραφος 6 της συμφωνίας, ο διαχειριστής του ελβετικού μητρώου και ο κεντρικός διαχειριστής της Ένωσης θα πρέπει να καθορίσουν κοινές επιχειρησιακές διαδικασίες (ΚΕΔ) οι οποίες αφορούν τεχνικά ή άλλα ζητήματα απαραίτητα για τη λειτουργία της σύνδεσης μεταξύ του ημερολογίου συναλλαγών της Ευρωπαϊκής Ένωσης (EUTL) του μητρώου της Ένωσης και του ελβετικού συμπληρωματικού ημερολογίου συναλλαγών (Swiss Supplementary Transaction Log – SSTL) του ελβετικού μητρώου, λαμβάνοντας υπόψη τις προτεραιότητες της εθνικής νομοθεσίας. Οι ΚΕΔ θα πρέπει να τεθούν σε ισχύ όταν θα εγκριθούν με απόφαση της μεικτής επιτροπής.

(5) Σύμφωνα με το άρθρο 13 παράγραφος 1 της συμφωνίας, η μεικτή επιτροπή θα πρέπει να εγκρίνει τεχνικές κατευθυντήριες γραμμές ώστε να εξασφαλιστεί η πρέπουσα εφαρμογή της συμφωνίας, συμπεριλαμβανομένων τεχνικών ή άλλων θεμάτων που είναι απαραίτητα για τη λειτουργία της σύνδεσης και λαμβάνοντας υπόψη τις προτεραιότητες της εθνικής νομοθεσίας. Οι τεχνικές κατευθυντήριες γραμμές μπορούν να καταρτιστούν από ομάδα εργασίας που θα συγκροτηθεί δυνάμει του άρθρου 12 παράγραφος 5 της συμφωνίας. Η ομάδα εργασίας θα πρέπει να περιλαμβάνει τουλάχιστον τον διαχειριστή του ελβετικού μητρώου και τον κεντρικό διαχειριστή της Ένωσης και θα πρέπει να επικουρεί τη μεικτή επιτροπή στα καθήκοντά της σύμφωνα με το άρθρο 13 της συμφωνίας.

(6) Δεδομένου του τεχνικού χαρακτήρα των κατευθυντήριων γραμμών και της ανάγκης προσαρμογής τους στις συνεχιζόμενες εξελίξεις, οι τεχνικές κατευθυντήριες γραμμές που καταρτίζονται από τον διαχειριστή του ελβετικού μητρώου και τον κεντρικό

[1] ΕΕ L 322 της 7.12.2017, σ. 3.

διαχειριστή της Ένωσης θα πρέπει να υποβληθούν στη μεικτή επιτροπή προς ενημέρωση ή, όταν αυτό αρμόζει, προς έγκριση,

ΕΞΕΔΩΣΕ ΤΗΝ ΠΑΡΟΥΣΑ ΑΠΟΦΑΣΗ:

Άρθρο 1

Εγκρίνονται οι κοινές επιχειρησιακές διαδικασίες (ΚΕΔ) σύμφωνα με το παράρτημα της παρούσας απόφασης.

Άρθρο 2

Συγκροτείται ομάδα εργασίας δυνάμει του άρθρου 12 παράγραφος 5 της συμφωνίας. Η ομάδα εργασίας επικουρεί τη μεικτή επιτροπή κατά την εξασφάλιση της πρέπουσας εφαρμογής της συμφωνίας, μεταξύ άλλων και με την κατάρτιση τεχνικών κατευθυντήριων γραμμών για την εφαρμογή των ΚΕΔ.

Η ομάδα εργασίας περιλαμβάνει τουλάχιστον τον διαχειριστή του ελβετικού μητρώου και τον κεντρικό διαχειριστή της Ένωσης.

Άρθρο 3

Η παρούσα απόφαση αρχίζει να ισχύει την ημερομηνία της έκδοσής της.

Συντάχθηκε στην αγγλική γλώσσα στις Βρυξέλλες στις/την ΧΧ 2020.

Για τη μεικτή επιτροπή

Ο/Η γραμματέας για την Ευρωπαϊκή Ένωση	*Ο/Η πρόεδρος*	*Ο/Η γραμματέας για την Ελβετία*

ΠΡΟΣΑΡΤΗΜΑ

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

ΚΟΙΝΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΕΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ (ΚΕΔ)

σύμφωνα με το άρθρο 3 παράγραφος 6 της συμφωνίας μεταξύ της Ευρωπαϊκής Ένωσης και της Ελβετικής Συνομοσπονδίας για τη σύνδεση των συστημάτων τους εμπορίας εκπομπών αερίων θερμοκηπίου
- Διαδικασίες προσωρινής λύσης -

1. ΓΛΩΣΣΑΡΙΟ

Πίνακας 1-1 Αρκτικόλεξα και ορισμοί

Αρκτικόλεξο/Όρος	Ορισμός
Αρχή πιστοποίησης (ΑΠ)	Οντότητα που εκδίδει ψηφιακά πιστοποιητικά
CH	Ελβετική Συνομοσπονδία
ΣΕΔΕ	Σύστημα Εμπορίας Δικαιωμάτων Εκπομπών
ΕΕ	Ευρωπαϊκή Ένωση
ΟΔΠ	Ομάδα Διαχείρισης Περιστατικών
Πληροφορικός πόρος	Πληροφορία που έχει αξία για μια εταιρεία ή έναν οργανισμό
ΤΠ	Τεχνολογία πληροφοριών
ITIL	Βιβλιοθήκη υποδομής τεχνολογίας των πληροφοριών (Information Technology Infrastructure Library)
ITSM	Διαχείριση υπηρεσιών ΤΠ (IT Service Management)
ΤΠΣ	Τεχνικά πρότυπα σύνδεσης
Μητρώο	Λογιστικό σύστημα για τα δικαιώματα που εκχωρούνται στο πλαίσιο του ΣΕΔΕ, το οποίο καταγράφει την κυριότητα των δικαιωμάτων που τηρούνται σε ηλεκτρονικούς λογαριασμούς.
RFC	Αίτημα αλλαγής (Request For Change)
SIL	Κατάλογος ευαίσθητων πληροφοριών (Sensitive Information List)
SR	Αίτημα παροχής υπηρεσιών (Service Request)
Wiki	Ιστότοπος που δίνει τη δυνατότητα στους χρήστες να ανταλλάσσουν πληροφορίες και γνώσεις προσθέτοντας ή προσαρμόζοντας περιεχόμενο απευθείας μέσω προγράμματος

	διαδικτυακής περιήγησης.

2. ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η συμφωνία της 23ης Νοεμβρίου 2017 μεταξύ της Ευρωπαϊκής Ένωσης και της Ελβετικής Συνομοσπονδίας για τη σύνδεση των συστημάτων τους εμπορίας δικαιωμάτων εκπομπών αερίων θερμοκηπίου (στο εξής: συμφωνία) προβλέπει την αμοιβαία αναγνώριση δικαιωμάτων εκπομπών τα οποία μπορούν να χρησιμοποιηθούν για συμμόρφωση στο πλαίσιο του συστήματος εμπορίας δικαιωμάτων εκπομπών της Ευρωπαϊκής Ένωσης (στο εξής: ΣΕΔΕ της ΕΕ) ή του συστήματος εμπορίας δικαιωμάτων εκπομπών της Ελβετίας (στο εξής: ΣΕΔΕ της Ελβετίας). Για να καταστεί λειτουργική η σύνδεση ανάμεσα στο ΣΕΔΕ της ΕΕ και το ΣΕΔΕ της Ελβετίας, εγκαθιδρύεται άμεση σύνδεση ανάμεσα στο ημερολόγιο συναλλαγών της ΕΕ (European Union Transaction Log – EUTL) του μητρώου της Ένωσης και στο ελβετικό συμπληρωματικό ημερολόγιο συναλλαγών (Swiss Supplementary Transaction Log – SSTL) του ελβετικού μητρώου, η οποία θα επιτρέψει τη μεταξύ των μητρώων μεταφορά δικαιωμάτων εκπομπών που εκχωρούνται από οποιοδήποτε εκ των δύο ΣΕΔΕ (άρθρο 3 παράγραφος 2 της συμφωνίας). Για να καταστεί λειτουργική η σύνδεση μεταξύ του ΣΕΔΕ της ΕΕ και του ΣΕΔΕ της Ελβετίας, θα εφαρμοστεί προσωρινή λύση έως τον Μάιο του 2020 ή το συντομότερο δυνατόν στη συνέχεια. Τα συμβαλλόμενα μέρη συνεργάζονται για να αντικαταστήσουν την προσωρινή λύση με μόνιμη σύνδεση των μητρώων το συντομότερο δυνατόν (παράρτημα ΙΙ της συμφωνίας).

Σύμφωνα με το άρθρο 3 παράγραφος 6 της συμφωνίας, ο διαχειριστής του ελβετικού μητρώου και ο κεντρικός διαχειριστής της Ένωσης καθορίζουν κοινές επιχειρησιακές διαδικασίες (ΚΕΔ) οι οποίες αφορούν τεχνικά ή άλλα ζητήματα απαραίτητα για τη λειτουργία της σύνδεσης και λαμβάνουν υπόψη τις προτεραιότητες της εθνικής νομοθεσίας. Οι ΚΕΔ που αναπτύσσουν οι διαχειριστές παράγουν αποτελέσματα αφού εγκριθούν με απόφαση της μεικτής επιτροπής.

Οι ΚΕΔ, όπως καταγράφονται στο παρόν έγγραφο, πρόκειται να εγκριθούν από τη μεικτή επιτροπή με την απόφαση αριθ. 1/2020. Σύμφωνα με την παρούσα απόφαση, η μεικτή επιτροπή ζητά από τον διαχειριστή του ελβετικού μητρώου και τον κεντρικό διαχειριστή της Ένωσης να αναπτύξουν περαιτέρω τεχνικές κατευθυντήριες γραμμές ώστε να καταστεί λειτουργική η σύνδεση και να εξασφαλίσουν ότι αυτές οι κατευθυντήριες γραμμές προσαρμόζονται συνεχώς στην τεχνική πρόοδο και τις νέες απαιτήσεις που αφορούν την ασφάλεια και την προστασία της σύνδεσης, καθώς και την αποτελεσματική και αποδοτική λειτουργία της.

2.1. Πεδίο εφαρμογής

Το παρόν έγγραφο αποτελεί την κοινή συμφωνία μεταξύ των συμβαλλόμενων μερών όσον αφορά την καθιέρωση των διαδικαστικών θεμελίων για τη σύνδεση μεταξύ των μητρώων του ΣΕΔΕ της ΕΕ και του ΣΕΔΕ της Ελβετίας. Σκιαγραφεί μεν τις συνολικές διαδικαστικές απαιτήσεις όσον αφορά τις λειτουργίες, αλλά θα χρειαστούν ορισμένες περαιτέρω τεχνικές κατευθυντήριες γραμμές για να καταστεί λειτουργική η σύνδεση.

Για την ορθή λειτουργία της σύνδεσης θα χρειαστούν τεχνικές προδιαγραφές οι οποίες θα βελτιώσουν την επιχειρησιακή λειτουργία της σύνδεσης. Σύμφωνα με το άρθρο 3 παράγραφος 7 της συμφωνίας, τα θέματα αυτά περιγράφονται λεπτομερώς στα τεχνικά πρότυπα σύνδεσης (ΤΠΣ), έγγραφο το οποίο θα εγκριθεί χωριστά με απόφαση της μεικτής επιτροπής.

Σκοπός των ΚΕΔ είναι να εξασφαλίσουν ότι οι υπηρεσίες ΤΠ που σχετίζονται με τη λειτουργία της σύνδεσης μεταξύ των μητρώων του ΣΕΔΕ της ΕΕ και του ΣΕΔΕ της Ελβετίας

παρέχονται αποτελεσματικά και αποδοτικά, ιδίως όσον αφορά την ικανοποίηση των αιτημάτων παροχής υπηρεσιών, την επίλυση των βλαβών υπηρεσίας, τη διόρθωση των προβλημάτων, καθώς και την εκτέλεση των συνήθων επιχειρησιακών καθηκόντων σύμφωνα με τα διεθνή πρότυπα για τη διαχείριση υπηρεσιών ΤΠ.

Για τη συμφωνηθείσα προσωρινή λύση, θα χρειαστούν μόνο οι ακόλουθες ΚΕΔ, οι οποίες αποτελούν μέρος του παρόντος εγγράφου:

- Διαχείριση περιστατικών
- Διαχείριση προβλημάτων
- Ικανοποίηση αιτημάτων
- Διαχείριση μεταβολών
- Διαχείριση εκδόσεων
- Διαχείριση περιστατικών ασφάλειας
- Διαχείριση της ασφάλειας των πληροφοριών

Με την εγκατάσταση της μόνιμης σύνδεσης των μητρώων σε μεταγενέστερη ημερομηνία, οι ΚΕΔ θα πρέπει να προσαρμοστούν και να συμπληρωθούν, όπου αυτό είναι απαραίτητο.

2.2. Αποδέκτες

Το στοχευόμενο κοινό αυτών των ΚΕΔ είναι οι ομάδες υποστήριξης του μητρώου της ΕΕ και του μητρώου της Ελβετίας.

3. ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ ΚΑΙ ΠΡΟΤΥΠΑ

Η ακόλουθη αρχή εφαρμόζεται σε όλες τις ΚΕΔ:

- Η ΕΕ και η Ελβετία συμφωνούν να ορίσουν τις ΚΕΔ με βάση την ITIL (Βιβλιοθήκη υποδομής τεχνολογίας των πληροφοριών, έκδοση 3). Πρακτικές του προτύπου αυτού επαναχρησιμοποιούνται και προσαρμόζονται στις ειδικές ανάγκες που σχετίζονται με την προσωρινή λύση.
- Η επικοινωνία και ο συντονισμός που απαιτούνται για την επεξεργασία των ΚΕΔ μεταξύ των δύο συμβαλλόμενων μερών λαμβάνουν χώρα μέσω των υπηρεσιών υποστήριξης μητρώου της Ελβετίας και της ΕΕ. Τα καθήκοντα ανατίθενται πάντοτε εντός ενός συμβαλλόμενου μέρους.
- Εάν υπάρχει διαφωνία σχετικά με τον χειρισμό μιας ΚΕΔ, αυτή θα αναλυθεί και θα επιλυθεί από κοινού από τις δύο υπηρεσίες υποστήριξης. Εάν δεν επιτευχθεί συμφωνία, η εύρεση κοινής λύσης κλιμακώνεται στο επόμενο επίπεδο.

Επίπεδα κλιμάκωσης	**ΕΕ**	**CH**
1ο επίπεδο	Υπηρεσία υποστήριξης ΕΕ	Υπηρεσία υποστήριξης Ελβετίας
2ο επίπεδο	Επιχειρησιακός διαχειριστής της ΕΕ	Διαχειριστής εφαρμογής μητρώου της Ελβετίας
3ο επίπεδο	Μεικτή επιτροπή (η οποία μπορεί να αναθέσει αυτή την αρμοδιότητα σε άλλους, λαμβάνοντας υπόψη το άρθρο 12 παράγραφος 5 της συμφωνίας)	

4ο επίπεδο	Μεικτή επιτροπή, εάν το 3ο επίπεδο ανατεθεί σε άλλους

- Κάθε συμβαλλόμενο μέρος μπορεί να καθορίσει τις διαδικασίες για τη λειτουργία του δικού του συστήματος μητρώου, λαμβάνοντας υπόψη τις απαιτήσεις και τις διεπαφές που συνδέονται με τις εν λόγω ΚΕΔ.
- Για την υποστήριξη των ΚΕΔ χρησιμοποιείται το εργαλείο διαχείρισης υπηρεσιών ΤΠ (ITSM), και ιδίως η διαχείριση περιστατικών, η διαχείριση προβλημάτων και η ικανοποίηση αιτημάτων, καθώς και η επικοινωνία μεταξύ των δύο συμβαλλόμενων μερών.
- Επιπλέον, επιτρέπεται η ανταλλαγή πληροφοριών μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου.
- Τα δύο συμβαλλόμενα μέρη εξασφαλίζουν ότι πληρούνται οι απαιτήσεις ασφάλειας των πληροφοριών, σύμφωνα με τις οδηγίες χειρισμού.

4. ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΕΡΙΣΤΑΤΙΚΩΝ

Στόχος της διαδικασίας διαχείρισης περιστατικών είναι να επαναφέρει τις υπηρεσίες ΤΠ σε κανονικό επίπεδο υπηρεσιών το συντομότερο δυνατόν, με την ελάχιστη διαταραχή των επιχειρησιακών δραστηριοτήτων.

Η διαχείριση περιστατικών θα πρέπει επίσης να τηρεί αρχείο περιστατικών για σκοπούς λογοδοσίας και να συμβαδίζει με άλλες διαδικασίες ώστε να είναι δυνατή η συνεχής βελτίωση.

- Σε γενικό επίπεδο, η διαχείριση περιστατικών περιλαμβάνει τις ακόλουθες δραστηριότητες:
- Ανίχνευση και καταγραφή περιστατικών
- Ταξινόμηση και αρχική υποστήριξη
- Διερεύνηση και διάγνωση
- Επίλυση και ανάκαμψη
- Κλείσιμο του περιστατικού

Σε όλη τη διάρκεια του κύκλου ζωής ενός περιστατικού, η διαδικασία διαχείρισης περιστατικών είναι αρμόδια για τη συνεχή διαχείριση της ιδιοκτησίας, της επίβλεψης, της παρακολούθησης και της επικοινωνίας.

4.1. Ανίχνευση και καταγραφή περιστατικών

Ένα περιστατικό μπορεί να ανιχνευθεί από ομάδα υποστήριξης, από αυτόματα εργαλεία παρακολούθησης ή από τεχνικό προσωπικό που εκτελεί τακτική επιτήρηση.

Όταν ανιχνευθεί, το περιστατικό πρέπει να καταγραφεί και να του αποδοθεί ένας μοναδικός αναγνωριστικός κωδικός ο οποίος να επιτρέπει την ορθή παρακολούθηση και επίβλεψή του. Ο μοναδικός αναγνωριστικός κωδικός περιστατικού είναι ο κωδικός που αποδίδεται στο κοινό σύστημα δήλωσης περιστατικών από την υπηρεσία υποστήριξης του συμβαλλόμενου μέρους (της ΕΕ ή της Ελβετίας) που δήλωσε το περιστατικό· ο εν λόγω κωδικός πρέπει να χρησιμοποιείται σε κάθε επικοινωνία που συνδέεται με το εν λόγω περιστατικό.

Για όλα τα περιστατικά, το σημείο επαφής θα πρέπει να είναι η υπηρεσία υποστήριξης του συμβαλλόμενου μέρους που κατέγραψε τη δήλωση του περιστατικού.

4.2. Ταξινόμηση και αρχική υποστήριξη

Η ταξινόμηση των περιστατικών αποσκοπεί στην κατανόηση και στον προσδιορισμό του συστήματος ή/και της υπηρεσίας που έχει πληγεί και του βαθμού στον οποίο έχει πληγεί. Η ταξινόμηση, για να είναι αποτελεσματική, θα πρέπει να δρομολογεί το συμβάν στον σωστό πόρο από την πρώτη αντίδραση, ώστε να επιταχύνεται η επίλυση του περιστατικού.

Κατά τη φάση της ταξινόμησης, θα πρέπει το περιστατικό να κατατάσσεται σε κατηγορία και να του αποδίδεται προτεραιότητα ανάλογα με τον αντίκτυπο και τον επείγοντα χαρακτήρα του, έτσι ώστε να αντιμετωπίζεται σύμφωνα με το σχετικό χρονοδιάγραμμα ανά βαθμό προτεραιότητας.

Εάν το περιστατικό έχει δυνητικό αντίκτυπο στην εμπιστευτικότητα ή την ακεραιότητα ευαίσθητων δεδομένων, και/ή αντίκτυπο στη διαθεσιμότητα του συστήματος, τότε θα πρέπει να χαρακτηρίζεται και ως περιστατικό ασφάλειας και να αντιμετωπίζεται σύμφωνα με τη διαδικασία που ορίζεται στο κεφάλαιο «Διαχείριση περιστατικών ασφάλειας» του παρόντος εγγράφου.

Εάν είναι δυνατόν, η υπηρεσία υποστήριξης που κατέγραψε τη δήλωση του περιστατικού προβαίνει σε αρχική διάγνωση. Για τον σκοπό αυτόν, η υπηρεσία υποστήριξης διαπιστώνει αν το περιστατικό αποτελεί γνωστό σφάλμα. Εάν ναι, τότε η διαδικασία επίλυσης ή παράκαμψης του προβλήματος είναι ήδη γνωστή και τεκμηριωμένη.

Εάν η υπηρεσία υποστήριξης καταφέρει να αντιμετωπίσει επιτυχώς το περιστατικό, τότε θα κλείσει το αρχείο καταγραφής του, καθώς θα έχει εκπληρωθεί ο πρωταρχικός σκοπός της διαχείρισης περιστατικών (δηλαδή η ταχεία αποκατάσταση της υπηρεσίας για τον τελικό χρήστη). Εάν όχι, η υπηρεσία υποστήριξης θα παραπέμψει το περιστατικό στην κατάλληλη ομάδα επίλυσης για περαιτέρω διερεύνηση και διάγνωση.

4.3. Διερεύνηση και διάγνωση

Η διερεύνηση και διάγνωση των περιστατικών διενεργείται όταν έναν περιστατικό δεν μπορεί να επιλυθεί από την υπηρεσία υποστήριξης ως μέρος της αρχικής διάγνωσης, και, συνεπώς, παραπέμπεται στο κατάλληλο επίπεδο. Η παραπομπή των περιστατικών στο κατάλληλο επίπεδο αποτελεί πλήρες μέρος της διαδικασίας διερεύνησης και διάγνωσης.

Μια κοινή πρακτική στο στάδιο της διερεύνησης και διάγνωσης είναι η προσπάθεια αναπαραγωγής του περιστατικού υπό ελεγχόμενες συνθήκες. Κατά τη διερεύνηση και διάγνωση του περιστατικού, είναι σημαντικό να γίνεται κατανοητή η ορθή σειρά των γεγονότων που οδήγησαν σε αυτό.

Κλιμάκωση είναι η διαπίστωση ότι ένα περιστατικό δεν μπορεί να επιλυθεί στο τρέχον επίπεδο στήριξης και ότι πρέπει να παραπεμφθεί σε ομάδα υποστήριξης υψηλότερου επιπέδου ή στο άλλο συμβαλλόμενο μέρος. Η κλιμάκωση μπορεί να ακολουθήσει δύο πορείες: την οριζόντια (λειτουργική) ή την κάθετη (ιεραρχική).

Η υπηρεσία υποστήριξης που κατέγραψε και δρομολόγησε το περιστατικό είναι υπεύθυνη για την κλιμάκωσή του στον κατάλληλο πόρο και για την παρακολούθηση της συνολικής κατάστασης και της ανάθεσης του περιστατικού.

Το συμβαλλόμενο μέρος στο οποίο έχει ανατεθεί το περιστατικό είναι υπεύθυνο για την έγκαιρη εκτέλεση των απαιτούμενων ενεργειών και για την παροχή ανατροφοδότησης στη δική του υπηρεσία υποστήριξης.

4.4. Επίλυση και ανάκαμψη

Η επίλυση του περιστατικού και η ανάκαμψη λαμβάνουν χώρα αφότου το περιστατικό έχει γίνει πλήρως κατανοητό. Η επίλυση περιστατικού σημαίνει ότι έχει βρεθεί τρόπος διόρθωσης του προβλήματος. Η διεργασία επίλυσης αποτελεί το στάδιο της ανάκαμψης.

Μόλις οι κατάλληλοι πόροι επιλύσουν τη βλάβη υπηρεσίας, το περιστατικό επιστρέφεται στην αρμόδια υπηρεσία υποστήριξης που το κατέγραψε, η οποία επιβεβαιώνει με τον χρήστη που δήλωσε το περιστατικό ότι το σφάλμα έχει διορθωθεί και ότι το περιστατικό μπορεί να κλείσει. Τα πορίσματα που εξάγονται από την επεξεργασία του περιστατικού πρέπει να καταγράφονται για μελλοντική χρήση.

4.5. Κλείσιμο του περιστατικού

Το κλείσιμο είναι το τελευταίο βήμα στη διαδικασία διαχείρισης περιστατικών και πραγματοποιείται σύντομα μετά την επίλυση του περιστατικού.

Από τον κατάλογο των δραστηριοτήτων που πρέπει να εκτελεστούν κατά το στάδιο του κλεισίματος, τονίζονται οι εξής:

- Η επαλήθευση της αρχικής κατηγορίας στην οποία είχε καταταχθεί το περιστατικό·
- Η ορθή αποτύπωση όλων των πληροφοριών που περιβάλλουν το περιστατικό·
- Η ορθή τεκμηρίωση του περιστατικού και η επικαιροποίηση της βάσης γνώσεων·
- Η κατάλληλη επικοινωνία με κάθε ενδιαφερόμενο που επηρεάζεται άμεσα ή έμμεσα από το περιστατικό.

Ένα περιστατικό κλείνει επισήμως όταν το στάδιο του κλεισίματος έχει ολοκληρωθεί από την υπηρεσία υποστήριξης και έχει κοινοποιηθεί στο άλλο συμβαλλόμενο μέρος.

Από τη στιγμή που ένα περιστατικό έχει κλείσει, δεν ανοίγει εκ νέου. Εάν ένα περιστατικό εμφανιστεί εκ νέου εντός σύντομου χρονικού διαστήματος, δεν ανοίγει εκ νέου το αρχικό περιστατικό αλλά καταγράφεται νέο περιστατικό.

Εάν το περιστατικό παρακολουθείται τόσο από την υπηρεσία υποστήριξης της ΕΕ όσο και από την υπηρεσία υποστήριξης της Ελβετίας, το τελικό κλείσιμο αποτελεί ευθύνη της υπηρεσίας υποστήριξης που κατέγραψε τη δήλωση περιστατικού.

5. ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΩΝ

Αυτή η διαδικασία πρέπει να ακολουθείται όποτε εντοπίζεται ένα πρόβλημα, το οποίο δρομολογεί την έναρξη διαδικασίας διαχείρισης προβλημάτων. Η διαχείριση προβλημάτων εστιάζεται στην ενίσχυση της ποιότητας και στη μείωση του αριθμού των περιστατικών. Ένα πρόβλημα μπορεί να είναι αιτία ενός ή περισσότερων περιστατικών. Όταν δηλώνεται περιστατικό, ο στόχος της διαχείρισης προβλημάτων είναι να αποκαταστήσει την υπηρεσία το συντομότερο δυνατόν, πιθανώς μέσω μεθόδων που παρακάμπτουν το πρόβλημα. Όταν προκύπτει ένα πρόβλημα, στόχος είναι να διερευνηθεί η βασική αιτία του, ώστε να προσδιοριστεί κάποια αλλαγή που θα εξασφαλίσει ότι το συγκεκριμένο πρόβλημα και τα συναφή μ' αυτό περιστατικά δεν θα προκύψουν εκ νέου.

5.1. Προσδιορισμός και καταγραφή του προβλήματος

Το σημείο επαφής για ό,τι αφορά ένα συγκεκριμένο πρόβλημα είναι είτε η υπηρεσία υποστήριξης της ΕΕ είτε η υπηρεσία υποστήριξης της Ελβετίας, ανάλογα με το ποιο είναι το συμβαλλόμενο μέρος που δήλωσε την ύπαρξη προβλήματος.

Ο μοναδικός αναγνωριστικός κωδικός ενός προβλήματος είναι ο κωδικός που αποδίδεται από την ομάδα διαχείρισης υπηρεσιών ΤΠ (ITSM). Πρέπει να χρησιμοποιείται σε κάθε επικοινωνία σχετικά με το πρόβλημα αυτό.

Η διαδικασία διαχείρισης προβλημάτων μπορεί να ξεκινήσει από ένα περιστατικό ή να δρομολογηθεί εσκεμμένα με σκοπό την επίλυση ζητημάτων που εντοπίζονται στο σύστημα σε οποιοδήποτε στάδιο.

5.2. Κατάταξη των προβλημάτων ανά προτεραιότητα

Τα προβλήματα μπορούν να καταταγούν σε κατηγορίες ανάλογα με τη σοβαρότητα και την προτεραιότητά τους, κατά τον ίδιο τρόπο όπως και τα περιστατικά, ώστε να διευκολύνεται η παρακολούθησή τους· για τον σκοπό αυτόν, πρέπει να λαμβάνονται υπόψη ο αντίκτυπος των περιστατικών που συνδέονται μ' αυτά και η συχνότητα εμφάνισής τους.

5.3. Διερεύνηση και διάγνωση προβλημάτων

Κάθε συμβαλλόμενο μέρος μπορεί να δηλώσει ένα πρόβλημα και η υπηρεσία υποστήριξης του μέρους που έκανε τη δήλωση θα είναι υπεύθυνη για την καταγραφή του προβλήματος, την ανάθεσή του στον κατάλληλο πόρο και την παρακολούθηση της συνολικής κατάστασης.

Η ομάδα επίλυσης στην οποία ανατέθηκε τελικά το πρόβλημα είναι υπεύθυνη για την έγκαιρη διευθέτησή του και για την επικοινωνία με την υπηρεσία υποστήριξης.

Κατόπιν αιτήματος, και τα δύο συμβαλλόμενα μέρη έχουν την ευθύνη να εξασφαλίσουν ότι εκτελούνται οι ανατεθείσες ενέργειες και να παράσχουν ανατροφοδότηση στη δική τους υπηρεσία υποστήριξης.

5.4. Επίλυση

Η ομάδα επίλυσης στην οποία ανατέθηκε τελικά το πρόβλημα είναι υπεύθυνη για την επίλυσή του και για την παροχή των σχετικών πληροφοριών στο γραφείο υποστήριξης του δικού της συμβαλλόμενου μέρους.

Τα πορίσματα που εξάγονται από την επεξεργασία του προβλήματος πρέπει να καταγράφονται για μελλοντική χρήση.

5.5. Κλείσιμο του προβλήματος

Ένα πρόβλημα κλείνει επισήμως όταν αποκατασταθεί με την υλοποίηση της αλλαγής. Το κλείσιμο του προβλήματος εκτελείται από την υπηρεσία υποστήριξης που κατέγραψε το πρόβλημα και ενημέρωσε την υπηρεσία υποστήριξης του άλλου συμβαλλόμενου μέρους.

6. ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ

Η διαδικασία ικανοποίησης αιτημάτων είναι η διατερματική διαχείριση αιτήματος για νέα ή υπάρχουσα υπηρεσία, από τη στιγμή που το αίτημα καταγράφεται και εγκρίνεται έως το κλείσιμό του. Τα αιτήματα παροχής υπηρεσιών συνήθως είναι μικρά, προκαθορισμένα, επαναλαμβανόμενα, συχνά, προεγκεκριμένα και διαδικαστικά.

Τα κύρια βήματα που πρέπει να ακολουθούνται είναι τα ακόλουθα:

6.1. Υποβολή αιτήματος

Οι πληροφορίες που συνδέονται με αίτημα παροχής υπηρεσιών υποβάλλονται στην υπηρεσία υποστήριξης της ΕΕ ή της Ελβετίας με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, τηλέφωνο, μέσω του εργαλείου διαχείρισης υπηρεσιών (ITSM) ή οποιουδήποτε άλλου συμφωνημένου διαύλου επικοινωνίας.

6.2. Καταγραφή και ανάλυση του αιτήματος

Για όλα τα αιτήματα παροχής υπηρεσιών, το σημείο επαφής θα πρέπει να είναι η υπηρεσία υποστήριξης της ΕΕ ή της Ελβετίας, ανάλογα με το ποιο από τα συμβαλλόμενα μέρη υπέβαλε το συγκεκριμένο αίτημα. Αυτή η υπηρεσία υποστήριξης θα είναι υπεύθυνη για την καταγραφή και την ανάλυση του αιτήματος παροχής υπηρεσιών με την κατάλληλη επιμέλεια.

6.3. Έγκριση αιτήματος

Ο υπάλληλος της υπηρεσίας υποστήριξης του συμβαλλόμενου μέρους που υπέβαλε το αίτημα παροχής υπηρεσιών ελέγχει αν απαιτούνται τυχόν εγκρίσεις από το άλλο μέρος και, στην περίπτωση αυτή, ζητά τη χορήγησή τους. Εάν ένα αίτημα παροχής υπηρεσιών δεν εγκριθεί, η υπηρεσία υποστήριξης επικαιροποιεί και κλείνει το αίτημα.

6.4. Ικανοποίηση αιτήματος

Σ' αυτό το βήμα εξασφαλίζεται η αποτελεσματική και αποδοτική διεκπεραίωση των αιτημάτων παροχής υπηρεσιών. Πρέπει να γίνεται διάκριση μεταξύ των ακόλουθων περιπτώσεων:

- Η ικανοποίηση αιτήματος παροχής υπηρεσιών αφορά μόνο ένα συμβαλλόμενο μέρος. Σ' αυτή την περίπτωση, το εν λόγω μέρος εκδίδει τις οδηγίες εργασίας και συντονίζει την εκτέλεση της εργασίας.
- Η ικανοποίηση αιτήματος παροχής υπηρεσιών αφορά τόσο την ΕΕ όσο και την Ελβετία. Σ' αυτή την περίπτωση, οι υπηρεσίες υποστήριξης εκδίδουν τις οδηγίες εργασίας έκαστη στον τομέα της αρμοδιότητάς της. Την επεξεργασία του αιτήματος παροχής υπηρεσιών συντονίζουν μαζί και οι δύο υπηρεσίες υποστήριξης. Τη συνολική ευθύνη φέρει η υπηρεσία υποστήριξης που δέχθηκε και κατέγραψε το αίτημα παροχής υπηρεσιών.

Όταν επιλυθεί το αίτημα παροχής υπηρεσιών, πρέπει να αρχειοθετείται στην κατηγορία «Επιλυθέντα».

6.5. Κλιμάκωση αιτήματος

Η υπηρεσία υποστήριξης μπορεί να παραπέμψει το εκκρεμές αίτημα παροχής υπηρεσιών στον κατάλληλο πόρο (τρίτο μέρος) εάν χρειάζεται.

Οι κλιμακούμενες παραπομπές γίνονται προς το αντίστοιχο τρίτο μέρος, δηλ. η υπηρεσία υποστήριξης της ΕΕ πρέπει να παραπέμπει το αίτημα σε τρίτο μέρος της Ελβετίας, πάντα με τη μεσολάβηση της υπηρεσίας υποστήριξης της Ελβετίας, και αντιστρόφως.

Το τρίτο μέρος στο οποίο ανατέθηκε τελικά το αίτημα παροχής υπηρεσιών είναι υπεύθυνο για την έγκαιρη διευθέτησή του και για την επικοινωνία με την υπηρεσία υποστήριξης που το παρέπεμψε.

Η υπηρεσία υποστήριξης που κατέγραψε το αίτημα παροχής υπηρεσιών είναι υπεύθυνη για την παρακολούθηση της συνολικής κατάστασης και της ανάθεσής του.

6.6. Επανεξέταση της ικανοποίησης του αιτήματος

Η υπεύθυνη υπηρεσία υποστήριξης υποβάλλει το αρχείο του αιτήματος παροχής υπηρεσιών σε τελικό έλεγχο ποιότητας πριν από το κλείσιμό του. Σκοπός είναι να εξασφαλιστεί ότι το αίτημα παροχής υπηρεσιών έχει όντως διεκπεραιωθεί και ότι όλες οι πληροφορίες που απαιτούνται για την περιγραφή του κύκλου ζωής του αιτήματος παρέχονται με επαρκή λεπτομέρεια. Επιπλέον, τα πορίσματα που εξάγονται από την επεξεργασία του αιτήματος πρέπει να καταγράφονται για μελλοντική χρήση.

6.7. Κλείσιμο του αιτήματος

Εάν τα μέρη στα οποία έχει ανατεθεί το αίτημα συμφωνούν ότι αυτό έχει ικανοποιηθεί και ο χρήστης που το υπέβαλε κρίνει ότι η παρεχόμενη υπηρεσία έχει ολοκληρωθεί, τότε το αίτημα αρχειοθετείται στην κατηγορία «Κλεισμένα».

Ένα αίτημα παροχής υπηρεσιών κλείνει επισήμως όταν η υπηρεσία υποστήριξης που κατέγραψε το εν λόγω αίτημα έχει ολοκληρώσει τη διαδικασία κλεισίματος και έχει ενημερώσει την υπηρεσία υποστήριξης του άλλου συμβαλλόμενου μέρους.

7. ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΛΛΑΓΩΝ

Στόχος είναι να εξασφαλιστεί ότι εφαρμόζονται τυποποιημένες μέθοδοι και διαδικασίες για την αποδοτική και έγκαιρη διεκπεραίωση όλων των αλλαγών που αφορούν την υποδομή ΤΠ, ώστε να ελαχιστοποιηθεί ο αριθμός και ο αντίκτυπος τυχόν σχετικών περιστατικών κατά την παροχή υπηρεσιών. Αλλαγές στην υποδομή ΤΠ μπορούν να προκύψουν ως αντίδραση σε προβλήματα ή σε απαιτήσεις που επιβάλλονται από το μη ηλεκτρονικό περιβάλλον —π.χ. νομοθετικές αλλαγές—, ή, προδραστικά, όταν επιδιώκεται η βελτίωση της αποτελεσματικότητας και της αποδοτικότητας ή η αποτύπωση επιχειρηματικών πρωτοβουλιών.

Η διαδικασία διαχείρισης αλλαγών περιλαμβάνει διάφορα βήματα, κατά τα οποία καταγράφεται κάθε λεπτομέρεια σχετικά με το αίτημα αλλαγής για σκοπούς μελλοντικής παρακολούθησης. Τα βήματα αυτά εξασφαλίζουν ότι η αλλαγή επικυρώνεται και δοκιμάζεται πριν από τη μετάβασή της στο στάδιο της πλήρους εγκατάστασης. Η διαδικασία διαχείρισης των εκδόσεων είναι υπεύθυνη για την επιτυχή εγκατάσταση της αλλαγής.

7.1. Αίτημα αλλαγής

Τα αιτήματα αλλαγής (RFC) υποβάλλονται στην ομάδα διαχείρισης των αλλαγών για επικύρωση και έγκριση. Για όλα τα αιτήματα αλλαγής, το σημείο επαφής θα πρέπει να είναι η υπηρεσία υποστήριξης της ΕΕ ή της Ελβετίας, ανάλογα με το ποιο από τα συμβαλλόμενα μέρη υπέβαλε το συγκεκριμένο αίτημα. Αυτή η υπηρεσία υποστήριξης θα είναι υπεύθυνη για την καταγραφή και την ανάλυση του αιτήματος με την κατάλληλη επιμέλεια.

Τα αιτήματα αλλαγής μπορεί να προκύψουν λόγω:

- Περιστατικού που επέφερε κάποια αλλαγή·
- Υπάρχοντος προβλήματος που έχει ως αποτέλεσμα κάποια αλλαγή·
- Τελικού χρήστη που ζητά νέα αλλαγή·
- Αλλαγή ως απόρροια συνεχιζόμενης συντήρησης·
- Νομοθετική αλλαγή.

7.2. Αξιολόγηση και προγραμματισμός αλλαγής

Σ’ αυτό το στάδιο πραγματοποιούνται δραστηριότητες εκτίμησης και προγραμματισμού. Μεταξύ αυτών συγκαταλέγονται η απόδοση προτεραιότητας και ο προγραμματισμός έτσι ώστε να ελαχιστοποιηθούν οι κίνδυνοι και οι επιπτώσεις.

Εάν η διεκπεραίωση των αιτημάτων αλλαγής επηρεάζει τόσο την ΕΕ όσο και την Ελβετία, το συμβαλλόμενο μέρος που κατέγραψε ένα συγκεκριμένο αίτημα αλλαγής επαληθεύει την αξιολόγηση και τον προγραμματισμό της αλλαγής με το άλλο μέρος.

7.3. Εγκρίσεις αλλαγής

Κάθε καταγεγραμμένο αίτημα αλλαγής πρέπει να εγκρίνεται από το σχετικό επίπεδο κλιμάκωσης.

7.4. Υλοποίηση της αλλαγής

Η υλοποίηση της αλλαγής γίνεται μέσω της διαχείρισης των εκδόσεων. Οι ομάδες διαχείρισης εκδόσεων και των δύο συμβαλλόμενων μερών ακολουθούν τις δικές τους διαδικασίες που περιλαμβάνουν τον προγραμματισμό και τις δοκιμές. Όταν ολοκληρωθεί η υλοποίηση της αλλαγής πραγματοποιείται επανεξέταση. Η υπάρχουσα διαδικασία διαχείρισης αλλαγών επανεξετάζεται και επικαιροποιείται διαρκώς, ανάλογα με τις ανάγκες, ώστε να εξασφαλίζεται ότι όλα έχουν προχωρήσει σύμφωνα με το σχέδιο.

8. ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΕΚΔΟΣΕΩΝ

Μια έκδοση συνίσταται σε μία ή περισσότερες αλλαγές υπηρεσίας ΤΠ, οι οποίες έχουν συγκεντρωθεί σ' ένα σχέδιο έκδοσης και θα πρέπει να εγκριθούν, να προετοιμαστούν, να υλοποιηθούν, να δοκιμαστούν και να εγκατασταθούν ταυτόχρονα. Μία ενιαία έκδοση μπορεί να αποτελείται από διόρθωση σφάλματος προγραμματισμού, αλλαγή του υλισμικού ή άλλων δομικών συστατικών, αλλαγές λογισμικού, αναβαθμίσεις των εκδόσεων μιας εφαρμογής, αλλαγές στην τεκμηρίωση και/ή σε διαδικασίες. Το περιεχόμενο κάθε έκδοσης διεκπεραιώνεται, δοκιμάζεται και εγκαθίσταται ως ενιαία οντότητα.

Η διαχείριση εκδόσεων αποσκοπεί στον προγραμματισμό, την οικοδόμηση, τη διενέργεια δοκιμών και την επικύρωση, καθώς και στην ικανότητα παροχής των σχεδιασμένων υπηρεσιών, οι οποίες θα ικανοποιούν τις απαιτήσεις των ενδιαφερομένων και θα επιτυγχάνουν τους επιδιωκόμενους στόχους. Τα κριτήρια αποδοχής για όλες τις αλλαγές στην υπηρεσία θα καθορίζονται και θα τεκμηριώνονται κατά τον συντονισμό του σχεδιασμού και θα παρέχονται στις ομάδες διαχείρισης εκδόσεων.

Κατά κανόνα, η έκδοση αποτελείται από διάφορες διορθώσεις προβλημάτων και βελτιώσεις μιας υπηρεσίας. Περιέχει το νέο ή τροποποιημένο λογισμικό που απαιτείται και το τυχόν νέο ή τροποποιημένο υλισμικό που χρειάζεται για την υλοποίηση των εγκεκριμένων αλλαγών.

8.1. Προγραμματισμός της έκδοσης

Κατά το πρώτο βήμα της διαδικασίας οι εγκεκριμένες αλλαγές κατανέμονται σε πακέτα εκδόσεων και καθορίζεται το εύρος του πεδίου και το περιεχόμενο των εκδόσεων. Βάσει αυτών των πληροφοριών, καταρτίζεται χρονοδιάγραμμα, στο πλαίσιο της επιμέρους διαδικασίας του προγραμματισμού της έκδοσης, για την οικοδόμηση, δοκιμή και εγκατάσταση της έκδοσης.

Στον προγραμματισμό θα πρέπει να καθορίζονται τα εξής:

- Το εύρος του πεδίου και το περιεχόμενο της έκδοσης·
- Η εκτίμηση και τα χαρακτηριστικά του κινδύνου που συνδέεται με την έκδοση·
- Οι πελάτες/χρήστες που επηρεάζονται από την έκδοση·
- Η ομάδα που είναι υπεύθυνη για την έκδοση·
- Η στρατηγική παράδοσης και εγκατάστασης·
- Οι πόροι για την έκδοση και την εγκατάστασή της.

Τα δύο συμβαλλόμενα μέρη αλληλοενημερώνονται σχετικά με το χρονικό περιθώριο που έχουν ορίσει για τον προγραμματισμό της έκδοσης και τη συντήρηση. Εάν μια έκδοση επηρεάζει τόσο την ΕΕ όσο και την Ελβετία, τότε αυτές συντονίζουν το χρονοδιάγραμμα και καθορίζουν κοινό χρονικό περιθώριο για τη συντήρηση.

8.2. Οικοδόμηση και δοκιμή του πακέτου της έκδοσης

Το στάδιο της οικοδόμησης και της δοκιμής της διαδικασίας διαχείρισης των εκδόσεων συνίσταται στην εκτέλεση μια έκδοσης ή ενός πακέτου εκδόσεων και στη διατήρηση ελεγχόμενου περιβάλλοντος πριν από κάθε αλλαγή της παραγωγής, καθώς και στη δοκιμή όλων των αλλαγών σε όλα τα περιβάλλοντα που περιλαμβάνονται στη νέα έκδοση.

Εάν μια έκδοση επηρεάζει τόσο την ΕΕ όσο και την Ελβετία, τότε αυτές συντονίζουν τα σχεδιαγράμματα παράδοσης και τις δοκιμές. Αυτό περιλαμβάνει τις ακόλουθες πτυχές:

- Πότε και πώς θα παραδοθούν οι μονάδες της έκδοσης και οι συνιστώσες της υπηρεσίας·
- Ποιοι είναι οι τυπικοί χρόνοι παράδοσης· τι συμβαίνει σε περίπτωση καθυστέρησης·
- Πώς να καταγραφεί η πρόοδος της παράδοσης και να επιτευχθεί η επιβεβαίωση·
- Μετρήσεις για την παρακολούθηση και τον προσδιορισμό της επιτυχίας των προσπαθειών για την εγκατάσταση της έκδοσης·
- Κοινές περιπτώσεις δοκιμών για τις σχετικές λειτουργίες και τις αλλαγές.

Στο τέλος αυτής της επιμέρους διαδικασίας, όλες οι απαιτούμενες συνιστώσες της έκδοσης είναι έτοιμες για το στάδιο της εγκατάστασης.

8.3. Προετοιμασία της εγκατάστασης

Με την επιμέρους διαδικασία προετοιμασίας εξασφαλίζεται, αφενός, ότι τα σχέδια επικοινωνίας καθορίζονται σωστά και ότι είναι έτοιμες οι κοινοποιήσεις που θα σταλούν σε όλους τους ενδιαφερομένους και τους τελικούς χρήστες, και, αφετέρου, ότι η έκδοση εντάσσεται στο πλαίσιο της διαδικασίας διαχείρισης αλλαγών, έτσι ώστε όλες οι αλλαγές να εφαρμόζονται με ελεγχόμενο τρόπο και να εγκρίνονται από τα απαιτούμενα φόρουμ.

Εάν μια έκδοση επηρεάζει τόσο την ΕΕ όσο και την Ελβετία, τότε αυτές συντονίζουν τις ακόλουθες δραστηριότητες:

- Καταγραφή του αιτήματος αλλαγής με σκοπό τον προγραμματισμό και την προετοιμασία της εγκατάστασης στο περιβάλλον παραγωγής·
- Κατάρτιση σχεδίου υλοποίησης·
- Πρόβλεψη για επαναφορά στην προηγούμενη έκδοση, σε περίπτωση αποτυχίας κατά την εγκατάσταση·
- Κοινοποιήσεις που θα αποσταλούν σε όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη·
- Αίτημα έγκρισης για την υλοποίηση της έκδοσης από το κατάλληλο επίπεδο κλιμάκωσης.

8.4. Επαναφορά στην προηγούμενη έκδοση

Στην περίπτωση που η εγκατάσταση αποτύχει ή οι δοκιμές εντοπίσουν ότι η εγκατάσταση ήταν ανεπιτυχής ή ότι δεν ικανοποιεί τα συμφωνημένα κριτήρια αποδοχής/ποιότητας, οι

ομάδες διαχείρισης εκδόσεων και των δύο συμβαλλόμενων μερών θα πρέπει να επαναφέρουν το λογισμικό στην προηγούμενη έκδοσή του. Θα πρέπει να ενημερωθούν όλοι οι απαραίτητοι ενδιαφερόμενοι, μεταξύ των οποίων και οι θιγόμενοι/στοχευόμενοι τελικοί χρήστες. Εν αναμονή έγκρισης, η διαδικασία μπορεί να αρχίσει εκ νέου σε οποιοδήποτε από τα προηγούμενα στάδια.

8.5. Επανεξέταση και κλείσιμο έκδοσης

Η επανεξέταση μιας εγκατάστασης πρέπει να περιλαμβάνει τις ακόλουθες δραστηριότητες:

- Καταγραφή της ανατροφοδότησης σχετικά με την ικανοποίηση των πελατών, των χρηστών και την παράδοση της υπηρεσίας (συλλογή των πληροφοριών και αξιοποίησή τους για συνεχή βελτίωση της υπηρεσίας)·
- Επανεξέταση τυχόν κριτηρίων ποιότητας που δεν ικανοποιήθηκαν·
- Έλεγχος ότι έχουν ολοκληρωθεί όλες οι ενέργειες, οι απαραίτητες διορθώσεις και οι αλλαγές·
- Εξασφάλιση ότι δεν υπάρχουν ζητήματα ικανότητας, πόρων, επάρκειας ή επιδόσεων στο τέλος της εγκατάστασης·
- Έλεγχος ότι τυχόν προβλήματα, γνωστά σφάλματα και εναλλακτικές λύσεις έχουν τεκμηριωθεί και γίνει δεκτά από τον πελάτη, τους τελικούς χρήστες, την επιχειρησιακή υποστήριξη και τα άλλα εμπλεκόμενα μέρη·
- Παρακολούθηση περιστατικών και προβλημάτων που προκαλούνται από την εγκατάσταση (πρέπει να παρασχεθεί έγκαιρη εργασιακή υποστήριξη στις επιχειρησιακές ομάδες στην περίπτωση που η έκδοση έχει προκαλέσει αύξηση του όγκου εργασίας)·
- Επικαιροποίηση των υποστηρικτικών εγγράφων τεκμηρίωσης (π.χ. των εγγράφων τεχνικής πληροφόρησης)·
- Επίσημη μεταβίβαση της εγκατεστημένης έκδοσης στην επιχειρησιακή υπηρεσία·
- Καταγραφή των διδαγμάτων που αποκομίστηκαν·
- Συλλογή του εγγράφου συνοπτικής περιγραφής της έκδοσης από τις ομάδες υλοποίησης·
- Επίσημο κλείσιμο της έκδοσης ύστερα από την επαλήθευση της καταγραφής του αιτήματος αλλαγής.

9. ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΕΡΙΣΤΑΤΙΚΩΝ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ

Η διαχείριση των περιστατικών ασφάλειας είναι διαδικασία για την αντιμετώπιση περιστατικών ασφάλειας έτσι ώστε να καταστούν δυνατά τα εξής: η επικοινωνία με τους δυνητικά πληγέντες ενδιαφερομένους· η αξιολόγηση του περιστατικού και η απόδοση προτεραιότητας· και η διευθέτηση τυχόν πραγματικής, εικαζόμενης ή δυνητικής παραβίασης της εμπιστευτικότητας, της διαθεσιμότητας ή της ακεραιότητας των ευαίσθητων πληροφορικών πόρων.

9.1. Κατάταξη περιστατικών ασφάλειας πληροφοριών

Όλα τα περιστατικά που επηρεάζουν τη σύνδεση μεταξύ του μητρώου της Ένωσης και του ελβετικού μητρώου πρέπει να αναλύονται, ώστε να εντοπίζονται πιθανές παραβιάσεις της

εμπιστευτικότητας, της ακεραιότητας ή της διαθεσιμότητας κάθε ευαίσθητης πληροφορίας που έχει καταγραφεί στον κατάλογο ευαίσθητων πληροφοριών (SIL).

Εάν υπάρχει παραβίαση, το περιστατικό πρέπει να χαρακτηρίζεται ως περιστατικό ασφάλειας πληροφοριών, να καταχωρίζεται αμέσως στο εργαλείο διαχείρισης υπηρεσιών (ITSM) και να αντιμετωπίζεται ως τέτοιο.

9.2. Διαχείριση περιστατικών ασφάλειας πληροφοριών

Τα περιστατικά ασφάλειας τίθενται υπό την ευθύνη του τρίτου επιπέδου κλιμάκωσης, ενώ η επίλυσή τους διεκπεραιώνεται από ειδική ομάδα διαχείρισης περιστατικών (ΟΔΠ).

Η ΟΔΠ είναι υπεύθυνη για τα εξής:

- Τη διενέργεια μιας πρώτης ανάλυσης, την κατάταξη και την εκτίμηση της σοβαρότητας του περιστατικού·
- Τον συντονισμό των ενεργειών μεταξύ όλων των ενδιαφερομένων· μεταξύ αυτών συγκαταλέγονται η πλήρης τεκμηρίωση της ανάλυσης του περιστατικού, οι αποφάσεις που λαμβάνονται για την αντιμετώπισή του και οι πιθανές εντοπιζόμενες αδυναμίες·
- Την έγκαιρη παραπομπή στο κατάλληλο επίπεδο, ανάλογα με τη σοβαρότητα του περιστατικού ασφάλειας, προς ενημέρωση και/ή απόφαση.

Κατά τη διαδικασία διαχείρισης της ασφάλειας των πληροφοριών, όλες οι πληροφορίες που αφορούν περιστατικά διαβαθμίζονται στο υψηλότερο επίπεδο ευαισθησίας των πληροφοριών, και σε καμία περίπτωση χαμηλότερα από το επίπεδο ΣΕΔΕ SENSITIVE.

Για τις έρευνες που βρίσκονται σε εξέλιξη και/ή για αδυναμία που θα μπορούσε να αποτελέσει αντικείμενο εκμετάλλευσης μέχρι την αποκατάστασή της, οι πληροφορίες πρέπει να διαβαθμίζονται ως ΣΕΔΕ CRITICAL.

9.3. Αναγνώριση περιστατικών ασφάλειας

Βάσει του είδους του περιστατικού ασφάλειας, ο υπεύθυνος ασφάλειας πληροφοριών καθορίζει τις κατάλληλες οργανώσεις που πρέπει να συμμετέχουν αποτελώντας μέρος της ΟΔΠ.

9.4. Ανάλυση περιστατικών ασφάλειας

Η ΟΔΠ συνεργάζεται με όλες τις συμμετέχουσες οργανώσεις και με τα αρμόδια μέλη των ομάδων τους, κατά περίπτωση, για να επανεξετάσει το περιστατικό. Κατά την ανάλυση, προσδιορίζεται η έκταση της απώλειας όσον αφορά την εμπιστευτικότητα, την ακεραιότητα ή τη διαθεσιμότητα του πληροφορικού πόρου, και εκτιμούνται οι επιπτώσεις για όλες της πληγείσες οργανώσεις. Στη συνέχεια, καθορίζονται οι αρχικές και οι επακόλουθες ενέργειες για την επίλυση του περιστατικού και τη διαχείριση του αντικτύπου του, συμπεριλαμβανομένου του αντικτύπου των εν λόγω ενεργειών όσον αφορά τους πόρους.

9.5. Εκτίμηση της σοβαρότητας περιστατικού ασφάλειας, κλιμάκωση και υποβολή εκθέσεων

Η ΟΔΠ εκτιμά τη σοβαρότητα κάθε νέου περιστατικού ασφάλειας μετά τον χαρακτηρισμό του και προβαίνει στις άμεσες ενέργειες που απαιτούνται ανάλογα με τη σοβαρότητα του περιστατικού.

9.6. Υποβολή εκθέσεων σχετικά με την αντιμετώπιση περιστατικών ασφάλειας

Η ΟΔΠ, στην έκθεση που υποβάλλει σχετικά με την αντιμετώπιση του περιστατικό ασφάλειας πληροφοριών, περιλαμβάνει την ανάσχεση του περιστατικού και τα αποτελέσματα της ανάκαμψης. Η έκθεση διαβιβάζεται στο τρίτο επίπεδο κλιμάκωσης μέσω ασφαλούς ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή άλλων αμοιβαία αποδεκτών μέσων ασφαλούς επικοινωνίας.

Το υπεύθυνο συμβαλλόμενο μέρος εξετάζει τα αποτελέσματα της ανάσχεσης και της ανάκαμψης και:

- Επανασυνδέει το μητρώο, σε περίπτωση προηγούμενης αποσύνδεσης·
- Παρέχει πληροφορίες σχετικά με το περιστατικό στις ομάδες των μητρώων·
- Κλείνει το περιστατικό.

Η ΟΔΠ θα πρέπει να περιλαμβάνει —κατά τρόπο ασφαλή— τις σχετικές λεπτομέρειες στην έκθεσή της για το περιστατικό ασφάλειας των πληροφοριών, ώστε να εξασφαλίζεται η συνεπής καταγραφή και επικοινωνία και να γίνεται δυνατή η άμεση και κατάλληλη δράση για την ανάσχεση του περιστατικού. Μετά την ολοκλήρωσή του, η ΟΔΠ υποβάλλει την τελική έκθεση για το περιστατικό ασφάλειας πληροφοριών σε εύθετο χρόνο.

9.7. Παρακολούθηση, δημιουργία ικανοτήτων και συνεχής βελτίωση

Η ΟΔΠ υποβάλλει εκθέσεις για όλα τα περιστατικά ασφάλειας στο τρίτο επίπεδο κλιμάκωσης. Οι εκθέσεις χρησιμοποιούνται από αυτό το επίπεδο κλιμάκωσης για να καθοριστούν τα εξής:

- Αδύνατα σημεία όσον αφορά τους ελέγχους ασφάλειας και/ή τη λειτουργία, τα οποία πρέπει να ενισχυθούν·
- Πιθανές ανάγκες για ενίσχυση αυτής της διαδικασίας, ώστε να βελτιωθεί η αποτελεσματικότητα της αντιμετώπισης των περιστατικών·

- Ευκαιρίες για επιμόρφωση και δημιουργία ικανοτήτων, ώστε να ενισχυθεί περαιτέρω η ανθεκτικότητα των συστημάτων μητρώων όσον αφορά την ασφάλεια πληροφοριών, να μειωθεί ο κίνδυνος μελλοντικών περιστατικών και να ελαχιστοποιηθεί ο αντίκτυπός τους.

10. ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΤΗΣ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ ΤΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ

Η διαχείριση της ασφάλειας των πληροφοριών αποσκοπεί στο να εξασφαλίσει την εμπιστευτικότητα, την ακεραιότητα και τη διαθεσιμότητα των διαβαθμισμένων πληροφοριών, δεδομένων και υπηρεσιών ΤΠ ενός φορέα. Πέρα από τις τεχνικές συνιστώσες, στις οποίες συμπεριλαμβάνονται ο σχεδιασμός τους και η διενέργεια δοκιμών (βλ. τα ΤΠΣ), είναι αναγκαίες οι ακόλουθες κοινές επιχειρησιακές διαδικασίες ώστε να ικανοποιηθούν οι απαιτήσεις ασφάλειας για την προσωρινή λύση.

10.1. Αναγνώριση των ευαίσθητων πληροφοριών

Για να εκτιμηθεί ο ευαίσθητος χαρακτήρας μιας πληροφορίας, καθορίζεται το επίπεδο του αντικτύπου που θα μπορούσε να έχει μια παραβίαση της ασφάλειας —η οποία σχετίζεται με την εν λόγω πληροφορία— στην επιχείρηση (π.χ. οικονομική ζημία, υποβάθμιση εικόνας, παράβαση της νομοθεσίας κ.λπ.)

Οι ευαίσθητοι πληροφορικοί πόροι αναγνωρίζονται με βάση τον αντίκτυπό τους στη σύνδεση.

Το επίπεδο ευαισθησίας της εκάστοτε πληροφορίας εκτιμάται σύμφωνα με την κλίμακα ευαισθησίας που εφαρμόζεται για τη σύνδεση και περιγράφεται λεπτομερώς στην ενότητα «Διαχείριση περιστατικών ασφάλειας πληροφοριών» του παρόντος εγγράφου.

10.2. Επίπεδα ευαισθησίας των πληροφορικών πόρων

Μόλις αναγνωριστεί ο πληροφορικός πόρος, διαβαθμίζεται με βάση τους ακόλουθους κανόνες:

- Εάν προσδιοριστεί έστω και μόνο ένα επίπεδο HIGH όσον αφορά την εμπιστευτικότητα, την ακεραιότητα ή τη διαθεσιμότητα, ο πληροφορικός πόρος διαβαθμίζεται ως ΣΕΔΕ CRITICAL·
- Εάν προσδιοριστεί έστω και μόνο ένα επίπεδο MEDIUM όσον αφορά την εμπιστευτικότητα, την ακεραιότητα ή τη διαθεσιμότητα, ο πληροφορικός πόρος διαβαθμίζεται ως ΣΕΔΕ SENSITIVE·
- Εάν προσδιοριστεί μόνο επίπεδο LOW όσον αφορά την εμπιστευτικότητα, την ακεραιότητα ή τη διαθεσιμότητα, ο πληροφορικός πόρος διαβαθμίζεται ως ΣΕΔΕ LIMITED.

10.3. Καθορισμός του ιδιοκτήτη των πληροφορικών πόρων

Όλοι οι πληροφορικοί πόροι πρέπει να έχουν έναν καθορισμένο ιδιοκτήτη. Οι πληροφορικοί πόροι του ΣΕΔΕ, οι οποίοι ανήκουν στη σύνδεση μεταξύ του EUTL και του SSTL ή συνδέονται με αυτήν, θα πρέπει να περιλαμβάνονται σε κοινό κατάλογο απογραφής πόρων, τηρούμενο και από τα δύο συμβαλλόμενα μέρη. Οι πληροφορικοί πόροι του ΣΕΔΕ, πέραν της σύνδεσης μεταξύ του EUTL και του SSTL θα πρέπει να περιλαμβάνονται σε κατάλογο απογραφής πόρων, τηρούμενο από το αντίστοιχο συμβαλλόμενο μέρος.

Η ιδιοκτησία κάθε πληροφορικού πόρου που ανήκει στη σύνδεση μεταξύ του EUTL και του SSTL, ή που συνδέεται με αυτήν, πρέπει να συμφωνείται από τα συμβαλλόμενα μέρη. Ο ιδιοκτήτης ενός πληροφορικού πόρου είναι υπεύθυνος για την εκτίμηση της ευαισθησίας του.

Ο ιδιοκτήτης θα πρέπει να έχει αρχαιότητα κατάλληλη για την αξία του πόρου / των πόρων που του έχει/-ουν ανατεθεί. Θα πρέπει να συμφωνηθεί και να επισημοποιηθεί η ευθύνη του ιδιοκτήτη για τον πόρο ή τους πόρους, καθώς και η υποχρέωσή του να διατηρεί το απαιτούμενο επίπεδο εμπιστευτικότητας, ακεραιότητας και διαθεσιμότητας.

10.4. Καταχώριση ευαίσθητων πληροφοριών

Όλες οι ευαίσθητες πληροφορίες καταχωρίζονται στον κατάλογο ευαίσθητων πληροφοριών (SIL).

Όπου είναι σκόπιμο, θα πρέπει να λαμβάνεται υπόψη η συγκέντρωση ευαίσθητων πληροφοριών που θα μπορούσε να έχει μεγαλύτερο αντίκτυπο από εκείνον που θα είχε μία μεμονωμένη πληροφορία, και να καταχωρίζεται στον SIL (π.χ. σειρά πληροφοριών που αποθηκεύεται στη βάση δεδομένων του συστήματος).

Ο SIL δεν είναι στατικός. Οι απειλές, τα ευάλωτα σημεία, η πιθανότητα ή οι συνέπειες των περιστατικών ασφάλειας που συνδέονται με τους πληροφορικούς πόρους μπορούν να μεταβληθούν χωρίς καμία ένδειξη, όπως επίσης ενδέχεται να εισαχθούν νέοι πληροφορικοί πόροι στη λειτουργία των συστημάτων μητρώων.

Συνεπώς, ο SIL πρέπει να επανεξετάζεται τακτικά και να καταχωρίζεται αμέσως κάθε νέα πληροφορία που αναγνωρίζεται ως ευαίσθητη.

Ο SIL πρέπει να περιέχει τουλάχιστον τις ακόλουθες πληροφορίες για κάθε καταχώριση:

- Περιγραφή της πληροφορίας
- Ιδιοκτήτης της πληροφορίας
- Επίπεδο ευαισθησίας
- Ένδειξη του κατά πόσον η πληροφορία περιλαμβάνει δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα
- Πρόσθετες πληροφορίες, εάν αυτό απαιτείται

10.5. Χειρισμός ευαίσθητων πληροφοριών

Όταν οι ευαίσθητες πληροφορίες υποβάλλονται σε επεξεργασία εκτός της σύνδεσης μεταξύ του ενωσιακού μητρώου και του ελβετικού μητρώου, ο χειρισμός τους πρέπει να ακολουθεί τις οδηγίες χειρισμού.

Ο χειρισμός των ευαίσθητων πληροφοριών που υποβάλλονται σε επεξεργασία στο πλαίσιο της σύνδεσης μεταξύ του ενωσιακού μητρώου και του ελβετικού μητρώου γίνεται σύμφωνα με τις απαιτήσεις ασφάλειας των συμβαλλόμενων μερών.

10.6. Διαχείριση πρόσβασης

Στόχος της διαχείρισης πρόσβασης είναι να παρέχει στους εξουσιοδοτημένους χρήστες το δικαίωμα να χρησιμοποιούν μια υπηρεσία, εμποδίζοντας παράλληλα την πρόσβαση για τους μη εξουσιοδοτημένους χρήστες. Η διαχείριση πρόσβασης καλείται μερικές φορές και «διαχείριση δικαιωμάτων» ή «διαχείριση ταυτότητας».

Για την προσωρινή λύση και τη λειτουργία της, και τα δύο συμβαλλόμενα μέρη χρειάζονται πρόσβαση στις ακόλουθες συνιστώσες:

- Wiki: συνεργατικό περιβάλλον για την ανταλλαγή κοινών πληροφοριών, όπως ο προγραμματισμός των εκδόσεων·
- εργαλείο διαχείρισης υπηρεσιών ΤΠ (ITSM) για τη διαχείριση των περιστατικών και των προβλημάτων (βλ. το κεφάλαιο «Προσέγγιση και πρότυπα»)·
- Σύστημα ανταλλαγής μηνυμάτων: κάθε συμβαλλόμενο μέρος παρέχει ένα ασφαλές σύστημα ανταλλαγής μηνυμάτων για τη διαβίβαση των μηνυμάτων που περιέχουν τα δεδομένα των συναλλαγών.

Ο διαχειριστής του ελβετικού μητρώου και ο κεντρικός διαχειριστής της Ένωσης εξασφαλίζουν ότι οι προσβάσεις είναι επικαιροποιημένες και λειτουργούν ως σημεία επαφής για το αντίστοιχο συμβαλλόμενο μέρος τους όσον αφορά τις δραστηριότητες διαχείρισης της πρόσβασης. Ο χειρισμός των αιτημάτων πρόσβασης γίνεται σύμφωνα με τις διαδικασίες ικανοποίησης αιτημάτων.

10.7. Διαχείριση πιστοποιητικών / κλειδιών

Κάθε συμβαλλόμενο μέρος είναι υπεύθυνο για τη διαχείριση του δικού του πιστοποιητικού / κλειδιού (παραγωγή, καταχώριση, αποθήκευση, εγκατάσταση, χρήση, ανανέωση, ανάκληση, δημιουργία εφεδρικού αντιγράφου και ανάκτηση πιστοποιητικών / κλειδιών). Όπως περιγράφεται στα τεχνικά πρότυπα σύνδεσης (ΤΠΣ), χρησιμοποιούνται μόνο ψηφιακά πιστοποιητικά που εκδίδονται από αρχή πιστοποίησης (ΑΠ) την οποία εμπιστεύονται και τα δύο συμβαλλόμενα μέρη. Ο χειρισμός και η αποθήκευση των

πιστοποιητικών / των κλειδιών ακολουθεί τις διατάξεις που καθορίζονται στις οδηγίες χειρισμού.

Κάθε ανάκληση και/ή ανανέωση πιστοποιητικών και κλειδιών συντονίζεται και από τα δύο συμβαλλόμενα μέρη. Αυτό γίνεται σύμφωνα με τις διαδικασίες ικανοποίησης αιτημάτων.

Ο διαχειριστής του ελβετικού μητρώου και ο κεντρικός διαχειριστής της Ένωσης θα ανταλλάσσουν πιστοποιητικά / κλειδιά μέσω ασφαλών μέσων επικοινωνίας σύμφωνα με τις διατάξεις που καθορίζονται στις οδηγίες χειρισμού.

Κάθε επαλήθευση των πιστοποιητικών / των κλειδιών, με όποιον τρόπο και αν γίνεται μεταξύ των συμβαλλόμενων μερών, πραγματοποιείται εκτός ζώνης.