



Συμβούλιο
της Ευρωπαϊκής Ένωσης

Βρυξέλλες, 5 Μαρτίου 2019
(OR. en)

5965/19

Διοργανικός φάκελος:
2018/0422 (NLE)

FISC 94
N 2
ECOFIN 97

ΝΟΜΟΘΕΤΙΚΕΣ ΚΑΙ ΑΛΛΕΣ ΠΡΑΞΕΙΣ

Θέμα:	ΑΠΟΦΑΣΗ ΤΟΥ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟΥ για τη θέση που πρέπει να ληφθεί εξ ονόματος της Ευρωπαϊκής Ένωσης στο πλαίσιο της Μεικτής Επιτροπής που έχει συσταθεί με τη συμφωνία μεταξύ της Ευρωπαϊκής Ένωσης και του Βασιλείου της Νορβηγίας σχετικά με τη διοικητική συνεργασία, την καταπολέμηση της απάτης και την είσπραξη απαιτήσεων στον τομέα του φόρου προστιθέμενης αξίας
-------	---

ΑΠΟΦΑΣΗ (ΕΕ) 2019/... ΤΟΥ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟΥ

της ...

**για τη θέση που πρέπει να ληφθεί εξ ονόματος της Ευρωπαϊκής Ένωσης
στο πλαίσιο της Μεικτής Επιτροπής που έχει συσταθεί
με τη συμφωνία μεταξύ της Ευρωπαϊκής Ένωσης και του Βασιλείου της Νορβηγίας
σχετικά με τη διοικητική συνεργασία, την καταπολέμηση της απάτης
και την είσπραξη απαιτήσεων στον τομέα του φόρου προστιθέμενης αξίας**

ΤΟ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ ΤΗΣ ΕΥΡΩΠΑΪΚΗΣ ΕΝΩΣΗΣ,

Έχοντας υπόψη τη Συνθήκη για τη λειτουργία της Ευρωπαϊκής Ένωσης και ιδίως το άρθρο 113, σε συνδυασμό με το άρθρο 218 παράγραφος 9,

Έχοντας υπόψη την πρόταση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής,

Εκτιμώντας τα ακόλουθα:

- (1) Η συμφωνία μεταξύ της Ευρωπαϊκής Ένωσης και του Βασιλείου της Νορβηγίας σχετικά με τη διοικητική συνεργασία, την καταπολέμηση της απάτης και την είσπραξη απαιτήσεων στον τομέα του φόρου προστιθέμενης αξίας¹ («συμφωνία») συνήφθη από την Ένωση με την απόφαση (ΕΕ) 2018/1089 του Συμβουλίου² και τέθηκε σε ισχύ την 1η Σεπτεμβρίου 2018.
- (2) Η συμφωνία προβλέπει ένα στέρεο νομικό πλαίσιο συνεργασίας όσον αφορά την καταπολέμηση της απάτης και την είσπραξη απαιτήσεων στον τομέα του φόρου προστιθέμενης αξίας. Για αυτήν τη συνεργασία θα χρησιμοποιούνται τα ίδια εργαλεία που χρησιμοποιούν τα κράτη μέλη επί του παρόντος για τη διοικητική συνεργασία και την είσπραξη απαιτήσεων, όπως οι ηλεκτρονικές πλατφόρμες και τα ηλεκτρονικά έντυπα.
- (3) Η Μεικτή Επιτροπή που έχει συσταθεί με τη συμφωνία οφείλει να διατυπώνει συστάσεις και να εκδίδει αποφάσεις, με σκοπό να διασφαλίζει την εύρυθμη λειτουργία και εφαρμογή της συμφωνίας.
- (4) Η Μεικτή Επιτροπή, κατά την πρώτη της συνεδρίασή της, πρόκειται να θεσπίσει τον εσωτερικό κανονισμό της, να εγκρίνει τη διαδικασία σύναψης συμφωνιών για το επίπεδο των υπηρεσιών και να εκδώσει άλλες αποφάσεις σχετικά με την εύρυθμη λειτουργία και εφαρμογή της συμφωνίας.

¹ ΕΕ L 195, 1.8.2018, σ. 3.

² Απόφαση (ΕΕ) 2018/1089 του Συμβουλίου, της 22ας Ιουνίου 2018, για τη σύναψη, εξ ονόματος της Ένωσης, της συμφωνίας μεταξύ της Ευρωπαϊκής Ένωσης και του Βασιλείου της Νορβηγίας σχετικά με τη διοικητική συνεργασία, την καταπολέμηση της απάτης και την είσπραξη απαιτήσεων στον τομέα του φόρου προστιθέμενης αξίας (ΕΕ L 195 της 1.8.2018, σ. 1).

- (5) Ενδείκνυται να καθοριστεί η θέση που πρέπει να ληφθεί εξ ονόματος της Ένωσης στη Μεικτή Επιτροπή, δεδομένου ότι οι συμφωνίες για το επίπεδο των υπηρεσιών και άλλες αποφάσεις θα είναι δεσμευτικές για την Ένωση.
- (6) Στη Μεικτή Επιτροπή, την Ένωση πρόκειται να εκπροσωπήσει η Επιτροπή σύμφωνα με το άρθρο 17 παράγραφος 1 της Συνθήκης για την Ευρωπαϊκή Ένωση,

ΕΞΕΔΩΣΕ ΤΗΝ ΠΑΡΟΥΣΑ ΑΠΟΦΑΣΗ:

Άρθρο 1

Η θέση που πρέπει να ληφθεί εξ ονόματος της Ένωσης κατά την πρώτη συνεδρίαση της Μεικτής Επιτροπής που έχει συσταθεί με τη συμφωνία μεταξύ της Ευρωπαϊκής Ένωσης και του Βασιλείου της Νορβηγίας σχετικά με τη διοικητική συνεργασία, την καταπολέμηση της απάτης και την είσπραξη απαιτήσεων στον τομέα του φόρου προστιθέμενης αξίας βασίζεται στα σχέδια αποφάσεων της Μεικτής Επιτροπής που επισυνάπτονται στην παρούσα απόφαση.

Άρθρο 2

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

...

Για το Συμβούλιο

Ο Πρόεδρος

ΣΧΕΔΙΟ

**ΑΠΟΦΑΣΗ αριθ. 1/2019 ΤΗΣ ΜΕΙΚΤΗΣ ΕΠΙΤΡΟΠΗΣ
ΠΟΥ ΕΧΕΙ ΣΥΣΤΑΘΕΙ ΜΕ ΤΗ ΣΥΜΦΩΝΙΑ ΜΕΤΑΞΥ
ΤΗΣ ΕΥΡΩΠΑΪΚΗΣ ΕΝΩΣΗΣ ΚΑΙ ΤΟΥ ΒΑΣΙΛΕΙΟΥ ΤΗΣ ΝΟΡΒΗΓΙΑΣ
ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΗ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ,
ΤΗΝ ΚΑΤΑΠΟΛΕΜΗΣΗ ΤΗΣ ΑΠΑΤΗΣ
ΚΑΙ ΤΗΝ ΕΙΣΠΡΑΞΗ ΑΠΑΙΤΗΣΕΩΝ
ΣΤΟΝ ΤΟΜΕΑ ΤΟΥ ΦΟΡΟΥ ΠΡΟΣΤΙΘΕΜΕΝΗΣ ΑΞΙΑΣ**

της ...

για τη θέσπιση του εσωτερικού κανονισμού της

Η ΜΕΙΚΤΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ,

Έχοντας υπόψη τη συμφωνία μεταξύ της Ευρωπαϊκής Ένωσης και του Βασιλείου της Νορβηγίας σχετικά με τη διοικητική συνεργασία, την καταπολέμηση της απάτης και την είσπραξη απαιτήσεων στον τομέα του φόρου προστιθέμενης αξίας¹ («συμφωνία») και ιδίως το άρθρο 41 παράγραφος 1,

¹ ΕΕ L 195, 1.8.2018, σ. 3.

Εκτιμώντας τα ακόλουθα:

- (1) Σύμφωνα με το άρθρο 41 παράγραφος 1 της συμφωνίας, έχει συσταθεί Μεικτή Επιτροπή αποτελούμενη από αντιπροσώπους των μερών.
- (2) Σύμφωνα με το άρθρο 41 παράγραφος 3 της συμφωνίας, η Μεικτή Επιτροπή οφείλει να θεσπίσει τον εσωτερικό κανονισμό της,

ΕΞΕΔΩΣΕ ΤΗΝ ΠΑΡΟΥΣΑ ΑΠΟΦΑΣΗ:

Άρθρο 1

Θεσπίζεται ο εσωτερικός κανονισμός της Μεικτής Επιτροπής, όπως παρατίθεται στο παράρτημα της παρούσας απόφασης.

Άρθρο 2

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

...

Για τη Μεικτή Επιτροπή

Ο Πρόεδρος

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

Εσωτερικός κανονισμός της Μεικτής Επιτροπής
που έχει συσταθεί με τη συμφωνία μεταξύ
της Ευρωπαϊκής ένωσης και του Βασιλείου της Νορβηγίας
σχετικά με τη διοικητική συνεργασία, την καταπολέμηση της απάτης
και την είσπραξη απαιτήσεων στον τομέα του φόρου προστιθέμενης αξίας

Άρθρο 1

Σύνθεση και προεδρία

1. Η Μεικτή Επιτροπή απαρτίζεται από εκπροσώπους της Ευρωπαϊκής Ένωσης και του Βασιλείου της Νορβηγίας (εφεξής αποκαλούμενα από κοινού «μέρη»).
2. Η Ευρωπαϊκή Ένωση («Ένωση») εκπροσωπείται από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή. Το Βασίλειο της Νορβηγίας εκπροσωπείται από [.....].
3. Την προεδρία της Μεικτής Επιτροπής ασκεί εκ περιτροπής καθένα από τα μέρη για δύο ημερολογιακά έτη. Η πρώτη περίοδος λήγει στις 31 Δεκεμβρίου του έτους που έπεται του έτους έναρξης ισχύος της συμφωνίας. Την πρώτη προεδρία θα ασκήσει η Ένωση.

Άρθρο 2

Παρατηρητές και εμπειρογνώμονες

1. Εκπρόσωποι των κρατών μελών της Ένωσης μπορούν να συμμετέχουν ως παρατηρητές.
2. Η Μεικτή Επιτροπή μπορεί επίσης να δέχεται και άλλα πρόσωπα στις συνεδριάσεις της ως παρατηρητές.
3. Η προεδρία μπορεί να επιτρέπει στους παρατηρητές να λαμβάνουν μέρος στις συζητήσεις και να παρέχουν εμπειρογνωσία. Ωστόσο, οι παρατηρητές δεν έχουν δικαίωμα ψήφου και δεν συμμετέχουν στην κατάρτιση των αποφάσεων και των συστάσεων της Μεικτής Επιτροπής.
4. Εμπειρογνώμονες με ειδική εμπειρογνωσία μπορούν επίσης να προσκαλούνται στις συνεδριάσεις σχετικά με ειδικά σημεία της ημερήσιας διάταξης.

Άρθρο 3

Σύγκληση συνεδρίασης

1. Οι συνεδριάσεις της Μεικτής Επιτροπής συγκαλούνται τουλάχιστον μία φορά ανά διετία από το μέρος που ασκεί την προεδρία. Κάθε μέρος μπορεί να ζητήσει τη σύγκληση συνεδρίασης.
2. Η ημερομηνία και ο τόπος διεξαγωγής κάθε συνεδρίασης καθορίζεται και συμφωνείται από τα μέρη.
3. Είναι επίσης δυνατή η διεξαγωγή συνεδριάσεων μέσω τηλεδιάσκεψης/βιντεοδιάσκεψης.

4. Το μέρος που ασκεί την προεδρία κοινοποιεί την πρόσκληση στο άλλο μέρος, στους παρατηρητές που αναφέρονται στο άρθρο 2 παράγραφος 2 και στους εμπειρογνώμονες που αναφέρονται στο άρθρο 2 παράγραφος 4 τουλάχιστον 15 εργάσιμες ημέρες πριν από τη συνεδρίαση. Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή απευθύνει πρόσκληση στους εκπροσώπους των κρατών μελών της Ένωσης που αναφέρονται στο άρθρο 2 παράγραφος 1.
5. Οι συνεδριάσεις δεν είναι δημόσιες, εκτός εάν συμφωνηθεί διαφορετικά. Οι συζητήσεις της Μεικτής Επιτροπής είναι εμπιστευτικές.

Άρθρο 4

Ημερήσια διάταξη

1. Η προεδρία καταρτίζει την προσωρινή ημερήσια διάταξη κάθε συνεδρίασης και την υποβάλλει στα μέρη το αργότερο έξι μήνες πριν από τη συνεδρίαση. Η τελική ημερήσια διάταξη συμφωνείται μεταξύ των μερών το αργότερο 15 εργάσιμες ημέρες πριν από τη συνεδρίαση και διανέμεται από την προεδρία.
2. Έγγραφα αναφοράς και υποστηρικτική τεκμηρίωση αποστέλλονται στα μέρη το αργότερο έως την ημερομηνία αποστολής της προσωρινής ημερήσιας διάταξης.
3. Για σημεία της ημερήσιας διάταξης που αφορούν αποφάσεις της Μεικτής Επιτροπής, η αίτηση συμπερίληψής τους στην ημερήσια διάταξη και τυχόν συναφή έγγραφα αποστέλλονται στη Μεικτή Επιτροπή τουλάχιστον επτά μήνες πριν από τη συνεδρίαση.

Άρθρο 5

Γραμματειακή υποστήριξη

1. Η προεδρία εκτελεί τα γραμματειακά καθήκοντα της Μεικτής Επιτροπής. Όλη η προοριζόμενη για τη Μεικτή Επιτροπή αλληλογραφία, περιλαμβανομένων των αιτήσεων συμπερίληψης ή διαγραφής σημείων από την ημερήσια διάταξη, απευθύνεται στην προεδρία.
2. Κατά παρέκκλιση από την παράγραφο 1 του παρόντος άρθρου, η Επιτροπή ενεργεί ως γραμματεία για την κοινοποίηση των στατιστικών στοιχείων που προβλέπονται στο άρθρα 20 και 39 της συμφωνίας.

Άρθρο 6

Πρακτικά της συνεδρίασης

1. Η προεδρία συντάσσει τα πρακτικά κάθε συνεδρίασης. Η προεδρία διανέμει τα πρακτικά χωρίς χρονοτριβή και το αργότερο εντός μηνός από τη συνεδρίαση. Για την έγκριση των πρακτικών απαιτείται αμοιβαία συμφωνία μεταξύ των μερών.
2. Η προεδρία αποστέλλει τα εγκεκριμένα πρακτικά στο άλλο μέρος.

Άρθρο 7

Έκδοση αποφάσεων και συστάσεων

1. Κάθε απόφαση και σύσταση της Μεικτής Επιτροπής εκδίδεται κατόπιν συζήτησης μεταξύ των μερών.

2. Οι αποφάσεις και οι συστάσεις της Μεικτής Επιτροπής εκδίδονται κατά τη διάρκεια των συνεδριάσεών της με ομοφωνία.
3. Η έκδοση απόφασης ή σύστασης είναι δυνατή με γραπτή διαδικασία υπό την προϋπόθεση ότι συμφωνούν και τα δύο μέρη.

Στο πλαίσιο της γραπτής διαδικασίας, η προεδρία αποστέλλει σχέδια αποφάσεων και συστάσεων στα μέρη και ορίζει προθεσμία εντός της οποίας τα μέρη πρέπει να διατυπώσουν τη θέση τους. Εάν κανένα μέρος δεν εκφράσει αντίρρηση με σχέδιο απόφασης ή σύστασης πριν από την εκπνοή της εν λόγω προθεσμίας, θεωρείται ότι έχει συμφωνηθεί σιωπηρώς η έκδοση της εν λόγω απόφασης ή σύστασης.

Η προεδρία ενημερώνει αμελλητί τα μέρη σχετικά με το αποτέλεσμα της γραπτής διαδικασίας και το αργότερο 14 ημερολογιακές ημέρες μετά τη λήξη της προθεσμίας που αναφέρεται στο δεύτερο εδάφιο.

Άρθρο 8

Έξοδα

Κάθε μέρος, καθώς και, κατά περίπτωση, κάθε παρατηρητής και εμπειρογνώμονας, επιβαρύνεται με τα έξοδα που πραγματοποιεί για τη συμμετοχή του στις συνεδριάσεις της Μεικτής Επιτροπής.

ΣΧΕΔΙΟ

**ΑΠΟΦΑΣΗ αριθ. 2/2019 ΤΗΣ ΜΕΙΚΤΗΣ ΕΠΙΤΡΟΠΗΣ
ΠΟΥ ΕΧΕΙ ΣΥΣΤΑΘΕΙ ΜΕ ΤΗ ΣΥΜΦΩΝΙΑ ΜΕΤΑΞΥ
ΤΗΣ ΕΥΡΩΠΑΪΚΗΣ ΕΝΩΣΗΣ ΚΑΙ ΤΟΥ ΒΑΣΙΛΕΙΟΥ ΤΗΣ ΝΟΡΒΗΓΙΑΣ
ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΗ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ, ΤΗΝ ΚΑΤΑΠΟΛΕΜΗΣΗ ΤΗΣ
ΑΠΑΤΗΣ ΚΑΙ ΤΗΝ ΕΙΣΠΡΑΞΗ ΑΠΑΙΤΗΣΕΩΝ
ΣΤΟΝ ΤΟΜΕΑ ΤΟΥ ΦΟΡΟΥ ΠΡΟΣΤΙΘΕΜΕΝΗΣ ΑΞΙΑΣ**

της ...

**σχετικά με τυποποιημένα έντυπα για την κοινοποίηση πληροφοριών,
τη διαβίβαση πληροφοριών μέσω του δικτύου CCN/CSI και τις πρακτικές ρυθμίσεις
σχετικά με την οργάνωση των επαφών μεταξύ των κεντρικών υπηρεσιών διασύνδεσης
και των υπηρεσιών διασύνδεσης**

Η ΜΕΙΚΤΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ,

Έχοντας υπόψη τη συμφωνία μεταξύ της Ευρωπαϊκής Ένωσης και του Βασιλείου της Νορβηγίας σχετικά με τη διοικητική συνεργασία, την καταπολέμηση της απάτης και την είσπραξη απαιτήσεων στον τομέα του φόρου προστιθέμενης αξίας¹ («συμφωνία») και ιδίως το άρθρο 41 παράγραφος 1,

¹ ΕΕ L 195, 1.8.2018, σ. 3.

Εκτιμώντας τα ακόλουθα:

- (1) Η διοικητική συνεργασία στο πλαίσιο της συμφωνίας συνεπάγεται αμοιβαία ανταλλαγή πληροφοριών.
- (2) Μέσα για την κοινοποίηση πληροφοριών, όπως τυποποιημένα έντυπα και συστήματα ηλεκτρονικής επικοινωνίας, εφαρμόζονται ήδη στο πλαίσιο του κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 904/2010 του Συμβουλίου¹ και της οδηγίας 2010/24/ΕΕ του Συμβουλίου² και είναι πλήρως συμβατά με το πλαίσιο διοικητικής συνεργασίας της συμφωνίας.
- (3) Είναι αναγκαία η έγκριση πρακτικών ρυθμίσεων για την εφαρμογή του άρθρου 41 παράγραφος 2 στοιχεία δ), ε), ζ) και η) της συμφωνίας,

ΕΞΕΔΩΣΕ ΤΗΝ ΠΑΡΟΥΣΑ ΑΠΟΦΑΣΗ:

¹ Κανονισμός (ΕΕ) αριθ. 904/2010 του Συμβουλίου, της 7ης Οκτωβρίου 2010, για τη διοικητική συνεργασία και την καταπολέμηση της απάτης στον τομέα του φόρου προστιθέμενης αξίας (ΕΕ L 268 της 12.10.2010, σ. 1).

² Οδηγία 2010/24/ΕΕ του Συμβουλίου, της 16ης Μαρτίου 2010, περί αμοιβαίας συνδρομής για την είσπραξη απαιτήσεων σχετικών με φόρους, δασμούς και άλλα μέτρα (ΕΕ L 84 της 31.3.2010, σ. 1).

Άρθρο 1

Τυποποιημένα έντυπα για την κοινοποίηση πληροφοριών

Δυνάμει του άρθρου 21 παράγραφος 1 και του άρθρου 40 παράγραφος 1 της συμφωνίας, για την κοινοποίηση πληροφοριών βάσει των τίτλων II και III της συμφωνίας, οι αρμόδιες αρχές χρησιμοποιούν τα τυποποιημένα έντυπα που έχουν εγκριθεί για την εφαρμογή του κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 904/2010 και της οδηγίας 2010/24/ΕΕ.

Η δομή και η διάταξη των τυποποιημένων εντύπων μπορούν να προσαρμόζονται σε τυχόν νέες απαιτήσεις και ικανότητες των συστημάτων επικοινωνίας και ανταλλαγής πληροφοριών, υπό την προϋπόθεση ότι τα δεδομένα και οι πληροφορίες που περιλαμβάνονται σε αυτά δεν μεταβάλλονται σε σημαντικό βαθμό.

Άρθρο 2

Διαβίβαση πληροφοριών μέσω του δικτύου CCN/CSI

Όλες οι πληροφορίες που κοινοποιούνται δυνάμει των τίτλων II και III της συμφωνίας διαβιβάζονται μόνο με ηλεκτρονικά μέσα, μέσω του δικτύου του κοινού δικτύου επικοινωνιών/κοινού συστήματος διεπικοινωνίας (CCN/CSI), εκτός εάν αυτό δεν είναι πρακτικά εφικτό για τεχνικούς λόγους.

Άρθρο 3

Οργάνωση επαφών μεταξύ των κεντρικών υπηρεσιών διασύνδεσης και των υπηρεσιών διασύνδεσης

1. Για την οργάνωση επαφών μεταξύ των κεντρικών υπηρεσιών διασύνδεσης και των υπηρεσιών διασύνδεσης που αναφέρονται στο άρθρο 4 παράγραφος 2 στοιχείο β) και στο άρθρο 4 παράγραφος 3 στοιχείο β) της συμφωνίας, οι αρμόδιες αρχές χρησιμοποιούν τους κανόνες που έχουν θεσπιστεί για την εφαρμογή της οδηγίας 2010/24/ΕΕ.
2. Οι κεντρικές υπηρεσίες διασύνδεσης που ορίζονται δυνάμει του άρθρου 4 παράγραφος 2 της συμφωνίας επικαιροποιούν τον κατάλογο των υπηρεσιών διασύνδεσης και των αρμόδιων υπαλλήλων που ορίζονται δυνάμει του άρθρου 4 παράγραφοι 3 και 4 και τον θέτουν στη διάθεση των άλλων κεντρικών υπηρεσιών διασύνδεσης με ηλεκτρονικά μέσα.

Άρθρο 4

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

....

Για τη Μεικτή Επιτροπή

Ο Πρόεδρος

ΣΧΕΔΙΟ

**ΑΠΟΦΑΣΗ αριθ. 3/2019 ΤΗΣ ΜΕΙΚΤΗΣ ΕΠΙΤΡΟΠΗΣ
ΠΟΥ ΕΧΕΙ ΣΥΣΤΑΘΕΙ ΜΕ ΤΗ ΣΥΜΦΩΝΙΑ ΜΕΤΑΞΥ
ΤΗΣ ΕΥΡΩΠΑΪΚΗΣ ΕΝΩΣΗΣ ΚΑΙ ΤΟΥ ΒΑΣΙΛΕΙΟΥ ΤΗΣ ΝΟΡΒΗΓΙΑΣ
ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΗ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ, ΤΗΝ ΚΑΤΑΠΟΛΕΜΗΣΗ ΤΗΣ
ΑΠΑΤΗΣ ΚΑΙ ΤΗΝ ΕΙΣΠΡΑΞΗ ΑΠΑΙΤΗΣΕΩΝ
ΣΤΟΝ ΤΟΜΕΑ ΤΟΥ ΦΟΡΟΥ ΠΡΟΣΤΙΘΕΜΕΝΗΣ ΑΞΙΑΣ**

της ...

για τη διαδικασία σύναψης της συμφωνίας για το επίπεδο των υπηρεσιών

Η ΜΕΙΚΤΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ,

Έχοντας υπόψη τη συμφωνία μεταξύ της Ευρωπαϊκής Ένωσης και του Βασιλείου της Νορβηγίας σχετικά με τη διοικητική συνεργασία, την καταπολέμηση της απάτης και την είσπραξη απαιτήσεων στον τομέα του φόρου προστιθέμενης αξίας¹ («συμφωνία») και ιδίως το άρθρο 41 παράγραφος 1,

¹ ΕΕ L 195, 1.8.2018, σ. 3.

Εκτιμώντας τα ακόλουθα:

- (1) Δυνάμει του άρθρου 5 της συμφωνίας, πρέπει να συναφθεί συμφωνία για το επίπεδο των υπηρεσιών που να διασφαλίζει την τεχνική ποιότητα και την ποσότητα των υπηρεσιών για τη λειτουργία των συστημάτων επικοινωνίας και ανταλλαγής πληροφοριών, σύμφωνα με τη διαδικασία που θεσπίζεται από τη Μεικτή Επιτροπή. Ωστόσο, για πρακτικούς λόγους, είναι σκόπιμο να συναφθούν δύο ξεχωριστές συμφωνίες για το επίπεδο των υπηρεσιών, καθεμιά από τις οποίες να καλύπτει διαφορετικές πτυχές των συστημάτων επικοινωνίας και ανταλλαγής πληροφοριών.
- (2) Είναι αναγκαία η έγκριση πρακτικών ρυθμίσεων για την εφαρμογή του άρθρου 5 της συμφωνίας,

ΕΞΕΔΩΣΕ ΤΗΝ ΠΑΡΟΥΣΑ ΑΠΟΦΑΣΗ:

Άρθρο 1

1. Οι συμφωνίες για το επίπεδο των υπηρεσιών που ορίζονται στα παραρτήματα I και II της παρούσας απόφασης συνάπτονται μεταξύ της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, που εκπροσωπεί την Ευρωπαϊκή Ένωση, και του Βασιλείου της Νορβηγίας και είναι δεσμευτικές για τα μέρη της συμφωνίας από την επομένη της έγκρισής τους από τη Μεικτή Επιτροπή.
2. Οποιοδήποτε μέρος της συμφωνίας δύναται να ζητήσει αναθεώρηση των συμφωνιών για το επίπεδο των υπηρεσιών αποστέλλοντας αίτηση στην προεδρία της Μεικτής Επιτροπής. Έως ότου η Μεικτή Επιτροπή λάβει απόφαση για τις προτεινόμενες αλλαγές, παραμένουν σε ισχύ οι διατάξεις της τελευταίας συναφθείσας έκδοσης της σχετικής συμφωνίας για το επίπεδο των υπηρεσιών.

Άρθρο 2

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

....

Για τη Μεικτή Επιτροπή

Ο Πρόεδρος

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι

Συμφωνία για το επίπεδο των υπηρεσιών όσον αφορά τα συστήματα και τις εφαρμογές
διοικητικής συνεργασίας και είσπραξης απαιτήσεων στον τομέα του ΦΠΑ

1. ΕΦΑΡΜΟΣΤΕΕΣ ΠΡΑΞΕΙΣ ΚΑΙ ΕΓΓΡΑΦΑ ΑΝΑΦΟΡΑΣ

1.1. ΕΦΑΡΜΟΣΤΕΕΣ ΠΡΑΞΕΙΣ

Για την παρούσα συμφωνία για το επίπεδο των υπηρεσιών (Service Level Agreement) («SLA») λαμβάνεται υπόψη ο κατάλογος συμφωνιών και εφαρμοστέων αποφάσεων που παρατίθεται στη συνέχεια.

[AD.1.]	Συμφωνία μεταξύ της Ευρωπαϊκής Ένωσης και του Βασιλείου της Νορβηγίας σχετικά με τη διοικητική συνεργασία, την καταπολέμηση της απάτης και την είσπραξη απαιτήσεων στον τομέα του φόρου προστιθέμενης αξίας («συμφωνία») (ΕΕ L 195 της 1.8.2018, σ. 3)
[AD.2.]	Απόφαση αριθ. 2/2019 της Μεικτής Επιτροπής που έχει συσταθεί με τη συμφωνία μεταξύ της Ευρωπαϊκής Ένωσης και του Βασιλείου τη Νορβηγίας σχετικά με τη διοικητική συνεργασία, την καταπολέμηση της απάτης και την είσπραξη απαιτήσεων στον τομέα του φόρου προστιθέμενης αξίας, της [ημερομηνία], σχετικά με τυποποιημένα έντυπα για την κοινοποίηση πληροφοριών, τη διαβίβαση πληροφοριών μέσω του δικτύου CCN/CSI και τις πρακτικές ρυθμίσεις σχετικά με την οργάνωση των επαφών μεταξύ των κεντρικών υπηρεσιών διασύνδεσης και των υπηρεσιών διασύνδεσης

Πίνακας 1: Εφαρμοστέες πράξεις

1.2. ΕΓΓΡΑΦΑ ΑΝΑΦΟΡΑΣ

Για την παρούσα SLA λαμβάνονται υπόψη οι πληροφορίες που παρέχονται με τα ακόλουθα έγγραφα αναφοράς. Οι εφαρμοστέες εκδόσεις των εγγράφων δημοσιεύονται στο CIRCABC ή στη δικτυακή πύλη ITSM.

[RD.1]	CCN Mail III User Guide for NAs (Οδηγός χρήστη του συστήματος CCN Mail III για τις εθνικές διοικήσεις) (δικτυακή πύλη ITSM)
[RD.2]	CCN Intranet – Local Network Administrator Guide (Ενδοδίκτυο CCN – Οδηγός διαχειριστή τοπικού δικτύου) (δικτυακή πύλη ITSM)
[RD.3]	Statistics – Guidelines and instructions (ANNEX rev1) to SCAC No 560 (Στατιστικά στοιχεία – Κατευθυντήριες γραμμές και οδηγίες (ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ αναθ1) προς τη μόνιμη επιτροπή διοικητικής συνεργασίας (SCAC) αριθ. 560)
[RD.4]	VAT e-Forms – Functional Specifications (Ηλεκτρονικά έντυπα ΦΠΑ – Λειτουργικές προδιαγραφές)
[RD.5]	VAT e-Forms – Technical Specifications (Ηλεκτρονικά έντυπα ΦΠΑ – Τεχνικές προδιαγραφές)
[RD.6]	Recovery e-Forms – Functional Specifications (Ηλεκτρονικά έντυπα είσπραξης – Λειτουργικές προδιαγραφές)
[RD.7]	Recovery e-Forms – Technical Specifications (Ηλεκτρονικά έντυπα είσπραξης – Τεχνικές προδιαγραφές)
[RD.8]	CCN/CSI General Security Policy (Πολιτική γενικής ασφάλειας του CCN/CSI) (δικτυακή πύλη ITSM)
[RD.9]	CCN Gateway Management Procedures (Διαδικασίες διαχείρισης πύλης CCN) (δικτυακή πύλη ITSM)
[RD.10]	CCN/CSI Baseline Security Checklist (Κατάλογος ελέγχου βασικών στοιχείων ασφάλειας του CCN/CSI) (δικτυακή πύλη ITSM)

Πίνακας 2: Έγγραφα αναφοράς

2. ΟΡΟΛΟΓΙΑ

2.1. ΑΚΡΩΝΥΜΙΑ

ΑΚΡΩΝΥΜΙΟ	ΟΡΙΣΜΟΣ
CCN/CSI	Κοινό δίκτυο επικοινωνιών/κοινό σύστημα διεπικοινωνίας (Common Communication Network/Common System Interface)
CET	ώρα Κεντρικής Ευρώπης
CIRCABC	Κέντρο Επικοινωνίας και Αντλησης Πληροφοριών για τις Διοικήσεις, τις Επιχειρήσεις και τους Πολίτες (Communication and Information Resource Centre for Administrations, Businesses and Citizens)
ΓΔ	Γενική Διεύθυνση
ΑνΕ	Ανταλλαγή εντύπων
ITIL ¹	Βιβλιοθήκη υποδομής τεχνολογίας των πληροφοριών (Information Technology Infrastructure Library)
ITSM	Διαχείριση υπηρεσιών τεχνολογίας των πληροφοριών (Information Technology Service Management)
Μέρος	Στο πλαίσιο της παρούσας SLA, με τον όρο «μέρος» νοείται είτε η Νορβηγία είτε η Επιτροπή.
ΦΠΑ	Φόρος Προστιθέμενης Αξίας

Πίνακας 3: Ακρωνύμια

¹ ITIL:
<http://www.iti1-officialsite.com>
http://www.best-management-practice.com/gempdf/itSMF_An_Introductory_Overview_of_ITIL_V3.pdf

2.2. ΟΡΙΣΜΟΙ

ΕΚΦΡΑΣΗ	ΟΡΙΣΜΟΣ
CET	Ωρα Κεντρικής Ευρώπης, GMT+1 και κατά τη διάρκεια της θερινής ώρας GMT+2 ώρες.
Ημέρες και ώρες λειτουργίας (υπηρεσία υποστήριξης ITSM)	7:00 έως 20:00 (CET), 5 ημέρες την εβδομάδα (Δευτέρα έως Παρασκευή, συμπεριλαμβανομένων αργιών)

Πίνακας 4: Ορισμοί

3. ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Το παρόν έγγραφο συνιστά SLA μεταξύ του Βασιλείου της Νορβηγίας («Νορβηγία») και της Ευρωπαϊκής Επιτροπής («Επιτροπή»), που καλούνται εφεξής συλλογικά «μέρη της SLA».

3.1. ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΤΗΣ SLA

Στο άρθρο 5 της συμφωνίας ορίζεται ότι «Συνάπτεται συμφωνία για το επίπεδο των υπηρεσιών, που εξασφαλίζει την τεχνική ποιότητα και την ποσότητα των υπηρεσιών για τη λειτουργία των συστημάτων επικοινωνίας και ανταλλαγής πληροφοριών».

Στην παρούσα SLA καθορίζεται η σχέση μεταξύ της Νορβηγίας και της Επιτροπής όσον αφορά τη χρήση των συστημάτων και των εφαρμογών διοικητικής συνεργασίας και είσπραξης απαιτήσεων στον τομέα του ΦΠΑ, και μεταξύ της Νορβηγίας και των κρατών μελών όσον αφορά την ανταλλαγή εντύπων.

Τα ακόλουθα συστήματα είναι λειτουργικά και διέπονται από τους όρους της SLA:

- ανταλλαγή εντύπων (AvE),
- παρακολούθηση, στατιστικά στοιχεία και δοκιμές.

Η Επιτροπή καθοδηγεί τη διαδικασία για την επίτευξη συμφωνίας όσον αφορά τη διοικητική συνεργασία με τη χρήση μέσων της τεχνολογίας των πληροφοριών. Στο πλαίσιο αυτό εντάσσονται πρότυπα, διαδικασίες, εργαλεία, τεχνολογία και υποδομές. Παρέχεται συνδρομή στη Νορβηγία για τη διασφάλιση της διαθεσιμότητας και της ορθής υλοποίησης των συστημάτων ανταλλαγής δεδομένων. Η παρακολούθηση, η εποπτεία και η αξιολόγηση του όλου συστήματος παρέχεται επίσης από την Επιτροπή. Επιπλέον, η Επιτροπή παρέχει στη Νορβηγία κατευθυντήριες γραμμές που πρέπει να τηρούνται σε σχέση με την εν λόγω ανταλλαγή πληροφοριών.

Όλοι οι στόχοι που αναφέρονται στην SLA θα είναι εφαρμόσιμοι μόνον υπό κανονικές συνθήκες λειτουργίας.

Σε περιπτώσεις συμβάντων ανωτέρας βίας, η εφαρμογή της SLA στη Νορβηγία αναστέλλεται για όσο χρονικό διάστημα ισχύουν οι εν λόγω συνθήκες ανωτέρας βίας.

Ως ανωτέρα βία νοείται απρόβλεπτο συμβάν ή περιστατικό εκτός του ελέγχου της Νορβηγίας ή της Επιτροπής το οποίο δεν μπορεί να αποδοθεί σε οποιαδήποτε ενέργεια ή μη ανάληψη προληπτικής δράσης από το αρμόδιο μέρος. Στα συμβάντα αυτού του είδους περιλαμβάνονται κυβερνητικές ενέργειες, πόλεμος, πυρκαγιά, έκρηξη, πλημμύρα, ρυθμίσεις ή απαγορεύσεις εισαγωγών ή εξαγωγών και εργασιακές διαφορές.

Το μέρος που επικαλείται ανωτέρα βία ενημερώνει το άλλο μέρος χωρίς χρονοτριβή σχετικά με την αδυναμία παροχής υπηρεσιών ή εκπλήρωσης των στόχων της SLA λόγω περιστατικού ανωτέρας βίας, παραθέτοντας τις υπηρεσίες και τους στόχους που επηρεάζονται. Όταν το περιστατικό ανωτέρας βίας παρέλθει, το επηρεαζόμενο μέρος ενημερώνει αμελλητί σχετικά το άλλο μέρος.

3.2. ΠΕΡΙΟΔΟΣ ΙΣΧΥΟΣ ΤΗΣ ΣΥΜΦΩΝΙΑΣ

Η SLA είναι δεσμευτική για τα μέρη από την επομένη της έγκρισής της από τη Μεικτή Επιτροπή, η οποία έχει συσταθεί βάσει του άρθρου 41 της συμφωνίας («Μεικτή Επιτροπή»).

4. ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΕΣ

Σκοπός της παρούσας SLA είναι η διασφάλιση της ποιότητας και της ποσότητας των υπηρεσιών που πρέπει να παρέχονται από την Επιτροπή και από τη Νορβηγία προκειμένου να είναι διαθέσιμα στη Νορβηγία και στην Επιτροπή τα συγκεκριμένα συστήματα και οι συγκεκριμένες εφαρμογές διοικητικής συνεργασίας και είσπραξης απαιτήσεων στον τομέα του ΦΠΑ.

4.1. ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΟΥ ΠΑΡΕΧΕΙ Η ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΣΤΗ ΝΟΡΒΗΓΙΑ

Η Επιτροπή καθιστά διαθέσιμες τις ακόλουθες υπηρεσίες:

- Λειτουργικές υπηρεσίες ως εξής:
 - υπηρεσία τεχνικής συνδρομής και λειτουργίες:
 - α) υποστήριξη από την υπηρεσία τεχνικής συνδρομής,

- β) διαχείριση περιστατικών,
- γ) παρακολούθηση και κοινοποίηση,
- δ) κατάρτιση,
- ε) διαχείριση ασφάλειας,
- στ) υποβολή εκθέσεων και κατάρτιση στατιστικών στοιχείων,
- ζ) παροχή συμβουλών.
- Κέντρο αναφοράς:
 - α) διαχείριση πληροφοριών,
 - β) κέντρο τεκμηρίωσης (CIRCABC).

Για την παροχή των υπηρεσιών αυτών, η Επιτροπή διατηρεί τις ακόλουθες εφαρμογές:

- στατιστικές εφαρμογές,
- CIRCABC,
- εργαλείο υπηρεσίας υποστήριξης.

4.2. ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΟΥ ΠΑΡΕΧΕΙ Η ΝΟΡΒΗΓΙΑ ΣΤΗΝ ΕΠΙΤΡΟΠΗ

Η Νορβηγία πράττει ως ακολούθως:

- κοινοποιεί στην Επιτροπή κάθε διαθέσιμη πληροφορία σχετικά με την εκ μέρους της εφαρμογή της συμφωνίας,
- γνωστοποιεί στην Επιτροπή τυχόν έκτακτες περιστάσεις,
- υποβάλλει σε ετήσια βάση τα στατιστικά στοιχεία σχετικά με την κοινοποίηση πληροφοριών που προβλέπονται στο άρθρο 20 της συμφωνίας.

5. ΕΛΕΓΧΟΣ ΤΟΥ ΕΠΙΠΕΔΟΥ ΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

Στο παρόν κεφάλαιο παρατίθεται λεπτομερής περιγραφή των ποσοτικών και ποιοτικών πτυχών των υπηρεσιών που θα παρέχονται από την Επιτροπή και από τη Νορβηγία, όπως περιγράφονται ανωτέρω.

5.1. ΕΠΙΠΕΔΟ ΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΤΗΣ ΕΠΙΤΡΟΠΗΣ

5.1.1. Υπηρεσία υποστήριξης

5.1.1.1. Συμφωνία

Η Επιτροπή καθιστά διαθέσιμη υπηρεσία υποστήριξης για την παροχή απαντήσεων σε τυχόν ερωτήματα και την αναφορά τυχόν προβλημάτων που αντιμετωπίζει η Νορβηγία σχετικά με τα συστήματα και τις εφαρμογές διοικητικής συνεργασίας και είσπραξης απαιτήσεων στον τομέα του ΦΠΑ ή σχετικά με οποιαδήποτε παράμετρο ενδέχεται να τα επηρεάζει. Η λειτουργία της υπηρεσίας υποστήριξης εξασφαλίζεται από τη δικτυακή πύλη ITSM και οι ώρες λειτουργίας της είναι οι ίδιες με τις ώρες λειτουργίας της ITSM.

Η διαθεσιμότητα της υπηρεσίας υποστήριξης της ITSM διασφαλίζεται για τουλάχιστον το 95 % του ωραρίου λειτουργίας. Όλα τα ερωτήματα ή προβλήματα μπορούν να υποβάλλονται στην υπηρεσία υποστήριξης κατά τη διάρκεια των ωρών λειτουργίας της ITSM μέσω τηλεφώνου, φαξ ή ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και εκτός αυτών των ωρών λειτουργίας μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή φαξ. Στην περίπτωση που ερώτημα ή πρόβλημα αποσταλεί εκτός των ωρών λειτουργίας της ITSM, θεωρείται αυτομάτως ότι έχει ληφθεί στις 8:00 (ώρα Κεντρικής Ευρώπης) της επόμενης εργάσιμης ημέρας.

Η υπηρεσία υποστήριξης καταχωρίζει και ταξινομεί τις κλήσεις υπηρεσίας σε εργαλείο διαχείρισης υπηρεσιών και ενημερώνει το μέρος που υποβάλλει στοιχεία για οποιαδήποτε αλλαγή στην κατάσταση όσον αφορά τις οικείες κλήσεις υπηρεσίας.

Η ITSM παρέχει αρχική υποστήριξη στους χρήστες και προωθεί οποιαδήποτε κλήση υπηρεσίας, η οποία εμπίπτει στην αρμοδιότητα άλλου μέρους (π.χ. ομάδα κατασκευαστή, ανάδοχοι της ITSM) εντός του προβλεπόμενου χρονικού διαστήματος. Η ITSM διασφαλίζει την τήρηση των προθεσμιών καταχώρισης τουλάχιστον στο 95 % των περιπτώσεων που προκύπτουν εντός ενός μηνός αναφοράς.

Η ITSM παρακολουθεί τη διαδικασία επίλυσης για όλες τις κλήσεις υπηρεσίας και κινεί διαδικασία κλιμάκωσης ενημερώνοντας την Επιτροπή στην περίπτωση που η περίοδος επίλυσης υπερβαίνει προκαθορισμένο όριο, το οποίο εξαρτάται από το είδος του προβλήματος.

Το επίπεδο προτεραιότητας καθορίζει τόσο τον χρόνο απόκρισης όσο και τον χρόνο επίλυσης. Αυτό προσδιορίζεται από την ITSM, αλλά τα κράτη μέλη ή η Επιτροπή μπορούν να απαιτήσουν συγκεκριμένο επίπεδο προτεραιότητας.

Ο χρόνος καταχώρισης είναι το μέγιστο χρονικό διάστημα που μπορεί να μεσολαβήσει μεταξύ του χρόνου της λήψης του μηνύματος ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και του χρόνου της αποστολής του ηλεκτρονικού μηνύματος επιβεβαίωσης παραλαβής.

Ο χρόνος επίλυσης είναι το χρονικό διάστημα που μεσολαβεί μεταξύ της καταχώρισης του περιστατικού και της αποστολής των πληροφοριών επίλυσης στον αποστολέα του μηνύματος. Σε αυτό το διάστημα περιλαμβάνεται επίσης ο χρόνος που απαιτείται για το κλείσιμο του περιστατικού.

Οι προθεσμίες αυτές δεν είναι απόλυτες, καθώς για αυτές λαμβάνεται υπόψη μόνο το χρονικό διάστημα κατά το οποίο η ITSM εκτελεί ενέργειες σχετικά με την κλήση υπηρεσίας. Όταν μια κλήση υπηρεσίας προωθείται στη Νορβηγία, στην Επιτροπή ή σε άλλο μέρος (π.χ. στην ομάδα του φορέα προγραμματισμού σε αναδόχους της ITSM), το χρονικό αυτό διάστημα δεν περιλαμβάνεται στον χρόνο επίλυσης της ITSM.

Η ITSM διασφαλίζει την τήρηση των προθεσμιών καταχώρισης και επίλυσης τουλάχιστον στο 95 % των περιπτώσεων που προκύπτουν εντός ενός μηνός αναφοράς.

ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΑ	ΧΡΟΝΟΣ ΚΑΤΑΧΩΡΙΣΗΣ	ΧΡΟΝΟΣ ΕΠΙΛΥΣΗΣ
P1: Κρίσιμη	0,5 ω	4 ω
P2: Υψηλή	0,5 ω	13 ω (1 ημέρα)
P3: Μέση	0,5 ω	39 ω (3 ημέρες)
P4: Χαμηλή	0,5 ω	65 ω (5 ημέρες)

Πίνακας 5: Χρόνος καταχώρισης και χρόνος επίλυσης (εργάσιμες ώρες / ημέρες)

5.1.1.2. Υποβολή εκθέσεων

Η Επιτροπή υποβάλλει εκθέσεις σχετικά με όλες τις κλήσεις υπηρεσίας που αφορούν τα συστήματα και τις εφαρμογές διοικητικής συνεργασίας και είσπραξης απαιτήσεων στον τομέα του ΦΠΑ ως εξής:

- όλες οι κλήσεις υπηρεσίας που έκλεισαν εντός του μηνός για τη Νορβηγία,
- όλες οι κλήσεις υπηρεσίας που δημιουργήθηκαν εντός του μηνός για τη Νορβηγία,
- όλες οι κλήσεις υπηρεσίας που εκκρεμούν κατά την ημέρα και τον χρόνο της υποβολής έκθεσης για τη Νορβηγία.

5.1.2. Στατιστικές υπηρεσίες

5.1.2.1. Συμφωνία

Η Επιτροπή παρέχει στατιστικά στοιχεία σχετικά με τον αριθμό των εντύπων που ανταλλάσσονται στον τομέα του ΦΠΑ και της είσπραξης με τη χρήση των CCN/Mail, τα οποία είναι διαθέσιμα στη δικτυακή πύλη ITSM.

5.1.2.2. Υποβολή εκθέσεων

Η Επιτροπή εκπονεί έκθεση σχετικά με τις αναφορές των δοκιμών συμμόρφωσης, κατά περίπτωση, και τις θέτει στη διάθεση της Νορβηγίας.

5.1.3. Ανταλλαγή εντύπων

5.1.3.1. Συμφωνία

Στον πίνακα που ακολουθεί παρατίθενται οι μέγιστες προθεσμίες διαβίβασης ή χρόνοι απάντησης για την ανταλλαγή εντύπων, όπως ορίζονται στη νομοθεσία.

Ηλεκτρονική θυρίδα CCN/Mail	Έντο πο	Προθε σμία
VIESCLO	Αντα λλαγ ή πληρ οφορ ιών βάσει των άρθρ ων 7, 10, 12 και 18 της συμφ ωνία ς Γενικ ές αντα λλαγ ές	Η προθεσ μία παροχ ής πληρο φοριών είναι το συντομ ότερο δυνατό ν, και το αργότε ρο 3 μήνες μετά την ημερο μηνία της αίτηση ς (άρθρο 8 της συμφω νίας). Ωστός

Ηλεκτρονική θυρίδα CCN/Mail	Έντο πο	Προθε σμία
		ο, στην περίπτ ωση που οι σχετικ ές πληρο φορίες βρίσκο νται ήδη στη διάθεσ η της αρχής στην οποία υποβά λλεται η αίτηση , η προθεσ μία μειώνε ται σε ένα μήνα κατ'

Ηλεκτρονική θυρίδα CCN/Mail	Έντο πο	Προθε σμία
		ανώτατ ο όριο (άρθρο 8 της συμφω νίας).
VIESCLO	Αντα λλαγ ή πληρ οφορ ιών βάσει των άρθρ ων 7, 10, 12 και 18 της συμφ ωνία ς Αίτη ση κοινο ποίη	Αίτησ η κοινοπ οίησης με άμεση απάντη ση (άρθρο 12 της συμφω νίας).

Ηλεκτρονική θυρίδα CCN/Mail	Έντο πο	Προθε σμία
	σης	
TAXFRAUD	Αντα λλαγ ή πληρ οφορ ιών βάσει των άρθρ ων 7, 10, 12 και 18 της συμφ ωνία ς Αντα λλαγ ές για την κατα πολέ μηση της	Πληρο φορίες που αφορο ύν εξαφαν ισμένο υς εμπόρο υς αποστέ λλοντα ι μόλις οι πληρο φορίες καταστ ούν διαθέσ ιμες.

Ηλεκτρονική θυρίδα CCN/Mail	Έντο πο	Προθε σμία
	απάτ ης	

Ηλεκτρονική θυρίδα CCN/Mail	Έντο πο	Προθε σμία
TAXAUTO	Αυτό ματε ς αντα λλαγ ές	Οι κατηγο ρίες πληρο φοριών που υπόκει νται σε αυτόμ ατη ανταλλ αγή, σύμφω να με το άρθρο 11 της συμφω νίας, καθορί ζονται από τη Μεικτ ή Επιτρο πή.
	Αίτη ση παρο	Αίτησ η παροχ

Ηλεκτρονική θυρίδα CCN/Mail	Έντο πο	Προθε σμία
	χής πληρ οφορ ιών βάσει του άρθρ ου 22 της συμφ ωνία ς Αίτη ση κοινο ποίη σης βάσει του άρθρ ου 25 της συμφ ωνία ς Αίτη ση είσπρ	ής πληρο φοριών : - ε π ι β ε β ο ί α α η π ο ρ ο λ ο β η ς ε

Ηλεκτρονική θυρίδα CCN/Mail	Έντο πο	Προθε σμία
	αξης βάσει του άρθρ ου 27 της συμφ ωνία ς Αίτη ση λήψη ς ασφα λιστι κών μέτρ ων βάσει του άρθρ ου 33 της συμφ ωνία ς	ν τ ό ς 7 η μ ε ρ ο λ ο γ ι ο κ ά ν η μ ε ρ ά ν , -

Ηλεκτρονική θυρίδα CCN/Mail	Έντο πο	Προθε σμία
		ε ν η μ ε ρ α ο η μ ε τ ο α ο π ε ρ ο ς 6 μ η

Ηλεκτρονική θυρίδα CCN/Mail	Έντυπο	Προθεσμία
		Αίτηση κοινοποίησης : -

Ηλεκτρονική θυρίδα CCN/Mail	Έντο πο	Προθε σμία
		ο η π ο ρ ο λ ο β η ς ε ν α ο ς γ η μ ε ρ ο λ ο γ

Ηλεκτρονική θυρίδα CCN/Mail	Έντο πο	Προθε σμία
		ι ο κ ό ν η μ ε ρ ό ν Αίτησ η είσπρα ξης και αίτηση λήψης ασφαλι στικών μέτρω ν: - ε π ι

Ηλεκτρονική θυρίδα CCN/Mail	Έντο πο	Προθε σμία
		β ε β ο ί α ο η π ο ρ ο λ ο β η ο ε ν α ο ο 7 η μ

Ηλεκτρονική θυρίδα CCN/Mail	Έντο πο	Προθε σμία
		ε ρ ο λ ο γ ι ο κ α ν η μ ε ρ α ν , ε ν η μ ε ρ α ς

Ηλεκτρονική θυρίδα CCN/Mail	Έντο πο	Προθε σμία
		η μ ε π ό π ο π ε ρ ο ς 6 μ η ν ά ν ο π ό π

Ηλεκτρονική θυρίδα CCN/Mail	Έντο πο	Προθε σμία
		η ν η μ ε ρ ο μ η ν ι ο ε π ι β ε β ο ι α ο η ο π ο

Ηλεκτρονική θυρίδα CCN/Mail	Έντο πο	Προθε σμία
		Ρ ο λ ο β ή ς

Πίνακας 6: Επιδόσεις όσον αφορά την ΑνΕ

5.1.3.2. Υποβολή εκθέσεων

Η Νορβηγία διαβιβάζει επίσης σε ετήσια βάση στην Επιτροπή στατιστικά στοιχεία μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου σχετικά με την κοινοποίηση πληροφοριών, όπως προβλέπεται στα άρθρα 20 και 39 της συμφωνίας [RD.3.].

5.1.4. Διαχείριση προβλημάτων

5.1.4.1. Συμφωνία

Η Νορβηγία διατηρεί κατάλληλο μηχανισμό καταχώρισης προβλημάτων¹ και επόμενων ενεργειών για οποιαδήποτε προβλήματα επηρεάζουν τη φιλοξενία της εφαρμογής, το λογισμικό του συστήματος, το λογισμικό δεδομένων και εφαρμογών.

Προβλήματα με οποιοδήποτε μέρος του δικτύου CCN (πύλες και/ή διακομιστές ανταλλαγής μηνυμάτων ηλεκτρονικού ταχυδρομείου) αναφέρονται στην ITSM αμέσως.

5.1.4.2. Υποβολή εκθέσεων

Η Νορβηγία ενημερώνει την ITSM σε περίπτωση εμφάνισης εσωτερικού προβλήματος σχετικού με την τεχνική υποδομή που συνδέεται με τα οικεία συστήματα και τις οικείες εφαρμογές διοικητικής συνεργασίας και είσπραξης απαιτήσεων στον τομέα του ΦΠΑ.

Στην περίπτωση που η Νορβηγία θεωρήσει ότι ένα πρόβλημα που αναφέρθηκε στην ITSM δεν αντιμετωπίζεται ούτε επιλύεται ή δεν αντιμετωπίστηκε ούτε επιλύθηκε με ικανοποιητικό τρόπο, υποβάλλει σχετική έκθεση στην Επιτροπή το συντομότερο δυνατόν.

¹ Συνδέεται με τις διαδικασίες διαχείρισης προβλημάτων και αλλαγών της ITIL.

5.1.5. Διαχείριση ασφάλειας

5.1.5.1. Συμφωνία¹

Η Νορβηγία προστατεύει τα οικεία συστήματα και τις οικείες εφαρμογές διοικητικής συνεργασίας και είσπραξης απαιτήσεων στον τομέα του ΦΠΑ από παραβιάσεις της ασφάλειας και τηρεί αρχείο κάθε παραβίασης της ασφάλειας και κάθε ενδεχόμενης βελτίωσης που πραγματοποιείται όσον αφορά την ασφάλεια.

Η Νορβηγία εφαρμόζει τις συστάσεις και/ή απαιτήσεις για την ασφάλεια που περιλαμβάνονται στα ακόλουθα έγγραφα:

Τίτλος	Έκδοση	Ημερομηνία
https security recommendations of CCN /Mail III Webmail access (Συστάσεις για την ασφάλεια https όσον αφορά την πρόσβαση στο σύστημα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου CCN /Mail III) – Ref. CCN /Mail III User Guide for NAs	3.0	15/6/2012
Security recommendations of CCN /Mail III Webmail access (Συστάσεις για την ασφάλεια όσον αφορά την πρόσβαση στο σύστημα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου CCN /Mail III) – Ref. CCN Intranet – Local Network Administrator Guide	4.0	11/9/2008

Πίνακας 7: Συστάσεις για την ασφάλεια

¹ Πρόκειται για τις εκδόσεις των εγγράφων που είναι διαθέσιμες κατά τον χρόνο σύνταξης της παρούσας SLA. Ο αναγνώστης καλείται να ελέγχει για τυχόν επόμενες επικαιροποιήσεις στην πύλη του CCN/CSI (<http://portal.ccnc.ccncsi.int:8080/portal/DesktopDefault.aspx?tabid=1>).

5.1.5.2. Υποβολή εκθέσεων

Η Νορβηγία υποβάλλει εκθέσεις σε ad-hoc βάση στην Επιτροπή σχετικά με τυχόν παραβιάσεις της ασφάλειας και τυχόν μέτρα που λαμβάνονται.

5.2. ΕΠΙΠΕΔΟ ΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΤΗΣ ΝΟΡΒΗΓΙΑΣ

5.2.1. Όλοι οι τομείς διαχείρισης του επιπέδου των υπηρεσιών

5.2.1.1. Συμφωνία

Η Νορβηγία καταχωρίζει τυχόν προβλήματα μη διαθεσιμότητας ή αλλαγές¹ σχετικά με τις τεχνικές, λειτουργικές και οργανωτικές πτυχές των συστημάτων και των εφαρμογών της Νορβηγίας για τη διοικητική συνεργασία και για την είσπραξη απαιτήσεων στον τομέα του ΦΠΑ.

5.2.1.2. Υποβολή εκθέσεων

Η Νορβηγία ενημερώνει την ITSM, κατά περίπτωση, σχετικά με τυχόν προβλήματα μη διαθεσιμότητας ή αλλαγές σχετικά με τις τεχνικές, λειτουργικές ή οργανωτικές πτυχές του οικείου συστήματος. Η ITSM ενημερώνεται πάντοτε για κάθε περίπτωση αλλαγής που αφορά το προσωπικό λειτουργίας (χειριστές, διαχειριστές συστήματος).

¹ Συνιστάται η χρήση των αρχών που περιγράφονται στη διαχείριση περιστατικών στην ITIL.

5.2.2. Υπηρεσία υποστήριξης

5.2.2.1. Συμφωνία

Η Νορβηγία καθιστά διαθέσιμη υπηρεσία υποστήριξης για την απόκριση σε περιστατικά που αφορούν τη Νορβηγία, για την παροχή βοήθειας και για τη διεξαγωγή δοκιμών. Οι ώρες λειτουργίας της υπηρεσίας υποστήριξης θα πρέπει να συμπίπτουν με τις ώρες λειτουργίας της υπηρεσίας υποστήριξης της ITSM κατά τις ημέρες λειτουργίας της ITSM. Η υπηρεσία υποστήριξης της Νορβηγίας λειτουργεί τουλάχιστον μεταξύ 10:00-16:00 CET τις εργάσιμες ημέρες, εξαιρουμένων των εθνικών αργιών. Συνιστάται η υπηρεσία υποστήριξης της Νορβηγίας να τηρεί τις κατευθυντήριες γραμμές παροχής υποστήριξης της ITIL κατά τον χειρισμό ερωτημάτων και περιστατικών.

5.2.2.2. Υποβολή εκθέσεων

Η Νορβηγία ενημερώνει την ITSM, κατά περίπτωση, σχετικά με τυχόν προβλήματα διαθεσιμότητας της οικείας υπηρεσίας υποστήριξης.

6. ΜΕΤΡΗΣΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

6.1. ΣΥΜΦΩΝΙΑ

Η Επιτροπή αξιολογεί τις εκθέσεις (εκθέσεις δραστηριότητας που παράγονται από την ITSM, κοινοποιήσεις, στατιστικά στοιχεία, άλλες πληροφορίες) που λαμβάνει από την ITSM και τη Νορβηγία, προσδιορίζει τα επίπεδα τήρησης της παρούσας SLA και, σε περίπτωση προβλήματος, επικοινωνεί με τη Νορβηγία προκειμένου να επιλύσει το πρόβλημα και να διασφαλίσει ότι η ποιότητα της υπηρεσίας συνάδει με την παρούσα συμφωνία.

6.2. ΥΠΟΒΟΛΗ ΕΚΘΕΣΕΩΝ

Η Επιτροπή υποβάλλει έκθεση σε μηνιαία βάση στη Νορβηγία σχετικά με το επίπεδο της υπηρεσίας όπως ορίζεται στην ενότητα 5.1.2.

7. ΕΓΚΡΙΣΗ ΤΗΣ SLA

Η συμφωνία για το επίπεδο των υπηρεσιών πρέπει να εγκριθεί από τη Μεικτή Επιτροπή προκειμένου να καταστεί εφαρμοστέα.

8. ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΕΙΣ ΤΗΣ SLA

Η συμφωνία για το επίπεδο των υπηρεσιών επανεξετάζεται κατόπιν γραπτής αίτησης της Επιτροπής ή της Νορβηγίας προς τη Μεικτή Επιτροπή.

Έως ότου η Μεικτή Επιτροπή λάβει απόφαση για τις προτεινόμενες αλλαγές, παραμένουν σε ισχύ οι διατάξεις της ισχύουσας SLA. Η Μεικτή Επιτροπή ενεργεί ως το όργανο λήψης αποφάσεων για την παρούσα συμφωνία.

9. ΣΗΜΕΙΟ ΕΠΑΦΗΣ

Για τυχόν ερωτήσεις ή παρατηρήσεις σχετικά με το παρόν έγγραφο, μπορείτε να επικοινωνήσετε με τον:

ΠΑΡΟΧΟ ΤΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ - ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ

support@itsmtaxud.europa.eu

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ II

Συμφωνία για το επίπεδο των υπηρεσιών όσον αφορά τις υπηρεσίες
του Κοινού Δικτύου Επικοινωνιών/Κοινού Συστήματος Διεπικοινωνίας («SLA του CCN/CSI»)

1. ΕΦΑΡΜΟΣΤΕΕΣ ΠΡΑΞΕΙΣ ΚΑΙ ΕΓΓΡΑΦΑ ΑΝΑΦΟΡΑΣ

1.1. ΕΦΑΡΜΟΣΤΕΕΣ ΠΡΑΞΕΙΣ

Για την παρούσα συμφωνία για το επίπεδο των υπηρεσιών του CCN/CSI λαμβάνεται υπόψη ο κατάλογος συμφωνιών και εφαρμοστέων αποφάσεων που παρατίθεται στη συνέχεια.

[AD.1.]	Συμφωνία μεταξύ της Ευρωπαϊκής Ένωσης και του Βασιλείου της Νορβηγίας σχετικά με τη διοικητική συνεργασία, την καταπολέμηση της απάτης και την είσπραξη απαιτήσεων στον τομέα του φόρου προστιθέμενης αξίας («συμφωνία») (ΕΕ L 195 της 1.8.2018, σ. 3).
[AD.2.]	Απόφαση αριθ. 2/2019 της Μεικτής Επιτροπής που έχει συσταθεί με τη συμφωνία μεταξύ της Ευρωπαϊκής Ένωσης και του Βασιλείου της Νορβηγίας σχετικά με τη διοικητική συνεργασία, την καταπολέμηση της απάτης και την είσπραξη απαιτήσεων στον τομέα του φόρου προστιθέμενης αξίας, της [ημερομηνία], σχετικά με τυποποιημένα έντυπα για την κοινοποίηση πληροφοριών, τη διαβίβαση πληροφοριών μέσω του δικτύου CCN/CSI και τις πρακτικές ρυθμίσεις σχετικά με την οργάνωση των επαφών μεταξύ των κεντρικών υπηρεσιών διασύνδεσης και των υπηρεσιών διασύνδεσης

Πίνακας 1: Εφαρμοστέες πράξεις

1.2. ΕΓΓΡΑΦΑ ΑΝΑΦΟΡΑΣ

Για την παρούσα SLA του CCN/CSI λαμβάνονται υπόψη οι πληροφορίες που παρέχονται στα ακόλουθα έγγραφα αναφοράς. Οι εφαρμοστέες εκδόσεις των εγγράφων είναι οι εκδόσεις που είναι διαθέσιμες κατά τον χρόνο υπογραφής της παρούσας συμφωνίας.

ΑΡΙΘΜΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ	ΤΙΤΛΟΣ	ΕΚΔΟΣΗ
RD1	CCN-COVW-GEN	CCN/CSI & SPEED2 Systems Overview (Επισκόπηση συστημάτων CCN/CSI & SPEED2)	EN18.01
RD2	CCN-CMPR-GW	CCN Gateways Management Procedures (Διαδικασίες διαχείρισης πυλών CCN)	EN19.20
RD3	CCN-CSEC-POL	CCN/CSI General Security Policy (Γενική πολιτική ασφάλειας CCN/CSI)	EN05.00
RD4	CCN-CSEC-BSCK	CCN/CSI Baseline Security Checklist (Βασικός κατάλογος ελέγχου ασφάλειας CCN/CSI)	EN03.00
RD5	CCN-CLST-ROL	Description of CCN/CSI roles (Περιγραφή ρόλων του CCN/CSI)	EN02.10
RD6	CCN-CNEX-031	External note 031 – Procedure for the Move of a CCN/CSI Site (Εξωτερικό σημείωμα 031 – Διαδικασία για τη μεταφορά εγκατάστασης CCN/CSI)	EN06.20
RD7	CCN-CNEX-060	External Note 060 – Install new CCN Site (Εξωτερικό σημείωμα 060 – Τοποθέτηση νέας εγκατάστασης CCN)	EN02.20
RD8	CCN/CSI-PRG-AP/C-01-MARB	CCN/CSI-PRG-AP/C-01-MARB-Application Programming Guide (C Language) (Οδηγός προγραμματισμού εφαρμογής (Γλώσσα C))	EN11.00

Πίνακας 2: Έγγραφα αναφοράς

2. ΟΡΟΛΟΓΙΑ

2.1. ΑΚΡΩΝΥΜΙΑ

ΑΚΡΩΝΥΜΙΑ	ΟΡΙΣΜΟΣ
ACT	Εργαλείο ρύθμισης εφαρμογής (Application Configuration Tool)
AIX	Λειτουργικό σύστημα Unix της IBM
CCN	Κοινό δίκτυο επικοινωνιών (Common Communication Network)
CCN/CSI	Κοινό δίκτυο επικοινωνιών/κοινό σύστημα διεπικοινωνίας (Common Communication Network / Common System Interface)
CCN/WAN	Υπηρεσία-πλαίσιο για την παροχή υπηρεσιών δικτύου στο CCN
CI	Στοιχείο ρύθμισης (Configuration Item)
CIRCABC	Κέντρο επικοινωνίας και ενημέρωσης για τις διοικήσεις, τις επιχειρήσεις και τους πολίτες (Communication and Information Resource Centre for Administrations, Businesses and Citizens)
COTS	Συνήθη ετοιμοπαράδοτα προϊόντα εμπορίου (Common Off The Shelf)
CPR	Δρομολογητής για τους χώρους του πελάτη (Customer Premises Router)
CSA	Διαχειριστής ασφάλειας CCN
CSI	Κοινό σύστημα διεπικοινωνίας (Common System Interface)
ΓΔ	Γενική Διεύθυνση
DMZ	Αποστρατικοποιημένη ζώνη (De-Militarised Zone)
Επιτροπή	Ευρωπαϊκή Επιτροπή
HPUX	Λειτουργικό σύστημα Unix της Hewlett Packard (Hewlett Packard Unix Operating System)

ΑΚΡΩΝΥΜΙΑ	ΟΡΙΣΜΟΣ
HTTP	Πρωτόκολλο μεταφοράς υπερκειμένου (Hyper Text Transfer Protocol)
HTTPS	Ασφαλές πρωτόκολλο μεταφοράς υπερκειμένου (Hyper Text Transfer Protocol - Secure)
HVAC	Θέρμανση, αερισμός και κλιματισμός (Heating, Ventilating, Air-Conditioning)
HW	Υλισμικό
ΤΠΕ	Τεχνολογίες των πληροφοριών και των επικοινωνιών
IMAP	Πρωτόκολλο πρόσβασης μηνυμάτων διαδικτύου (Internet Message Access Protocol)
IP	Πρωτόκολλο διαδικτύου (Internet Protocol)
ITCAM	Διαχειριστής σύνθετης εφαρμογής IBM Tivoli (IBM Tivoli Composite Application Manager)
ITSM	Διαχείριση υπηρεσιών της τεχνολογίας της πληροφορίας (Information Technology Service Management)
LAN	Τοπικό δίκτυο (Local Area Network)
LSA	Διαχειριστής τοπικού συστήματος (Local System Administrator)
MQ	Σειρά λογισμικού MQ της IBM
MVS	Πολλαπλή εικονική αποθήκευση (Multiple Virtual Storage)
ΕΔ	Εθνική διοίκηση
OBS	Orange Business Services
OS	Λειτουργικό σύστημα (Operating System)
ΥΠΥ	Υποχρέωση του παρόχου της υπηρεσίας

ΑΚΡΩΝΥΜΙΑ	ΟΡΙΣΜΟΣ
YAY	Υποχρέωση του αιτούντος την υπηρεσία
PoP	Σημείο παρουσίας (Point of Presence)
QA	Διασφάλιση ποιότητας (Quality Assurance)
RAP	Απομακρυσμένος διακομιστής μεσολάβησης API (Remote API Proxy)
EA	Έγγραφο αναφοράς
SMTP	Απλό πρωτόκολλο μεταφοράς ταχυδρομείου (Simple Mail Transport Protocol)
SQI	Δείκτης ποιότητας υπηρεσίας (Service Quality Indicator)
SSG	Ασφαλείς πύλες υπηρεσιών (Secure Services Gateways) (σύστημα κρυπτογράφησης Juniper)
SW	Λογισμικό
TAXUD	Φορολογία και τελωνειακή ένωση
TCP	Πρωτόκολλο ελέγχου μεταβίβασης (Transmission Control Protocol)
UPS	Τροφοδοτικό αδιάλειπτης παροχής ισχύος (Uninterruptible Power Supply)
WAN	Δίκτυο ευρείας περιοχής (Wide Area Network)

Πίνακας 3: Ακρωνύμια

2.2. ΟΡΙΣΜΟΙ ΤΩΝ ΟΡΩΝ ΓΙΑ ΤΟΝ ΣΚΟΠΟ ΤΗΣ SLA ΤΟΥ CCN/CSI

ΟΡΟΣ	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ
Περίοδος αναφοράς	Το χρονικό διάστημα που καλύπτεται είναι ένας μήνας.
Εργάσιμη ημέρα	Εργάσιμες ημέρες είναι οι ημέρες λειτουργίας της υπηρεσίας υποστήριξης του παρόχου της υπηρεσίας. Είναι οι 7 ημέρες της εβδομάδας, συμπεριλαμβανομένων των δημόσιων αργιών.
Εργάσιμες ώρες	Οι εργάσιμες ώρες είναι οι ώρες λειτουργίας της υπηρεσίας υποστήριξης του παρόχου της υπηρεσίας, η οποία λειτουργεί 24 ώρες το εικοσιτετράωρο κατά τις εργάσιμες ημέρες.
Περίοδος υπηρεσίας	Η «περίοδος υπηρεσίας» του παρόχου της υπηρεσίας είναι οι ώρες κάλυψης της λειτουργίας της υπηρεσίας υποστήριξης. Η παροχή της υπηρεσίας διασφαλίζεται από την υπηρεσία υποστήριξης του παρόχου της υπηρεσίας 24 ώρες το εικοσιτετράωρο, 7 ημέρες την εβδομάδα, συμπεριλαμβανομένων των δημόσιων αργιών. Ανάλογα με το παράθυρο τεχνικών εργασιών του στοιχείου ρύθμισης, αναλαμβάνεται άμεσα δράση (24 ώρες το εικοσιτετράωρο, 7 ημέρες την εβδομάδα) ή η παρέμβαση προγραμματίζεται για την επόμενη ημέρα. Επιστολές, φαξ, μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και ηλεκτρονικές αιτήσεις (μέσω της πύλης ITSM) γίνονται δεκτά ανά πάσα στιγμή. Οι εισερχόμενες αιτήσεις καταχωρίζονται ως «κλήσεις υπηρεσίας» στο σύστημα διαχείρισης της υπηρεσίας υποστήριξης του παρόχου της υπηρεσίας.

Πίνακας 4: Ορισμοί

3. ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Το παρόν έγγραφο αποτελεί συμφωνία για το επίπεδο των υπηρεσιών του κοινού δικτύου επικοινωνιών/κοινού συστήματος διεπικοινωνίας (SLA του CCN/CSI) μεταξύ της Ευρωπαϊκής Επιτροπής («πάροχος της υπηρεσίας») και του Βασιλείου της Νορβηγίας («αιτών την υπηρεσία»), συλλογικά αναφερόμενοι ως «μέρη της SLA».

Συγκεκριμένα, ο «πάροχος της υπηρεσίας» περιλαμβάνει τις οργανωτικές μονάδες της ΓΔ TAXUD, όπως παρατίθενται στη συνέχεια:

- μονάδα B2 της ΓΔ TAXUD, η οποία συντονίζει όλες τις δραστηριότητες του CCN/CSI,
- μονάδα «λειτουργίες ITSM3» η οποία παρέχει λειτουργικές υπηρεσίες,
- μονάδα CCN2DEV η οποία παρέχει λογισμικό CCN (υπηρεσίες εξέλιξης και επισκευαστικής συντήρησης),
- πάροχος διευρωπαϊκού βασικού δικτύου (CCN/WAN, επί του παρόντος η OBS).

Ανάλογα με τη φύση της αιτούμενης υπηρεσίας, ένας από τους παρόχους της υπηρεσίας θα εκτελέσει την εργασία.

Ο «αιτών την υπηρεσία» είναι η εθνική διοίκηση του Βασιλείου της Νορβηγίας. Οι σχετικές οργανωτικές μονάδες εντός της εθνικής διοίκησης είναι οι εξής:

- το εθνικό κέντρο υποστήριξης CCN, το οποίο είναι αρμόδιο για την υποστήριξη και τη διαχείριση του εξοπλισμού της υποδομής CCN της ΓΔ TAXUD που είναι εγκατεστημένη στους χώρους της εθνικής διοίκησης, καθώς και για την εθνική υποδομή υποστήριξης των εφαρμογών που λειτουργούν στην υποδομή CCN/CSI,

- το εθνικό κέντρο υποστήριξης εφαρμογών, το οποίο είναι αρμόδιο για την υποστήριξη σε εθνικό επίπεδο των εφαρμογών της Ευρωπαϊκής Επιτροπής που λειτουργούν στον εθνικό τομέα και χρησιμοποιούν τις υπηρεσίες υποδομής CCN/CSI,
- οι εθνικές ομάδες ανάπτυξης εφαρμογών, οι οποίες είναι αρμόδιες για την ανάπτυξη εφαρμογών με τη χρήση της υποδομής CCN/CSI, συμπεριλαμβανομένων των υπεργολάβων τους.

3.1. ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΤΗΣ SLA ΤΟΥ CCN/CSI

Στο άρθρο 5 της συμφωνίας ορίζεται ότι «Συνάπτεται συμφωνία για το επίπεδο των υπηρεσιών, που εξασφαλίζει την τεχνική ποιότητα και την ποσότητα των υπηρεσιών για τη λειτουργία των συστημάτων επικοινωνίας και ανταλλαγής πληροφοριών».

Στην παρούσα SLA του CCN/CSI καθορίζεται η σχέση μεταξύ της Επιτροπής (ο πάροχος της υπηρεσίας) και του Βασιλείου της Νορβηγίας (ο αιτών την υπηρεσία) όσον αφορά τη φάση λειτουργίας του συστήματος του κοινού δικτύου επικοινωνιών / κοινού συστήματος διεπικοινωνίας («σύστημα CCN/CSI»).

Η SLA προσδιορίζει το απαιτούμενο επίπεδο των υπηρεσιών που παρέχονται στον αιτούντα την υπηρεσία. Διασφαλίζει επίσης την αμοιβαία κατανόηση τόσο των προσδοκιών όσον αφορά το επίπεδο των υπηρεσιών όσο και των αρμοδιοτήτων των μερών που συμμετέχουν στην SLA.

Στο παρόν έγγραφο περιγράφονται οι υπηρεσίες και τα επίπεδα των υπηρεσιών που παρέχονται επί του παρόντος από τον πάροχο της υπηρεσίας.

Όλοι οι στόχοι που αναφέρονται στην SLA του CCN/CSI θα είναι εφαρμοστέοι μόνον υπό κανονικές συνθήκες λειτουργίας.

Σε περίπτωση συμβάντων ανωτέρας βίας κανένα μέρος δεν ευθύνεται για τυχόν αδυναμία εκπλήρωσης των υποχρεώσεών του, όταν η αδυναμία αυτή οφείλεται σε φυσική καταστροφή (συμπεριλαμβανομένων πυρκαγιάς, πλημμύρας, σεισμού, καταιγίδας, τυφώνα ή άλλης φυσικής καταστροφής), πόλεμο, εισβολή, εχθρική πράξη από ξένες δυνάμεις, εχθροπραξίες (με ή χωρίς κήρυξη πολέμου), εμφύλιο πόλεμο, στάση, επανάσταση, εξέγερση, στρατιωτικό νόμο ή σφετερισμό της εξουσίας ή δήμευση, τρομοκρατικές ενέργειες, εθνικοποίηση, κρατικές κυρώσεις, αποκλεισμό, εμπάργκο, εργασιακές διαφορές, απεργία, ανταπεργία ή διακοπή ή πολύωρη βλάβη του εμπορικού δικτύου ηλεκτρικής ενέργειας.

3.2. ΟΡΙΣΜΟΣ ΚΑΙ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΤΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ CCN/CSI

Το κοινό δίκτυο επικοινωνιών/κοινό σύστημα διεπικοινωνίας είναι ένα εργαλείο για την ανταλλαγή φορολογικών πληροφοριών μεταξύ των εθνικών διοικήσεων στον τομέα της φορολογίας και της καταπολέμησης της απάτης. Τα κύρια χαρακτηριστικά της υποδομής του συστήματος CCN/CSI παρατίθενται στη συνέχεια:

ΔΙΕΥΡΩΠΑΪΚΟ	Το CCN/CSI προσφέρει συνολική πρόσβαση WAN στους αιτούντες την υπηρεσία μέσω διαφόρων σημείων παρουσίας (PoP) σε κάθε κράτος μέλος, προσχωρούσα χώρα και στο Βασίλειο της Νορβηγίας. Το βασικό δίκτυο CCN/CSI προσφέρει την χωρητικότητα και ανθεκτικότητα που απαιτείται για την παροχή υψηλού βαθμού διαθεσιμότητας στους αιτούντες την υπηρεσία.
ΠΟΛΥΠΛΑΤΦΟΡΜΙΚΟ	Επιτρέπει τη διαλειτουργικότητα μεταξύ ανομοιογενών πλατφορμών (Windows, Linux, Solaris, AIX, HP/UX, SVR4, IBM MVS κ.λπ.) μέσω μιας στοίβας επικοινωνίας υψηλής φορητότητας (CSI) που είναι εγκατεστημένη σε πρότυπες εθνικές πλατφόρμες εφαρμογών.
ΠΟΛΛΑΠΛΩΝ ΠΡΩΤΟΚΟΛΛΩΝ	Υποστηρίζει διάφορα πρωτόκολλα και υποδείγματα ανταλλαγής: – το πρωτόκολλο CSI που υποστηρίζει ασύγχρονα και σύγχρονα (αίτηση/απόκριση) υποδείγματα επικοινωνίας (διάυλος CCN/CSI), – το πρωτόκολλο HTTP/S για διαδραστική πρόσβαση στις υπηρεσίες ενδοδικτύου του CCN (διάυλος ενδοδικτύου CCN), – τα πρωτόκολλα POP, IMAP, SMTP για την ανταλλαγή μηνυμάτων ηλεκτρονικού ταχυδρομείου μεταξύ των χρηστών των εθνικών διοικήσεων, αλλά και μεταξύ των εφαρμογών (διάυλος του CCN Mail III).
ΑΣΦΑΛΕΣ	Οι ανταλλαγές πληροφοριών μέσω του δικτύου CCN/CSI προστατεύονται προκειμένου να διασφαλίζεται η βέλτιστη εμπιστευτικότητα και η ακεραιότητα των δεδομένων. Στις υπηρεσίες ασφάλειας περιλαμβάνονται οι εξής: – κρυπτογράφηση IPsec256-bits μεταξύ εγκαταστάσεων και προστασία από ανεπιθύμητη πρόσβαση, οι οποίες εξασφαλίζονται με τείχος προστασίας/συστήματα κρυπτογράφησης που εφαρμόζονται σε κάθε εγκατάσταση του CCN/CSI, – μηχανισμοί ελέγχου πρόσβασης (έλεγχος ταυτότητας, χορήγηση άδειας, τήρηση λογαριασμού) σε επίπεδο εγκατάστασης, οι οποίοι εξασφαλίζονται στην πύλη CCN και υποστηρίζονται από εργαλεία τοπικής διαχείρισης (ADM3G), – ασφάλεια σε επίπεδο περιόδου λειτουργίας, η οποία εξασφαλίζεται με κρυπτογράφηση σε επίπεδο μηνύματος (ασφαλές CSI), με αμοιβαίο έλεγχο ταυτότητας και κρυπτογράφηση κατά SSL v.3 (HTTPS), POP-S και IMAP-S (ασφαλής μεταφορά μηνυμάτων ηλεκτρονικού ταχυδρομείου).

ΔΙΑΧΕΙΡΙΖΟΜΕΝΟ	Η υποδομή CCN/CSI παρέχει επίσης στους αιτούντες την υπηρεσία διαχειριζόμενες υπηρεσίες στις οποίες περιλαμβάνονται οι εξής: – κεντρική παρακολούθηση, – καταγραφή συμβάντων, – παραγωγή στατιστικών στοιχείων σχετικά με τις ανταλλαγές μηνυμάτων στα CSI και CCN Mail III (μέγεθος, αριθμός μηνυμάτων, πίνακας) και στατιστικών στοιχείων σχετικά με τις πύλες CCN και το CCN Mail III, – διαχείριση χρηστών (ADM3G) και υπηρεσίες καταλόγου, – επικύρωση στοιβών CSI, – υπηρεσίες πύλης: – πύλη CCN: επιγραμμική πρόσβαση σε στατιστικά στοιχεία, επιγραμμική διαχείριση απομακρυσμένων διακομιστών διαμεσολάβησης API (RAP), – πύλη ITSM: επιγραμμικό ενημερωτικό δελτίο, επιγραμμική τεκμηρίωση και πακέτα στοίβας CSI, συχνές ερωτήσεις για το CCN (FAQ), – ACT (εργαλείο ρύθμισης εφαρμογής), – παρακολούθηση κλήσεων υπηρεσίας και επιγραμμική υποστήριξη.
----------------	--

Πίνακας 5: Χαρακτηριστικά των υπηρεσιών που παρέχονται από το CCN/CSI

3.3. ΠΕΡΙΟΔΟΣ ΙΣΧΥΟΣ ΤΗΣ ΣΥΜΦΩΝΙΑΣ

Η συμφωνία για το επίπεδο των υπηρεσιών του CCN/CSI είναι δεσμευτική για τα μέρη από την επομένη της έγκρισής της από τη Μεικτή Επιτροπή η οποία έχει συσταθεί βάσει του άρθρου 41 της συμφωνίας («Μεικτή Επιτροπή»).

4. ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΕΣ

4.1 ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΤΟΥ ΠΑΡΟΧΟΥ ΤΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ (OBLIGATIONS OF THE SERVICE PROVIDER - OSP)

Ο πάροχος της υπηρεσίας:

[OSP1]	Εξασφαλίζει τη λειτουργία της υποδομής του δικτύου CCN/CSI προκειμένου να επιτυγχάνονται τα επίπεδα των υπηρεσιών που περιγράφονται στην ενότητα 8.
[OSP2]	Επιλέγει τα διάφορα δομικά στοιχεία υποδομής και λογισμικού του CCN/CSI.
[OSP3]	Παρέχει υπηρεσίες συντήρησης υλισμικού και λογισμικού για τον εξοπλισμό της υποδομής CCN της ΓΔ TAXUD (π.χ. πύλες CCN) που είναι εγκατεστημένος στους χώρους των αιτούντων την υπηρεσία, καθώς και για τους κεντρικούς διακομιστές του CCN Mail III.
[OSP4]	Εξασφαλίζει την παρακολούθηση της λειτουργίας του εξοπλισμού της υποδομής CCN της ΓΔ TAXUD που είναι εγκατεστημένος στους χώρους των αιτούντων την υπηρεσία.
[OSP5]	Διαχειρίζεται τα αρχεία ελέγχου του CCN/CSI.
[OSP6]	Διαχειρίζεται το πλάνο διευθυνσιοδότησης του CCN/CSI.
[OSP7]	Τηρεί τους κανόνες και τις συστάσεις που διατυπώνονται στα «έγγραφα για την ασφάλεια»: - CCN/CSI General Security Policy RD3, - CCN/CSI Baseline Security Checklist RD4.
[OSP8]	Κατά διαστήματα, ο αιτών την υπηρεσία πρέπει να διασφαλίζει ότι η διαθεσιμότητα του δικτύου δεν θα μειωθεί λόγω εργασιών συντήρησης ή άλλων αναμενόμενων περιπτώσεων μη διαθεσιμότητας. Σε περίπτωση μείωσης της διαθεσιμότητας, ο αιτών την υπηρεσία ενημερώνει τον πάροχο της υπηρεσίας τουλάχιστον 1 μήνα πριν. Εάν ο αιτών την υπηρεσία δεν δύναται να τηρήσει την εν λόγω προθεσμία, η ΓΔ TAXUD διευθετεί το ζήτημα.

[OSP9]	Όλες οι άδειες λογισμικού που λειτουργούν στις πύλες CCN παρέχονται από τη ΓΔ TAXUD.
[OSP10]	Τηρεί την πολιτική εφεδρικής εγκατάστασης CCN/CSI (πρβλ. RD2).
[OSP11]	Ελέγχει το σύστημα όπως ορίζεται στο RD2.
[OSP12]	Προβαίνει τακτικά στον έλεγχο της ασφάλειας του συστήματος, όπως ορίζεται στο RD2.

Πίνακας 6: Υποχρεώσεις του παρόχου της υπηρεσίας (OSP)

4.2. ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΤΟΥ ΑΙΤΟΥΝΤΟΣ ΤΗΝ ΥΠΗΡΕΣΙΑ (OSP)

Ο αιτών την υπηρεσία:

Τεχνικό επίπεδο και επίπεδο υποδομής	
[OSR1]	Φιλοξενεί τον εξοπλισμό υποδομής CCN της ΓΔ TAXUD που παρέχεται από τη ΓΔ TAXUD και εξασφαλίζει επαρκή: - χώρο εγκατάστασης/αποθήκευσης, - παροχή ηλεκτρικής ισχύος, - HVAC.
[OSR2]	Διασφαλίζει ότι τα δομικά στοιχεία του CCN/CSI συνδέονται «ηλεκτρικά» με UPS. Ειδικά συστήματα προσαρμογής στις τοπικές προδιαγραφές (π.χ. προσαρμογείς ρευματολήπτη) πρέπει να παρέχονται από τον αιτούντα την υπηρεσία.

Επίπεδο λειτουργίας και οργάνωσης	
[OSR3]	Αναθέτει σε μέλη του προσωπικού τους ρόλους που παρατίθενται στο RD5.
[OSR4]	Εξασφαλίζει την παρουσία υπαλλήλου εκτός των κανονικών ωρών λειτουργίας όποτε κρίνεται αναγκαίο και κατόπιν αιτήματος του παρόχου της υπηρεσίας. Για ορισμένες λειτουργίες που εκτελούνται από τον πάροχο του βασικού δικτύου ή από τον πάροχο της υπηρεσίας, ενδέχεται να απαιτείται ο συντονισμός και/ή παρουσία του διαχειριστή του τοπικού συστήματος από τον καταναλωτή της υπηρεσίας. Σχετική ενημέρωση θα παρέχεται τουλάχιστον έναν μήνα πριν, προκειμένου να προγραμματίζονται οι δραστηριότητες αυτές· απαιτείται πλήρης συνεργασία για την τήρηση του σύνθετου προγραμματισμού, λόγω του αριθμού των εγκαταστάσεων.
[OSR5]	Δεν διακόπτει ποτέ τη λειτουργία εξοπλισμού της υποδομής CCN της ΓΔ TAXUD χωρίς επίσημη εξουσιοδότηση από τον πάροχο της υπηρεσίας.
[OSR6]	Ζητεί επίσημη εξουσιοδότηση από τον πάροχο της υπηρεσίας πριν από την εγκατάσταση πρόσθετων στοιχείων υλισμικού ή λογισμικού στον εξοπλισμό της υποδομής CCN της ΓΔ TAXUD τα οποία δεν περιλαμβάνονται στο τυποποιημένο πακέτο παράδοσης.
[OSR7]	Παρέχει σαφή περιγραφή των περιστατικών που γίνονται αντιληπτά/αναφέρονται, όπως καταγράφονται από τον αιτούντα την υπηρεσία.
[OSR8]	Συνεργάζεται ενεργά με τον πάροχο της υπηρεσίας και/ή τους εκπροσώπους του όταν αυτό είναι αναγκαίο για την παροχή των υπηρεσιών.
Επίπεδο επικοινωνίας	
[OSR9]	Χρησιμοποιεί αποκλειστικά τα σημεία επαφής του παρόχου της υπηρεσίας και του δικού του οργανισμού.
[OSR10]	Ενημερώνει τον πάροχο της υπηρεσίας για τυχόν μη διαθεσιμότητα των σημείων επαφής κατά τη διάρκεια των ωρών λειτουργίας του παρόχου της υπηρεσίας ή, τουλάχιστον, παρέχει εφεδρική υπηρεσία ικανή να αντικαταστήσει τα σημεία επαφής.
[OSR11]	Ενημερώνει τον πάροχο της υπηρεσίας για οποιαδήποτε αλλαγή στα οικεία σημεία επαφής, τουλάχιστον 5 εργάσιμες ημέρες πριν από την πραγματοποίηση της αλλαγής.

[OSR12]	Ενημερώνει τον πάροχο της υπηρεσίας για οποιεσδήποτε προγραμματισμένες εργασίες συντήρησης της ΥΠΟΔΟΜΗΣ οι οποίες ενδέχεται να επηρεάσουν τον εξοπλισμό της υποδομής CCN της ΓΔ TAXUD που φιλοξενείται στους χώρους του καταναλωτή της υπηρεσίας (τουλάχιστον μία εβδομάδα πριν για το σύνολο του εξοπλισμού). π.χ.: προγραμματισμένες διακοπές ηλεκτροδότησης ή διακοπές λειτουργίας του δικτύου υποδομής, μεταφορά του κέντρου δεδομένων, αλλαγές στη διεύθυνση IP, ...
[OSR13]	Ενημερώνει τον πάροχο της υπηρεσίας για τυχόν εξωτερικά προβλήματα, όπως διακοπή ηλεκτροδότησης, που επηρεάζουν την ομαλή λειτουργία των πυλών του CCN και των πλατφορμών εφαρμογής.
[OSR14]	Ενημερώνει τον πάροχο της υπηρεσίας, μέσω επίσημης αίτησης, τουλάχιστον έξι μήνες πριν, για τυχόν μεταφορά του εξοπλισμού της υποδομής CCN της ΓΔ TAXUD. Ο αιτών την υπηρεσία αναλαμβάνει τα έξοδα της μεταφοράς. Ανατρέξτε στο RD6 για αναλυτικότερες πληροφορίες σχετικά με τη διαδικασία.
[OSR15]	Ενημερώνει τον πάροχο της υπηρεσίας για τυχόν διακοπή λειτουργίας των ασφαλών συνδέσμων μεταξύ της υποδομής CCN της ΓΔ TAXUD και του αιτούντος την υπηρεσία (εθνική διοίκηση ή ομότιμη ΓΔ).
[OSR16]	Ενημερώνει τον πάροχο της υπηρεσίας για οποιαδήποτε διακοπή λειτουργίας των πλατφορμών εφαρμογής.
[OSR28]	Ο αιτών την υπηρεσία οφείλει να κοινοποιεί οποιαδήποτε προγραμματισμένη τοπική διακοπή ηλεκτροδότησης του κέντρου δεδομένων/της αίθουσας ηλεκτρονικών υπολογιστών (συμπεριλ. WAN) 1 (μία) εργάσιμη εβδομάδα πριν. Αυτό απαιτείται προκειμένου η ΓΔ TAXUD να είναι σε θέση να ενημερώσει τυχόν άλλα εμπλεκόμενα ενδιαφερόμενα μέρη.
Επίπεδο ασφάλειας και διαχείρισης χρηστών	
[OSR17]	Διαχειρίζεται τους λογαριασμούς τοπικού χρήστη στην πύλη CCN (πρβλ. RD2).
[OSR18]	Χορηγεί άδεια φυσικής πρόσβασης στον εξοπλισμό και προσωπικό που έχει εντολή από τον πάροχο της υπηρεσίας, όταν απαιτείται.
[OSR19]	Εγκρίνει τις κατάλληλες θύρες TCP στο δίκτυο του καταναλωτή της υπηρεσίας (εθνικός χώρος) (πρβλ. RD2).
[OSR20]	Διασφαλίζει ότι τα συστήματα κρυπτογράφησης δικτύου (επί του παρόντος Juniper SSG) στην εγκατάσταση του αιτούντος την υπηρεσία βρίσκονται σε χώρο ελεγχόμενης πρόσβασης.

[OSR21]	Περιορίζει την πρόσβαση σε όλες τις συσκευές της υποδομής CCN της ΓΔ TAXUD μόνο στο εξουσιοδοτημένο προσωπικό. Η πρόσβαση επιτρέπεται μόνον κατόπιν αιτήματος από τον CSA. Η ανεπιθύμητη πρόσβαση σε αυτές τις συσκευές μπορεί να θέσει σε κίνδυνο την ασφάλεια του δικτύου ή τουλάχιστον να προκαλέσει διακοπές στο δίκτυο.
[OSR22]	Τηρεί τους κανόνες και τις συστάσεις που διατυπώνονται στα «έγγραφα για την ασφάλεια»: - CCN/CSI General Security Policy RD5, - CCN/CSI Baseline Security Checklist RD6.
Ανάπτυξη διαχείρισης εφαρμογής	
[OSR27]	Ο αιτών την υπηρεσία είναι αποκλειστικά υπεύθυνος για την ανάπτυξη, την υποστήριξη και τη διαχείριση των εφαρμογών του. Οι εφαρμογές πρέπει να τηρούν τους κανόνες που ορίζονται στο RD8.

Πίνακας 7: Υποχρεώσεις του αιτούντος την υπηρεσία (YAY)

4.3. ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΟΥ ΠΑΡΕΧΕΙ Ο ΠΑΡΟΧΟΣ ΤΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ

4.3.1. Υπηρεσία υποστήριξης ΤΠ

Ο πάροχος της υπηρεσίας προσφέρει ολοκληρωμένη υπηρεσία υποστήριξης ΤΠ η οποία παρέχει υπηρεσίες διαχείρισης περιστατικών και προβλημάτων. Η υπηρεσία υποστήριξης ΤΠ διευρύνει το φάσμα των υπηρεσιών που παρέχονται παραδοσιακά από τις υπηρεσίες τεχνικής συνδρομής και προσφέρει μια πιο συνολική προσέγγιση, η οποία επιτρέπει την ενσωμάτωση διαδικασιών καθημερινής λειτουργίας στη διαχείριση υπηρεσιών του CCN/CSI.

Πράγματι, η υπηρεσία υποστήριξης ΤΠ δεν χειρίζεται μόνο περιστατικά, προβλήματα και ερωτήσεις, αλλά παρέχει επίσης διεπαφή για άλλες δραστηριότητες όπως αιτήσεις αλλαγής, συμβάσεις συντήρησης, άδειες λογισμικού, διαχείριση του επιπέδου των υπηρεσιών, διαχείριση ρύθμισης, διαχείριση διαθεσιμότητας, διαχείριση ασφάλειας και διαχείριση της συνέχειας των υπηρεσιών ΤΠ.

Το γραφείο υποστήριξης ΤΠ κοινοποιεί αυθόρμητα στον αιτούντα την υπηρεσία κάθε επείγουσα πληροφορία, λειτουργώντας επομένως ως κέντρο αποστολής πληροφοριών για τον αιτούντα την υπηρεσία.

Ως «κοινοποίηση» ορίζεται μήνυμα που αποστέλλεται από τον πάροχο της υπηρεσίας, το οποίο προειδοποιεί τον αιτούντα την υπηρεσία για συμβάν που ενδέχεται να επηρεάσει τη λειτουργία του CCN/CSI: μη διαθεσιμότητα πύλης, διακοπή συστήματος, δυσλειτουργίες, εργασίες συντήρησης υποδομής ή ενημέρωση λογισμικού.

Η διεπικοινωνία της υπηρεσίας εξυπηρέτησης ΤΠ με τον αιτούντα την υπηρεσία επιτυγχάνεται μέσω του σημείου επαφής του παρόχου της υπηρεσίας ή μέσω της δικτυακής πύλης ITSM, η οποία παρέχει επιγραμμικές υπηρεσίες στον αιτούντα την υπηρεσία, όπως παρακολούθηση των κλήσεων υπηρεσίας· το ACT και τη δικτυακή πύλη CCN η οποία παρέχει χώρο λήψης πακέτων CSI, πρόσβαση στα στατιστικά στοιχεία και στις πληροφορίες παρακολούθησης κ.λπ.

4.3.1.1. Διαχείριση περιστατικών και προβλημάτων

Η υπηρεσία αυτή αντιμετωπίζει περιστατικά που προέρχονται από τους χρήστες της υπηρεσίας υποστήριξης (συμπεριλαμβανομένων των λειτουργιών συστήματος). Ως περιστατικό μπορεί να νοηθεί μια απλή αίτηση παροχής πληροφοριών ή διευκρινίσεων, αλλά μπορεί επίσης να νοηθεί η αναφορά μη συμμορφούμενης συμπεριφοράς συγκεκριμένου στοιχείου.

Ως περιστατικό ορίζεται απροσδόκητο συμβάν το οποίο δεν εντάσσεται στην κανονική λειτουργία της υποδομής ή βλάβη που υποβαθμίζει λειτουργική υπηρεσία του CCN/CSI. Το περιστατικό επιλύεται όταν αποκαθίσταται η υπηρεσία.

Το περιστατικό μπορεί να συνδέεται με τα ακόλουθα στοιχεία ρύθμισης (CI):

- το υλισμικό που βρίσκεται υπό την ευθύνη του παρόχου της υπηρεσίας: πύλες CCN, συστήματα ασφάλειας, δρομολογητές για τους χώρους του πελάτη (CPR) και άλλες συσκευές συνδεσιμότητας δικτύου στο LAN του EuroDomain (υποδομή CCN της ΓΔ TAXUD),
- το λογισμικό που λειτουργεί στις συσκευές κρυπτογράφησης,
- το λογισμικό συστήματος που λειτουργεί στις πύλες: λειτουργικό σύστημα, βασικό λογισμικό επικοινωνίας όπως TCP/IP κ.λπ.,
- το λογισμικό τρίτων μερών που λειτουργεί στις πύλες όπως Tuxedo, MQSeries, Sun ONE Directory Server, PostgreSQL, Apache κ.λπ.,
- το CCN Mail III,
- το λογισμικό του CCN/CSI που λειτουργεί στις πύλες,
- το λογισμικό CSI που λειτουργεί στις πλατφόρμες εφαρμογής,
- σημείο ασφαλούς πρόσβασης στο διαδίκτυο (SIAP, Secure Internet Access Point) – ενιαίο σύστημα ασφάλειας.

Ένα πρόβλημα εντοπίζεται είτε από ένα μεμονωμένο περιστατικό το οποίο έχει εξαιρετικά δυσμενείς επιπτώσεις στην υπηρεσία χρήστη και για το οποίο η αιτία είναι άγνωστη, είτε από πολλαπλά περιστατικά που εμφανίζουν κοινά συμπτώματα. Το πρόβλημα επιλύεται όταν εντοπιστεί και εξαιρεθεί η αιτία.

Όταν σημειώνεται ένα περιστατικό, η κατάσταση διερευνάται προκειμένου να αποκατασταθούν οι λειτουργικές υπηρεσίες του CCN/CSI (κατά περίπτωση) και να εντοπιστεί η βασική αιτία του περιστατικού. Ο πάροχος υπηρεσίας συνδράμει στην επίλυση περιστατικών στο λογισμικό εφαρμογών της εθνικής διοίκησης, στο επίπεδο της διεπικοινωνίας με το CCN/CSI, εφόσον αυτό δεν έχει αντίκτυπο στις άλλες υπηρεσίες που παρέχονται από τον πάροχο της υπηρεσίας. Η συνδρομή του παρόχου της υπηρεσίας συνίσταται στην παροχή πληροφοριών σχετικά με την ορθή χρήση του CCN/CSI. Δεν συνίσταται στη συμμετοχή στις ενέργειες που εκτελούνται για τη διόρθωση σφαλμάτων του λογισμικού εφαρμογών της εθνικής διοίκησης.

4.3.2. Εργαλεία υποστήριξης της διαχείρισης υπηρεσιών

Η παρακολούθηση της υποδομής της πύλης CCN, των εφαρμογών και των ουρών αναμονής CCN υποστηρίζεται από την ομάδα προϊόντων IBM® Tivoli Monitoring (Tivoli Monitoring) και IBM Tivoli Composite Application Manager (ITCAM).

Η υπηρεσία παρακολούθησης και αναφοράς Tivoli του CCN, η οποία βασίζεται στη σειρά προϊόντων IBM Tivoli Monitoring, παρέχει τις ακόλουθες λειτουργίες:

- παρακολούθηση των ουρών αναμονής των εφαρμογών που βρίσκονται στις πύλες του CCN (WebSphere MQ),

- παρακολούθηση της κατάστασης του λειτουργικού συστήματος των πυλών του CCN,
- χρήση CPU, χώρος στον δίσκο, χρήση μνήμης, χρήση δικτύου, διεργασίες,
- παρακολούθηση υλισμικού εκτός ζώνης,
- παρακολούθηση των εκτελούμενων διεργασιών των δομικών στοιχείων του CCN που βρίσκονται στις πύλες του CCN,
- παρακολούθηση της υποδομής του CCN Mail III,
- παροχή στους χρήστες του CCN Tivoli εικόνας των πληροφοριών από προηγούμενη παρακολούθηση,
- δημιουργία προκαθορισμένων ειδοποιήσεων σχετικά με δομικά στοιχεία στο πλαίσιο προηγούμενης παρακολούθησης,
- παροχή εκθέσεων βάσει συλλεγμένων παλαιότερων στοιχείων (CCN Tivoli Data Warehouse),
- παροχή πληροφοριών σχετικά με τη διαθεσιμότητα και τις επιδόσεις της υποδομής CCN/CSI συν τω χρόνω, αναφορά σημαντικών τάσεων με συνεπή και ολοκληρωμένο τρόπο.

4.3.3. Διαχείριση και λειτουργίες υποδομής ΤΠΕ

Ο πάροχος της υπηρεσίας καλείται να εγκαταστήσει, να θέσει σε λειτουργία και να συντηρεί τη λειτουργική υποδομή CCN/CSI ώστε να διασφαλίζει τα συμφωνηθέντα επίπεδα διαθεσιμότητας.

Η λειτουργική υποδομή CCN/CSI αποτελείται από τις συσκευές αναμετάδοσης EuroDomain (πύλες CCN), τα συστήματα ασφάλειας, τον δρομολογητή για τους χώρους του πελάτη και τις τηλεπικοινωνίες.

Η εν λόγω υπηρεσία καλύπτει:

- διαχείριση διαθεσιμότητας,
- διαχείριση έκτακτης ανάγκης,
- διαχείριση δεδομένων ρύθμισης εφαρμογής,
- διαχείριση ασφάλειας.

Επίσης περιλαμβάνει:

- τον συντονισμό για τη μεταφορά του εξοπλισμού CCN/CSI,
- τον συντονισμό για την ανάπτυξη νέων εγκαταστάσεων,
- τον προγραμματισμό χωρητικότητας της υποδομής CCN,
- τη συνέχεια που δίνεται στις ανωτέρω ζητηθείσες δραστηριότητες κατά τη διάρκεια της μηνιαίας συνεδρίασης προόδου. Η συνεδρίαση αυτή υποβάλλεται σε έλεγχο διασφάλισης ποιότητας και σε αυτή συμμετέχουν όλα τα συμβαλλόμενα μέρη που συμβάλλουν στην υπηρεσία CCN/CSI,

- διευκόλυνση των αιτήσεων «δέσμευσης». Αυτές μπορούν να υποβληθούν μόνον από εξουσιοδοτημένους χρήστες σε ειδικό υπάλληλο της ΓΔ TAXUD,
- τον σχεδιασμό, τον προγραμματισμό, την ανάπτυξη, τη λειτουργία, την τεχνική υποστήριξη και την απόσυρση του υλισμικού, του λειτουργικού συστήματος και των COTS,
- υπηρεσίες δικτύου,
- υπηρεσίες υλισμικού και λειτουργικού συστήματος και COTS,
- δημιουργία εφεδρικών αντιγράφων και ανάκτηση,
- υπηρεσία διαχείρισης εργασιών,
- κατάρτιση και ενημέρωση σχεδίων σχετικών με τη διαχείριση της υποδομής ΤΠΕ, δηλ. σχέδιο υποδομής ΤΠΕ, σχέδιο διαθεσιμότητας, σχέδιο χωρητικότητας, σχέδιο συνέχειας των εργασιών,
- μελέτες σκοπιμότητας σχετικά με την υποδομή.

4.3.3.1. Διαχείριση διαθεσιμότητας

Η βασική υπηρεσία που οφείλει να παρέχει ο πάροχος της υπηρεσίας είναι η διασφάλιση της λειτουργίας του συστήματος CCN/CSI στο απαιτούμενο επίπεδο διαθεσιμότητας.

Ο πάροχος της υπηρεσίας διασφαλίζει ότι όλες οι εγκαταστάσεις CCN/CSI είναι διασυνδεδεμένες μέσω δικτύου ευρείας περιοχής (WAN) το οποίο προσφέρει την ανθεκτικότητα και τη χωρητικότητα που απαιτείται για την εξασφάλιση της ορθής λειτουργίας των επιχειρησιακών εφαρμογών κρίσιμης σημασίας με τη χρήση της υποδομής και των υπηρεσιών του CCN/CSI.

Η υπηρεσία διαχείρισης της διαθεσιμότητας καλύπτει τα ακόλουθα στοιχεία:

- συνολική πρόσβαση σε όλες τις συνδεδεμένες εθνικές διοικήσεις,
- την παροχή του τοπικού βρόχου (+ εφεδρικής γραμμής) μεταξύ του σημείου τοπικής πρόσβασης WAN (PoP) και των χώρων της εθνικής διοίκησης,
- την εγκατάσταση, ρύθμιση και συντήρηση του δρομολογητή για τους χώρους του πελάτη (CPR),
- την εγκατάσταση και τη συντήρηση του συστήματος ασφάλειας (δηλ. το σύστημα κρυπτογράφησης-τείχους ασφαλείας SSG),
- πύλες επικοινωνίας που βρίσκονται στην DMZ, σε κάθε τοπική εγκατάσταση (δηλ. πύλες CCN),
- το κεντρικό σύστημα CCN Mail III.

Ο πάροχος της υπηρεσίας παρέχει επίσης στατιστικά στοιχεία σχετικά με τη διαθεσιμότητα, τα οποία συλλέγει υπό συνθήκες λειτουργίας, καθώς και υπηρεσία παρακολούθησης, τόσο για προδραστικό εντοπισμό προβλημάτων όσο και για στατιστικούς σκοπούς.

4.3.3.2. Διαχείριση έκτακτης ανάγκης

Ο πάροχος της υπηρεσίας είναι αρμόδιος για τα στοιχεία του CCN/CSI που βρίσκονται στην υποδομή CCN της ΓΔ TAXUD σε κάθε εγκατάσταση CCN/CSI.

Στόχος της υπηρεσίας έκτακτης ανάγκης είναι η αποκατάσταση των συμφωνηθέντων επιπέδων των υπηρεσιών εντός συμφωνηθείσας προθεσμίας σε περίπτωση μερικής ή πλήρους δυσλειτουργίας ή βλάβης του συστήματος CCN/CSI μέσω της παροχής στους αιτούντες την υπηρεσία συνδρομής και στοιχείων όπως:

- εφεδρικό λογισμικό των πυλών CCN (σε κάθε εγκατάσταση),
- κεντρική εφεδρική εγκατάσταση CCN·,
- πλεονάζουσες συσκευές κρυπτογράφησης,
- εναλλαγή ικανοτήτων μεταξύ πυλών παραγωγής και εφεδρικών πυλών,
- ανταλλακτικά για διατάξεις υλισμικού,
- διπλές τηλεπικοινωνιακές γραμμές πρόσβασης στο βασικό δίκτυο του CCN (σε κάθε εγκατάσταση),
- συνδρομή κατά την εγκατάσταση και τη ρύθμιση των στοιχείων του CCN/CS στην υποδομή CCN της ΓΔ TAXUD,
- διαδικασίες ανάκτησης.

4.3.3.3. Διαχείριση δεδομένων ρύθμισης εφαρμογής

Η παρούσα υπηρεσία αφορά τη διαχείριση, από τον πάροχο της υπηρεσίας, των δεδομένων ρύθμισης, όπως απαιτείται από τις εφαρμογές του CCN/CSI.

Τα εν λόγω δεδομένα ρύθμισης αποθηκεύονται στον κεντρικό κατάλογο του CCN/CSI. Υπεύθυνοι για τη διαχείριση του κεντρικού καταλόγου του CCN/CSI είναι από κοινού ο πάροχος της υπηρεσίας και οι εθνικές διοικήσεις. Κάθε εθνική διοίκηση είναι αρμόδια για τη διαχείριση των οικείων τοπικών χρηστών CCN/CSI. Ο πάροχος της υπηρεσίας διαχειρίζεται τους υπόλοιπους χρήστες.

Παραδείγματα των ρυθμίσεων που υπόκεινται σε αίτηση υπηρεσίας διαχείρισης είναι τα εξής:

- ορισμός προφίλ τοπικού διαχειριστή,
- καταχώριση υπηρεσίας εφαρμογής,
- καταχώριση ουράς εφαρμογής,
- καταχώριση είδους μηνύματος,
- επικύρωση δεδομένων ρύθμισης εφαρμογής,
- καταχώριση ρόλων διαχείρισης,
- διαχείριση καταλόγου επαφών.

4.3.4. Διαχείριση ασφάλειας

Η παρούσα υπηρεσία αφορά τη διαχείριση, από τον πάροχο της υπηρεσίας, των στοιχείων ασφάλειας, τα οποία απαιτούνται από το περιβάλλον του CCN/CSI.

Η διαχείριση της ασφάλειας πραγματοποιείται επίσης στο επίπεδο του σχετικού εξοπλισμού διακομιστή (OS), του εξοπλισμού δικτύου και σε λειτουργικό επίπεδο.

Οι ανταλλαγές πληροφοριών μέσω του δικτύου CCN/CSI προστατεύονται προκειμένου να διασφαλίζεται η βέλτιστη εμπιστευτικότητα και η ακεραιότητα των δεδομένων.

Στις υπηρεσίες ασφάλειας περιλαμβάνονται οι εξής:

- κρυπτογράφηση μεταξύ εγκαταστάσεων και προστασία από ανεπιθύμητη πρόσβαση με τη χρήση τείχους προστασίας/συσκευών κρυπτογράφησης,
- μηχανισμοί ελέγχου πρόσβασης (έλεγχος ταυτότητας, χορήγηση άδειας, τήρηση λογαριασμού) σε επίπεδο εγκατάστασης, οι οποίοι εξασφαλίζονται στην πύλη CCN και υποστηρίζονται από εργαλεία τοπικής διαχείρισης (ADM3G),
- ασφάλεια σε επίπεδο περιόδου λειτουργίας, η οποία εξασφαλίζεται με κρυπτογράφηση σε επίπεδο μηνύματος (ασφαλές CSI), με αμοιβαίο έλεγχο ταυτότητας και κρυπτογράφηση κατά SSL (HTTPS & NJCSI), POP-S και IMAP-S (ασφαλής μεταφορά μηνυμάτων ηλεκτρονικού ταχυδρομείου),
- μηχανισμό ενιαίου συστήματος ασφάλειας SIAP για ασφαλή διαδικτυακή πρόσβαση σε υπηρεσίες CCN.

4.3.5. Διαχείριση τεκμηρίωσης

Ο πάροχος της υπηρεσίας μεριμνά για την επικαιροποίηση του συνόλου της τεχνικής τεκμηρίωσης του CCN/CSI (δηλαδή τεχνικό έγγραφο, οδηγοί χρήστη, συχνές ερωτήσεις, ενημερωτικά δελτία, μελλοντικές εκδηλώσεις κ.λπ.) και λειτουργεί ως κέντρο τεκμηρίωσης.

Σε αυτά περιλαμβάνεται η τεκμηρίωση που σχετίζεται με την υποδομή CCN/CSI: Oracle-Tuxedo, IBM-MQ, πύλες CCN, CCN Mail III, λογισμικό CSI, διαδικασίες, εκθέσεις, ιστορικό επικοινωνίας με εταίρους κ.λπ.

Ο πάροχος της υπηρεσίας διαχειρίζεται κατάλογο εγγράφων τεκμηρίωσης, σχετικών με το CCN/CSI, ο οποίος μπορεί να κοινοποιηθεί στον αιτούντα την υπηρεσία. Τα έγγραφα αυτά είναι διαθέσιμα στο CIRCABC και στην πύλη ITSM.

Ο πάροχος της υπηρεσίας ενημερώνει αυτομάτως τον κατάλογο με τις πιο πρόσφατα εγκεκριμένες εκδόσεις των εγγράφων.

4.3.6. Υποβολή εκθέσεων και κατάρτιση στατιστικών

Ο πάροχος της υπηρεσίας παρέχει στον αιτούντα την υπηρεσία τους ακόλουθους μηχανισμούς υποβολής εκθέσεων μέσω του CCN και της δικτυακής πύλης ITSM:

- επιγραμμικά αριθμητικά στοιχεία διαθεσιμότητας για τις πύλες CCN και τους διακομιστές CCN Mail III,

- επιγραμμικά ενημερωτικά δελτία,
- στατιστικά στοιχεία σχετικά με τις ανταλλαγές CCN/CSI.

Ο πάροχος της υπηρεσίας διοργανώνει επίσης ανά τακτά χρονικά διαστήματα συνεδριάσεις για τεχνικά ζητήματα και ζητήματα υποδομής ΤΠ, στο πλαίσιο των οποίων παρουσιάζονται οι εκθέσεις και τα στατιστικά στοιχεία.

4.3.7. Κατάρτιση

Ο πάροχος της υπηρεσίας εκπονεί κύκλους μαθημάτων και παρέχει κατάρτιση σχετικά με τις τεχνικές πτυχές του συστήματος CCN/CSI. Οι τυποποιημένοι κύκλοι μαθημάτων οργανώνονται σε πακέτα κατάρτισης τα οποία υποδιαιρούνται σε ενότητες. Κατά γενικό κανόνα, προγράμματα κατάρτισης οργανώνονται σε ετήσια βάση. Τα τυποποιημένα πακέτα κατάρτισης παρέχονται δύο φορές τον χρόνο μέσω της ΓΔ TAXUD και είναι διαθέσιμα επιγραμμικά μέσω της πύλης ITSM.

5. ΜΕΤΡΗΣΗ ΤΟΥ ΕΠΙΠΕΔΟΥ ΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

5.1. ΕΠΙΠΕΔΟ ΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

Το επίπεδο των υπηρεσιών είναι μια μονάδα μέτρησης της ποιότητας των υπηρεσιών που παρέχονται από τον πάροχο της υπηρεσίας. Το επίπεδο υπολογίζεται με βάση έναν δείκτη ποιότητας υπηρεσίας (SQI).

Αναμένεται από τον αιτούντα την υπηρεσία να συμμορφώνεται με τις υποχρεώσεις του (βλ. §4.2) για την επίτευξη του συμφωνηθέντος επιπέδου υπηρεσιών.

5.2. ΕΦΑΡΜΟΣΤΕΟΙ ΔΕΙΚΤΕΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ

5.2.1. Διαθεσιμότητα επιμέρους εγκατάστασης CCN/CSI

Ο εν λόγω SQI παρέχει την ελάχιστη μετρούμενη διαθεσιμότητα επιμέρους εγκατάστασης κατά τη διάρκεια του «συνόλου της περιόδου λειτουργίας», δηλ. 24 ώρες το εικοσιτετράωρο, 7 ημέρες την εβδομάδα, για έναν συγκεκριμένο μήνα. Το όριο της SLA του CCN/CSI καθορίζεται ως εξής:

ΟΡΙΟ	διαθεσιμότητα $\geq 97,0 \%$
------	------------------------------

5.2.2. SQI όσον αφορά την περίοδο υπηρεσίας

Η «περίοδος υπηρεσίας» του παρόχου της υπηρεσίας είναι οι ώρες κάλυψης της λειτουργίας της υπηρεσίας υποστήριξης. Η παροχή της υπηρεσίας διασφαλίζεται από την υπηρεσία υποστήριξης του παρόχου της υπηρεσίας 24 ώρες το εικοσιτετράωρο, 7 ημέρες την εβδομάδα, συμπεριλαμβανομένων των δημόσιων αργιών.

Ανάλογα με το παράθυρο τεχνικών εργασιών του στοιχείου ρύθμισης, αναλαμβάνεται άμεσα δράση (24 ώρες το εικοσιτετράωρο, 7 ημέρες την εβδομάδα) ή η παρέμβαση προγραμματίζεται για το επόμενο παράθυρο τεχνικών εργασιών. Επιστολές, φαξ, μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και ηλεκτρονικές αιτήσεις (μέσω της πύλης ITSM) γίνονται δεκτά ανά πάσα στιγμή. Οι εισερχόμενες αιτήσεις καταχωρίζονται ως «κλήσεις υπηρεσίας» στο σύστημα διαχείρισης της υπηρεσίας υποστήριξης του παρόχου της υπηρεσίας.

Το όριο της SLA καθορίζεται ως εξής:

ΟΡΙΟ	Δεν επιτρέπεται να μην είναι δυνατή η επικοινωνία με την υπηρεσία υποστήριξης κατά τη διάρκεια της περιόδου υπηρεσίας περισσότερο από 2 φορές ανά μήνα.
------	---

5.2.3. SQI όσον αφορά την υπηρεσία κοινοποίησης

Ο πάροχος της υπηρεσίας παρέχει υπηρεσίες κοινοποίησης στον αιτούντα την υπηρεσία.

Υπάρχουν δύο είδη κοινοποιήσεων, οι επείγουσες κοινοποιήσεις και οι απλές κοινοποιήσεις:

- ΕΠΕΙΓΟΥΣΕΣ ΚΟΙΝΟΠΟΙΗΣΕΙΣ (όταν δεν επαρκεί ο χρόνος για την ενημέρωση της κοινότητας CCN/CSI τουλάχιστον 7 ημερολογιακές ημέρες πριν από το συμβάν): οι κοινοποιήσεις διανέμονται στους κατάλληλους αποδέκτες το αργότερο εντός 2 ωρών από την παραλαβή της αίτησης επείγουσας κοινοποίησης.
- ΑΠΛΕΣ ΚΟΙΝΟΠΟΙΗΣΕΙΣ (ή προγραμματισμένες παρεμβάσεις): οι κοινοποιήσεις διανέμονται στους κατάλληλους αποδέκτες τουλάχιστον μία εβδομάδα (7 ημερολογιακές ημέρες) πριν από τις παρεμβάσεις και αποστέλλεται υπενθύμιση τουλάχιστον 24 ώρες πριν από τις παρεμβάσεις.

Ο δείκτης αυτός μετρά την τήρηση της προθεσμίας για την ανακοίνωση (μέσω μαζικών μηνυμάτων ηλεκτρονικού ταχυδρομείου) προγραμματισμένης μη διαθεσιμότητας.

5.2.4. SQI όσον αφορά τη διαχείριση έκτακτης ανάγκης

Ψυχρή αναμονή (διαδικασία εναλλαγής, δημιουργία εφεδρικών αντιγράφων και ανάκτηση ή CCN μέσω του διαδικτύου)

Ο κατάλληλος τύπος εναλλαγής που πρέπει να εφαρμοστεί εξαρτάται από διεξοδική ανάλυση της συγκεκριμένης διάρθρωσης της εθνικής διοίκησης και του σχετικού προβλήματος.

Το μέγιστο χρονικό διάστημα για την εναλλαγή από οποιαδήποτε πύλη παραγωγής εθνικής διοίκησης σε κατάλληλη λύση εφεδρικής πύλης του CCN καθορίζεται ως εξής:

OPIO	5 εργάσιμες ώρες κατ' ανώτατο όριο μετά τη συμφωνία με τον αιτούντα την υπηρεσία για τη διενέργεια της εναλλαγής.
------	---

5.2.5. SQI όσον αφορά τη διαχείριση των δεδομένων ρύθμισης εφαρμογής

Το μέγιστο χρονικό διάστημα για την ανταπόκριση σε αίτηση ρύθμισης εφαρμογής μέσω του ACT (εργαλείο ρύθμισης εφαρμογής) για μία επιμέρους εγκατάσταση καθορίζεται ως εξής:

OPIO	5 εργάσιμες ημέρες
------	--------------------

5.2.6. SQI όσον αφορά την προθεσμία για την αποστολή επιβεβαίωσης παραλαβής

Το μέγιστο χρονικό διάστημα που μπορεί να μεσολαβήσει μεταξύ του χρόνου παραλαβής μιας αίτησης από την υπηρεσία υποστήριξης και του χρόνου αποστολής επιβεβαίωσης της παραλαβής (δηλ. αριθμού κλήσης υπηρεσίας) στον αιτούντα την υπηρεσία, καθορίζεται ως εξής:

OPIO	30 λεπτά
------	----------

Τα περιστατικά ταξινομούνται ανάλογα με τον βαθμό προτεραιότητάς τους.

Η προτεραιότητα ενός περιστατικού υποδηλώνεται με έναν αριθμό από το 1 έως το 4:

1	ΚΡΙΣΙΜΗ
2	ΥΨΗΛΗ
3	ΜΕΣΗ
4	ΧΑΜΗΛΗ

Πίνακας 8: Προτεραιότητες περιστατικών

5.2.7. SQI όσον αφορά την προθεσμία για την επίλυση

Η προθεσμία επίλυσης είναι το χρονικό διάστημα που μεσολαβεί μεταξύ του χρόνου επιβεβαίωσης του περιστατικού από τον πάροχο της υπηρεσίας και του χρόνου διόρθωσης της βασικής αιτίας του περιστατικού ή εφαρμογής εναλλακτικής λύσης από τον πάροχο της υπηρεσίας.

Ανάλογα με την προτεραιότητα, η προθεσμία επίλυσης καθορίζεται ως εξής:

ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΑ	ΠΡΟΘΕΣΜΙΑ ΕΠΙΛΥΣΗΣ
ΚΡΙΣΙΜΗ	5 εργάσιμες ώρες
ΥΨΗΛΗ	13 εργάσιμες ώρες
ΜΕΣΗ	39 εργάσιμες ώρες
ΧΑΜΗΛΗ	65 εργάσιμες ώρες

Πίνακας 9: Προθεσμίες επίλυσης

ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΑ	ΟΡΙΟ
ΚΡΙΣΙΜΗ	$\geq 95,00$ % των περιστατικών ΚΡΙΣΙΜΗΣ ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΑΣ πρέπει να επιλύονται εντός της συμφωνηθείσας προθεσμίας επίλυσης (5 εργάσιμες ώρες).
ΥΨΗΛΗ	$\geq 95,00$ % των περιστατικών ΥΨΗΛΗΣ ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΑΣ πρέπει να επιλύονται εντός της συμφωνηθείσας προθεσμίας επίλυσης (13 εργάσιμες ώρες).
ΜΕΣΗ	$\geq 95,00$ % των περιστατικών ΜΕΣΗΣ ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΑΣ πρέπει να επιλύονται εντός της συμφωνηθείσας προθεσμίας επίλυσης (39 εργάσιμες ώρες).

Πίνακας 10: Όριο των προθεσμιών επίλυσης περιστατικών

6. ΕΓΚΡΙΣΗ ΤΗΣ SLA

Η συμφωνία για το επίπεδο των υπηρεσιών πρέπει να εγκριθεί από τη Μεικτή Επιτροπή προκειμένου να καταστεί εφαρμοστέα.

7. ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΕΙΣ ΤΗΣ SLA

Η SLA του CCN/CSI θα επανεξεταστεί κατόπιν γραπτής αίτησης της Επιτροπής ή του Βασιλείου της Νορβηγίας προς τη Μεικτή Επιτροπή.

Έως ότου η Μεικτή Επιτροπή λάβει απόφαση για τις προτεινόμενες αλλαγές, παραμένουν σε ισχύ οι διατάξεις της ισχύουσας SLA του CCN/CSI. Η Μεικτή Επιτροπή ενεργεί ως το όργανο λήψης αποφάσεων για την ισχύουσα SLA του CCN/CSI.

8. ΣΗΜΕΙΟ ΕΠΑΦΗΣ

Για όλες τις λειτουργικές υπηρεσίες, η μονάδα «λειτουργίες ITSM3» ενεργεί ως ενιαίο σημείο επαφής. Τα στοιχεία της παρέχονται κατωτέρω:

Λειτουργίες ITSM3 - IBM

☎ Δωρεάν κλήση: + 800 7777 4477

📞 Χρέωση του καλούντος: + 40 214 058 422

✉ support@itsmtaxud.europa.eu

🌐 <http://portal.ccnc.ccnsci.int:8080/portal>

(διαδικτυακή πύλη CCN - για εγγεγραμμένους χρήστες CCN)

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

(διαδικτυακή πύλη ITSM - για κλήσεις υπηρεσίας)

ΣΧΕΔΙΟ

**ΑΠΟΦΑΣΗ αριθ. 4/2019 ΤΗΣ ΜΕΙΚΤΗΣ ΕΠΙΤΡΟΠΗΣ
ΠΟΥ ΕΧΕΙ ΣΥΣΤΑΘΕΙ ΜΕ ΤΗ ΣΥΜΦΩΝΙΑ ΜΕΤΑΞΥ
ΤΗΣ ΕΥΡΩΠΑΪΚΗΣ ΕΝΩΣΗΣ ΚΑΙ ΤΟΥ ΒΑΣΙΛΕΙΟΥ ΤΗΣ ΝΟΡΒΗΓΙΑΣ
ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΗ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ, ΤΗΝ ΚΑΤΑΠΟΛΕΜΗΣΗ
ΤΗΣ ΑΠΑΤΗΣ ΚΑΙ ΤΗΝ ΕΙΣΠΡΑΞΗ ΑΠΑΙΤΗΣΕΩΝ
ΣΤΟΝ ΤΟΜΕΑ ΤΟΥ ΦΟΡΟΥ ΠΡΟΣΤΙΘΕΜΕΝΗΣ ΑΞΙΑΣ**

της ...

**για το ύψος και τον τρόπο χρηματοδοτικής συνεισφοράς της Νορβηγίας
στον γενικό προϋπολογισμό της Ένωσης
όσον αφορά το κόστος που προκύπτει από τη συμμετοχή της
στα ευρωπαϊκά συστήματα πληροφοριών**

Η ΜΕΙΚΤΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ,

Έχοντας υπόψη τη συμφωνία μεταξύ της Ευρωπαϊκής Ένωσης και του Βασιλείου της Νορβηγίας σχετικά με τη διοικητική συνεργασία, την καταπολέμηση της απάτης και την είσπραξη απαιτήσεων στον τομέα του φόρου προστιθέμενης αξίας¹ («συμφωνία») και ιδίως το άρθρο 41 παράγραφος 1,

¹ ΕΕ L 195, 1.8.2018, σ. 3.

Εκτιμώντας τα ακόλουθα:

- (1) Ο κανονισμός (ΕΕ) αριθ. 1286/2013 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου¹ θεσπίζει τους κανόνες για την ανάπτυξη, τη λειτουργία και τη συντήρηση των ευρωπαϊκών συστημάτων πληροφοριών, που καθορίζονται στο παράρτημα σημείο Α του εν λόγω κανονισμού.
- (2) Το κοινό δίκτυο επικοινωνιών / κοινό σύστημα διεπικοινωνίας («CCN/CSI») και τα ηλεκτρονικά έντυπα που πρέπει να εγκριθούν δυνάμει του άρθρου 41 παράγραφος 2 στοιχείο δ) της συμφωνίας αποτελούν ενωσιακά δομικά στοιχεία των ευρωπαϊκών συστημάτων πληροφοριών.
- (3) Σύμφωνα με το άρθρο 9 παράγραφος 3 του κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 1286/2013, η χρήση των ενωσιακών δομικών στοιχείων των ευρωπαϊκών συστημάτων πληροφοριών από μη συμμετέχουσες χώρες υπόκειται σε συμφωνίες με τις εν λόγω χώρες που θα συνάπτονται σύμφωνα με το άρθρο 218 της Συνθήκης για τη λειτουργία της Ευρωπαϊκής Ένωσης.
- (4) Είναι αναγκαία η έγκριση πρακτικών ρυθμίσεων για την εφαρμογή του άρθρου 41 παράγραφος 2 στοιχείο στ) της συμφωνίας,

ΕΞΕΔΩΣΕ ΤΗΝ ΠΑΡΟΥΣΑ ΑΠΟΦΑΣΗ:

¹ Κανονισμός (ΕΕ) αριθ. 1286/2013 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 11ης Δεκεμβρίου 2013, σχετικά με τη θέσπιση προγράμματος δράσης για τη βελτίωση της λειτουργίας των φορολογικών συστημάτων στην Ευρωπαϊκή Ένωση για την περίοδο 2014-2020 (Fiscalis 2020) και την κατάργηση της απόφασης αριθ. 1482/2007/ΕΚ (ΕΕ L 347, 20.12.2013, σ. 25).

Άρθρο 1
Κόστος εγκατάστασης

Το αρχικό ποσό που πρέπει να καταβληθεί από το Βασίλειο της Νορβηγίας για την εξασφάλιση της πρόσβασης στο εικονικό ιδιωτικό δίκτυο (VPN) είναι 20 000 EUR.

Το ποσό καταβάλλεται εντός 60 ημερών από την έκδοση της παρούσας απόφασης.

Άρθρο 2
Ετήσια χρηματοδοτική συνεισφορά

Η ετήσια χρηματοδοτική συνεισφορά που καταβάλλει το Βασίλειο της Νορβηγίας στον γενικό προϋπολογισμό της Ένωσης ανέρχεται σε 20 000 EUR. Το ποσό καταβάλλεται έως την 1η Σεπτεμβρίου κάθε έτους.

Η συνεισφορά καλύπτει δαπάνες που σχετίζονται με την ανάπτυξη, τη συντήρηση και την αναβάθμιση των λύσεων ΤΠ (CCN/CSI, ηλεκτρονικά έντυπα κλπ.).

Άρθρο 3
Τρόπος πληρωμής

Οι συνεισφορές βάσει των άρθρων 1 και 2 καταβάλλονται σε ευρώ στον τραπεζικό λογαριασμό της Επιτροπής που τηρείται σε ευρώ και επισημαίνεται επί του χρεωστικού σημειώματος.

Άρθρο 4

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

...

Για τη Μεικτή Επιτροπή
Ο Πρόεδρος
