



Euroopan unionin
neuvosto

Bryssel, 5. maaliskuuta 2019
(OR. en)

5965/19

Toimielinten välinen asia:
2018/0422 (NLE)

FISC 94
N 2
ECOFIN 97

SÄÄDÖKSET JA MUUT VÄLINEET

Asia:	NEUVOSTON PÄÄTÖS hallinnollisesta yhteistyöstä, petosten torjunnasta ja saatavien perinnästä arvonlisäverotuksen alalla tehdyllä Euroopan unionin ja Norjan kuningaskunnan välisellä sopimuksella perustetussa sekakomiteassa Euroopan unionin puolesta otettavasta kannasta
-------	--

NEUVOSTON PÄÄTÖS (EU) 2019/...,

annettu ... päivänä ...kuuta ...,

**hallinnollisesta yhteistyöstä, petosten torjunnasta ja
saatavien perinnästä arvonlisäverotuksen alalla tehdyllä
Euroopan unionin ja Norjan kuningaskunnan välisellä
sopimuksella perustetussa sekakomiteassa
Euroopan unionin puolesta otettavasta kannasta**

EUROOPAN UNIONIN NEUVOSTO, joka

ottaa huomioon Euroopan unionin toiminnasta tehdyn sopimuksen ja erityisesti sen 113 artiklan
yhdessä sen 218 artiklan 9 kohdan kanssa,

ottaa huomioon Euroopan komission ehdotuksen,

sekä katsoo seuraavaa:

- (1) Unioni teki neuvoston päätöksellä (EU) 2018/1089¹ Euroopan unionin ja Norjan kuningaskunnan välisen sopimuksen hallinnollisesta yhteistyöstä, petosten torjunnasta ja saatavien perinnästä arvonlisäverotuksen alalla², jäljempänä 'sopimus', ja se tuli voimaan 1 päivänä syyskuuta 2018.
- (2) Sopimuksessa vahvistetaan vakaa oikeudellinen kehys yhteistyön tekemiseksi petosten torjunnassa ja saatavien perinnässä arvonlisäverotuksen alalla. Yhteistyössä käytetään samoja välineitä, joita jäsenvaltiot käyttävät hallinnolliseen yhteistyöhön ja saatavien perintään, kuten sähköisiä alustoja ja sähköisiä lomakkeita.
- (3) Sopimuksella perustetun sekakomitean tehtävänä on antaa suosituksia ja tehdä päätöksiä, jotta voidaan varmistaa sopimuksen asianmukainen toiminta ja täytäntöönpano.
- (4) Sekakomitea hyväksyy ensimmäisessä kokouksessaan työjärjestyksensä, palvelutasosopimusten tekemistä koskevan menettelyn ja muita päätöksiä, jotka koskevat sopimuksen asianmukaista täytäntöönpanoa ja toimintaa.

¹ Neuvoston päätös (EU) 2018/1089, annettu 22 päivänä kesäkuuta 2018, hallinnollista yhteistyötä, petosten torjuntaa ja saatavien perintää arvonlisäverotuksen alalla koskevan Euroopan unionin ja Norjan kuningaskunnan välisen sopimuksen tekemisestä unionin puolesta (EUVL L 195, 1.8.2018, s. 1).

² EUVL L 195, 1.8.2018, s. 3.

- (5) On aiheellista määrittää unionin puolesta sekakomiteassa otettava kanta, koska palvelutasosopimukset ja muut päätökset tulevat olemaan unionia sitovia.
- (6) Komissio edustaa unionia sekakomiteassa Euroopan unionista tehdyn sopimuksen 17 artiklan 1 kohdan mukaisesti,

ON HYVÄKSYNYT TÄMÄN PÄÄTÖKSEN:

1 artikla

Hallinnollisesta yhteistyöstä, petosten torjunnasta ja saatavien perinnästä arvonlisäverotuksen alalla tehdyllä Euroopan unionin ja Norjan kuningaskunnan välisellä sopimuksella perustetun sekakomitean ensimmäisessä kokouksessa unionin puolesta otettava kanta perustuu tähän päätökseen liitettyihin sekakomitean päätösluonnoksiin.

2 artikla

Tämä päätös tulee voimaan päivänä, jona se hyväksytään.

Tehty ...

Neuvoston puolesta

Puheenjohtaja

LUONNOS

**HALLINNOLLISESTA YHTEISTYÖSTÄ, PETOSTEN TORJUNNASTA JA
SAATAVIEN PERINNÄSTÄ ARVONLISÄVEROTUKSEN ALALLA TEHDYLLÄ
EUROOPAN UNIONIN JA NORJAN KUNINGASKUNNAN VÄLISELLÄ
SOPIMUKSELLA PERUSTETUN SEKAKOMITEAN PÄÄTÖS N:o 1/2019,**

annettu ... päivänä ...kuuta ...,

sekakomitean työjärjestyksen hyväksymisestä

SEKAKOMITEA, joka

ottaa huomioon hallinnollisesta yhteistyöstä, petosten torjunnasta ja saatavien perinnästä
arvonlisäverotuksen alalla tehdyn Euroopan unionin ja Norjan kuningaskunnan välisen
sopimuksen¹, jäljempänä 'sopimus', ja erityisesti sen 41 artiklan 1 kohdan,

¹ EUVL L 195, 1.8.2018, s. 3.

sekä katsoo seuraavaa:

- (1) Sopimuksen 41 artiklan 1 kohdan mukaisesti on perustettu sekakomitea, joka koostuu osapuolten edustajista.
- (2) Sopimuksen 41 artiklan 3 kohdan mukaisesti sekakomitea vahvistaa oman työjärjestyksensä,

ON HYVÄKSYNYT TÄMÄN PÄÄTÖKSEN:

1 artikla

Hyväksytään tämän päätöksen liitteenä oleva sekakomitean työjärjestys.

2 artikla

Tämä päätös tulee voimaan päivänä, jona se hyväksytään.

Tehty ...

Sekakomitean puolesta

Puheenjohtaja

LIITE

Hallinnollisesta yhteistyöstä, petosten torjunnasta ja
saatavien perinnästä arvonlisäverotuksen alalla tehdyllä
Euroopan unionin ja Norjan kuningaskunnan välisellä sopimuksella
perustetun sekakomitean työjärjestys

1 artikla

Kokoonpano ja puheenjohtajuus

1. Sekakomitea muodostuu Euroopan unionin ja Norjan kuningaskunnan edustajista, jäljempänä yhdessä 'osapuolet'.
2. Euroopan unionia, jäljempänä 'unioni', edustaa Euroopan komissio. Norjan kuningaskuntaa edustaa [.....].
3. Osapuolet toimivat vuorotellen sekakomitean puheenjohtajana kahden kalenterivuoden ajan. Ensimmäinen kausi päättyy sopimuksen voimaantuloa seuraavan vuoden 31 päivänä joulukuuta. Ensimmäinen puheenjohtaja on unioni.

2 artikla

Tarkkailijat ja asiantuntijat

1. Unionin jäsenvaltioiden edustajat voivat osallistua tarkkailijoina.
2. Sekakomitea voi kutsua myös muita henkilöitä osallistumaan kokouksiinsa tarkkailijoina.
3. Puheenjohtaja voi sallia tarkkailijoiden osallistua keskusteluihin ja antaa asiantuntija-apua. Heillä ei kuitenkaan ole äänioikeutta eivätkä he voi osallistua sekakomitean päätösten ja suositusten laatimiseen.
4. Asiantuntijoita, joilla on erityisasiantuntemusta, voidaan myös kutsua osallistumaan tiettyjä esityslistan kohtia koskeviin keskusteluihin.

3 artikla

Koollekutsuminen

1. Puheenjohtaja kutsuu koolle sekakomitean kokoukset vähintään kerran kahden vuoden välein. Kumpi tahansa osapuoli voi pyytää kokouksen kutsumista koolle.
2. Kunkin kokouksen aika ja paikka määritetään ja sovitaan osapuolten kesken.
3. Kokouksia voidaan järjestää myös puhelin- tai videoneuvotteluina.

4. Puheenjohtaja toimittaa toiselle osapuolelle, 2 artiklan 2 kohdassa tarkoitetuille tarkkailijoille ja 2 artiklan 4 kohdassa tarkoitetuille asiantuntijoille kutsun vähintään 15 työpäivää ennen kokousta. Euroopan komissio kutsuu 2 artiklan 1 kohdassa tarkoitettua unionin jäsenvaltioiden edustajat.
5. Kokoukset eivät ole julkisia, jollei toisin sovita. Sekakomitean työskentelyä koskee salassapitovelvollisuus.

4 artikla

Esityslista

1. Puheenjohtaja laatii kutakin kokousta varten alustavan esityslistan ja lähettää sen osapuolille viimeistään kuusi kuukautta ennen kokousta. Osapuolet sopivat lopullisesta esityslistasta viimeistään 15 työpäivää ennen kokousta, minkä jälkeen puheenjohtaja jakaa sen osapuolille.
2. Tausta-asiakirjat ja niitä tukevat asiakirjat lähetetään osapuolille viimeistään alustavan esityslistan lähetyspäivänä.
3. Jos esityslistalle halutaan lisätä sekakomitean päätöksiin viittaavia kohtia, asiaa koskeva pyyntö ja siihen liittyvät asiakirjat on lähetettävä sekakomitealle vähintään seitsemän kuukautta ennen kokousta.

5 artikla
Sihteeristöpalvelut

1. Puheenjohtaja huolehtii sekakomitean sihteeristön tehtävistä. Kaikki sekakomitealle tarkoitettu kirjeenvaihto, mukaan luettuina pyynnöt, jotka koskevat asioiden ottamista sekakomitean kokousten esityslistalle tai asioiden poistamista esityslistalta, osoitetaan sen puheenjohtajalle.
2. Sen estämättä, mitä tämän artiklan 1 kohdassa säädetään, komissio huolehtii tilastotietojen toimittamiseen liittyvistä sihteeristön tehtävistä sopimuksen 20 ja 39 artiklan mukaisesti.

6 artikla
Kokousten pöytäkirjat

1. Puheenjohtaja laatii pöytäkirjaluonnoksen kustakin kokouksesta. Puheenjohtaja jakaa pöytäkirjan komitean jäsenille viipymättä ja viimeistään kuukauden kuluttua kokouksesta. Pöytäkirjan on oltava osapuolten yhteisen sopimuksen tulos.
2. Puheenjohtaja toimittaa hyväksytyn pöytäkirjan toiselle osapuolelle.

7 artikla
Päätösten ja suositusten hyväksyminen

1. Sekakomitean päätöksistä ja suosituksista on keskusteltava etukäteen osapuolten kesken.

2. Sekakomitean päätökset ja suositukset hyväksytään yksimielisesti sekakomitean kokouksissa.
3. Päätökset tai suositukset voidaan hyväksyä kirjallisella menettelyllä, jos osapuolet niin sopivat.

Puheenjohtaja lähettää kirjallista menettelyä noudattaen päätös- ja suositusluonnokset osapuolille ja asettaa määräajan, jonka kuluessa niiden on ilmaistava kantansa. Jos kumpikaan osapuoli ei vastusta päätös- tai suositusluonnosta ennen kyseisen määräajan päättymistä, kyseinen päätös tai suositus katsotaan hyväksytyksi hiljaisella suostumuksella.

Puheenjohtaja ilmoittaa osapuolille kirjallisen menettelyn tulokset viipymättä ja viimeistään 14 kalenteripäivän kuluttua toisessa alakohdassa tarkoitetun määräajan päättymisestä.

8 artikla

Kulut

Jokainen osapuoli ja tapauksen mukaan tarkkailija ja asiantuntija vastaa itse niille sekakomitean kokouksiin osallistumisesta aiheutuvista kuluista.

LUONNOS

**HALLINNOLLISESTA YHTEISTYÖSTÄ, PETOSTEN TORJUNNASTA JA
SAATAVIEN PERINNÄSTÄ ARVONLISÄVEROTUKSEN ALALLA TEHDYLLÄ
EUROOPAN UNIONIN JA NORJAN KUNINGASKUNNAN VÄLISELLÄ
SOPIMUKSELLA PERUSTETUN SEKAKOMITEAN PÄÄTÖS N:o 2/2019,**

annettu ... päivänä ...kuuta ...,

**tietojen antamisessa käytettävistä vakiomuotoisista lomakkeista,
CCN/CSI-verkon kautta toimitettavista tiedoista sekä
keskusyhteystoimistojen ja yhteysviranomaisten välisen yhteydenpidon
organisointia koskevista käytännön järjestelyistä**

SEKAKOMITEA, joka

ottaa huomioon hallinnollisesta yhteistyöstä, petosten torjunnasta ja saatavien perinnästä
arvonlisäverotuksen alalla tehdyn Euroopan unionin ja Norjan kuningaskunnan välisen
sopimuksen¹, jäljempänä 'sopimus', ja erityisesti sen 41 artiklan 1 kohdan,

¹ EUVL L 195, 1.8.2018, s. 3.

sekä katsoo seuraavaa:

- (1) Sopimuksen mukainen hallinnollinen yhteistyö sisältää keskinäisen tietojenvaihdon.
- (2) Tietojen toimittamisen välineet, kuten vakiomuotoiset lomakkeet ja sähköiset viestintäjärjestelmät, on jo otettu käyttöön neuvoston asetuksen (EU) N:o 904/2010¹ ja neuvoston direktiivin 2010/24/EU² nojalla, ja ne ovat täysin yhteensopivat sopimuksen hallinnollista yhteistyötä koskevan kehyksen kanssa.
- (3) On tarpeen hyväksyä sopimuksen 41 artiklan 2 kohdan d, e, g ja h alakohdan täytäntöönpanoa koskevat käytännön järjestelyt,

ON HYVÄKSYNYT TÄMÄN PÄÄTÖKSEN:

¹ Neuvoston asetus (EU) N:o 904/2010, annettu 7 päivänä lokakuuta 2010, hallinnollisesta yhteistyöstä ja petosten torjunnasta arvonlisäverotuksen alalla (EUVL L 268, 12.10.2010, s. 1).

² Neuvoston direktiivi 2010/24/EU, annettu 16 päivänä maaliskuuta 2010, keskinäisestä avunannosta veroihin, maksuihin ja muihin toimenpiteisiin liittyvien saatavien perinnässä (EUVL L 84, 31.3.2010, s. 1).

1 artikla

Tietojen antamisessa käytettävät vakiomuotoiset lomakkeet

Toimivaltaisten viranomaisten on sopimuksen 21 artiklan 1 kohdan ja 40 artiklan 1 kohdan nojalla hyödynnettävä sopimuksen II ja III osastossa tarkoitettujen tietojen antamisessa asetuksen (EU) N:o 904/2010 ja direktiivin 2010/24/EU täytäntöönpanemiseksi hyväksyttyjä vakiomuotoisia lomakkeita.

Vakiomuotoisten lomakkeiden rakennetta ja asettelua voidaan mukauttaa viestintä- ja tietojenvaihtojärjestelmien uusiin vaatimuksiin ja valmiuksiin edellyttäen, että niihin sisältyviä tietoja ei olennaisesti muuteta.

2 artikla

CCN/CSI-verkon kautta toimitettavat tiedot

Kaikki sopimuksen II ja III osaston mukaiset tiedot toimitetaan ainoastaan sähköisesti yhteisen tietoliikenneverkon/yhteisen järjestelmien rajapinnan (CCN/CSI) välityksellä, paitsi jos tämä ei ole mahdollista teknisistä syistä.

3 artikla

Keskusyhteystoimistojen ja yhteysviranomaisten välisen yhteydenpidon organisointi

1. Yhteyksien järjestämiseksi sopimuksen 4 artiklan 2 kohdan b alakohdassa tarkoitettujen keskusyhteystoimistojen ja sopimuksen 4 artiklan 3 kohdan b alakohdassa tarkoitettujen yhteysviranomaisten välillä toimivaltaisten viranomaisten on noudatettava direktiivin 2010/24/EU täytäntöönpanemiseksi hyväksytyjä sääntöjä.
2. Sopimuksen 4 artiklan 2 kohdassa tarkoitettujen keskusyhteystoimistojen on pidettävä 4 artiklan 3 ja 4 kohdan nojalla nimettyjen yhteysviranomaisten ja toimivaltaisten virkamiesten luettelo ajan tasalla ja asetettava se muiden keskusyhteystoimistojen saataville sähköisessä muodossa.

4 artikla

Tämä päätös tulee voimaan päivänä, jona se hyväksytään.

Tehty ...

Sekakomitean puolesta

Puheenjohtaja

LUONNOS

**HALLINNOLLISESTA YHTEISTYÖSTÄ, PETOSTEN TORJUNNASTA JA
SAATAVIEN PERINNÄSTÄ ARVONLISÄVEROTUKSEN ALALLA TEHDYLLÄ
EUROOPAN UNIONIN JA NORJAN KUNINGASKUNNAN VÄLISELLÄ
SOPIMUKSELLA PERUSTETUN SEKAKOMITEAN PÄÄTÖS N:o 3/2019,**

annettu ... päivänä ...kuuta ...,

palvelutasosopimuksen tekemistä koskevasta menettelystä

SEKAKOMITEA, joka

ottaa huomioon hallinnollisesta yhteistyöstä, petosten torjunnasta ja saatavien perinnästä arvonlisäverotuksen alalla tehdyn Euroopan unionin ja Norjan kuningaskunnan välisen sopimuksen¹, jäljempänä 'sopimus', ja erityisesti sen 41 artiklan 1 kohdan,

¹ EUVL L 195, 1.8.2018, s. 3.

sekä katsoo seuraavaa:

- (1) Sopimuksen 5 artiklan mukaisesti palvelutasosopimus, jolla varmistetaan viestintä- ja tiedonvaihtojärjestelmien toimintaa varten suoritettavien palvelujen tekninen laatu ja määrä, tehdään sekakomitean vahvistamaa menettelyä noudattaen. Käytännön syistä on kuitenkin tarpeen tehdä kaksi erillistä palvelutasosopimusta, joista kumpikin kattaa viestintä- ja tietojenvaihtojärjestelmien eri näkökohtia.
- (2) On tarpeen hyväksyä sopimuksen 5 artiklan täytäntöönpanoa koskevat käytännön järjestelyt,

ON HYVÄKSYNYT TÄMÄN PÄÄTÖKSEN:

1 artikla

1. Euroopan komissio, joka edustaa Euroopan unionia, ja Norjan kuningaskunta tekevät tämän päätöksen liitteissä I ja II olevat palvelutasosopimukset, jotka sitovat sopimuksen osapuolia sitä seuraavasta päivästä, jona ne hyväksytään sekakomiteassa.
2. Kumpikin sopimuksen osapuoli voi pyytää palvelutasosopimusten tarkistamista lähettämällä pyynnön sekakomitean puheenjohtajalle. Asianomaisen palvelutasosopimuksen viimeksi tehdyn toisinnon määräykset pysyvät voimassa, kunnes sekakomitea päättää ehdotetuista muutoksista.

2 artikla

Tämä päätös tulee voimaan päivänä, jona se hyväksytään.

Tehty ...

Sekakomitean puolesta

Puheenjohtaja

LIITE I

Hallinnollisen yhteistyön ja saatavien perintää arvonlisäverotuksen alalla
koskevia järjestelmiä ja sovelluksia koskeva palvelutasosopimus

1. SOVELLETTAVAT SÄÄDÖKSET JA TAUSTA-ASIAKIRJAT

1.1. SOVELLETTAVAT SÄÄDÖKSET

Tässä palvelutasosopimuksessa, jäljempänä 'palvelutasosopimus', otetaan huomioon
jäljempänä luetellut sopimukset ja sovellettavat päätökset.

[AD.1.]	Hallinnollisesta yhteistyöstä, petosten torjunnasta ja saatavien perinnästä arvonlisäverotuksen alalla tehty Euroopan unionin ja Norjan kuningaskunnan välinen sopimus, jäljempänä 'sopimus' (EUVL L 195, 1.8.2018, s. 3)
[AD.2.]	Hallinnollisesta yhteistyöstä, petosten torjunnasta ja saatavien perinnästä arvonlisäverotuksen alalla tehdyllä Euroopan unionin ja Norjan kuningaskunnan välisellä sopimuksella perustetun sekakomitean päätös N:o 2/2019, annettu ... päivänä ... kuuta ... [päivämäärä], tietojen antamisessa käytettävistä vakiomuotoisista lomakkeista, CCN/CSI-verkon kautta toimitettavista tiedoista sekä keskusyhteystoimistojen ja yhteysviranomaisten välisen yhteydenpidon organisointia koskevista käytännön järjestelyistä

Taulukko 1: Sovellettavat säädökset

1.2. TAUSTA-ASIAKIRJAT

Palvelutasosopimuksessa otetaan huomioon jäljempänä luetelluissa tausta-asiakirjoissa esitetyt tiedot. Asiakirjojen sovellettavat versiot julkaistaan CIRCABC:ssä tai ITSM-verkkoportaalissa.

[RD.1.]	CCN Mail III User Guide for NAs (<i>ITSM Web Portal</i>)
[RD.2.]	CCN Intranet – Local Network Administrator Guide (<i>ITSM Web Portal</i>)
[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 (<i>ITSM Web Portal</i>)
[RD.9.]	CCN Gateway Management Procedures (<i>ITSM Web Portal</i>)
[RD.10.]	CCN/CSI Baseline Security Checklist (<i>ITSM Web Portal</i>)

Taulukko 2: Tausta-asiakirjat

2. TERMINOLOGIA

2.1. LYHENTEET

KIRJAIN- LYHENNE	MÄÄRITELMÄ
CCN/CSI	Yhteinen tietoliikenneverkko (CCN) / yhteinen järjestelmien rajapinta (CSI)
CET	Keski-Euroopan aika
CIRCABC	Hallintotahojen viestintä- ja tietoresurssikeskus
DG	Pääosasto
EoF	Lomakkeiden vaihto
ITIL ¹	Tietotekniikan infrastruktuurikirjasto (ITIL)
ITSM	Tietotekniikkapalvelujen hallinnointi
Osapuoli	Palvelutasosopimuksen osapuolella tarkoitetaan joko Norjaa tai komissiota.
Alv	Arvonlisävero

Taulukko 3: Lyhenteet

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

2.2. MÄÄRITELMÄT

ILMAISU	MÄÄRITELMÄ
CET	Keski-Euroopan aikaa, GMT+1, ja kesällä GMT+2
Aukioloajat (päivät ja tunnit) (ITSM-palvelupiste)	7.00–20.00 (CET), viitenä päivänä viikossa (maanantaista perjantaihin lomapäivät mukaan luettuina)

Taulukko 4: Määritelmät

3. JOHDANTO

Tämä asiakirja koostuu Norjan kuningaskunnan, jäljempänä 'Norja', ja Euroopan komission, jäljempänä 'komissio', joihin viitataan yhdessä 'palvelutasosopimuksen osapuolina', välisestä palvelutasosopimuksesta.

3.1. PALVELUTASOSOPIMUKSEN KOHDEALA

Sopimuksen 5 artiklan mukaan on tehtävä palvelutasosopimus, jolla varmistetaan viestintä- ja tiedonvaihtojärjestelmien toimintaa varten suoritettavien palvelujen tekninen laatu ja määrä.

Palvelutasosopimuksessa vahvistetaan Norjan ja komission välinen suhde, joka koskee hallinnollisen yhteistyön ja saatavien perintää arvonlisäverotuksen alalla koskevien järjestelmien ja sovelluksien käyttöä, sekä Norjan ja jäsenvaltioiden välinen suhde, joka koskee lomakkeiden vaihtoa.

Seuraavat järjestelmät ovat toiminnassa, ja niihin sovelletaan palvelutasosopimuksen määräyksiä:

- Lomakkeiden vaihto (EoF);
- Seuranta, tilastot ja testaus.

Komissio ohjaa prosessia, jonka tarkoituksena on päästä sopimukseen hallinnollista yhteistyötä tietotekniikan avulla koskevasta sopimuksesta. Tämä tarkoittaa standardeja, menettelyjä, välineitä, teknologiaa ja infrastruktuuria. Norjalle annetaan apua sen varmistamiseksi, että tietojenvaihtojärjestelmät ovat käytettävissä ja ne pannaan täytäntöön asianmukaisesti. Komissio huolehtii myös koko järjestelmän seurannasta, valvonnasta ja arvioinnista. Lisäksi komissio antaa Norjalle ohjeistusta, jota on noudatettava tämän tietojenvaihdon osalta.

Kaikkia palvelutasosopimuksessa tarkoitettuja elementtejä sovelletaan ainoastaan tavanomaisissa työskentelyolosuhteissa.

Ylivoimaisen esteen sattuessa palvelutasosopimuksen soveltaminen Norjaan keskeytetään kyseisten olosuhteiden keston ajaksi.

Ylivoimainen este tarkoittaa ennakoimatonta tapahtumaa, johon Norja tai komissio ei voi vaikuttaa ja joka ei johdu vastuussa olevan osapuolen toimista tai ennalta ehkäisevien toimien puuttumisesta. Kyseisillä tapahtumilla tarkoitetaan hallitusten toimia, sotia, tulipaloja, räjähdyksiä, tulvia, tuonti- tai vientimääräyksiä tai saartoja sekä työriitoja.

Ylivoimaiseen esteeseen vetoavan osapuolen on ilmoitettava viipymättä toiselle osapuolelle, että palvelujen tarjoaminen tai että palvelutasosopimuksen tavoitteiden saavuttaminen on mahdotonta ylivoimaisen esteen vuoksi, ja eriteltävä, mitä palveluja ja tavoitteita tilanne koskee. Kun ylivoimaisesta esteestä aiheutunut tilanne on päättynyt, asianomaisen osapuolen on ilmoitettava tästä toiselle osapuolelle viipymättä.

3.2. SOPIMUSAIKA

Palvelutasosopimus sitoo osapuolia sitä päivää seuraavasta päivästä alkaen, jona sopimuksen 41 artiklalla perustettu sekakomitea, jäljempänä 'sekakomitea', hyväksyy sen.

4. VASTUUALUEET

Tämän palvelutasosopimuksen tarkoituksena on varmistaa komission ja Norjan tarjoamien palvelujen laatu ja määrä, jotta hallinnollista yhteistyötä ja saatavien perintää arvonnäisäverotuksen alalla koskevat järjestelmät ja sovellukset olisivat Norjan ja komission saatavilla.

4.1. KOMISSION NORJALLE TARJOAMAT PALVELUT

Komissio tarjoaa seuraavat palvelut:

- Operatiiviset palvelut:
 - Helpdesk- ja operatiivinen tuki:
 - a) Helpdesk-tukipalvelu;

- b) poikkeamien käsittely;
 - c) seuranta ja ilmoitukset;
 - d) koulutus;
 - e) turvatoimien hallinta;
 - f) raportointi ja tilastointi;
 - g) konsultointi.
- Tietokeskus:
- a) tiedonhallinta;
 - b) dokumentaatiokeskus (CIRCABC).

Näiden palvelujen tarjoamiseksi komissio ylläpitää seuraavia sovelluksia:

- tilastolliset sovellukset;
- CIRCABC;
- palvelupiste.

4.2. NORJAN KOMISSIOLLE TARJOAMAT PALVELUT

Norja tekee seuraavat:

- ilmoittaa komissiolle kaikki käytettävissä olevat tiedot, joilla on merkitystä sovellettaessa tätä sopimusta;
- ilmoittaa komissiolle kaikista poikkeuksellisista olosuhteista;
- toimittaa vuosittain sopimuksen 20 artiklassa tarkoitetut tietojen toimittamista koskevat tilastotiedot.

5. PALVELUTASOJEN TARKISTAMINEN

Tässä luvussa esitetään yksityiskohtainen kuvaus edellä kuvattujen komission ja Norjan tarjoamien palvelujen määrällisistä ja laadullisista näkökohdista.

5.1. KOMISSIO PALVELUTASOT

5.1.1. Palvelupiste

5.1.1.1. Sopimus

Komissio asettaa saataville palvelupisteen, jonka tehtävänä on vastata kysymyksiin ja raportoida ongelmista, joita Norja kohtaa käyttäessään hallinnollista yhteistyötä ja saatavien perintää arvonlisäverotuksen alalla koskevia järjestelmiä ja sovelluksia tai mitä tahansa komponenttia, joka voisi vaikuttaa niihin. Palvelupistettä hoitaa ITSM, ja sen aukioloajat ovat samat kuin ITSM:n aukioloajat.

ITSM-palvelupiste on saatavilla vähintään 95 prosenttia sen toiminta-ajasta. Kaikki kysymykset tai ongelmat voidaan ilmoittaa palvelupisteelle ITSM:n aukioloaikana puhelimella, faksilla tai sähköpostilla ja aukioloaikojen ulkopuolella sähköpostilla tai faksilla. ITSM:n aukioloaikojen ulkopuolella lähetettyjen kysymysten ja ilmoitettujen ongelmien katsotaan automaattisesti saapuneen klo 8.00 Keski-Euroopan aikaa seuraavana työpäivänä.

Palvelupisteen on rekisteröitävä ja luokiteltava palvelupyynnöt palvelunhallintavälineessä (*Service Management Tool*) ja ilmoitettava raportoivalle osapuolelle kaikista niiden palvelupyynnön tilaan liittyvistä muutoksista.

ITSM:n on tarjottava ensimmäisen tason tukea käyttäjille ja lähetettävä eteenpäin jonkin ulkopuolisen tahon (esim. kehittäjätiimin tai ITSM:n alihankkijan) vastuulla oleva palvelupyyntö määrätyssä ajassa. ITSM-palvelupisteen on varmistettava, että rekisteröintimääräaikoja noudatetaan vähintään 95 prosentissa raportointikuukauden aikana sattuneista tapauksista.

ITSM:n on seurattava kaikkia palvelupyyntöjen ratkaisumenettelyjä ja käynnistettävä eskalointimenettely ilmoittamalla komissiolle, kun ongelman ratkaisuun käytetty aika ylittää ennalta määritellyn kynnyksarvon, joka riippuu ongelman tyypistä.

Prioriteettitaso on määritettävä sekä vastausajan että ratkaisuajan osalta. Niiden määrittäminen kuuluu ITSM:lle, mutta jäsenvaltiot ja komissio voivat vaatia tiettyä prioriteettitasoa.

Rekisteröinti-aika on enimmäisaika, joka saa kulua sähköpostin vastaanottamisen ja viestin vastaanotetuksi ilmoittamista koskevan sähköpostin lähettämisen välillä.

Ratkaisuaika on aika, joka kuluu poikkeaman rekisteröinnistä siihen, että ratkaisua koskeva tieto lähetetään ongelmasta ilmoittaneelle taholle. Ratkaisuaikaan sisältyy myös poikkeamailmoituksen sulkemiseen tarvittava aika.

Nämä eivät ole ehdottomia määräaikoja, sillä niissä otetaan huomioon vain aika, jona ITSM toteuttaa palvelupyyntöä koskevia toimia. Kun palvelupyyntö lähetetään edelleen Norjan, komission tai muun osapuolen (esim. kehittäjätiimin tai ITSM:n alihankkijan) ratkaistavaksi, kyseistä aikaa ei lasketa osaksi ITSM-palvelupisteen ratkaisuaikaa.

ITSM-palvelupisteen on varmistettava, että rekisteröinti- ja ratkaisumääräaikoja noudatetaan vähintään 95 prosentissa raportointikuukauden aikana sattuneista tapauksista.

PRIORITEETTITASO	REKISTERÖINTIAIKA	RATKAISUAIKA
P1: Ratkaisevan tärkeä	0,5 h	4 h
P2: Tärkeä	0,5 h	13 h (1 päivä)
P3: Melko tärkeä	0,5 h	39 h (3 päivää)
P4: Alhainen	0,5 h	65 h (5 päivää)

Taulukko 5: Rekisteröinti- ja ratkaisuaika (työtunnit/-päivät)

5.1.1.2. Raportointi

Komissio raportoi kaikista hallinnollista yhteistyötä ja saatavien perintää arvonlisäverotuksen alalla koskeviin järjestelmiin ja sovelluksiin liittyvistä palvelupyynnöistä seuraavasti:

- Norjan osalta kaikki kuukauden aikana suljetut palvelupyynnöt;
- Norjan osalta kaikki kuukauden aikana luodut palvelupyynnöt;
- Norjan osalta kaikki palvelupyynnöt, jotka raportointihetkellä odottavat vielä ratkaisua.

5.1.2. Tilastointipalvelut

5.1.2.1. Sopimus

Komissio tuottaa tilastoja arvonlisäverotuksen ja saatavien perinnän alalla CCN/Mail-postilaatikon välityksellä vaihdettujen ITSM-verkkoportaalissa saatavilla olevien lomakkeiden määrästä.

5.1.2.2. Raportointi

Komissio laatii tarvittaessa raportin vaatimustenmukaisuuden testauksesta ja asettaa sen Norjan saataville.

5.1.3. Lomakkeiden vaihto

5.1.3.1. Sopimus

Jäljempänä esitetyissä taulukoissa ilmoitetaan lainsäädännössä määritellyt lomakkeiden vaihtoon liittyvät lähettämisen määräajat ja reagointiajat.

CCN/Mail-postilaatikko	Lomake	Määräaika
VIESCLO	Sopimuksen 7, 10, 12 ja 18 artiklan mukaisten tietojen vaihto Yleinen tietojenvaihto	Määräaika tietojen toimittamiselle on mahdollisimman pian ja viimeistään 3 kuukauden kuluttua pyynnön päivämäärästä (sopimuksen 8 artikla). Jos pyynnön vastaanottavalla viranomaisella kuitenkin on jo kyseiset tiedot, määräaika lyhennetään enintään yhteen kuukauteen (sopimuksen 8 artikla).
VIESCLO	Sopimuksen 7, 10, 12 ja 18 artiklan mukaisten tietojen vaihto Tiedoksiantamista koskeva pyyntö	Tiedoksiantamista koskeva pyyntö (sopimuksen 12 artikla).
TAXFRAUD	Sopimuksen 7, 10, 12 ja 18 artiklan mukaisten tietojen vaihto Veropetosten torjuntaan liittyvä tietojenvaihto	Missing Trader -tiedot on lähetettävä välittömästi sen jälkeen, kun ne ovat saatavilla.

CCN/Mail-postilaatikko	Lomake	Määräaika
TAXAUTO	Automaattinen tietojenvaihto	Sopimuksen 11 artiklan mukaiset automaattisen tietojenvaihdon piiriin kuuluvat tietoluokat määritetään sekakomiteassa.
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	Sopimuksen 22 artiklan mukainen tietopyyntö Sopimuksen 25 artiklan mukainen tiedoksiantoa koskeva pyyntö Sopimuksen 27 artiklan mukainen perintäpyyntö Sopimuksen 33 artiklan mukainen turvaamistoimenpidepyyntö	Tietopyyntö: – vastaanottoilmoitus 7 kalenteripäivän kuluessa; – päivitys 6 kuukauden kuluttua vastaanottopäivästä. Tiedoksiantoa koskeva pyyntö: – vastaanottoilmoitus 7 kalenteripäivän kuluessa. Perintäpyyntö ja turvaamistoimenpidepyyntö: – vastaanottoilmoitus 7 kalenteripäivän kuluessa; – päivitys 6 kuukauden kuluttua vastaanottopäivästä.

Taulukko 6: Lomakkeiden vaihto

5.1.3.2. Raportointi

Norja toimittaa komissiolle vuosittain sopimuksen 20 ja 39 artiklan mukaiset tilastotiedot sähköpostitse [RD.3.].

5.1.4. Ongelmanratkaisu

5.1.4.1. Sopimus

Norjan on ylläpidettävä soveltuvaa mekanismia ongelmien rekisteröintiä¹ ja seuranta varten kaikkien sellaisten ongelmien varalta, jotka vaikuttavat sovellusisäntään, varusohjelmistoon, data- ja sovellusohjelmistoihin.

Mihin tahansa CCN-verkon osaan (Gateways ja/tai Exchange Mail -palvelimet) liittyvistä ongelmista on ilmoitettava välittömästi ITSM:lle.

5.1.4.2. Raportointi

Norjan on ilmoitettava ITSM:lle, jos sillä on sisäisiä ongelmia, jotka liittyvät sen omien hallinnollista yhteistyötä ja saatavien perintää arvonlisäverotuksen alalla koskevien järjestelmien ja sovellusten tekniseen infrastruktuuriin.

Jos Norja katsoo, että ITSM:lle raportoitua ongelmaa ei ole ryhdytty käsittelemään tai ratkaisemaan tyydyttävällä tavalla tai sen käsittely tai ratkaisu ei ole tyydyttävä, sen on ilmoitettava tästä komissiolle mahdollisimman pian.

¹ ITIL:n ongelmien ja muutosten hallintaan liittyen.

5.1.5. Turvatoimien hallinta

5.1.5.1. Sopimus¹

Norjan on suojattava hallinnollista yhteistyötä ja saatavien perintää arvonlisäverotuksen alalla koskevat järjestelmänsä ja sovelluksensa turvallisuusrikkomuksilta ja pidettävä kirjaa niin turvallisuusrikkomuksista kuin turvallisuuteen liittyvistä parannuksista.

Norjan on sovellettava seuraavissa asiakirjoissa vahvistettuja turvallisuussuosituksia ja/tai -vaatimuksia:

Nimi	Versio	Päivämäärä
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	11.9.2008

Taulukko 7: Turvallisuussuositukset

¹ Tässä yhteydessä mainitaan asiakirjaversiot, jotka olivat saatavilla tämän palvelutasosopimuksen laatimishetkellä. Lukijaa kehoitetaan tarkistamaan kaikki CCN/CSI-portaalia koskevat myöhemmät päivitykset (<http://portal.ccntc.ccncsi.int:8080/portal/DesktopDefault.aspx?tabid=1>).

5.1.5.2. Raportointi

Norjan on toimitettava komissiolle tapauskohtaisesti kertomukset kaikista turvallisuusrikkomuksista ja toteutetuista toimenpiteistä.

5.2. NORJAN PALVELUTASOT

5.2.1. Kaikki palvelutasojen hallinnointialueet

5.2.1.1. Sopimus

Norjan on rekisteröitävä kaikki hallinnollista yhteistyötä ja saatavien perintää arvonlisäverotuksen alalla koskevien järjestelmiensä ja sovellustensa teknisiä, toiminnallisia ja organisatorisia näkökohtia koskevat saatavuusongelmat tai muutokset¹.

5.2.1.2. Raportointi

Norjan on soveltuvin osin ilmoitettava ITSM:lle järjestelmiensä ja sovellustensa teknisiä, toiminnallisia ja organisatorisia näkökohtia koskevat saatavuusongelmat tai muutokset. ITSM:lle on aina tiedotettava kaikista operatiivista henkilöstöä (operaattorit, järjestelmän hallinnoijat) koskevista muutoksista.

¹ ITIL:n poikkeamien hallinnassa kuvattujen periaatteiden käyttö on suositeltavaa.

5.2.2. Palvelupiste

5.2.2.1. Sopimus

Norjan on otettava käyttöön palvelupiste, joka vastaa Norjalle osoitettujen poikkeamien hoidosta, antaa tukea ja suorittaa testejä. Palvelupisteen työaikojen olisi oltava samat kuin ITSM-palvelupisteen työajat ITSM:n työpäivinä. Norjan palvelutiskin on oltava avoinna vähintään klo 10.00–16.00 Keski-Euroopan aikaa, lukuun ottamatta kansallisia vapaapäiviä. On suositeltavaa, että Norjan palvelupiste noudattaa ITIL:n palvelua koskevia ohjeita kysymysten ja poikkeamien käsittelyssä.

5.2.2.2. Raportointi

Norjan on tarvittaessa ilmoitettava ITSM:lle kaikista sen palvelupisteen saatavuuteen liittyvistä ongelmista.

6. LAADUN MITTAAMINEN

6.1. SOPIMUS

Komissio arvioi ITSM:ltä ja Norjalta saadut raportit (ITSM:n tuottamat toimintakertomukset, ilmoitukset, tilastot, muut tiedot) ja määrittää palvelutasosopimuksen noudattamisen tasot ja ottaa ongelmatapauksissa yhteyttä Norjaan ongelman ratkaisemiseksi ja sen varmistamiseksi, että palvelun laatu vastaa tämän sopimuksen vaatimuksia.

6.2. RAPORTOINTI

Komissio raportoi kuukausittain Norjalle palvelun tasosta 5.1.2 kohdan mukaisesti.

7. PALVELUTASOSOPIMUKSEN HYVÄKSYMINEN

Palvelutasosopimuksen on oltava sekakomitean hyväksymä, jotta sitä voidaan soveltaa.

8. PALVELUTASOSOPIMUKSEEN TEHTÄVÄT MUUTOKSET

Palvelutasosopimusta tarkistetaan komission tai Norjan sekakomitealle osoittaman kirjallisen pyynnön perusteella.

Voimassa olevan palvelutasosopimuksen määräykset pysyvät voimassa, kunnes sekakomitea päättää ehdotetuista muutoksista. Sekakomitea on tämän sopimuksen päätöksentekoeelin.

9. YHTEYSPISTE

Tähän asiakirjaan liittyvissä kysymyksissä ja huomautuksissa pyydetään ottamaan yhteyttä seuraavaan osoitteeseen:

PALVELUNTARJOAJA – PALVELUPISTE (*SERVICE PROVIDER - SERVICE DESK*)

support@itsmtaxud.europa.eu

LIITE II

Yhteisen tietoliikenneverkon (CCN)/yhteisen järjestelmien rajapinnan (CSI) palveluja koskeva palvelutasosopimus

1. SOVELLETTAVAT SÄÄDÖKSET JA TAUSTA-ASIAKIRJAT

1.1. SOVELLETTAVAT SÄÄDÖKSET

Yhteisen tietoliikenneverkon (CCN) / yhteisen järjestelmien rajapinnan (CSI) palveluja koskevassa palvelutasosopimuksessa otetaan huomioon jäljempänä luetellut sopimukset ja sovellettavat päätökset.

[AD.1.]	Hallinnollisesta yhteistyöstä, petosten torjunnasta ja saatavien perinnästä arvonlisäverotuksen alalla tehty Euroopan unionin ja Norjan kuningaskunnan välinen sopimus, jäljempänä 'sopimus' (EUVL L 195, 1.8.2018, s. 3)
[AD.2.]	Hallinnollisesta yhteistyöstä, petosten torjunnasta ja saatavien perinnästä arvonlisäverotuksen alalla tehdyllä Euroopan unionin ja Norjan kuningaskunnan välisellä sopimuksella perustetun sekakomitean päätös N:o 2/2019, annettu ... päivänä ... kuuta ... [päivämäärä], tietojen antamisessa käytettävistä vakiomuotoisista lomakkeista, CCN/CSI-verkon kautta toimitettavista tiedoista sekä keskusyhteystoimistojen ja yhteysviranomaisten välisen yhteydenpidon organisointia koskevista käytännön järjestelyistä

Taulukko 1: Sovellettavat säädökset

1.2. TAUSTA-ASIAKIRJAT

Yhteisen tietoliikenneverkon (CCN) / yhteisen järjestelmien rajapinnan (CSI) palveluja koskevassa palvelutasosopimuksessa otetaan huomioon jäljempänä luetelluissa tausta-asiakirjoissa esitetyt tiedot. Asiakirjojen sovellettavat versiot ovat ne, jotka olivat voimassa tämän sopimuksen allekirjoitushetkellä.

TUNNUS	VIITE	OTSIKKO	VERSIO
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

Taulukko 2: Tausta-asiakirjat

2. TERMINOLOGIA

2.1. LYHENTEET

LYHENTEET	MÄÄRITELMÄ
ACT	Sovelluksen konfigurointiväline (<i>Application Configuration Tool</i>)
AIX	IBM Unix OS
CCN	Yhteinen tietoliikenneverkko (<i>Common Communication Network</i>)
CCN/CSI	Yhteinen tietoliikenneverkko / yhteinen järjestelmien rajapinta (<i>Common Communication Network / Common System Interface</i>)
CCN/WAN	Puitepalvelu verkkopalvelujen tarjoamiseksi CCN:ää varten
CI	Konfiguraatioyksikkö (<i>Configuration Item</i>)
CIRCABC	Hallintotahojen, yritysten ja kansalaisten viestintä- ja tietoresurssikeskus
COTS	Common Off The Shelf -palvelut
CPR	Asiakkaan tiloissa oleva reititin (<i>Customer Premises Router</i>)
CSA	CCN-verkon turvallisuuspäällikkö (<i>CCN Security Administrator</i>)
CSI	Yhteinen järjestelmien rajapinta (<i>Common System Interface</i>)
DG	Pääosasto
DMZ	Harmaa vyöhyke (<i>De-Militarised Zone</i>)
EC	Euroopan komissio
HPUX	Hewlett-Packardin Unix-käyttöjärjestelmä (<i>Hewlett Packard Unix Operating System</i>)

LYHENTEET	MÄÄRITELMÄ
HTTP	Hypertekstin siirtoprotokolla (<i>Hyper Text Transfer Protocol</i>)
HTTPS	Suojattu hypertekstin siirtoprotokolla (<i>Hyper Text Transport Protocol - Secure</i>)
HVAC	Lämmitys, ilmanvaihto ja ilmastointi
HW	Laitteistot (<i>Hardware</i>)
ICT	Tieto- ja viestintäteknikka
IMAP	Yhteyskäytäntö sähköpostiviestien noutamiseksi (<i>Internet Message Access Protocol</i>)
IP	Internetprotokolla (<i>Internet Protocol</i>)
ITCAM	IBM Tivoli Composite Application Manager -tuotteet
ITSM	Tietotekniikkapalvelujen hallinta
LAN	Lähiverkko (<i>Local Area Network</i>)
LSA	Järjestelmän paikallinen ylläpitäjä (<i>Local System Administrator</i>)
MQ	IBM MQ Series SW -tuotteet
MVS	Multiple Virtual Storage -käyttöjärjestelmä
NA	Kansallinen viranomainen
OBS	Orange Business Services -tuotteet
OS	Käyttöjärjestelmä (<i>Operating System</i>)
OSP	Palveluntarjoajien velvoitteet

LYHENTEET	MÄÄRITELMÄ
OSR	Palveluntilaajien velvoitteet
PoP	Liityntäpiste (<i>Point of Presence</i>)
QA	Laadunvarmistus
RAP	Remote API Proxy -välipalvelin
RD	Tausta-asiakirja (<i>Reference Document</i>)
	Tarkistus (<i>Revision</i>)
SMTP	SMTP-protokolla (<i>Simple Mail Transport Protocol</i>)
SQI	Palvelun laadun indikaattori (<i>Service Quality Indicator</i>)
SSG	Secure Services Gateways (<i>Juniper Encryption box</i>) -ratkaisu
SW	Ohjelmistot (<i>Software</i>)
TAXUD	Verotuksen ja tulliliiton pääosasto
TCP	Tiedonsiirtoprotokolla (<i>Transmission Control Protocol</i>)
UPS	Katkoton tehonsyöttö (<i>Uninterruptible Power Supply</i>)
WAN	Alueverkko (<i>Wide Area Network</i>)

Taulukko 3: Lyhenteet

2.2. CCN/CSI-PALVELUTASOSOPIMUKSESSA KÄYTETTYJEN KÄSITTEIDEN MÄÄRITELMÄT

KÄSITE	KUVAUS
Raportointijakso	Raportointijakson kattama ajanjakso on yksi kuukausi.
Työpäivä	Työpäiviä ovat palveluntarjoajan palvelupisteen (<i>Service Provider Service Desk</i>) työpäivät. Viikossa on seitsemän työpäivää, yleiset vapaapäivät mukaan lukien.
Työaika	Työaika on sama kuin palveluntarjoajan palvelupisteen (<i>Service Provider Service Desk</i>) työaika eli vuorokauden ympäri työpäivinä.
Päivystysaika	Palveluntarjoajan päivystysaika (<i>Duty Period</i>) on sama kuin palvelupisteen toiminta-aika. Päivystyksestä vastaa palveluntarjoajan palvelupiste kaikkina vuorokauden aikoina seitsemänä päivänä viikossa, yleiset vapaapäivät mukaan lukien. Konfiguraatioyksikköjen palveluajankohdasta riippuen ryhdytään välittömiin toimiin (24 h vrk / 7 pv viikossa) tai tarvittava toimenpide toteutetaan seuraavana päivänä. Kirjeitä, fakseja, sähköposteja ja sähköisiä pyyntöjä (ITSM-portaalin välityksellä) otetaan vastaan milloin tahansa. Vastaanotettavat pyynnot rekisteröidään palvelupyynnöinä palveluntarjoajan palvelupisteen hallinnointijärjestelmään.

Taulukko 4: Määritelmät

3. JOHDANTO

Tämä asiakirja koostuu Euroopan komission, jäljempänä 'palveluntarjoaja', ja Norjan kuningaskunnan, jäljempänä 'palveluntilaaja', yhdessä jäljempänä 'palvelutasosopimuksen osapuolet', välisestä yhteisen tietoliikenneverkon (CCN) / yhteisen järjestelmien rajapinnan (CSI) palveluja koskevasta palvelutasosopimuksesta.

Palveluntarjoaja käsittää seuraavat verotuksen ja tulliliiton pääosaston (TAXUD) yksiköt:

- B2-yksikkö, joka koordinoi kaikkia CCN/CSI-toimia;
- ITSM3 Operations -yksikkö, joka tarjoaa operatiivisia palveluja;
- CCN2DEV-yksikkö, joka vastaa CCN-ohjelmistosta (korjaavat ja kehittävät ylläpitopalvelut);
- Trans-European Backbone -runkoverkon tarjoaja (CCN/WAN, tällä hetkellä OBS).

Pyydettyjen palvelujen luonteesta riippuen jokin palveluntarjoajista suorittaa kulloinkin kyseessä olevan tehtävän.

Palveluntilaaja on Norjan kuningaskunnan kansallinen viranomainen (NA). Sen osallistuvat yksiköt ovat seuraavat:

- kansallinen CCN-tukikeskus, jonka tehtävänä on huoltaa ja hallinnoida kansallisen viranomaisen tiloissa sijaitsevaa TAXUD-pääosaston CCN-infrastruktuurilaitteistoa sekä kansallista infrastruktuuria, joka tukee CCN/CSI-infrastruktuuriin liittyviä sovelluksia;

- kansallinen sovellustukikeskus, joka vastaa kansallisen tason tuesta Euroopan komission sovelluksille, joilla on kansallinen verkkotunnus ja jotka käyttävät CCN/CSI-infrastruktuuripalveluja;
- kansalliset sovelluskehitystiimit, jotka vastaavat CCN/CSI-infrastruktuuria käyttävien sovellusten kehittämisestä, alihankkijat mukaan lukien.

3.1. CCN/CSI-PALVELUTASOSOPIMUKSEN KOHDEALA

Sopimuksen 5 artiklan mukaan on tehtävä palvelutasosopimus, jolla varmistetaan viestintä- ja tiedonvaihtojärjestelmien toimintaa varten suoritettavien palvelujen tekninen laatu ja määrä.

Tässä CCN/CSI-palvelutasosopimuksessa vahvistetaan komission, jäljempänä 'palveluntarjoaja', ja Norjan kuningaskunnan, jäljempänä 'palveluntilaaja' välinen suhde yhteisen tietoliikenneverkon (CCN) / yhteisen järjestelmien rajapinnan (CSI) järjestelmän, jäljempänä 'CCN/CSI-järjestelmä', operatiivisen vaiheen osalta.

Siinä määritellään palveluntilaajalle tarjottavan palvelun vaadittu taso. Siinä vahvistetaan myös keskinäinen yhteisymmärrys palvelutasoa koskevista odotuksista sekä palvelutasosopimuksen osapuolten vastuualueet.

Lisäksi siinä esitetään kuvaus palveluntarjoajan tällä hetkellä tarjoamista palveluista ja niiden tasoista.

Kaikkia CCN/CSI-palvelutasosopimuksessa tarkoitettuja elementtejä sovelletaan ainoastaan tavanomaisissa työskentelyolosuhteissa.

Ylivoimaisen esteen sattuessa osapuolia ei pidetä vastuussa velvoitteidensa noudattamatta jättämisestä, jos kyseisen noudattamatta jättämisen syynä on luonnonkatastrofi (mukaan lukien metsäpalo, tulva, maanjäristys, myrsky, hurrikaani tai muu luonnonkatastrofi), sota, maahanhyökkäys, ulkomaisten vihollisten toiminta, vihollisuudet (riippumatta siitä, onko sota julistettu vai ei), siviilisota, kapina, vallankaappaus, kansannousu, sotilasvalta, kaapattu valta, sotilaallinen tai laiton takavarikointi, terroristiset teot, kansallistaminen, hallituksen langettamat seuraamukset, saarto, kauppasaarto, työriita, lakko, työsulku, sähkönjakelun keskeytyminen tai pitkäaikainen toimintahäiriö.

3.2. CCN/CSI-PALVELUN MÄÄRITELMÄ JA OMINAISUUDET

Yhteisen tietoliikenneverkon (CCN) / yhteisen järjestelmien rajapinnan (CSI) järjestelmä on väline, jolla kansalliset hallinnot vaihtavat verotietoja verotuksen ja petostentorjunnan alalla. CCN/CSI-järjestelmäinfrastruktuurin keskeiset ominaisuudet ovat seuraavat:

EUROOPAN LAAJUINEN (<i>TRANS-EUROPEAN</i>)	CCN/CSI-järjestelmä tarjoaa palveluntilaajille maailmanlaajuisen alueverkkopääsyn useiden liityntäpisteiden avulla jokaisessa jäsenvaltiossa, liittyvissä maissa ja Norjan kuningaskunnassa. CCN/CSI-runkoverkko tarjoaa vaadittavan kapasiteetin ja vikasietoisuuden tason, jotta palvelua voidaan tarjota palveluntilaajille korkealla saatavuusasteella.
MONTA ALUSTAA TUKEVA (<i>MULTI-PLATFORM</i>)	Mahdollistaa erilaisten alustojen (Windows, Linux, Solaris, AIX, HP/UX, SVR4, IBM MVS jne.) välisen yhteentoimivuuden kansallisille sovellusalustoille asennetun vakiomuotoisen CSI-pinon (<i>a highly portable communication stack (CSI)</i>) avulla.
MONTA PROTOKOLLAA TUKEVA (<i>MULTI-PROTOCOL</i>)	Tukee useita protokollia ja vaihtomuotoja: – CSI-protokolla, joka tukee asynkronisia ja synkronisia (pyyntö/vastaus) tiedonsiirtomuotoja (CCN/CSI-kanava); – HTTP- tai HTTPS-protokolla mahdollistaa CCN-intranetpalvelujen (CCN-intranetkanava) interaktiivisen käytön; – POP-, IMAP- ja SMTP-protokollat sähköpostien vaihtoa varten kansallisen viranomaisen käyttäjien välillä sekä sovellusten välillä (CCN Mail III -kanava).
TURVATTU (<i>SECURE</i>)	Tietojenvaihto CCN/CSI-verkossa on suojattu luottamuksellisuuden ja tietojen eheyden varmistamiseksi. Turvallisuuspalveluihin kuuluvat – yhteyspisteiden välinen IPSec256-bittinen salaus ja suojaus ei-toivotun pääsyn estämiseksi kussakin CCN/CSI-yhteyspisteessä käytössä olevan palomuurin tai salauslaitteen avulla; – pääsynvalvontamekanismit (todentaminen, pääsyn myöntäminen, tilienhallinta) yhteyspisteen tasolla CCN Gateway -ratkaisun ja paikallisten hallintavälineiden (ADM3G) tuella toteutettuna; – istunnon tason turvallisuus viestitason salauksella (CSI-turvattu), keskinäinen todentaminen ja salaus – SSL v.3 (HTTPS), POP-S ja IMAP-S (turvattu sähköpostien siirto).

HALLITTU (<i>MANAGED</i>)	CCN/CSI-infrastruktuuri tarjoaa palveluntilaaajille myös hallinnointipalveluja, joita ovat mm. seuraavat: – keskusvalvonta; – tapahtumaloki; – tilastojen tuottaminen CSI:stä ja CCN Mail III -viestivaihdoista (koko, viestien lukumäärä, matriisi) ja CCN Gateways -yhdyskäytävistä ja CCN Mail III -järjestelmästä; – käyttäjien hallinnointi (ADM3G) ja hakemistopalvelut; – CSI-pinojen validointi; – portaalipalvelut: – CCN-portaali: verkkopohjainen pääsy tilastoihin, verkkopohjaisen Remote API Proxy -välipalvelimen hallinnointi; – ITSM-portaali: sähköinen uutiskirje, sähköinen dokumentaatio ja CSI-pinojen paketit, usein kysytyt kysymykset – CCN; – ACT (sovelluksen konfigurointiväline); – Palvelupyyntöjen seuraaminen ja tuki verkossa.
--------------------------------------	---

Taulukko 5: CCN/CSI-järjestelmän tarjoamien palvelujen ominaisuudet.

3.3. SOPIMUSAIKA

CCN/CSI-palvelutasosopimus sitoo osapuolia sitä päivää seuraavasta päivästä alkaen, jona sopimuksen 41 artiklalla perustettu sekakomitea, jäljempänä 'sekakomitea', hyväksyy sen.

4. VASTUUALUEET

4.1 PALVELUNTARJOAJAN VELVOITTEET (OSP)

Palveluntarjoajan tehtäviin kuuluvat seuraavat:

[OSP1]	CCN/CSI-verkon infrastruktuurin toiminta 8 kohdassa kuvattujen palvelutasojen saavuttamiseksi.
[OSP2]	CCN/CSI-järjestelmän infrastruktuuri- ja ohjelmistokomponenttien määrittäminen.
[OSP3]	Laitteistojen ja ohjelmistojen ylläpito palveluntilaajan tiloissa sijaitsevien TAXUD-pääosaston CCN-infrastruktuurilaitteiden (esim. CCN Gateways) osalta sekä CCN Mail III -pääpalvelinten osalta.
[OSP4]	Valvonta palveluntilaajan tiloissa sijaitsevien TAXUD-pääosaston CCN-infrastruktuurilaitteiden osalta.
[OSP5]	CCN/CSI-auditointitiedostojen hallinnointi.
[OSP6]	CCN/CSI-käsittelysuunnitelman hallinnointi.
[OSP7]	Turvallisuutta käsittelevissä asiakirjoissa (" <i>Security documents</i> ") esitettyjen sääntöjen ja suositusten noudattaminen: – CCN/CSI General Security Policy RD3; – CCN/CSI Baseline Security Checklist RD4.
[OSP8]	Palveluntilaajan on ajoittain varmistettava, että verkon saatavuusaste ei pienene ylläpitotarpeiden tai muun yllättävän seikan vuoksi. Jos näin kuitenkin tiedetään käyvän, palveluntilaaja ilmoittaa palveluntarjoajalle asiasta vähintään kuukausi etukäteen. Jos palveluntilaaja ei pysty noudattamaan tätä määräaikaa, TAXUD-pääosaston on puututtava asiaan.

[OSP9]	TAXUD-pääosasto vastaa kaikista CCN Gateways -laitteisiin liittyvistä ohjelmistolisensseistä.
[OSP10]	CCN/CSI-varmuuskopiointikäytännön noudattaminen (ks. RD2).
[OSP11]	Järjestelmän auditointi RD2:ssä määritellyn mukaisesti.
[OSP12]	Järjestelmän turvallisuustarkastusten (<i>System Security Checkup</i>) suorittaminen säännöllisesti RD2:ssa määritellyn mukaisesti.

Taulukko 6: Palveluntarjoajan velvoitteet (OSP)

4.2. PALVELUNTILAAJAN VELVOITTEET (OSR)

Palveluntilaajan tehtäviin kuuluvat seuraavat:

Tekninen ja infrastruktuurin taso	
[OSR1]	Tilojen tarjoaminen TAXUD-pääosaston CCN-infrastruktuurilaitteille ja seuraavien varmistaminen: – teline/säilytystila; – virransyöttö; – HVAC.
[OSR2]	Sen varmistaminen, että CCN/CSI-komponentit on liitetty katkottomaan tehonsyöttöön "sähköisesti". Palveluntilaaja vastaa laitteistojen mukauttamisesta paikallisiin olosuhteisiin (esim. pistokeadapterit).

Operatiivinen ja organisatorinen taso	
[OSR3]	Henkilöstön osoittaminen tehtäviin, jotka on lueteltu RD5:ssä.
[OSR4]	Henkilöstön läsnäolon varmistaminen tavanomaisten työaikojen ulkopuolella siinä tapauksessa, että palveluntarjoaja katsoo sen tarpeelliseksi ja pyytää sitä. Joidenkin runkoverkon ylläpitäjien tai palveluntarjoajan toteuttamien toimien osalta palvelun käyttäjältä voidaan vaatia järjestelmän paikallisen ylläpitäjän läsnäoloa ja/tai koordinoitua. Kyseisten toimien suunnittelua varten tarvitaan vähintään yhden kuukauden ennakkoilmoitusaika. Täysimääräinen yhteistyö on tarpeen, jotta voidaan noudattaa yhteyspisteiden lukumäärästä johtuvaa monitahoista suunnitelmaa.
[OSR5]	TAXUD-pääosaston CCN-infrastruktuurilaitteiden sammuttaminen ilman palveluntarjoajan virallista suostumusta ei ole sallittua.
[OSR6]	Palveluntarjoajalta on pyydettävä virallista suostumusta, ennen kuin TAXUD-pääosaston CCN-infrastruktuurilaitteisiin voidaan asentaa ylimääräisiä laitteisto- tai ohjelmistokomponentteja, jotka eivät ole osa peruspakettia.
[OSR7]	On annettava selkeä kuvaus havaituista tai raportoiduista poikkeamista, joista palveluntilaaja on ilmoittanut.
[OSR8]	Aktiivinen yhteistyö palveluntarjoajan ja/tai tämän edustajien kanssa, kun se on tarpeen palvelujen toimittamista varten.
Viestinnällinen taso	
[OSR9]	Palveluntilaaja käyttää ainoastaan palveluntarjoajan palvelupisteitä ja oman organisaationsa sisäisiä palvelupisteitä.
[OSR10]	Palveluntilaaja ilmoittaa palveluntarjoajalle kaikista tilanteista, joissa palvelupisteet eivät ole käytettävissä palveluntarjoajan työskentelyaikoina, tai vähintään antaa käyttöön korvaavan palvelupisteen.
[OSR11]	Palveluntilaaja ilmoittaa palveluntarjoajalle kaikista palvelupisteisiinsä liittyvistä muutoksista vähintään 5 työpäivää ennen kuin tällainen muutos tulee voimaan.

[OSR12]	Palveluntilaaja ilmoittaa palveluntarjoajalle kaikista suunnitelman mukaisista INFRASTRUKTUURIN ylläpitotoimista, jotka voivat vaikuttaa palvelun käyttäjän tiloissa oleviin TAXUD-pääosaston CCN-infrastruktuurilaitteisiin. Ilmoitus on tehtävä vähintään viikko etukäteen; tämä pätee kaikkiin laitteisiin. Esimerkkejä: Suunnitellut sähkökatkokset tai verkon infrastruktuurin käytettävyyden katkokset, dokumentaatiokeskuksen muutto, IP-osoitteen muutokset jne.
[OSR13]	Palveluntilaaja ilmoittaa palveluntarjoajalle kaikista ulkoisista ongelmista, kuten sähkökatkoksista, jotka vaikuttavat CCN Gateways -tuotteiden ja sovellusalustojen tavanomaiseen toimintaan.
[OSR14]	Palveluntilaaja ilmoittaa palveluntarjoajalle virallisen pyynnön muodossa ja vähintään kuusi kuukautta etukäteen kaikista TAXUD-pääosaston CCN-infrastruktuurilaitteiden siirroista. Palveluntilaaja vastaa siirtoihin liittyvistä kustannuksista. Lisätietoja tästä menettelystä on saatavilla RD6:ssa.
[OSR15]	Palveluntilaaja ilmoittaa palveluntarjoajalle kaikista TAXUD-pääosaston CCN-infrastruktuurin ja palveluntarjoajan (kansallinen viranomainen tai jokin muu pääosasto) välisten turvattujen yhteyksien käyttökatkoista.
[OSR16]	Palveluntilaaja ilmoittaa palveluntarjoajalle kaikista sovellusalustojen käyttökatkoista.
[OSR28]	Palveluntilaajaa pyydetään ilmoittamaan kaikista suunnitelman mukaisista paikallisista dokumentaatiokeskuksen tai tietokonetilojen käyttökatkoista (mukaan lukien alueverkko (WAN)) yksi työviikko etukäteen. Näin ollen TAXUD-pääosasto voi ottaa käyttöön tarvittavat viestintäkanavat muihin mahdollisiin sidosryhmiin nähden.
Turvallisuuden ja käyttäjien hallinnan taso	
[OSR17]	Palveluntilaaja hallinnoi paikallisia käyttäjätilejä CCN Gateway -tuotteiden osalta (ks. RD2).
[OSR18]	Palveluntilaaja antaa tarvittaessa fyysisen pääsyn palveluntarjoajan valtuuttamille laitteille ja käyttäjille.
[OSR19]	Palveluntilaaja antaa soveltuviin TCP-portteihin liittyvät luvat palvelun käyttäjän verkossa (kansallinen verkkotunnus) (ks. RD2).
[OSR20]	Palveluntilaaja varmistaa, että verkon salausratkaisut (tällä hetkellä Juniper SSG) palveluntarjoajan järjestelmässä sijaitsevat alueella, johon pääsyä valvotaan.

[OSR21]	Palveluntilaaja antaa kaikkien TAXUD-pääosaston CCN-infrastruktuuriin liittyvien laitteiden osalta pääsyn vain valtuutetulle henkilöstölle. Pääsy annetaan vain CCN-verkon turvallisuuspäällikön (CSA) pyynnöstä. Ei-toivottu pääsy mainittuihin laitteisiin voi vaarantaa turvallisuuden tai aiheuttaa ainakin verkon käyttökatkoja.
[OSR22]	Turvallisuutta käsittelevissä asiakirjoissa (" <i>Security documents</i> ") esitettyjen sääntöjen ja suositusten noudattaminen: – CCN/CSI General Security Policy RD5; – CCN/CSI Baseline Security Checklist RD6.
Sovellustenhallinnan kehittäminen	
[OSR27]	Palveluntilaaja on yksin vastuussa sovellustensa kehittämisestä ja hallinnoinnista sekä niihin liittyvästä tuesta. Niiden on oltava RD8:ssa vahvistettujen sääntöjen mukaiset.

Taulukko 7: Palveluntilaajien velvoitteet (OSR)

4.3. PALVELUNTARJOAJAN TARJOAMAT PALVELUT

4.3.1. IT-palvelupiste

Palveluntarjoaja tarjoaa yhdistetyn IT-palvelupisteen, joka vastaa myös poikkeamien ja ongelmien hallinnasta. IT-palvelupiste tarjoaa tavanomaisten käyttäjätukipalvelujen ohella myös laajemman lähestymistavan palveluja, minkä ansiosta liiketoimintaprosessit voidaan integroida osaksi CCN/CSI-palvelujen hallinnointia.

IT-palvelupiste ei käsittele ainoastaan poikkeamia, ongelmia ja kysymyksiä vaan se toimii myös välikätenä muille tehtäville, kuten muutospyynnöille, ylläpitosopimuksille, ohjelmistolisensseille, palvelutasosopimuksille, konfiguraation hallinnalle, saatavuuden hallinnalle, turvallisuuden hallinnalle ja IT-palvelujen jatkuvuuden hallinnalle.

IT-palvelupiste ilmoittaa automaattisesti palveluntarjoajalle kaikki kiireelliset tiedot toimien näin ollen tiedonvälittäjänä palveluntarjoajan suhteen.

Ilmoitus (*Notification*) määritellään palveluntarjoajan lähettämäksi viestiksi, jolla varoitetaan palveluntilaajaa tapahtumista, jotka voivat vaikuttaa CCN/CSI-toimiin, kuten yhdyskäytävää (*Gateway*) koskevat saatavuusongelmat, järjestelmän käyttökatkot, vikatilanteet, infrastruktuurin ylläpito tai ohjelmistopäivitykset.

IT-palvelupisteen yhteys palveluntilaajaan tapahtuu palveluntarjoajan yhteyspisteen tai ITSM-verkkoportaalin välityksellä, joka tarjoaa palveluntilaajalle verkkopalveluja (palvelupyyntöjen seuranta, ACT-väline ja CCN-verkkoportaali, joka tarjoaa CSI-pakettien latausalueen, pääsyn tilastoihin ja seurantatietoihin jne.).

4.3.1.1. Poikkeamien ja ongelmien hallinta

Tämä palvelu käsittelee palvelupisteen käyttäjien ilmoittamat poikkeamat, mukaan lukien järjestelmän toimintaa (*System operations*) koskevat poikkeamat. Poikkeama voi olla tietopyyntö tai selvityspyyntö taikka siinä voi olla kyse tietyn komponentin vääränlaisen käyttäytymisen ilmoittamisesta.

Poikkeama määritellään odottamattomaksi tapahtumaksi, jota ei tapahdu osana infrastruktuurin tavanomaista toimintaa, tai häiriöksi, joka haittaa operatiivista CCN/CSI-palvelua. Poikkeama katsotaan ratkaistuksi, kun palvelun toiminta palautuu normaaliksi.

Poikkeama voi liittyä seuraaviin konfiguraatioyksiköihin (CI):

- palveluntarjoajan vastuulla oleva laitteisto: CCN Gateways, turvalaitteet, asiakkaan tiloissa olevat reitittimet (CPR) ja muut verkon liitettävyyden laitteet EuroDomain-verkkotunnuksen (TAXUD-pääosaston CCN-infrastruktuuri) lähiverkossa (LAN);
- ohjelmistot, jotka käyttävät salauslaitteita;
- varusohjelmistot, jotka käyttävät yhdyskäytäviä: käyttöjärjestelmä, perusviestintäohjelmisto, kuten TCP/IP, jne.
- kolmannen osapuolen ohjelmistot, jotka käyttävät yhdyskäytäviä, kuten Tuxedo, MQSeries, Sun ONE Directory Server, PostgreSQL, Apache jne.;
- CCN Mail III;
- CCN/CSI-ohjelmistot, jotka käyttävät yhdyskäytäviä;
- CSI-ohjelmistot, jotka käyttävät sovellusaloja;
- SIAP (Secure Internet Access Point) – yhdenmukainen suojaus.

Ongelma havaitaan joko yksittäisen poikkeaman perusteella, jolla on erittäin haitallinen vaikutus käyttäjän palveluun ja jonka syy on tuntematon, tai useiden poikkeamien perusteella, joilla on yhteneviä piirteitä. Ongelma katsotaan ratkaistuksi, kun sen syy on selvitetty ja poistettu.

Kun poikkeama ilmenee, tilannetta tutkitaan operatiivisten CCN/CSI-palvelujen palauttamiseksi (tarvittaessa) ja poikkeaman alkuperäisen syyn selvittämiseksi. Palveluntarjoaja tarjoaa apua poikkeamien ratkaisemiseksi kansallisen viranomaisen sovellusohjelmistossa CCN/CSI-raajapinnan tasolla, kunhan tällä ei ole vaikutusta muihin palveluntarjoajan tarjoamiin palveluihin. Palveluntarjoajan tarjoama apu koostuu CCN/CSI:n asianmukaista käyttöä koskevien tietojen antamisesta. Siihen ei kuulu osallistuminen kansallisen viranomaisen sovellusohjelmistoihin liittyvään ongelmanratkaisuun.

4.3.2. Palvelujen hallintaa tukevat työkalut

CCN Gateway -infrastruktuurin, sovellusten ja CCN-jonojen seurannan tukena käytetään IBM® Tivoli Monitoring (Tivoli Monitoring)- ja IBM Tivoli Composite Application Manager (ITCAM) -tuoteperheen tuotteita.

CCN Tivoli Monitoring and Reporting -palvelu, jonka perustana on IBM Tivoli Monitoring -sarja, sisältää seuraavat toiminnot:

- sovellusjonojen seuranta CCN Gateways (WebSphere MQ) -yhdyskätävällä;

- käyttöjärjestelmän tilan seuranta CCN Gateways -yhdyskäytävällä;
- keskusyksikön käyttö, levytila, muistin käyttö, verkon käyttö, prosessit;
- Out of Band -laitteistojen seuranta;
- CCN-komponenttien prosessien seuranta CCN Gateways -yhdyskäytävällä;
- CCN Mail III -infrastruktuurin seuranta;
- CCN Tivolin käyttäjille toimitettava kooste aiemmin seurannan kohteena olleista tiedoista;
- ennalta määrättyjen hälytysten luominen aiemmin seurannan kohteena olleiden komponenttien osalta;
- raporttien luominen koottujen arkistotietojen perusteella (CCN Tivoli Data Warehouse);
- tietojen antaminen CCN/CSI-infrastruktuurin saatavuudesta ja suorituskyvystä ajan kuluessa, mukaan lukien tärkeistä kehityssuuntauksista raportointi yhdenmukaisella ja integroidulla tavalla.

4.3.3. Tieto- ja viestintätekni­sen infrastruktuurin hallinta ja käyttö

Palveluntarjoaja vastaa toiminnallisen CCN/CSI-infrastruktuurin asentamisesta, käytöstä ja ylläpidosta, jotta voidaan taata sovittujen saatavuustasojen toteutuminen.

Toiminnallinen CCN/CSI-infrastruktuuri koostuu EuroDomain-välityslaitteista (CCN Gateways), turvalaitteista, asiakkaan tiloissa olevasta reitittimestä ja televiestintälaitteista.

Palvelu kattaa seuraavat:

- saatavuuden hallinta;
- valmiussuunnittelu;
- sovellusten konfigurointitietojen (*Application Configuration Data*) hallinta;
- turvatoimien hallinta.

Siihen sisältyvät myös seuraavat:

- CCN/CSI-laitteiden siirtojen koordinointi;
- uusien yhteyspisteiden käyttöönoton koordinointi;
- CCN-infrastruktuurin kapasiteetin suunnittelu;
- edellä lueteltujen toimien seuranta kuukausittaisissa edistymistä arvioivissa kokouksissa. Tähän kokoukseen sovelletaan laadunvarmistusmenettelyjä, ja siihen osallistuvat kaikki sopimuspuolet, jotka osallistuvat CCN/CSI-palvelun ylläpitoon.

- toiminnan pysäyttämistä koskevien pyyntöjen hallinnointi. Tätä voivat pyytää ainoastaan valtuutetut käyttäjät TAXUD-pääosaston asianomaiselta virkamieheltä;
- laitteistojen, käyttöjärjestelmän ja Common Off The Shelf -palvelujen suunnittelu, käyttöönotto, käyttö, tekninen tuki ja käytöstäpoisto;
- verkkopalvelut;
- laitteisto-, käyttöjärjestelmä- ja Common Off The Shelf -palvelut;
- varmuuskopiointi ja palauttaminen;
- tehtävienhallintapalvelu (*Job Management Service*);
- tieto- ja viestintäteknisen infrastruktuurin hallintaan liittyvien suunnitelmien, kuten tieto- ja viestintäteknisen infrastruktuurin suunnitelman, saatavuussuunnitelman, kapasiteettisuunnitelman ja jatkuvuussuunnitelman laatiminen ja ajantasaistaminen;
- infrastruktuuriin liittyvät toteutettavuustutkimukset.

4.3.3.1. Saatavuuden hallinta

Palveluntarjoajan tärkein tehtävä on varmistaa, että CCN/CSI-järjestelmä on sekä toimintakuntoinen että toiminnassa vaaditulla saatavuustasolla.

Palveluntarjoaja varmistaa, että kaikki CCN/CSI-yhteyspisteet on yhdistetty toisiinsa alueverkon (WAN) välityksellä, joka on riittävän vikasietokykyinen ja jonka kapasiteetti on riittävä, jotta voidaan varmistaa CCN/CSI-infrastruktuuria ja -palveluja käyttävien kriittisten yrityssovellusten asianmukainen toiminta.

Saatavuuden hallintapalvelu käsittää seuraavat:

- kattava pääsy kaikille yhteenliitetyille kansallisille viranomaisille;
- paikallisverkon (*Local loop*) ja varayhteyden tarjoaminen alueverkon paikallisen liityntäpisteen (*PoP*) ja kansallisen viranomaisen toimitilojen välillä;
- asiakkaan tiloissa olevan reitittimen asennus, konfigurointi ja ylläpito;
- turvalaitteen (*SSG encryption-firewall box*) asennus ja ylläpito;
- viestintäyhdyskätävät harmaalla vyöhykkeellä jokaisessa paikallisessa yhteyspisteessä (CCN Gateways);
- CCN Mail III -keskusjärjestelmä.

Lisäksi palveluntarjoaja toimittaa toimintaolosuhteista kerättyjä tilastotietoja saatavuudesta ja toteuttaa seurantapalvelun niin ennakoivaa ongelmienratkaisua varten kuin tilastotarkoituksia varten.

4.3.3.2. Valmiussuunnittelu

Palveluntarjoaja vastaa TAXUD-pääosaston CCN-infrastruktuuriin liittyvistä CCN/CSI-komponenteista kussakin CCN/CSI-yhteyspisteessä.

Valmiuspalvelun tarkoituksena on palauttaa sovitut palvelutasot sovitussa ajassa siinä tapauksessa, että CCN/CSI-järjestelmä menee osittain tai kokonaan epäkuntoon tai tuhoutuu osittain tai kokonaan, tarjoamalla palveluntilaajalle apua ja mm. seuraavat elementit:

- varmuuskopiointiohjelmisto – CCN Gateways (kussakin yhteyspisteessä)
- keskitetty CCN-varajärjestelmä;
- redundantit salausratkaisut;
- vaihtokapasiteetti tuotanto- ja varayhteyskäytävien välillä;
- laitteistojen varayksiköt;
- *Dual telecom access lines* – CCN-runkoverkko (kussakin yhteyspisteessä)
- tuki CCN/CSI-elementtien asentamiselle ja konfiguroinnille TAXUD-pääosaston CCN-infrastruktuurissa;
- palautusmenettelyt.

4.3.3.3. Sovellusten konfigurointitietojen (Application Configuration Data) hallinta

Tämä palvelu koskee CCN/CSI-sovellusten edellyttämien konfiguraatietietojen hallintaa. Siitä vastaa palveluntarjoaja.

Näitä konfiguraatietietoja säilytetään CCN/CSI-keskushakemistossa. CCN/CSI-keskushakemiston hallintavastuu on jaettu palveluntarjoajan ja kansallisen viranomaisen välillä. Kukin kansallinen viranomainen on vastuussa paikallisten CCN/CSI-käyttäjiensä hallinnasta. Kaikki muu on palveluntarjoajan vastuulla.

Esimerkkejä konfiguraatioista, joiden edellytyksenä on pyyntö hallinnointipalvelulle (*Administration Service Request*):

- paikallisen pääkäyttäjän profiilin määrittäminen;
- sovelluspalvelun rekisteröinti;
- sovellusjonon rekisteröinti;
- viestityypin rekisteröinti;
- sovellusten konfiguraatietietojen validointi;
- hallinnollisten roolien rekisteröinti;
- yhteysluettelon hallinnointi.

4.3.4. Turvatoimien hallinta

Tämä palvelu koskee CCN/CSI-ympäristön edellyttämien turvallisuuselementtien hallintaa. Siitä vastaa palveluntarjoaja.

Turvallisuuden hallinta tapahtuu niin serverilaitteiden (OS) ja verkkolaitteiden tasolla kuin toiminnallisella tasolla.

Tietojenvaihto CCN/CSI-verkossa on suojattu luottamuksellisuuden ja tietojen eheyden varmistamiseksi.

Turvallisuuspalveluihin kuuluvat

- yhteyspisteiden välinen salaus ja suojaus ei-toivotun pääsyn estämiseksi palomuurin tai salauslaitteiden avulla;
- pääsynvalvontamekanismit (todentaminen, pääsyn myöntäminen, tilienhallinta) yhteyspisteen tasolla CCN Gateway -ratkaisun ja paikallisten hallintavälineiden (ADM3G) tuella toteutettuna;
- istunnon tason turvallisuus viestitason salauksella (CSI-turvattu), keskinäinen todentaminen ja salaus – SSL (HTTPS ja NJCSI), POP-S ja IMAP-S (turvattu sähköpostien siirto);
- SIAP – yhdenmukaisen suojauksen mekanismi, jolla saadaan turvattu internet-yhteys CCN-palveluihin.

4.3.5. Dokumenttien hallinta

Palveluntarjoaja pitää ajan tasalla CCN/CSI-järjestelmän koko teknistä dokumentaatiota (tekniset asiakirjat, käyttöäoppaat, usein kysytyt kysymykset, uutiskirjeet, tulevat tapahtumat jne.) eli toimii dokumentaatiokeskuksena.

Palvelu kattaa CCN/CSI-infrastruktuuriin liittyvän dokumentaation: Oracle-Tuxedo, IBM-MQ, CCN Gateways, CCN Mail III, CSI-ohjelmisto, menettelyt, raportit, viestintähistoria kumppaneiden kanssa jne.

Palveluntarjoaja hallinnoi CCN/CSI-palveluun liittyvää dokumentaatioluetteloa, joka voidaan antaa tiedoksi palveluntilaajalle. Kyseiset dokumentit ovat saatavilla CIRCABC:ssä ja ITSM-portaalissa.

Palveluntarjoaja päivittää automaattisesti luetteloa sitä mukaa kun uusia asiakirjaversioita hyväksytään.

4.3.6. Raportointi ja tilastointi

Palveluntarjoaja tarjoaa palveluntilaajalle seuraavat raportointikanavat CCN:n ja ITSM-verkkoportaalin välityksellä:

- CCN Gateways- ja CCN Mail III -palvelinten saatavuutta verkossa koskevat luvut;

- verkkopohjaiset uutiskirjeet;
- tilastot CCN/CSI-palvelua koskevasta tietojenvaihdosta.

Lisäksi palveluntarjoaja järjestää säännöllisesti IT Tech & Infra -kokouksia, jossa raportit ja tilastot esitetään.

4.3.7. Koulutus

Palveluntarjoaja järjestää kursseja ja antaa koulutusta CCN/CSI-järjestelmän teknisistä näkökohdista. Peruskurssit järjestetään koulutuskokonaisuuksina, jotka on jaettu moduuleihin. Yleisenä sääntönä on, että koulutustilaisuuksia järjestetään vuosittain. Peruskokonaisuuksien tarjoamisesta huolehtii TAXUD-pääosasto kaksi kertaa vuodessa, ja ne ovat myös saatavilla verkossa ITSM-portaalissa.

5. PALVELUTASOJEN MITTAAMINEN

5.1. PALVELUTASO

Palvelutaso kuvastaa palveluntarjoajan tarjoamien palvelujen laatua. Palvelutason määrittää palvelun laadun indikaattori (SQI).

Odotuksena on, että palveluntilaaja noudattaa velvoitteitaan (ks. §4.2) sovitun palvelutason saavuttamiseksi.

5.2. SOVELLETTAVAT PALVELUN LAADUN INDIKAATTORIT

5.2.1. Yksittäisen CCN/CSI-yhteyspisteen saatavuus

Tämä laatuindikaattori kertoo yksittäisen yhteyspisteen ympärivuorokautisen toiminnan ("*Full Period*", 24/7) alhaisimman mitatun saatavuusasteen tietyn kuukauden osalta. CCN/CSI-palvelusopimuksen raja on määritetty seuraavasti:

RAJA	≥ 97 prosentin saatavuus
------	-------------------------------

5.2.2. Päivystysaikaa koskeva laatuindikaattori

Palveluntarjoajan päivystysaika (*Duty Period*) on sama kuin palvelupisteen toiminta-aika. Päivystyksestä vastaa palveluntarjoajan palvelupiste kaikkina vuorokauden aikoina seitsemänä päivänä viikossa, yleiset vapaapäivät mukaan lukien.

Konfiguraatioelementtien palveluajankohdasta riippuen ryhdytään välittömiin toimiin (24 h vrk / 7 pv viikossa) tai tarvittava toimenpide toteutetaan seuraavan palveluajankohdan yhteydessä. Kirjeitä, fakseja, sähköposteja ja sähköisiä pyyntöjä (ITSM-portaalin välityksellä) otetaan vastaan milloin tahansa. Vastaanotettavat pyynnöt rekisteröidään palvelupyynnöinä palveluntarjoajan palvelupisteen hallinnointijärjestelmään.

Palvelusopimuksen raja on määritetty seuraavasti:

RAJA	Palvelupiste saa olla saavuttamattomissa päivystysaikana korkeintaan 2 kertaa kuukaudessa.
------	--

5.2.3. Tiedoksiantamispalvelua koskeva laatuindikaattori

Palveluntarjoaja tarjoaa palveluntilaajalle ilmoituspalvelun.

On olemassa kahdentyyppisiä ilmoituksia: kiireelliset ilmoitukset ja tavanomaiset ilmoitukset:

- **KIIREELLISET ILMOITUKSET** (kun CCN/CSI-yhteisölle ei voida ajanpuutteen vuoksi ilmoittaa vähintään 7 kalenteripäivää etukäteen): ilmoitukset toimitetaan asianomaisille tahoille viimeistään 2 tunnin kuluttua kiireellisen ilmoituspyynnön vastaanottamisesta.
- **TAVANOMAISET ILMOITUKSET** (tai suunnitellut toimet): ilmoitukset toimitetaan asianomaisille tahoille vähintään viikko (7 kalenteripäivää) ennen suunniteltuja toimia, ja asiasta lähetetään muistutus vähintään 24 tuntia ennen toimeen ryhtymistä.

Tämä indikaattori mittaa määräaikojen noudattamista, kun (suurelle vastaanottajajoukolle) lähetetään ilmoituksia suunnitelman mukaisista käyttökatkoista.

5.2.4. Valmiussuunnittelua koskeva laatuindikaattori

Passiivinen varallaolo (vaihtomenettely, varmuuskopiointi ja palauttaminen tai "CCN over Internet")

Asianmukainen vaihdon tyyppi riippuu kyseessä olevan kansallisen viranomaisen asetuksista tehdystä perusteellisesta analyysistä sekä kyseessä olevasta ongelmasta.

Suurin viive siirryttäessä kansallisen viranomaisen tuotantoyhdyskätävistä soveltuvaan CCN-varayhdyskätävään on määritetty seuraavasti:

RAJA	Enintään 5 työtuntia siitä, kun palveluntilaajan kanssa on sovittu vaihdosta.
------	---

5.2.5. Sovellusten konfiguraatietietojen hallintaa koskeva laatuindikaattori

Sovelluksen konfigurointivälineen kautta saadun sovellusten konfiguraatiopyynnön suorittamisen enimmäisaika yksittäisen yhteyspisteen osalta on määritelty seuraavasti:

RAJA	5 työpäivää
------	-------------

5.2.6. Vastaanotetuksi ilmoittamiseen kuluvaa aikaa koskeva laatuindikaattori

Enimmäisaika, joka saa kulua siitä, kun palvelupiste vastaanottaa pyynnön, siihen, kun palveluntilaajalle lähetetään ilmoitus pyynnön vastaanottamisesta (ml. palvelupyynnön numero), on määritelty seuraavasti:

RAJA	30 minuuttia
------	--------------

Poikkeamat luokitellaan niiden prioriteettitason mukaisesti.

Poikkeaman prioriteetti ilmoitetaan numerolla yhdestä neljään (1–4) seuraavasti:

1	RATKaisevan tärkeä
2	Tärkeä
3	Melko tärkeä
4	Alhainen

Taulukko 8: Poikkeamien prioriteetit

5.2.7. Ratkaisuaikaa koskeva laatuindikaattori

Ratkaisuaika on aika, joka kuluu siitä, kun palveluntarjoaja vastaanottaa tiedon poikkeamasta, siihen, kun palveluntarjoaja on korjannut poikkeaman alkuperäisen syyn tai löytänyt väliaikaisen ratkaisun.

Ratkaisuajat on määritelty prioriteettitasojen mukaisesti seuraavasti:

PRIORITEETTITASO	RATKAISUAIKA
RATKAISEVAN TÄRKEÄ	5 työtuntia
TÄRKEÄ	13 työtuntia
MELKO TÄRKEÄ	39 työtuntia
ALHAINEN	65 työtuntia

Taulukko 9: Ratkaisuajat

PRIORITEETTITASO	RATKAISUAIKA
RATKAISEVAN TÄRKEÄ	>= 95 prosenttia RATKAISEVAN TÄRKEÄN prioriteettitason poikkeamista on ratkaistava sovitussa ratkaisujassa (5 työtuntia).
TÄRKEÄ	>= 95 prosenttia TÄRKEÄN prioriteettitason poikkeamista on ratkaistava sovitussa ratkaisujassa (13 työtuntia).
MELKO TÄRKEÄ	>= 95 prosenttia MELKO TÄRKEÄN prioriteettitason poikkeamista on ratkaistava sovitussa ratkaisujassa (39 työtuntia).

Taulukko 10: Poikkeamien ratkaisuaikojen enimmäisrajat

6. PALVELUTASOSOPIMUKSEN HYVÄKSYMINEN

Palvelutasosopimuksen on oltava sekakomitean hyväksymä, jotta sitä voidaan soveltaa.

7. PALVELUTASOSOPIMUKSEEN TEHTÄVÄT MUUTOKSET

CCN/CSI-palvelutasosopimusta tarkistetaan komission tai Norjan kuningaskunnan sekakomitealle osoittaman kirjallisen pyynnön perusteella.

Voimassa olevan CCN/CSI-palvelutasosopimuksen määräykset pysyvät voimassa, kunnes sekakomitea päättää ehdotetuista muutoksista. Sekakomitea on voimassa olevan CCN/CSI-palvelutasosopimuksen päätöksentekuelin.

8. YHTEYSPISTE

Kaikkien operatiivisten palvelujen osalta yhteyspisteenä toimii ITSM3 Operations. Sen yhteystiedot ovat seuraavat:

ITSM3 Operations - IBM

☎ Maksuton palvelunumero: + 800 7777 4477

☎ Maksullinen palvelunumero: + 40 214 058 422

✉ support@itsmtaxud.europa.eu

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

(CCN-verkkoportaali rekisteröidyille CCN-järjestelmän käyttäjille)

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

(ITSM-verkkoportaali palvelupyynnöksi varten)

LUONNOS

**HALLINNOLLISESTA YHTEISTYÖSTÄ, PETOSTEN TORJUNNASTA JA
SAATAVIEN PERINNÄSTÄ ARVONLISÄVEROTUKSEN ALALLA TEHDYLLÄ
EUROOPAN UNIONIN JA NORJAN KUNINGASKUNNAN VÄLISELLÄ
SOPIMUKSELLA PERUSTETUN SEKAKOMITEAN PÄÄTÖS N:o 4/2019,**

annettu ... päivänä ...kuuta ...,

**sen rahoitusosuuden määrittämisestä, jonka Norja maksaa
unionin yleiseen talousarvioon sen eurooppalaisiin tietojärjestelmiin osallistumisesta
aiheutuvien kustannusten osalta, sekä kyseistä rahoitusosuutta koskevien
yksityiskohtaisten sääntöjen hyväksymisestä**

SEKAKOMITEA, joka

ottaa huomioon hallinnollisesta yhteistyöstä, petosten torjunnasta ja saatavien perinnästä
arvonlisäverotuksen alalla tehdyn Euroopan unionin ja Norjan kuningaskunnan välisen
sopimuksen¹, jäljempänä 'sopimus', ja erityisesti sen 41 artiklan 1 kohdan,

¹ EUVL L 195, 1.8.2018, s. 3.

sekä katsoo seuraavaa:

- (1) Euroopan parlamentin ja neuvoston asetuksessa (EU) N:o 1286/2013¹ vahvistetaan säännöt eurooppalaisten tietojärjestelmien kehittämistä, toimintaa ja ylläpitoa varten kyseisen asetuksen liitteen A osan mukaisesti.
- (2) Yhteinen tietoliikenneverkko/yhteinen järjestelmien rajapinta, jäljempänä 'CCN/CSI', sekä sopimuksen 41 artiklan 2 kohdan d alakohdan mukaisesti hyväksyttävät sähköiset lomakkeet ovat eurooppalaisten tietojärjestelmien unionin vastuulla olevia osia.
- (3) Silloin kun muut kuin osallistujamaat käyttävät eurooppalaisten tietojärjestelmien unionin vastuulle kuuluvia osia, kyseisten maiden kanssa on asetuksen (EU) N:o 1286/2013 9 artiklan 3 kohdan nojalla tehtävä sopimus Euroopan unionin toiminnasta tehdyn sopimuksen 218 artiklan mukaisesti.
- (4) On tarpeen hyväksyä sopimuksen 41 artiklan 2 kohdan f alakohdan täytäntöönpanoa koskevat käytännön järjestelyt,

ON HYVÄKSYNYT TÄMÄN PÄÄTÖKSEN:

¹ Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus (EU) N:o 1286/2013, annettu 11 päivänä joulukuuta 2013, Euroopan unionin verotusjärjestelmien toimintaa kaudella 2014–2020 parantavan toimintaohjelman (Fiscalis 2020) perustamisesta ja päätöksen N:o 1482/2007/EY kumoamisesta (EUVL L 347, 20.12.2013, s. 25).

1 artikla
Asennuskustannukset

Alustava summa, jonka Norjan kuningaskunta maksaa pääsystä virtuaaliseen erillisverkkoon (*Virtual Private Network*, VPN), on 20 000 euroa.

Kyseinen summa on maksettava 60 päivän kuluessa tämän päätöksen hyväksymisestä.

2 artikla
Vuotuinen rahoitusosuus

Norjan kuningaskunta maksaa unionin yleiseen talousarvioon 20 000 euron vuosittaisen rahoitusosuuden. Kyseinen summa on maksettava vuosittain viimeistään 1 päivänä syyskuuta.

Rahoitusosuus kattaa tietotekniikkaratkaisujen (CCN/CSI, sähköiset lomakkeet jne.) kehittämiseen, ylläpitoon ja päivittämiseen liittyvät kustannukset.

3 artikla
Maksutapa

Edellä 1 ja 2 artiklassa vahvistetut maksut on suoritettava euroina veloitusilmoituksessa näkyvälle komission euromääräiselle pankkitilille.

4 artikla

Tämä päätös tulee voimaan päivänä, jona se hyväksytään.

Tehty ...

Sekakomitean puolesta
Puheenjohtaja
