



Europos Sąjungos
Taryba

Briuselis, 2018 m. gruodžio 12 d.
(OR. en)

Tarpinstitucinė byla:
2018/0422 (NLE)

15503/18
ADD 1

FISC 558
N 67
ECOFIN 1197

PRIDEDAMAS PRANEŠIMAS

nuo:	Europos Komisijos generalinio sekretoriaus, kurio vardu pasirašo direktorius Jordi AYET PUIGARNAU
gavimo data:	2018 m. gruodžio 12 d.
kam:	Europos Sąjungos Tarybos generaliniam sekretoriui Jeppe TRANHOLMUI- MIKKELSENUI
Komisijos dok. Nr.:	ANNEXES 1 to 6 to COM(2018) 832 final
Dalykas:	Pasiūlymo dėl Tarybos sprendimo dėl pozicijos, kurios Europos Sąjungos vardu turi būti laikomasi pagal Europos Sąjungos ir Norvegijos Karalystės susitarimo dėl administracinio bendradarbiavimo, kovos su sukčiavimu ir reikalavimų vykdymo pridėtinės vertės mokesčio srityje 41 straipsnio 1 dalį įsteigtame Jungtiniame komitete, PRIEDAI

Delegacijoms pridedamas dokumentas ANNEXES 1 to 6 to COM(2018) 832 final.

Pridedama: ANNEXES 1 to 6 to COM(2018) 832 final



EUROPOS
KOMISIJA

Briuselis, 2018 12 12
COM(2018) 832 final

ANNEXES 1 to 6

PRIEDAI

prie pasiūlymo dėl

Tarybos sprendimo

**dėl pozicijos, kurios Europos Sąjungos vardu turi būti laikomasi pagal Europos Sąjungos ir Norvegijos Karalystės susitarimo dėl administracinio bendradarbiavimo, kovos su sukčiavimu ir reikalavimų vykdymo pridėtinės vertės mokesčio srityje
41 straipsnio 1 dalį įsteigtame Jungtiniame komitete**

1 PRIEDĖLIS

Projektas

[data] Jungtinio komiteto SPRENDIMAS Nr. 1/[data] kuriuo patvirtinamos Jungtinio komiteto darbo tvarkos taisyklės

JUNGTINIS KOMITETAS,

atsižvelgdamas į Europos Sąjungos ir Norvegijos Karalystės susitarimą dėl administracinio bendradarbiavimo, kovos su sukčiavimu ir reikalavimų vykdymo pridėtinės vertės mokesčio srityje (toliau – Susitarimas), ypač į jo 41 straipsnio 1 dalį,

kadangi:

- (a) būtina nustatyti taisykles dėl Jungtinio komiteto sudėties ir pirmininkavimo, stebėtojų ir ekspertų, posėdžių šaukimo, darbotvarkės, sekretoriaus funkcijų, posėdžių protokolų rengimo ir patvirtinimo, sprendimų ir rekomendacijų priėmimo procedūros, taip pat išlaidų;
- (b) būtina nustatyti praktinę Susitarimo 41 straipsnio 3 dalies įgyvendinimo tvarką,

PRIĖMĖ ŠIAS DARBO TVARKOS TAISYKLES:

1 straipsnis

Sudėtis ir pirmininkavimas

- (1) Jungtinį komitetą sudaro Europos Sąjungos ir Norvegijos Karalystės (toliau – Susitariančiosios Šalys) atstovai.
- (2) Europos Sąjungai atstovauja Europos Komisija. Norvegijos Karalystei atstovauja [...].
- (3) Jungtiniam komitetui pakaitomis po dvejus kalendorinius metus pirmininkauja kiekviena Susitariančioji Šalis. Pirmasis pirmininkavimo laikotarpis baigiasi kitų metų po metų, kuriais įsigalioja Susitarimas, gruodžio 31 d. Pirmoji pirmininkė yra Europos Sąjunga.

2 straipsnis

Stebėtojai ir ekspertai

- (1) Europos Sąjungos valstybių narių atstovai gali dalyvauti kaip stebėtojai.
- (2) Jungtinis komitetas taip pat gali į savo posėdžius kaip stebėtojus priimti ir kitus asmenis.
- (3) Pirmininkas gali leisti stebėtojams dalyvauti diskusijose ir dalytis žiniomis. Tačiau jie neturi balsavimo teisių ir nedalyvauja rengiant Jungtinio komiteto sprendimus ir rekomendacijas.
- (4) Specialią kompetenciją turintys ekspertai taip pat gali būti kviečiami dalyvauti svarstant konkrečius darbotvarkės klausimus.

3 straipsnis

Posėdžio sušaukimas

- (1) Pirmininkas šaukia Jungtinio komiteto posėdžius bent kartą per dvejus metus. Sušaukti posėdį gali prašyti bet kuri Susitariančioji Šalis.
- (2) Kiekvieno posėdžio datą ir vietą nustato ir dėl to susitaria abi Susitariančiosios Šalys.
- (3) Posėdžiai gali vykti ir telefoninės konferencijos arba vaizdo konferencijos būdu.
- (4) Pirmininkas pateikia kvietimą kitai Susitariančiajai Šaliai, 2 straipsnio 2 dalyje nurodytiems stebėtojams ir ekspertams ne vėliau kaip prieš 15 darbo dienų iki posėdžio. Europos Komisija kviečia dalyvauti 2 straipsnio 1 dalyje nurodytus Europos Sąjungos valstybių narių atstovus.
- (5) Posėdžiai nėra atviri, nebent būtų susitarta kitaip. Jungtinio komiteto svarstymai yra konfidencialūs.

4 straipsnis

Darbotvarkė

- (1) Pirmininkas parengia preliminarą kiekvieno posėdžio darbotvarkę ir pateikia ją Susitariančiosioms Šalims ne vėliau kaip prieš 6 mėnesius iki posėdžio. Susitariančiosios Šalys dėl galutinės darbotvarkės susitaria ne vėliau kaip prieš 15 darbo dienų iki posėdžio, ir pirmininkas ją išplatina.
- (2) Pagalbiniai ir patvirtinamieji dokumentai Susitariančiosioms Šalims nusiunčiami ne vėliau kaip tą dieną, kurią siunčiama preliminar darbotvarkė.
- (3) Prašymai į darbotvarkę įtraukti su Jungtinio komiteto sprendimais susijusius klausimus ir bet kokie susiję dokumentai nusiunčiami Jungtiniam komitetui ne vėliau kaip prieš 7 mėnesius iki posėdžio.

5 straipsnis

Sekretoriaus funkcijos

- (1) Jungtinio komiteto sekretoriaus užduotis atlieka pirmininkas. Visa Jungtiniam komitetui skirta korespondencija, įskaitant prašymus į darbotvarkes įtraukti ar iš jų išbraukti tam tikrus klausimus, turi būti adresuojama pirmininkui.
- (2) Nepaisant pirmesnės nuostatos, Komisija atlieka sekretoriaus užduotis perduodant Susitarimo 20 ir 39 straipsniuose nurodytus statistinius duomenis.

6 straipsnis

Posėdžio protokolas

- (1) Pirmininkas parengia kiekvieno posėdžio protokolą. Pirmininkas išplatina protokolus nedelsdamas ir ne vėliau kaip per mėnesį po posėdžio. Protokolai patvirtinami Susitariančiųjų Šalių bendru susitarimu.
- (2) Patvirtintus protokolus pirmininkas nusiunčia Susitariančiosioms Šalims.

7 straipsnis

Sprendimų ir rekomendacijų priėmimas

- (1) Bet kokie Jungtinio komiteto sprendimai ir rekomendacijos yra iš anksto aptariami Susitariančiųjų Šalių.
- (2) Jungtinio komiteto sprendimai ir rekomendacijos vieningai priimami jo posėdžiuose.
- (3) Jeigu abi Susitariančiosios Šalys sutinka, sprendimai arba rekomendacijos gali būti priimami pagal rašytinę procedūrą.
- (4) Pagal rašytinę procedūrą pirmininkas nusiunčia Susitariančiosioms Šalims sprendimų ir rekomendacijų projektus ir nustato terminą, iki kada jos gali išreikšti savo poziciją. Jei kuri nors Susitariančioji Šalis nepaprieštaruoja aktų projektams iki šio termino, laikoma, kad ji nebyliai sutinka su tais aktų projektais.
- (5) Pirmininkas nedelsdamas ir ne vėliau kaip per 14 kalendorinių dienų po termino pabaigos informuoja Susitariančiąsias Šalis apie rašytinės procedūros rezultatus.

8 straipsnis

Išlaidos

Kiekviena Susitariančioji Šalis ir, kai tinka, kiekvienas stebėtojas padengia savo dalyvavimo Jungtinio komiteto posėdžiuose išlaidas.

Data

2 PRIEDĖLIS

Projektas

**[data] Jungtinio komiteto SPRENDIMAS Nr. 2/[data]
kuriuo patvirtinamos standartinės formos, informacijos perdavimas ir centrinių ryšių
palaikymo tarnybų praktinė ryšių organizavimo tvarka**

JUNGTINIS KOMITETAS, įsteigtas pagal Europos Sąjungos ir Norvegijos Karalystės susitarimo dėl administracinio bendradarbiavimo, kovos su sukčiavimu ir reikalavimų vykdymo pridėtinės vertės mokesčio srityje (toliau – Susitarimas) 41 straipsnio 1 dalį,

kadangi:

- (1) a) informacijos perdavimo priemonės, tokios kaip standartinės formos ir elektroninių ryšių sistemos, jau yra įgyvendintos pagal Tarybos reglamentą (ES) Nr. 904/2010 dėl administracinio bendradarbiavimo ir kovos su sukčiavimu pridėtinės vertės mokesčio srityje¹ ir Tarybos direktyvą 2010/24/ES dėl savitarpio pagalbos vykdant reikalavimus, susijusius su mokesčiais, muitais ir kitomis priemonėmis², ir yra visiškai suderinamos su administracinio bendradarbiavimo sistema pagal Susitarimą;
- (2) b) būtina nustatyti praktinę Susitarimo 41 straipsnio 2 dalies d, e, g ir h punktų įgyvendinimo tvarką,

PRIĖMĖ ŠĮ SPRENDIMĄ:

1 straipsnis

Standartinės formos

Pagal Susitarimo 21 straipsnio 1 dalį ir 40 straipsnio 1 dalį, perduodant informaciją pagal Susitarimo II ir III antraštinės dalis, kompetentingos institucijos naudoja patvirtintas Tarybos reglamento (ES) Nr. 904/2010 ir Tarybos direktyvos 2010/24/ES įgyvendinimui skirtas standartinės formos.

Šių standartinių formų struktūra ir išdėstymas gali būti pritaikomi atsižvelgiant į bet kokius naujus ryšių ir informacijos mainų sistemų reikalavimus ir galimybes, jeigu nėra reikšmingai keičiami jose teikiami duomenys ir informacija.

2 straipsnis

Informacijos perdavimas

Visa informacija, kuri perduodama pagal Susitarimo II ir III antraštinės dalis, yra perduodama tik elektroninėmis priemonėmis CCN/CSI tinkle, nebent tai būtų neįmanoma dėl techninių priežasčių.

¹ 2010 m. spalio 7 d. Tarybos reglamentas (ES) Nr. 904/2010 dėl administracinio bendradarbiavimo ir kovos su sukčiavimu pridėtinės vertės mokesčio srityje (OL L 268, 2010 10 12, p. 1).

² 2010 m. kovo 16 d. Tarybos direktyva 2010/24/ES dėl savitarpio pagalbos vykdant reikalavimus, susijusius su mokesčiais, muitais ir kitomis priemonėmis (OL L 84, 2010 3 31, p. 1).

3 straipsnis

Ryšių organizavimas

- (1) Organizuojant ryšius tarp centrinių ryšių palaikymo tarnybų ir ryšių palaikymo skyrių, nurodytų Susitarimo 4 straipsnio 2 dalies b punkte ir 4 straipsnio 3 dalies b punkte, kompetentingos institucijos naudojasi patvirtintomis Tarybos direktyvos 2010/24/ES įgyvendinimo taisyklėmis.
- (2) Pagal Susitarimo 4 straipsnio 2 dalį paskirtos centrinės ryšių palaikymo tarnybos nuolat atnaujina pagal 4 straipsnio 3 ir 4 dalis paskirtų ryšių palaikymo skyrių ir kompetentingų pareigūnų sąrašą ir elektroninėmis priemonėmis jį pateikia kitoms centrinėms ryšių palaikymo tarnyboms.

Data

3 PRIEDĖLIS

Projektas

**[data] Jungtinio komiteto SPRENDIMAS Nr. 3/[data]
kuriuo patvirtinama procedūra, pagal kurią sudaromas susitarimas dėl paslaugų lygio**

JUNGTINIS KOMITETAS, įsteigtas pagal Europos Sąjungos ir Norvegijos Karalystės susitarimo dėl administracinio bendradarbiavimo, kovos su sukčiavimu ir reikalavimų vykdymo pridėtinės vertės mokesčio srityje (toliau – Susitarimas) 41 straipsnio 1 dalį,

kadangi:

- (3) a) laikantis Jungtinio komiteto nustatytos procedūros, sudaromas susitarimas dėl paslaugų lygio, kuriuo užtikrinama ryšių ir informacijos mainų sistemų veikimui užtikrinti teiktinų paslaugų techninė kokybė ir kiekybė;
- (4) b) būtina nustatyti praktinę Susitarimo 5 straipsnio įgyvendinimo tvarką,

PRIĖMĖ ŠĮ SPRENDIMĄ:

Vienintelis straipsnis

- (1) Jungtinis komitetas sudaro Susitarimo 5 straipsnyje nurodytą susitarimą dėl paslaugų lygio, kuris yra privalomas Susitariančiosioms Šalims nuo kitos dienos po jo patvirtinimo Jungtiniame komitete.
- (2) Kiekviena Susitariančioji Šalis gali prašyti peržiūrėti susitarimą dėl paslaugų lygio, nusiųsdama prašymą Jungtinio komiteto pirmininkui. Paskutinio sudaryto susitarimo dėl paslaugų lygio nuostatos galios iki tol, kol Jungtinis komitetas nuspręs dėl siūlomų pakeitimų.

Data

4 PRIEDĖLIS

Projektas

**[data] Jungtinio komiteto SPRENDIMAS Nr. 4/[data]
kuriuo patvirtinamas susitarimas dėl paslaugų lygio, sudaromas dėl PVM srities
administracinio bendradarbiavimo ir reikalavimų vykdymo sistemų ir taikomųjų
programų**

1. NORMINIAI IR TAIKOMI DOKUMENTAI

1.1. TAIKOMI AKTAI

Šiame susitarime dėl paslaugų lygio (toliau – SPL) atsižvelgiama į susitarimus ir taikomus sprendimus, kurių sąrašas pateiktas toliau.

[AD.1.]	Europos Sąjungos ir Norvegijos Karalystės susitarimas dėl administracinio bendradarbiavimo, kovos su sukčiavimu ir reikalavimų vykdymo pridėtinės vertės mokesčio srityje (toliau – Susitarimas) (OL L 195, 2018 8 1, p. 3)
[AD.2.]	[data] Jungtinio komiteto XX posėdyje priimtas sprendimas, kuriuo įgyvendinami Susitarimo 41 straipsnio 2 dalies d, e, g ir h punktai dėl standartinių formų, informacijos perdavimo ir ryšių organizavimo

1 lentelė. Taikomi aktai

1.2. NORMINIAI DOKUMENTAI

Šiame SPL atsižvelgiama į toliau nurodytuose norminiuose dokumentuose pateiktą informaciją. Taikytinos šių dokumentų redakcijos paskelbtos CIRCABC arba ITSM interneto portale.

[RD.1.]	<i>CCN Mail III User Guide for NAs</i> (CCN Mail III naudotojo vadovas nacionalinėms administracijoms) (ITSM interneto portalas)
[RD.2.]	<i>CCN Intranet – Local Network Administrator Guide</i> (CCN intraneto – vietos tinklo administratoriaus vadovas) (ITSM interneto portalas)
[RD.3.]	<i>Statistics – Guidelines and instructions (ANNEX rev1) to SCAC No 560</i> (Statistika – gairės ir nurodymai)
[RD.4.]	<i>VAT e-Forms – Functional Specifications</i> (PVM e. formos – funkcinės specifikacijos)
[RD.5.]	<i>VAT e-Forms – Technical Specifications</i> (PVM e. formos – techninės specifikacijos)
[RD.6.]	<i>Recovery e-Forms – Functional Specifications</i> (Reikalavimų vykdymo e. formos – funkcinės specifikacijos)
[RD.7.]	<i>Recovery e-Forms – Technical Specifications</i> (Reikalavimų vykdymo e. formos – techninės specifikacijos)

[RD.8.]	<i>CCN/CSI General Security Policy</i> (CCN/CSI bendroji saugumo politika) (ITSM interneto portalas)
[RD.9.]	<i>CCN Gateway Management Procedures</i> (CCN tinklų sistuvų valdymo procedūros) (ITSM interneto portalas)
[RD.10.]	<i>CCN/CSI Baseline Security Checklist</i> (CCN/CSI saugumo pagrindų kontrolinis sąrašas) (ITSM interneto portalas)

2 lentelė. Norminiai dokumentai

2. **TERMINIJA**

2.1. **SANTRUMPOS**

SANTRUMPA	APIBRĖŽTIS
CCN/CSI	Bendrasis ryšių tinklas / bendroji sistemų sąsaja
CET	Vidurio Europos laikas
CIRCABC	Komunikacijos ir informacijos išteklių centro administratorius
CRPT	Centrinė ryšių palaikymo tarnyba
AB	Atitikties bandymas
GD	Generalinis direktoratas
KF	Keitimasis formomis
GPB	Gamykliniai priėmimo bandymai
HTTP	Hipertekstų persiuntimo protokolas
ITIL ³	Informacinių technologijų infrastruktūros biblioteka
ITSM	Informacinių technologijų paslaugų valdymas
Šalis	Šio SPL taikymo srityje Šalys yra Norvegija ir Komisija
PVM	Pridėtinės vertės mokestis

3 lentelė. Santrumpos

2.2. **APIBRĖŽTYS**

SAVOKA	APIBRĖŽTIS
CET	Vidurio Europos laikas: GMT +1, o vasaros laiku GMT +2 valandos.
(ITSM paslaugų centro) darbo dienos ir valandos	7:00–20:00 (CET), 5 dienos per savaitę (nuo pirmadienio iki penktadienio, įskaitant švenčių dienas)

4 lentelė. Apibrėžtys

3. **IVADAS**

Šis dokumentas yra SPL tarp Norvegijos Karalystės (toliau – Norvegija) ir Europos Komisijos (toliau – Komisija), kurios toliau kartu vadinamos SPL Šalimis.

³

ITIL:

- <http://www.itil-officialsite.com>
- http://www.best-management-practice.com/gempdf/itSMF_An_Introductory_Overview_of_ITIL_V3.pdf

3.1. SPL TAIKYMO SRITIS

Susitarimo 5 straipsnyje nustatyta, kad „sudaromas susitarimas dėl paslaugų lygio, kuriuo užtikrinama ryšių ir informacijos mainų sistemų veikimui užtikrinti teiktinų paslaugų techninė kokybė ir kiekybė“.

Šiuo SPL nustatomi Norvegijos Karalystės ir Komisijos ryšiai dėl PVM srities administracinio bendradarbiavimo ir reikalavimų vykdymo sistemų bei taikomųjų programų naudojimo, taip pat Norvegijos Karalystės ir valstybių narių ryšiai dėl keitimosi formomis.

Toliau nurodytos sistemos veikia ir yra reglamentuojamos SPL nuostatų:

- keitimasis formomis (KF);
- stebėseną, statistika ir bandymai.

Komisija nustato procesą, kuriuo turi būti pasiektas susitarimas dėl administracinio bendradarbiavimo naudojant informacines technologijas. Tai apima standartus, procedūras, priemones, technologijas ir infrastruktūrą. Norvegijai teikiama pagalba siekiant užtikrinti, kad keitimosi duomenimis sistemos būtų prieinamos ir tinkamai įdiegtos. Komisija taip pat atlieka visos sistemos stebėseną, priežiūrą ir vertinimą. Be to, Komisija dėl šių informacijos mainų pateikia Norvegijai gairių, kurių reikėtų laikytis.

Visi SPL nurodyti tikslai bus taikomi tik įprastomis darbo sąlygomis.

Įvykių dėl *force majeure* (neįveikiamų aplinkybių) atveju SPL taikymas Norvegijai bus laikinai sustabdytas tol, kol tęsis šios *force majeure* sąlygos.

Force majeure yra neprognozuojamas įvykis arba reiškinys, kurio Norvegija arba Komisija negali kontroliuoti ir kuris nesiejamas su jokia atsakingos Šalies veiksmu ar prevencinių veiksmų nesiėmimu. Tokiais įvykiais vadinami valdžios veiksmai, karai, gaisrai, sproginiai, potvyniai, importo ar eksporto reguliavimas arba embargas ir darbo ginčai.

Šalis, kuri remiasi *force majeure*, nedelsdama praneša kitai Šaliai apie negalėjimą teikti paslaugų ar pasiekti SPL tikslų dėl *force majeure* incidentų, nurodydama, kurioms paslaugoms ir tikslams tai turi poveikį. Kai nebėra *force majeure* aplinkybių, jų paveikta Šalis taip pat nedelsdama apie tai praneša kitai Šaliai.

3.2. SUSITARIMO LAIKOTARPIS

SPL yra privalomas Šalims nuo kitos dienos po jo patvirtinimo Jungtiniame komitete, įsteigtaime Susitarimo 41 straipsniu (toliau – Jungtinis komitetas).

4. ATSAKOMYBĖS SRITYS

Šio SPL paskirtis – užtikrinti Komisijos ir Norvegijos teikiamų paslaugų kokybę ir kiekybę, kad Norvegija ir Komisija galėtų naudotis nustatytomis PVM srities administracinio bendradarbiavimo ir reikalavimų vykdymo sistemomis ir taikomosiomis programomis.

4.1. PASLAUGOS, KURIAS KOMISIJA TEIKIA NORVEGIJAI

Komisija teikia toliau nurodytas paslaugas.

- Veiklos paslaugos:
 - pagalbos tarnyba ir veikla:

- (a) pagalbos tarnybos teikiama parama;
 - (b) incidentų valdymas;
 - (c) stebėsena ir pranešimai;
 - (d) mokymas;
 - (e) saugumo valdymas;
 - (f) ataskaitų ir statistikos teikimas;
 - (g) konsultavimas.
- informacinis centras:
- (a) informacijos valdymas;
 - (b) dokumentų centras (CIRCABC).

Kad galėtų teikti šias paslaugas, Komisija palaiko šias taikomasias priemones:

- statistikos taikomasias programas;
- CIRCABC;
- paslaugų centro priemonę.

4.2. PASLAUGOS, KURIAS NORVEGIJA TEIKIA KOMISIJAI

Norvegija teikia šias paslaugas:

- Norvegija perduoda Komisijai bet kokią turimą Susitarimo taikymui svarbią informaciją;
- Norvegija praneša Komisijai apie bet kokias išskirtines aplinkybes;
- Norvegija kasmet pateikia informacijos perdavimo statistinius duomenis, kaip nustatyta Susitarimo 20 straipsnyje.

5. PASLAUGŲ LYGIO PERŽIŪRA

Šiame skyriuje išsamiai aprašyti kiekybiniai ir kokybiniai paslaugų, kurias, kaip apibūdinta pirmiau, turi teikti Komisija ir Norvegija, aspektai.

5.1. KOMISIJOS PASLAUGŲ LYGIS

5.1.1. Paslaugų centras

5.1.1.1. *Susitarimas*

Komisija suteikia galimybę kreiptis į paslaugų centrą (angl. *Service Desk*), kuris atsako į bet kokius klausimus ir kuriam galima pranešti apie bet kokias problemas, Norvegijos patiriamas dėl PVM srities administracinio bendradarbiavimo ir reikalavimų vykdymo sistemų bei taikomųjų programų ar dėl bet kokio komponento, galinčio turėti joms poveikį. Šį paslaugų centrą valdys ITSM, paslaugų centro darbo valandos bus tokios pačios kaip ITSM darbo valandos.

ITSM paslaugų centro prieinamumas užtikrinamas ne mažiau kaip 95 proc. darbo valandų. Visus klausimus paslaugų centrui galima teikti arba apie problemas galima pranešti ITSM darbo valandomis – telefonu, faksu arba el. paštu, o ne darbo valandomis – el. paštu arba faksu. Kai tie klausimai arba pranešimai apie problemas

siunčiami ne ITSM darbo valandomis, jie automatiškai laikomi gautais kitos darbo dienos rytą, 8:00 val. (CET).

Paslaugų centras registruoja ir klasifikuoja gautas paslaugų teikimo iškvietas, naudodamas paslaugų valdymo priemonę, ir informuoja pranešančią šalį apie bet kokius jos paslaugų teikimo iškvietų būklės pokyčius.

ITSM teikia naudotojams pirminę pagalbą ir per nustatytą laiką perduoda bet kokią paslaugų teikimo iškvietą, už kurią atsakomybė tenka kitai šaliai (pvz., IT kūrėjo grupei, ITSM rangovams). ITSM užtikrina, kad registravimo terminų būtų laikomasi bent 95 proc. atvejų per ataskaitinį mėnesį.

ITSM stebi visų paslaugų teikimo iškvietų vykdymo procedūrą, o kai problemos sprendimas užsitęsia ilgiau negu iš anksto nustatytas terminas (kuris priklauso nuo problemos tipo) – pradeda jos perdavimo spręsti aukštesniu lygmeniu procedūrą, apie tai informuodama Komisiją.

Ir atsako, ir problemos sprendimo laikas priklauso nuo teikiamo prioriteto, kurį nustato ITSM, tačiau valstybės narės arba Komisija gali reikalauti suteikti išskirtinį prioritetą.

Registravimo laikas – ilgiausias laiko tarpas, galintis praeiti nuo el. laiško gavimo iki patvirtinimo el. laiško išsiuntimo.

Problemų sprendimo laikas – laiko tarpas nuo incidento užregistravimo iki tada, kai informacija apie problemos sprendimą nusiunčiama pranešimo pateikėjui. Tai apima ir laiką, reikalingą incidento likvidavimui užbaigti.

Šie terminai nėra galutiniai, nes jie nustatomi atsižvelgiant tik į laiką, kada ITSM reaguoja į paslaugų teikimo iškvietą. Kai paslaugų teikimo iškvietas perduodamas Norvegijai, Komisijai arba kitai šaliai (pvz., IT kūrėjo grupei, ITSM rangovams), šis laikas neįskaitomas į ITSM problemų sprendimo laiką.

ITSM užtikrina, kad problemų registravimo ir sprendimo terminų būtų laikomasi bent 95 proc. atvejų per ataskaitinį mėnesį.

PRIORITETAS	REGISTRAVIMO LAIKAS	SPRENDIMO LAIKAS
P1: aukščiausias	0,5 val.	4 val.
P2: aukštas	0,5 val.	13 val. (1 diena)
P3: vidutinis	0,5 val.	39 val. (3 dienos)
P4: žemas	0,5 val.	65 val. (5 dienos)

5 lentelė. Registravimo laikas ir problemų sprendimo laikas (darbo valandos / dienos)

5.1.1.2. Ataskaitų teikimas

Komisija teikia ataskaitas dėl visų paslaugų teikimo iškvietų, susijusių su PVM srities administracinio bendradarbiavimo ir reikalavimų vykdymo sistemomis bei taikomosiomis programomis:

- visų paslaugų teikimo iškvietų Norvegijoje, baigtų vykdyti per atitinkamą mėnesį;

- visų paslaugų teikimo išskietų Norvegijoje, užregistruotų per atitinkamą mėnesį;
- visų paslaugų teikimo išskietų Norvegijoje, dar neįvykdytų tą dieną ir tuo laiku, kai teikiama ataskaita.

5.1.2. Statistikos paslauga

5.1.2.1. *Susitarimas*

Komisija rengia statistinius duomenis apie formų, kuriomis pasikeista PVM ir reikalavimų vykdymo srityje naudojantis *CCN/Mail*, skaičių; šie duomenys skelbiami ITSM interneto portale.

5.1.2.2. *Ataskaitų teikimas*

Komisija, kai tinka, parengia ataskaitą dėl atitikties bandymų ataskaitų ir suteikia galimybę su jomis susipažinti Norvegijai.

5.1.3. Keitimasis formomis

5.1.3.1. *Susitarimas*

Toliau pateiktoje lentelėje parodyti ilgiausi leidžiami perdavimo terminai arba atsakymo laikas keičiantis formomis, kaip nustatyta teisės aktuose.

<i>CCN/Mail pašto dėžutė</i>	<i>Forma</i>	<i>Terminas</i>
VIESCLO	Informacijos mainai pagal Susitarimo 7, 10, 12 ir 18 straipsnius (0) Bendro pobūdžio pasikeitimas informacija	Informacijos pateikimo terminas – pateikti kuo greičiau ir ne vėliau kaip per <u>3 mėnesius po prašymo gavimo dienos</u> (<i>Susitarimo 8 straipsnis(0)</i>). Tačiau kai prašoma institucija tą informaciją jau turi, terminas sutrumpinamas iki ne daugiau kaip <u>vieno mėnesio</u> (<i>Susitarimo 8 straipsnis (0)</i>).
VIESCLO	Informacijos mainai pagal Susitarimo 7, 10, 12 ir 18 straipsnius (0) Prašymas pateikti pranešimą	Į prašymą pateikti pranešimą atsakoma nedelsiant (<i>Susitarimo 12 straipsnis (0)</i>).
TAXFRAUD	Informacijos mainai pagal Susitarimo 7, 10, 12 ir 18 straipsnius (0) Mainai siekiant kovoti su sukčiavimu	Informacija apie dingusį prekiautoją nusiunčiama <u>kuo greičiau, kai tik ta informacija gaunama</u> .

<i>CCN/Mail pašto dėžutė</i>	<i>Forma</i>	<i>Terminas</i>
TAXAUTO	Automatiniai mainai	Jungtinis komitetas nustato, kokių kategorijų informacijos automatiniai mainai turi būti vykdomi pagal Susitarimo 11 straipsnį.
REC-A-CUST; REC-B-VAT; REC-C-EXCISE; REC-D- INCOME-CAP; REC-E-INSUR; REC-F- INHERIT-GIFT; REC-G-NAT- IMMOV; REC-H-NAT- TRANSP; REC-I-NAT- OTHER; REC-J- REGIONAL; REC-K-LOCAL; REC-L-OTHER; REC-M-AGRI	Prašymas suteikti informacijos pagal Susitarimo 22 straipsnį (0) Prašymas pateikti pranešimą pagal Susitarimo 25 straipsnį (0) Prašymas vykdyti reikalavimą pagal Susitarimo 27 straipsnį (0) Prašymas imtis prevencinių priemonių pagal Susitarimo 33 straipsnį (0)	Prašymas suteikti informacijos: – gavimas patvirtinamas per 7 kalendorines dienas – informacija apie padėtį atnaujinama praėjus 6 mėnesiams po gavimo patvirtinimo dienos Prašymas pateikti pranešimą: – gavimas patvirtinamas per 7 kalendorines dienas Prašymas vykdyti reikalavimą ir prašymas imtis prevencinių priemonių: – gavimas patvirtinamas per 7 kalendorines dienas – informacija apie padėtį atnaujinama kas 6 mėnesius po gavimo patvirtinimo dienos

6 lentelė. Keitimosi formomis vykdymas

5.1.3.2. Ataskaitų teikimas

Norvegija taip pat kasmet el. paštu Komisijai teikia statistinius duomenis apie informacijos perdavimą, kaip nustatyta Susitarimo 20 ir 39 straipsniuose ([RD.3.]).

5.1.4. Problemų valdymas

5.1.4.1. Susitarimas

Norvegija taiko tinkamą problemų registravimo⁴ ir tolesnių veiksmų mechanizmą dėl bet kokių problemų, susijusių su jos taikomųjų programų priegloba, sistemų programine įranga, duomenimis ir taikomųjų programų programine įranga.

Apie problemas bet kurioje CCN tinklo dalyje (susijusias su tinklų sietuvais ir (arba) pašto mainų serveriais) turi būti nedelsiant pranešta ITSM.

5.1.4.2. Ataskaitų teikimas

Norvegija informuoja ITSM kilus vidaus problemai dėl techninės infrastruktūros, susijusios su jos pačios sistemomis ir taikomosiomis programomis, naudojamomis administraciniam bendradarbiavimui ir reikalavimų vykdymui PVM srityje.

⁴

Tai susieta su ITIL problemų ir pokyčių valdymo procesais.

Jeigu Norvegija mano, kad į ITSM praneštą problemą neatsižvelgiama arba ji nesprenžžiama, arba į tą problemą nebuvo pakankamai atsižvelgta ar ji nepakankamai gerai išspręsta, ji kuo greičiau apie tai praneša Komisijai.

5.1.5. Saugumo valdymas

5.1.5.1. *Susitarimas*⁵

Norvegija saugo savo PVM srities administracinio bendradarbiavimo ir reikalavimų vykdymo sistemas bei taikomas programas nuo saugumo pažeidimų ir stebi bet kokius saugumo pažeidimus ir bet kokius atliekamus saugumo patobulinimus.

Norvegija taiko saugumo rekomendacijas ir (arba) reikalavimus, nustatytus šiuose dokumentuose:

Pavadinimas	Redakcija	Data
<i>https security recommendations of CCN /Mail III Webmail access – Ref. CCN /Mail III User Guide for NAs</i>	3.0	2012 06 15
<i>Security recommendations of CCN /Mail III Webmail access – Ref. CCN Intranet – Local Network Administrator Guide</i>	4.0	2008 09 11

5.1.5.2. *Ataskaitų teikimas*

Norvegija *ad hoc* pagrindu praneša Komisijai apie bet kokius saugumo pažeidimus ir bet kokias priemones, kurių imamasi.

5.2. NORVEGIJOS PASLAUGŲ LYGIS

5.2.1. Visos paslaugų lygio valdymo sritys

5.2.1.1. *Susitarimas*

Norvegija registruoja bet kokias neprieinamumo problemas arba pokyčius⁶, susijusius su techniniais, funkciniais ir organizaciniais Norvegijos sistemų ir taikomųjų programų, skirtų administraciniam bendradarbiavimui ir reikalavimų vykdymui PVM srityje, aspektais.

5.2.1.2. *Ataskaitų teikimas*

Norvegija, kai reikia, informuoja ITSM apie bet kokias neprieinamumo problemas arba pokyčius, susijusius su techniniais, funkciniais arba organizaciniais jos sistemos aspektais. ITSM visada informuojama apie bet kokius eksploatuojančio personalo (operatorių, sistemos administratorių) pasikeitimus.

5.2.2. Paslaugų centras

5.2.2.1. *Susitarimas*

Norvegija suteikia galimybę kreiptis į paslaugų centrą, kuris reaguoja į su Norvegija susijusius incidentus, teikia pagalbą ir atlieka bandymus. Šio paslaugų centro darbo valandos turėtų būti tokios pačios kaip ITSM paslaugų centro darbo valandos ITSM

⁵ Šios dokumentų redakcijos buvo paskelbtos tuo metu, kai rengtas šis SPL. Skaitytojui patariama CCN/CSI portale patikrinti, ar nėra vėlesnių atnaujinimų (<http://portal.cente.ccncsi.int:8080/portal/DesktopDefault.aspx?tabid=1>).

⁶ Rekomenduojama vadovautis apibūdintais ITIL incidentų valdymo principais.

darbo dienomis. Norvegijos paslaugų centras dirba ne trumpiau kaip 10:00–16:00 val. (CET) darbo dienomis, išskyrus valstybines šventes. Rekomenduojama, kad Norvegijos paslaugų centras klausimus ir incidentus spręstų vadovaudamasis ITIL paslaugų paramos gairėmis.

5.2.2.2. *Ataskaitų teikimas*

Norvegija, kai reikia, informuoja ITSM apie bet kokią savo paslaugų centro neprieinamumo problemą.

6. **KOKYBĖS VERTINIMAS**

6.1. **SUSITARIMAS**

Komisija įvertina iš ITSM ir Norvegijos gautas ataskaitas (ITSM rengiamas veiklos ataskaitas, pranešimus, statistiką, kitą informaciją), nustato, kiek laikomasi šio SPL, o kilus problemų kreipiasi į Norvegiją, kad problema būtų išspręsta ir būtų užtikrinta, jog paslaugų kokybė atitiktų šį susitarimą.

6.2. **ATASKAITŲ TEIKIMAS**

Komisija kas mėnesį teikia Norvegijai ataskaitas dėl paslaugų lygio, kaip apibrėžta 5.1.2 skirsnyje.

7. **SPL PATVIRTINIMAS**

Kad susitarimas dėl paslaugų lygio būtų taikomas, jį turi patvirtinti Jungtinis komitetas.

8. **SPL PAKEITIMAI**

Susitarimas dėl paslaugų lygio bus peržiūrėtas gavus Komisijos arba Norvegijos rašytinį prašymą Jungtiniam komitetui.

Dabartinio SPL nuostatos galios iki tol, kol Jungtinis komitetas nuspręs dėl siūlomų pakeitimų. Jungtinis komitetas yra dėl šio susitarimo sprendimus priimančias organas.

9. **RYŠIŲ CENTRAS**

Jei turite kokių nors klausimų arba pastabų dėl šio dokumento, galite kreiptis:

PASLAUGŲ TEIKĖJAS – PASLAUGŲ CENTRAS

support@itsmtaxud.europa.eu

Data

5 PRIEDĖLIS

Projektas

**[data] Jungtinio komiteto SPRENDIMAS Nr. 5/[data]
kuriuo patvirtinamas susitarimas dėl paslaugų lygio, sudaromas dėl bendrojo ryšių
tinklo / bendrosios sistemų sąsajos paslaugų (CCN/CSI SPL)**

1. NORMINIAI IR TAIKOMI DOKUMENTAI

1.1. TAIKOMI AKTAI

Šiame susitarime dėl paslaugų lygio, sudaromame dėl bendrojo ryšių tinklo / bendrosios sistemų sąsajos paslaugų (toliau – CCN/CSI SPL), atsižvelgiama į susitarimus ir taikomus sprendimus, kurių sąrašas pateiktas toliau.

[AD.1.]	Europos Sąjungos ir Norvegijos Karalystės susitarimas dėl administracinio bendradarbiavimo, kovos su sukčiavimu ir reikalavimų vykdymo pridėtinės vertės mokesčio srityje (toliau – Susitarimas) (OL L 195, 2018 8 1, p. 3)
[AD.2.]	[data] Jungtinio komiteto XX posėdyje priimtas sprendimas, kuriuo įgyvendinami Susitarimo 41 straipsnio 2 dalies d, e, g ir h punktai dėl standartinių formų, informacijos perdavimo ir ryšių organizavimo

7 lentelė. Taikomi aktai

1.2. NORMINIAI DOKUMENTAI

Šiame CCN/CSI SPL atsižvelgiama į toliau nurodytuose norminiuose dokumentuose pateiktą informaciją. Taikomos tos šių dokumentų redakcijos, kurios buvo paskelbtos tuo metu, kai pasirašytas šis susitarimas.

Id.	NUORODA	PAVADINIMAS	REDAKCIJA
<u>RD1</u>	CCN-COVW-GEN	CCN/CSI & SPEED2 System Overview	EN18.01
<u>RD2</u>	CCN-CMPR-GW	CCN Gateways Management Procedures	EN19.20
<u>RD3</u>	CCN-CSEC-POL	CCN/CSI General Security Policy	EN05.00
<u>RD4</u>	CCN-CSEC-BSCK	CCN/CSI Baseline Security Checklist	EN03.00
<u>RD5</u>	CCN-CLST-ROL	Description of CCN/CSI Sites	EN02.10
<u>RD6</u>	CCN-CNEX-031	External note 031 - Procedure for the Move of a CCN/CSI Site	EN06.20
<u>RD7</u>	CCN-CNEX-060	External Note 060 - Instructions for a new CCN Site	EN02.20
<u>RD8</u>	CCN/CSI-PRG-AP/C-01-MARB	CCN/CSI-PRG-AP/C-01-MARB-Application Programming Guide (C Language)	EN11.00

2. **TERMINIJA**2.1. **SANTRUMPOS**

SANTRUMPA	APIBRĖŽTIS
ACT	Taikomosios programos konfigūravimo priemonė (angl. <i>Application Configuration Tool</i>)
AIX	IBM <i>Unix</i> operacinė sistema
CBS	Centrinė atsarginė stotis (angl. <i>Central Backup Site</i>)
CCN	Bendrasis ryšių tinklas (angl. <i>Common Communication Network</i>)
CCN/CSI	Bendrasis ryšių tinklas / bendroji sistemų sąsaja (angl. <i>Common Communication Network / Common System Interface</i>)
CCN/WAN	Bendroji tinklo paslaugų teikimo CCN paslauga
CI	Konfigūracijos elementas (angl. <i>Configuration Item</i>)
CIRCABC	Administravimo įstaigoms, įmonėms ir piliečiams skirtas komunikacijos ir informacijos išteklių centras
COTS	Serijinės gamybos įranga (angl. <i>Common Off The Shelf</i>)
CPR	Maršruto parinktuvas kliento patalpose (angl. <i>Customer Premises Router</i>)
CSA	CCN saugumo administratorius
CSI	Bendroji sistemų sąsaja (angl. <i>Common System Interface</i>)
GD	Generalinis direktoratas
DZ	Demilitarizuota zona
EK	Europos Komisija
ESTAT	Eurostatas
Užk.	Užkarda
HPUX	<i>Hewlett Packard Unix</i> operacinė sistema
HTTP	Hiperteksto perdavimo protokolas
HTTPS	Hiperteksto (saugaus) perdavimo protokolas
ŠVOK	Šildymas, vėdinimas ir oro kondicionavimas (angl. HVAC)
AR	Aparatinė įranga
IRT	Informacinės ir ryšių technologijos
IMAP	Prieigos prie pranešimų internete protokolas (angl. <i>Internet Message Access Protocol</i>)
IP	Interneto protokolas
ITCAM	IBM <i>Tivoli</i> sudėtinių taikomųjų programų tvarkyklė (angl. <i>IBM Tivoli Composite Application Manager</i>)
ITP	IT paslaugos
ITSM	IT paslaugų valdymas (angl. <i>IT Service Management</i>)
LAN	Vietinis tinklas
LSA	Vietos sistemos administratorius (angl. <i>Local System Administrator</i>)
MQ	IBM MQ serijos programinė įranga
MVS	Operacinė sistema „Multiple Virtual Storage“
Netaik.	Netaikoma
NA	Nacionalinė administracija

NDI	Nacionalinio domeno sąsaja (angl. <i>National Domain Interface</i>)
OBS	„Orange Business Services“
SVL	Susitarimas dėl veiklos lygio
OLAF	Europos kovos su sukčiavimu tarnyba
OS	Operacinė sistema
PTP	Paslaugų teikėjo pareiga
PPP	Paslaugų prašytojų pareiga
Pol.	Politika
PoP	Įėjimo taškas (angl. <i>Point of Presence</i>)
Prog.	Programa
KU	Kokybės užtikrinimas
RAP	Nuotolinis programų sąsajos (API) įgaliojasis serveris (angl. <i>Remote API Proxy</i>)
RD	Norminis dokumentas (angl. <i>Reference Document</i>)
Perž.	Peržiūra
PIV	Prašymas imtis veiksmų
Funkc.	Funkcija
PSI	Prašymas suteikti informaciją
SMTP	Paprastasis elektroninio pašto persiuntimo protokolas
PKR	Paslaugų kokybės rodiklis
SSG	Saugumo platforma „Secure Services Gateways“ („Juniper“ šifravimo įrenginys)
PĮ	Programinė įranga
Mokesčių ir muitų sąjungos GD	Mokesčiai ir muitų sąjungos generalinis direktoratas
TCP	Perdavimo valdymo protokolas (angl. <i>Transmission Control Protocol</i>)
NMŠ	Nenutrūkstamo maitinimo šaltinis
VM	Virtualioji mašina
VPN	Virtualusis privatusis tinklas (angl. <i>Virtual Private Network</i>)
WAN	Platusis tinklas (angl. <i>Wide Area Network</i>)

9 lentelė. Santrumpos

2.2. CCN/CSI SUSITARIME DĖL PASLAUGŲ LYGIO VARTOJAMŲ TERMINŲ APIBRĖŽTYS

TERMINAS	APIBRĖŽTIS
Ataskaitinis laikotarpis	Apimamas laikotarpis – vienas mėnuo.
Darbo diena	Darbo dienos – paslaugų teikėjo paslaugų centro darbo dienos. Tai yra visos 7 savaitės dienos, įskaitant valstybines šventes.
Darbo valanda	Darbo valandos – paslaugų teikėjo paslaugų centro darbo valandos. Tai yra 24 valandos per parą darbo dienomis.
Darbo laikas	Paslaugų teikėjo darbo laikas – paslaugų centro veikimo valandos. Paslaugų teikėjo paslaugų centras užtikrina darbą 24 valandas per parą, 7 dienas per savaitę, įskaitant valstybines šventes.

	Priklausomai nuo atitinkamo konfigūracijos elemento priežiūros periodo (angl. <i>Service Window</i>), imamasi veiksmų nedelsiant (visą parą, bet kurią savaitės dieną) arba planuojama intervencija kitą dieną. Prašymai raštu, faksu, el. paštu ir elektroninėmis priemonėmis (per ITSM portalą) priimami bet kuriuo metu. Gauti prašymai registruojami kaip paslaugų teikimo iškviestos (angl. <i>Service Calls</i>) paslaugų teikėjo paslaugų centro valdymo sistemoje.
--	--

10 lentelė. Apibrėžtys

3. IVADAS

Šis dokumentas yra Europos Komisijos (toliau – paslaugų teikėjas) ir Norvegijos Karalystės (toliau – paslaugų prašytojas), toliau kartu vadinamų SPL Šalimis, susitarimas dėl bendrojo ryšių tinklo / bendrosios sistemų sąsajos paslaugų lygio (CCN/CSI SPL).

Paslaugų teikėjas apima konkrečiai šiuos Mokesčių ir muitų sąjungos GD organizacinius padalinius, kurie išvardyti toliau:

- Mokesčių ir muitų sąjungos GD B2 skyrius koordinuoja visą CCN/CSI veiklą;
- „ITSM3 Operations“ teikia veiklos paslaugas;
- CCN2DEV teikia CCN programinę įrangą (vystomosios ir taisomosios techninės priežiūros paslaugas);
- transeuropinio pagrindinio tinklo teikėjas (CCN/WAN, šiuo metu OBS).

Priklausomai nuo prašomos paslaugos pobūdžio, užduotį atliks vienas iš šių paslaugų teikėjų.

Paslaugų prašytojas yra Norvegijos nacionalinis mokesčių administratorius (NA). Atitinkami NA organizaciniai padaliniai yra:

- **nacionalinis CCN paramos centras**, įgaliotas teikti paramą ir valdyti Mokesčių ir muitų sąjungos GD CCN infrastruktūros įrangą, esančią NA patalpose, taip pat nacionalinę infrastruktūrą, palaikančią CCN/CSI infrastruktūroje veikiančias taikomąsias programas;
- **nacionalinis taikomųjų programų paramos centras**, įgaliotas nacionaliniu mastu teikti paramą dėl Europos Komisijos taikomųjų programų, veikiančių nacionaliniame domene ir naudojančių CCN/CSI infrastruktūros paslaugomis;
- **nacionalinės taikomųjų programų kūrėjų grupės**, kurioms pavesta kurti taikomąsias programas naudojančių CCN/CSI infrastruktūrą, įskaitant jų subrangovus.

3.1. CCN/CSI SPL TAIKYMO SRITIS

Susitarimo 5 straipsnyje nustatyta, kad „sudaromas susitarimas dėl paslaugų lygio, kuriuo užtikrinama ryšių ir informacijos mainų sistemų veikimui užtikrinti teiktinų paslaugų techninė kokybė ir kiekybė“.

Šiuo CCN/CSI SPL nustatomi Komisijos (paslaugų teikėjo) ir Norvegijos Karalystės (paslaugų prašytojo) santykiai bendrojo ryšių tinklo / bendrosios sistemų sąsajos sistemos (toliau – CCN/CSI sistema) veikimo etapu.

Jame nustatomas būtinas paslaugų prašytojui teikiamų paslaugų lygis. Jame taip pat abipusiškai susitariama dėl paslaugų lygio lūkesčių ir dalyvaujančių SPL Šalių atsakomybės.

Šiame dokumente apibūdintos paslaugų teikėjo šiuo metu teikiamos paslaugos ir paslaugų lygiai.

Visi CCN/CSI SPL nurodyti tikslai bus taikomi tik įprastomis darbo sąlygomis.

Įvykių dėl *force majeure* (neįveikiamų aplinkybių) atveju nė viena Šalis nėra atsakinga už jokių savo pareigų nevykdymą, kai tokio nevykdymo priežastis yra gaivalinė nelaimė (įskaitant gaisrus, potvynius, žemės drebėjimus, audras, uraganus arba kitas gaivalines nelaimes), karas, įsiveržimas, užsienio priešų veiksmai, karo veiksmai (nepriklausomai nuo to, ar paskelbtas karas), pilietinis karas, sukilimas, revoliucija, maištas, karinis ar neteisėtas valdžios perėmimas ar turto konfiskavimas, teroristų veiksmai, nacionalizavimas, valdžios sankcijos, blokada, embargas, darbo ginčas, streikas, lokautas ar elektros tiekimo pertrūkiai arba ilgalaikis gedimas komerciniame elektros tinkle.

3.2. CCN/CSI PASLAUGŲ APIBRĖŽTIS IR YPATYBĖS

Bendrasis ryšių tinklas / bendroji sistemų sąsaja yra priemonė, skirta keistis su mokesčiais susijusia informacija tarp nacionalinių administracijų mokesčių ir kovos su sukčiavimu srityje. Toliau išvardytos CCN/CSI sistemos infrastruktūros pagrindinės ypatybės.

TRANSEUROPINĖ	CCN/CSI teikia paslaugų prašytojams visuotinę plačiojo tinklo (WAN) prieigą per kelis įėjimo taškus (PoP) kiekvienoje valstybėje narėje, į ES stojančiose valstybėse ir Norvegijoje. CCN/CSI pagrindinis tinklas suteikia reikiamą pajėgumą ir atsparumą, kad būtų užtikrinamas didelis paslaugų prieinamumas paslaugų prašytojams.
DAUGIAPLATFORMĖ	Palaiko sąveikumą tarp įvairių platformų (<i>Windows, Linux, Solaris, AIX, HP-UX, SVR4, IBM MVS</i> ir kt.) per lengvai perkeliama ryšius palengvinantį dėklą (angl. <i>communication stack</i>) (CSI), įdiegtą standartinėse nacionalinėse taikomųjų programų platformose.
DAUGIAPROTOKOLĖ	Palaiko įvairius protokolus ir mainų paradigmas: ▪ CSI protokolu palaikomos asinchroninių ir sinchroninių (prašymo / atsako) ryšių paradigmos (CCN/CSI kanalas); ▪ HTTP/S protokolas skirtas interaktyviai prieigai prie CCN intraneto paslaugų (CCN intraneto kanalas); POP, IMAP, SMTP protokoliai skirti keistis el. laiškais ne tik tarp NA naudotojų, bet ir tarp taikomųjų programų (CCN <i>Mail III</i> pašto kanalas).
SAUGI	Informacijos mainai CCN/CSI tinkle yra saugomi, užtikrinant optimalų konfidencialumą ir duomenų

	vientisumą. Saugumo paslaugos apima: ▪ <i>IPSec256-bits</i> šifravimą nuo tinklavietės iki tinklavietės (angl. <i>site-to-site</i>) ir apsaugą nuo nepageidaujamos prieigos, užtikrinamą užkardos / šifravimo įranga, naudojama kiekvienoje CCN/CSI tinklavietėje; ▪ prieigos kontrolės mechanizmus (autentiškumo patvirtinimą, leidimo suteikimą, apskaitą) vietos lygmeniu, užtikrinamus CCN tinklų sietuvu („CCN Gateway“) ir palaikomus vietos administravimo priemonėmis (ADM3G); sesijos lygio saugumą, užtikrinamą pranešimų lygio šifravimu („CSI Secure“), SSL v.3 abipusiu autentiškumo patvirtinimu ir šifravimu (HTTPS), POP-S ir IMAP-S (saugiu el. pašto persiuntimu).
VALDOMA	CCN/CSI infrastruktūroje paslaugų prašytojams taip pat teikiamos valdomos paslaugos, įskaitant: ▪ centralizuotą stebėseną; ▪ įvykių registravimą; ▪ CSI ir CCN <i>Mail III</i> pašto keitimosi pranešimais (pranešimų dydžio, skaičiaus, matricos) statistikos ir CCN tinklų sietuvų bei CCN <i>Mail III</i> statistikos rengimą; ▪ naudotojo valdymo (ADM3G) ir katalogų paslaugas; ▪ CSI dėklų patvirtinimą; ▪ portalo paslaugas: ○ CCN portalą: prieigą internetu prie statistinių duomenų, nuotolinį API įgaliojimų serverių (RAP) valdymą internetu; ○ ITSM portalą: internetinį informacinį biuletinį, internetinius dokumentus ir CSI dėklų paketus, dėl CCN dažnai užduodamus klausimus (DUK); ▪ taikomosios programos konfigūravimo priemonę (ACT); paslaugų teikimo išskietų sekimą ir pagalbą internetu.

5 lentelė. CCN/CSI teikiamų paslaugų ypatumai

3.3. SUSITARIMO LAIKOTARPIS

CCN/CSI SPL yra privalomas Šalims nuo kitos dienos po jo patvirtinimo Jungtiniame komitete, įsteigtaime Susitarimo 41 straipsniu (toliau – Jungtinis komitetas).

4. ATSAKOMYBĖS SRITYS

4.1. PASLAUGŲ TEIKĖJO PAREIGOS (PTP)

Paslaugų teikėjas:

[PTP1]	Eksplloatuoja CCN/CSI tinklo infrastruktūrą taip, kad būtų pasiekti 8 skirsnyje apibūdinti paslaugų lygiai.
[PTP2]	Parenka įvairius CCN/CSI infrastruktūros ir programinės įrangos komponentus.
[PTP3]	Atlieka aparatinės ir programinės įrangos priežiūrą – prižiūri Mokesčių ir muitų sąjungos GD infrastruktūros įrangą (pvz., CCN tinklų sietuvus), įdiegtą paslaugų prašytojų patalpose, taip pat centriniuose CCN <i>Mail III</i> pašto serveriuose.
[PTP4]	Stebi paslaugų prašytojų patalpose įdiegtą Mokesčių ir muitų sąjungos GD CCN infrastruktūros įrangą.
[PTP5]	Tvarko CCN/CSI audito bylas.
[PTP6]	Tvarko CCN/CSI adresavimo planą.
[PTP7]	Laikosi taisyklių ir rekomendacijų, pateiktų saugumo dokumentuose: ▪ <i>CCN/CSI General Security Policy</i> (CCN/CSI bendroji saugumo politika, RD3); <i>CCN/CSI Baseline Security Checklist</i> (CCN/CSI saugumo pagrindų kontrolinis sąrašas, RD4)
[PTP8]	Kartais paslaugų prašytojui reikia užtikrinti, kad tinklo prieinamumas nesumažėtų dėl techninės priežiūros ar kitų numatomų neprieinamumo priežasčių. Tokiu atveju paslaugų prašytojas apie tai bent prieš 1 mėnesį iš anksto praneš paslaugų teikėjui. Jei paslaugų prašytojas negalėtų laikytis šio termino, klausimą sprendžia Mokesčių ir muitų sąjungos GD.
[PTP9]	Visas programinės įrangos licencijas, galiojančias naudojantis CCN tinklų sietuvais, suteiks Mokesčių ir muitų sąjungos GD.
[PTP10]	Laikosi CCN/CSI tinklaviečių atsarginių kopijų kūrimo politikos (žr. RD2).
[PTP11]	Atlieka sistemos auditą, kaip apibrėžta RD2 .
[PTP12]	Reguliariai atlieka sistemos saugumo patikrą (angl. <i>System Security Checkup</i>), kaip apibrėžta RD2 .

6 lentelė. Paslaugų teikėjo pareigos (PTP)

4.2. PASLAUGŲ PRAŠYTOJO PAREIGOS (PPP)

Paslaugų prašytojas:

Techninis ir infrastruktūros lygmuo	
[PPP1]	Paskiria vietą Mokesčių ir muitų sąjungos GD suteiktai šio direktorato CCN infrastruktūros įrangai ir tinkamai parūpina: ▪ stelažus / saugyklas; ▪ elektros energijos tiekimą; šildymą, vėdinimą ir oro kondicionavimą (ŠVOK).
[PPP2]	Užtikrina, kad CCN/CSI komponentai būtų prijungti elektros jungtimis prie nenutrūkstamo maitinimo šaltinio. Paslaugų prašytojas turi pasirūpinti specialia adaptacija pagal vietos standartus (pvz., parūpinti kištukų adapterius).
Veiklos ir organizacijos lygmuo	
[PPP3]	Paskiria personalą, atsakingą už RD5 nurodytas užduotis.
[PPP4]	Užtikrina, kad būtų dirbama ne vien įprastomis darbo valandomis, kai manoma, kad tai būtina, ir kai paslaugų teikėjas to prašo. Pagrindinio tinklo teikėjui (angl. <i>backbone carrier</i>) arba paslaugų teikėjui atliekant kai kuriuos veiksmus, gali reikėti paslaugų vartotojo vietos sistemos administratoriaus (LSA) koordinavimo ir (arba) dalyvavimo. Siekiant planuoti šią veiklą, apie tai bus iš anksto pranešama bent prieš mėnesį; esant dideliame tinklaviečių skaičiui, kad būtų įmanoma laikytis sudėtingų planų, reikalingas visapusiškas bendradarbiavimas.
[PPP5]	Be paslaugų teikėjo oficialaus leidimo niekada nestabdyti jokios Mokesčių ir muitų sąjungos GD CCN infrastruktūros įrangos veikimo.
[PPP6]	Prašyti paslaugų teikėjo oficialaus leidimo prieš įdiegiant Mokesčių ir muitų sąjungos GD CCN infrastruktūros įrangoje papildomus aparatinės arba programinės įrangos komponentus, neįeinančius į suteikiamą standartinį paketą.
[PPP7]	Pateikti aiškų numanomų ir (arba) praneštų incidentų, apie kuriuos praneša paslaugų prašytojas, apibūdinimą.
[PPP8]	Aktyviai bendradarbiauti su paslaugų teikėju ir (arba) jo atstovais, kai tai reikalinga paslaugų teikimo tikslais.
Ryšių lygmuo	
[PPP9]	Naudotis tik paslaugų teikėjo ir savo organizacijos

	vidaus ryšių centrais.
[PPP10]	Pranešti paslaugų teikėjui apie bet kokią paslaugų teikėjo darbo valandomis veikiančių ryšių centrų trūkumą arba bent parūpinti atsarginių pajėgumų, galinčių pakeisti trūkstamus ryšių centrus.
[PPP11]	Apie bet kokią savo ryšių centrų pakeitimą pranešti paslaugų teikėjui ne vėliau kaip prieš 5 dienas iki to pakeitimo įvykdymo.
[PPP12]	Pranešti paslaugų teikėjui apie bet kokią INFRASTRUKTŪROS planinę techninę priežiūrą, galinčią paveikti Mokesčių ir maitų sąjungos GD CCN infrastruktūros įrangą, laikomą paslaugų vartotojo patalpose (iš anksto pranešti ne vėliau kaip prieš savaitę dėl visos įrangos). Pavyzdžiai: planuojamas elektros tiekimo atjungimas ar tinklo infrastruktūros neveikimas, duomenų centro perkėlimas, IP adreso pakeitimai ir kt.
[PPP13]	Pranešti paslaugų teikėjui apie bet kokią išorinę problemą, tokią kaip elektros tiekimo nutrūkimas, kai tai daro poveikį sklandžiam CCN tinklų sietuvų ir taikomųjų programų platformų veikimui.
[PPP14]	Iš anksto pateikiant oficialų prašymą, bent prieš šešis mėnesius pranešti paslaugų teikėjui apie bet kokią Mokesčių ir maitų sąjungos GD CCN infrastruktūros įrangos perkėlimą. Paslaugų prašytojas pats padengia tokių perkėlimo darbų išlaidas. Išsamiau apie šią procedūrą žr. RD6 .
[PPP15]	Pranešti paslaugų teikėjui apie bet kokią atvejį, kai neveikia saugūs saitai tarp Mokesčių ir maitų sąjungos GD CCN infrastruktūros ir paslaugų prašytojo (NA arba bendradarbiaujančio GD).
[PPP16]	Pranešti paslaugų teikėjui apie bet kokią taikomųjų programų platformų neveikimą.
[PPP28]	Paslaugų prašytojo prašoma iš anksto prieš 1 (vieną) darbo savaitę pranešti apie bet kokią planuojamą vietos duomenų centro / kompiuterių centro (įskaitant WAN) neveikimą. Tai reikalinga, kad Mokesčių ir maitų sąjungos GD galėtų užmegzti reikiamus ryšius su bet kokiais kitomis dalyvaujančiomis suinteresuotosiomis šalimis.
Saugumo ir naudotojų valdymo lygmuo	

[PPP17]	Valdyti vietos naudotojų paskyras naudojantis CCN tinklų sietuvu (plg. RD2).
[PPP18]	Kai reikia, suteikti fizinės prieigos leidimą paslaugų teikėjo patvirtintai įrangai ir įgaliotam personalui.
[PPP19]	Suteikti leidimą naudoti atitinkamus TCP prievadus paslaugų vartotojo tinkle (nacionaliniame domene) (plg. RD2).
[PPP20]	Užtikrinti, kad tinklo šifravimo įranga (šiuo metu „Juniper“ SSG) paslaugų prašytojo svetainėje būtų laikoma kontroliuojamos prieigos zonoje.
[PPP21]	Apriboti prieigą prie visos Mokesčių ir maitų sąjungos GD CCN infrastruktūros įrangos, kad ji būtų prieinama tik įgaliotam personalui. Ši prieiga leidžiama tik CCN saugumo administratoriaus (CSA) prašymu. Nepageidaujama prieiga prie šios įrangos gali kelti grėsmę saugumui arba būti tinklo veikimo pertrūkių priežastimi.
[PPP22]	Laikytis taisyklių ir rekomendacijų, pateiktų saugumo dokumentuose: ▪ <i>CCN/CSI General Security Policy</i> (CCN/CSI bendroji saugumo politika, RD5); ▪ <i>CCN/CSI Baseline Security Checklist</i> (CCN/CSI saugumo pagrindų kontrolinis sąrašas, RD6)
Taikomųjų programų valdymas / plėtra	
[PPP27]	Paslaugų prašytojas prisiima visą atsakomybę už savo taikomųjų programų plėtrą, priežiūrą ir valdymą. Jis turi laikytis RD8 nustatytų taisyklių.

7 lentelė. Paslaugų prašytojų pareigos (PPP)

4.3. PASLAUGŲ TEIKĖJO TEIKIAMOS PASLAUGOS

4.3.1. IT paslaugų centras

Paslaugų teikėjas suteikia galimybę naudotis bendru IT paslaugų centru, kuris užsiima incidentų ir problemų valdymu. IT paslaugų centre išplečiama įprastinė pagalbos centrų paslaugų pasiūla ir laikomasi labiau visuminio požiūrio, kad veiklos procesus būtų galima integruoti į CCN/CSI paslaugų valdymą.

Iš tiesų IT paslaugų centras ne tik valdo incidentus, sprendžia problemas ir atsako į klausimus, bet ir veikia kaip sąsaja vykdant kitą veiklą, tokią kaip keitimų prašymai, techninės priežiūros sutartys, programinės įrangos licencijos, paslaugų lygio valdymas, konfigūracijos valdymas, prieinamumo valdymas, saugumo valdymas ir IT paslaugų tęstinumo valdymas.

IT paslaugų centras taip pat savo iniciatyva praneša paslaugų prašytojui bet kokią skubiai teiktiną informaciją, taigi veikia kaip informaciją paslaugų prašytojui perduodantis centras.

Pranešimas apibrėžiamas kaip paslaugų teikėjo siunčiamas pranešimas, kuriame paslaugų prašytojas išpėjamas apie įvykį, galintį paveikti CCN/CSI veiklą: tinklų sietuvo neprieinamumą, sistemos veikimo pertrūkį, triktis, infrastruktūros techninę priežiūrą arba programinės įrangos atnaujinimą.

IT paslaugų centro sąsaja su paslaugų prašytoju palaikoma per paslaugų teikėjo ryšių centrą arba per ITSM interneto portalą, kuriame paslaugų prašytojui teikiamos internetinės paslaugos, tokios kaip paslaugų teikimo iškvietų sekimas; ACT priemonė ir CCN interneto portalas, kuriame yra CSI paketų parsisiuntimo vieta, prieiga prie statistikos ir stebėsenos informacijos ir kt.

4.3.1.1. *Incidentų ir problemų valdymas*

Teikiant šią paslaugą valdomi incidentai, kylantys paslaugų centro naudotojams (be kita ko, ir dėl sistemų veikimo). Incidentas gali būti apibrėžiamas kaip paprastas prašymas suteikti informaciją arba paaiškinimą, bet gali būti klasifikuojamas ir kaip pranešimas apie reikalavimų neatitinkančią tam tikro komponento elgseną.

Incidentas apibrėžiamas kaip netikėtas įvykis, kuris nėra standartinio infrastruktūros veikimo dalis, arba gedimas, dėl kurio pablogėja CCN/CSI veiklos paslaugos teikimas. Incidentas išsprendžiamas tada, kai atkuriamas paslaugos teikimas.

Incidentas gali būti susijęs su šiais konfigūracijos elementais (CI):

- aparatine įranga, už kurią atsakingas paslaugų teikėjas: CCN tinklų sietuvais, saugumo priemonėmis, maršruto parinktuvais kliento patalpose (CPR) ir kitais tinklo junglumo įtaisais, esančiais „EuroDomain“ (Mokesčių ir muitų sąjungos GD CCN infrastruktūros) LAN;
- veikiančia šifravimo įrangos programine įranga;
- tinklų sietuvuose veikiančia sistemos programine įranga: operacine sistema, pagrindine ryšių programine įranga, tokia kaip TCP/IP, ir kt.;
- trečiųjų šalių programine įranga, veikiančia tinklų sietuvuose, tokia kaip *Tuxedo*, *MQSeries*, *Sun ONE Directory Server*, *PostgreSQL*, *Apache* ir kt.;
- CCN Mail III;
- tinklų sietuvuose veikiančia CCN/CSI programine įranga;
- taikomųjų programų platformose veikiančia CSI programine įranga;
- SIAP (saugia interneto prieigos vieta) – „Unified Defence“.

Problema nustatoma arba dėl vieno incidento, kuris turi itin didelį neigiamą poveikį naudotojui teikiamoms paslaugoms ir kurio priežastis nežinoma, arba dėl kelių incidentų, kurių požymiai panašūs. Problema išsprendžiama tada, kai nustatoma ir pašalinama jos priežastis.

Kai įvyksta incidentas, padėtis ištiriama, siekiant atkurti operacinių CCN/CSI paslaugų teikimą (jei reikia) ir nustatyti pagrindinę incidento priežastį. Paslaugų teikėjas padeda spręsti su NA taikomąja programine įranga susijusius incidentus sąsajos su CCN/CSI lygmeniu, kol tai neturi poveikio kitoms paslaugoms, kurias turi teikti paslaugų teikėjas. Paslaugų teikėjo teikiama pagalba yra informacijos apie tai,

kaip tinkamai naudotis CCN/CSI, teikimas. **Ji neapima dalyvavimo šalinant NA taikomosios programinės įrangos klaidas.**

4.3.2. Paslaugų valdymo pagalbinės priemonės

Stebėti CCN tinklų sietuvų infrastruktūrą, taikomas programas ir CCN eiles padedama naudojant IBM® *Tivoli Monitoring* (*Tivoli Monitoring*) ir IBM *Tivoli Composite Application Manager* (ITCAM) produktų grupę.

CCN *Tivoli* stebėsenos ir pranešimo paslauga, pagrįsta IBM *Tivoli Monitoring* programų paketu, atlieka šias funkcijas:

- taikomųjų programų eilių, esančių CCN tinklų sietuvuose, stebėjimas (*WebSphere MQ*);
- CCN tinklų sietuvų operacinės sistemos statuso stebėjimas;
- CPU naudojimas, laisva vieta diske, atminties naudojimas, tinklo naudojimas, procesai;
- užjuostinės aparatinės įrangos stebėjimas;
- CCN komponentų, esančių CCN tinklų sietuvuose, veikiančių procesų stebėjimas;
- CCN *Mail III* infrastruktūros stebėjimas;
- anksčiau stebėtos informacijos apžvalgos teikimas CCN *Tivoli* naudotojams;
- iš anksto nustatytų pranešimų apie anksčiau stebėtus komponentus teikimas;
- ataskaitų teikimas remiantis surinktais ankstesniais duomenimis (CCN *Tivoli Data Warehouse*);
- informacijos teikimas apie ilgalaikį CCN/CSI infrastruktūros prieinamumą ir veikimą, nuosekliai ir integruotai pranešant apie svarbias tendencijas.

4.3.3. IRT infrastruktūros valdymas ir veikla

Paslaugų teikėjas įpareigojamas įdiegti, eksploatuoti ir prižiūrėti CCN/CSI veiklos infrastruktūrą, kad būtų garantuojamas sutartas jos prieinamumo lygis.

CCN/CSI veiklos infrastruktūrą sudaro „EuroDomain“ perdavimo įtaisai (CCN tinklų sietuvai), saugumo priemonės, maršruto parinktuvas kliento patalpose ir telekomunikacijos.

Ši paslauga apima:

- prieinamumo valdymą;
- nenumatytų atvejų valdymą;
- taikomųjų programų konfigūracijos duomenų valdymą;
- saugumo valdymą.

Ji taip pat apima:

- CCN/CSI įrangos perkėlimo koordinavimą;
- naujų tinklaviečių įrengimo koordinavimą;
- CCN infrastruktūros pajėgumo planavimą;

- pirmiau nurodytos prašomos vykdyti veiklos aptarimą kiekvieno mėnesio susitikime pažangai aptarti. Šiame susitikime vykdomas kokybės užtikrinimas ir jame visos susitariančiosios šalys prisideda prie CCN/CSI paslaugos teikimo;
- „iššaldymo“ prašymų teikimo palengvinimą. Šiuos prašymus gali teikti tik įgalioti naudotojai Mokesčių ir maitų sąjungos GD paskirtam pareigūnui;
- aparatinės įrangos, operacinių sistemų bei serijinės gamybos įrangos projektavimą, planavimą, diegimą, operacijas, techninę paramą ir nurašymą;
- tinklo paslaugas;
- paslaugas, teikiamas dėl aparatinės įrangos, operacinių sistemų ir serijinės gamybos įrangos;
- atsarginių kopijų kūrimą ir atkūrimą;
- darbo vietų valdymo paslaugą;
- su IRT infrastruktūros valdymu susijusių planų, t. y. IRT infrastruktūros plano, prieinamumo plano, pajėgumo plano, tęstinumo plano rengimą ir priežiūrą;
- su infrastruktūra susijusias galimybių studijas.

4.3.3.1. *Prieinamumo valdymas*

Pagrindinė paslauga, kurią turi teikti paslaugų teikėjas, yra užtikrinimas, kad CCN/CSI sistema būtų įdiegta ir veiktų reikiamu prieinamumo lygiu.

Paslaugų teikėjas užtikrina, kad visos CCN/CSI tinklavietės būtų tarpusavyje sujungtos plačiajame tinkle (WAN), suteikiant būtiną atsparumą ir pajėgumą, kad būtų užtikrintas tinkamas veiklai būtinų taikomųjų programų veikimas naudojantis CCN/CSI infrastruktūra ir paslaugomis.

Prieinamumo valdymo paslauga apima šiuos dalykus:

- visuotinę prieigą visose prisijungusiose NA;
- vietinės kilpos (ir atsarginės linijos) tarp WAN vietos prieigos taško (PoP) ir nacionalinės administracijos patalpų palaikymą;
- maršruto parinktuvo kliento patalpose (CPR) įdiegimą, konfigūravimą ir priežiūrą;
- saugumo priemonės (t. y. SSG šifravimo–užkardos dėžės) įdiegimą ir priežiūrą;
- ryšių tinklų sietuvus, esančius demilitarizuotoje zonoje, kiekvienoje vietos tinklavietėje (t. y. CCN tinklų sietuvus);
- centrinę pašto CCN *Mail III* sistemą.

Paslaugų teikėjas taip pat teikia statistinę informaciją apie prieinamumą, renkamą veiklos aplinkybėmis, ir stebėsenos paslaugą tiek aktyvaus problemų sekimo, tiek statistikos tikslais.

4.3.3.2. *Nenumatytų atvejų valdymas*

Paslaugų teikėjas yra atsakingas už CCN/CSI komponentus, esančius Mokesčių ir maitų GD CCN infrastruktūroje kiekvienoje CCN/CSI tinklavietėje.

Nenumatytų atvejų valdymo paslauga siekiama per sutartą terminą atkurti sutarto lygio paslaugų teikimą dalinio ar visiško CCN/CSI sistemos veikimo sutrikimo arba sunaikinimo atveju, teikiant paslaugų prašytojams tokią pagalbą ir išteklius kaip:

- CCN tinklų sietuvų programinės įrangos atsarginės kopijos (kiekvienoje tinklavietėje);
- centrinė CCN atsarginė stotis;
- atsarginė šifravimo įranga;
- galimybės sukeisti vietomis gamybinius ir atsarginius tinklų sietuvus;
- atsarginiai aparatinės įrangos prietaisų vienetai;
- dvigubos telekomunikacijų prieigos prie CCN pagrindinio tinklo linijos (kiekvienoje tinklavietėje);
- pagalba įdiegti ir konfigūruoti CCN/CSI vienetus Mokesčių ir muitų sąjungos GD CCN infrastruktūroje;
- atkūrimo procedūros.

4.3.3.3. *Taikomųjų programų konfigūracijos duomenų valdymas*

Ši paslauga – tai paslaugų teikėjo atliekamas CCN/CSI taikomosioms programoms reikalingų konfigūracijos duomenų valdymas.

Šie konfigūracijos duomenys saugomi centriniame CCN/CSI kataloge. Centrinį CCN/CSI katalogą kartu valdo paslaugų teikėjas ir nacionalinės administracijos. Kiekviena nacionalinė administracija yra atsakinga už savo vietos CCN/CSI naudotojų valdymą. Visus kitus dalykus valdo paslaugų teikėjas.

Konfigūracijų, dėl kurių teikiamas administravimo paslaugų prašymas, pavyzdžiai:

- vietos administratoriaus profilio apibrėžtis;
- taikomosios programos paslaugos užregistravimas;
- taikomosios programos eilės užregistravimas;
- pranešimo tipo užregistravimas;
- taikomosios programos konfigūracijos duomenų patvirtinimas;
- administracinių funkcijų užregistravimas;
- kontaktų sąrašo valdymas.

4.3.4. **Saugumo valdymas**

Ši paslauga – tai paslaugų teikėjo atliekamas CCN/CSI aplinkai reikalingų saugumo priemonių valdymas.

Saugumas taip pat yra valdomas naudojamos serverio įrangos (OS) lygmeniu, tinklo įrangos ir operaciniu lygmeniu.

- Informacijos mainai CCN/CSI tinkle yra saugomi, užtikrinant optimalų konfidencialumą ir duomenų vientisumą.
- Saugumo paslaugos apima:
 - šifravimą nuo tinklavietės iki tinklavietės (angl. *site-to-site*) ir apsaugą nuo nepageidaujamos prieigos, užtikrinamą užkardos / šifravimo įranga;

- prieigos kontrolės mechanizmus (autentiškumo patvirtinimą, leidimo suteikimą, apskaitą) vietos lygmeniu, užtikrinamus CCN tinklų sietuvu ir palaikomus vietos administravimo priemonėmis (ADM3G);
- sesijos lygio saugumą, užtikrinamą pranešimų lygio šifravimu („CSI Secure“), SSL abipusiu autentiškumo patvirtinimu ir šifravimu (HTTPS ir NJCSI), POP-S ir IMAP-S (saugiu el. pašto persiuntimu).
- SIAP vieningos gynybos mechanizmą, kad būtų užtikrinta interneto prieiga teikiant CCN paslaugas.

4.3.5. Dokumentų tvarkymas

Paslaugų teikėjas saugo visus naujausius CCN/CSI techninius dokumentus (t. y. techninį dokumentą, naudotojų vadovus, dažnai užduodamus klausimus, informacinius biuletenius, informaciją apie būsimus renginius ir kt.) ir veikia kaip dokumentų centras.

Jis apima dokumentus, susijusius su CCN/CSI infrastruktūra: *Oracle-Tuxedo*, IBM-MQ, CCN tinklų sietuvais, CCN *Mail III*, CSI programine įranga, procedūromis, ataskaitomis, ankstesniais ryšiais su partneriais ir kt.

Paslaugų teikėjas tvarko su CCN/CSI susijusių dokumentų, kurie gali būti perduoti paslaugų prašytojui, sąrašą. Šiuos dokumentus galima gauti CIRCABC ir ITSM portale.

Paslaugų teikėjas automatiškai atnaujiną šį sąrašą, įtraukdamas naujai patvirtintas dokumentų redakcijas.

4.3.6. Ataskaitų teikimas ir statistiniai duomenys

Paslaugų teikėjas suteikia paslaugų prašytojui šias ataskaitų teikimo priemones per CCN ir ITSM interneto portalą:

- CCN tinklų sietuvų ir CCN *Mail III* serverių prieinamumo internetu duomenis;
- internetinius informacinius biuletenius;
- CCN/CSI mainų statistinius duomenis.

Paslaugų teikėjas taip pat reguliariai rengia susitikimą IT technologijų ir infrastruktūros tema, kuriame pristatomos ataskaitos ir statistiniai duomenys.

4.3.7. Mokymas

Paslaugų teikėjas parengia kursus ir atlieka su CCN/CSI sistemos techniniais aspektais susijusį mokymą. Standartiniai kursai organizuojami kaip mokymo paketai, padalyti į modulius. Paprastai mokymo kursai organizuojami kiekvienais metais. Standartiniai mokymo paketai dukart per metus išplatunami per Mokesčių ir muitų sąjungos GD ir yra prieinami internetu ITSM portale.

5. PASLAUGŲ LYGIO VERTINIMAS

5.2. PASLAUGŲ LYGIS

Paslaugų lygis yra paslaugų teikėjo teikiamų paslaugų kokybės matas. Jis apskaičiuojamas naudojant paslaugų kokybės rodiklį (PKR).

Tikimasi, kad paslaugų prašytojas atliks savo pareigas (žr. 0 punktą), kad būtų pasiektas sutartas paslaugų lygis.

5.2. TAIKOMI PASLAUGŲ KOKYBĖS RODIKLIAI

5.2.1. Atskiros CCN/CSI tinklavietės prieinamumas

Šis kokybės rodiklis parodo mažiausią išmatuotą atskiros tinklavietės prieinamumą per „visą laikotarpį“, t. y. 24 valandas per parą ir 7 dienas per savaitę per tam tikrą mėnesį. CCN/CSI susitarimu dėl paslaugų lygio (SPL) nustatoma tokia riba:

RIBA	$\geq 97,0$ proc. prieinamumas
-------------	--------------------------------

5.2.2. Darbo laiko kokybės rodiklis

Paslaugų teikėjo darbo laikas – paslaugų centro veikimo valandos. Paslaugų teikėjo paslaugų centras užtikrina darbą 24 valandas per parą, 7 dienas per savaitę, įskaitant valstybines šventes.

Priklausomai nuo atitinkamo konfigūracijos elemento priežiūros periodo (angl. *Service Window*), imamasi veiksmų nedelsiant (visą parą, bet kurią savaitės dieną) arba planuojama intervencija per kitą priežiūros periodą. Prašymai raštu, faksu, el. paštu ir elektroninėmis priemonėmis (per ITSM portalą) priimami bet kuriuo metu. Gauti prašymai registruojami kaip paslaugų teikimo iškvietos (angl. *Service Calls*) paslaugų teikėjo paslaugų centro valdymo sistemoje.

Susitarimu dėl paslaugų lygio (SPL) nustatoma tokia riba:

RIBA	Paslaugų centras darbo laiku negali būti nepasiekiamas daugiau kaip 2 kartus per mėnesį.
-------------	--

5.2.3. Pranešimo paslaugos kokybės rodiklis

Paslaugų teikėjas teikia pranešimo paslaugas paslaugų prašytojui.

Pranešimai yra dviejų tipų – skubūs pranešimai ir įprasti pranešimai:

- **SKUBŪS PRANEŠIMAI** (kai nepakanka laiko pranešti CCN/CSI bendruomenei iš anksto bent prieš 7 kalendorines dienas): pranešimai išsiunčiami atitinkamiems gavėjams ne vėliau kaip per 2 valandas po skubaus pranešimo prašymo gavimo;
- **ĮPRASTI PRANEŠIMAI** (arba planuojamos intervencijos): pranešimai išsiunčiami atitinkamiems gavėjams ne vėliau kaip prieš vieną savaitę (7 kalendorines dienas) iki intervencijų, o priminimas nusiunčiamas bent prieš 24 valandas iki atitinkamų įvykių.

Šiuo rodikliu matuojamas galutinio termino, iki kurio reikia pranešti (masiškai siunčiamais laiškais) apie numatomą sistemos neprieinamumą, laikymasis.

5.3.4. Nenumatytų atvejų valdymo kokybės rodiklis

išjungta atsarginė sistema – angl. *Cold Standby* (perjungimo procedūra, atsarginių kopijų kūrimas ir atkūrimas arba CCN internetu)

Tinkamas atliekamo perjungimo tipas priklauso nuo konkrečios nacionalinės administracijos sistemos ir atitinkamos problemos išsamios analizės.

Ilgiausia delsa pereinant nuo bet kurio nacionalinės administracijos gamybinio tinklų sietuvo prie tinkamo CCN atsarginio tinklų sietuvo apibrėžiama taip:

RIBA	Perėjimas atliekamas ne vėliau kaip per 5 darbo valandas po susitarimo su paslaugų prašytoju.
-------------	---

5.3.5. Taikomųjų programų konfigūracijos duomenų valdymo kokybės rodiklis

Ilgiausia delsa vykdant taikomosios programos konfigūravimo prašymą per ACT (taikomosios programos konfigūravimo priemonę) vienoje tinklavietėje apibrėžiama taip:

RIBA	5 darbo dienos
-------------	----------------

5.3.6. Gavimo patvirtinimo delsos kokybės rodiklis

Ilgiausia delsa nuo tada, kai paslaugų centras gauna prašymą, iki tada, kai jo gavimo patvirtinimas (t. y. paslaugų teikimo iškvietos numeris) nusiunčiamas paslaugos prašytojui, apibrėžiama taip:

RIBA	30 minučių
-------------	------------

Incidentai klasifikuojami pagal jų **prioritetą**.

Incidento prioritetas vertinamas skaičiumi nuo 1 iki 4:

1	AUKŠČIAUSIAS
2	AUKŠTAS
3	VIDUTINIS
4	ŽEMAS

5.3.7. Išsprendimo delsos kokybės rodiklis

Išsprendimo delsa – tai praėjęs laikas nuo to momento, kai paslaugų teikėjas pripažįsta incidentą, iki to momento, kai paslaugų teikėjas pašalina pagrindinę incidento priežastį arba įgyvendina jį ištaisiančią priemonę.

Išsprendimo delsa pagal prioritetą apibrėžiama taip:

PRIORITETAS	IŠSPRENDIMO DELSA
AUKŠČIAUSIAS	5 darbo valandos
AUKŠTAS	13 darbo valandų
VIDUTINIS	39 darbo valandos
ŽEMAS	65 darbo valandos

8 lentelė. Išsprendimo delsa

PRIORITETAS	RIBA
AUKŠČIAUSIAS	>= 95,00 proc. AUKŠČIAUSIO prioriteto incidentų turi būti išspręsti neviršijant sutartos išsprendimo

	delsos (5 darbo valandų).
AUKŠTAS	>= 95,00 proc. AUKŠTO prioriteto incidentų turi būti išspręsti neviršijant sutartos išsprendimo delsos (13 darbo valandų).
VIDUTINIS	>= 95,00 proc. VIDUTINIO prioriteto incidentų turi būti išspręsti neviršijant sutartos išsprendimo delsos (39 darbo valandų).

9 lentelė. Incidentų išsprendimo delsos riba

6. **SPL PATVIRTINIMAS**

Kad susitarimas dėl paslaugų lygio būtų taikomas, jį turi patvirtinti Jungtinis komitetas.

7. **SPL PAKEITIMAI**

CCN/CSI SPL bus peržiūrėtas gavus Komisijos arba Norvegijos rašytinį prašymą Jungtiniam komitetui.

Galiojančio CCN/CSI SPL nuostatos taikytinos iki tol, kol Jungtinis komitetas nuspręs dėl siūlomų pakeitimų. Jungtinis komitetas yra dėl dabartinio CCN/CSI SPL sprendimus priimančias organas.

8. **RYŠIŲ CENTRAS**

„ITSM3 Operations“ veikia kaip vienas bendras ryšių centras dėl visų veiklos paslaugų. Jo kontaktiniai duomenys pateikti toliau:

ITSM3 Operations - IBM

☎ Nemokamas telefono numeris: + 800 7777 4477

☎ Mokamas telefono numeris: + 40 214 058 422

✉ support@itsmtaxud.europa.eu

🌐 <http://portal.ccntc.cncsi.int:8080/portal>

(CCN interneto portalas – CCN registruotiems naudotojams)

🌐 <https://itsmtaxud.europa.eu/smt/ess.do>

(ITSM interneto portalas – paslaugų teikimo iškvietoms)

Data

6 PRIEDĖLIS

Projektas

**[data] Jungtinio komiteto SPRENDIMAS Nr. 6/[data]
kuriuo patvirtinama finansinio įnašo, Norvegijos mokėtino į Sąjungos bendrąjį biudžetą
dėl išlaidų, patiriamų dėl jos dalyvavimo Europos informacinėse sistemose, suma ir
mokėjimo sąlygos**

JUNGTINIS KOMITETAS, įsteigtas pagal Europos Sąjungos ir Norvegijos Karalystės susitarimo dėl administracinio bendradarbiavimo, kovos su sukčiavimu ir reikalavimų vykdymo pridėtinės vertės mokesčio srityje (toliau – Susitarimas) 41 straipsnio 1 dalį,

kadangi:

- (a) 2013 m. gruodžio 11 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentu (ES) Nr. 1286/2013, kuriuo nustatoma 2014–2020 m. Europos Sąjungos mokesčių sistemų veikimo gerinimo veiksmų programa („Fiscalis 2020“), nustatytos Europos informacinių sistemų kūrimo, veikimo ir priežiūros taisyklės;
- (b) bendrasis ryšių tinklas / bendroji sistemų sąsaja ir elektroninės formos, kurios turi būti patvirtintos pagal Susitarimo 41 straipsnio 2 dalies d punktą, yra Reglamento (ES) Nr. 1286/2013 priedo A punkte nustatyti Europos informacinių sistemų Sąjungos komponentai;
- (c) pagal Reglamento (ES) Nr. 1286/2013 9 straipsnio 3 dalį Europos informacinių sistemų Sąjungos komponentais nedalyvaujančios šalys naudojasi pagal susitarimus, sudarytus su tomis šalimis pagal Sutarties dėl Europos Sąjungos veikimo 218 straipsnį;
- (d) būtina nustatyti praktinę Susitarimo 41 straipsnio 2 dalies f punkto įgyvendinimo tvarką,

PRIĖMĖ ŠĮ SPRENDIMĄ:

1 straipsnis

Įrengimo išlaidos

Norvegijos Karalystės apmokėtinos virtualiojo privačiojo tinklo (VPN) prieigos sukūrimo pradinės išlaidos yra 20 000 EUR.

Ši suma sumokama per 60 dienų po šio sprendimo priėmimo.

2 straipsnis

Kasmetinis finansinis įnašas

Kasmetinis finansinis įnašas, Norvegijos Karalystės sumokamas į Sąjungos bendrąjį biudžetą, yra 20 000 EUR. Ši suma sumokama iki kiekvienų metų rugsėjo 1 d.

Į šį įnašą įskaitomos su IT sprendimų (bendrojo ryšių tinklo / bendrosios sistemų sąsajos, e. formų) kūrimu, priežiūra ir atnaujinimu susijusios išlaidos.

3 straipsnis

Mokėjimo būdas

Įnašai pagal 1 ir 2 straipsnius mokami eurai į Komisijos banko sąskaitą eurai, kuri bus nurodyta debetiniame dokumente.

Data