Eiropas Savienības
Padome

Briselē, 2018. gada 12. decembrī
(OR. en)

Starpiestāžu lieta:
2018/0422(NLE)

15503/18
ADD 1

FISC 558
N 67
ECOFIN 1197

PAVADVĒSTULE

Sūtītājs:	Direktors *Jordi AYET PUIGARNAU* kungs, Eiropas Komisijas ģenerālsekretāra vārdā
Saņemšanas datums:	2018. gada 12. decembris
Saņēmējs:	Eiropas Savienības Padomes ģenerālsekretārs *Jeppe TRANHOLM-MIKKELSEN* kungs
K-jas dok. Nr.:	COM(2018) 832 final - ANNEXES 1 to 6
Temats:	PIELIKUMI Priekšlikums - Padomes Lēmums par nostāju, kura Savienības vārdā jāieņem Apvienotajai komitejai, kas izveidota saskaņā Nolīguma starp Eiropas Savienību un Norvēģijas Karalisti par administratīvo sadarbību, krāpšanas apkarošanu un prasījumu piedziņu pievienotās vērtības nodokļa jomā 41. panta 1. punktu

Pielikumā ir pievienots dokuments COM(2018) 832 *final* - *ANNEXES* 1 to 6.

Pielikumā: COM(2018) 832 *final* - *ANNEXES* 1 *to* 6

EIROPAS
KOMISIJA

Briselē, 12.12.2018.
COM(2018) 832 final

ANNEXES 1 to 6

PIELIKUMI

Priekšlikums

Padomes Lēmums

par nostāju, kura Savienības vārdā jāieņem Apvienotajai komitejai, kas izveidota saskaņā Nolīguma starp Eiropas Savienību un Norvēģijas Karalisti par administratīvo sadarbību, krāpšanas apkarošanu un prasījumu piedziņu pievienotās vērtības nodokļa jomā 41. panta 1. punktu

1. PAPILDINĀJUMS

Projekts

Apvienotās komitejas [datums] LĒMUMS Nr. 1/[datums]
par Apvienotās komitejas reglamenta pieņemšanu

APVIENOTĀ KOMITEJA,

ņemot vērā Nolīgumu starp Eiropas Savienību un Norvēģijas Karalisti par administratīvo sadarbību, krāpšanas apkarošanu un prasījumu piedziņu pievienotās vērtības nodokļa jomā (turpmāk tekstā "Nolīgums") un jo īpaši tā 41. panta 1. punktu,

tā kā:

(a) Ir jāizstrādā noteikumi par Apvienotās komitejas sastāvu un vadību, novērotājiem un ekspertiem, sanāksmju sasaukšanu, darba kārtību, sekretariāta atbalstu, protokolu sagatavošanu un pieņemšanu, lēmumu un ieteikumu pieņemšanas procedūru un izdevumiem.

(b) Ir jāpieņem praktiski pasākumi Nolīguma 41. panta 3. punkta īstenošanai,

IR PIEŅĒMUSI ŠO REGLAMENTU.

1. pants

Sastāvs un vadība

(1) Apvienotās komitejas sastāvā ir Eiropas Savienības un Norvēģijas Karalistes (Puses) pārstāvji.

(2) Eiropas Savienību pārstāv Eiropas Komisija. Norvēģijas Karalisti pārstāv [..].

(3) Apvienoto komiteju pārmaiņus vada abas Puses, katra divus kalendāros gadus. Pirmais periods beidzas tā gada 31. decembrī, kas seko pēc gada, kad Nolīgums stājas spēkā. Pirmā Apvienoto komiteju vadīs Eiropas Savienība.

2. pants

Novērotāji un eksperti

(1) Novērotāju statusā var piedalīties Eiropas Savienības dalībvalstu pārstāvji.

(2) Apvienotā komiteja var atļaut arī citām personām piedalīties savās sanāksmēs novērotāju statusā.

(3) Apvienotās komitejas vadītājs var ļaut novērotājiem piedalīties diskusijās un sniegt zinātību. Taču novērotājiem nav balsošanas tiesību un viņi nepiedalās Apvienotās komitejas lēmumu un ieteikumu formulēšanā.

(4) Saistībā ar konkrētiem darba kārtības jautājumiem var arī ielūgt ekspertus, kuriem ir speciālas zināšanas.

3. pants

Sanāksmes sasaukšana

(1) Apvienotās komitejas sanāksmes sasauc tās vadītājs — vismaz reizi divos gados. Katra Puse var pieprasīt sanāksmes sasaukšanu.

(2) Puses vienojoties nosaka katras sanāksmes datumu un norises vietu.

(3) Sanāksmes var rīkot arī telekonferences/videokonferences veidā.

(4) Apvienotās komitejas vadītājs iesniedz uzaicinājumu otrai Pusei, 2. panta 2. punktā minētajiem novērotājiem un ekspertiem vismaz 15 darba dienas pirms sanāksmes. Eiropas Komisija uzaicina 2. panta 1. punktā minētos Eiropas Savienības dalībvalstu pārstāvjus.

(5) Ja netiek nolemts citādi, sanāksmes nav atklātas. Apvienotās komitejas apspriedes ir konfidenciālas.

4. pants

Darba kārtība

(1) Apvienotās komitejas vadītājs sagatavo katras sanāksmes pagaidu darba kārtību un iesniedz to Pusēm ne vēlāk kā 6 mēnešus pirms sanāksmes. Par galīgo darba kārtību Puses vienojas ne vēlāk kā 15 darba dienas pirms sanāksmes, un to izplata Apvienotās komitejas vadītājs.

(2) Atsauces dokumentus un apliecinošos dokumentus Pusēm nosūta ne vēlāk kā pagaidu darba kārtības nosūtīšanas dienā.

(3) Attiecībā uz darba kārtības punktiem, kas attiecas uz Apvienotās komitejas lēmumiem, — pieprasījumu iekļaut tos darba kārtībā un visus saistītos dokumentus nosūta Apvienotajai komitejai vismaz 7 mēnešus pirms sanāksmes.

5. pants

Sekretariāta pakalpojumi

(1) Apvienotās komitejas sekretāra uzdevumus pilda tās vadītājs. Visa Apvienotajai komitejai paredzētā korespondence, tostarp pieprasījumi par to, kādi punkti ir jāiekļauj sanāksmju darba kārtībā vai no tās jāizņem, ir adresējama Apvienotās komitejas vadītājam.

(2) Neatkarīgi no tā Komisija darbojas kā sekretariāts statistikas datu paziņošanai, kā noteikts Nolīguma 20. un 39. pantā.

6. pants

Sanāksmes protokols

(1) Apvienotās komitejas vadītājs sagatavo katras sanāksmes protokolu. Apvienotās komitejas vadītājs nekavējoties un ne vēlāk kā viena mēneša laikā pēc sanāksmes izsūta tās protokolu. Puses savstarpēji vienojas par protokolu.

(2) Pieņemto protokolu Apvienotās komitejas vadītājs nosūta Pusēm.

7. pants

Lēmumu un ieteikumu pieņemšana

(1) Visus Apvienotās komitejas lēmumus un ieteikumus pirms to pieņemšanas apspriež Puses.

(2) Apvienotās komitejas lēmumus un ieteikumus pieņem tās sanāksmēs pēc vienprātības principa.

(3) Lēmumus un ieteikumus var pieņemt rakstiskā procedūrā, ja abas Puses tam piekrīt.

(4) Ja izmanto rakstisko procedūru, Apvienotās komitejas vadītājs nosūta Pusēm lēmumu un ieteikumu projektus un nosaka termiņu, kādā tām ir jāpauž sava nostāja. Ja Puse līdz noteiktā termiņa beigām nav sniegusi iebildumus pret aktu projektiem, tiek uzskatīts, ka tā klusējot piekrīt šiem aktu projektiem.

(5) Apvienotās komitejas vadītājs nekavējoties un ne vēlāk kā 14 kalendārās dienas pēc noteiktā termiņa beigām informē Puses par rakstiskās procedūras iznākumu.

8. pants

Izdevumi

Katra Puse un attiecīgā gadījumā katrs novērotājs sedz izdevumus, kas tam rodas, piedaloties Apvienotās komitejas sanāksmēs.

Datums

2. PAPILDINĀJUMS

Projekts

Apvienotās komitejas [datums] LĒMUMS Nr. 2/[datums]
par standarta veidlapu pieņemšanu, informācijas nodošanu un praktiskiem pasākumiem kontaktu organizēšanai starp centrālajiem koordinācijas birojiem

APVIENOTĀ KOMITEJA, kas izveidota saskaņā Nolīguma starp Eiropas Savienību un Norvēģijas Karalisti par administratīvo sadarbību, krāpšanas apkarošanu un prasījumu piedziņu pievienotās vērtības nodokļa jomā (turpmāk tekstā "Nolīgums") 41. panta 1. punktu,

tā kā:

(1) a) Informācijas nodošanas rīki, piemēram, standarta veidlapas un elektronisko sakaru sistēmas, jau ir ieviesti saskaņā ar Padomes Regulu (ES) Nr. 904/2010 par administratīvu sadarbību un krāpšanas apkarošanu pievienotās vērtības nodokļa jomā[1] un Padomes Direktīvu 2010/24/ES par savstarpēju palīdzību prasījumu piedziņā saistībā ar noteiktiem maksājumiem, nodokļiem, un citiem pasākumiem[2] un ir pilnībā saderīgi ar Nolīguma administratīvās sadarbības regulējumu.

(2) b) Ir jāpieņem praktiski pasākumi Nolīguma 41. panta 2. punkta d), e), g) un h) apakšpunkta īstenošanai,

IR PIEŅĒMUSI ŠO LĒMUMU.

1. pants

Standarta veidlapas

Ievērojot Nolīguma 21. panta 1. punktu un 40. panta 1. punktu, informācijas sniegšanas vajadzībām saskaņā ar Nolīguma II un III sadaļu kompetentās iestādes izmanto standarta veidlapas, kas pieņemtas, lai īstenotu Padomes Regulu (ES) Nr. 904/2010 un Padomes Direktīvu 2010/24/ES.

Standarta veidlapu struktūru un formu var pielāgot sakaru un informācijas apmaiņas sistēmu jaunajām prasībām un spējām, ja vien tajās iekļautie dati un informācija netiek būtiski mainīti.

2. pants

Informācijas nodošana

Visa informācija, kas sniedzama saskaņā ar Nolīguma II un III sadaļu, ir jānodod tikai elektroniski, izmantojot *CCN/CSI* tīklu, ja vien tas tehniski ir iespējams.

---

[1] Padomes 2010. gada 7. oktobra Regula (ES) Nr. 904/2010 par administratīvu sadarbību un krāpšanas apkarošanu pievienotās vērtības nodokļa jomā (OV L 268, 12.10.2010., 1. lpp.).

[2] Padomes 2010. gada 16. marta Direktīva 2010/24/ES par savstarpēju palīdzību prasījumu piedziņā saistībā ar noteiktiem maksājumiem, nodokļiem, un citiem pasākumiem (OV L 84, 31.3.2010., 1. lpp.).

3. pants

Kontaktu organizēšana

(1) Lai organizētu kontaktus starp centrālajiem koordinācijas birojiem un koordinācijas departamentiem, kas minēti Nolīguma 4. panta 2. punkta b) apakšpunktā un 4. panta 3. punkta b) apakšpunktā, kompetentās iestādes izmanto noteikumus, kas pieņemti, lai īstenotu Padomes Direktīvu 2010/24/ES.

(2) Centrālie koordinācijas biroji, kas izraudzīti saskaņā ar Nolīguma 4. panta 2. punktu, uztur aktualizētu sarakstu, kurā uzskaitīti koordinācijas departamenti un kompetentie ierēdņi, kas izraudzīti saskaņā ar 4. panta 3. un 4. punktu, un elektroniski dara to pieejamu citiem centrālajiem koordinācijas birojiem.

Datums

3. PAPILDINĀJUMS

Projekts

Apvienotās komitejas [datums] LĒMUMS Nr. 3/[datums]
par pakalpojumu līmeņa nolīguma noslēgšanas procedūru

APVIENOTĀ KOMITEJA, kas izveidota saskaņā Nolīguma starp Eiropas Savienību un Norvēģijas Karalisti par administratīvo sadarbību, krāpšanas apkarošanu un prasījumu piedziņu pievienotās vērtības nodokļa jomā (turpmāk tekstā "Nolīgums") 41. panta 1. punktu,

tā kā:

(1) a) Saskaņā ar Apvienotās komitejas noteikto procedūru noslēdz pakalpojumu līmeņa nolīgumu, ar ko nodrošina tehnisko kvalitāti un kvantitāti pakalpojumiem, kuru mērķis ir nodrošināt sakaru un informācijas apmaiņas sistēmu darbību.

(2) b) Ir jāpieņem praktiski pasākumi Nolīguma 5. panta īstenošanai,

IR PIEŅĒMUSI ŠO LĒMUMU.

Vienīgais pants

(1) Apvienotā komiteja noslēdz Nolīguma 5. pantā minēto pakalpojumu līmeņa nolīgumu, kas ir saistošs Pusēm no nākamās dienas pēc tam, kad to ir apstiprinājusi Apvienotā komiteja.

(2) Katra Puse var pieprasīt pakalpojumu līmeņa nolīguma pārskatīšanu, nosūtot pieprasījumu Apvienotās komitejas vadītājam. Kamēr Apvienotā komiteja nav pieņēmusi lēmumu par ierosinātajām izmaiņām, spēkā ir pēdējā noslēgtā pakalpojumu līmeņa nolīguma noteikumi.

Datums

4. PAPILDINĀJUMS

Projekts

**Apvienotās komitejas [datums] LĒMUMS Nr. 4/[datums]
par pakalpojumu līmeņa nolīguma pieņemšanu attiecībā uz sistēmām un pieprasījumiem, kas attiecas uz administratīvo sadarbību un prasījumu piedziņu PVN jomā**

1. ATSAUCES DOKUMENTI UN PIEMĒROJAMIE DOKUMENTI

1.1. PIEMĒROJAMIE TIESĪBU AKTI

Šis pakalpojumu līmeņa nolīgums (*Service Level Agreement — "SLA"*) ir sagatavots, ņemot vērā tālāk uzskaitītos nolīgumus un piemērojamos lēmumus.

[AD.1.]	Nolīgums starp Eiropas Savienību un Norvēģijas Karalisti par administratīvo sadarbību, krāpšanas apkarošanu un prasījumu piedziņu pievienotās vērtības nodokļa jomā ("Nolīgums") (OV L 195, 1.8.2018., 3. lpp.)
[AD.2.]	XX Apvienotās komitejas *[datums]* Lēmums, ar ko īsteno Nolīguma 41. panta 2. punkta d), e), g) un h) apakšpunktu attiecībā uz standarta veidlapām, informācijas nodošanu un kontaktu organizēšanu

1. tabula. Piemērojamie tiesību akti

1.2. ATSAUCES DOKUMENTI

Šis pakalpojumu līmeņa nolīgums ir sagatavots, ņemot vērā informāciju, kas sniegta šādos atsauces dokumentos. Dokumentu piemērojamās redakcijas ir publicētas *CIRCABC* vai *ITSM* interneta portālā.

[RD.1.]	*CCN Mail III* lietošanas vadlīnijas valsts pārvaldes iestādēm [*CCN Mail III User Guide for NAs*] *(ITSM tīmekļa portāls)*
[RD.2.]	*CCN* intranets. Vadlīnijas lokālā tīkla administratoriem [*CCN Intranet — Local Network Administrator Guide*] *(ITSM tīmekļa portāls)*
[RD.3.]	Statistikas dati. Vadlīnijas un norādījumi attiecībā uz *SCAC* Nr. 560 (PIELIKUMS 1. red.)
[RD.4.]	PVN e-veidlapas — funkcionālās specifikācijas
[RD.5.]	PVN e-veidlapas — tehniskās specifikācijas
[RD.6.]	Piedziņas e-veidlapas — funkcionālās specifikācijas
[RD.7.]	Piedziņas e-veidlapas — tehniskās specifikācijas
[RD.8.]	*CCN/CSI* vispārējās drošības politika [*CCN/CSI General Security Policy*] (*ITSM* interneta portāls)
[RD.9.]	*CCN* vārtejas pārvaldības procedūras [*CCN Gateway Management Procedures*] (*ITSM* interneta portāls)

[RD.10.]	*CCN/CSI* Pamata drošības pārbaudes punktu saraksts [*CCN/CSI Baseline Security Checklist*] (*ITSM* interneta portāls)

2. tabula. Atsauces dokumenti

2. TERMINOLOĢIJA

2.1. AKRONĪMI

AKRONĪMS	DEFINĪCIJA
CCN/CSI	Kopējais sakaru tīkls / kopējā sistēmas saskarne
CET	Viduseiropas laiks
CIRCABC	Komunikācijas un informācijas resursu centra administrators
CLO	Centrālais koordinācijas birojs
CT	Atbilstības testēšana
ĢD	Ģenerāldirektorāts
EoF	Veidlapu apmaiņa
FAT	Rūpnieciskā pieņemšanas testēšana
HTTP	Hiperteksta pārsūtīšanas protokols
ITIL[3]	Informācijas tehnoloģiju infrastruktūras bibliotēka
ITSM	Informācijas tehnoloģiju pakalpojumu vadība
Puse	Saistībā ar šo pakalpojumu līmeņa nolīgumu "Puse" ir Norvēģija vai Komisija.
PVN	Pievienotās vērtības nodoklis

3. tabula. Akronīmi

2.2. DEFINĪCIJAS

DEFINĒJAMAIS JĒDZIENS	DEFINĪCIJA
CET	Viduseiropas laiks — GMT+1 stunda un vasarā GMT+2 stundas
Darba dienas un stundas (*ITSM* pakalpojumu dienests)	no plkst. 7.00 līdz 20.00 (*CET*), 5 dienas nedēļā (no pirmdienas līdz piektdienai, arī brīvdienās)

4. tabula. Definīcijas

3. IEVADS

Šis dokuments ir pakalpojumu līmeņa nolīgums starp Norvēģijas Karalisti ("Norvēģija") un Eiropas Komisiju ("Komisija"), abas kopā sauktas "pakalpojumu līmeņa nolīguma puses".

[3] ***ITIL***:

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

3.1. PAKALPOJUMU LĪMEŅA NOLĪGUMA DARBĪBAS JOMA

Nolīguma 5. pantā ir noteikts, ka "[noslēdz] pakalpojumu līmeņa nolīgumu, ar ko nodrošina tehnisko kvalitāti un kvantitāti pakalpojumiem, kuru mērķis ir nodrošināt sakaru un informācijas apmaiņas sistēmu darbību".

Šajā pakalpojumu līmeņa nolīgumā ir noteiktas attiecības starp Norvēģijas Karalisti un Komisiju sakarā ar tādu sistēmu un pieprasījumu izmantošanu, kas attiecas uz administratīvo sadarbību un prasījumu piedziņu PVN jomā, un starp Norvēģijas Karalisti un dalībvalstīm sakarā ar veidlapu apmaiņu.

Darbojas šādas sistēmas, kurām ir piemērojami pakalpojumu līmeņa nolīguma noteikumi:

- veidlapu apmaiņa (*EoF*);
- uzraudzība, statistikas dati un testēšana.

Komisija nosaka procesu, kā panākt vienošanos administratīvās sadarbības jomā, izmantojot informācijas tehnoloģijas. Tas ietver standartus, procedūras, rīkus, tehnoloģijas un infrastruktūru. Norvēģijai tiek sniegta palīdzība, lai nodrošinātu datu apmaiņas sistēmu pieejamību un to pareizu ieviešanu. Komisija nodrošina arī visas sistēmas uzraudzību, pārraudzību un novērtēšanu. Turklāt Komisija sniedz Norvēģijai vadlīnijas, kas jāievēro saistībā ar šādu informācijas apmaiņu.

Visi pakalpojumu līmeņa nolīgumā minētie mērķi būs piemērojami tikai parastos darba apstākļos.

Nepārvaramas varas apstākļu gadījumā pakalpojumu līmeņa nolīguma piemērojamība Norvēģijai minēto nepārvaramo apstākļu laikā tiks apturēta.

Nepārvarama vara ir neparedzams notikums vai gadījums, ko ne Norvēģija, ne Komisija nespēj kontrolēt un ko nevar attiecināt uz atbildīgās Puses preventīvo darbību veikšanu vai neveikšanu. Šādi notikumi ir valdības darbības, karš, ugunsgrēks, sprādziens, plūdi, regulējums importa vai eksporta jomā vai embargo un darba strīdi.

Puse, kuru skāruši nepārvaramas varas apstākļi, nekavējoties informē otru Pusi par nespēju sniegt pakalpojumus vai izpildīt pakalpojumu līmeņa nolīguma mērķus nepārvaramas varas notikumu dēļ, norādot skartos pakalpojumus un mērķus. Kad nepārvaramas varas apstākļi ir beigušies, skartā Puse līdzīgā veidā par to nekavējoties informē otru Pusi.

3.2. NOLĪGUMA DARBĪBAS PERIODS

Pakalpojumu līmeņa nolīgums ir saistošs Pusēm no nākamās dienas pēc tam, kad to ir apstiprinājusi Apvienotā komiteja, kas izveidota, pamatojoties uz Nolīguma 41. pantu ("Apvienotā komiteja").

4. PIENĀKUMI

Šā pakalpojumu līmeņa nolīguma mērķis ir nodrošināt Komisijas un Norvēģijas sniegto pakalpojumu kvalitāti un kvantitāti, lai garantētu, ka noteiktās sistēmas un pieprasījumi, kas attiecas uz administratīvo sadarbību un prasījumu piedziņu PVN jomā, būtu pieejami gan Norvēģijai, gan Komisijai.

4.1. KOMISIJAS SNIEGTIE PAKALPOJUMI NORVĒĢIJAI

Komisija nodrošina šādu pakalpojumu pieejamību:

- operacionālie pakalpojumi:
  - palīdzības dienests un darbības:
    (a) palīdzības dienesta atbalsts,
    (b) incidentu risināšana,
    (c) uzraudzība un paziņojumi,
    (d) apmācība,
    (e) drošības pārvaldība,
    (f) ziņošana un statistika,
    (g) konsultācijas;
  - uzziņu centrs:
    (a) informācijas pārvaldība,
    (b) dokumentācijas centrs (*CIRCABC*).

Lai nodrošinātu šos pakalpojumus, Komisija uztur šādas lietotnes:

- statistikas lietotnes;
- *CIRCABC*;
- pakalpojumu dienesta rīku.

4.2. NORVĒĢIJAS SNIEGTIE PAKALPOJUMI KOMISIJAI

Norvēģija nodrošina šādu pakalpojumu pieejamību:

- Norvēģija paziņo Komisijai jebkādu pieejamo informāciju, kas attiecas uz to, kā tā piemēro Nolīgumu;
- Norvēģija informē Komisiju par jebkādiem izņēmuma apstākļiem;
- Norvēģija katru gadu sniedz statistikas datus par Nolīguma 20. pantā noteiktās informācijas sniegšanu.

5. PAKALPOJUMU LĪMEŅA PĀRSKATĪŠANA

Šajā nodaļā ir sīki raksturoti kvantitatīvie un kvalitatīvie aspekti saistībā ar pakalpojumiem, kurus sniedz Komisija un Norvēģija, kā aprakstīts iepriekš.

5.1. KOMISIJAS PAKALPOJUMU LĪMEŅI

5.1.1. Pakalpojumu dienests

5.1.1.1. *Nolīgums*

Komisija dara pieejamu pakalpojumu dienestu, kas sniedz atbildes uz visiem jautājumiem un ziņo par visām problēmām, kuras Norvēģijai radušās saistībā ar sistēmām un pieprasījumiem, kuri attiecas uz administratīvo sadarbību un prasījumu piedziņu PVN jomā, vai saistībā ar jebkādiem komponentiem, kas varētu šīs sistēmas un pieprasījumus ietekmēt. Pakalpojumu dienestu vada *ITSM*, un tā darba laiks ir tāds pats kā *ITSM* darba laiks.

ITSM pakalpojumu dienesta pieejamību nodrošina vismaz 95 % apmērā no tā darba laika. Visus jautājumus vai informāciju par problēmām pakalpojumu dienestam var

paziņot *ITSM* darba laikā pa telefonu, faksu vai e-pastā un — ārpus minētā darba laika —, nosūtot ziņu e-pastā vai pa faksu. Ja šie jautājumi vai informācija par problēmām ir nosūtīti ārpus *ITSM* darba laika, automātiski uzskata, ka tie ir saņemti nākamajā darba dienā plkst. 8.00 pēc *CET* laika.

Pakalpojumu dienests reģistrē un klasificē dienestā saņemtos izsaukumus pakalpojumu pārvaldības rīkā un informē ziņotāju pusi par visām statusa izmaiņām saistībā ar minētajiem izsaukumiem.

ITSM sniedz operatīvo atbalstu lietotājiem un noteiktā laikā pārsūta visus tādus dienestam nosūtītos izsaukumus, kuri ietilpst kādas citas puses atbildības jomā (piem., izstrādātāju grupai, *ITSM* līgumuzņēmējiem). *ITSM* nodrošina, ka reģistrācijas termiņi tiek ievēroti vismaz 95 % gadījumu, kuri notiek pārskata mēnesī.

ITSM uzrauga visu dienestam nosūtīto izsaukumu risināšanas procedūru un sāk eskalācijas procedūru, informējot Komisiju, ja risināšanas periods pārsniedz termiņu, kas definēts iepriekš atkarībā no problēmas veida.

Gan atbildes sniegšanas, gan incidenta atrisināšanas laiks ir atkarīgs no prioritātes līmeņa. To nosaka *ITSM*, bet dalībvalstis vai Komisija var pieprasīt noteikt konkrētu prioritātes līmeni.

Reģistrācijas laiks ir maksimālais pieļaujamais laika intervāls no e-pasta saņemšanas brīža līdz apstiprinājuma e-pasta nosūtīšanai.

Atrisināšanas laiks ir laika intervāls no incidenta reģistrācijas brīža līdz brīdim, kad izdevējam tiek nosūtīta informācija par atrisināšanu. Tajā ietilpst arī laiks, kas vajadzīgs incidenta noslēgšanai.

Šie laika intervāli nav absolūtie termiņi, jo tiek ņemts vērā tikai tas laiks, kad saistībā ar dienestam nosūtīto izsaukumu rīkojas *ITSM*. Ja dienestā saņemtais izsaukums tiek nosūtīts Norvēģijai, Komisijai vai citai pusei (piem., izstrādātāju grupai, *ITSM* līgumuzņēmējiem), tad šis laiks netiek iekļauts *ITSM* atrisināšanas laika intervālā.

ITSM nodrošina, ka reģistrācijas un atrisināšanas termiņi tiek ievēroti vismaz 95 % gadījumu, kuri notiek pārskata mēnesī.

PRIORITĀTE	REĢISTRĀCIJAS LAIKS	ATRISINĀŠANAS LAIKS
P1: Kritiski svarīga	0,5h	4h
P2: Augsta	0,5h	13 h (1 diena)
P3: Vidēja	0,5h	39 h (3 dienas)
P4: Zema	0,5h	65 h (5 dienas)

5. tabula. Reģistrācijas laiks un atrisināšanas laiks (darba stundas/dienas)

5.1.1.2. *Ziņošana*

Komisija ziņo par visiem dienesta izsaukumiem saistībā ar sistēmām un pieprasījumiem, kas attiecas uz administratīvo sadarbību un prasījumu piedziņu PVN jomā, šādi:

- visi dienesta izsaukumi attiecībā uz Norvēģiju, kas slēgti konkrētajā mēnesī;

- visi dienesta izsaukumi attiecībā uz Norvēģiju, kas radīti konkrētajā mēnesī;
- visi dienesta izsaukumi attiecībā uz Norvēģiju, kas ziņojuma sagatavošanas datumā un laikā vēl nav atrisināti.

5.2.1. Statistikas pakalpojumi

5.1.2.1. *Nolīgums*

Komisija ģenerē statistikas datus par veidlapu apmaiņas skaitu PVN un piedziņas jomā, izmantojot *CCN/Mail*, kas pieejami *ITSM* interneta portālā.

5.1.2.2. *Ziņošana*

Komisija attiecīgā gadījumā sagatavo ziņojumu par atbilstības testa pārskatiem un dara tos pieejamus Norvēģijai.

5.3.1. Veidlapu apmaiņa

5.1.3.1. *Nolīgums*

Tālāk dotajā tabulā ir norādīts maksimālais pārsūtīšanas termiņš vai atbildes sniegšanas laiks attiecībā uz veidlapu apmaiņu, kā noteikts tiesību aktos.

CCN/Mail pastkaste	***Veidlapa***	***Termiņš***
VIESCLO	Informācijas apmaiņa saskaņā ar Nolīguma 0 7., 10., 12. un 18. pantu; Vispārēja apmaiņa	Informācija ir jāsniedz, cik vien ātri iespējams un ne vēlāk kā 3 mēnešos pēc pieprasījuma saņemšanas dienas **(*Nolīguma* 0 *8. pants*).** Tomēr, ja pieprasījuma saņēmējas iestādes rīcībā minētā informācija jau ir, termiņu samazina līdz laikposmam, kas nav ilgāks par vienu mēnesi **(*Nolīguma* 0 *8. pants*).**
VIESCLO	Informācijas apmaiņa saskaņā ar Nolīguma 0 7., 10., 12. un 18. pantu; Paziņojuma pieprasījums	Paziņojuma pieprasījums ar tūlītēju atbildi (***Nolīguma* 0 12. pants**).
TAXFRAUD	Informācijas apmaiņa saskaņā ar Nolīguma 0 7., 10., 12. un 18. pantu; Apmaiņa krāpšanas novēršanas jomā	Trūkstošās ziņas par uzņēmēju nosūta, tiklīdz informācija kļūst pieejama.
TAXAUTO	Automātiskā apmaiņa	Informācijas kategorijas, attiecībā uz kurām piemērojama automātiskā apmaiņa saskaņā ar Nolīguma

CCN/Mail pastkaste	*Veidlapa*	*Termiņš*
		11. pantu, nosaka Apvienotā komiteja.
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*	Informācijas pieprasījums saskaņā ar Nolīguma 0 22. pantu; Paziņojuma pieprasījums saskaņā ar Nolīguma 0 25. pantu; Piedziņas pieprasījums saskaņā ar Nolīguma 0 27. pantu; Aizsardzības pasākumu pieprasījums saskaņā ar Nolīguma 0 33. pantu;	Informācijas pieprasījums: - saņemšanas apstiprinājums 7 kalendārajās dienās; - atjauninājums, kad ir pagājuši 6 mēneši kopš apstiprinājuma dienas Paziņojuma pieprasījums: - saņemšanas apstiprinājums 7 kalendārajās dienās; Piedziņas pieprasījums un aizsardzības pasākumu pieprasījums: - saņemšanas apstiprinājums 7 kalendārajās dienās; - atjauninājums ik pēc 6 mēnešiem kopš apstiprinājuma dienas

6. tabula. Snieguma veidlapu apmaiņa

5.1.3.2. *Ziņošana*

Norvēģija arī katru gadu elektroniski paziņo Komisijai statistikas datus par informācijas sniegšanu, kā noteikts Nolīguma 20. un 39. pantā [RD.3.].

5.4.1. Problēmu pārvaldība

5.1.4.1. *Nolīgums*

Norvēģija uztur pienācīgu problēmu reģistrācijas[4] un uzraudzības mehānismu saistībā ar visām problēmām, kas skar tās pieprasījumu vadīšanu, sistēmas programmatūru, datus un lietojumprogrammatūru.

Ja kādā *CCN* tīkla daļā (vārtejās un/vai apmaiņas pasta serveros) ir radušās problēmas, par tām ir nekavējoties jāziņo *ITSM*.

5.1.4.2. *Ziņošana*

Norvēģija informē *ITSM*, ja tai ir radusies iekšēja problēma ar tehnisko infrastruktūru saistībā ar pašu sistēmām un pieprasījumiem, kuri attiecas uz administratīvo sadarbību un prasījumu piedziņu PVN jomā.

[4] Saistīts ar *ITIL* problēmu un izmaiņu pārvaldības procesiem.

Ja Norvēģija uzskata, ka problēma, par kuru tika ziņots *ITSM*, nav izskatīta vai atrisināta vai arī tika izskatīta vai atrisināta neapmierinoši, tā iespējami drīz par to ziņo Komisijai.

5.5.1. Drošības pārvaldība

5.1.5.1. *Nolīgums*[5]

Norvēģijai ir jāaizsargā savas sistēmas un pieprasījumi, kas attiecas uz administratīvo sadarbību un prasījumu piedziņu PVN jomā, pret drošības pārkāpumiem un ir jāseko visiem drošības pārkāpumiem un veiktajiem drošības uzlabojumiem.

Norvēģijai ir jāpiemēro drošības ieteikumi un/vai prasības, kas noteiktas šādos dokumentos:

Nosaukums	Versija	Datums
CCN/ Mail III tīmekļa e-pasta piekļuves https drošības ieteikumi; atsauce: *CCN/Mail III* lietošanas vadlīnijas valstu aģentūrām [*https security recommendations of CCN /Mail III Webmail access — Ref. CCN /Mail III User Guide for NAs*]	3.0	15.06.2012.
CCN/ Mail III tīmekļa e-pasta piekļuves drošības ieteikumi; atsauce: *CCN* intranets. Vadlīnijas lokālā tīkla administratoriem [*Security recommendations of CCN /Mail III Webmail access — Ref. CCN Intranet — Local Network Administrator Guide*]	4.0	11.09.2008.

5.1.5.2. *Ziņošana*

Norvēģija katrā atsevišķā gadījumā ziņo Komisijai par visiem drošības pārkāpumiem un veiktajiem pasākumiem.

5.2. NORVĒĢIJAS PAKALPOJUMU LĪMEŅI

5.2.1. Visas pakalpojumu līmeņa pārvaldības jomas

5.2.1.1. *Nolīgums*

Norvēģija reģistrē visas problēmas nepieejamības dēļ vai izmaiņas[6] attiecībā uz Norvēģijas sistēmu un pieprasījumu, kas attiecas uz administratīvo sadarbību un prasījumu piedziņu PVN jomā, tehniskajiem, funkcionālajiem un organizatoriskajiem aspektiem.

5.2.1.2. *Ziņošana*

Norvēģija vajadzības gadījumā informē *ITSM* par visām problēmām nepieejamības dēļ vai izmaiņām saistībā ar savas sistēmas tehniskajiem, funkcionālajiem vai organizatoriskajiem aspektiem. Par izmaiņām attiecībā uz ekspluatācijas personālu (operatoriem, sistēmas administratoriem) vienmēr ir jāinformē *ITSM*.

---

5 Šīs ir dokumentu versijas, kas bija pieejamas šā pakalpojumu līmeņa nolīguma sagatavošanas laikā. Lasītājs tiek aicināts pārbaudīt turpmākās atjauninātās versijas *CCN/CSI* portālā (http://portal.ccntc.ccncsi.int:8080/portal/DesktopDefault.aspx?tabid=1).

6 Ieteicams izmantot *ITIL* aprakstītos incidentu pārvaldības principus.

5.2.2. Pakalpojumu dienests

5.2.2.1. *Nolīgums*

Norvēģija nodrošina pakalpojumu dienestu, kuram ir jāreaģē uz incidentiem, kas attiecas uz Norvēģiju, jāsniedz palīdzība un jāveic testi. Pakalpojumu dienesta darba laikam ir jābūt tādam pašam kā *ITSM* pakalpojumu dienesta darba laikam *ITSM* darba dienās. Norvēģijas pakalpojumu dienests darbojas vismaz no plkst. 10.00 līdz 16.00 *CET* darba dienās, izņemot valsts svētku dienās. Ieteicams, lai Norvēģijas pakalpojumu dienests ievērotu *ITIL* pakalpojumu atbalsta vadlīnijas par to, kā rīkoties, risinot jautājumus un incidentus.

5.2.2.2. *Ziņošana*

Norvēģija vajadzības gadījumā informē *ITSM* par visām problēmām sava pakalpojumu dienesta nepieejamības dēļ.

6. KVALITĀTES NOVĒRTĒŠANA

6.1. NOLĪGUMS

Komisija novērtē no *ITSM* un Norvēģijas saņemtos ziņojumus (*ITSM* ģenerētos aktivitātes ziņojumus, paziņojumus, statistikas datus un citu informāciju), nosaka, kādā līmenī tiek nodrošināta saskanība ar šo pakalpojumu līmeņa nolīgumu, un problēmu gadījumā sazinās ar Norvēģiju, lai risinātu minētās problēmas un nodrošinātu, ka pakalpojuma kvalitāte atbilst šajā nolīgumā izklāstītajam.

6.2. ZIŅOŠANA

Komisija katru mēnesi ziņo Norvēģijai par pakalpojumu līmeni, kā noteikts 5.1.2. sadaļā.

7. PAKALPOJUMU LĪMEŅA NOLĪGUMA APSTIPRINĀŠANA

Lai pakalpojumu līmeņa nolīgums būtu piemērojams, to apstiprina Apvienotā komiteja.

8. PAKALPOJUMU LĪMEŅA NOLĪGUMA IZMAIŅAS

Pakalpojumu līmeņa nolīgumu pārskata, ja Komisija vai Norvēģija par to ir iesniegusi rakstisku pieprasījumu Apvienotajai komitejai.

Kamēr Apvienotā komiteja nav pieņēmusi lēmumu par ierosinātajām izmaiņām, joprojām spēkā ir pašreizējā pakalpojumu līmeņa nolīguma noteikumi. Apvienotā komiteja attiecībā uz šo nolīgumu darbojas kā lēmumu pieņemšanas struktūra.

9. KONTAKTPUNKTS

Ja rodas jautājumi un piezīmes saistībā ar šo dokumentu, lūdzam sazināties ar:

PAKALPOJUMA SNIEDZĒJU — PAKALPOJUMU DIENESTU

support@itsmtaxud.europa.eu

Datums

5. PAPILDINĀJUMS

Projekts
Apvienotās komitejas [datums] LĒMUMS Nr. 5/[datums]
par pakalpojumu līmeņa nolīgumu attiecībā uz kopējā sakaru tīkla / kopējās sistēmas saskarnes pakalpojumiem (“*CCN/CSI SLA*”)

1. ATSAUCES DOKUMENTI UN PIEMĒROJAMIE DOKUMENTI

1.1. PIEMĒROJAMIE TIESĪBU AKTI

Šis *CCN/CSI SLA* ir sagatavots, ņemot vērā tālāk uzskaitītos nolīgumus un piemērojamos lēmumus.

[AD.1.]	Nolīgums starp Eiropas Savienību un Norvēģijas Karalisti par administratīvo sadarbību, krāpšanas apkarošanu un prasījumu piedziņu pievienotās vērtības nodokļa jomā (“Nolīgums”) (OV L 195, 1.8.2018., 3. lpp.)
[AD.2.]	XX Apvienotās komitejas *[datums]* Lēmums, ar ko īsteno Nolīguma 41. panta 2. punkta d), e), g) un h) apakšpunktu attiecībā uz standarta veidlapām, informācijas nodošanu un kontaktu organizēšanu

7. tabula. Piemērojamie tiesību akti

1.2. ATSAUCES DOKUMENTI

Šis *CCN/CSI SLA* ir sagatavots, ņemot vērā informāciju, kas sniegta šādos atsauces dokumentos. Piemērojamās dokumentu versijas ir tās, kas pieejamas šā nolīguma parakstīšanas laikā.

ID	ATSAUCE	NOSAUKUMS	VERSIJA
RD1	*CCN-COVW-GEN*	*CCN/CSI & SPEED2* sistēmu pārskats [*CCN/CSI & SPEED2 Systems Overview*]	EN18.01
RD2	*CCN-CMPR-GW*	*CCN* vārteju vadības procedūras [*CCN Gateways Management Procedures*]	EN19.20
RD3	*CCN-CSEC-POL*	*CCN/CSI* vispārējā drošības pol [*CCN/CSI General Security Pol*	EN05.00
RD4	*CCN-CSEC-BSCK*	*CCN/CSI* bāzlīnijas drošības pārbaudes punktu saraksts [*CCI Baseline Security Checklist*]	EN03.00
RD5	*CCN-CLST-ROL*	*CCN/CSI* lomu apraksts [*Descri of CCN/CSI roles*]	EN02.10
RD6	CCN-CNEX-031	Ārēja piezīme 031: *CCN/CSI* vi pārvietošanas procedūra [*Exterr note 031 - Procedure for the Mo a CCN/CSI Site*]	EN06.20
RD7	CCN-CNEX-060	Ārēja piezīme 060: Jaunas *CCN* vietnes instalēšana [*External No*	EN02.20

		- *Install new CCN Site*]	
RD8	*CCN/CSI-PRG-AP/C-01-MARB*	*CCN/CSI-PRG-AP/C-01-MARB* Lietotnes programmēšanas vadl (C valoda) [*CCN/CSI-PRG-AP/ MARB-Application Programmi Guide (C Language)*]	EN11.00

8. tabula. Atsauces dokumenti

2. TERMINOLOĢIJA

2.1. AKRONĪMI

AKRONĪMI	DEFINĪCIJA
ACT	Lietojumprogrammu konfigurācijas rīks
AIX	*IBM Unix* OS
CBS	Centrālā dublējumkopiju vietne
CCN	Kopējais sakaru tīkls
CCN/CSI	Kopējais sakaru tīkls / kopējā sistēmas saskarne
CCN/WAN	Pamatdienests, kas sniedz tīkla pakalpojumus *CCN*
CI	Konfigurācijas vienums
CIRCABC	Komunikācijas un informācijas centrs pārvaldes iestādēm, uzņēmumiem un iedzīvotājiem
COTS	Parastais gatavais [*Common Off The Shelf*]
CPR	Maršrutētājs klienta telpās
CSA	*CCN* drošības administrators
CSI	Kopējā sistēmas saskarne
ĢD	Ģenerāldirektorāts
DMZ	Demilitarizēta zona
EK	Eiropas Komisija
ESTAT	*Eurostat*
FW	Ugunsmūris
HPUX	*Hewlett Packard Unix* operētājsistēma
HTTP	Hiperteksta transporta protokols
HTTPS	Hiperteksta drošā transporta protokols
HVAC	Apkure, ventilācija un gaisa kondicionēšana
HW	Datoraparatūra
IKT	Informācijas un komunikācijas tehnoloģija
IMAP	Interneta ziņojumu piekļuves protokols
IP	Interneta protokols
ITCAM	*IBM Tivoli* saliktās lietojumprogrammas pārvaldītājs [*IBM Tivoli Composite Application Manager*]
ITS	IT pakalpojumi
ITSM	IT pakalpojumu pārvaldība
LAN	Lokālais tīkls
LSA	Lokālās sistēmas administrators
MQ	*IBM MQ* sērijas programmatūra
MVS	Daudzkārtīgā virtuālā atmiņa
N/A	Nav attiecināms
NA	Valsts pārvaldes iestāde
NDI	Valsts domēna saskarne

OBS	Uzņēmums "*Orange Business Services*"
OLA	Operatīvā līmeņa nolīgums
OLAF	Eiropas Birojs krāpšanas apkarošanai
OS	Operētājsistēma
OSP	Pakalpojuma sniedzēja pienākums
OSR	Pakalpojuma pieprasītāju pienākums
POL	Politika
PoP	Piekļuves punkts
PRG	Programma
QA	Kvalitātes nodrošināšana
RAP	Attālināts *API* aizstājējs
RD	Atsauces dokuments
REV	Pārskatīšana
RFA	Lūgums rīkoties
ROL	Loma
SFI	Pieprasījums sniegt informāciju
SMTP	Vienkāršais pasta pārsūtīšanas protokols
SQI	Pakalpojuma kvalitātes rādītājs
SSG	Drošu pakalpojumu vārtejas (*Juniper* šifrēšanas aile)
SW	Programmatūra
TAXUD	Nodokļu politika un muitas savienība
TCP	Pārraides vadības protokols
UPS	Nepārtrauktā barošana
VM	Virtuālā mašīna
VPN	Virtuālais privātais tīkls
WAN	Teritoriālais tīkls

9. tabula. Akronīmi

2.2. *CCN/CSI SLA* IZMANTOTO TERMINU DEFINĪCIJAS

TERMINS	APRAKSTS
Pārskata periods	Aplūkotais pagājušais laiks ir viens mēnesis.
Darba diena	Darba dienas ir pakalpojuma sniegšanas dienesta darba dienas. Tās ir 7 dienas nedēļā, ieskaitot valsts svētku dienas.
Darbalaiks	Darbalaiks ir pakalpojuma sniegšanas dienesta darbalaiks. Tas ir 24 stundas diennaktī darba dienās.
Summārais darba laiks	Pakalpojumu sniedzēja "summārais darba laiks" ir pakalpojumu dienesta funkciju pildīšanas laiks. Pakalpojumu sniegšanas dienests pilda savas funkcijas 24 stundas diennaktī 7 dienas nedēļā, arī valsts svētku dienās. Atkarībā no *CI* pakalpojuma loga seko vai nu tūlītēja rīcība (24*7), vai arī iejaukšanās tiek plānota nākamajā dienā. Jebkurā laikā tiek pieņemtas vēstules pa pastu vai faksu un e-pastā, kā arī elektroniskie pieprasījumi (izmantojot *ITSM* portālu). Ienākošos pieprasījumus reģistrē kā "dienesta izsaukumus" pakalpojumu sniegšanas dienesta vadības sistēmā.

10. tabula. Definīcijas

3. IEVADS

Šis dokuments ir Kopējā sakaru tīkla / kopējās sistēmas saskarnes pakalpojumu līmeņa nolīgums (*CCN/CSI SLA*), ko noslēgusi Eiropas Komisija ("pakalpojuma sniedzējs") un Norvēģijas Karaliste ("pakalpojuma pieprasītājs"), abas kopā sauktas — "pakalpojumu līmeņa nolīguma Puses".

Proti, "pakalpojuma sniedzējs" ir šādas *TAXUD* ĢD organizatoriskās vienības:

- *TAXUD* ĢD B2 vienība, kas koordinē visas *CCN/CSI* darbības;
- *ITSM3* operatīvais dienests, kas sniedz ekspluatācijas pakalpojumus;
- *CCN2DEV*, kas nodrošina *CCN* programmatūru (izstrādes un korektīvās uzturēšanas pakalpojumus);
- Eiropas pamattīkla nodrošinātājs (*CCN/WAN*, pašlaik *OBS*).

Atkarībā no pieprasītā pakalpojuma būtības uzdevumu pildīs viens no pakalpojumu sniedzējiem.

"Pakalpojuma pieprasītājs" ir Norvēģijas valsts nodokļu administrācija (NA). NA attiecīgās organizatoriskās vienības ir:

- **Nacionālais *CCN* atbalsta centrs**, kas atbild par atbalsta pasākumu nodrošināšanu un vadību attiecībā uz NA telpās novietotajām *TAXUD* ĢD *CCN* infrastruktūras iekārtām, kā arī attiecībā uz valsts infrastruktūru, kas atbalsta pieprasījumus, kuri darbojas *CCN/CSI* infrastruktūrā;
- **Nacionālais pieprasījumu atbalsta centrs**, kas atbild par valsts atbalstu EK pieprasījumiem, kuri darbojas valsts domēnā un izmanto *CCN/CSI* infrastruktūras pakalpojumus;
- **Nacionālās pieprasījumu apstrādes grupas**, kas atbild par pieprasījumu apstrādi, izmantojot *CCN/CSI* infrastruktūru, tostarp to apakšuzņēmēji.

3.1. *CCN/CSI SLA* DARBĪBAS JOMA

Nolīguma 5. pantā ir noteikts, ka "[noslēdz] pakalpojumu līmeņa nolīgumu, ar ko nodrošina tehnisko kvalitāti un kvantitāti pakalpojumiem, kuru mērķis ir nodrošināt sakaru un informācijas apmaiņas sistēmu darbību".

Šajā *CCN/CSI SLA* ir noteiktas attiecības starp Komisiju (pakalpojuma sniedzēja) un Norvēģijas Karalisti (pakalpojuma pieprasītāja) saistībā ar kopējā sakaru tīkla / kopējās sistēmas saskarnes sistēmas ("*CCN/CSI* sistēmas") ekspluatācijas posmu.

Tajā ir noteikts pakalpojuma pieprasītājam sniegtā pakalpojuma prasītais līmenis. Tajā ir arī izklāstīta savstarpēja sapratne par gaidām attiecībā uz pakalpojumu līmeni un pakalpojumu līmeņa nolīgumā iesaistīto pušu pienākumi.

Šajā dokumentā ir aprakstīti pakalpojumi, kurus pašlaik sniedz pakalpojuma sniedzējs, un šo pakalpojumu līmeņi.

Visas *CCN/CSI SLA* minētās mērķvērtības būs piemērojamas tikai parastos darba apstākļos.

Nepārvaramas varas notikumu gadījumā neviena no pusēm nav atbildīga par savu saistību neizpildi, ja saistību neizpildi ir izraisījusi dabas katastrofa (tostarp ugunsgrēks, plūdi, zemestrīce, vētra, viesuļvētra vai citas dabas stihijas), karš, iebrukums, ārvalstu ienaidnieku rīcība, saspīlējums (neatkarīgi no tā, vai karš ir vai

nav pieteikts), pilsoņu karš, sacelšanās, revolūcija, nemieri, varas militāra vai nelikumīga pārņemšana vai atņemšana, teroristiskas darbības, nacionalizācija, valdības sankcijas, blokāde, embargo, darba strīds, streiks, lokauts vai ilglaicīgs elektroenerģijas komerctīkla pārrāvums.

3.2. *CCN/CSI* PAKALPOJUMA DEFINĪCIJA UN RAKSTUROJUMS

Kopējais sakaru tīkls / kopējā sistēmas saskarne ir rīks, ko izmanto, lai valsts pārvaldes iestādes nodokļu un korupcijas novēršanas jomā apmainītos ar nodokļu informāciju. *CCN/CSI* sistēmas infrastruktūras galvenie raksturojumi ir šādi:

EIROPAS LĪMENĪ	*CCN/CSI* nodrošina globālu *WAN* piekļuvi pakalpojuma pieprasītājiem, izmantojot vairākus piekļuves punktus (*PoP*) katrā dalībvalstī, valstīs, kas pievienojas, un Norvēģijā. *CCN/CSI* pamattīkls nodrošina prasīto spēju un noturību, lai pakalpojuma pieprasītājiem nodrošinātu augstu pieejamību.
VAIRĀKAS PLATFORMAS	Nodrošina dažādu platformu (*Windows, Linux, Solaris, AIX, HPUX, SVR4, IBM MVS* u. c.) savietojamību ar augsti pārvietojama sakaru steka (*CSI*) starpniecību, kas uzstādīts uz standartizētām nacionālajām pieprasījumu platformām.
VAIRĀKI PROTOKOLI	Atbalsta dažādus protokolus un apmaiņas paradigmas: ▪ *CSI* protokols, kas atbalsta asinhronās un sinhronās (pieprasījums/atbilde) sakaru paradigmas (*CCN/CSI* kanāls); ▪ *HTTP/S* protokols interaktīvai piekļuvei *CCN* intraneta pakalpojumiem (*CCN* intraneta kanāls); *POP, IMAP, SMTP* protokoli valsts pārvaldes iestāžu e-pasta vēstuļu apmaiņai un arī pieprasījumu apmaiņai (*CCN Mail III* kanāls).
DROŠA	Informācijas apmaiņa *CCN/CSI* tīklā ir aizsargāta, lai nodrošinātu optimālu konfidencialitāti un datu integritāti. Drošības pakalpojumi cita starpā ir šādi: ▪ no vietnes uz vietni *IPSec*256-bitu šifrēšana un aizsardzība pret nesankcionētu piekļuvi, kas pastiprināta ar ugunsmūri / šifrēšanas ierīcēm, kuras izmanto katrā *CCN/CSI* vietnē; ▪ piekļuves kontroles mehānismi (autentifikācija, autorizācija, uzskaite) vietnes līmenī, kas pastiprināta *CCN* vārtejā un ko atbalsta vietējās administrācijas rīki (*ADM3G*); sesijas līmeņa drošība, kas pastiprināta ar ziņojuma līmeņa šifrēšanu (*CSI* drošs), *SSL* v.3 savstarpējā autentifikācija un šifrēšana (*HTTPS*), *POP-S* un *IMAP-S* (droša e-pastu pārvade).
PĀRVALDĪTA	*CCN/CSI* infrastruktūra nodrošina pakalpojuma pieprasītājiem pārvaldītus pakalpojumus, tostarp: ▪ centralizētu uzraudzību; ▪ notikumu reģistrēšanu; ▪ statistikas datu izstrādi par *CSI* un *CCN Mail III*

	ziņojumu apmaiņu (apjoms, ziņojumu skaits, matrica) un statistikas datu izstrādi par *CCN* vārtejām un *CCN Mail III*; ▪ lietotāju pārvaldību (*ADM3G*) un direktorija pakalpojumus; ▪ *CSI* steka validāciju; ▪ portāla pakalpojumus: o *CCN* portāls: piekļuvi statistikas datiem tiešsaistē, attālinātu *API* aizstājēju (*RAP*) pārvaldību; o *ITSM* portāls: tiešsaistes informatīvos ziņojumus, tiešsaistes dokumentāciju un *CSI* steka pakotnes, *CCN* biežāk uzdotos jautājumus (*FAQ*); ▪ *ACT* (lietojumprogrammas konfigurācijas rīku); dienesta izsaukumu izsekošanu un atbalstu tiešsaistē.

5. tabula. *CCN/CSI* sniegto pakalpojumu raksturojums

3.3. NOLĪGUMA DARBĪBAS PERIODS

CCN/CSI SLA ir saistošs Pusēm no nākamās dienas pēc tam, kad to ir apstiprinājusi Apvienotā komiteja, kas izveidota, pamatojoties uz Nolīguma 41. pantu ("Apvienotā komiteja").

4. PIENĀKUMI

4.1. PAKALPOJUMA SNIEDZĒJA PIENĀKUMI (*OSP*)

Pakalpojuma sniedzējs:

[*OSP*1]	Ekspluatē *CCN/CSI* tīkla infrastruktūru, lai nodrošinātu 8. sadaļā raksturoto pakalpojumu līmeni.
[*OSP*2]	Atlasa dažādus *CCN/CSI* infrastruktūras un programmatūras komponentus.
[*OSP*3]	Nodrošina aparatūras un programmatūras uzturēšanu *TAXUD* ģenerāldirektorāta *CCN* infrastruktūras iekārtām (piem., *CCN* vārtejām), kas uzstādītas pakalpojuma pieprasītāju telpās, kā arī centrālos *CCN Mail III* serverus.
[*OSP*4]	Uzrauga *TAXUD* ģenerāldirektorāta *CCN* infrastruktūras iekārtas, kas uzstādītas pakalpojuma pieprasītāju telpās.
[*OSP*5]	Pārvalda *CCN/CSI* revīzijas lietas.
[*OSP*6]	Pārvalda *CCN/CSI* adresācijas plānu.
[*OSP*7]	Ievēro noteikumus un ieteikumus, kas noteikti "drošības dokumentos": ▪ *CCN/CSI* vispārējās drošības politika [*CCN/CSI General Security Policy*] RD3;

	CCN/CSI bāzlīnijas drošības pārbaudes punktu saraksts [*CCN/CSI Baseline Security Checklist*] RD4.
[*OSP*8]	Laiku pa laikam pakalpojuma pieprasītājam ir jāpārliecinās, ka tīkla pieejamība nesamazināsies apkopes vai citu gaidāmo nepieejamības notikumu dēļ. Šādā gadījumā pakalpojuma pieprasītājs informēs pakalpojumu sniedzēju vismaz 1 mēnesi iepriekš. Ja pakalpojuma pieprasītājs nevar ievērot šo termiņu, *TAXUD* ĢD izšķirs šo situāciju.
[*OSP*9]	*TAXUD* ĢD nodrošinās licences visai programmatūrai, kas iet pa *CCN* vārteju.
[*OSP*10]	Ievēro *CCN/CSI* vietnes dublējumkopēšanas politiku (sal. RD2).
[*OSP*11]	Veic sistēmas revīziju, kā noteikts RD2.
[*OSP*12]	Regulāri veic sistēmas drošības pārbaudi, kā noteikts RD2.

6. tabula. Pakalpojuma sniedzēja pienākumi (*OSP*)

4.2. PAKALPOJUMA PIEPRASĪTĀJA PIENĀKUMI (*OSR*)

Pakalpojuma pieprasītājs:

Tehniskais un infrastruktūras līmenis	
[*OSR*1]	Izvieto *TAXUD* ĢD *CCN* infrastruktūras iekārtas, ko nodrošinājis *TAXUD* ĢD, un nodrošina pienācīgus: ▪ plauktus / uzglabāšanas telpu; ▪ elektroapgādi; *HVAC*
[*OSR*2]	Pārliecinās, ka *CCN/CSI* komponenti ir "elektriski" pieslēgti nepārtrauktas barošanas avotam. Pakalpojuma pieprasītājs nodrošina specifiskus pielāgojumus atbilstoši vietējiem standartiem (piem., kontaktdakšas adapterus).
Ekspluatācijas un organizatoriskais līmenis	
[*OSR*3]	Ieceļ personālu, kas atbild par RD5 uzskaitītajām lomām.
[*OSR*4]	Nodrošina klātbūtni ārpus parastā darba laika, ja pakalpojuma sniedzējs uzskata to par nepieciešamu un to pieprasa. Attiecībā uz dažām darbībām, ko veic pamattīkla operators vai pakalpojuma sniedzējs, dažkārt ir nepieciešama koordinēšana, ko veic pakalpojuma patērētāja puses lokālās sistēmas administrators, un/vai

	viņa klātbūtne. Lai varētu plānot šīs darbības, par tām ir jāinformē vismaz vienu mēnesi iepriekš; ir nepieciešama pilnīga sadarbība, lai ņemtu vērā to, ka vairāku vietņu dēļ ir nepieciešama kompleksa plānošana.
[*OSR*5]	Bez pakalpojumu sniedzēja oficiālas atļaujas nekad nedrīkst apturēt nevienu *TAXUD* ĢD *CCN* infrastruktūras iekārtu.
[*OSR*6]	Lai uzstādītu uz *TAXUD* ĢD *CCN* infrastruktūras iekārtas papildu aparatūras vai programmatūras komponentus, kas nav standarta piegādes paketes sastāvdaļa, ir jāsaņem pakalpojumu sniedzēja oficiāla atļauja.
[*OSR*7]	Skaidri apraksta uztvertos/paziņotos incidentus, par kuriem ziņojis pakalpojuma pieprasītājs.
[*OSR*8]	Aktīvi sadarbojas ar pakalpojuma sniedzēju un/vai tā pārstāvjiem, ja tas nepieciešams pakalpojumu sniegšanai.
Saziņas līmenis	
[*OSR*9]	Izmanto tikai pakalpojuma sniedzēja un pašu organizācijas iekšienē izveidotos kontaktpunktus.
[*OSR*10]	Informē pakalpojuma sniedzēju, ja pakalpojuma sniedzēja darba laikā nav pieejami kontaktpunkti, vai vismaz nodrošina dublēšanu, kas spēj aizstāt kontaktpunktus.
[*OSR*11]	Informē pakalpojuma sniedzēju par jebkādām izmaiņām attiecībā uz saviem kontaktpunktiem vismaz 5 darba dienas pirms šo izmaiņu stāšanās spēkā.
[*OSR*12]	Informē pakalpojuma sniedzēju par jebkādiem plānotiem INFRASTRUKTŪRAS apkopes darbiem, kas varētu ietekmēt *TAXUD* ĢD *CCN* infrastruktūras iekārtas, kuras uzstādītas pakalpojuma patērētāja telpās (vismaz vienu nedēļu iepriekš attiecībā uz visām iekārtām). Piem., plānotie elektroenerģijas vai tīkla infrastruktūras pārtraukumi, rīcība saistībā ar *DC*, IP adreses izmaiņas.
[*OSR*13]	Informē pakalpojuma sniedzēju par visām ārējām problēmām, piemēram, elektroenerģijas traucējumiem, kas ietekmē *CCN* vārteju un pieprasījumu platformu raitu darbību.
[*OSR*14]	Informē pakalpojuma sniedzēju par *TAXUD* ĢD *CCN*

	infrastruktūras iekārtu pārvietošanu, iesniedzot oficiālu pieprasījumu vismaz sešus mēnešus iepriekš. Pakalpojuma pieprasītājs sedz ar pārvietošanas darbībām saistītās izmaksas. Sīkāka informācija par šo procedūru sniegta RD6.
[*OSR*15]	Informē pakalpojuma sniedzēju, ja pārtrūkst drošās saiknes starp *TAXUD* ĢD *CCN* infrastruktūru un pakalpojuma pieprasītāju (valsts iestādi vai vienranga ĢD).
[*OSR*16]	Informē pakalpojuma sniedzēju par jebkādiem pārtraukumiem saistībā ar pieprasījumu platformu darbību.
[*OSR*28]	Pakalpojuma pieprasītāja pienākums ir paziņot par visiem plānotajiem lokālajiem *DC*/datortelpas darbības pārtraukumiem (tostarp *WAN*) 1 (vienu) darba nedēļu iepriekš. Tas ir tāpēc, lai *TAXUD* ĢD varētu izveidot nepieciešamos sakarus ar citām iesaistītajām personām.
Drošības un lietotāju pārvaldības līmenis	
[*OSR*17]	Pārvalda lokālo lietotāju kontus *CCN* vārtejā (sal. RD2).
[*OSR*18]	Vajadzības gadījumā piešķir fiziskas piekļuves atļauju iekārtām un personālam, ko pilnvarojis pakalpojuma sniedzējs.
[*OSR*19]	Pilnvaro atbilstošos *TCP* portus pakalpojuma patērētāja tīklā (valsts domēns) (sal. RD2).
[*OSR*20]	Nodrošina, ka tīkla šifrēšanas iekārtas (pašlaik *Juniper SSG*) pakalpojuma pieprasītāja telpās ir izvietotas vietā, kur tiek kontrolēta piekļuve.
[*OSR*21]	Nosaka piekļuves ierobežojumus, nodrošinot, ka visas *TAXUD* ĢD *CCN* infrastruktūras ierīces ir pieejamas tikai pilnvarotam personālam. Piekļuvi piešķir tikai pēc *CSA* pieprasījuma. Nesankcionēta piekļuve šīm ierīcēm var apdraudēt drošību vai vismaz izraisīt tīkla darbības pārtraukumus.
[*OSR*22]	Ievēro noteikumus un ieteikumus, kas noteikti "drošības dokumentos": ▪ *CCN/CSI* vispārējā drošības politika [*CCN/CSI General Security Policy*] RD5; ▪ *CCN/CSI* bāzlīnijas drošības pārbaudes punktu saraksts [*CCN/CSI Baseline Security Checklist*] RD6.

Pieprasījumu pārvaldības pilnveidošana	
[*OSR*27]	Pakalpojuma pieprasītājs ir vienīgais atbildīgais par savu pieprasījumu izstrādi, atbalstu un pārvaldību. Tiem ir jāatbilst RD8 dokumentā definētajiem noteikumiem.

7. tabula. Pakalpojuma pieprasītāju pienākumi (*OSR*)

4.3. PAKALPOJUMA SNIEDZĒJA SNIEGTIE PAKALPOJUMI

4.3.1. IT pakalpojumu dienests

Pakalpojuma sniedzējs piedāvā konsolidētu IT pakalpojumu dienestu, kas nodrošina incidentu un problēmu pārvaldību. IT pakalpojumu dienests paplašina klasisko palīdzības dienesta pakalpojumu klāstu un piedāvā globālāku pieeju, ļaujot uzņēmējdarbības procesus integrēt *CCN/CSI* pakalpojumu pārvaldībā.

IT pakalpojumu dienests nodarbojas ne vien ar incidentu, problēmu un jautājumu risināšanu, bet arī koordinē citas darbības, piemēram, izmaiņu pieprasījumus, apkopes līgumus, programmatūras licences, pakalpojumu līmeņa pārvaldību, konfigurāciju vadību, pieejamības pārvaldību, drošības pārvaldību un IT pakalpojumu nepārtrauktības pārvaldību.

IT pakalpojumu dienests pēc savas iniciatīvas sniedz pakalpojuma pieprasītājam arī jebkādu steidzamu informāciju, tādējādi tas ir centrs, kas sūta informāciju pakalpojuma pieprasītājam.

Paziņojums ir pakalpojuma sniedzēja ziņojums, ar kuru tas brīdina pakalpojuma pieprasītāju par kādu notikumu, kas varētu ietekmēt *CCN/CSI* darbības, proti: vārtejas nepieejamība, sistēmas darbības pārtraukums, traucējumi, infrastruktūras apkope vai programmatūras atjaunināšana.

IT pakalpojumu dienesta saskarni ar pakalpojuma pieprasītāju nodrošina, izmantojot pakalpojuma sniedzēja kontaktpunktu vai *ITSM* interneta portālu, kas nodrošina tiešsaistes pakalpojumus pakalpojuma pieprasītājam, piemēram, dienesta izsaukumu izsekošanu; *ACT* rīku un *CCN* interneta portālu, kas nodrošina *CSI* pakotņu lejupielādes vietu, piekļuvi statistikas datiem un uzraudzības informācijai utt.

4.3.1.1. *Incidentu un problēmu pārvaldība*

Šis pakalpojums attiecas uz incidentiem, kuru avots ir pakalpojuma dienesta lietotāji (tostarp sistēmas darbība). Incidents var būt vai nu vienkāršs informācijas vai skaidrojuma pieprasījums, vai arī ziņojums par kāda konkrēta komponenta neatbilstošu darbību.

Incidents ir negaidīts notikums, kas nav infrastruktūras parastas darbības sastāvdaļa, vai traucējums, kas mazina operacionālo *CCN/CSI* pakalpojumu. Incidents ir atrisināts, kad pakalpojums ir atjaunots.

Incidents var būt saistīts ar šādiem konfigurācijas posteņiem (*CI*):

- aparatūra, par kuru atbild pakalpojuma sniedzējs: *CCN* vārtejas, drošības ierīces, maršrutētāji klienta telpās (*CPR*) un citas tīkla pārklājuma ierīces *EuroDomain* (*TAXUD* ĢD *CCN* infrastruktūra) *LAN*;
- šifrēšanas ierīču programmatūra;

- sistēmas programmatūra vārtejām: operētājsistēma, saziņas pamatprogrammatūra, piem., *TCP/IP*, utt.;
- trešo pušu programmatūra vārtejām, piem., *Tuxedo, MQSeries, Sun ONE Directory Server, PostgreSQL, Apache*;
- *CCN Mail III*;
- *CCN/CSI* programmatūra vārtejām;
- *CSI* programmatūra pieprasījumu platformām;
- *SIAP* (drošas interneta piekļuves punkts) — unificēta aizsardzība.

Problēmu nosaka, ņemot vērā vai nu vienu atsevišķu incidentu, kas ārkārtīgi nelabvēlīgi ietekmē lietotājam sniegto pakalpojumu un kura cēlonis nav zināms, vai arī vairākus incidentus, kuriem ir vērojami kopīgi simptomi. Problēma ir atrisināta, kad ir noteikts un novērsts tās cēlonis.

Incidenta gadījumā izmeklē situāciju, lai atjaunotu operacionālos *CCN/CSI* pakalpojumus (ja nepieciešams) un lai atklātu incidenta pamatcēloni. Pakalpojuma sniedzējs palīdz atrisināt ar *NA* lietojumprogrammatūru saistītos incidentus *CCN/CSI* saskarnes līmenī, ja vien tas neietekmē citus pakalpojuma sniedzēja pakalpojumus, kuri tam ir jānodrošina. Pakalpojuma sniedzēja palīdzība izpaužas kā informācijas sniegšana par *CCN/CSI* pareizu lietošanu. **Pakalpojuma sniedzējs nepiedalās *NA* lietojumprogrammu atkļūdošanā.**

4.3.2. Pakalpojumu pārvaldības atbalsta rīki

CCN vārtejas infrastruktūras, pieprasījumu un *CCN* rindu uzraudzību nodrošina *IBM® Tivoli Monitoring* (*Tivoli* pārraudzība) un *IBM Tivoli Composite Application Manager* (Tivoli saliktās lietojumprogrammas pārvaldītājs (*ITCAM*)) produktu saime.

CCN Tivoli uzraudzības un ziņošanas pakalpojums, pamatojoties uz *IBM* Tivoli uzraudzības komplektu, nodrošina šādas funkcionalitātes:

- uzrauga pieprasījumu rindas, kas izvietotas *CCN* vārtejās (*WebSphere MQ*);
- uzrauga *CCN* vārteju operētājsistēmas statusu;
- *CPU* lietojums, vieta diskā, atmiņas lietojums, tīkla lietojums, procesi;
- uzrauga ārpusjoslas *HW*;
- uzrauga *CCN* vārtejās izvietoto *CCN* komponentu darbības procesus;
- uzrauga *CCN Mail III* infrastruktūru;
- sniedz *CCN* Tivoli lietotājiem pārskatu par iepriekš uzraudzīto informāciju;
- ģenerē iepriekš definētus brīdinājumus par iepriekš uzraudzītajiem komponentiem;
- sniedz ziņojumus, pamatojoties uz savāktajiem vēsturiskajiem datiem (*CCN* Tivoli datu krātuve);
- sniedz informāciju par *CCN/CSI* infrastruktūras pieejamību un sniegumu laika gaitā, saskanīgā un integrētā veidā ziņojot par nozīmīgām tendencēm.

*4.3.3. **IKT infrastruktūras pārvaldība un darbība***

Pakalpojuma sniedzējs tiek aicināts uzstādīt, ekspluatēt un uzturēt *CCN/CSI* operacionālo infrastruktūru tā, lai tiktu nodrošināti saskaņotie pieejamības līmeņi.

CCN/CSI operacionālā infrastruktūra sastāv no *EuroDomain* releja ierīcēm (*CCN* vārtejām), drošības ierīcēm, maršrutētāja klienta telpās un telesakaru līdzekļiem.

Šajā pakalpojumā ietilpst:

- pieejamības pārvaldība;
- neparedzētu gadījumu pārvaldība;
- pieprasījumu konfigurācijas datu vadība;
- drošības pārvaldība.

Kā arī ietilpst:

- *CCN/CSI* iekārtu pārvietošanas koordinēšana;
- jaunu vietņu izvietošanas koordinēšana;
- *CCN* infrastruktūras noslodzes plānošana;
- iepriekš minētās darbības kontrole ikmēneša progresa sanāksmē. Šī sanāksme ir paredzēta kvalitātes nodrošināšanai, un tajā piedalās visas līgumslēdzējas puses, kas nodrošina *CCN/CSI* pakalpojumu;
- "iesaldētu" pieprasījumu veicināšana. To var pieprasīt tikai sankcionēti lietotāji, iesniedzot pieprasījumu *TAXUD* ĢD pilnvarotam ierēdnim;
- *HW*, OS un *COTS* projektēšana, plānošana, izstrāde, ekspluatācija, tehniskais nodrošinājums un izņemšana no aprites;
- tīkla pakalpojumi;
- *HW*, OS un *COTS* pakalpojumi;
- dublējumkopēšana un atjaunošana;
- darba vadības pakalpojumi;
- ar IKT infrastruktūras pārvaldību saistītu plānu izstrāde un uzturēšana, t. i., IKT infrastruktūras plāna, pieejamības plāna, spējas plāna, nepārtrauktības plāna izstrāde un uzturēšana;
- ar infrastruktūru saistītā priekšizpēte.

4.3.3.1. *Pieejamības pārvaldība*

Pakalpojuma sniedzējam galvenokārt ir jānodrošina tas, ka *CCN/CSI* sistēma ir "izveidota un darbojas" prasītajā pieejamības līmenī.

Pakalpojuma sniedzējs nodrošina, ka visas *CCN/CSI* vietnes ir savstarpēji savienotas teritoriālajā tīklā (*WAN*), piedāvājot nepieciešamo noturību un spēju nodrošināt izšķirīgi svarīgu uzņēmuma pieprasījumu pareizu darbību, izmantojot *CCN/CSI* infrastruktūru un dienestus.

Pieejamības pārvaldības pakalpojums ietver šādus aspektus:

- globāla piekļuve visās pieslēgtajās valsts iestādēs;

- vietējās sakaru līnijas (+ rezerves līnijas) nodrošināšana starp *WAN* vietējo piekļuves punktu (*PoP*) un valsts pārvaldes iestādes telpām;
- maršrutētāja klienta telpās (*CPR*) uzstādīšana, konfigurēšana un apkope;
- drošības ierīces (piem., *SSG* šifrētāja-ugunsmūra) uzstādīšana un apkope;
- sakaru vārtejas, kas izvietotas DMZ, katrā lokālā vietnē (t. i., *CCN* vārtejas);
- centrālā *CCN Mail III* sistēma.

Pakalpojuma sniedzējs nodrošina arī statistikas datus par pieejamību, kas apkopoti ekspluatācijas apstākļos, un uzraudzības pakalpojumu; abi šie pakalpojumi paredzēti problēmas izsekošanai un statistikas vajadzībām.

4.3.3.2. *Neparedzētu gadījumu pārvaldība*

Pakalpojuma sniedzējs atbild par *CCN/CSI* komponentiem, kas atrodas *TAXUD* ĢD *CCN* infrastruktūrā katrā *CCN/CSI* vietnē.

Neparedzētu gadījumu pārvaldības pakalpojuma mērķis ir noteiktā laika intervālā atjaunot pakalpojumu tādā līmenī, kā saskaņots, ja pilnībā vai daļēji nedarbojas vai ir bojāta *CCN/CSI* sistēma, sniedzot pakalpojuma pieprasītājiem palīdzību un šādus posteņus:

- *CCN* vārteju programmatūras dublējumkopēšana (katrā vietnē);
- centrālā *CCN* dublējumkopēšanas vietne;
- dublējošās šifrēšanas ierīces;
- spēja pārslēgties starp izstrādes un dublējumkopēšanas vārtejām;
- rezerves daļas aparatūrai;
- duālās telekomunikāciju piekļuves līnijas *CCN* pamattīklam (katrā vietā);
- palīdzība saistībā ar *CCN/CSI* posteņu instalēšanu un konfigurēšanu *TAXUD* ĢD *CCN* infrastruktūrā;
- atgūšanas procedūras.

4.3.3.3. *Pieprasījumu konfigurācijas datu vadība*

Šis pakalpojums attiecas uz *CCN/CSI* pieprasījumiem nepieciešamo konfigurācijas datu pārvaldību, ko nodrošina pakalpojuma sniedzējs.

Šos konfigurācijas datus uzglabā centrālajā *CCN/CS*I direktorijā. Centrālā *CCN/CSI* direktorija pārvaldību dalīti veic pakalpojuma sniedzējs un valsts pārvaldes iestādes. Katra valsts pārvaldes iestāde atbild par savu vietējo *CCN/CSI* lietotāju pārvaldību. Pārējo pārvalda pakalpojuma sniedzējs.

Konfigurācijas dati, kas attiecas uz administrācijas pakalpojuma pieprasījumu, ir, piemēram:

- lokālā administratora profila definēšana;
- pieprasījumu pakalpojuma reģistrācija;
- pieprasījumu rindas reģistrācija;
- ziņojuma veida reģistrācija;
- pieprasījumu konfigurācijas datu validēšana;

- administratora lomu reģistrācija;
- kontaktpersonu saraksta pārvaldība.

4.3.4. Drošības pārvaldība

Šis pakalpojums attiecas uz *CCN/CSI* vidē nepieciešamo drošības jautājumu pārvaldību, ko veic pakalpojuma sniedzējs.

Drošību vada arī iesaistītās servera iekārtas (OS) līmenī, tīkla iekārtas līmenī un ekspluatācijas līmenī.

- Informācijas apmaiņa *CCN/CSI* tīklā ir aizsargāta, lai nodrošinātu optimālu konfidencialitāti un datu integritāti.
- Drošības pakalpojumi cita starpā ir šādi:
  - no vietnes uz vietni šifrēšana un aizsardzība pret nesankcionētu piekļuvi, ko pastiprina ar ugunsmūri/šifrēšanas ierīcēm;
  - piekļuves kontroles mehānismi (autentifikācija, autorizācija, uzskaite) vietnes līmenī, kas pastiprināta *CCN* vārtejā un ko atbalsta vietējās administrācijas rīki (*ADM3G*);
  - sesijas līmeņa drošība, kas pastiprināta ar ziņojuma līmeņa šifrēšanu (*CSI* drošs), *SSL* savstarpējā autentifikācija un šifrēšana (*HTTPS & NJCSI*), *POP-S* un *IMAP-S* (droša e-pastu pārvade);
  - *SIAP* unificētais aizsardzības mehānisms drošai interneta piekļuvei *CCN* pakalpojumiem.

4.3.5. Dokumentācijas pārvaldība

Pakalpojuma sniedzējs, kas darbojas dokumentācijas centra statusā, nodrošina, ka aktualizētā veidā tiek uzturēta visa *CCN/CSI* tehniskā dokumentācija (t. i., tehniskie dokumenti, lietošanas pamācības, biežāk uzdotie jautājumi, informatīvie paziņojumi, informācija par gaidāmajiem notikumiem utt.).

Tas ietver arī dokumentāciju, kas saistīta ar *CCN/CSI* infrastruktūru: *Oracle-Tuxedo*, *IBM-MQ*, *CCN* vārtejas, *CCN Mail III*, *CSI* programmatūru, procedūras, ziņojumus, saziņas ar partneriem vēsturi utt.

Pakalpojuma sniedzējs pārvalda tās dokumentācijas sarakstu saistībā ar *CCN/CSI*, kuru var sniegt pakalpojuma pieprasītājam. Šie dokumenti ir pieejami *CIRCABC* un *ITSM* portālā.

Pakalpojuma sniedzējs automātiski atjaunina minēto sarakstu, iekļaujot dokumentu jaunāko apstiprināto versiju.

4.3.6. Ziņošana un statistika

Pakalpojuma sniedzējs nodrošina pakalpojuma pieprasītājam šādas ziņošanas iespējas, izmantojot *CCN* un *ITSM* interneta portālu:

- tiešsaistes pieejamības rādītāji par *CCN* vārtejām un *CCN Mail III* serveriem;
- tiešsaistes informatīvie paziņojumi;
- statistikas dati par *CCN/CSI* apmaiņu.

Pakalpojuma sniedzējs arī regulāri sasauc sanāksmi par IT tehniskajiem un infrastruktūras jautājumiem, kurā tiek izklāstīti ziņojumi un statistikas dati.

4.3.7. Apmācība

Pakalpojuma sniedzējs izstrādā kursus un nodrošina apmācību saistībā ar *CCN/CSI* sistēmas tehniskajiem aspektiem. Standarta kursus organizē kā apmācības blokus, kas sadalīti moduļos. Parasti apmācības kursus organizē katru gadu. Standarta apmācības blokus izplata divreiz gadā ar *TAXUD* ĢD starpniecību, un tie ir pieejami tiešsaistē *ITSM* portālā.

5. PAKALPOJUMU LĪMEŅA MĒRĪŠANA

5.2. PAKALPOJUMU LĪMENIS

Pakalpojumu līmenis ir pakalpojumu sniedzēja sniegto pakalpojumu kvalitātes mērs. To nosaka pakalpojuma kvalitātes rādītājs jeb *SQI*.

Pakalpojuma pieprasītājam ir jāizpilda savas saistības (sk. 0. punktu), lai panāktu norunāto pakalpojumu līmeni.

5.2. PIEMĒROJAMIE PAKALPOJUMA KVALITĀTES RĀDĪTĀJI

5.2.1. *Atsevišķas CCN/CSI vietnes pieejamība*

Šis kvalitātes rādītājs izsaka zemāko izmērīto atsevišķas vietnes pieejamību "pilnā laika posmā", t. i., 24*7, konkrētam mēnesim. *CCN/CSI SLA* robežvērtību definē šādi:

ROBEŽVĒRTĪBA	>= 97,0 % pieejamība

5.2.2. *Kvalitātes rādītājs attiecībā uz summāro darba laiku*

Pakalpojumu sniedzēja "summārais darba laiks" ir pakalpojumu dienesta funkciju pildīšanas laiks. Pakalpojumu sniegšanas dienests pilda savas funkcijas 24 stundas diennaktī 7 dienas nedēļā, arī valsts svētku dienās.

Atkarībā no *CI* pakalpojuma loga seko vai nu tūlītēja rīcība (24*7), vai arī iejaukšanās tiek plānota nākamajā pakalpojuma logā. Jebkurā laikā tiek pieņemtas vēstules pa pastu vai faksu un e-pastā, kā arī elektroniskie pieprasījumi (izmantojot *ITSM* portālu). Ienākošos pieprasījumus reģistrē kā "dienesta izsaukumus" pakalpojumu sniegšanas dienesta vadības sistēmā.

Pakalpojumu līmeņa nolīguma robežvērtību definē šādi:

ROBEŽVĒRTĪBA	Pakalpojumu dienests drīkst būt nepieejams summārajā darba laikā ne vairāk kā 2 reizes mēnesī.

5.2.3. *Kvalitātes rādītājs attiecībā uz paziņošanas pakalpojumu*

Pakalpojuma sniedzējs sniedz paziņošanas pakalpojumus pakalpojuma pieprasītājam.

Ir divu veidu paziņojumi — steidzamie paziņojumi un parastie paziņojumi.

- STEIDZAMIE PAZIŅOJUMI (ja nav pietiekami daudz laika, lai informētu *CCN/CSI* kopienu vismaz 7 kalendārās dienas iepriekš): paziņojumus izplata attiecīgajai auditorijai, vēlākais, 2 stundās pēc tam, kad ir saņemts steidzama paziņojuma pieprasījums.

- PARASTIE PAZIŅOJUMI (vai plānotās iejaukšanās): paziņojumus izplata attiecīgajai auditorijai vismaz vienu nedēļu (7 kalendārās dienas) pirms iejaukšanās, un atgādinājumu nosūta vismaz 24 stundas pirms notikuma.

Ar šo rādītāju mēra, kā tiek ievērots termiņš, kurā ir jānosūta paziņojumi (plašam adresātu lokam izsūtāmo pasta ziņojumu veidā) par plānoto nepieejamību.

5.3.4. *Kvalitātes rādītājs attiecībā uz neparedzētu gadījumu pārvaldību*

Pasīvā gaidstāve (pārslēgšanas procedūra, dublējumkopēšana un atjaunošana vai *CCN* interneta tīklā)

Attiecīgā veida pārslēgšanu veic, rūpīgi izanalizējot konkrētās valsts pārvaldes iestādes struktūru un risināmo problēmu.

Maksimālais pārslēgšanās laiks no valsts pārvaldes iestādes izstrādes vārtejas uz attiecīgo *CCN* rezerves vārtejas risinājumu ir šāds:

ROBEŽVĒRTĪBA	Maksimāli 5 darba stundas pēc vienošanās ar pakalpojuma pieprasītāju, kuru laikā ir jāveic šāda pārslēgšanās.

5.3.5. *Kvalitātes rādītājs attiecībā uz pieprasījumu konfigurācijas datu vadību*

Prasību veikt pieprasījumu konfigurāciju ar *ACT* (pieprasījumu konfigurācijas rīku) vienai atsevišķai vietnei izpilda, nepārsniedzot šādu termiņu:

ROBEŽVĒRTĪBA	5 darba dienas

5.3.6. *Kvalitātes rādītājs attiecībā uz apstiprināšanas laiku*

Maksimālais noteiktais laika intervāls no brīža, kad pakalpojumu dienests ir saņēmis pieprasījumu, līdz brīdim, kad pakalpojuma pieprasītājam tiek nosūtīts apstiprinājums (t. i., dienesta izsaukuma numurs), ir šāds:

ROBEŽVĒRTĪBA	30 minūtes

Incidentus klasificē pēc to **prioritātes līmeņa**.

Incidenta prioritāti atzīmē ar skaitli no 1 līdz 4:

1	**KRITISKI SVARĪGA**
2	**AUGSTA**
3	**VIDĒJA**
4	**ZEMA**

5.3.7. *Kvalitātes rādītājs attiecībā uz atrisināšanas laiku*

Atrisināšanas laiks ir laika intervāls no brīža, kad pakalpojuma sniedzējs ir apstiprinājis incidentu, līdz brīdim, kad pakalpojuma sniedzējs izlabo incidenta pamatcēloni vai īsteno aprisinājumu.

Atrisināšanas laiks atkarībā no prioritātes ir šāds:

PRIORITĀTE	ATRISINĀŠANAS LAIKS
KRITISKI SVARĪGA	5 darba stundas
AUGSTA	13 darba stundas
VIDĒJA	39 darba stundas
ZEMA	65 darba stundas

8. tabula. Atrisinājuma panākšanas laiks

PRIORITĀTE	ROBEŽVĒRTĪBA
KRITISKI SVARĪGA	>= 95,00 % no KRITISKAJIEM incidentiem ir jāatrisina noteiktajā atrisināšanas laikā (5 darba stundās).
AUGSTA	>= 95,00 % no AUGSTA LĪMEŅA incidentiem ir jāatrisina noteiktajā atrisināšanas laikā (13 darba stundās).
VIDĒJA	>= 95,00 % no VIDĒJA LĪMEŅA incidentiem ir jāatrisina noteiktajā atrisināšanas laikā (39 darba stundās).

9. tabula. Incidentu atrisināšanas laika robežvērtības

6. PAKALPOJUMU LĪMEŅA NOLĪGUMA APSTIPRINĀŠANA

Lai pakalpojumu līmeņa nolīgums būtu piemērojams, to apstiprina Apvienotā komiteja.

7. PAKALPOJUMU LĪMEŅA NOLĪGUMA IZMAIŅAS

CCN/CSI SLA pārskata, ja Komisija vai Norvēģija par to ir iesniegusi rakstisku pieprasījumu Apvienotajai komitejai.

Kamēr Apvienotā komiteja nav pieņēmusi lēmumu par ierosinātajām izmaiņām, spēkā ir pašlaik spēkā esošā *CCN/CSI SLA* noteikumi. Apvienotā komiteja attiecībā uz pašlaik spēkā esošo *CCN/CSI SLA* darbojas kā lēmumu pieņemšanas struktūra.

8. KONTAKTPUNKTS

Attiecībā uz visiem ekspluatācijas pakalpojumiem *ITSM3* operatīvais dienests darbojas kā vienotais kontaktpunkts. Tā kontaktdati ir šādi:

ITSM3 Operations - IBM

☎ Bezmaksas tālrunis: + 800 7777 4477

✆ Maksas tālrunis: + 40 214 058 422

✉ support@itsmtaxud.europa.eu

🌍 http://portal.ccntc.ccncsi.int:8080/portal

(*CCN* interneta portāls — *CCN* reģistrētajiem lietotājiem)

https://itsmtaxud.europa.eu/smt/ess.do
(*ITSM* interneta portāls — dienesta izsaukumiem)

Datums

6. PAPILDINĀJUMS

Projekts
Apvienotās komitejas [datums] LĒMUMS Nr. 6/[datums]
par to finansiālo iemaksu un tās maksāšanas kārtību, kas Norvēģijai jāiemaksā Savienības vispārējā budžetā saistībā ar izmaksām, kuras rada tās dalība Eiropas informācijas sistēmās

APVIENOTĀ KOMITEJA, kas izveidota saskaņā Nolīguma starp Eiropas Savienību un Norvēģijas Karalisti par administratīvo sadarbību, krāpšanas apkarošanu un prasījumu piedziņu pievienotās vērtības nodokļa jomā (turpmāk tekstā "Nolīgums") 41. panta 1. punktu,

tā kā:

(a) Eiropas Parlamenta un Padomes Regula (ES) Nr. 1286/2013 (2013. gada 11. decembris), ar ko izveido rīcības programmu nodokļu sistēmu darbības uzlabošanai Eiropas Savienībā laikposmam no 2014. līdz 2020. gadam ("*Fiscalis 2020*"), nosaka Eiropas informācijas sistēmu izstrādes, ekspluatācijas un uzturēšanas noteikumus.

(b) Kopējais sakaru tīkls / kopējā sistēmas saskarne un elektroniskās veidlapas, kas ir jāpieņem saskaņā ar Nolīguma 41. panta 2. punkta d) apakšpunktu, ir Regulas (ES) Nr. 1286/2013 pielikuma A punktā minēto Eiropas informācijas sistēmu Savienības elementi.

(c) Saskaņā ar Regulas (ES) Nr. 1286/2013 9. panta 3. punktu Eiropas informācijas sistēmu Savienības elementus neiesaistītās valstis izmanto saskaņā ar nolīgumiem, kurus ar minētajām valstīm ir jānoslēdz saskaņā ar Līguma par Eiropas Savienības darbību 218. pantu.

(d) Ir jāpieņem praktiski pasākumi Nolīguma 41. panta 2. punkta f) apakšpunkta īstenošanai,

IR PIEŅĒMUSI ŠO LĒMUMU.

1. pants

Uzstādīšanas izmaksas

Sākotnējā maksa, kas Norvēģijas Karalistei ir jāsamaksā, lai tiktu izveidota piekļuve virtuālajam privātajam tīklam, ir 20 000 EUR.
Šī summa ir jāsamaksā 60 dienās pēc šā lēmuma pieņemšanas dienas.

2. pants

Ikgadējā finansiālā iemaksa

Finansiālā iemaksa, ko Norvēģijas Karaliste katru gadu iemaksā Savienības vispārējā budžetā, ir 20 000 EUR. Šī summa ir jāiemaksā katru gadu līdz 1. septembrim.

Šī iemaksa sedz izdevumus saistībā ar IT risinājumu (kopējais sakaru tīkls / kopējā sistēmas saskarne, e-veidlapas) izstrādi, uzturēšanu un uzlabošanu.

3. pants

Maksāšanas veids

Šā lēmuma 1. un 2. pantā minētās iemaksas maksā *euro* valūtā Komisijas *euro* bankas kontā, kas tiks norādīts debetnotā.

Datums