

V Bruseli 12. decembra 2018
(OR. en)

Medziinštitucionálny spis:
2018/0422 (NLE)

15503/18
ADD 1

FISC 558
N 67
ECOFIN 1197

SPRIEVODNÁ POZNÁMKA

Od:	Jordi AYET PUIGARNAU, riaditeľ, v zastúpení generálneho tajomníka Európskej komisie
Dátum doručenia:	12. decembra 2018
Komu:	Jeppe TRANHOLM-MIKKELSEN, generálny tajomník Rady Európskej únie
Č. dok. Kom.:	COM(2018) 832 final - ANNEXES 1 to 6
Predmet:	PRÍLOHA k návrhu rozhodnutia Rady o pozícii, ktorá sa má prijať v mene Európskej únie v spoločnom výbore zriadenom v súlade s článkom 41 ods. 1 Dohody medzi Európskou úniou a Nórske kráľovstvom o administratívnej spolupráci, boji proti podvodom a vymáhaní pohľadávok v oblasti dane z pridanej hodnoty

Delegáciám v prílohe zasielame dokument COM(2018) 832 final - ANNEXES 1 to 6.

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

V Bruseli 12. 12. 2018
COM(2018) 832 final

ANNEXES 1 to 6

PRÍLOHA

k

návrhu rozhodnutia Rady

o pozícii, ktorá sa má prijať v mene Európskej únie v spoločnom výbore zriadenom v súlade s článkom 41 ods. 1 Dohody medzi Európskou úniou a Nórskeym kráľovstvom o administratívnej spolupráci, boji proti podvodom a vymáhaní pohľadávok v oblasti dane z pridanej hodnoty

DOPLNOK 1

Návrh

ROZHODNUTIE spoločného výboru č. 1/[dátum] z [dátum], ktorým sa prijíma rokovací poriadok spoločného výboru

SPOLOČNÝ VÝBOR,

so zreteľom na Dohodu medzi Európskou úniou a Nórskeym kráľovstvom o administratívnej spolupráci, boji proti podvodom a vymáhaní pohľadávok v oblasti dane z pridanej hodnoty (ďalej len „dohoda“), a najmä na jej článok 41 ods. 1,

keďže:

- a) Je nevyhnutné stanoviť pravidlá týkajúce sa zloženia a predsedníctva, pozorovateľov a expertov, zvolávania zasadnutí, programu, administratívnej podpory, vypracúvania a schvaľovania zápisníc, postupu prijímania rozhodnutí a vydávania odporúčaní a pravidiel týkajúce sa výdavkov.
- b) Je nevyhnutné prijať praktické opatrenia na vykonávanie článku 41 ods. 3 dohody,

PRIJAL TENTO ROKOVACÍ PORIADOK:

Článok 1

Zloženie a predsedníctvo

- 1. Spoločný výbor je zložený zo zástupcov Európskej únie a zástupcov Nórskeho kráľovstva (ďalej len „zmluvné strany“).
- 2. Európsku úniu zastupuje Európska komisia. Nórske kráľovstvo zastupuje [.....].
- 3. Spoločnému výboru predsedá striedavo v intervaloch dvoch kalendárnych rokov každá zo zmluvných strán. Prvé obdobie sa končí 31. decembra roka nasledujúceho po roku, v ktorom dohoda nadobudne platnosť. Prvé predsedníctvo bude zverené Európskej únii.

Článok 2

Pozorovatelia a experti

- 1. Zástupcovia členských štátov Európskej únie sa môžu zúčastňovať ako pozorovatelia.
- 2. Spoločný výbor môže prijímať ako pozorovateľov na svoje zasadnutia aj iné osoby.
- 3. Predseda môže pozorovateľom povoliť, aby sa zúčastňovali na diskusiách a poskytli odborné znalosti. Nemajú však hlasovacie práva a nepodieľajú sa na formulácii rozhodnutí a odporúčaní spoločného výboru.
- 4. V súvislosti so špecifickými bodmi programu môžu byť prizvaní aj experti s osobitnými odbornými znalosťami.

Článok 3

Zvolanie zasadnutia

1. Zasadnutia spoločného výboru zvoláva predseda aspoň raz za dva roky. Každá zmluvná strana môže požiadať o zvolanie zasadnutia.
2. Dátum a miesto konania každého zasadnutia sa určia a dohodnú medzi zmluvnými stranami.
3. Zasadnutia sa môžu konať aj prostredníctvom telekonferencie/videokonferencie.
4. Predseda komunikuje pozvanie druhej zmluvnej strane, pozorovateľom uvedeným v článku 2 ods. 2 a expertom najmenej 15 pracovných dní pred zasadnutím. Európska komisia pozýva zástupcov členských štátov Európskej únie uvedených v článku 2 ods. 1.
5. Pokiaľ nie je dohodnuté inak, zasadnutia sú neverejné. Rokovania spoločného výboru sú dôverné.

Článok 4

Program

1. Predseda vypracúva predbežný program každého zasadnutia a predkladá ho zmluvným stranám najneskôr 6 mesiacov pred zasadnutím. Konečný program sa dohodne medzi zmluvnými stranami najneskôr 15 pracovných dní pred zasadnutím a predseda ho rozošle.
2. Referenčné dokumenty a podporná dokumentácia sa zmluvným stranám zasielajú najneskôr v deň odoslania predbežného programu.
3. Pokiaľ ide o body programu týkajúce sa rozhodnutí spoločného výboru, žiadosť o zaradenie do programu a všetky súvisiace dokumenty sa zasielajú spoločnému výboru najmenej 7 mesiacov pred zasadnutím.

Článok 5

Administratívna podpora

1. Predseda vykonáva úlohy tajomníka spoločného výboru. Akákoľvek korešpondencia určená spoločnému výboru vrátane žiadostí o zápis bodov do programu alebo ich vypustenie z programu sa musí adresovať predsedovi.
2. Bez ohľadu na uvedené Komisia koná ako tajomník pre oznamovanie štatistických údajov podľa článku 20 a článku 39 dohody.

Článok 6

Zápisnice zo zasadnutí

1. Predseda vypracúva zápisnicu z každého zasadnutia. Predseda rozosiela zápisnicu bezodkladne a najneskôr jeden mesiac po zasadnutí. Na zápisnici sa zmluvné strany navzájom dohodnú.

2. Predseda zasiela prijatú zápisnicu zmluvným stranám.

Článok 7

Prijímanie rozhodnutí a vydávanie odporúčaní

1. Všetky rozhodnutia a odporúčania spoločného výboru podliehajú predchádzajúcej diskusii medzi zmluvnými stranami.
2. Rozhodnutia a odporúčania spoločného výboru sa prijímajú na zasadnutiach spoločného výboru jednomyseľne.
3. Rozhodnutia alebo odporúčania sa môžu prijať písomným postupom, ak s tým obe zmluvné strany súhlasia.
4. V rámci písomného postupu predseda zasiela návrhy rozhodnutí a odporúčaní zmluvným stranám a stanovuje im lehotu na vyjadrenie stanoviska. Každá zmluvná strana, ktorá nenamieta proti návrhom aktov pred uplynutím uvedenej lehoty, sa považuje za zmluvnú stranu, ktorá implicitne súhlasila s návrhom aktov.
5. Predseda zmluvné strany informuje o výsledku písomného postupu bezodkladne, najneskôr však do 14 kalendárnych dní odo dňa uplynutia danej lehoty.

Článok 8

Náklady

Každá zmluvná strana, respektíve každý pozorovateľ znáša výdavky, ktoré jej/mu vzniknú v súvislosti s účasťou na zasadnutiach spoločného výboru.

Dátum

DOPLNOK 2

Návrh

ROZHODNUTIE spoločného výboru č. 2/[dátum] z [dátum], ktorým sa prijímajú štandardné formuláre a praktické opatrenia týkajúce sa prenosu informácií a organizácie kontaktov medzi ústrednými kontaktnými úradmi

SPOLOČNÝ VÝBOR zriadený v súlade s článkom 41 ods. 1 Dohody medzi Európskou úniou a Nórskeym kráľovstvom o administratívnej spolupráci, boji proti podvodom a vymáhaní pohľadávok v oblasti dane z pridanej hodnoty (ďalej len „dohoda“),

keďže:

- (1) a) Nástroje na prenos informácií, ako sú štandardné formuláre a elektronické komunikačné systémy, sa už uplatňujú v rámci nariadenia Rady (EÚ) č. 904/2010 o administratívnej spolupráci a boji proti podvodom v oblasti dane z pridanej hodnoty¹ a smernice Rady 2010/24/EÚ o vzájomnej pomoci pri vymáhaní pohľadávok vyplývajúcich z daní, poplatkov a ďalších opatrení² a sú plne zlučiteľné s rámcom administratívnej spolupráce dohody.
- (2) b) Je nevyhnutné prijať praktické opatrenia na vykonávanie článku 41 ods. 2 písm. d), e), g) a h) dohody,

PRIJAL TOTO ROZHODNUTIE:

Článok 1

Štandardné formuláre

Podľa článku 21 ods. 1 a článku 40 ods. 1 dohody na oznamovanie informácií podľa hláv II a III dohody príslušné orgány používajú štandardné formuláre prijaté na účely vykonávania nariadenia Rady (EÚ) č. 904/2010 a smernice Rady 2010/24/EÚ.

Štruktúra a usporiadanie štandardných formulárov sa môžu prispôbiť akýmkoľvek novým požiadavkám a schopnostiam komunikačných systémov a systémov výmeny informácií za predpokladu, že údaje a informácie, ktoré sú v nich obsiahnuté, sa podstatne nezmenia.

Článok 2

Prenos informácií

Všetky informácie oznamované podľa hláv II a III dohody sa zasielajú výlučne elektronicky prostredníctvom siete CCN/CSI, pokiaľ to nie je z technických dôvodov neuskutočniteľné.

¹ Nariadenie Rady (EÚ) č. 904/2010 zo 7. októbra 2010 o administratívnej spolupráci a boji proti podvodom v oblasti dane z pridanej hodnoty (Ú. v. EÚ L 268, 12.10.2010, s. 1).

² Smernica Rady 2010/24/EÚ zo 16. marca 2010 o vzájomnej pomoci pri vymáhaní pohľadávok vyplývajúcich z daní, poplatkov a ďalších opatrení (Ú. v. EÚ L 84, 31.3.2010, s. 1).

Článok 3

Organizácia kontaktov

1. S cieľom organizovať kontakty medzi ústrednými kontaktnými úradmi a kontaktnými oddeleniami uvedenými v článku 4 ods. 2 písm. b) a článku 4 ods. 3 písm. b) dohody príslušné orgány využívajú pravidlá prijaté na účely vykonávania smernice Rady 2010/24/EÚ.
2. Ústredné kontaktné úrady určené podľa článku 4 ods. 2 dohody aktualizujú zoznam kontaktných oddelení a príslušných úradníkov určených podľa článku 4 ods. 3 a článku 4 ods. 4 a sprístupňujú ho ostatným ústredným kontaktným úradom v elektronickej podobe.

Dátum

DOPLNOK 3

Návrh

ROZHODNUTIE spoločného výboru č. 3/[dátum] z [dátum], ktorým sa prijíma postup na uzavretie dohody o úrovni poskytovaných služieb

SPOLOČNÝ VÝBOR zriadený v súlade s článkom 41 ods. 1 Dohody medzi Európskou úniou a Nórsym kráľovstvom o administratívnej spolupráci, boji proti podvodom a vymáhaní pohľadávok v oblasti dane z pridanej hodnoty (ďalej len „dohoda“),

keďže:

- (3) a) Podľa postupu stanoveného spoločným výborom sa uzatvorí dohoda o úrovni poskytovaných služieb zabezpečujúca technickú kvalitu a kvantitu služieb pre fungovanie komunikačného systému a systému na výmenu informácií.
- (4) b) Je nevyhnutné prijať praktické opatrenia na vykonávanie článku 5 dohody,

PRIJAL TOTO ROZHODNUTIE:

Jediný článok

- 1. Dohodu o úrovni poskytovaných služieb uvedenú v článku 5 dohody uzatvára spoločný výbor a je pre zmluvné strany záväznou odo dňa nasledujúceho po jej schválení spoločným výborom.
- 2. Každá zmluvná strana môže požiadať o revíziu dohody o úrovni poskytovaných služieb zaslaním žiadosti predsedovi spoločného výboru. Kým spoločný výbor nerozhodne o navrhovaných zmenách, zostanú v platnosti ustanovenia poslednej uzavretej dohody o úrovni poskytovaných služieb.

Dátum

DOPLNOK 4

Návrh

**ROZHODNUTIE spoločného výboru č. 4/[dátum] z [dátum],
ktorým sa prijíma dohoda o úrovni poskytovaných služieb pre systémy a aplikácie pre
administratívnu spoluprácu a vymáhanie pohľadávok v oblasti DPH**

1. REFERENČNÉ A UPLATNITEĽNÉ DOKUMENTY

1.1. UPLATNITEĽNÉ AKTY

V tejto dohode o úrovni poskytovaných služieb sa zohľadňuje zoznam dohôd a uplatniteľných rozhodnutí uvedených ďalej.

[AD.1.]	Dohoda medzi Európskou úniou a Nórsym kráľovstvom o administratívnej spolupráci, boji proti podvodom a vymáhaní pohľadávok v oblasti dane z pridanej hodnoty (ďalej len „dohoda“) (Ú. v. EÚ L 195, 1.8.2018, s. 3)
[AD.2.]	Rozhodnutie spoločného výboru XX, ktorým sa vykonáva článok 41 ods. 2 písm. d), e), g) a h) dohody, pokiaľ ide o štandardné formuláre, prenos informácií a organizáciu kontaktov, z [dátum]

Tabuľka 1: Uplatniteľné akty

1.2. REFERENČNÉ DOKUMENTY

V tejto dohode o úrovni poskytovaných služieb sa zohľadňujú informácie poskytnuté v týchto referenčných dokumentoch. Platné verzie dokumentov sú uverejnené na webovom portáli CIRCABC alebo ITSM.

[RD.1.]	Používateľská príručka siete CCN Mail III pre vnútroštátne orgány (<i>webový portál ITSM</i>)
[RD.2.]	Intranet siete CCN – Príručka správcu miestnej siete (<i>webový portál ITSM</i>)
[RD.3.]	Štatistické údaje – Usmernenia a pokyny (PRÍLOHA rev1) Stáleho výboru pre administratívnu spoluprácu č. 560
[RD.4.]	Elektronické formuláre DPH – funkčné špecifikácie
[RD.5.]	Elektronické formuláre DPH – technické špecifikácie
[RD.6.]	Elektronické formuláre pre vymáhanie pohľadávok – funkčné špecifikácie
[RD.7.]	Elektronické formuláre pre vymáhanie pohľadávok – technické špecifikácie
[RD.8.]	Všeobecná bezpečnostná politika siete CCN/CSI (<i>webový portál ITSM</i>)
[RD.9.]	Riadiace postupy CCN Gateway (<i>webový portál ITSM</i>)
[RD.10.]	Kontrolný zoznam siete CCN/CSI pre bezpečnosť (<i>webový portál ITSM</i>)

Tabuľka 2: Referenčné dokumenty

2. TERMINOLÓGIA

2.1. SKRATKY

SKRATKA	VYMEDZENIE
CCN/CSI	spoločná komunikačná sieť, spoločné systémové rozhranie
SEČ	stredoeurópsky čas
CIRCABC	centrum komunikácie a informačných zdrojov pre verejnú správu, podnikateľov a občanov
CLO	ústredný kontaktný úrad
CT	skúška zhody
GR	generálne riaditeľstvo
EoF	Výmena formulárov
FAT	schvaľovacie skúšky v závode
HTTP	hypertextový prenosový protokol
ITIL ³	knižnica pre infraštruktúru informačných technológií
ITSM	správa služieb informačných technológií
zmluvná strana	V rozsahu pôsobnosti tejto dohody o úrovni poskytovaných služieb označuje pojem „zmluvná strana“ buď Nórsko alebo Komisiu.
DPH	daň z pridanej hodnoty

Tabuľka 3: Skratky

2.2. VYMEDZENIE POJMOV

VÝRAZ	VYMEDZENIE
SEČ	stredoeurópsky čas, UTC+1 hodina a v letnom období UTC+2 hodiny
pracovné dni a hodiny (asistenčná služba ITSM)	7:00 až 20:00 (SEČ), 5 dní v týždni (od pondelka do piatku vrátane sviatkov)

Tabuľka 4: Vymedzenie pojmov

3. ÚVOD

Tento dokument tvorí dohoda o úrovni poskytovaných služieb medzi Nórsnym kráľovstvom (ďalej len „Nórsko“) a Európskou komisiou (ďalej len „Komisia“), spoločne len „zmluvné strany dohody o úrovni poskytovaných služieb“.

3.1. ROZSAH PÔSOBNOSTI DOHODY O ÚROVNI POSKYTOVANÝCH SLUŽIEB

V článku 5 dohody sa uvádza, že „sa uzatvorí dohoda o úrovni poskytovaných služieb zabezpečujúca technickú kvalitu a kvantitu služieb pre fungovanie komunikačného systému a systému na výmenu informácií“.

³

ITIL:

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

V tejto dohode o úrovni poskytovaných služieb sa stanovuje vzťah medzi Nórsnym kráľovstvom a Komisiou, pokiaľ ide o používanie systémov a aplikácií pre administratívnu spoluprácu a vymáhanie pohľadávok v oblasti DPH, a medzi Nórsnym kráľovstvom a členskými štátmi, pokiaľ ide o výmenu formulárov.

Nasledujúce systémy sú funkčné a podliehajú podmienkam dohody o úrovni poskytovaných služieb:

- výmena formulárov (EoF),
- monitorovanie, štatistické údaje a skúšky.

Komisia určuje postup na dosiahnutie dohody o administratívnej spolupráci prostredníctvom informačných technológií. To zahŕňa normy, postupy, nástroje, technológiu a infraštruktúru. Pomoc pre Nórsko sa poskytuje na zabezpečenie dostupnosti systémov na výmenu údajov a ich riadneho vykonávania. Monitorovanie, dohľad a hodnotenie celkového systému takisto zabezpečuje Komisia. Okrem toho Komisia poskytuje Nórsku usmernenia, ktoré sa majú dodržiavať v súvislosti s touto výmenou informácií.

Všetky ciele uvedené v dohode o úrovni poskytovaných služieb sa budú uplatňovať len za bežných pracovných podmienok.

V prípade udalostí vyššej moci sa platnosť dohody o úrovni poskytovaných služieb pre Nórsko pozastaví, kým pretrvávajú okolnosti vyššej moci.

Vyššia moc predstavuje nepredvídateľnú udalosť alebo udalosť mimo kontroly Nórska alebo Komisie, ktorá nie je zavinená žiadnym konaním ani opomenutím prijatia preventívneho opatrenia zo strany zodpovednej zmluvnej strany. Takéto udalosti sa týkajú vládnych opatrení, vojen, požiarov, výbuchov, záplav, regulácie alebo embarg dovozu alebo vývozu a pracovných sporov.

Zmluvná strana, ktorá sa dovoľáva uznania vyššej moci, bezodkladne informuje druhú zmluvnú stranu o nemožnosti poskytovať služby alebo plniť ciele dohody o úrovni poskytovaných služieb v dôsledku okolností vyššej moci, pričom uvedie, ktorých služieb a cieľov sa to týka. Keď okolnosti vyššej moci pominú, dotknutá zmluvná strana o tom bezodkladne informuje druhú zmluvnú stranu.

3.2. OBDOBIE PLATNOSTI DOHODY

Dohoda o úrovni poskytovaných služieb je pre zmluvné strany záväzná odo dňa nasledujúceho po jej schválení spoločným výborom zriadeným článkom 41 dohody (ďalej len „spoločný výbor“).

4. ZODPOVEDNOSŤ

Účelom tejto dohody o úrovni poskytovaných služieb je zabezpečiť kvalitu a kvantitu služieb, ktoré má poskytovať Komisia a Nórsko, s cieľom sprístupniť Nórsku a Komisii špecifikované systémy a aplikácie pre administratívnu spoluprácu a vymáhanie pohľadávok v oblasti DPH.

4.1. SLUŽBY POSKYTOVANÉ NÓRSKU ZO STRANY KOMISIE

Komisia sprístupňuje tieto služby:

- Operačné služby:
 - Asistenčné pracovisko (Helpdesk) a operácie:

- a) Helpdesk;
- b) Riešenie incidentov;
- c) Monitorovanie a oznamovanie;
- d) Odborná príprava;
- e) Riadenie bezpečnosti;
- f) Podávanie správ a štatistika;
- g) Poradenstvo.
- Referenčné stredisko:
 - a) Riadenie informácií;
 - b) Dokumentačné centrum (CIRCABC).

S cieľom poskytovať tieto služby Komisia spravuje tieto aplikácie:

- aplikácie pre štatistiku,
- CIRCABC,
- Nástroj asistenčnej služby.

4.2. SLUŽBY POSKYTOVANÉ KOMISII ZO STRANY NÓRSKA

Nórsko sprístupňuje tieto služby:

- Nórsko oznamuje Komisii akékoľvek dostupné informácie, ktoré sú relevantné z hľadiska uplatňovania dohody,
- Nórsko oznamuje Komisii akékoľvek výnimočné podmienky;
- Nórsko každoročne poskytuje štatistické údaje týkajúce sa oznamovania informácií stanovené v článku 20 dohody.

5. PRESKÚMANIE DOHODY O ÚROVNI POSKYTOVANÝCH SLUŽIEB

V tejto kapitole sa uvádza podrobný opis kvantitatívnych a kvalitatívnych aspektov vyššie uvedených služieb, ktoré má poskytovať Komisia a Nórsko.

5.1. ÚROVEŇ SLUŽIEB POSKYTOVANÝCH ZO STRANY KOMISIE

5.1.1. Asistenčná služba

5.1.1.1. Dohoda

Komisia sprístupňuje asistenčnú službu s cieľom odpovedať na akékoľvek otázky a nahlasovať akékoľvek problémy, ktoré Nórsko zažíva so systémami a aplikáciami pre administratívnu spoluprácu a vymáhanie pohľadávok v oblasti DPH, alebo akýkoľvek aspekt, ktorý by ich mohol ovplyvniť. Túto asistenčnú službu prevádzkuje ITSM a jej prevádzkové hodiny zodpovedajú pracovnému času ITSM.

Dostupnosť asistenčnej služby ITSM sa zabezpečuje najmenej počas 95 % prevádzkových hodín. Všetky otázky alebo problémy možno oznámiť asistenčnej službe v pracovnom čase ITSM telefonicky, faxom alebo e-mailom a mimo pracovného času e-mailom alebo faxom. Ak sa tieto otázky alebo problémy posielajú mimo pracovného času ITSM, automaticky sa považujú za doručené o 8:00 SEČ nasledujúceho pracovného dňa.

Asistenčná služba zaregistruje a klasifikuje výzvy na poskytnutie služby prostredníctvom nástroja riadenia služieb a informuje ohlasujúcu zmluvnú stranu o každej zmene statusu v súvislosti s jej výzvami na poskytnutie služby.

ITSM poskytuje používateľom základnú podporu a preposiela všetky výzvy na poskytnutie služby, za ktoré zodpovedá iná zmluvná strana (napr. tím developera, zmluvní partneri ITSM), v rámci stanoveného času. ITSM zabezpečuje dodržiavanie registračných lehôt najmenej v 95 % prípadov, ku ktorým došlo počas vykazovaného mesiaca.

ITSM monitoruje postup riešenia pri všetkých výzvach na poskytnutie služby a začína eskalačný postup tým, že informuje Komisiu, ak čas riešenia presiahne vopred stanovený limit, ktorý bude závisieť od druhu problému.

Od úrovne priority sa odvíja rýchlosť odpovede aj riešenia. Stanovuje ju ITSM, ale členské štáty alebo Komisia môžu požiadať o konkrétnu úroveň priority.

Registračný čas je maximálny časový interval, ktorý môže uplynúť medzi časom doručenia e-mailu a odoslaním potvrdenia o jeho prijatí.

Čas riešenia je časový interval, ktorý uplynie medzi registráciou incidentu a informáciami o riešení, ktoré sa zašlú strane dožadujúcej sa riešenia. Zahŕňa to aj čas potrebný na vybavenie incidentu.

Nie sú to absolútne lehoty, pretože sa v nich zohľadňuje len čas, keď ITSM koná v súvislosti s výzvou na poskytnutie služby. Keď sa výzva na poskytnutie služby preposiela Nórsku, Komisii alebo inej strane (napr. tím developera, zmluvní partneri ITSM), potom tento čas nespadá do času riešenia ITSM.

ITSM zabezpečuje dodržiavanie registračných lehôt a lehôt na riešenie najmenej v 95 % prípadov, ku ktorým došlo počas vykazovaného mesiaca.

PRIORITA	REGISTRAČNÝ ČAS	ČAS RIEŠENIA
P1: kľúčová	30 minút	4 hodiny
P2: vysoká	30 minút	13 hodín (1 deň)
P3: stredná	30 minút	39 hodín (3 dni)
P4: nízka	30 minút	65 hodín (5 dní)

Tabuľka 5: Registračné časy a časy riešenia (pracovný čas/dni)

5.1.1.2. Podávanie správ

Komisia podáva správy o všetkých výzvach na poskytnutie služby týkajúcich sa systémov a aplikácií pre administratívnu spoluprácu a vymáhanie pohľadávok v oblasti DPH takto:

- Všetky výzvy Nórska na poskytnutie služby vybavené počas daného mesiaca,
- Všetky výzvy Nórska na poskytnutie služby predložené počas daného mesiaca,
- Všetky výzvy Nórska na poskytnutie služby, ktoré sú v čase podania správy v štádiu vybavovania.

5.1.2. Služby poskytovania štatistík

5.1.2.1. Dohoda

Komisia generuje štatistiky o počte vymenených formulárov v oblasti DPH a vymáhania prostredníctvom CCN/Mail, ktoré sú k dispozícii na webovom portáli ITSM.

5.1.2.2. Podávanie správ

Komisia v prípade potreby vypracúva správu o správach o skúške zhody a sprístupňuje ju Nórsku.

5.1.3. Výmena formulárov

5.1.3.1. Dohoda

V nasledujúcej tabuľke je znázornená maximálna lehota na prenos alebo maximálny čas na odpoveď pri výmene formulárov podľa ich vymedzenia v právnych predpisoch.

<i>Mailová schránka CCN/Mail</i>	<i>Formulár</i>	<i>Lehota</i>
VIESCLO	Výmena informácií podľa článkov 7, 10, 12 a 18 dohody0 Všeobecné výmeny	Lehota na poskytnutie informácií je čo najskôr, najneskôr však <u>do 3 mesiacov od dátumu žiadosti (článok 8 dohody0)</u> . Pokiaľ však dožiadaný orgán už danú informáciu má, lehota sa skracuje na maximálne <u>jeden mesiac (článok 8 dohody0)</u> .
VIESCLO	Výmena informácií podľa článkov 7, 10, 12 a 18 dohody0 Žiadosť o oznámenie	Žiadosť o oznámenie s okamžitou odpoveďou (článok 12 0 dohody).
TAXFRUD	Výmena informácií podľa článkov 7, 10, 12 a 18 dohody0 Výmeny informácií v rámci boja proti podvodom	Informácie o chýbajúcom obchodnom subjekte sa zasielajú <u>hneď, ako sú k dispozícii</u> .
TAXAUTO	Automatické výmeny informácií	Kategórie informácií, ktoré podliehajú automatickej výmene v súlade s článkom 11 dohody, určí spoločný výbor.

<i>Mailová schránka CCN/Mail</i>	<i>Formulár</i>	<i>Lehota</i>
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	Žiadosť o informácie podľa článku 22 dohody0, Žiadosť o oznámenie podľa článku 25 dohody0, Žiadosť o vymáhanie podľa článku 27 dohody0, Žiadosť o predbežné opatrenia podľa článku 33 dohody0,	Žiadosť o informácie: – potvrdenie o prijatí do 7 kalendárnych dní, – aktualizácia na konci 6 mesiacov od dátumu potvrdenia Žiadosť o oznámenie: – potvrdenie o prijatí do 7 kalendárnych dní, Žiadosť o vymáhanie a žiadosť o predbežné opatrenia: – potvrdenie o prijatí do 7 kalendárnych dní, – aktualizácia na konci každých 6 mesiacov od dátumu potvrdenia

Tabuľka 6: Vykonávanie EoF

5.1.3.2. Podávanie správ

Nórsko tiež každoročne prostredníctvom e-mailu poskytuje Komisii štatistické údaje týkajúce sa oznamovania informácií stanovené v článkoch 20 a 39 dohody[RD.3.].

5.1.4. Riadenie problémov

5.1.4.1. Dohoda

Nórsko spravuje vhodný mechanizmus pre registráciu⁴ a nadväznú opatrenia v prípade akýchkoľvek problémov, ktoré majú vplyv na jeho aplikačné úložisko, softvér systému, dátové a aplikačné programové vybavenie.

Problémy s akoukoľvek časťou siete CCN (Gateways a/alebo servery na výmenu mailovej komunikácie) sa okamžite ohlasujú ITSM.

5.1.4.2. Podávanie správ

Nórsko informuje ITSM, ak má vnútorný problém s technickou infraštruktúrou súvisiaci s jeho vlastnými systémami a aplikáciami pre administratívnu spoluprácu a vymáhanie pohľadávok v oblasti DPH.

Ak sa Nórsko domnieva, že problém oznámený ITSM sa nerieši alebo nevyriešil, prípadne nebol uspokojivo riešený alebo vyriešený, čo najskôr o tom informuje Komisiu.

⁴ Prepojenie s procesmi riadenia problémov a riadenia zmien ITIL.

5.1.5. Riadenie bezpečnosti

5.1.5.1. *Dohoda*⁵

Nórsko chráni svoje systémy a aplikácie pre administratívnu spoluprácu a vymáhanie pohľadávok v oblasti DPH proti narušeniam bezpečnosti a zaznamenáva akékoľvek narušenia bezpečnosti a akékoľvek vykonané zlepšenia v oblasti bezpečnosti.

Nórsko uplatňuje bezpečnostné odporúčania a/alebo požiadavky uvedené v týchto dokumentoch:

Názov	Verzia	Dátum
https bezpečnostné odporúčania CCN/Prístup k webmailu Mail III – Ref. CCN/Mail III Používateľská príručka pre vnútroštátne orgány (https security recommendations of CCN /Mail III Webmail access – Ref. CCN /Mail III User Guide for NAs)	3.0	15. 6. 2012
bezpečnostné odporúčania CCN/Prístup k webmailu Mail III – Ref. CCN Intranet – Príručka správcu miestnej siete Security recommendations of CCN /Mail III Webmail access – Ref. CCN Intranet – Local Network Administrator Guide)	4.0	11. 9. 2008

5.1.5.2. *Podávanie správ*

Nórsko *ad hoc* podáva Komisii správu o akomkoľvek narušení bezpečnosti a o akýchkoľvek opatreniach, ktoré v tejto súvislosti prijalo.

5.2. ÚROVEŇ SLUŽIEB POSKYTOVANÝCH ZO STRANY NÓRSKA

5.2.1. Všetky oblasti týkajúce sa úrovne poskytovaných služieb

5.2.1.1. *Dohoda*

Nórsko zaznamenáva všetky problémy s nedostupnosťou alebo zmeny⁶ technických, funkčných a organizačných aspektov nórskeho systému a aplikácií pre administratívnu spoluprácu a vymáhanie pohľadávok v oblasti DPH.

5.2.1.2. *Podávanie správ*

Nórsko v prípade potreby informuje ITSM o akýchkoľvek problémoch s nedostupnosťou alebo zmenách týkajúcich sa technických, funkčných alebo organizačných aspektov jeho systému. ITSM je vždy informovaný o akýchkoľvek zmenách týkajúcich sa prevádzkových zamestnancov (operátorov, správcov systémov).

5.2.2. Asistenčná služba

5.2.2.1. *Dohoda*

Nórsko sprístupňuje asistenčnú službu na riešenie incidentov, ktoré boli pridelené Nórsku, na poskytovanie pomoci a vykonávanie skúšok. Pracovný čas asistenčnej služby by mal byť rovnaký ako pracovný čas asistenčnej služby ITSM počas

⁵ Ide o verzie dokumentov existujúce v čase vypracovania tejto dohody o úrovni poskytovaných služieb. Je potrebné skontrolovať akékoľvek následné aktualizácie na portáli CCN/CSI (<http://portal.ccnte.ccncsi.int:8080/portal/DesktopDefault.aspx?tabid=1>).

⁶ Odporúča sa používanie zásad opísaných pri riadení incidentov v ITIL.

pracovných dní ITSM. Asistenčná služba Nórska funguje počas pracovných dní minimálne od 10:00 do 16:00 SEČ, s výnimkou štátnych sviatkov. Odporúča sa, aby nórska asistenčná služba pri riešení otázok a incidentov postupovala podľa usmernení ITIL k poskytovaniu služieb podpory.

5.2.2.2. Podávanie správ

Nórsko v prípade potreby informuje ITSM o akomkoľvek probléme dostupnosti týkajúcom sa jeho asistenčnej služby.

6. **MERANIE KVALITY**

6.1. **DOHODA**

Komisia vyhodnocuje správy (správy o činnosti generované ITSM, oznámenia, štatistiky, ďalšie informácie) prijaté od ITSM a Nórska, určuje úroveň dodržiavania tejto dohody o úrovni poskytovaných služieb a v prípade problémov sa obráti na Nórsko s cieľom vyriešiť daný problém a zabezpečiť, aby bola kvalita služby v súlade s touto dohodou.

6.2. **PODÁVANIE SPRÁV**

Komisia každý mesiac podáva Nórsku správu o úrovni služby, ako sa vymedzuje v oddiele 5.1.2.

7. **SCHVÁLENIE DOHODY O ÚROVNI POSKYTOVANÝCH SLUŽIEB**

Aby sa dohoda o úrovni poskytovaných služieb mohla uplatňovať, musí ju schváliť spoločný výbor.

8. **ZMENY DOHODY O ÚROVNI POSKYTOVANÝCH SLUŽIEB**

Dohoda o úrovni poskytovaných služieb sa preskúma na základe písomnej žiadosti Komisie alebo Nórska adresovanej spoločnému výboru.

Kým spoločný výbor nerozhodne o navrhovaných zmenách, zostanú v platnosti ustanovenia existujúcej dohody o úrovni poskytovaných služieb. Spoločný výbor koná ako rozhodovací orgán pre túto dohodu.

9. **KONTAKTNÉ MIESTO**

V prípade akýchkoľvek otázok alebo poznámok týkajúcich sa tohto dokumentu sa obráťte na:

POSKYTOVATEĽA SLUŽIEB – ASISTENČNÚ SLUŽBU

support@itsmtaxud.europa.eu

Dátum

DOPLNOK 5

Návrh

**ROZHODNUTIE spoločného výboru č. 5/[dátum] z [dátum],
ktorým sa prijíma dohoda o úrovni poskytovaných služieb pre spoločnú komunikačnú
sieť/spoločné systémové rozhranie (ďalej len „CCN/CSI SLA“)**

1. REFERENČNÉ A UPLATNITEĽNÉ DOKUMENTY

1.1. UPLATNITEĽNÉ AKTY

V tejto CCN/CSI SLA sa zohľadňuje zoznam dohôd a uplatniteľných rozhodnutí uvedených ďalej.

[AD.1.]	Dohoda medzi Európskou úniou a Nórske kráľovstvom o administratívnej spolupráci, boji proti podvodom a vymáhaní pohľadávok v oblasti dane z pridanej hodnoty (ďalej len „dohoda“) (Ú. v. EÚ L 195, 1.8.2018, s. 3)
[AD.2.]	Rozhodnutie spoločného výboru XX, ktorým sa vykonáva článok 41 ods. 2 písm. d), e), g) a h) dohody, pokiaľ ide o štandardné formuláre, prenos informácií a organizáciu kontaktov, z [dátum]

Tabuľka 7: Uplatniteľné akty

1.2. REFERENČNÉ DOKUMENTY

V tejto CCN/CSI SLA sa zohľadňujú informácie poskytnuté v týchto referenčných dokumentoch. Uplatniteľnými verziami dokumentov sú verzie dostupné v čase podpísania tejto dohody.

ID	REFERENCIA	NÁZOV	VERZIA
RD1	CCN-COVW-GEN	Prehľad systémov CCN/CSI & SPEED2 (CCN/CSI & SPEED2 Systems Overview)	EN18.01
RD2	CCN-CMPR-GW	Riadiace postupy CCN/CSI Gateways (CCN Gateway Management Procedure)	EN19.20
RD3	CCN-CSEC-POL	Všeobecná bezpečnostná politika CCN/CSI (CCN General Security Policy)	EN05.00
RD4	CCN-CSEC-BSCK	Kontrolný zoznam siete CCN/CSI pre bezpečnosť (CCN/CSI Baseline Security Checklist)	EN03.00
RD5	CCN-CLST-ROL	Opis úloh CCN/CSI (Description of CCN/CSI roles)	EN02.10
RD6	CCN-CNEX-031	Externá poznámka 031 - Postup pre presun sídla CCN/CSI (External note Procedure for the Move)	EN06.20

		a CCN/CSI Site)	
RD7	CCN-CNEX-060	Externá poznámka 060 - Inštalácia nového sídla (External Note 060 - Ins new CCN Site)	EN02.20
RD8	CCN/CSI-PRG-AP/C- 01-MARB	CCN/CSI-PRG-AP/C-0 MARB-Návod na programovanie aplikáci (Jazyk C) –CCN/CSI-PI AP/C-01-MARB-Appli Programming Guide (C Language)	EN11.00

Tabuľka 8: Referenčné dokumenty

2. **TERMINOLÓGIA**

2.1. **SKRATKY**

SKRATKY	VYMEDZENIE
ACT	nástroj na konfiguráciu aplikácie
AIX	IBM Unix OS
CBS	centrálne záložné sídlo
CCN	spoločná komunikačná sieť
CCN/CSI	spoločná komunikačná sieť/spoločné systémové rozhranie
CCN/WAN	rámcová služba poskytovania sieťových služieb pre CCN
CI	konfiguračný prvok
CIRCABC	centrum komunikácie a informačných zdrojov pre verejnú správu, podnikateľov a občanov
COTS	Common Off The Shelf (výrobok sériovej výroby)
CPR	smerovač účastníckej siete (Customer Premises Router)
CSA	správca zabezpečenia CCN (CCN Security Administrator)
CSI	spoločné systémové rozhranie
GR	generálne riaditeľstvo
DMZ	demilitarizovaná zóna
EK	Európska komisia
ESTAT	Eurostat
FW	firewall
HPUX	operačný systém Hewlett Packard Unix (Hewlett Packard Unix Operating System)
HTTP	hypertextový prenosový protokol (Hyper Text Transport Protocol)
HTTPS	zabezpečený hypertextový prenosový protokol (Hyper Text Transport Protocol - Secure)
HVAC	vykurovanie, vetranie a klimatizácia
HW	hardvér
IKT	informačné a komunikačné technológie
IMAP	protokol IMAP (Internet Message Access Protocol)
IP	internetový protokol
ITCAM	IBM Tivoli Composite Application Manager
ITS	služby v oblasti informačných technológií

ITSM	riadenie služieb v oblasti informačných technológií
LAN	miestna počítačová sieť (Local Area Network)
LSA	miestny správca systému
MQ	IBM MQ Series SW
MVS	viacnásobné virtuálne uskladnenie
N/A	neuplatňuje sa
NA	vnútroštátne správne orgány
NDI	národné používateľské rozhranie (National Domain Interface)
OBS	Orange Business Services
OLA	dohoda o prevádzkovej úrovni (Operational Level Agreement)
OLAF	Európsky úrad pre boj proti podvodom
OS	operačný systém
OSP	povinnosť poskytovateľa služby
OSR	povinnosť žiadateľov o služby
POL	politika
PoP	prístupový bod
PRG	program
QA	zaistenie kvality
RAP	vzdialený proxy server pre aplikačné programovacie rozhranie (Remote API Proxy)
RD	referenčný dokument
REV	revízia
RFA	žiadosť o prijatie opatrenia
ROL	úloha
SFI	žiadosť o informácie (Submit For Information)
SMTP	jednoduchý protokol na prenos pošty (Simple Mail Transport Protocol)
SQI	ukazovateľ kvality služieb
SSG	Secure Services Gateways (Juniper Encryption box)
SW	softvér
TAXUD	dane a colná únia
TCP	protokol riadenia prenosu (Transmission Control Protocol)
UPS	zdroj neprerušovaného napájania
VM	virtuálne zariadenie
VPN	virtuálna súkromná sieť (Virtual Private Network)
WAN	rozsiahla počítačová sieť (Wide Area Network)

Tabuľka 9: Skratky

2.2. VYMEDZENIE POJMOV NA ÚČELY CCN/CSI SLA

POJEM	OPIS
Vykazovacie obdobie	Čas, na ktorý sa vzťahuje, je jeden mesiac.
Pracovný deň	Pracovnými dňami sú pracovné dni asistenčnej služby poskytovateľa služieb. Ide o 7 dní v týždni vrátane štátnych sviatkov.
Pracovný čas	Pracovným časom je pracovný čas SD poskytovateľa služieb. Cez pracovné dni ide o službu 24 hodín denne.

Čas služby	„Čas služby“ poskytovateľa služieb zodpovedá času fungovania asistenčnej služby. Službu zabezpečuje SD poskytovateľa služieb 24 hodín denne 7 dní v týždni vrátane štátnych sviatkov. V závislosti od služby centrálného elektronického priečinka sa prikróčí k prijatiu okamžitého opatrenia (v rámci nepretržitej služby) alebo je zásah naplánovaný na nasledujúci deň. Listy, faxy, e-maily a elektronické žiadosti (prostredníctvom portálu ITSM) sa prijímajú nepretržite. Prichádzajúce žiadosti sa v systéme riadenia služieb poskytovateľa služieb zaregistrujú ako „výzvy na poskytnutie služby“.
------------	---

Tabuľka 10: Vymedzenie pojmov

3. ÚVOD

Tento dokument pozostáva z dohody o úrovni poskytovaných služieb pre spoločnú komunikačnú sieť/spoločné systémové rozhranie (CCN/CSI SLA) medzi Európskou komisiou (ďalej len „poskytovateľ služieb“) a Nórsym kráľovstvom (ďalej len „žiadateľ o služby“), spoločne len „zmluvné strany dohody o úrovni poskytovaných služieb“.

„Poskytovateľ služieb“ konkrétne zahŕňa tieto organizačné jednotky GR TAXUD:

- GR TAXUD B2 koordinuje všetky činnosti CCN/CSI,
- ITSM3 Operations poskytuje prevádzkové služby,
- CCN2DEV poskytuje softvér CCN (vývoj a odstraňovanie chýb),
- poskytovateľ transeurópskej chrbticovej siete (CCN/WAN, v súčasnosti OBS).

Úlohy vykonáva jeden z poskytovateľov služieb v závislosti od charakteru požadovanej služby.

„Žiadateľom o služby“ je vnútroštátna daňová správa (NA) Nórska. Príslušnými organizačnými jednotkami v rámci NA sú:

- **vnútroštátne stredisko pre podporu CCN** zodpovedné za podporu a riadenie vybavenia infraštruktúry CCN GR TAXUD, ktoré sa nachádza v priestoroch NA, ako aj vnútroštátnej infraštruktúry podporujúcej aplikácie fungujúce prostredníctvom infraštruktúry CCN/CSI,
- **vnútroštátne stredisko pre podporu aplikácií** zodpovedné za podporu aplikácií EK na vnútroštátnej úrovni v národnej doméne a s využitím služieb infraštruktúry CCN/CSI,
- **tímy pre vývoj vnútroštátnych aplikácií** zodpovedné za vývoj aplikácií využívajúcich infraštruktúru CCN/CSI vrátane ich subdodávateľov.

3.1. ROZSAH PÔSOBNOSTI CCN/CSI SLA

V článku 5 dohody sa uvádza, že „sa uzatvorí dohoda o úrovni poskytovaných služieb zabezpečujúca technickú kvalitu a kvantitu služieb pre fungovanie komunikačného systému a systému na výmenu informácií“.

V tejto CCN/CSI SLA sa stanovuje vzťah medzi Komisiou (poskytovateľom služieb) a Nórsnym kráľovstvom (žiadateľom o služby), pokiaľ ide o prevádzkovú fázu spoločnej komunikačnej siete/spoločného systémového rozhrania (ďalej len „CCN/CSI“).

Vymedzuje sa v nej požadovaná úroveň služby, ktorá sa poskytuje „žiadateľovi o služby“. Takisto sa v nej stanovuje vzájomné chápanie očakávaní v súvislosti s úrovňou služieb a povinnosťami zúčastnených zmluvných strán dohody o úrovni poskytovaných služieb.

V tomto dokumente sú opísané služby a úrovne služieb v súčasnosti poskytované zo strany poskytovateľa služieb.

Všetky ciele uvedené v CCN/CSI SLA sa budú uplatňovať len za bežných pracovných podmienok.

V prípade udalostí vyššej moci nie je žiadna zmluvná strana zodpovedná za prípadné nesplnenie svojich povinností, ak k nemu došlo v dôsledku prírodnej katastrofy (vrátane požiaru, povodne, zemetrasenia, búrky, hurikánu alebo inej prírodnej katastrofy), vojny, invázie, činnosti zahraničných nepriateľov, nepriateľských akcií (či už je vojna vyhlásená alebo nie), občianskej vojny, vzbury, revolúcie, povstania, vojenskej alebo uzurpovanej moci alebo konfiškácie, teroristických aktivít, znárodnenia, vládnej sankcie, zablokovania, embarga, pracovného sporu, štrajku, blokovania alebo prerušenia alebo dlhodobého výpadku komerčnej elektrickej rozvodnej siete.

3.2. VYMEDZENIE POJMU SLUŽBY CCN/CSI A JEJ CHARAKTERISTIKY

Spoločná komunikačná sieť/spoločné systémové rozhranie je nástroj na výmenu daňových informácií medzi vnútroštátnymi správnymi orgánmi v oblasti daní a boja proti podvodom. Hlavné charakteristiky infraštruktúry systému CCN/CSI sú

TRANSEURÓPSKA	CCN/CSI ponúka žiadateľom o služby globálny prístup WAN prostredníctvom viacerých prístupových bodov (PoP) v každom členskom štáte, prístupujúcich krajinách a Nórsku. Chrbticová sieť CCN/CSI ponúka požadovanú kapacitu a odolnosť, aby mohla poskytovať žiadateľom o služby služby s vysokou mierou dostupnosti.
VIACERO PLATFORIEM	CCN/CSI umožňuje interoperabilitu medzi heterogénnymi platformami (Windows, Linux, Solaris, AIX, HP/UX, SVR4, IBM MVS atď.) prostredníctvom vysoko flexibilného komunikačného stacku (CSI) inštalovaného na štandardných platformách pre vnútroštátne aplikácie.
VIACERO PROTOKOLOV	CCN/CSI podporuje rôzne protokoly a paradigmy výmen: ▪ protokol CSI na podporu asynchrónnych a synchrónnych (žiadost'/odpoved') komunikačných paradigiem (kanál CCN/CSI), ▪ protokol HTTP/S pre interaktívny prístup k intranetovým službám CCN (intranetový kanál CCN), protokoly POP, IMAP, SMTP na výmenu elektronickej pošty medzi používateľmi NA, ale aj medzi aplikáciami

	(kanál CCN Mail III).
BEZPEČNÁ	Výmeny informácií cez sieť CCN/CSI sú chránené, aby sa zabezpečila optimálna dôverynosť a integrita údajov. Služby zabezpečenia zahŕňajú: ▪ šifrovanie typu site-to-site IPSec256-bits a ochranu pred neželaným prístupom prostredníctvom firewallu/šifrovacích zariadení rozmiestnených na každom sídle CCN/CSI, ▪ mechanizmy kontroly prístupu (autentifikácia, autorizácia, evidencia) na úrovni sídla prostredníctvom CCN Gateway podporované miestnymi administratívnymi nástrojmi (ADM3G), zabezpečenie na úrovni aktuálneho prístupu prostredníctvom šifrovania na úrovni správy (CSI secure), vzájomná autentifikácia a šifrovanie SSL v.3 (HTTPS), POP-S a IMAP-S (zabezpečený prenos elektronickej pošty).
SPRAVOVANÁ	Infraštruktúra CCN/CSI takisto poskytuje žiadateľom o služby riadené služby vrátane: ▪ centrálneho monitorovania, ▪ protokolovania udalostí, ▪ tvorby štatistík týkajúcich sa výmeny správ v rámci CSI a CCN Mail III (veľkosť, počet správ, matica) a štatistík o CCN gateways a CCN Mail III, ▪ služieb v oblasti správy používateľov (ADM3G) a telefónnych služieb, ▪ validácie stackov CSI, ▪ poštových služieb, ○ portál CCN: online prístup k štatistikám, online riadenie pomocou vzdialeného proxy serveru pre aplikačné programovacie rozhranie (RAP), ○ portál ITSM: online informačný bulletin, online dokumentácia a stackové balíky CSI, často kladené otázky CCN (FAQ), ▪ ACT (nástroj na konfiguráciu aplikácie), služieb súvisiacich so zaznamenávaním výziev na poskytnutie služby a s online podporou.

Tabuľka 5: Charakteristiky služieb poskytovaných CCN/CSI

3.3. OBDOBIE PLATNOSTI DOHODY

CCN/CSI SLA je pre zmluvné strany záväzná odo dňa nasledujúceho po jej schválení spoločným výborom zriadeným článkom 41 dohody (ďalej len „spoločný výbor“).

4. ZODPOVEDNOSŤ

4,1 ZÁVÄZKY POSKYTOVATEĽA SLUŽIEB (OSP)

Poskytovateľ služieb:

[OSP1]	prevádzkuje sieťovú infraštruktúru CCN/CSI s cieľom dosiahnuť úroveň služieb opísané v oddiele 8.
[OSP2]	vyberá jednotlivé komponenty infraštruktúry a softvéru CCN/CSI.
[OSP3]	poskytuje údržbu hardvéru a softvéru pre vybavenie infraštruktúry CCN GR TAXUD (napr. CCN Gateways) nainštalované v priestoroch žiadateľov o služby, ako aj pre centrálné servery CCN Mail III.
[OSP4]	zabezpečuje monitorovanie vybavenia infraštruktúry CCN GR TAXUD nainštalovaného v priestoroch žiadateľov o služby.
[OSP5]	spravuje audítorské súbory CCN/CSI.
[OSP6]	spravuje adresovaciu schému CCN/CSI.
[OSP7]	dodržiava pravidlá a odporúčania uvedené v „dokumentoch k zabezpečeniu“: ▪ všeobecná bezpečnostná politika CCN/CSI (CCN/CSI General Security Policy, RD3), kontrolný zoznam siete CCN/CSI pre bezpečnosť (CCN/CSI Baseline Security Checklist, RD4).
[OSP8]	Z času na čas musí žiadateľ o služby zabezpečiť, aby sa dostupnosť siete neznížila v dôsledku údržby alebo inej očakávanej nedostupnosti. V takom prípade žiadateľ o služby informuje poskytovateľa služieb aspoň 1 mesiac vopred. Ak žiadateľ o služby nemôže túto lehotu dodržať, o situácii rozhodne GR TAXUD.
[OSP9]	Všetky softvérové licencie, ktoré bežia na CCN gateways, poskytne GR TAXUD.
[OSP10]	Dodržiavanie politiky zálohovania sídla CCN/CSI (pozri RD2).
[OSP11]	Audit systému vymedzený v RD2 .
[OSP12]	Pravidelne vykonávať kontrolu zabezpečenia systému podľa vymedzenia v RD2

Tabuľka 6: POVINNOSTI POSKYTOVATEĽA SLUŽIEB (OSP)

4.2. POVINNOSTI ŽIADATEĽOV O SLUŽBY (OSR)

Žiadateľ o služby:

Technická úroveň a úroveň infraštruktúry	
[OSR1]	Umiestnenie vybavenia infraštruktúry CCN GR TAXUD, ktoré poskytlo GR TAXUD, a poskytovanie vhodného: ▪ úložiska, ▪ napájania elektrickou energiou, HVAC.
[OSR2]	Zabezpečovanie toho, aby boli komponenty CCN/CSI „elektricky“ pripojené k UPS. Špecifické prispôbenie na miestne normy (napr. adaptéry) musí zabezpečiť žiadateľ o služby.
Prevádzková a organizačná úroveň	
[OSR3]	Vyčlenenie personálu zodpovedného za úlohy uvedené v RD5 .
[OSR4]	Zabezpečenie prítomnosti mimo bežného pracovného času vždy, keď to poskytovateľ služieb považuje za potrebné, pokiaľ o to požiada. Pri niektorých operáciách, ktoré vykonáva poskytovateľ chrbticovej siete alebo poskytovateľ služieb, sa môže vyžadovať koordinácia a/alebo prítomnosť LSA spotrebiteľa služby. Na účely naplánovania týchto činností sa posielajú oznamy aspoň jeden mesiac vopred; je potrebná plná spolupráca s cieľom dodržať zložité plánovanie vzhľadom na počet sídel.
[OSR5]	Zákaz uviesť ktorúkoľvek súčasť vybavenia infraštruktúry CCN GR TAXUD mimo prevádzky bez formálneho povolenia poskytovateľa služieb.
[OSR6]	Povinnosť požiadať poskytovateľa služieb o formálne povolenie pred inštaláciou dodatočných hardvérových alebo softvérových komponentov, ktoré nepatria do štandardného balíku vybavenia infraštruktúry CCN GR TAXUD.
[OSR7]	Poskytovanie jasného opisu pozorovaných/nahlásených incidentov, ktoré uvádza žiadateľ o služby.
[OSR8]	Aktívna spolupráca s poskytovateľom služieb a/alebo jeho zástupcami, ak je to potrebné na účely poskytovania služieb.
Komunikačná úroveň	

[OSR9]	Používa výlučne kontaktné miesta poskytovateľa služieb a kontaktné miesta v rámci vlastnej organizácie.
[OSR10]	Informuje poskytovateľa služieb o akejkoľvek absencii kontaktných miest počas otváracích hodín poskytovateľa služieb alebo zabezpečuje pre kontaktné miesta aspoň zastupovanie.
[OSR11]	Oznamuje poskytovateľovi služieb každú zmenu svojich kontaktných miest, a to aspoň 5 pracovných dní predtým, ako sa táto zmena udeje.
[OSR12]	Oznamuje poskytovateľovi služieb každú plánovanú údržbu INFRAŠTRUKTÚRY, ktorá by mohla mať vplyv na vybavenie infraštruktúry CCN GR TAXUD, ktoré je umiestnené v priestoroch spotrebiteľa služieb (najmenej týždeň vopred pre všetky typy vybavenia); napr.: plánované výpadky elektrickej energie alebo infraštruktúry siete, sťahovanie dátového centra, zmeny IP adresy...
[OSR13]	Oznamuje poskytovateľovi služieb každý vonkajší problém, napríklad výpadok elektrickej energie, ktorý má vplyv na dobré fungovanie CCN Gateways a platforiem pre aplikácie.
[OSR14]	Oznamuje poskytovateľovi služieb každý presun vybavenia infraštruktúry CCN GR TAXUD, a to prostredníctvom formálnej žiadosti a aspoň šesť mesiacov vopred. Žiadateľ o služby znáša náklady spojené s takýmto presunom. Ďalšie podrobnosti o postupe sú uvedené v RD6 .
[OSR15]	Oznamuje poskytovateľovi služieb každý výpadok zabezpečených odkazov medzi infraštruktúrou CCN GR TAXUD a žiadateľa o služby (NA alebo partnerské GR).
[OSR16]	Oznamuje poskytovateľovi služieb každý výpadok v rámci platforiem pre aplikácie.
[OSR28]	Od žiadateľa o služby sa žiada, aby vopred oznámil všetky plánované odstávky miestneho dátového centra/informačnej sály (vrátane WAN) 1 (jeden) pracovný týždeň vopred. Cieľom je umožniť GR TAXUD zabezpečiť potrebnú komunikáciu s akýmkoľvek inými zainteresovanými stranami.
Úroveň bezpečnosti a správy používateľov	
[OSR17]	Spravovanie miestnych používateľských kont v CCN

	Gateway (pozri RD2).
[OSR18]	V prípade potreby udeľovanie povolenia na fyzický prístup k vybaveniu a personálu, pokiaľ poskytovateľ služieb takýto prístup vyžaduje.
[OSR19]	Schvaľuje príslušné TCP porty v sieti používateľov služieb (národná doména) (pozri RD2).
[OSR20]	Zabezpečuje, aby boli šifrovacie zariadenia siete (v súčasnosti Juniper SSG) na sídle žiadateľa o služby lokalizované v zóne s kontrolou prístupu.
[OSR21]	Obmedzuje prístup k celému vybaveniu infraštruktúry CCN GR TAXUD na oprávnený personál. Prístup sa povoľuje len na základe žiadosti CSA. Neželaný prístup k týmto zariadeniam môže ohroziť bezpečnosť alebo minimálne spôsobiť výpadky siete.
[OSR22]	dodržiava pravidlá a odporúčania uvedené v „dokumentoch k zabezpečeniu“: ▪ všeobecná bezpečnostná politika CCN/CSI (CCN/CSI General Security Policy, RD5, ▪ kontrolný zoznam siete CCN/CSI pre bezpečnosť (CCN/CSI Baseline Security Checklist, RD6).
Rozvoj správy aplikácií	
[OSR27]	Za rozvoj, podporu a správu aplikácií žiadateľa o služby nesie výlučnú zodpovednosť žiadateľ o služby. Musia vyhovovať pravidlám vymedzeným v RD8 .

Tabuľka 7: POVINNOSTI ŽIADATEĽOV O SLUŽBY (OSR)

4.3. SLUŽBY POSKYTOVANÉ ZO STRANY POSKYTOVATEĽA SLUŽIEB

4.3.1. Asistenčná služba IT

Poskytovateľ služieb ponúka konsolidovanú asistenčnú službu IT pre riešenie incidentov a riadenie problémov. Asistenčná služba IT rozširuje škálu klasických služieb helpdesku a ponúka globálnejší prístup, ktorý umožňuje integráciu úradných postupov v rámci riadenia služieb CCN/CSI.

Asistenčná služba IT sa nezaobrá len incidentmi, problémami a otázkami, ale poskytuje aj rozhranie pre iné činnosti, ako sú napríklad žiadosti o zmenu, zmluvy o údržbe, softvérové licencie, riadenie úrovne služieb, riadenie konfigurácie, riadenie dostupnosti, riadenie bezpečnosti a riadenie kontinuity služieb IT.

Asistenčná služba IT takisto spontánne informuje žiadateľa o služby o všetkých naliehavých informáciách, a slúži teda ako centrum pre preposielanie informácií žiadateľovi o služby.

Oznámenie je vymedzené ako správa vydaná poskytovateľom služieb, ktorou ho vystríha pred udalosťou, ktorá môže ovplyvniť prevádzku CCN/CSI: nedostupnosť

gateway, výpadok systému, poruchy, údržba infraštruktúry alebo aktualizácia softvéru.

Rozhranie asistenčnej služby IT pre žiadateľa o služby funguje prostredníctvom kontaktného miesta poskytovateľa služieb alebo prostredníctvom webového portálu ITSM, ktorý poskytuje online služby pre žiadateľa o služby, ako je zaznamenávanie výziev na poskytnutie služby; nástroj ACT a webový portál CCN, ktorý poskytuje lokalitu na sťahovanie balíkov CSI, prístup k štatistikám, informácie o monitorovaní atď.

4.3.1.1. *Riadenie incidentov a problémov*

Táto služba sa zaoberá incidentmi pochádzajúcimi od používateľov asistenčnej služby (vrátane systémových operácií). Incident možno vymedziť ako jednoduchú žiadosť o informácie alebo objasnenie, ale môže sa kategorizovať aj ako hlásenie o neregulárnom správaní konkrétneho komponentu.

Incident sa vymedzuje ako neočakávaná udalosť, ktorá nie je súčasťou štandardnej prevádzky infraštruktúry, alebo ako porucha, ktorá zhoršuje službu prevádzkovania CCN/CSI. Incident sa vyrieši, keď sa obnoví prevádzka služby.

Incident sa môže týkať týchto konfiguračných prvkov (CI):

- hardvér, za ktorý zodpovedá poskytovateľ služieb: CCN gateways, zabezpečovacie zariadenia, smerovače účastníckej siete (CPR) a iné zariadenia na pripojenie na sieť v rámci siete EuroDomain (infraštruktúra CCN GR TAXUD) LAN,
- softvér bežiaci na šifrovacích zariadeniach,
- systémový softvér bežiaci na gateways: operačný systém, softvér základnej komunikácie, ako je TCP/IP atď.,
- softvér tretej strany, ktorý beží na platformách, ako sú Tuxedo, MQSeries, Sun ONE Directory Server, PostgreSQL, Apache atď.;
- CCN Mail III,
- softvér CCN/CSI bežiaci na gateways,
- softvér CSI bežiaci na platformách pre aplikácie,
- SIAP (Secure Internet Access Point) – Unified Defence.

Problém sa zistí buď na základe ojedinelého incidentu, čo má extrémne negatívny dosah na používateľskú službu, pričom príčina je neznáma, alebo na základe viacerých incidentov toho istého typu. Problém sa vyrieši, keď sa zistí a odstráni príčina.

Keď nastane incident, situácia sa preskúma s cieľom obnoviť prevádzkové služby CCN/CSI (v prípade potreby) a zistiť hlavnú príčinu incidentu. Poskytovateľ služieb pomáha pri riešení incidentov v aplikačnom softvéri NA, na úrovni rozhrania s CCN/CSI, pokiaľ to nemá vplyv na ostatné služby, ktoré má poskytovať poskytovateľ služieb. Pomoc poskytovateľa služieb spočíva v poskytovaní informácií o správnom využívaní CCN/CSI. **Nespočíva v účasti na odstraňovaní chýb aplikačného softvéru NA.**

4.3.2. Nástroje na podporu riadenia služieb

Monitorovanie infraštruktúry CCN gateway, aplikácií a CCN queues je podporované skupinou produktov IBM® Tivoli Monitoring (Tivoli Monitoring) a IBM Tivoli Composite Application Manager (ITCAM).

Programy CCN Tivoli Monitoring a Reporting service založené na IBM Tivoli Monitoring suite poskytujú tieto funkcionality:

- monitorovanie aplikačných queues lokalizovaných na CCN Gateways (WebSphere MQ),
- monitorovanie stavu operačného systému CCN Gateways,
- využívanie CPU, využívanie miesta na disku, využívanie pamäti, využívanie siete, procesy,
- monitorovanie HW mimo pásmo,
- monitorovanie prevádzkových procesov komponentov CCN lokalizovaných na CCN Gateways,
- monitorovanie infraštruktúry CCN Mail III,
- poskytovanie prehľadu o predchádzajúcich informáciách z monitorovania pre používateľov CCN Tivoli,
- generovanie preddefinovaných upozornení o predtým monitorovaných komponentoch,
- poskytovanie správ založených na zhromaždených historických dátach (CCN Tivoli Data Warehouse),
- poskytovanie informácií o dostupnosti a výkonnosti infraštruktúry CCN/CSI v čase, oznamovanie dôležitých trendov konzistentným a integrovaným spôsobom.

4.3.3. Riadenie a prevádzka infraštruktúry IKT

Poskytovateľ služieb je vyzvaný, aby inštaloval, prevádzkoval a udržiaval prevádzkovú infraštruktúru CCN/CSI s cieľom zaručiť dohodnuté úrovne dostupnosti.

Operačná infraštruktúra CCN/CSI sa skladá z reléových zariadení siete EuroDomain (CCN Gateways), zo zabezpečovacích zariadení, smerovačov účastníckej siete a z telekomunikácií.

Táto služba zahŕňa:

- riadenie dostupnosti,
- riadenie nepredvídaných udalostí,
- správu údajov o konfigurácii aplikácií,
- riadenie bezpečnosti.

A zahŕňa aj:

- koordináciu presunu vybavenia CCN/CSI,
- koordináciu rozmiestnenia nových sídel,

- plánovanie kapacity infraštruktúry CCN,
- následné opatrenia v rámci vyššie požadovanej činnosti prijímané počas každomesačných stretnutí o pokroku. Tieto stretnutia sa zameriavajú na QA a zúčastňujú sa na nich všetky zmluvné strany prispievajúce k službe CCN/CSI,
- vybavovanie žiadostí o „zmrazenie“, o ktoré môžu požiadať na to určeného úradníka GR TAXUD len oprávnení používatelia,
- navrhovanie, plánovanie, rozmiestňovanie, prevádzku, technickú podporu a vyradovanie HW, OS a COTS,
- sieťové služby,
- služby spojené s HW, OS a COTS,
- zálohovanie a obnova dát,
- službu riadenia úloh,
- vyhotovovanie a údržbu plánov súvisiacich s riadením infraštruktúry IKT, t. j. plánu infraštruktúry IKT, plánu dostupnosti, plánu kapacity, plánu na zabezpečenie kontinuity,
- štúdie uskutočniteľnosti týkajúce sa infraštruktúry.

4.3.3.1. *Riadenie dostupnosti*

Hlavnou službou, ktorú musí poskytovateľ služieb poskytnúť, je zabezpečenie toho, aby bol systém CCN/CSI funkčný na požadovanej úrovni dostupnosti.

Poskytovateľ služieb zabezpečuje, aby všetky sídla CCN/CSI boli prepojené prostredníctvom rozsiahlej počítačovej siete (WAN) vyznačujúcej sa potrebnou odolnosťou a kapacitou na zabezpečenie riadneho fungovania zásadných úradných aplikácií využívajúcich infraštruktúru a služby CCN/CSI.

Služba riadenia dostupnosti zahŕňa tieto prvky:

- globálny prístup vo všetkých prepojených NA,
- poskytovanie účastníckeho vedenia (+ záložnej linky) medzi lokálnym prístupovým bodom WAN (PoP) a priestormi vnútroštátnych správnych orgánov,
- inštaláciu, konfiguráciu a údržbu smerovača účastníckej siete (CPR),
- inštaláciu a údržbu zabezpečovacieho zariadenia (t. j. SSG encryption-firewall box),
- komunikačné gateways lokalizované na DMZ na každom lokálnom sídle (t. j. CCN Gateways),
- centrálny systém CCN Mail III.

Poskytovateľ služieb poskytuje aj štatistické informácie o dostupnosti zozbierané v rámci prevádzkových podmienok a monitorovacej služby, a to tak na aktívne sledovanie problémov, ako aj na štatistické účely.

4.3.3.2. *Riadenie nepredvídaných udalostí*

Poskytovateľ služieb je zodpovedný za komponenty CCN/CSI lokalizované v infraštruktúre CCN GR TAXUD na každom sídle CCN/CSI.

Cieľom služby riadenia nepredvídaných udalostí je obnoviť dohodnuté úrovne služieb v dohodnutom časovom rámci v prípade čiastočnej alebo úplnej dysfunkcie alebo zničenia systému CCN/CSI tým, že sa žiadateľom o služby poskytne pomoc a napríklad tieto prvky:

- softvérové zálohovanie CCN gateways (na každom sídle),
- centrálné záložné sídlo CCN,
- nadbytočné šifrovacie zariadenia,
- možnosti prepojovania medzi využívanými a záložnými gateways,
- náhradné diely pre hardvérové zariadenia,
- duálne telekomunikačné linky s prístupom k chrbticovej sieti CCN (na každom sídle),
- pomoc pri inštalácii a konfigurácii prvkov CCN/CSI v infraštruktúre CCN GR TAXUD,
- postupy obnovovania dát.

4.3.3.3. *Správa údajov o konfigurácii aplikácií*

Táto služba sa týka riadenia konfiguračných údajov, ktoré si vyžadujú aplikácie CCN/CSI, zo strany poskytovateľa služieb.

Tieto konfiguračné údaje sú uložené v centrálnom adresári CCN/CSI. Správa centrálného adresára CCN/CSI sa delí medzi poskytovateľa služieb a vnútroštátne správne orgány. Každý vnútroštátny správny orgán je zodpovedný za riadenie svojich miestnych používateľov CCN/CSI. Zvyšok spravuje poskytovateľ služieb.

Príklady konfigurácií podliehajúce žiadosti správneho orgánu o služby:

- vymedzenie miestneho administratívneho profilu,
- registrácia aplikačnej služby,
- registrácia aplikačného queue,
- registrácia typu správy,
- overenie údajov o konfiguráciách aplikácií,
- registrácia úloh správy,
- riadenie zoznamu kontaktov.

4.3.4. **Riadenie bezpečnosti**

Táto služba sa týka riadenia zabezpečovacích prvkov, ktoré si vyžaduje prostredie CCN/CSI, zo strany poskytovateľa služieb.

Bezpečnosť je riadená aj na úrovni zúčastnených serverových zariadení (OS), sieťových zariadení a na prevádzkovej úrovni.

- Výmeny informácií cez sieť CCN/CSI sú chránené, aby sa zabezpečila optimálna dôvernosť a integrita údajov.

- Služby zabezpečenia zahŕňajú:
 - šifrovanie typu site-to-site a ochranu pred neželanými prístupmi pomocou firewallu/šifrovacích zariadení,
 - mechanizmy kontroly prístupu (autentifikácia, autorizácia, evidencia) na úrovni sídla prostredníctvom CCN Gateway podporované miestnymi administratívnymi nástrojmi (ADM3G),
 - zabezpečenie na úrovni aktuálneho prístupu prostredníctvom šifrovania na úrovni správy (CSI secure), vzájomná autentifikácia a šifrovanie SSL (HTTPS a NJCSI), POP-S a IMAP-S (zabezpečený prenos elektronickej pošty)
 - mechanizmus jednotnej ochrany SIAP (Unified Defence) pre zabezpečený internetový prístup k službám CCN.

4.3.5. Správa dokumentov

Poskytovateľ služieb sa stará o aktualizácie celej technickej dokumentácie CCN/CSI (t. j. technický dokument, používateľské príručky, často kladené otázky, informačné bulletiny, nadchádzajúce podujatia atď.) a funguje ako dokumentačné stredisko.

Patrí sem dokumentácia súvisiaca s infraštruktúrou CCN/CSI: Oracle-Tuxedo, IBM-MQ, CCN Gateways, CCN Mail III, CSI softvér, postupy, správy, história komunikácie s partnermi atď.

Poskytovateľ služieb spravuje zoznam dokumentácie týkajúci sa CCN/CSI, ktorý môže žiadateľovi o služby sprístupniť. Tieto dokumenty sú k dispozícii na portáli CIRCABC a na portáli ITSM.

Poskytovateľ služieb automaticky aktualizuje zoznam o nové schválené verzie dokumentov.

4.3.6. Podávanie správ a štatistika

Poskytovateľ služieb poskytuje prostredníctvom webového portálu CCN a ITM žiadateľovi o služby tieto nástroje na podávanie správ:

- údaje o dostupnosti online pre CCN Gateways a servery CCN Mail III,
- online bulletiny,
- štatistiky o výmenách CCN/CSI.

Poskytovateľ služieb tiež pravidelne organizuje stretnutie týkajúce sa techniky a infraštruktúry IT, na ktorom sa predkladajú správy a štatistiky.

4.3.7. Odborná príprava

Poskytovateľ služieb pripravuje kurzy a vykonáva odbornú prípravu týkajúcu sa technických aspektov systému CCN/CSI. Štandardné kurzy sa organizujú v rámci balíkov odbornej prípravy, ktoré sú rozdelené na moduly. Všeobecným pravidlom je, že školenia sa organizujú každý rok. Štandardné balíky odbornej prípravy sa distribuujú dvakrát ročne prostredníctvom GR TAXUD a sú dostupné online na portáli ITSM.

5. MERANIE ÚROVNE POSKYTOVANÝCH SLUŽIEB

5.2. ÚROVEŇ SLUŽIEB

Úroveň služieb predstavuje meradlo kvality služieb poskytovaných poskytovateľom služieb. Vypočíta sa pomocou ukazovateľa kvality služieb (SQI).

Očakáva sa, že na účel dosiahnutia dohodnutej úrovne služby žiadateľ o služby plní svoje povinnosti (pozri odsek 0).

5.2. PLATNÉ UKAZOVATELE KVALITY SLUŽIEB

5.2.1. Individuálna dostupnosť sídla CCN/CSI

Tento ukazovateľ kvality poskytuje najnižšiu nameranú dostupnosť individuálnej lokality počas „celého obdobia“, t. j. 24 hodín denne 7 dní v týždni, za daný mesiac. Limit CCN/CSI SLA je vymedzený takto:

LIMIT	> = 97,0 % dostupnosť
--------------	-----------------------

5.2.2. Ukazovateľ kvality týkajúci sa času služby

„Čas služby“ poskytovateľa služieb zodpovedá času fungovania asistenčnej služby. Službu zabezpečuje SD poskytovateľa služieb 24 hodín denne 7 dní v týždni vrátane štátnych sviatkov.

V závislosti od služby centrálného elektronického priečinka sa prikróčí k prijatiu okamžitého opatrenia (v rámci nepretržitej služby) alebo je zásah naplánovaný v rámci nasledujúcej služby centrálného elektronického priečinka. Listy, faxy, e-maily a elektronické žiadosti (prostredníctvom portálu ITSM) sa prijímajú nepretržite. Prichádzajúce žiadosti sa v systéme riadenia služieb poskytovateľa služieb zaregistrujú ako „výzvy na poskytnutie služby“.

Limit dohody o úrovni poskytovaných služieb je vymedzený takto:

LIMIT	Asistenčná služba nesmie byť počas času služby nedostupná viac ako 2-krát/mesiac.
--------------	---

5.2.3. Ukazovateľ kvality týkajúci sa oznamovacej služby

Poskytovateľ služieb poskytuje žiadateľovi o služby oznamovacie služby.

Existujú dva druhy oznámení, a to naliehavé oznámenia a bežné oznámenia:

- **NALIEHAVÉ OZNÁMENIA** (ak nie je dostatok času na oznámenie používateľom CCN/CSI najmenej 7 kalendárnych dní vopred): oznámenia sa zasielajú príslušnej cieľovej skupine do 2 hodín od prijatia žiadosti o doručení naliehavého oznámenia.
- **BEŽNÉ OZNÁMENIA** (alebo plánované zásahy): oznámenia sa zasielajú príslušnej cieľovej skupine aspoň jeden týždeň (7 kalendárnych dní) pred zásahmi a pripomienka sa zasiela najmenej 24 hodín pred vykonaním zásahu.

Týmto ukazovateľom sa meria dodržanie lehoty na oznámenie plánovanej nedostupnosti (prostredníctvom hromadnej pošty).

5.3.4. Ukazovateľ kvality týkajúci sa riadenia nepredvídaných udalostí

Studený pohotovostný režim (postup prepojenia, zálohovanie a obnova dát alebo CCN cez internet)

Vhodný typ prepojenia, ktorý sa má vykonať, závisí od dôkladnej analýzy nastavení konkrétneho vnútroštátneho správneho orgánu a príslušného problému.

Maximálna lehota pri prepojení z akejkoľvek využívanej gateway vnútroštátneho správneho orgánu na príslušnú záložnú CCN gateway je vymedzená takto:

LIMIT	Maximálne 5 pracovných hodín po dohode so žiadateľom o služby o vykonaní prepojenia
--------------	---

5.3.5. Ukazovateľ kvality týkajúci sa správy údajov o konfigurácii aplikácií

Maximálna lehota vybavenia žiadosti o konfiguráciu aplikácií prostredníctvom ACT (nástroja na konfiguráciu aplikácie) pre jedno sídlo je vymedzená takto:

LIMIT	5 pracovných dní
--------------	------------------

5.3.6. Ukazovateľ kvality týkajúci sa lehoty doručenia potvrdenia

Maximálna lehota medzi podaním žiadosti doručenej asistenčnej službe a dňom doručenia potvrdenia (t. j. čísla prideleného výzve na poskytnutie služby) poskytovateľovi služieb je vymedzená takto:

LIMIT	30 minút
--------------	----------

Incidenty sa klasifikujú podľa **úrovne ich priority**.

Priorita incidentu je označená číslom od 1 do 4:

1	KEÚČOVÁ
2	VYSOKÁ
3	STREDNÁ
4	NÍZKA

5.3.7. Ukazovateľ kvality týkajúci sa lehoty riešenia

Lehota riešenia je čas, ktorý uplynul medzi okamihom, keď poskytovateľ služby potvrdil incident, a okamihom, keď poskytovateľ služieb napravnú hlavnú príčinu incidentu alebo zaviedol dočasné riešenie.

Lehota riešenia je podľa priority vymedzená takto:

PRIORITA	LEHOTA RIEŠENIA
KEÚČOVÁ	5 pracovných hodín
VYSOKÁ	13 pracovných hodín
STREDNÁ	39 pracovných hodín
NÍZKA	65 pracovných hodín

Tabuľka 8: Lehoty riešenia

PRIORITA	LIMIT
KLÚČOVÁ	> = 95,00 % incidentov KLÚČOVEJ PRIORITY sa musí vyriešiť v rámci dohodnutej lehoty riešenia (5 pracovných hodín).
VYSOKÁ	> = 95,00 % incidentov VYSOKEJ PRIORITY sa musí vyriešiť v rámci dohodnutej lehoty riešenia (13 pracovných hodín).
STREDNÁ	> = 95,00 % incidentov STREDNEJ PRIORITY sa musí vyriešiť v rámci dohodnutej lehoty riešenia (39 pracovných hodín).

Tabuľka 9: Limit pre lehoty riešenia incidentov

6. **SCHVÁLENIE DOHODY O ÚROVNI POSKYTOVANÝCH SLUŽIEB**

Aby sa dohoda o úrovni poskytovaných služieb mohla uplatňovať, musí ju schváliť spoločný výbor.

7. **ZMENY DOHODY O ÚROVNI POSKYTOVANÝCH SLUŽIEB**

CCN/CSI SLA sa preskúma na základe písomnej žiadosti Komisie alebo Nórska adresovanej spoločnému výboru.

Kým spoločný výbor nerozhodne o navrhovaných zmenách, zostanú v platnosti ustanovenia existujúcej CCN/CSI SLA. Spoločný výbor pôsobí ako rozhodovací orgán pre súčasnú CCN/CSI SLA.

8. **KONTAKTNÉ MIESTO**

V prípade všetkých prevádzkových služieb funguje ako jednotné kontaktné miesto oddelenie pre ITSM3 Operations. Kontakt:

ITSM3 Operations - IBM

☎ Bezplatná linka: + 800 7777 4477

☎ Platená linka: + 40 214 058 422

✉ support@itsmtaxud.europa.eu

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

(webový portál CCN – pre registrovaných používateľov CCN)

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

(webový portál ITSM – pre výzvy na poskytnutie služby)

Dátum

DOPLNOK 6

Návrh

**ROZHODNUTIE spoločného výboru č. 6/[dátum] z [dátum],
ktorým sa prijíma suma a modality finančného príspevku, ktorý má Nórsko uhradiť do
všeobecného rozpočtu Únie v súvislosti s nákladmi vzniknutými v dôsledku jeho účasti
na európskych informačných systémoch**

SPOLOČNÝ VÝBOR zriadený v súlade s článkom 41 ods. 1 Dohody medzi Európskou úniou a Nórske kráľovstvom o administratívnej spolupráci, boji proti podvodom a vymáhaní pohľadávok v oblasti dane z pridanej hodnoty (ďalej len „dohoda“),

keďže:

- a) V nariadení Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 1286/2013 z 11. decembra 2013, ktorým sa stanovuje akčný program na zlepšenie fungovania daňových systémov v Európskej únii na obdobie rokov 2014 – 2020 (Fiscalis 2020) a ktorým sa zrušuje rozhodnutie č. 1482/2007/ES, sa stanovujú pravidlá rozvoja, prevádzky a údržby európskych informačných systémov.
- b) Spoločná komunikačná sieť/spoločné systémové rozhranie a elektronické formuláre, ktoré sa majú prijať podľa článku 41 ods. 2 písm. d) dohody, sú komponentmi európskych informačných systémov Únie uvedených v bode A prílohy k nariadeniu (EÚ) č. 1286/2013.
- c) Podľa článku 9 ods. 3 nariadenia (EÚ) č. 1286/2013 sa na používanie komponentov Únie v európskych informačných systémoch nezúčastnenými krajinami vzťahujú dohody s uvedenými krajinami, ktoré sa majú uzatvoriť v súlade s článkom 218 Zmluvy o fungovaní Európskej únie.
- d) Je nevyhnutné prijať praktické opatrenia na vykonávanie článku 41 ods. 2 písm. f) dohody,

PRIJAL TOTO ROZHODNUTIE:

Článok 1

Náklady na inštaláciu

Počiatočné náklady, ktoré má Nórske kráľovstvo uhradiť za zriadenie virtuálneho prístupu do súkromnej siete, predstavujú 20 000 EUR.

Suma sa uhradí do 60 dní od prijatia tohto rozhodnutia.

Článok 2

Ročný finančný príspevok

Ročný finančný príspevok, ktorý Nórske kráľovstvo uhradza do všeobecného rozpočtu Únie, predstavuje 20 000 EUR. Suma sa uhradza každý rok do 1. septembra.

Príspevok pokrýva výdavky súvisiace s vývojom, údržbou a modernizáciou riešení IT (spoločná komunikačná sieť/spoločné systémové rozhranie, elektronické formuláre).

Článok 3

Spôsob platby

Príspevky podľa článkov 1 a 2 sa uhrádzajú v eurách na bankový účet Komisie vedený v eurách, ktorý bude uvedený v oznámení o dlhu.

Dátum