



Euroopa Liidu
Nõukogu

Brüssel, 5. märts 2019
(OR. en)

5965/19

Institutsioonidevaheline
dokument:
2018/0422 (NLE)

FISC 94
N 2
ECOFIN 97

SEADUSANDLIKUD AKTID JA MUUD DOKUMENDID

Teema:	NÕUKOGU OTSUS seisukoha kohta, mis võetakse Euroopa Liidu nimel Euroopa Liidu ja Norra Kuningriigi vahelise käibemaksu valdkonnaga seotud halduskoostööd, pettuste vastast võitlust ja nõuete sissenõudmist käsitleva lepingu kohaselt moodustatud ühiskomitees
--------	---

NÕUKOGU OTSUS (EL) 2019/...,

...,

**seisukoha kohta, mis võetakse Euroopa Liidu nimel
Euroopa Liidu ja Norra Kuningriigi vahelise
käibemaksu valdkonnaga seotud halduskoostööd,
pettuste vastast võitlust ja nõuete sissenõudmist käsitleva lepingu
kohaselt moodustatud ühiskomitees**

EUROOPA LIIDU NÕUKOGU,

võttes arvesse Euroopa Liidu toimimise lepingut, eriti selle artiklit 113 koostoimes artikli 218 lõikega 9,

võttes arvesse Euroopa Komisjoni ettepanekut

ning arvestades järgmist:

- (1) Liit sõlmis nõukogu otsuse (EL) 2018/1089¹ alusel Euroopa Liidu ja Norra Kuningriigi vahelise käibemaksu valdkonnaga seotud halduskoostööd, pettuste vastast võitlust ja nõuete sissenõudmist käsitleva lepingu² („leping“), mis jõustus 1. septembril 2018.
- (2) Liidu ja Norra kahepoolne leping loob kindla õigusraamistiku käibemaksu valdkonnaga seotud koostöö tegemiseks pettuste vastases võitluses ja nõuete sissenõudmisel. Koostöö tegemisel võetakse kasutusele samad vahendid, mida liikmesriigid kasutavad praegu halduskoostööks ja nõuete sissenõudmiseks, näiteks elektroonilised platvormid ja e-vormid.
- (3) Lepingu kohaselt moodustatud ühiskomitee annab soovitusi ja võtab vastu otsuseid, et tagada lepingu nõuetekohane toimimine ja rakendamine.
- (4) Esimesel koosolekul peab ühiskomitee vastu võtma kodukorra, teenustaseme kokkuleppe ja muud otsused, mis käsitlevad lepingu nõuetekohast rakendamist ja toimimist.

¹ Nõukogu 22. juuni 2018. aasta otsus (EL) 2018/1089 Euroopa Liidu ja Norra Kuningriigi vahelise käibemaksu valdkonnaga seotud halduskoostööd, pettuste vastast võitlust ja nõuete sissenõudmist käsitleva lepingu liidu nimel sõlmimise kohta (ELT L 195, 1.8.2018, lk 1).

² ELT L 195, 1.8.2018, lk 3.

- (5) On asjakohane määrata kindlaks liidu nimel ühiskomitees võetav seisukoht, kuna teenustaseme kokkulepe ja muud otsused on liidule siduvad.
- (6) Vastavalt Euroopa Liidu lepingu artikli 17 lõikele 1 esindab ühiskomitees liitu komisjon,

ON VASTU VÕTNUD KÄESOLEVA OTSUSE:

Artikkel 1

Liidu nimel Euroopa Liidu ja Norra Kuningriigi vahelise käibemaksu valdkonnaga seotud halduskoostööd, pettuste vastast võitlust ja nõuete sissenõudmist käsitleva lepingu kohaselt moodustatud ühiskomitee esimesel koosolekul võetav seisukoht põhineb vastu võetavate otsuste eelnõudel, mis on lisatud käesolevale otsusele.

Artikkel 2

Käesolev otsus jõustub selle vastuvõtmise päeval.

...

Nõukogu nimel
eesistuja

EELNÕU:

**EUROOPA LIIDU JA NORRA KUNINGRIIGI VAHELISE
KÄIBEMAKSU VALDKONNAGA SEOTUD HALDUSKOOSTÖÖD,
PETTUSTE VASTAST VÕITLUST JA NÕUETE SISSENÕUDMIST KÄSITLEVA
LEPINGU KOHASELT MOODUSTATUD ÜHISKOMITEE
OTSUS nr 1/2019,**

...

ühiskomitee kodukorra vastuvõtmise kohta

ÜHISKOMITEE,

võttes arvesse Euroopa Liidu ja Norra Kuningriigi vahelist käibemaksu valdkonnaga seotud halduskoostööd, pettuste vastast võitlust ja nõuete sissenõudmist käsitlevat lepingut¹ („leping“), eriti selle artikli 41 lõiget 1,

¹ ELT L 195, 1.8.2018, lk 3.

ning arvestades järgmist:

- (1) Lepingu artikli 41 lõike 1 kohaselt on loodud lepinguosaliste esindajates koosnev ühiskomitee.
- (2) Vastavalt lepingu artikli 41 lõikele 3 võtab ühiskomitee vastu oma kodukorra

ON VASTU VÕTNUD KÄESOLEVA OTSUSE

Artikkel 1

Käesolevaga võetakse vastu ühiskomitee kodukord otsuse lisas esitatud kujul.

Artikkel 2

Käesolev otsus jõustub selle vastuvõtmise päeval.

...

Ühiskomitee
eesistuja

LISA

Euroopa Liidu ja Norra Kuningriigi vahelise
käibemaksu valdkonnaga seotud halduskoostööd,
pettuste vastast võitlust ja nõuete sissenõudmist käsitleva
lepingu kohaselt moodustatud
ühiskomitee kodukord

Artikkel 1

Koosseis ja eesistuja

1. Ühiskomitee koosneb Euroopa Liidu ja Norra Kuningriigi (ühiselt „lepinguosaliselised“) esindajatest.
2. Euroopa Liitu („liit“) esindab Euroopa Komisjon. Norra Kuningriiki esindab [.....].
3. Ühiskomiteed juhatab vaheldumisi kumbki lepinguosaline kahe kalendriaasta jooksul. Esimene eesistumise periood lõpeb lepingu jõustumiskuupäevale järgneva aasta 31. detsembril. Esimene eesistuja on liit.

Artikkel 2
Vaatlejad ja eksperdid

1. Euroopa Liidu liikmesriikide esindajad võivad osaleda vaatlejatena.
2. Ühiskomitee võib lubada oma koosolekutel osaleda ka teistel isikutel vaatlejana.
3. Eesistuja võib lubada vaatlejatel aruteludes osaleda ja oma erialateadmisi jagada. Samas ei ole neil hääleõigust ja nad ei või osaleda ühiskomitee otsuste ja soovitude koostamises.
4. Konkreetsete päevakorrapunktide arutamiseks võidakse koosolekule kutsuda ka eriteadmistega eksperte.

Artikkel 3
Koosoleku kokkukutsumine

1. Eesistuja kutsub ühiskomitee koosoleku kokku vähemalt kord kahe aasta jooksul. Koosoleku kokkukutsumist võivad taotleda mõlemad lepinguosalised.
2. Lepinguosalised määravad kindlaks ja kooskõlastavad omavahel iga koosoleku toimumise kuupäeva ja koha.
3. Koosolekuid võib pidada ka telekonverentsi või videokonverentsi teel.

4. Eesistuja edastab koosolekukutse teisele lepinguosalisele ning artikli 2 lõikes 2 osutatud vaatlejatele ja artikli 2 lõikes 4 osutatud ekspertidele vähemalt 15 tööpäeva enne koosoleku toimumist. Liidu liikmesriikide esindajad, kellele on osutatud artikli 2 lõikes 1, kutsub koosolekule Euroopa Komisjon.
5. Koosolekud ei ole avalikud, kui ei lepita kokku teisiti. Ühiskomitee nõupidamised on salajased.

Artikkel 4

Päevakord

1. Eesistuja koostab iga koosoleku esialgse päevakorra ja esitab selle lepinguosalistele hiljemalt kuus kuud enne koosoleku toimumist. Lepinguosaliselised lepivad lõplikus päevakorras kokku hiljemalt 15 tööpäeva enne koosolekut ja eesistuja saadab selle laiali.
2. Viitedokumendid ja täiendavad dokumendid saadetakse lepinguosalistele hiljemalt esialgse päevakorra saatmise kuupäeval.
3. Ühiskomitee otsustele viitavate päevakorrapunktide päevakorda lisamise taotlus ja kõik sellega seotud dokumendid saadetakse ühiskomiteele vähemalt 7 kuud enne koosoleku toimumist.

Artikkel 5
Sekretariaaditeenused

1. Ühiskomitee sekretariaadi ülesandeid täidab eesistuja. Kogu ühiskomiteega peetav kirjavahetus, sealhulgas päevakorrapunktide päevakorda võtmise või sealt välja jätmise taotlused, adresseeritakse eesistujale.
2. Käesoleva artikli lõikest 1 olenemata tegutseb lepingu artiklite 20 ja 39 kohaselt esitatavate statistiliste andmete edastamisel sekretärina komisjon.

Artikkel 6
Koosoleku protokoll

1. Eesistuja koostab iga koosoleku protokoll. Eesistuja saadab protokoll laiali viivitamata ja mitte hiljem kui üks kuu pärast koosolekut. Protokoll võetakse vastu lepinguosaliste omavahelisel kokkuleppel.
2. Eesistuja saadab vastuvõetud protokoll teisele lepinguosalisele.

Artikkel 7
Otsuste ja soovitude vastuvõtmine

1. Kõik ühiskomitee otsused ja soovited tuleb eelnevalt lepinguosaliste vahel läbi arutada.

2. Ühiskomitee otsused ja soovitused võetakse vastu ühiskomitee koosolekul ühehäälselt.
3. Otsused või soovitused võib vastu võtta kirjalikus menetluses, tingimusel et mõlemad lepinguosaliselised on sellega nõus.

Kirjalikus menetluses saadab eesistuja otsuse või soovituselise eelnõu lepinguosalistele ning näeb ette tähtaja seisukohtade esitamiseks. Kui kumbki lepinguosaline ei esita enne selle tähtaja möödumist otsuse või soovituselise eelnõu kohta vastuväiteid, loetakse see otsus või soovitus tema poolt vaikimisi heakskiidetuks.

Eesistuja teavitab lepinguosalisi kirjaliku menetluse tulemustest viivitamata ja mitte hiljem kui vastavalt teises lõigus osutatud 14 kalendripäeva pärast tähtaja möödumist.

Artikkel 8

Kulud

Iga lepinguosaline ja olukorrast olenevalt iga vaatleja ning ekspert kannab ühiskomitee koosolekutel osalemisega seotud kulud.

EELNÕU:

**EUROOPA LIIDU JA NORRA KUNINGRIIGI VAHELISE
KÄIBEMAKSU VALDKONNAGA SEOTUD HALDUSKOOSTÖÖD,
PETTUSTE VASTAST VÕITLUST JA NÕUETE SISSENÕUDMIST
KÄSITLEVA LEPINGU KOHAELT MOODUSTATUD ÜHISKOMITEE
OTSUS nr 2/2019,**

...

**mis käsitleb teabevahetuse tüüpvorme,
teabeedastust CCN/CSI võrgu kaudu
ja teabevahetuse keskasutuste vaheliste kontaktide organiseerimisega seotud
praktilist korda**

ÜHISKOMITEE,

võttes arvesse Euroopa Liidu ja Norra Kuningriigi vahelise käibemaksu valdkonnaga seotud halduskoostööd, pettuste vastast võitlust ja nõuete sissenõudmist käsitleva lepingu¹ („leping“) eriti selle artikli 41 lõiget 1

¹ ELT L 195, 1.8.2018, lk 3.

ning arvestades järgmist:

- (1) Lepingu kohane halduskoostöö hõlmab vastastikust teabevahetust.
- (2) Teabevahetuse vahendeid, nagu tüüpvormid ja elektroonilised sidesüsteemid, on juba rakendatud nõukogu määruse (EL) nr 904/2010¹ ja nõukogu direktiivi 2010/24/EL² raames ning need on täielikult kooskõlas lepingu halduskoostöö raamistikuga.
- (3) Lepingu artikli 41 lõike 2 punktide d, e, g ja h rakendamiseks on vaja vastu võtta praktiline kord,

ON VASTU VÕTNUD KÄESOLEVA OTSUSE:

¹ Nõukogu 7. oktoobri 2010. aasta määrus (EL) nr 904/2010 halduskoostöö ning maksupettuste vastase võitluse kohta käibemaksu valdkonnas (ELT L 268, 12.10.2010, lk 1).

² Nõukogu 16. märtsi 2010. aasta direktiiv 2010/24/EL vastastikuse abi kohta maksude, maksete ja teiste meetmetega seotud nõuete sissenõudmisel (ELT L 84, 31.3.2010, lk 1).

Artikkel 1
Teabevahetuse tüüpvormid

Lepingu artikli 21 lõike 1 ja artikli 40 lõike 1 kohaselt kasutavad pädevad asutused lepingu II ja III jaotise kohase teabe edastamiseks määruse (EL) nr 904/2010 ja direktiivi 2010/24/EL rakendamiseks vastu võetud tüüpvorme.

Tüüpvormide ülesehitust ja küljendust võib kohandada vastavalt side- ja teabevahetussüsteemide uutele nõuetele ja võimalustele, tingimusel et neis sisalduvaid andmeid ja teavet oluliselt ei muudeta.

Artikkel 2
Teabeedastus CCN/CSI võrgu kaudu

Kogu lepingu II ja III jaotise kohaselt edastatud teave antakse edasi üksnes elektrooniliselt ühise teabevõrgu ja ühise süsteemiliidese (CCN/CSI võrgu) kaudu, välja arvatud juhul, kui see on tehnilistel põhjustel teostamatu.

Artikkel 3

Suhtlemise korraldamine teabevahetuse keskasutuste ja teabevahetuse asutuste vahel

1. Selleks et korraldada suhtlust lepingu artikli 4 lõike 2 punktis b ja lõike 3 punktis b osutatud teabevahetuse keskasutuste ja teabevahetuse asutuste vahel, kasutavad pädevad asutused direktiivi 2010/24/EL rakendamiseks vastu võetud eeskirju.
2. Lepingu artikli 4 lõike 2 kohaselt määratud teabevahetuse keskasutused ajakohastavad artikli 4 lõigete 3 ja 4 alusel määratud teabevahetuse asutuste ja pädevate ametnike nimekirja ning teevad selle elektrooniliselt kättesaadavaks teistele teabevahetuse keskasutustele.

Artikkel 4

Käesolev otsus jõustub selle vastuvõtmise päeval

...

*Ühiskomitee
eesistuja*

EELNÕU:

**EUROOPA LIIDU JA NORRA KUNINGRIIGI VAHELISE
KÄIBEMAKSU VALDKONNAGA SEOTUD HALDUSKOOSTÖÖD,
PETTUSTE VASTAST VÕITLUST JA NÕUETE SISSENÕUDMIST KÄSITLEVA
LEPINGU KOHAELT MOODUSTATUD ÜHISKOMITEE
OTSUS nr 3/2019,**

...

mis käsitleb teenustaseme kokkuleppe sõlmimise korda

ÜHISKOMITEE, t,

võttes arvesse Euroopa Liidu ja Norra Kuningriigi vahelise käibemaksu valdkonnaga seotud halduskoostööd, pettuste vastast võitlust ja nõuete sissenõudmist käsitleva lepingu¹ („leping“) artikli 41 lõiget 1

¹ ELT L 195, 1.8.2018, lk 3.

ning arvestades järgmist:

- (1) Lepingu artikli 5 kohaselt tuleb teenustaseme kokkulepe, millega tagatakse side- ja teabevahetussüsteemide toimimiseks vajalike teenuste tehniline kvaliteet ja kvantiteet, sõlmida ühiskomitee kehtestatud korras. Praktilistel põhjustel on asjakohane sõlmida kaks eraldi teenustaseme kokkulepet, mis hõlmavad side- ja teabevahetussüsteemine erinevaid aspekte.
- (2) Lepingu artikli 5 rakendamiseks on vaja vastu võtta praktiline kord,

ON VASTU VÕTNUD KÄESOLEVA OTSUSE:

Artikkel 1

1. Käesoleva otsuse lisades I ja II esitatud teenustaseme kokkulepped sõlmitakse Euroopa Liitu esindava Euroopa Komisjoni ja Norra Kuningriigi vahel ning need on lepinguosaliste jaoks siduvad alates päevast, mis järgneb selle heakskiitmisele ühiskomitee poolt.
2. Kumbki lepinguosaline võib taotleda teenustaseme kokkuleppe läbivaatamist, esitades taotluse ühiskomitee eesistujale. Seni, kuni ühiskomitee kavandatud muudatuste kohta otsuse teeb, kehtivad asjakohase teenustaseme kokkuleppe viimasena sõlmitud versiooni sätted.

Artikkel 2

Käesolev otsus jõustub selle vastuvõtmise päeval.

....

Ühiskomitee nimel
eesistuja

I LISA

Teenustaseme kokkulepe käibemaksu valdkonnaga seotud halduskoostööks ja nõuete sissenõudmiseks vajalike süsteemide ja rakenduste kohta

1. KOHALDATAVAD ÕIGUSAKTID JA VIITEDOKUMENDID

1.1. KOHALDATAVAD ÕIGUSAKTID

Teenustaseme kokkuleppes võetakse arvesse allpool olevat lepingute ja kohaldatavate otsuste loetelu.

[AD.1.]	Euroopa Liidu ja Norra Kuningriigi vaheline käibemaksu valdkonnaga seotud halduskoostööd, pettuste vastast võitlust ja nõuete sissenõudmist käsitlev leping („leping“) (ELT L 195, 1.8.2018, lk 3),
[AD.2.]	Euroopa Liidu ja Norra Kuningriigi vahelise käibemaksu valdkonnaga seotud halduskoostööd, pettuste vastast võitlust ja nõuete sissenõudmist käsitleva lepingu kohaselt moodustatud ühiskomitee otsus nr 2/2019, mis käsitleb teabevahetuse tüüpvormi, teabedastust CCN/CSI võrgu kaudu ja teabevahetuse keskasutuste vaheliste kontaktide organiseerimisega seotud praktilist korda,

Tabel 1. Kohaldatavad aktid

1.2. VIITEDOKUMENDID

Teenustaseme kokkuleppes on arvesse võetud järgmistes viitedokumentides esitatud teavet. Dokumentide kohaldatavad versioonid on avaldatud CIRCABC või ITSM veebiportaalis.

[RD.1.]	CCN Mail III User Guide for NAs (ITSM veebiportaal)
[RD.2.]	CCN Intranet – Local Network Administrator Guide (ITSM veebiportaal)
[RD.3.]	Statistics – Guidelines and instructions (ANNEX rev1) to SCAC No 560
[RD.4.]	VAT e-Forms – Functional Specifications
[RD.5.]	VAT e-Forms – Technical Specifications
[RD.6.]	Recovery e-Forms – Functional Specifications
[RD.7.]	Recovery e-Forms – Technical Specifications
[RD.8.]	CCN/CSI General Security Policy (ITSM Web Portal)
[RD.9.]	CCN Gateway Management Procedures (ITSM Web Portal)
[RD.10.]	CCN/CSI Baseline Security Checklist (ITSM Web Portal)

Tabel 2. Viitedokumendid

2. TERMINOLOOGIA

2.1. AKRONÜÜMID

AKRONÜÜM	MÕISTE
CCN/CSI	ühine teabevõrk / ühine süsteemiliides
CET	Kesk-Euroopa aeg
CIRCABC	riiklike haldusasutuste, ettevõtete ja kodanike suhtlus- ja teabekeskus
DG	peadirektoraat
EoF	vormide vahetamine
ITIL ¹	infotehnoloogia infrastruktuuri andmik
ITSM	infotehnoloogiateenuste haldus
lepinguosaline	teenustaseme kokkuleppes tähendab „lepinguosaline“ kas Norrat või komisjoni
VAT	käibemaks

Tabel 3. Akronüümid

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

2.2. MÕISTED

VÄLJEND	MÕISTE
CET	Kesk-Euroopa aeg, GMT+1 ja suveajal GMT+2.
Tööpäevad ja -tunnid (ITSM tugiteenus).	7.00 kuni 20.00 (CET), 5 päeva nädalas (esmaspäevast reedeni, puhkepäevad kaasa arvatud)

Tabel 4. Mõisted

3. SISSEJUHATUS

Käesolev dokument koosneb teenustaseme kokkuleppes, mille on sõlminud Norra Kuningriik („Norra“) ja Euroopa Komisjon („komisjon“), keda koos nimetatakse „teenustaseme kokkuleppe osalisteks“.

3.1. TEENUSTASEME KOKKULEPPE KOHALDAMISALA

Lepingu artiklis 5 on sätestatud, et sõlmitakse teenustaseme kokkulepe, millega tagatakse side- ja teabevahetussüsteemide toimimiseks vajalike teenuste tehniline kvaliteet ja kvantiteet.

Käesolevas teenustaseme kokkuleppes sätestatakse Norra ja komisjoni suhted seoses käibemaksu valdkonnaga seotud halduskoostööks ja nõuete sissenõudmiseks vajalike süsteemide ja rakenduste kasutamisega ning suhted Norra ja liikmesriikide vahel seoses vormide vahetamisega.

Järgmised süsteemid töötavad ja nende suhtes kohaldatakse teenustaseme kokkuleppe tingimusi:

- vormide vahetamine;
- jälgimine, statistika ja testimine.

Komisjon juhib infotehnoloogia abil halduskoostöö tegemist käsitleva kokkuleppe saavutamise protsessi. See hõlmab standardeid, menetlusi, vahendeid, tehnoloogiat ja taristut. Norrale antakse abi, et tagada teabevahetussüsteemide kättesaadavus ja nõuetekohane rakendamine. Komisjon tagab ka kogu süsteemi jälgimise, järelevalve ja hindamise. Lisaks sellele annab komisjon Norrale suuniseid, mida tuleb kõnealuse teabevahetuse puhul järgida.

Kõik teenustaseme kokkuleppes osutatud eesmärgid kehtivad üksnes tavapärastes töötingimustes.

Vääramatu jõu korral peatatakse teenustaseme kokkuleppe kohaldamine Norra suhtes vääramatu jõu kestuse ajaks.

Vääramatu jõud on ettenägematu sündmus või asjaolu, mis ei allu Norra või komisjoni kontrollile ja mida ei saa omistada vastutava isiku tegevusele ega tegevusetusele ennetavate meetmete võtmisel. Vääramatu jõu sündmused on valitsuse tegevus, sõda, tulekahju, plahvatus, üleujutus, impordi- või ekspordieeskirjad või -embargod ja töövaidlused.

Vääramatu jõu esinemisele tuginev kokkuleppe osaline teatab teisele kokkuleppe osalisele viivitamata, et vääramatu jõu asjaolude tõttu on võimatu osutada teenuseid või saavutada teenustaseme kokkuleppes seatud eesmäärke, tuues välja need teenused ja eesmärgid, mida vääramatu jõud mõjutab. Vääramatust jõust mõjutatud kokkuleppe osaline teatab teisele kokkuleppe osalisele viivitamata vääramatu jõu asjaolude äralangemisest.

3.2. KOKKULEPPE KESTUS

Teenustaseme kokkuleppe muutub kokkuleppe osaliste jaoks siduvaks alates päevast, mis järgneb kokkuleppe heakskiitmisele lepingu artikli 41 alusel asutatud ühiskomitees („ühiskomitee“).

4. ÜLESANDED

Teenustaseme kokkuleppe eesmärk on tagada nende komisjoni ja Norra osutatavate teenuste kvaliteet ja kvantiteet, mida on vaja, et teha käibemaksu valdkonnaga seotud halduskoostööks ja nõuete sissenõudmiseks vajalikud süsteemid ja rakendused Norrale ja komisjonile kättesaadavaks.

4.1. TEENUSED, MIDA KOMISJONI OSUTAB NORRALE

Komisjon osutab järgmisi teenuseid:

- operatiivteenused:
 - kasutajatugi ja operatsioonid:
 - a) kasutajatoetus;

- b) intsidendikäsitlus;
- c) jälgimine ja teavitamine;
- d) koolitus;
- e) turbe haldus;
- f) aruandlus ja statistika;
- g) konsultatsioon;
- referentskeskus:
 - a) teabehaldus;
 - b) dokumendikeskus (CIRCABC).

Selleks et neid teenuseid osutada, hoiab komisjon käigus järgmised rakendused:

- statistika rakendused;
- CIRCABC;
- tugiteenused.

4.2. TEENUSED, MIDA NORRA OSUTAB KOMISJONILE

Norra osutab järgmisi teenuseid:

- edastab komisjonile kogu kättesaadava teabe, mis on lepingu kohaldamisel asjassepuutuv;
- teatab komisjonile kõigist eritingimustest;
- esitab igal aastal statistika lepingu artiklis 20 sätestatud teabe edastamise kohta.

5. TEENUSE TASEME ÜLEVAADE

Käesolevas peatükis kirjeldatakse üksikasjalikult komisjoni ja Norra osutatavate eespool kirjeldatud teenuste kvantitatiivseid ja kvalitatiivseid aspekte.

5.1. KOMISJONI TEENUSE TASE

5.1.1. Tugiteenused

5.1.1.1. Kokkulepe

Komisjon teeb kättesaadavaks tugiteenuse, et vastata kõigile küsimustele ja teatada kõikidest probleemidest, mis on Norral ette tulnud käibemaksu valdkonnaga seotud halduskoostööks ja nõuete sissenõudmiseks vajalike süsteemide ja rakenduste või muu neid mõjutada võiva asjaoluga seoses. Tugiteenust pakub ITSM oma töötundidel.

ITSM-i tugiteenuse osutamine tagatakse vähemalt 95 % ulatuses ITSM-i tööajast. Kõik küsimused või probleemid võib tugiteenusele edastada ITSM-i tööajal telefoni, faksi või e-posti teel ja väljaspool ITSM-i tööaega e-posti või faksi teel. Kui küsimused või probleemid edastatakse väljaspool ITSM-i tööaega, peetakse need automaatselt saabunuks järgmisel tööpäeval kell 8.00 Kesk-Euroopa aja järgi.

Tugiteenus registreerib ja liigitab teenuste haldussüsteemi saabunud teenuskõned ning teatab taotluse esitanud isikule muutustest tema taotluse staatuses.

ITSM pakub kasutajatele esmast tuge ja suunab ettenähtud aja jooksul edasi kõik teenuskõned, mis kuuluvad teise isiku vastutusalasse (nt arendajate üksus, ITSM-i alltöövõtjad). ITSM tagab registreerimiseks ettenähtud tähtaegadest kinnipidamise vähemalt 95 % juhtumitel, mis aruandluskoo jooksul tekivad.

ITSM jälgib juhtumite lahendamist kõigi teenuskõnede puhul ja kiirendab lahendamisprotsessi, teatades komisjonile sellest, kui juhtumi lahendamiseks kuluv aeg ületab kindlaksmääratud tähtaega, mis sõltub probleemi laadist.

Küsimuse või probleemi prioriteetsusest sõltub see, kui pikk on vastamiseks ja lahendamiseks ettenähtud aeg. Selle määrab kindlaks ITSM, kuid liikmesriigid või komisjon võivad taotleda konkreetset prioriteetsuse taset.

Registreerimisaeg on e-kirja kättesaamise ja kättesaamist kinnitava e-kirja saatmise vaheline lubatud maksimaalne ajavahemik.

Lahendamise aeg on juhtumi registreerimise ja taotluse esitajale selle lahendamise kohta teabe saatmise vaheline ajavahemik. See hõlmab ka juhtumi sulgemiseks kulunud aega.

Need ei ole absoluutsed tähtajad, kuna hõlmavad üksnes aega, mil teenuskõne alusel tegutseb ITSM. Kui teenuskõne suunatakse edasi Norrasse, komisjonile või teisele isikule (nt arendajate üksus, ITSM-i alltöövõtjad), siis seda aega ei võeta ITSM-i poolt juhtumi lahendamiseks kulunud aja arvutamisel arvesse.

ITSM tagab registreerimiseks ja juhtumi lahendamiseks ettenähtud tähtaegadest kinnipidamise vähemalt 95 % juhtumitel, mis aruandluskuu jooksul tekivad.

PRIORITEET	REGISTREERIMISAEG	JUHTUMI LAHENDAMISE AEG
P1: eriti oluline	0,5h	4h
P2: väga oluline	0,5h	13h (1 päev)
P3: keskmiselt oluline	0,5h	39h (3 päeva)
P4: väheoluline	0,5h	65h (5 päeva)

Tabel 5. Registreerimisaeg ja juhtumi lahendamise aeg (töötundi/päeva)

5.1.1.2. Aruandlus

Komisjon esitab aruande kõigi käibemaksu valdkonnaga seotud halduskoostööks ja nõuete sissenõudmiseks vajalike süsteemide ja rakendustega seotud teenuskõnede kohta järgmiselt:

- kõik kuu jooksul lahendatud juhtumid (Norra);
- kõik kuu jooksul registreeritud juhtumid (Norra);
- kõik aruande esitamise kuupäeval ja kellaajal pooleliolevad juhtumid (Norra).

5.1.2. Statistika teenused

5.1.2.1. Kokkulepe

Komisjon koostab statistikat käibemaksu ja sissenõudmise valdkonnas vahetatud vormide arvu kohta, kasutades elektroonilist andmebaasi CCN/Mail, mis on kättesaadav ITSM-i veebiportaalis.

5.1.2.2. Aruandlus

Komisjon koostab vajaduse korral aruande vastavuskontrolli aruannete kohta ning teeb need Norrale kättesaadavaks.

5.1.3. Vormide vahetamine

5.1.3.1. Kokkulepe

Järgmises tabelis on esitatud õigusaktidega kindlaks määratud vormide vahetamiseks ettenähtud maksimaalne edastamise tähtaeg või vastamise aeg.

CCN/Mail postkast	Vorm	Tähtaeg
VIESCLO	Teabe vahetamine lepingu artiklite 7, 10, 12 ja 18 alusel Üldine teabevahetus	Teabe esitamise tähtaeg on võimalikult lühike ja mitte hiljem kui 3 kuud pärast taotluse esitamise kuupäeva (lepingu artikkel 8). Kui teave on juba taotluse saanud asutuse käsutuses, on selleks tähtjaks maksimaalselt üks kuu (lepingu artikkel 8).
VIESCLO	Teabe vahetamine lepingu artiklite 7, 10, 12 ja 18 alusel 0 Teatamistaotlus	Kohese vastusega teatamistaotlus (lepingu artikkel 12).
TAXFRAUD	Teabe vahetamine lepingu artiklite 7, 10, 12 ja 18 alusel Pettusevastast võitlust puudutava teabe vahetamine	Varifirmasid puudutav teave saadetakse niipea, kui see saadakse.

CCN/Mail postkast	Vorm	Tähtaeg
TAXAUTO	Automaatne teabevahetus	Automaatselt vahetatava teabe kategooriad määrab kindlaks ühiskomitee vastavalt lepingu artiklile 11.
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	Teabetaotlus lepingu artikli 22 alusel Teatamistaotlus lepingu artikli 25 alusel Sissenõudmistaotlus lepingu artikli 27 alusel Ettevaatusabinõusid käsitlev taotlus lepingu artikli 33 alusel	Teabetaotlus: - kättesaamise kinnitus 7 kalendripäeva jooksul; - ajakohastamine 6 kuu möödumisel kättesaamise kinnituse kuupäevast Teatamistaotlus: - kättesaamise kinnitus 7 kalendripäeva jooksul; Sissenõudmistaotlus ja ettevaatusabinõusid käsitlev taotlus: - kättesaamise kinnitus 7 kalendripäeva jooksul; - ajakohastamine iga 6-kuulise perioodi möödumisel kättesaamise kinnituse kuupäevast

Tabel 6. Vormide vahetamise tulemuslikkus

5.1.3.2. Aruandlus

Norra esitab komisjonile ka igal aastal e-posti teel statistilised andmed lepingu artiklites 20 ja 39 sätestatud teabe edastamise kohta [RD.3.].

5.1.4. Probleemihaldus

5.1.4.1. Leping

Norra hoiab käigus piisava probleemide registreerimise¹ ja järelmeetmete mehhanismi mis tahes probleemide jaoks, mis mõjutavad nende rakenduste hoste, süsteemitarkvara ning andme- ja rakendustarkvara.

Probleemidest CCN-võrgustiku mis tahes osas (lüüsid ja/või teabevahetuse e-posti serverid) teatatakse kohe ITSM-le.

5.1.4.2. Aruandlus

Norra teavitab ITSM-i, kui tal on tehnilise tehnikataristuga sisemine probleem, mis puudutab tema enda süsteeme ja rakendusi, mis on vajalikud käibemaksu valdkonnaga seotud halduskoostööks ja nõuete sissenõudmiseks.

Kui Norra leiab, et ITSM-le teatatud probleemiga ei tegelda või ei ole tegeldud või seda ei lahendata või ei ole lahendatud rahuldavalt, teatab ta sellest võimalikult kiiresti komisjonile.

¹ Seotud ITIL-i probleemihalduse ja muudatuste juhtimisega

5.1.5. Turbe haldus

5.1.5.1. Leping¹

Norra kaitseb käibemaksu valdkonnaga seotud halduskoostööks ja nõuete sissenõudmiseks vajalikke süsteeme ja rakendusi turvarikkumiste eest ning registreerib mis tahes turvarikkumised ja turvalisuse alased parandused.

Norra kohaldab turbealaseid soovitusi ja/või turbealaseid nõudeid, mis on kindlaks määratud järgmistes dokumentides:

Nimetus	Versioon	Kuupäev
https security recommendations of CCN /Mail III Webmail access – Ref. CCN /Mail III User Guide for NAs	3.0	15.6.2012
Security recommendations of CCN /Mail III Webmail access – Ref. CCN Intranet – Local Network Administrator Guide	4.0	11/09/2008

Tabel 7. Turbealased soovitused

¹ Need on käesoleva teenustaseme kokkuleppe koostamise ajal kättesaadavad dokumendiversioonid. Lugejad saavad edasiste ajakohastustega tutvuda CCN/CSI portaalis (<http://portal.ccntc.ccncsi.int:8080/portal/DesktopDefault.aspx?tabid=1>).

5.1.5.2. Aruandlus

Norra esitab komisjonile vajaduse korral aruande turvarikkumiste ja kõigi võetud meetmete kohta.

5.2. NORRA TEENUS TASE

5.2.1. Kõik teenuse taseme valdkonnad

5.2.1.1. Leping

Norra registreerib kõik käibemaksu valdkonnas halduskoostööks ja nõuete sissenõudmiseks vajalike Norra süsteemide ja rakenduste tehnilisi, toimivusalaseid ja organisatsioonilisi aspekte puudutavad kättesaadavuse probleemid või muudatused¹.

5.2.1.2. Aruandlus

Norra teavitab vajaduse korral ITSM-i enda süsteemide tehniliste, toimivusalaste ja organisatsiooniliste aspektidega seotud kättesaadavuse probleemidest või muudatustest. ITSM-i teavitatakse alati kõigist tegevpersonaliga (käitajad, süsteemihaldurid) seotud muudatustest.

¹ Soovitatakse kasutada ITIL-i intsidendikäsitluse põhimõtteid.

5.2.2. Tugiteenused

5.2.2.1. Leping

Norra teeb kättesaadavaks talle adresseeritud juhtumite lahendamiseks, abi andmiseks ja testimiseks tugiteenuse. Tugiteenuse töötunnid peaks olema samad, mis ITSM-i tugiteenuse töötunnid ITSM-i tööpäevadel. Norra tugiteenus töötab vähemalt tööpäevadel kl 10.00-16.00 Kesk-Euroopa aja järgi, välja arvatud Norra riigipühad. On soovitatav, et Norra tugiteenus järgiks küsimuste ja juhtumite lahendamisel ITIL-i teenuste toetamise suuniseid.

5.2.2.2. Aruandlus

Norra teavitab vajaduse korral ITSM-i kõigist oma tugiteenuse kättesaadavuse probleemidest.

6. KVALITEEDI HINDAMINE

6.1. LEPING

Komisjon hindab ITSM-lt ja Norralt saadud aruandeid (ITSM-i koostatud tegevusaruanded, teated, statistika, muu teave), määrab kindlaks käesoleva teenustaseme kokkuleppe järgimise tasemed ning võtab probleemide korral ühendust Norraga, et probleem lahendada ja tagada, et teenuse kvaliteet on kooskõlas käesoleva kokkuleppega.

6.2. ARUANDLUS

Komisjon esitab Norrale iga kuu aruande punktis 5.1.2 määratletud teenuse taseme kohta.

7. TEENUSTASEME KOKKULEPPE HEAKSKIITMINE

Selleks et teenustaseme kokkuleppe oleks kohaldatav, peab ühiskomitee selle heaks kiitma.

8. TEENUSTASEME KOKKULEPPE MUUDATUSED

Teenustaseme kokkuleppe vaadatakse läbi, kui komisjon või Norra on esitanud selleks ühiskomiteele kirjaliku taotluse.

Seni, kuni ühiskomitee ei ole muudatusettepanekute suhtes otsust teinud, kohaldatakse kehtiva teenustaseme kokkuleppe sätteid. Ühiskomitee tegutseb käesoleva kokkuleppe tähenduses otsuseid tegeva organina.

9. KONTAKTPUNKT

Kõigi käesoleva dokumendiga seotud küsimuste või märkuste osas võtke ühendust:

SERVICE PROVIDER - SERVICE DESK

support@itsmtaxud.europa.eu

II LISA

Ühise teabevõrgu / ühise süsteemiliidese (CCN/CSI SLA) teenustaseme kokkulepe

1. KOHALDATAVAD ÕIGUSAKTID JA VIITEDOKUMENDID

1.1. KOHALDATAVAD ÕIGUSAKTID

Käesolevas ühise teabevõrgu / ühise süsteemiliidese teenustaseme kokkuleppes („CCN/CSI teenustaseme kokkulepe“) võetakse arvesse allpool olevat lepingute ja kohaldatavate otsuste loetelu.

[AD.1.]	Euroopa Liidu ja Norra Kuningriigi vaheline käibemaksu valdkonnaga seotud halduskoostööd, pettuste vastast võitlust ja nõuete sissenõudmist käsitlev leping („leping“) (ELT L 195, 1.8.2018, lk 3)
[AD.2.]	Euroopa Liidu ja Norra Kuningriigi vahelise käibemaksu valdkonnaga seotud halduskoostööd, pettuste vastast võitlust ja nõuete sissenõudmist käsitleva lepingu kohaselt moodustatud ühiskomitee otsus nr 2/2019, mis käsitleb teabevahetuse tüüpvorme, teabedastust CCN/CSI võrgu kaudu ja teabevahetuse keskasutuste vaheliste kontaktide organiseerimisega seotud praktilist korda

Tabel 1. Kohaldatavad aktid

1.2. VIITEDOKUMENDID

Käesolevas CCN/CSI teenustaseme kokkuleppes on arvesse võetud järgmistes viitedokumentides esitatud teavet. Dokumentide kohaldatavad versioonid on käesoleva kokkuleppe allkirjastamise ajal kehtinud versioonid.

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

Tabel 2. Viitedokumendid

2. TERMINOLOOGIA

2.1. AKRONÜÜMID

AKRONÜÜMID	MÕISTE
ACT	Rakenduse konfigureerimise vahend
AIX	IBM Unix OS
CCN	Ühine teabevõrk
CCN/CSI	Ühine teabevõrk / Ühine süsteemiliides
CCN/WAN	Ühisele teabevõrgule võrguteenuste osutamise raamteenus
CI	Konfiguratsiooniüksus
CIRCABC	Communication and Information Resource Centre for Administrations, Businesses and Citizens (Riiklike haldusasutuste, ettevõtete ja kodanike suhtlus- ja teabekeskus)
COTS	Ühine valmistoode
CPR	Kliendi ruumides asuv ruuter
CSA	Ühise teabevõrgu turvahaldur
CSI	Ühine süsteemiliides
DG	Peadirektoraat
DMZ	Demilitariseeritud tsoon
EC	Euroopa Komisjon
HPUX	Hewlett Packard Unix operatsioonisüsteem

AKRONÜÜMID	MÕISTE
HTTP	Hüperteksti edastamise protokoll
HTTPS	Hüperteksti edastamise protokoll - turvaline
HVAC	Küte, ventilatsioon ja õhu konditsioneerimine
HW	Riistvara
ICT	Info- ja kommunikatsioonitehnoloogia
IMAP	Internetisõnumitele juurdepääsu protokoll
IP	Internetiprotokoll
ITCAM	IBM Tivoli Composite Application Manager
ITSM	Infotehnoloogiateenuste haldamine
LAN	Kohtvõrk
LSA	Kohtsüsteemi administraator
MQ	IBM MQ Series SW
MVS	Mitmekordne virtuaalsalvestus
NA	Riiklik haldusasutus
OBS	Orange'i äriteenused
OS	Operatsioonisüsteem
OSP	Teenuse osutaja kohustused

AKRONÜÜMID	MÕISTE
OSR	Teenuse taotleja kohustused
PoP	Võrgupunktid
QA	Kvaliteedi tagamine
RAP	API prokside kaughaldus
RD	Viitedokument
SMTP	Lihtne meiliedastusprotokoll
SQI	Teenuse kvaliteedi näitaja
SSG	Turvalised teenindavad lüüsid (Juniper krüpteerimise töövahend)
SW	Tarkvara
TAXUD	Maksundus ja tolliliit
TCP	Edastusohje protokoll
UPS	Puhvertoiteallikas
WAN	Laivõrk

Tabel 3. Akronüümid

2.2. ÜHISE TEABEVÕRGU / ÜHISE SÜSTEEMILIIDESE TEENUSTASEME KOKKULEPPE MÕISTETE MÄÄRATLEMINE

MÕISTE	KIRJELDUS
Aruandeperiood	Hõlmatud aeg on üks kuu.
Tööpäev	Tööpäevad on teenuse osutaja tugiteenuse tööpäevad. Need on seitse nädalapäeva, sh riigipühad.
Töötund	Töötunnid on teenuse osutaja tugiteenuse töötunnid. Need on 24h ööpäevas tööpäevadel.
Tööaeg	Teenuse osutaja nn tööaeg on aeg, mil tugiteenus oma ülesandeid täidab. Teenuse osutaja tagab tugiteenuse 24h ööpäevas, seitse päeva nädalas, sh riigipühadel. Olenevalt teenuse aknast tegutsetakse kas kohe (24/7) või plaanitakse sekkumine järgmisesse päeva. Kirjad, faksid, e-kirjad ja elektroonilised taotlused (ITSM-i portaali kaudu) võetakse vastu igal hetkel. Sissetulevad taotlused registreeritakse teenuse osutaja tugiteenuse haldussüsteemis nn teenuskõnedena.

Tabel 4. Mõisted

3. SISSEJUHATUS

Käesolev dokument koosneb ühise teabevõrgu / ühise süsteemiliidese teenustaseme kokkuleppest („CCN/CSI teenustaseme kokkulepe“), mille on sõlminud Euroopa Komisjon („teenuse osutaja“) ja Norra Kuningriik („teenuse taotleja“), keda koos nimetatakse „teenustaseme kokkuleppe osalisteks“.

„Teenuse osutaja“ hõlmab järgmisi maksunduse ja tolliliidu peadirektoraadi organisatsioonilisi üksusi:

- maksunduse ja tolliliidu peadirektoraadi üksus B2, mis koordineerib kõiki CCN/CSI tegevusi;
- ITSM3 Operations (ITSM3 operatsioonid), mis osutab operatiivteenuseid;
- CCN2DEV, mis pakub CCN-i tarkvara (ajakohastamis- ja parendusliku hoolduse teenused);
- üleeuroopalise tuumvõrgu pakkuja (CCN/WAN, praegu muud äriteenused).

Taotletava teenuse iseloomust sõltuvalt täidab ülesande üks teenuse osutajatest.

„Teenuse taotleja“ on Norra Kuningriigi riiklik asutus. Selle asjaomased organisatsioonilised üksused on järgmised:

- riiklik CCN-i toe keskus, mis vastutab riikliku maksuhalduri ruumides asuvate maksunduse ja tolliliidu peadirektoraadi CCN-i infrastruktuuri seadmete toe ja halduse eest, samuti sellise riikliku infrastruktuuri toe ja halduse eest, mis toetab rakendusi, mis töötavad üle CCN/CSI infrastruktuuri;

- riiklik rakenduste toe keskus, mille ülesanne on pakkuda riiklikku tuge EÜ rakendustele, mis töötavad riigi domeenis ja kasutavad CCN/CSI infrastruktuuri teenuseid;
- riiklikud rakenduste arendusüksused, mille ülesanne on CCN/CSI infrastruktuuri kasutavate rakenduste arendamine, sealhulgas nende alltöövõtjad.

3.1. CCN/CSI TEENUSTASEME KOKKULEPPE KOHALDAMISALA

Lepingu artiklis 5 on sätestatud, et sõlmitakse teenustaseme kokkulepe, millega tagatakse side- ja teabevahetussüsteemide toimimiseks vajalike teenuste tehniline kvaliteet ja kvantiteet.

Käesolevas CCN/CSI teenustaseme kokkuleppes sätestatakse komisjoni (teenuse osutaja) ja Norra Kuningriigi (teenuse taotleja) suhted seoses ühise teabevõrgu / ühise süsteemiliidese süsteemi („CCN/CSI süsteem“) käitamisetapiga.

Selles määratletakse teenuse taotlejale osutatava teenuse nõutav tase. Kokkulepe hõlmab samuti ühist arusaama sellest, millised on ootused teenuse tasemele ja teenustaseme kokkuleppe osaliste vastutusvaldkonnad.

Käesolevas dokumendis kirjeldatakse praegu teenuse osutaja poolt osutatavaid teenuseid ja nende tasemeid.

Kõik CCN/CSI teenustaseme kokkuleppes osutatud eesmärgid kehtivad üksnes tavapärastes töötingimustes.

Vääramatu jõu korral ei peeta ühtegi kokkuleppe osalist vastutavaks oma kohustuste täitmatajätmise eest, kui selle on põhjustanud loodusõnnetus (sh tulekahju, üleujutus, maavärin, torm, orkaan või muu looduskatastroof), sõda, sissetung, välisvaenlaste tegevus, vaenulik tegevus (olenemata sellest, kas sõda on kuulutatud või mitte), kodusõda, mäss, revolutsioon, ülestõus, sõjaline või usurpeeritud võim või konfiskeerimine, terrorism, natsionaliseerimine, valitsuse sanktsioon, blokaad, embargo, töövaidlus, streik või kommertselektrivõrgu blokeering, katkestus või pikaajaline rike.

3.2. CCN/CSI TEENUSE MÄÄRATLUS JA TUNNUSED

Ühine teabevõrk / ühine süsteemiliides on vahend, mille abil maksunduse ja pettustevastase võitluse valdkonnas tegutsevad liikmesriikide ametiasutused saavad vahetada maksuteavet. CCN/CSI süsteemi infrastruktuuri põhitunnused on järgmised.

ÜLEEUROOPALINE	CCN/CSI annab teenuse taotlejatele üldise laivõrguühenduse mitmete võrgupunktide kaudu igas liikmesriigis, ühinevates riikides ja Norra Kuningriigis. CCN/CSI tuumvõrk annab nõutava suutlikkuse ja vastupidavuse, et tagada teenuse taotlejate jaoks kõrge käideldavuse määr.
PALJU- PLATVORMILINE	Võimaldab erisuguste platvormide (Windows, Linux, Solaris, AIX, HPUX, SVR4, IBM MVS jt) koostalitlusvõimet väga portatiivse sidevirna kaudu (CSI), mis on paigaldatud standardsetele riiklikele rakenduste platvormidele.
PALJU- PROTOKOLLILINE	Toetab eri protokolle ja teabevahetusparadigmasid: – CSI-protokoll, mis toetab asünkroonse ja sünkroonse (nõue/vastus) side paradigmasid (CCN/CSI kanal); – HTTP/S-protokoll interaktiivseks juurdepääsuks CCN-i intraneti teenustele (CCN-i intraneti kanal); – POP-, IMAP-, SMTP-protokollid elektronposti vahetuseks riiklike maksuhaldurite, samuti rakenduste vahel (CCN <i>Mail III</i> kanal).
TURVALINE	Teabevahetus CCN/CSI võrgus on kaitstud, et tagada optimaalne konfidentsiaalsus ja andmeterviklus. Turbeteenused hõlmavad järgmist: – asukohtadevaheline IPsec256-bitine krüpteering ja kaitse soovimatu ligipääsu vastu, mis saavutatakse igas CCN/CSI asukohas tulemüüri/krüptoseadmetega; – igas asukohas juurdepääsu kontrolli mehhanismid (autentimine, autoriseerimine, arvestuse pidamine), mida rakendatakse CCN-i lüüsis ja mida toetavad lokaalsed haldustööriistad (ADM3G); – seansiturve, mille tagavad sõnumi tasandi krüpteering (turvaline CSI), SSL v.3 vastastikune autentimine ja krüpteering (HTTPS), POP-S ja IMAP-S (turvaline elektronposti edastus).

JUHITUD	CCN/CSI infrastruktuur tagab teenuse taotlejatele ka juhitud teenused, sealhulgas: – keskne kontroll; – sündmuste logimine; – statistika koostamine CSI ja CCN Mail III sõnumivahetuse kohta (suurus, sõnumite arv, maatriks) ning CCN-i lüüside ja CCN Mail III kohta; – kasutajahaldus (ADM3G) ja kataloogiteenused; – CSI virnade valideerimine; – portaaliteenused: – CCN-i portaal: onlain-juurdepääs statistikale, API prokside onlain-kaughaldus; – ITSM-i portaal: onlain-infoleht, onlain-dokumentatsioon ja CSI virnapaketid, CCN-i korduma kippuvad küsimused (KKK); – rakenduse konfigureerimise vahend; – teenuskõnede jälitus ja veebitugi.
---------	---

Tabel 5. CCN/CSI kaudu osutatavate teenuste tunnused

3.3. KOKKULEPPE KESTUS

CCN/CSI teenustaseme kokkulepe muutub selle osalistele siduvaks järgmisel päeval pärast kokkuleppe heakskiitmist lepingu artikliga 41 moodustatud ühiskomitee („ühiskomitee“) poolt.

4. ÜLESANDED

4.1 TEENUSE OSUTAJA KOHUSTUSED (OSP)

Teenuse osutaja teeb järgmist:

[OSP1]	Käitab CCN/CSI võrgu infrastruktuuri, et saavutada punktis 8 kirjeldatud teenusetasemed.
[OSP2]	Valib välja CCN/CSI infrastruktuuri ja tarkvara komponendid.
[OSP3]	Tagab riist- ja tarkvara hoolduse maksunduse ja tolliliidu peadirektoraadi CCN-i infrastruktuuri seadmete jaoks (nt CCN-i lüüsid), mis on paigaldatud teenuse taotlejate ruumidesse, samuti CCN <i>Mail III</i> keskserverite puhul.
[OSP4]	Tagab järelevalve teenuse taotlejate ruumidesse paigaldatud maksunduse ja tolliliidu peadirektoraadi CCN-i infrastruktuuri seadmete üle.
[OSP5]	Haldab CCN/CSI auditifaile.
[OSP6]	Haldab CCN/CSI adresseerimiskava.
[OSP7]	Järgib reegleid ja soovitusi, mis on esitatud järgmistes turbedokumentides: – CCN/CSI General Security Policy RD3; – CCN/CSI Baseline Security Checklist RD4;
[OSP8]	Teenuse taotleja peab aeg-ajalt kontrollima, et võrgu käideldavus ei ole hoolduse või mõne muu plaanijärgse käideldamatuse tõttu vähenenud. Kui see nii on, teavitab teenuse taotleja teenuse osutajat vähemalt üks kuu ette. Kui teenuse taotlejal ei ole võimalik sellest tähtajast kinni pidada, lahendab olukorra maksunduse ja tolliliidu peadirektoraat.

[OSP9]	Kõik CCN-i lüüsidel kasutatavad tarkvaralitsentsid annab maksunduse ja tolliliidu peadirektoraat.
[OSP10]	Järgib CCN/CSI asukoha varundamispõhimõtteid (vt RD2).
[OSP11]	Auditeerib süsteemi, nagu on määratletud dokumendis RD2.
[OSP12]	Teeb korrapäraselt süsteemi turvalisuse kontrolli, nagu on määratletud dokumendis RD2.

Tabel 6. Teenuse osutaja kohustused (OSP)

4.2. TEENUSE TAOTLEJA KOHUSTUSED (OSR)

Teenuse taotleja teeb järgmist.

Tehniline ja infrastruktuuri tasand	
[OSR1]	Majutab maksunduse ja tolliliidu peadirektoraadi poolt kättesaadavaks tehtud CCN-i infrastruktuuri seadmeid ning tagab asjakohase: – seadmepüstiku / hoidla ruumi; – elektritoite; – kütte-, ventilatsiooni- ja kliimaseadmed.
[OSR2]	Tagab, et CCN/CSI komponentidel on elektriühendus puhvertoiteallikaga. Lokaalsete standardite (nt pistiku adapterid) erikohandused peab tegema teenuse taotleja.

Käitamise ja töökorralduse tasand	
[OSR3]	Määrab töötajad, kelle ülesanded on kirjeldatud dokumendis RD5.
[OSR4]	Tagab kohaloleku väljaspool tavapärast tööaega, kui teenuse osutaja seda vajalikuks peab ja nõuab. Teatud toimingute korral, mida teostab tuumvõrgu pakkuja või teenuse osutaja, võidakse teenuse tarbijalt nõuda kohtsüsteemi administraatori koordineerimist ja/või kohalolekut. Et neid tegevusi saaks planeerida, on etteteatamisaeg vähemalt üks kuu; kuna planeerimine on asukohtade arvu tõttu keerukas, on vaja teha täielikku koostööd.
[OSR5]	Ei peata kunagi maksunduse ja tolliliidu peadirektoraadi CCN-i infrastruktuuri seadmete tööd ilma teenuse osutaja ametliku loata.
[OSR6]	Küsib teenuse osutajalt ametliku loa enne, kui paigaldab maksunduse ja tolliliidu peadirektoraadi CCN-i infrastruktuuri seadmetele täiendavaid riist- või tarkvarakomponente, mis ei kuulu standardpaketti.
[OSR7]	Annab selge kirjelduse märgatud/teatatud intsidentide kohta, millest teenuse taotleja on teada andnud.
[OSR8]	Teeb aktiivselt koostööd teenuse osutaja ja/või tema esindajatega, kui see on teenuste osutamiseks vajalik.
Sidepidamise tasand	
[OSR9]	Kasutab üksnes teenuse osutaja ja oma organisatsiooni siseseid kontaktpunkte.
[OSR10]	Teavitab teenuse osutajat kontaktpunktide mis tahes puudumisest teenuse osutaja tööajal või tagab vähemalt varulahenduse, mille abil on võimalik kontaktpunktid asendada.
[OSR11]	Teavitab teenuse osutajat muudatustest oma kontaktpunktides vähemalt viis tööpäeva enne muudatuste asetleidmist.

[OSR12]	Teavitab teenuse osutajat igasugusest plaanijärgsest infrastruktuuri hooldusest, mis võib mõjutada maksunduse ja tolliliidu peadirektoraadi CCN-i infrastruktuuri seadmeid, mida majutatakse teenuse tarbija ruumides (vähemalt nädal aega ette kõigi seadmete puhul). Näiteks plaanitud elektrikatkestused või katkestused võrgu infrastruktuuris, andmekeskuse asukoha muutus, IP-aadressi muutused jne.
[OSR13]	Teavitab teenuse osutajat kõikidest välistest probleemidest, nagu elektrisüsteemi rikked, mis mõjutavad CCN-i lüüside ja rakenduste platvormide toimimist.
[OSR14]	Teavitab teenuse osutajat ametliku taotluse vormis ja vähemalt kuus kuud ette maksunduse ja tolliliidu peadirektoraadi CCN-i infrastruktuuri seadmete asukoha muutmisest. Teenuse taotleja kannab asukoha muutmisega seotud kulud. Selle protseduuri kohta lisateabe saamiseks vt RD6 .
[OSR15]	Teavitab teenuse osutajat kõikidest katkestustest maksunduse ja tolliliidu peadirektoraadi CCN-i infrastruktuuri ja teenuse taotleja (riiklik maksuhaldur või vastav peadirektoraat) vahelistes turvalistes ühendustes.
[OSR16]	Teavitab teenuse osutajat kõikidest katkestustest rakenduste platvormidel.
[OSR28]	Teenuse taotleja peab andma teada kõikidest plaanitud katkestustest lokaalses andmekeskuses/arvutisaalis (sh laivõrgus) üks töönädal ette. Seda on vaja selleks, et maksunduse ja tolliliidu peadirektoraat saaks teavitada vastavalt mis tahes muid seotud sidusrühmi.
Turbe ja kasutajahalduse tasand	
[OSR17]	Haldab lokaalseid kasutajakontosid CCN-i lüüsis (vt RD2).
[OSR18]	Annab vajaduse korral teenuse osutaja volitatud töötajatele loa füüsiliseks juurdepääsuks seadmetele.
[OSR19]	Autoriseerib asjakohased TCP-pordid teenuse tarbija võrgus (riigi domeen) (vt RD2).
[OSR20]	Tagab, et võrgu krüptoseadmed (praegu Juniper SSG) teenuse taotleja asukohas asuvad kontrollitud juurdepääsuga alal.

[OSR21]	Annab juurdepääsu kõikidele maksunduse ja tolliliidu peadirektoraadi CCN-i infrastruktuuri seadmetele üksnes volitatud töötajatele. Juurdepääs antakse ainult ühise teabevõrgu turvahalduri taotluse korral. Soovimatu juurdepääs nendele seadmetele võib seada ohtu turvalisuse või vähemalt põhjustada võrgukatkestusi.
[OSR22]	Järgib reegleid ja soovitusi, mis on esitatud järgmistes turbedokumentides: – CCN/CSI General Security Policy RD5; – CCN/CSI Baseline Security Checklist RD6.
Rakenduste haldus ja arendamine	
[OSR27]	Teenuse taotleja vastutab ainuisikuliselt oma rakenduste arendamise, toe ja haldamise eest. Need peavad vastama dokumendis RD8 esitatud reeglitele.

Tabel 7. Teenuse taotleja kohustused (OSR)

4.3. TEENUSE OSUTAJA POOLT OSUTATAVAD TEENUSED

4.3.1. IT-tugiteenus

Teenuse osutaja pakub terviklikku IT-tugiteenust koos intsidendi- ja probleemihaldusega. IT-tugiteenus hõlmab rohkemat kui tavapärane kasutajatugi ning on üldisema lähenemisviisiga, mis võimaldab integreerida tegevusprotsessid CCN/CSI teenusehaldusse.

Peale intsidentide, probleemide ja küsimuste käsitlemise tagab IT-tugiteenus ka ühenduslülili muude tegevustega, nagu muutmistaotlused, hoolduslepingud, tarkvaralitsentsid, teenuse taseme haldus, konfigureerimise haldus, käideldavuse juhtimine, turbe haldus ja IT-teenuse katkematuse haldus.

Samuti teavitab IT-tugiteenus automaatselt teenuse taotlejat mis tahes kiireloomulisest teabest, olles seeläbi teenuse taotleja jaoks teabedastuskeskuseks.

Teavitus on määratletud teenuse osutaja väljaantud sõnumina, millega hoiatatakse teenuse taotlejat sündmuse eest, mis võib mõjutada CCN/CSI operatsioone: lüüsi käideldamatus, süsteemi katkestus, rikked, infrastruktuuri hooldus või tarkvara uuendus.

IT-tugiteenuse ühendus teenuse taotlejaga saavutatakse läbi teenuse osutaja kontaktpunkti või ITSM-i veebiportaali, mis pakub teenuse taotlejale selliseid onlain-teenuseid nagu teenuskõnede jälitus, või rakenduse konfigureerimise vahendi ja CCN-i veebiportaali, mis tagab CSI pakettide allalaadimiskoha, juurdepääsu statistikale ja seireandmetele jne.

4.3.1.1. Intsidenti- ja probleemihaldus

Selle teenuse raames käsitletakse intsidente, mis pärinevad tugiteenuse kasutajatelt (sh süsteemi operatsioonid). Intsidendina võidakse käsitada lihtsat teabe- või selgitustaotlust, kuid see võib olla ka teadaanne konkreetse komponendi nõuetele mittevastavast toimimisest.

Intsident on määratletud kui ootamatu sündmus, mis ei ole osa infrastruktuuri tavapärasest toimimisest, või häire, mis halvendab CCN/CSI operatiivteenust. Intsident on lahendatud siis, kui teenus on taastatud.

Intsident võib olla seotud järgmiste konfiguratsiooniüksustega:

- teenuse osutaja vastutada olev riistvara: CCN-i lüüsid, turbeseadmed, kliendi ruumides asuvad ruuterid ning muud võrgu ühenduvuse seadmed maksunduse ja tolliliidu peadirektoraadi CCN-i infrastruktuuri (EuroDomain) kohtvõrgus;
- krüptoseadmetes kasutatav tarkvara;
- lüüsides kasutatav süsteemitarkvara; opsüsteem, põhiline sidetarkvara, nagu TCP/IP jne;
- kolmandate isikute tarkvara, mida kasutatakse lüüsides, nagu Tuxedo, MQSeries, Sun ONE Directory Server, PostgreSQL, Apache jne;
- CCN Mail III;
- lüüsides kasutatav CCN/CSI tarkvara;
- rakenduste platvormidel töötav CSI tarkvara;
- SIAP (turvaline internetipääsu punkt) – ühtne kaitse.

Probleemi võib tuvastada kas üksiku intsidendi põhjal, millel on äärmiselt negatiivne mõju kasutajateenusele ja mille põhjus on teadmata, või mitme intsidendi põhjal, millel on ühised tunnused. Probleem on lahendatud siis, kui põhjus on kindlaks tehtud ja kõrvaldatud.

Intsidendi esinemisel uuritakse olukorda, et taastada CCN/CSI operatiivteenused (kui vaja) ja leida üles intsidendi algpõhjus. Teenuse osutaja aitab lahendada intsidente riikliku maksuhalduri rakendustarkvaras, CCN/CSI-ga ühenduse tasandil, kui see ei mõjuta muid teenuseid, mida teenuse osutaja peab osutama. Teenuse osutaja abi seisneb teabe andmises CCN/CSI õige kasutamise kohta. See ei tähenda osalemist riikliku maksuhalduri rakendustarkvara silumises.

4.3.2. Teenusehaldust toetavad vahendid

CCN-i lüüsiinfrastruktuuri, rakenduste ja CCN-i järjekordade jälgimist toetab toodete rühm IBM® Tivoli Monitoring (Tivoli Monitoring) ja IBM Tivoli Composite Application Manager (ITCAM).

CCN Tivoli Monitoring ja Tivoli Reporting teenusel, mis põhineb tootel IBM Tivoli Monitoring suite, on järgmised funktsionaalsused:

- jälgib rakenduste järjekordi CCN-i lüüsidest (WebSphere MQ);

- jälgib CCN-i lüüside operatsioonisüsteemi staatust;
- kesktöötlusseadme kasutus, kettaruum, mälu kasutus, võrgu kasutus, protsessid;
- riistvara jälgimine selleks eraldatud kanali kaudu;
- jälgib CCN-i komponentide käitusprotsesse CCN-i lüüsides;
- jälgib CCN Mail III infrastruktuuri;
- annab CCN-i Tivoli kasutajatele ülevaate varem jälgitud teabest;
- genereerib eelnevalt kindlaksmääratud hoiatusi varem jälgitud komponentide kohta;
- teeb kättesaadavaks aruanded varasemate kogutud andmete põhjal (CCN-i Tivoli andmeait);
- annab teavet CCN/CSI infrastruktuuri käideldavuse ja toimimisinäitajate kohta aja jooksul, kajastades olulisi suundumusi järjepideval ja ühtsel viisil.

4.3.3. IKT-infrastruktuuri haldus ja operatsioonid

Teenuse osutaja ülesanne on paigaldada CCN/CSI operatiivinfrastruktuur ning seda käitada ja hooldada, et tagada kokkulepitud käideldavuse tasemed.

CCN/CSI operatiivinfrastruktuur koosneb EuroDomain edastusseadmetest (CCN-i lüüsid), turbeseadmetest, kliendi ruumidesse paigaldatud ruuterist ja telekommunikatsiooniseadmetest.

See teenus hõlmab järgmist:

- käideldavuse juhtimine;
- ettenägematute olukordade juhtimine;
- rakenduste konfigureerimisandmete haldus;
- turbe haldus.

Samuti ka järgmist:

- CCN/CSI seadmete asukoha muutmise koordineerimine;
- uute kohtade käikulaskmise koordineerimine;
- CCN-i infrastruktuuri suutlikkuse planeerimine;
- eespool nimetatud taotletud tegevusest kokkuvõtte tegemine igakuisel töökoosolekul; sellel koosolekul osaleb kvaliteedi kontrolli tagaja, kusjuures kõik lepinguosalised annavad CCN/CSI teenusesse oma panuse;

- nn külmutamistaotluste vahendamine; neid saavad esitada üksnes volitatud kasutajad maksunduse ja tolliliidu peadirektoraadi vastavale ametnikule;
- riistvara, operatsioonisüsteemi ja ühise valmistoote projekteerimine, kavandamine, käikulaskmine, operatsioonid, tehniline tugi ja kõrvaldamine;
- võrguteenused;
- riistvara, operatsioonisüsteemi ja ühise valmistootega seotud teenused;
- varundamine ja taastamine;
- töötehaldusteenus;
- IKT-infrastruktuuri haldusega seotud plaanide (s.o IKT-infrastruktuuri plaan, käideldavuse plaan, suutlikkuse plaan, talitluspidevuse plaan) koostamine ja haldamine;
- infrastruktuuriga seotud teostatavusuuringud.

4.3.3.1. Käideldavuse juhtimine

Peamine teenus, mida teenuse osutaja peab pakkuma, on tagada, et CCN/CSI süsteem oleks töökorras ja toimiks nõutud käideldavuse tasemel.

Teenuse osutaja tagab, et kõik CCN/CSI asukohad on omavahel ühendatud laivõrgu kaudu, mis annab vajaliku paindlikkuse ja suutlikkuse, et tagada CCN/CSI infrastruktuuri ja teenuseid kasutavate otsustava tähtsusega tegevusrakenduste nõuetekohane toimimine.

Käideldavuse juhtimise teenus hõlmab järgmist:

- üldine juurdepääs kõigi ühenduses olevate riiklike maksuhaldurite ruumides;
- abonendiliin (+ varuliin) laivõrgu kohaliku juurdepääsupunkti ja riikliku haldusasutuse ruumide vahel;
- kliendi ruumides asuva ruuteri paigaldus, konfigureerimine ja hooldus;
- turbeseadme (s.o SSG krüpto-tulemüüri boksi) paigaldus ja hooldus;
- demilitariseeritud tsoonis asuvad sidelüüsid igas asukohas (s.o CCN-i lüüsid);
- CCN Mail III kesksüsteem.

Teenuse osutaja jagab samuti käideldavuse kohta tööolukorras kogutud statistilist teavet ja pakub seireteenust, mõlemat probleemide ennetava jälituse ja statistilistel eesmärkidel.

4.3.3.2. Ettenägematute olukordade juhtimine

Teenuse osutaja vastutab maksunduse ja tolliliidu peadirektoraadi CCN-i infrastruktuuri CCN/CSI komponentide eest igas CCN/CSI asukohas.

Ettenägematute olukordade juhtimise eesmärk on taastada CCN/CSI süsteemi osalise või täieliku häire või hävimise korral kokkulepitud aja jooksul kokkulepitud teenustasemed, pakkudes teenuse taotlejatele sellist abi ja selliseid elemente nagu:

- CCN-i lüüside tarkvara varundamine (igas asukohas);
- keskne CCN-i varusüsteem;
- liiased krüptoseadmed;
- võimete ümbersuunamine produktsiooni- ja varulüüside vahel;
- riistvara varuseadmed;
- kahekaablilised sideliinid CCN-i tuumvõrku (igas asukohas);
- abi CCN/CSI elementide paigaldamisel ja konfigureerimisel maksunduse ja tolliliidu peadirektoraadi CCN-i infrastruktuuris;
- taasteprotseduurid.

4.3.3.3. Rakenduste konfigureerimisandmete haldus

Käesolev teenus puudutab CCN/CSI rakenduste jaoks vajalike konfigureerimisandmete haldamist teenuse osutaja poolt.

Need konfigureerimisandmed on talletatud CCN/CSI keskkataloogis. CCN/CSI keskkataloogi haldamise ülesanne on jagatud teenuse osutaja ja riiklike maksuhaldurite vahel. Iga riiklik haldusasutus vastutab oma lokaalsete CCN/CSI kasutajate haldamise eest. Ülejäänut haldab teenuse osutaja.

Näited konfiguratsioonidest, milleks on vaja maksuhalduri teenusetaotlust:

- lokaalse administraatori profiili määratlemine;
- rakendusteenuse registreerimine;
- rakenduste järjekorra registreerimine;
- sõnumitüübi registreerimine;
- rakenduste konfigureerimisandmete valideerimine;
- haldusrollide registreerimine;
- kontaktide haldamine.

4.3.4. Turbe haldus

Käesolev teenus puudutab CCN/CSI keskkonna jaoks vajalike turvaelementide haldamist teenuse osutaja poolt.

Turvalisust juhitakse samuti seotud serveriseadmete, võrguseadmete ja käitamistasandil.

Teabevahetus CCN/CSI võrgus on kaitstud, et tagada optimaalne konfidentsiaalsus ja andmeterviklus.

Turbeteenused hõlmavad järgmist:

- asukohtadevaheline krüpteering ja kaitse soovimatu ligipääsu vastu, mis saavutatakse tule müüri/krüptoseadmetega;
- igas asukohas juurdepääsu kontrolli mehhanismid (autentimine, autoriseerimine, arvestuse pidamine), mida rakendatakse CCN-i lüüsis ja mida toetavad lokaalsed haldustööriistad (ADM3G);
- seansiturve, mille tagavad sõnumi tasandi krüpteering (turvaline CSI), SSL vastastikune autentimine ja krüpteering (HTTPS ja NJCS), POP-S ja IMAP-S (turvaline elektronposti edastus);
- SIAP-i ühtne kaitsemehhanism turvaliseks internetipõhiseks juurdepääsuks CCN-i teenustele.

4.3.5. Dokumendihaldus

Teenuse osutaja hoiab kogu CCN/CSI tehnilise dokumentatsiooni (s.o tehniline dokument, kasutajajuhendid, korduma kippuvad küsimused, infolehed, eelseisvad sündmused jne) ajakohasena; kõik need koos moodustavad dokumendikeskuse.

See hõlmab dokumente, mis on seotud CCN/CSI infrastruktuuriga: Oracle-Tuxedo, IBM-MQ, CCN-i lüüsid, CCN-i Mail III, CSI tarkvara, protseduurid, aruanded, varasem sidepidamine partneritega jne.

Teenuse osutaja haldab loetelu CCN/CSI-ga seotud dokumentidest, mida võib edastada teenuse taotlejale. Need dokumendid on kättesaadavad CIRCABC-is ja ITSM-i portaalis.

Teenuse osutaja ajakohastab automaatselt kõnealust loetelu uute heakskiidetud dokumendiversioonidega.

4.3.6. Aruandlus ja statistika

Teenuse osutaja teeb teenuse taotlejale CCN-i ja ITSM-i veebiportaali kaudu kättesaadavaks järgmised aruandlusvahendid:

- onlainis käideldavuse arvnäitajad CCN-i lüüside ja CCN Mail III serverite kohta;

- onlain-infolehed;
- CCN/CSI teavevahetust käsitlev statistika.

Samuti peab teenuse osutaja korrapäraselt IT-tehnoloogia ja infrastruktuuri teemalisi koosolekuid, kus antakse aru ja esitatakse statistikat.

4.3.7. Koolitus

Teenuse osutaja töötab välja kursused ja pakub koolitust seoses CCN/CSI süsteemi tehniliste aspektidega. Standardkursusi korraldatakse mooduliteks jaotatud koolituspakettide raames. Üldpõhimõte on, et koolitusi korraldatakse igal aastal. Standardkoolituspakette pakutakse kaks korda aastas maksunduse ja tolliliidu peadirektoraadi kaudu ning need on kättesaadavad onlainis ITSM-i portaalis.

5. TEENUSE TASEME HINDAMINE

5.1. TEENUSE TASE

Teenuse tase näitab teenuse osutaja poolt osutatud teenuste kvaliteeti. See arvutatakse teenuse kvaliteedi näitaja abil.

Eeldatakse, et teenuse taotleja täidab oma kohustusi (vt § 4.2), et saavutada teenuse kokkulepitud tase.

5.2. KOHALDATAVAD TEENUSE KVALITEEDI NÄITAJAD

5.2.1. Iga CCN/CSI asukoha käideldavus

Käesoleva kvaliteedinäitajaga nähakse ette iga asukoha vähim mõõdetav käideldavus nn täisperioodil, st 24/7 asjaomases kuus. CCN/CSI teenustaseme kokkuleppe piirnorm on järgmine:

PIIRNORM	$\geq 97,0$ % käideldav
----------	-------------------------

5.2.2. Tööaja kvaliteedinäitaja

Teenuse osutaja nn tööaeg on aeg, mil tugiteenus oma ülesandeid täidab. Teenuse osutaja tagab tugiteenuse 24h ööpäevas, seitse päeva nädalas, sh riigipühadel.

Olenevalt teenuse aknast tegutsetakse kas kohe (24/7) või sekkumine plaanitakse järgmisesse teenuse aknasse. Kirjad, faksid, e-kirjad ja elektroonilised taotlused (ITSM-i portaali kaudu) võetakse vastu igal hetkel. Sissetulevad taotlused registreeritakse teenuse osutaja tugiteenuse haldussüsteemis nn teenuskõnedena.

Teenustaseme kokkuleppe piirnorm on järgmine:

PIIRNORM	Tugiteenus ei või olla tööajal kättesaamatu rohkem kui kaks korda kuus
----------	--

5.2.3. Teavitusteenuse kvaliteedinäitaja

Teenuse osutaja osutab teenuse taotlejale teavitusteenuseid.

On kahte liiki teavitusi: kiireloomulised teavitused ja tavalised teavitused.

- **KIIRELOOMULISED TEAVITUSED** (kui ei ole piisavalt aega, et teavitada CCN/CSI kogukonda vähemalt seitse kalendripäeva ette): teavitused edastatakse asjakohastele adressaatidele hiljemalt kahe tunni jooksul pärast kiireloomulise teavituse taotluse saamist.
- **TAVALISED TEAVITUSED** (või plaanipärased sekkumised): teavitused edastatakse asjakohastele adressaatidele vähemalt nädal (seitse kalendripäeva) enne sekkumist ja meeldetuletus saadetakse vähemalt 24 tundi enne sündmust.

Käesoleva näitajaga mõõdetakse plaanipärasest käideldamatusest (massipostituse kaudu) teada andmiseks ette nähtud tähtaja järgimist.

5.2.4. Ettenägematute olukordade juhtimise kvaliteedinäitaja

Külmvarundus (ümberlülituse protseduur, varundamine ja taastamine või CCN üle interneti)

Sobiv ümberlülituse liik tehakse kindlaks konkreetse riikliku haldusasutuse süsteemi ülesehituse ja asjaomase probleemi põhjaliku analüüsi alusel.

Maksimaalne aeg, mis võib kuluda ümberlülitamiseks mis tahes riikliku haldusasutuse produktsioonilüüsilt sobivale CCN-i varulüüsi lahendusele, on järgmine:

PIIRNORM	Kõige rohkem 5 töötundi pärast seda, kui teenuse taotlejaga ümberlülituse sooritamises kokku lepit
----------	--

5.2.5. Rakenduste konfigureerimisandmete halduse kvaliteedinäitaja

Maksimaalne aeg, mis võib kuluda, et täita rakenduse konfigureerimise taotlus rakenduse konfigureerimise vahendi kaudu igas eraldi asukohas, on järgmine:

PIIRNORM	5 tööpäeva
----------	------------

5.2.6. Kinnituse andmiseks kuluva aja kvaliteedinäitaja

Maksimaalne aeg, mis võib kuluda hetkest, kui tugiteenus saab taotluse, hetkeni, kui kinnitus (s.o teenuskõne number) saadetakse teenuse taotlejale, on järgmine:

PIIRNORM	30 minutit
----------	------------

Intsidendid on liigitatud vastavalt nende prioriteedi tasemetele.

Intsidendi prioriteeti märgitakse numbritega 1 kuni 4:

1	ERITI OLULINE
2	VÄGA OLULINE
3	KESKMISELT OLULINE
4	VÄHEOLULINE

Tabel 8. Intsidendi prioriteet

5.2.7. Intsidendi lahendamiseks kuluva aja kvaliteedinäitaja

Intsidendi lahendamiseks kuluvat aega arvestatakse hetkest, kui teenuse osutaja annab intsidentide kohta kinnituse, kuni hetkeni, kui teenuse osutaja kõrvaldab intsidentide algpõhjuse või rakendab asenduslahenduse.

Vastavalt prioriteedile võib intsidentide lahendamiseks kuluv aeg olla järgmine:

PRIORITEET	INTSIDENDI LAHENDAMISE AEG
ERITI OLULINE	5 töötundi
VÄGA OLULINE	13 töötundi
KESKMISELT OLULINE	39 töötundi
VÄHEOLULINE	65 töötundi

Tabel 9. Intsidentide lahendamise ajad

PRIORITEET	PIIRNORM
ERITI OLULINE	$\geq 95,00\%$ ERITI OLULISTEST intsidentidest tuleb lahendada kokkulepitud aja jooksul (5 töötundi).
VÄGA OLULINE	$\geq 95,00\%$ VÄGA OLULISTEST intsidentidest tuleb lahendada kokkulepitud aja jooksul (13 töötundi).
KESKMISELT OLULINE	$\geq 95,00\%$ KESKMISELT OLULISTEST intsidentidest tuleb lahendada kokkulepitud aja jooksul (39 töötundi).

Tabel 10. Intsidentide lahendamiseks kuluva aja piirnormid

6. TEENUSTASEME KOKKULEPPE HEAKSKIITMINE

Selleks et teenustaseme kokkulepe oleks kohaldatav, peab ühiskomitee selle heaks kiitma.

7. TEENUSTASEME KOKKULEPPE MUUDATUSED

CCN/CSI teenustaseme kokkulepe vaadatakse läbi, kui komisjon või Norra Kuningriik on esitanud selleks ühiskomiteele kirjaliku taotluse.

Seni, kuni ühiskomitee ei ole muudatusettepanekute suhtes otsust teinud, kohaldatakse kehtiva CCN/CSI teenustaseme kokkuleppe sätteid. Ühiskomitee tegutseb kehtiva CCN/CSI teenustaseme kokkuleppe otsuseid tegeva organina.

8. KONTAKTPUNKT

Kõigi operatiivteenuste puhul on ühtne kontaktpunkt ITSM3 Operations (ITSM3 operatsioonid). Selle kontaktandmed on järgmised:

ITSM3 Operations - IBM

☎ Tasuta telefoninumber: + 800 7777 4477

☎ Telefoninumber, millel helistades maksab kõne eest helistaja: + 40 214 058 422

✉ support@itsmtaxud.europa.eu

🌐 <http://portal.ccntc.ccncsi.int:8080/portal>
(CCN-i veebiportaal – CCN-i registreeritud kasutajatele)

🌐 <https://itsmtaxud.europa.eu/smt/ess.do>
(ITSM-i veebiportaal – teenuskõned)

EELNÕU:

**EUROOPA LIIDU JA NORRA KUNINGRIIGI VAHELISE
KÄIBEMAKSU VALDKONNAGA SEOTUD HALDUSKOOSTÖÖD,
PETTUSTE VASTAST VÕITLUST JA NÕUETE SISSENÕUDMIST KÄSITLEVA
LEPINGU KOHASELT MOODUSTATUD ÜHISKOMITEE
OTSUS nr 4/2019,**

...

**mis käsitleb Norra poolt
Euroopa infosüsteemides osalemisest tulenevate kulude kindlaksmääramist
seoses liidu üldeelarvesse makstava rahalise osaluse
suuruse ja üksikasjadega**

ÜHISKOMITEE,

võttes arvesse Euroopa Liidu ja Norra Kuningriigi vahelise käibemaksu valdkonnaga seotud halduskoostööd, pettuste vastast võitlust ja nõuete sissenõudmist käsitleva lepingu¹ („leping“) artikli 41 lõiget 1

¹ ELT L 195, 1.8.2018, lk 3.

ning arvestades järgmist:

- (1) Euroopa Parlamendi ja nõukogu määruses (EL) nr 1286/2013¹ on kehtestatud Euroopa infosüsteemide arendamist, käitamist ja hooldamist käsitlevad normid, mis on esitatud nimetatud määruse lisa punktis A.
- (2) Ühine teabevõrk / ühine süsteemiliides („CCN/CSI“) ning lepingu artikli 41 lõike 2 punkti d alusel vastu võetavad elektroonilised vormid on Euroopa infosüsteemide liidu komponendid.
- (3) Kooskõlas määruse (EL) nr 1286/2013 artikli 9 lõikega 3 kasutavad mitteosalevad riigid Euroopa infosüsteemide liidu komponente vastavalt nende riikidega Euroopa Liidu toimimise lepingu artikli 218 kohaselt sõlmitud lepingutele.
- (4) Lepingu artikli 41 lõike 2 punkti f rakendamiseks on vaja vastu võtta praktiline kord,

ON VASTU VÕTNUD KÄESOLEVA OTSUSE:

¹ Euroopa Parlamendi ja nõukogu määrus (EL) nr 1286/2013, 11. detsember 2013, millega luuakse tegevusprogramm Euroopa Liidu maksusüsteemide toimimise parandamiseks aastateks 2014–2020 („Fiscalis 2020“) ning tunnistatakse kehtetuks otsus nr 1482/2007/EÜ (ELT L 347, 20.12.2013, lk 25).

Artikkel 1
Paigalduskulud

Esialgne summa, mille Norra Kuningriik tasub virtuaalsele privaatvõrgule (VPN) juurdepääsu loomise eest, on 20 000 eurot.

See summa makstakse 60 päeva jooksul alates käesoleva otsuse vastuvõtmisest.

Artikkel 2
Iga-aastane rahaline osalus

Norra Kuningriigi iga-aastane rahaline osalus liidu üldeelarves on 20 000 eurot. See summa tasutakse iga aasta 1. septembriks.

Kõnealune osalus katab IT-lahenduste (CCN/CSI, e-vormid, jne) arendamise, hooldamise ja uuendamisega seotud kulutused.

Artikkel 3

Makseviis

Artiklites 1 ja 2 osutatud summad makstakse eurodes komisjoni eurodes nomineeritud pangakontole, mis on märgitud sissenõudekorraldusel.

Artikkel 4

Käesolev otsus jõustub selle vastuvõtmise päeval.

...

*Ühiskomitee nimel
eesistuja*
