

Bruxelles, 5. ožujka 2019.
(OR. en)

5965/19

Međuinstitucijski predmet:
2018/0422 (NLE)

FISC 94
N 2
ECOFIN 97

ZAKONODAVNI AKTI I DRUGI INSTRUMENTI

Predmet:	ODLUKA VIJEĆA o stajalištu koje treba zauzeti u ime Europske unije u okviru Zajedničkog odbora osnovanog Sporazumom između Europske unije i Kraljevine Norveške o administrativnoj suradnji, suzbijanju prijevara i naplati tražbina u području poreza na dodanu vrijednost
----------	---

ODLUKA VIJEĆA (EU) 2019/...

od ...

**o stajalištu koje treba zauzeti u ime Europske unije
u okviru Zajedničkog odbora osnovanog
Sporazumom između Europske unije
i Kraljevine Norveške o administrativnoj suradnji, suzbijanju prijevara
i naplati tražbina u području poreza na dodanu vrijednost**

VIJEĆE EUROPSKE UNIJE,

uzimajući u obzir Ugovor o funkcioniranju Europske unije, a posebno njegov članak 113. u vezi s
člankom 218. stavkom 9.,

uzimajući u obzir prijedlog Europske komisije,

budući da:

- (1) Sporazum između Europske unije i Kraljevine Norveške o administrativnoj suradnji, suzbijanju prijevара i naplati tražbina u području poreza na dodanu vrijednost¹ („Sporazum”) Unija je sklopila Odlukom Vijeća (EU) 2018/1089² te je stupio na snagu 1. rujna 2018.
- (2) Sporazumom je predviđen čvrst pravni okvir za suradnju u borbi protiv prijevара i pri naplati tražbina u području poreza na dodanu vrijednost. Za takvu suradnju bit će korisni isti alati koje trenutačno upotrebljavaju države članice za administrativnu suradnju i naplatu tražbina, primjerice elektroničke platforme i e-obraci.
- (3) Zajednički odbor osnovan na temelju Sporazuma daje preporuke i donosi odluke kako bi se osiguralo pravilno funkcioniranje i provedba Sporazuma.
- (4) Zajednički odbor na svojem prvom sastanku treba donijeti svoj poslovnik, postupak za sklapanje sporazumâ o razini usluga i druge odluke koje se odnose na pravilnu provedbu i funkcioniranje Sporazuma.

¹ SL L 195, 1.8.2018., str. 3.

² Odluka Vijeća (EU) 2018/1089 od 22. lipnja 2018. o sklapanju, u ime Unije, Sporazuma između Europske unije i Kraljevine Norveške o administrativnoj suradnji, suzbijanju prijevара i naplati tražbina u području poreza na dodanu vrijednost (SL L 195, 1.8.2018., str. 1.).

- (5) Primjereno je utvrditi stajalište koje treba zauzeti u ime Unije u okviru Zajedničkog odbora jer će sporazumi o razini usluga i druge odluke biti obvezujući za Uniju.
- (6) Uniju u Zajedničkom odboru treba zastupati Komisija, u skladu s člankom 17. stavkom 1. Ugovora o Europskoj uniji,

DONIJELO JE OVU ODLUKU:

Članak 1.

Stajalište koje treba zauzeti u ime Unije u okviru Zajedničkog odbora osnovanog Sporazumom između Europske unije i Kraljevine Norveške o administrativnoj suradnji, suzbijanju prijevara i naplati tražbina u području poreza na dodanu vrijednost temelji se na nacrtima odluka Zajedničkog odbora priloženima ovoj Odluci.

Članak 2.

Ova Odluka stupa na snagu na dan donošenja.

Sastavljeno u

Za Vijeće
Predsjednik

NACRT

**ODLUKA br. 1/2019 ZAJEDNIČKOG ODBORA
OSNOVANOG SPORAZUMOM IZMEĐU
EUROPSKE UNIJE I KRALJEVINE NORVEŠKE
O ADMINISTRATIVNOJ SURADNJI, SUZBIJANJU PRIJEVARA
I NAPLATI TRAŽBINA U PODRUČJU POREZA NA DODANU VRIJEDNOST**

od ...

o donošenju njegova poslovnika

ZAJEDNIČKI ODBOR,

uzimajući u obzir Sporazum između Europske unije i Kraljevine Norveške o administrativnoj suradnji, suzbijanju prijevara i naplati tražbina u području poreza na dodanu vrijednost¹ („Sporazum”), a posebno njegov članak 41. stavak 1.,

¹ SL L 195, 1.8.2018., str. 3.

budući da:

- (1) U skladu s člankom 41. stavkom 1. Sporazuma osnovan je Zajednički odbor sastavljen od predstavnika stranaka.
- (2) U skladu s člankom 41. stavkom 3. Sporazuma, Zajednički odbor donosi svoj poslovnik,

DONIO JE OVU ODLUKU:

Članak 1.

Donosi se poslovnik Zajedničkog odbora naveden u Prilogu ovoj Odluci.

Članak 2.

Ova Odluka stupa na snagu na dan donošenja.

Sastavljeno u

Za Zajednički odbor
Predsjednik

PRILOG

Poslovnik Zajedničkog odbora
osnovanog Sporazumom između
Europske unije i Kraljevine Norveške
o administrativnoj suradnji, suzbijanju prijevara
i naplati tražbina u području poreza na dodanu vrijednost

Članak 1.

Sastav i predsjednik

1. Zajednički odbor sastavljen je od predstavnika Europske unije i Kraljevine Norveške (dalje u tekstu zajednički „stranke”).
2. Europsku uniju („Unija”) predstavlja Europska komisija. Kraljevinu Norvešku predstavlja [.....].
3. Zajedničkim odborom stranke predsjedaju naizmjenice svake dvije kalendarske godine. Prvo razdoblje završava 31. prosinca godine koja slijedi nakon godine stupanja Sporazuma na snagu. Unija prva predsjedava Zajedničkim odborom.

Članak 2.

Promatrači i stručnjaci

1. Predstavnici država članica Unije mogu sudjelovati kao promatrači.
2. Zajednički odbor može prihvatiti i druge osobe kao promatrače na svojim sastancima.
3. Predsjednik može dopustiti promatračima da sudjeluju u raspravama i daju stručno mišljenje. Međutim, oni nemaju pravo glasa i ne sudjeluju u oblikovanju odluka i preporuka Zajedničkog odbora.
4. Stručnjaci s posebnim stručnim znanjem mogu se pozvati u pogledu posebnih točaka dnevnog reda.

Članak 3.

Sazivanje sastanka

1. Sastanke Zajedničkog odbora saziva predsjednik najmanje jednom u dvije godine. Svaka stranka može zatražiti sazivanje sastanka.
2. Stranke utvrđuju i dogovaraju datum i mjesto svakog sastanka.
3. Sastanci se mogu održavati i putem telekonferencije/videokonferencije.

4. Predsjednik dostavlja poziv drugoj stranci, promatračima iz članka 2. stavka 2. i stručnjacima iz članka 2. stavka 4. najmanje 15 radnih dana prije sastanka. Europska komisija poziva predstavnike država članica Unije iz članka 2. stavka 1.
5. Sastanci nisu javni osim ako je drukčije dogovoreno. Vijećanja Zajedničkog odbora povjerljiva su.

Članak 4.

Dnevni red

1. Predsjednik sastavlja privremeni dnevni red za svaki sastanak i podnosi ga strankama najkasnije šest mjeseci prije sastanka. Stranke dogovaraju konačni dnevni red najkasnije 15 radnih dana prije sastanka, a predsjednik ga prosljeđuje.
2. Referentni dokumenti i popratna dokumentacija šalju se strankama najkasnije na dan kada se šalje privremeni dnevni red.
3. Za točke dnevnog reda koje se odnose na odluke Zajedničkog odbora, zahtjev za uključivanje u dnevni red i svi povezani dokumenti šalju se Zajedničkom odboru najmanje sedam mjeseci prije sastanka.

Članak 5.

Potporna tajništva

1. Predsjednik obavlja tajničke zadaće Zajedničkog odbora. Sva korespondencija upućena Zajedničkom odboru, uključujući zahtjeve za uvrštavanje predmeta u dnevni red ili njihovo uklanjanje s dnevnog reda, upućuje se predsjedniku.
2. Neovisno o stavku 1. ovog članka, Komisija postupi kao tajnik za dostavu statističkih podataka predviđenu člancima 20. i 39. Sporazuma.

Članak 6.

Zapisnik sa sastanka

1. Predsjednik sastavlja zapisnik sa svakog sastanka. Predsjednik prosljeđuje zapisnik strankama bez odgode, a najkasnije mjesec dana nakon sastanka. Stranke se moraju međusobno usuglasiti oko zapisnika.
2. Predsjednik drugoj stranci šalje usvojeni zapisnik.

Članak 7.

Donošenje odluka i preporuka

1. Sve odluke i preporuke Zajedničkog odbora predmet su prethodne rasprave između stranaka.

2. Odluke i preporuke Zajedničkog odbora donose se jednoglasno tijekom njegovih sastanaka.
3. Odluke ili preporuke mogu se donijeti pisanim postupkom ako su obje stranke suglasne.

Ako se odluke donose pisanim postupkom, predsjednik šalje nacrt odluka i preporuka strankama i utvrđuje rok u kojem one mogu izraziti stajalište. Ako se nijedna stranka ne usprotivi nacrtu odluke ili preporuke prije isteka tog roka, smatra se da su se prešutno složile s donošenjem te odluke ili preporuke.

Predsjednik obavještuje stranke o ishodu pisanog postupka bez odgode, a najkasnije 14 kalendarskih dana nakon isteka roka iz drugog podstavka.

Članak 8.

Troškovi

Svaka stranka, a kada je primjenjivo i svaki promatrač i stručnjak, snosi troškove nastale u vezi sa sudjelovanjem na sastancima Zajedničkog odbora.

NACRT

**ODLUKA br. 2/2019 ZAJEDNIČKOG ODBORA
OSNOVANOG SPORAZUMOM IZMEĐU
EUROPSKE UNIJE I KRALJEVINE NORVEŠKE
O ADMINISTRATIVNOJ SURADNJI, SUZBIJANJU PRIJEVARA
I NAPLATI TRAŽBINA U PODRUČJU POREZA NA DODANU VRIJEDNOST**

od ...

**o standardnim obrascima za dostavu informacija,
prijenosu informacija putem mreže CCN/CSI
i praktičnim aranžmanima za organizaciju
kontakata između središnjih ureda za vezu i ureda za vezu**

ZAJEDNIČKI ODBOR,

uzimajući u obzir Sporazum između Europske unije i Kraljevine Norveške o administrativnoj suradnji, suzbijanju prijevara i naplati tražbina u području poreza na dodanu vrijednost¹ („Sporazum”), a posebno njegov članak 41. stavak 1.,

¹ SL L 195, 1.8.2018., str. 3.

budući da:

- (1) Administrativna suradnja u okviru Sporazuma uključuje uzajamnu razmjenu informacija.
- (2) Alati za dostavu informacija, kao što su standardni obrasci i elektronički komunikacijski sustavi, već se provode u okviru Uredbe Vijeća (EU) br. 904/2010¹ i Direktive Vijeća 2010/24/EU² te su u potpunosti u skladu s okvirom za administrativnu suradnju iz Sporazuma.
- (3) Potrebno je donijeti praktične aranžmane za provedbu članka 41. stavka 2. točaka (d), (e), (g) i (h) Sporazuma,

DONIO JE OVU ODLUKU:

¹ Uredba Vijeća (EU) br. 904/2010 od 7. listopada 2010. o administrativnoj suradnji i suzbijanju prijevare u području poreza na dodanu vrijednost (SL L 268, 12.10.2010., str. 1.).

² Direktiva Vijeća 2010/24/EU od 16. ožujka 2010. o uzajamnoj pomoći kod naplate potraživanja vezanih za poreze, carine i druge mjere (SL L 84, 31.3.2010., str. 1.).

Članak 1.

Standardni obrasci za dostavu informacija

U skladu s člankom 21. stavkom 1. i člankom 40. stavkom 1. Sporazuma, nadležna tijela se za dostavu informacija na temelju glava II. i III. Sporazuma koriste standardnim obrascima donesenima za provedbu Uredbe (EU) br. 904/2010 i Direktive 2010/24/EU.

Struktura i izgled standardnih obrazaca mogu s prilagoditi svim novim zahtjevima i sposobnostima sustava za komunikaciju i razmjenu informacija, pod uvjetom da se podaci i informacije u njima znatno ne izmijene.

Članak 2.

Prijenos informacija putem mreže CCN/CSI

Sve informacije koje se dostavljaju u skladu s glavama II. i III. Sporazuma prenose se samo elektronički putem zajedničke komunikacijske mreže / zajedničkog sučelja sustava („mreža CCN/CSI”), osim ako to nije izvedivo zbog tehničkih razloga.

Članak 3.

Organizacija kontakata između središnjih ureda za vezu i ureda za vezu

1. Kako bi se organizirali kontakti između središnjih ureda za vezu i ureda za vezu iz članka 4. stavka 2. točke (b) i članka 4. stavka 3. točke (b) Sporazuma, nadležna tijela primjenjuju pravila donesena radi provedbe Direktive 2010/24/EU.
2. Središnji uredi za vezu određeni u skladu s člankom 4. stavkom 2. Sporazuma ažuriraju popis ureda za vezu i nadležnih službenika imenovanih u skladu s člankom 4. stavcima 3. i 4. te ga stavljaju na raspolaganje elektroničkim putem drugim središnjim uredima za vezu.

Članak 4.

Ova Odluka stupa na snagu na dan donošenja.

Sastavljeno u

Za Zajednički odbor

Predsjednik

NACRT

**ODLUKA br. 3/2019 ZAJEDNIČKOG ODBORA
OSNOVANOG SPORAZUMOM IZMEĐU
EUROPSKE UNIJE I KRALJEVINE NORVEŠKE
O ADMINISTRATIVNOJ SURADNJI, SUZBIJANJU PRIJEVARA
I NAPLATI TRAŽBINA U PODRUČJU POREZA NA DODANU VRIJEDNOST**

od ...

o postupku za sklapanje sporazumâ o razini usluga

ZAJEDNIČKI ODBOR,

uzimajući u obzir Sporazum između Europske unije i Kraljevine Norveške o administrativnoj suradnji, suzbijanju prijevara i naplati tražbina u području poreza na dodanu vrijednost¹ („Sporazum”), a posebno njegov članak 41. stavak 1.,

¹ SL L 195, 1.8.2018., str. 3.

budući da:

- (1) U skladu s člankom 5. Sporazuma, u skladu s postupkom koji uspostavlja Zajednički odbor sklapa se sporazum o razini usluga kojim se osiguravaju tehnička kvaliteta i količina usluga za potrebe funkcioniranja sustava za komunikaciju i razmjenu informacija. Međutim, zbog praktičnih razloga primjereno je sklopiti dva zasebna sporazuma o razini usluga, pri čemu svaki od njih obuhvaća različite aspekte sustava za komunikaciju i razmjenu informacija.
- (2) Potrebno je donijeti praktične aranžmane za provedbu članka 5. Sporazuma,

DONIO JE OVU ODLUKU:

Članak 1.

1. Europska komisija, koja predstavlja Europsku uniju, i Kraljevina Norveška sklapaju sporazume o razini usluga navedene u prilogima I. i II. ovoj Odluci te su oni obvezujući za stranke Sporazuma od dana koji slijedi nakon dana kada ih odobri Zajednički odbor.
2. Svaka stranka Sporazuma može zatražiti reviziju sporazuma o razini usluga slanjem zahtjeva predsjedniku Zajedničkog odbora. Dok Zajednički odbor ne odluči o predloženim izmjenama, odredbe zadnje sklopljene verzije relevantnog sporazuma o razini usluga i dalje su na snazi.

Članak 2.

Ova Odluka stupa na snagu na dan donošenja.

Sastavljeno u

*Za Zajednički odbor
Predsjednik*

PRILOG I.

Sporazum o razini usluga za sustave i aplikacije za administrativnu suradnju i naplatu tražbina u području PDV-a

1. PRIMJENJIVI AKTI I REFERENTNI DOKUMENTI

1.1. PRIMJENJIVI AKTI

U ovom Sporazumu o razini usluga uzima se u obzir popis sporazuma i primjenjivih odluka navedenih u nastavku.

[AD1]	Sporazum između Europske unije i Kraljevine Norveške o administrativnoj suradnji, suzbijanju prijevара i naplati tražbina u području poreza na dodanu vrijednost („Sporazum”) (SL L 195, 1.8.2018., str. 3.)
[AD2]	Odluka br. 2/2019 Zajedničkog odbora osnovanog Sporazumom između Europske unije i Kraljevine Norveške o administrativnoj suradnji, suzbijanju prijevара i naplati tražbina u području poreza na dodanu vrijednost od ... [datum] o standardnim obrascima za dostavu informacija, prijenosu informacija putem mreže CCN/CSI i praktičnim aranžmanima za organizaciju kontakata između središnjih ureda za vezu i ureda za vezu

Tablica 1: Primjenjivi akti

1.2. REFERENTNI DOKUMENTI

Ovim se Sporazumom o razini usluga u obzir uzimaju informacije iz sljedećih referentnih dokumenata. Primjenjive verzije dokumenata objavljuju se na platformi CIRCABC ili internetskom portalu ITSM-a.

[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>)

Tablica 2: Referentni dokumenti

2. TERMINOLOGIJA

2.1. POKRATE

POKRATA	DEFINICIJA
CCN/CSI	Zajednička komunikacijska mreža / zajedničko sučelje sustava
CET	Srednjoeuropsko vrijeme
CIRCABC	Centar komunikacijskih i informacijskih izvora za javne uprave, poduzeća i građane
DG	Glavna uprava
EoF	Razmjena obrazaca
ITIL ¹	Popis infrastrukture informacijskih tehnologija (Information Technology Infrastructure Library)
ITSM	Upravljanje uslugama informacijskih tehnologija (Information Technology Service Management)
Stranka	U okviru područja primjene ovog Sporazuma o razini usluga, „stranka” znači Norveška ili Komisija.
PDV	Porez na dodanu vrijednost

Tablica 3: Pokrate

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

2.2. DEFINICIJE

IZRAZ	DEFINICIJA
CET	Srednjoeuropsko vrijeme, GMT + 1 i tijekom ljetnog vremena GMT + 2 sata
Radni dani i sati (služba za podršku ITSM-a)	7 do 20 sati (CET), 5 dana u tjednu (od ponedjeljka do petka uključujući praznike)

Tablica 4: Definicije

3. UVOD

Ovaj se dokument sastoji od Sporazuma o razini usluga između Kraljevine Norveške („Norveška”) i Europske komisije („Komisija”), koje se zajednički nazivaju „stranke Sporazuma o razini usluga”.

3.1. PODRUČJE PRIMJENE SPORAZUMA O RAZINI USLUGA

U članku 5. Sporazuma stoji „(...) sklapa se sporazum o razini usluga kojim se osiguravaju tehnička kvaliteta i količina usluga za potrebe funkcioniranja sustava za komunikaciju i razmjenu informacija.”

Ovim Sporazumom o razini usluga utvrđuje se odnos između Norveške i Komisije u vezi s upotrebom sustava i aplikacija za administrativnu suradnju i naplatu tražbina u području PDV-a te između Norveške i država članica u pogledu razmjene obrazaca.

Sljedeći su sustavi u funkciji i podliježu uvjetima iz Sporazuma o razini usluga:

- razmjena obrazaca (EoF);
- praćenje, statistički podaci i testiranje.

Komisija usmjerava proces za postizanje suglasnosti o administrativnoj suradnji s pomoću informacijske tehnologije. To obuhvaća standarde, postupke, alate, tehnologiju i infrastrukturu. Pruža se pomoć Norveškoj kako bi se osigurala dostupnost i pravilna provedba sustava za razmjenu podataka. Komisija provodi i praćenje, nadzor i ocjenjivanje cjelokupnog sustava. Nadalje, Komisija Norveškoj daje smjernice kojih se treba pridržavati u vezi s tom razmjenom informacija.

Svi ciljevi navedeni u Sporazumu o razini usluga primjenjuju se samo u uobičajenim uvjetima rada.

U slučaju više sile, primjenjivost Sporazuma o razini usluga za Norvešku suspendira se tijekom trajanja više sile.

Viša sila je nepredvidiv događaj ili pojava izvan kontrole Norveške ili Komisije koja se ne može pripisati nijednom činu odgovorne stranke niti njezinu nepoduzimanju preventivnih mjera. Takvi se događaji odnose na vladine mjere, rat, požar, eksploziju, poplavu, propise o uvozu ili izvozu, embargo ili radne sporove.

Stranka koja se poziva na višu silu bez odgode obavještuje drugu stranku o nemogućnosti pružanja usluga ili ispunjavanja ciljeva Sporazuma o razini usluga zbog više sile te navodi na koje to usluge i ciljeve utječe. Pogođena stranka bez odgode obavještuje drugu stranku o prestanku više sile.

3.2. RAZDOBLJE TRAJANJA SPORAZUMA

Sporazum o razini usluga obvezujući je za stranke od dana koji slijedi nakon dana kada ga odobri Zajednički odbor osnovan člankom 41. Sporazuma („Zajednički odbor”).

4. ODGOVORNOSTI

Svrha je ovog Sporazuma o razini usluga osigurati kvalitetu i kvantitetu usluga koje će Komisija i Norveška pružati kako bi se određeni sustavi i aplikacije za administrativnu suradnju i naplatu tražbina u području PDV-a učinili dostupnima Norveškoj i Komisiji.

4.1. USLUGE KOJE KOMISIJA PRUŽA NORVEŠKOJ

Komisija stavlja sljedeće usluge na raspolaganje:

- operativne usluge kako slijedi:
 - korisnička služba i operacije:
 - (a) korisnička podrška;

- (b) rješavanje incidenata;
- (c) praćenje i obavješćivanje;
- (d) osposobljavanje;
- (e) upravljanje sigurnošću;
- (f) izvješćivanje i statistika;
- (g) savjetovanje,
- referentni centar:
 - (a) upravljanje informacijama;
 - (b) dokumentacijski centar (CIRCABC).

Kako bi pružala te usluge, Komisija održava sljedeće aplikacije:

- aplikacije za statističke podatke;
- CIRCABC;
- alat za službu za podršku.

4.2. USLUGE KOJE NORVEŠKA PRUŽA KOMISIJI

Norveška čini sljedeće:

- Komisiji dostavlja sve raspoložive informacije relevantne za njihovu primjenu Sporazuma;
- obavješćuje Komisiju o svim izvanrednim uvjetima;
- svake godine dostavlja statističke podatke o dostavi informacija navedenih u članku 20. Sporazuma.

5. PREISPITIVANJE RAZINE USLUGA

U ovom je poglavlju naveden detaljan opis kvantitativnih i kvalitativnih aspekata usluga koje će Komisija i Norveška pružati kao što je gore opisano.

5.1. RAZINE USLUGA KOMISIJE

5.1.1. Služba za podršku

5.1.1.1. Sporazum

Komisija stavlja na raspolaganje službu za podršku kako bi odgovorila na sva pitanja i izvijestila o problemima s kojima se Norveška suočava pri uporabi sustava i aplikacija za administrativnu suradnju i naplatu tražbina u području PDV-a ili bilo koje sastavnice koja na to može utjecati. Tom službom za podršku upravljat će ITSM, a njezino radno vrijeme bit će jednako radnom vremenu ITSM-a.

Dostupnost službe za podršku ITSM-a jamčit će se tijekom najmanje 95 % radnog vremena. Sva pitanja ili problemi mogu se uputiti službi za podršku tijekom radnog vremena ITSM-a i to telefonom, faksom ili e-poštom, a izvan radnog vremena e-poštom ili faksom. Ako se ta pitanja ili problemi šalju izvan radnog vremena ITSM-a, automatski se smatraju zaprimljenima u 8 sati (CET) sljedećeg radnog dana.

Služba za podršku registrira i razvrstava pozive u alatu za upravljanje uslugom i obavještuje stranku koja je uputila poziv o bilo kakvim promjenama statusa njihova poziva.

ITSM korisnicima pruža prvu liniju potpore i prosljeđuje sve pozive za koje je odgovorna druga stranka (npr. tim razvojnih inženjera, podugovaratelji ITSM-a) u određenom roku. ITSM jamči poštovanje rokova za registraciju u najmanje 95 % slučajeva tijekom izvještajnog mjeseca.

ITSM prati postupak rješavanja svih poziva i obavješćuje Komisiju kako bi pokrenuo postupak eskalacije ako razdoblje rješavanja prekorači unaprijed utvrđeno trajanje, što ovisi o vrsti problema.

Vrijeme odgovora i vrijeme rješavanja problema određuju se prema razini hitnosti. To određuje ITSM, ali države članice ili Komisija mogu zahtijevati određenu razinu hitnosti.

Vrijeme registracije je maksimalni vremenski interval koji može proći između primitka poruke e-pošte i slanja e-pošte za potvrdu.

Vrijeme rješavanja je vremenski interval između registracije incidenta i slanja informacija o rješavanju prijavitelju. To obuhvaća i vrijeme potrebno za zatvaranje incidenta.

Navedeni rokovi nisu apsolutni jer se njima uzima u obzir samo vrijeme kada ITSM postupi po upućenom pozivu. Ako se poziv prosljeđuje u Norvešku, Komisiji ili drugoj stranci (npr. timu razvojnih inženjera, podugovarateljima ITSM-a), to vrijeme nije dio vremena rješavanja za ITSM.

ITSM jamči poštovanje rokova za registraciju i rješavanje u najmanje 95 % slučajeva tijekom izvještajnog mjeseca.

PRIORITET	VRIJEME POTREBNO ZA REGISTRACIJU	VRIJEME POTREBNO ZA RJEŠAVANJE
P1: Kritično	0,5 h	4 h
P2: Visoko	0,5 h	13 h (1 dan)
P3: Srednje	0,5 h	39 h (3 dana)
P4: Nisko	0,5 h	65 h (5 dana)

Tablica 5: Vrijeme potrebno za registraciju i rješavanje (radni sati/dani)

5.1.1.2. Izvješćivanje

Komisija izvješćuje o svim pozivima u vezi sa sustavima i aplikacijama za administrativnu suradnju i naplatu tražbina u području PDV-a kako slijedi:

- svi pozivi zatvoreni tijekom mjeseca za Norvešku;
- svi pozivi otvoreni tijekom mjeseca za Norvešku;
- svi pozivi u obradi na dan i u vrijeme izvješćivanja za Norvešku.

5.1.2. Statističke usluge

5.1.2.1. Sporazum

Komisija generira statističke podatke o broju razmijenjenih obrazaca u području PDV-a i naplate s pomoću servisa CCN/Mail, koji su dostupni na internetskom portalu ITSM-a.

5.1.2.2. Izvješćivanje

Komisija sastavlja izvješće o izvješćima o ispitivanju sukladnosti gdje je to primjenjivo i stavlja ga na raspolaganje Norveškoj.

5.1.3. Razmjena obrazaca

5.1.3.1. Sporazum

U sljedećoj tablici prikazan je maksimalni rok za prijenos ili vrijeme odgovora za razmjenu obrazaca, kako je definirano u zakonodavstvu.

Poštanski sandučić za CCN/Mail	Obrazac	Rok
VIESCLO	Razmjena informacija u skladu s člancima 7., 10., 12. i 18. Sporazuma Opće razmjene	Informacije treba dostaviti što je prije moguće, a najkasnije 3 mjeseca nakon datuma zahtjeva (<i>članak 8. Sporazuma</i>). No ako tijelo od kojeg se to traži već posjeduje te podatke, rok se skraćuje na najviše mjesec dana (<i>članak 8. Sporazuma</i>).
VIESCLO	Razmjena informacija u skladu s člancima 7., 10., 12. i 18. Sporazuma Zahtjev za dostavu	Zahtjev za dostavu s trenutačnim odgovorom (<i>članak 12.0 Sporazuma</i>).
TAXFRAUD	Razmjena informacija u skladu s člancima 7., 10., 12. i 18. Sporazuma Razmjene u borbi protiv prijevara	Informacije o nepostojećem trgovcu šalju se čim postanu dostupne.

Poštanski sandučić za CCN/Mail	Obrazac	Rok
TAXAUTO	Automatske razmjene	Kategorije informacija koje podliježu automatskoj razmjeni, u skladu s člankom 11. Sporazuma, utvrđuje Zajednički odbor.
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	Zahtjev za informacije u skladu s člankom 22. Sporazuma Zahtjev za dostavu u skladu s člankom 25. Sporazuma Zahtjev za naplatu u skladu s člankom 27. Sporazuma Zahtjev za mjere osiguranja u skladu s člankom 33. Sporazuma	Zahtjev za informacije: – potvrda o primitku u roku od 7 kalendarskih dana; – ažuriranje po isteku šest mjeseci od datuma potvrde Zahtjev za dostavu: – potvrda o primitku u roku od 7 kalendarskih dana; Zahtjev za naplatu i zahtjev za mjere osiguranja: – potvrda o primitku u roku od 7 kalendarskih dana; – ažuriranje po isteku svakih 6 mjeseci od datuma potvrde.

Tablica 6: Razmjena obrazaca o rezultatima

5.1.3.2. Izvješćivanje

Norveška također jednom godišnje Komisiji dostavlja statističke podatke putem elektroničke pošte u vezi s dostavom informacija kako je utvrđeno člancima 20. i 39. Sporazuma 0.

5.1.4. Upravljanje problemima

5.1.4.1. Sporazum

Norveška održava odgovarajući mehanizam za registriranje problema¹ i mehanizam za naknadno praćenje svih problema koji utječu na udomitelj aplikacija, sistemski softver te podatkovni i aplikacijski softver.

Problemi povezani s bilo kojim dijelom CCN mreže (pristupnici i/ili poslužitelji za Exchange Mail) odmah se prijavljuju ITSM-u.

5.1.4.2. Izvješćivanje

Norveška obavješćuje ITSM ako ima unutarnji problem s tehničkom infrastrukturom povezanom s njihovim vlastitim sustavima i aplikacijama za administrativnu suradnju i naplatu tražbina u području PDV-a.

Ako Norveška smatra da se problem prijavljen ITSM-u ne rješava ili da nije riješen na zadovoljavajući način, prijavljuje to Komisiji što je prije moguće.

¹ Povezano s postupcima za upravljanje problemima i promjenama u ITIL-u.

5.1.5. Upravljanje sigurnošću

5.1.5.1. Sporazum¹

Norveška štiti svoje sustave i aplikacije za administrativnu suradnju i naplatu potraživanja u području PDV-a od kršenja sigurnosti i vodi evidenciju o eventualnim kršenjima sigurnosti i sigurnosnim poboljšanjima.

Norveška primjenjuje sigurnosne preporuke i/ili zahtjeve navedene u sljedećim dokumentima:

Ime	Verzija	Datum
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.

Tablica 7: Sigurnosne preporuke

¹ Ove verzije dokumenata dostupne su u trenutku pisanja ovog Sporazuma o razini usluga. Čitatelj se poziva da eventualna naknadna ažuriranja potraži na portalu CCN/CSI (<http://portal.ccntc.ccncsi.int:8080/portal/DesktopDefault.aspx?tabid=1>).

5.1.5.2. Izvješćivanje

Norveška na *ad hoc* osnovi izvješćuje Komisiju o eventualnim kršenjima sigurnosti i poduzetim mjerama.

5.2. RAZINE USLUGA NORVEŠKE

5.2.1. Sva područja upravljanja razinom usluga

5.2.1.1. Sporazum

Norveška bilježi sve probleme u vezi s nedostupnošću ili promjene¹ povezane s tehničkim, funkcijskim i organizacijskim aspektima svojih sustava i aplikacija za administrativnu suradnju i naplatu potraživanja u području PDV-a.

5.2.1.2. Izvješćivanje

Norveška obavješćuje ITSM, kada je to potrebno, o eventualnim problemima u vezi s nedostupnošću ili promjenama u vezi s tehničkim, funkcijskim ili organizacijskim aspektima svoga sustava. ITSM se uvijek obavješćuje o svim promjenama u vezi s upravljačkim osobljem (operateri, administratori sustava).

¹ Preporučuje se primjena načela opisanih u upravljanju incidentima u ITIL-u.

5.2.2. Služba za podršku

5.2.2.1. Sporazum

Norveška stavlja na raspolaganje službu za podršku za odgovor na incidente koji su joj dodijeljeni, za pružanje pomoći i provedbu testiranja. Radno vrijeme službe za podršku trebalo bi biti isto kao i radno vrijeme službe za podršku ITSM-a tijekom radnih dana ITSM-a. Služba za podršku Norveške radi najmanje od 10 do 16 sati (CET) tijekom radnog dana, osim na nacionalni praznik. Preporučuje se da služba za podršku Norveške slijedi smjernice ITIL-a za rješavanje pitanja i incidenata.

5.2.2.2. Izvješćivanje

Norveška obavješćuje ITSM kada je to potrebno o bilo kojem problemu u vezi s dostupnošću koji se odnosi na službu za podršku.

6. MJERENJE KVALITETE

6.1. SPORAZUM

Komisija ocjenjuje izvješća (izvješća o aktivnosti koja generira ITSM, obavijesti, statističke podatke, druge informacije) koja primi od ITSM-a i Norveške, utvrđuje razinu sukladnosti s ovim Sporazumom o razini usluga, a u slučaju problema kontaktira Norvešku kako bi riješila problem i zajamčila usklađenost kvalitete usluga s ovim Sporazumom.

6.2. IZVJEŠĆIVANJE

Komisija svaki mjesec Norvešku izvješćuje o razini usluga, kako je definirano u odjeljku 5.1.2.

7. ODOBRAVANJE SPORAZUMA O RAZINI USLUGA

Sporazum o razini usluga mora odobriti Zajednički odbor kako bi se mogao primjenjivati.

8. PROMJENE SPORAZUMA O RAZINI USLUGA

Sporazum o razini usluga preispitat će se na pisani zahtjev Komisije ili Norveške upućen Zajedničkom odboru.

Dok Zajednički odbor ne odluči o predloženim izmjenama, odredbe trenutnog Sporazuma o razini usluga i dalje su na snazi. Zajednički odbor djeluje kao tijelo koje donosi odluke o postojećem sporazumu.

9. KONTAKTNA TOČKA

Ako imate pitanja ili primjedaba u vezi s ovim dokumentom slobodno se obratite na adresu:

SERVICE PROVIDER - SERVICE DESK

support@itsmtaxud.europa.eu

PRILOG II.

Sporazum o razini usluga za zajedničku komunikacijsku mrežu / zajedničko sučelje sustava („Sporazum o razini usluga za CCN/CSI”)

1. PRIMJENJIVI AKTI I REFERENTNI DOKUMENTI

1.1. PRIMJENJIVI AKTI

U ovom Sporazumu o razini usluga za CCN/CSI uzima se u obzir popis sporazuma i primjenjivih odluka navedenih u nastavku.

[AD.1.]	Sporazum između Europske unije i Kraljevine Norveške o administrativnoj suradnji, suzbijanju prijevara i naplati tražbina u području poreza na dodanu vrijednost (dalje u tekstu „Sporazum”) (SL L 195, 1.8.2018., str. 3.)
[AD.2.]	Odluka br. 2/2019 Zajedničkog odbora osnovanog Sporazumom između Europske unije i Kraljevine Norveške o administrativnoj suradnji, suzbijanju prijevara i naplati tražbina u području poreza na dodanu vrijednost od ... <i>[datum]</i> o standardnim obrascima za dostavu informacija, prijenosu informacija putem mreže CCN/CSI i praktičnim aranžmanima za organizaciju kontakata između središnjih ureda za vezu i ureda za vezu

Tablica 1: Primjenjivi akti

1.2. REFERENTNI DOKUMENTI

Ovim se Sporazumom o razini usluga za CCN/CSI u obzir uzimaju informacije iz sljedećih referentnih dokumenata. Primjenjuju se verzije dokumenata dostupne u vrijeme potpisivanja ovog sporazuma.

ID	UPUĆIVANJE	NASLOV	VERZIJA
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 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

Tablica 2: Referentni dokumenti

2. TERMINOLOGIJA

2.1. POKRATE

POKRATE	DEFINICIJE
ACT	Alat za konfiguraciju aplikacije
AIX	Operacijski sustav IBM Unix
CCN	Zajednička komunikacijska mreža
CCN/CSI	Zajednička komunikacijska mreža / zajedničko sučelje sustava
CCN/WAN	Okvirna usluga za pružanje mrežnih usluga CCN-u
CI	Konfiguracijska stavka
CIRCABC	Centar za komunikacijske i informacijske resurse za javne uprave, poduzeća i građane
COTS	Zajedničko gotovo rješenje
CPR	Usmjerivač u prostorijama korisnika
CSA	Administrator za sigurnost CCN-a
CSI	Zajedničko sučelje sustava
DG	Glavna uprava
DMZ	Demilitarizirana zona
EC	Europska komisija
HPUX	Operacijski sustav Hewlett Packard Unix

POKRATE	DEFINICIJE
HTTP	Protokol za prijenos hiperteksta
HTTPS	Protokol za prijenos hiperteksta – zaštićen
HVAC	Grijanje, ventilacija i klimatizacija
HW	Hardver
IKT	Informacijska i komunikacijska tehnologija
IMAP	Protokol za preuzimanje elektroničke pošte
IP	Internetski protokol
ITCAM	IBM Tivoli Composite Application Manager
ITSM	Upravljanje uslugama informacijskih tehnologija (Information Technology Service Management)
LAN	Lokalna računalna mreža
LSA	Lokalni administrator sustava
MQ	Rješenje IBM MQ Series SW
MVS	Višestruka virtualna pohrana
NA	Državna uprava
OBS	Orange Business Services
OS	Operacijski sustav
OSP	Obveze pružatelja usluga

POKRATE	DEFINICIJE
OSR	Obveze tražitelja usluga
PoP	Mjesto pristupa
QA	Osiguranje kvalitete
RAP	Daljinski API proxy
RD	Referentni dokument
SMTP	Jednostavni protokol za slanje pošte
SQI	Pokazatelj kvalitete usluge
SSG	Rješenje Secure Services Gateways (Juniper Encryption box)
SW	Softver
TAXUD	Oporezivanje i carinska unija
TCP	Protokol s kontrolom prijenosa
UPS	Neprekidno električno napajanje
WAN	Širokopodručna mreža (WAN)

Tablica 3: Pokrate

2.2. DEFINICIJA IZRAZA ZA POTREBE SPORAZUMA O RAZINI USLUGA ZA CCN/CSI

IZRAZ	OPIS
Izvještajno razdoblje	Pokriveno je razdoblje od mjesec dana.
Radni dan	Radni dani su radni dani službe za podršku pružatelja usluga. To je sedam dana tjedno, uključujući praznike.
Radno vrijeme	Radno vrijeme je radno vrijeme službe za podršku pružatelja usluga. To je 24 sata dnevno tijekom radnih dana.
Trajanje dužnosti	Trajanje dužnosti davatelja usluga su sati koje pokriva funkcija službe za podršku. Pružatelj usluga osigurava trajanje dužnosti 24 sata dnevno, sedam dana tjedno, uključujući državne praznike. Ovisno o dostupnosti usluge za konfiguracijske stavke, služba postupa odmah (24/7) ili se intervencija zakazuje za sljedeći dan. Zahtjevi upućeni pismom, faksom, e-poštom i elektroničkim putem (kroz portal ITSM-a) prihvaćaju se u bilo kojem trenutku. Dolazni zahtjevi registriraju se u sustavu pružatelja usluga kao pozivi upućeni službi za podršku.

Tablica 4: Definicije

3. UVOD

Ovaj se dokument sastoji od Sporazuma o razini usluga za zajedničku komunikacijsku mrežu / zajedničko sučelje sustava (Sporazum o razini usluga za CCN/CSI) između Europske komisije („pružatelj usluga”) i Kraljevine Norveške („tražitelj usluga”) koji se zajednički nazivaju „stranke Sporazuma o razini usluga”.

„Pružatelj usluga” posebno obuhvaća organizacijske jedinice GU TAXUD, kao što je navedeno u nastavku:

- GU TAXUD, odjel B2 koji koordinira sve aktivnosti za CCN/CSI;
- ITSM3 Operations, koji pruža operativne usluge;
- CCN2DEV koji pruža CCN softver (usluge razvoja i otklanjanja nedostataka);
- pružatelj temeljne transeuropske mreže (CCN/WAN, trenutačno OBS).

Jedan od pružatelja usluga izvršit će zadaću, ovisno o prirodi zatražene usluge.

„Tražitelj usluga” je nacionalna uprava Kraljevine Norveške. Unutar nacionalne uprave angažirane su sljedeće organizacijske jedinice:

- nacionalni centar za podršku za CCN zadužen je za podršku CCN infrastrukturne opreme GU-a TAXUD (nalazi se u prostorijama porezne uprave) i upravljanje njome, kao i za nacionalnu infrastrukturu za podršku aplikacijama koje se izvode na infrastrukturi za CCN/CSI;

- nacionalni centar za podršku aplikacija zadužen je za nacionalnu podršku aplikacijama EK koje se izvode u nacionalnoj domeni s pomoću infrastrukturnih usluga za CCN/CSI;
- nacionalni timovi za razvoj aplikacija zaduženi su za razvoj aplikacija s pomoću infrastrukture za CCN/CSI, uključujući njihove podugovaratelje.

3.1. PODRUČJE PRIMJENE SPORAZUMA O RAZINI USLUGA ZA CCN/CSI

U članku 5. Sporazuma stoji „(...) sklapa se sporazum o razini usluga kojim se osiguravaju tehnička kvaliteta i količina usluga za potrebe funkcioniranja sustava za komunikaciju i razmjenu informacija.”

Ovim Sporazumom o razini usluga za CCN/CSI utvrđuje se odnos između Komisije (pružatelj usluga) i Kraljevine Norveške (tražitelj usluga) u vezi s operativnom fazom sustava zajedničke komunikacijske mreže / zajedničkog sučelja sustava („sustav CCN/CSI”).

Njime se definira potrebna razina usluge koja se pruža tražitelju usluga. Ujedno se osigurava zajedničko razumijevanje očekivane razine usluga i odgovornosti uključenih stranaka Sporazuma o razini usluga.

U ovom se dokumentu opisuju usluge i razine usluga koje trenutačno pruža pružatelj usluga.

Svi ciljevi navedeni u Sporazumu o razini usluga za CCN/CSI primjenjuju se samo u uobičajenim uvjetima rada.

U slučaju više sile, nijedna stranka nije odgovorna za neizvršenje svojih obveza ako je to neizvršenje rezultat prirodne katastrofe (uključujući požar, poplavu, potres, oluju, uragan ili drugu prirodnu katastrofu), rata, invazije, djelovanja stranih neprijatelja, sukoba (bilo da je ratno stanje proglašeno ili ne), građanskog rata, pobune, revolucije, ustanka, vojnog udara ili preuzimanja vlasti, terorističke aktivnosti, nacionalizacije, državnih sankcija, blokade, embarga, radnog spora, štrajka, obustave ili prekida ili dugoročnog kvara komercijalne elektroenergetske mreže.

3.2. DEFINICIJA I ZNAČAJKE USLUGE CCN/CSI

Zajednička komunikacijska mreža / zajedničko sučelje sustava alat je za razmjenu poreznih informacija između nacionalnih uprava u području oporezivanja i borbe protiv prijevara.

Glavne značajke infrastrukture sustava CCN/CSI navedene su u nastavku:

TRANSEUROPSKA	CCN/CSI tražiteljima usluga pruža globalni pristup putem WAN mreže kroz niz mjesta pristupa (PoP) u svakoj državi članici i zemlji pristupnici te u Kraljevini Norveškoj. Glavna mreža CCN/CSI omogućuje visoku dostupnost tražiteljima usluga zahvaljujući potrebnom kapacitetu i otpornosti.
PODRŠKA ZA VIŠE PLATFORMI	Omogućuje interoperabilnost između heterogenih platformi (Windows, Linux, Solaris, AIX, HP/UX, SVR4, IBM MVS, itd.) s pomoću komunikacijskog stoga upotrebljivog na više platformi (CSI) koji je instaliran na standardne nacionalne platforme za aplikacije.
PODRŠKA ZA VIŠE PROTOKOLA	Podržava različite protokole i paradigme za razmjenu: – CSI protokol koji podržava asinkrone i sinkrone (zahtjev/odgovor) komunikacijske paradigme (kanal CCN/CSI); – HTTP/S protokol za interaktivan pristup intranetskim uslugama CCN-a (intranetski kanal za CCN); – POP, IMAP, SMTP protokole za razmjenu e-pošte između korisnika iz nacionalnih uprava, ali i između aplikacija (kanal za CCN Mail III).
ZAŠTIĆENA	Razmjene informacija putem mreže CCN/CSI zaštićene su kako bi se osigurala optimalna povjerljivost i integritet podataka. Sigurnosne usluge uključuju: – 256-bitno IPSec šifriranje između lokacija krajnjih korisnika i zaštita od neželjenog pristupa s pomoću uređaja za vatrozid/šifriranje na svakoj lokaciji CCN-a/CSI-a – mehanizme kontrole pristupa (autentifikacija, autorizacija, praćenje svih aktivnosti) na razini lokacije koji se provode na pristupniku za CCN uz podršku putem lokalnih upravljačkih alata (ADM3G); – sigurnost na razini sesije provodi se s pomoću šifriranja na razini poruka (CSI secure), međusobne autentifikacije (SSL v.3) i šifriranja (HTTPS) te POP-S i IMAP-S protokola (siguran prijenos e-pošte).

UPRAVLJANA	Infrastruktura za CCN/CSI tražiteljima usluge osigurava i upravljane usluge, uključujući: – centralizirano praćenje; – bilježenje događaja; – izradu statističkih podataka o razmjeni poruka u servisima CSI i CCN Mail III (veličina, broj poruka, matrica) i statističkih podataka o CCN pristupnicima i servisu CCN Mail III; – usluge upravljanja korisnicima (ADM3G) i imenika; – potvrdu valjanosti CSI stogova; – usluge na portalu: – CCN portal: internetski pristup statističkim podacima, upravljanje udaljenim API proxy poslužiteljima (RAP); – portal ITSM-a: internetski bilten, internetsku dokumentaciju i pakete CSI stogova, najčešća pitanja u vezi s CCN-om; – ACT (Alat za konfiguraciju aplikacije); – praćenje poziva službi za podršku i internetsku podršku.
------------	--

Tablica 5.: Značajke usluga koje pruža CCN/CSI

3.3. RAZDOBLJE TRAJANJA SPORAZUMA

Sporazum o razini usluga za CCN/CSI obvezujući je za stranke od dana koji slijedi nakon dana kada ga odobri Zajednički odbor osnovan člankom 41. Sporazuma („Zajednički odbor”).

4. ODGOVORNOSTI

4.1. OBVEZE PRUŽATELJA USLUGA (OSP)

Pružatelj usluga:

[OSP1]	upravlja mrežnom infrastrukturom za CCN/CSI kako bi se postigle razine usluga opisane u odjeljku 8
[OSP2]	odabire različite sastavnice softvera i infrastrukture za CCN/CSI
[OSP3]	osigurava održavanje hardvera i softvera za CCN infrastrukturnu opremu GU-a TAXUD (npr. CCN pristupnike) koja je instalirana u prostorijama podnositelja zahtjeva, kao i središnje poslužitelje za CCN Mail III
[OSP4]	osigurava nadzor CCN infrastrukturne opreme GU-a TAXUD koja je instalirana u prostorijama tražitelja usluge
[OSP5]	upravlja datotekama za reviziju sustava CCN/CSI
[OSP6]	upravlja planom postupanja za CCN/CSI
[OSP7]	pridržava se pravila i preporuka iznesenih u „sigurnosnim dokumentima”: – CCN/CSI General Security Policy RD3; – CCN/CSI Baseline Security Checklist RD4
[OSP8]	s vremena na vrijeme tražitelj usluga mora osigurati da se dostupnost mreže neće smanjiti zbog održavanja ili druge nepredviđene nedostupnosti – u tom slučaju obavijestit će pružatelja usluga najmanje mjesec dana unaprijed; ako tražitelj usluga ne može poštovati taj rok, GU TAXUD posreduje u rješavanju tog pitanja

[OSP9]	GU TAXUD osigurava licence za sav softver pokrenut na CCN pristupnicima
[OSP10]	pridržava se politike izrade sigurnosnih kopija za lokaciju sustava CCN/CSI (usp. RD2)
[OSP11]	provodi reviziju sustava kako je definirano u RD2
[OSP12]	redovito provodi sigurnosne provjere sustava kako je definirano u RD2

Tablica 6.: Obveze pružatelja usluga (OSP)

4.2. OBVEZE TRAŽITELJA USLUGA (OSP)

Tražitelj usluga:

Tehnička i infrastrukturna razina	
[OSR1]	osigurava smještaj CCN infrastrukturne opreme GU-a TAXUD i osigurava sljedeće: – policu za poslužitelj/prostor za pohranu; – napajanje; – HVAC
[OSR2]	osigurava „električni” priključak komponenti za CCN/CSI u UPS; tražitelj usluge mora osigurati posebne prilagodbe lokalnim normama (npr. adaptere za utičnice)

Operativna i organizacijska razina	
[OSR3]	raspoređuje osoblje zaduženo za uloge navedene u dokumentu RD5
[OSR4]	jamči prisutnost izvan normalnog radnog vremena kada se to smatra potrebnim i kada pružatelj usluga to zatraži; za neke operacije koje provodi operater glavne mreže ili pružatelj usluga može biti nužna koordinacija i/ili prisutnost LSA korisnika usluge; takve aktivnosti planiraju se barem mjesec dana unaprijed; nužna je puna suradnja jer je planiranje složeno s obzirom na broj lokacija
[OSR5]	nikada ne prekida rad CCN infrastrukturne opreme GU-a TAXUD bez službenog odobrenja pružatelja usluga
[OSR6]	traži službeno odobrenje od pružatelja usluga prije instalacije dodatnog hardvera ili softvera na CCN infrastrukturnu opremu GU-a TAXUD koja nije dio standardnog paketa koji se isporučuje
[OSR7]	daje jasan opis uočenih/prijavljenih incidenata, koje prijavljuje tražitelj usluga
[OSR8]	aktivno surađuje s pružateljem usluga i/ili njegovim predstavnicima kada je to potrebno za pružanje usluga
Komunikacijska razina	
[OSR9]	isključivo upotrebljava kontaktne točke kod pružatelja usluga i unutar vlastite organizacije
[OSR10]	obavješćuje pružatelja usluga ako ne postoje kontaktne točke tijekom radnog vremena pružatelja usluga ili barem osigurava zamjenu koja može zamijeniti kontaktnu točku
[OSR11]	obavješćuje pružatelja usluga o svakoj promjeni vlastitih kontaktnih točaka najmanje pet dana prije no što to stupi na snagu

[OSR12]	obavješćuje pružatelja usluga o svakom planiranom održavanju infrastrukture koje bi moglo utjecati na CCN infrastrukturnu opremu GU-a TAXUD koja je smještena u prostorijama korisnika usluga (najmanje tjedan dana unaprijed za svu opremu); npr.: planirano isključivanje struje ili mrežne infrastrukture, preseljenje podatkovnog centra, promjene IP adresa...
[OSR13]	obavješćuje pružatelja usluga o svim vanjskim problemima, primjerice nestanku struje, koji utječu na rad pristupnika za CCN i aplikacijskih platformi
[OSR14]	obavješćuje pružatelja usluga slanjem službenog zahtjeva najmanje šest mjeseci unaprijed prije preseljenja CCN infrastrukturne opreme GU-a TAXUD; tražitelj usluga preuzima troškove preseljenja; dodatne pojedinosti o postupku potražite ovdje: RD6
[OSR15]	obavješćuje pružatelja usluga o svakom prekidu svih sigurnih poveznica između infrastrukture za CCN GU-a TAXUD i tražitelja usluga (nacionalna uprava ili stručna glavna uprava)
[OSR16]	obavješćuje pružatelja usluga o svakom prekidu rada aplikacijskih platformi
[OSR28]	od tražitelja usluga traži se da obavijesti o svakom planiranom prekidu rada lokalnog podatkovnog centra ili prostorije s računalima (npr. WAN) tjedan radnih dana unaprijed; to će GU-u TAXUD omogućiti da obavijesti druge uključene dionike
Razina sigurnosti i upravljanja korisnicima	
[OSR17]	upravlja lokalnim korisničkim računima na pristupniku za CCN (usp. RD2)
[OSR18]	daje dozvolu za fizički pristup opremi i osoblju koje je pružatelj usluga ovlastio, kada je to potrebno
[OSR19]	odobrava odgovarajuće TCP priključke u mreži korisnika usluge (nacionalna domena) (usp. RD2)
[OSR20]	osigurava smještaj uređaja za mrežno šifriranje (trenutačno Juniper SSG) na lokaciji tražitelja usluga u prostoru kojem je pristup ograničen

[OSR21]	ograničava pristup svim uređajima CCN infrastrukture GU-a TAXUD za sve osim za ovlašteno osoblje; pristup se odobrava samo na zahtjev CSA; neovlašteni pristup tim uređajima može ugroziti sigurnost ili barem prouzročiti prekid rada mreže
[OSR22]	poštuje pravila i preporuke iznesene u sigurnosnim dokumentima: – CCN/CSI General Security Policy RD5; – CCN/CSI Baseline Security Checklist RD6
Upravljanje razvojem aplikacija	
[OSR27]	tražitelj usluga isključivo je odgovoran za razvoj svojih aplikacija, podršku za njih te upravljanje njima; potrebno je poštovati pravila definirana u dokumentu RD8

Tablica 7.: Obveze tražitelja usluga (OSP)

4.3. USLUGE KOJE PRUŽA PRUŽATELJ USLUGA

4.3.1. IT Služba za podršku

Pružatelj usluga osigurava konsolidiranu IT službu za podršku i usluge upravljanja incidentima i problemima. Služba proširuje raspon klasičnih usluga podrške jer je više usmjerena na globalnu razinu te omogućuje integraciju poslovnih procesa u upravljanje uslugama za CCN/CSI.

Služba rješava incidente, probleme i pitanja, ali nudi i sučelje za druge aktivnosti, kao što su zahtjevi za promjene, ugovori o održavanju, licence za softver, upravljanje razinom usluge, konfiguracijama, dostupnošću, sigurnošću i kontinuitetom IT usluga.

Služba za podršku samoinicijativno obavještuje tražitelja usluga o hitnim informacijama te stoga djeluje kao centar za slanje informacija za potrebe tražitelja usluga.

Obavijest je poruka koju izdaje pružatelj usluga i kojom tražitelja usluga upozorava na događaj koji bi mogao utjecati na operacije CCN-a/CSI-a: nedostupnost pristupnika, prekid rada sustava, kvarove, održavanje infrastrukture ili ažuriranje softvera.

Sučelje službe za podršku prema tražitelju usluga pruža se putem kontaktne točke pružatelja usluga ili putem internetskog portala ITSM-a koji tražitelju usluga nudi internetske usluge, primjerice praćenje servisnih poziva, ACT i internetski portal CCN-a, kojim se osigurava prostor za preuzimanje CSI paketa, pristup statističkim podacima i informacijama o nadzoru itd.

4.3.1.1. Upravljanje incidentima i problemima

Služba rješava incidente koje su generirali korisnici (uključujući systemske operacije).

Incident se može definirati kao jednostavan zahtjev za informacije ili pojašnjenje, ali može se kategorizirati kao izvješćivanje o nesukladnom radu određene sastavnice.

Incident se definira kao neočekivan događaj koji nije dio standardnog rada infrastrukture ili kao kvar kojim se narušava aktivna usluga CCN-a/CSI-a. Incident je riješen kada je usluga ponovno uspostavljena.

Incident se može odnositi na sljedeće konfiguracijske stavke (CI):

- hardver za koji je odgovoran pružatelj usluga: CCN pristupnici, sigurnosni uređaji, usmjerivači u prostorijama korisnika (CPR) i drugi uređaji za mrežnu povezivost u LAN mreži priključenoj u Eurodomain (CCN infrastruktura GU-a TAXUD);
- softver pokrenut na uređajima za šifriranje;
- sistemski softver pokrenut na pristupnicima: operacijski sustav, osnovni komunikacijski softver kao što je TCP/IP, itd.;
- softver treće strane pokrenut na pristupnicima, primjerice Tuxedo, MQSeries, Sun ONE Directory Server, PostgreSQL, Apache, itd.;
- CCN Mail III;
- CCN/CSI softver pokrenut na pristupnicima;
- CSI softver pokrenut na aplikacijskim platformama;
- SIAP (Secure Internet Access Point) – Unified Defence.

Problem se utvrđuje ili na temelju pojedinačnog incidenta koji izrazito negativno utječe na korisničku službu i čiji uzrok nije poznat ili na temelju više incidenata sa zajedničkim obilježjima. Problem je riješen kada je uzrok utvrđen i uklonjen.

Kada se incident dogodi, situacija se istražuje kako bi se ponovno uspostavile usluge CCN-a/CSI-a (ako je potrebno) i kako bi se pronašao temeljni uzrok incidenta. Pružatelj usluga pomaže pri rješavanju incidenata u softveru nacionalne uprave na razini sučelja s CCN-om/CSI-om, pod uvjetom da to ne utječe na druge usluge koje pružatelj usluga treba osigurati. Pomoć pružatelja usluga sastoji se od informiranja o ispravnoj uporabi CCN-a/CSI-a. Ne sastoji se od sudjelovanja u otklanjanju pogrešaka u softveru nacionalnih uprava.

4.3.2. Alati za potporu upravljanja uslugama

Praćenje infrastrukture pristupnika za CCN, aplikacija i redova čekanja za CCN podržano je proizvodima iz obitelji proizvoda IBM® Tivoli Monitoring (Tivoli Monitoring) i IBM Tivoli Composite Application Manager (ITCAM).

Usluga praćenja i izvješćivanja CCN Tivoli, koja se temelji na paketu za praćenje IBM Tivoli, osigurava sljedeće funkcionalnosti:

- praćenje redova čekanja aplikacija smještenih na CCN pristupnicima (WebSphere MQ);

- praćenje statusa operacijskog sustava pristupnika za CCN;
- iskorištenost CPU-a, prostor na disku, iskorištenost memorije, mrežna uporaba, procesi;
- praćenje hardvera s pomoću namjenskog kanala (*out of band*);
- praćenje aktivnih procesa CCN sastavnica na CCN pristupnicima
- praćenje infrastrukture za CCN Mail III;
- pregled informacija koje su prethodno praćene za korisnike rješenja CCN Tivoli;
- generiranje unaprijed definiranih upozorenja o prethodno praćenim sastavnicama;
- pružanje izvješća na temelju prikupljenih povijesnih podataka (skladište podataka CCN Tivoli);
- davanje informacija o dostupnosti i učinkovitosti infrastrukture za CCN/CSI tijekom vremena, konzistentno i integrirano prijavljivanje važnih trendova.

4.3.3. Upravljanje infrastrukturom za IKT i operacijama

Od pružatelja usluga traži se instalacija operativne infrastrukture za CCN/CSI, upravljanje njome te održavanje kako bi se zajamčile dogovorene razine dostupnosti.

Operativna infrastruktura za CCN/CSI sastoji se od uređaja za razmjenu EuroDomain (CCN pristupnici), sigurnosnih uređaja, usmjerivača u prostorijama korisnika i telekomunikacija.

Usluga obuhvaća:

- upravljanje dostupnošću;
- upravljanje u nepredviđenim slučajevima;
- upravljanje konfiguracijskim podacima aplikacija;
- upravljanje sigurnošću.

Usluga obuhvaća i:

- koordinaciju premještanja opreme za CCN/CSI;
- koordinaciju puštanja u rad novih lokacija;
- planiranje kapaciteta za CCN infrastrukturu;
- praćenje gore navedene aktivnosti tijekom mjesečnog sastanka za izvješćivanje o napretku; tijekom sastanka prisutna je osoba za kontrolu kvalitete, a sve ugovorne stranke pridonose usluzi CCN/CSI;

- osiguravanje zahtjeva za zamrzavanje usluge – taj zahtjev mogu uputiti samo ovlašteni korisnici posebnom službeniku iz GU TAXUD;
- osmišljavanje, planiranje, implementaciju, operacije, tehničku potporu i obustavu korištenja hardvera, operacijskog sustava i komercijalnih gotovih rješenja;
- mrežne usluge;
- usluge hardvera, operacijskog sustava i komercijalnih gotovih rješenja;
- sigurnosne kopije i vraćanje;
- uslugu upravljanja poslom;
- izradu i održavanje planova o upravljanju IKT infrastrukturom, odnosno plana za IKT infrastrukturu, plana dostupnosti, plana kapaciteta, plana kontinuiteta;
- studije izvedivosti povezane s infrastrukturom.

4.3.3.1. Upravljanje dostupnošću

Glavna usluga koju pružatelj usluga mora osigurati jest dostupnost sustava CCN/CSI na traženoj razini dostupnosti.

Pružatelj usluga jamči da su sve lokacije sustava CCN/CSI međusobno povezane WAN mrežom potrebne otpornosti i kapaciteta kako bi se zajamčilo ispravno funkcioniranje ključnih poslovnih aplikacija s pomoću infrastrukture i usluga za CCN/CSI.

Usluga upravljanja dostupnošću obuhvaća sljedeće stavke:

- globalni pristup u svim povezanim nacionalnim upravama;
- pružanje lokalne petlje (+pričuvna linija) između lokalne pristupne točke za WAN (PoP) i lokacije nacionalne uprave;
- instalaciju usmjerivača u prostorijama korisnika (CPR), konfiguriranje i održavanje;
- instalaciju i održavanje sigurnosnog uređaja (SSG šifriranje i vatrozid);
- komunikacijske pristupnike smještene na DMZ-u, na svakoj lokalnoj lokaciji (CCN pristupnici);
- središnji sustav CCN Mail III.

Pružatelj usluga pruža i statističke podatke o dostupnosti prikupljene tijekom rada, kao i uslugu praćenja, u svrhu proaktivnog praćenja problema i u statističke svrhe.

4.3.3.2. Upravljanje u nepredviđenim slučajevima

Pružatelj usluga odgovoran je za sastavnice CCN-a/CSI-a smještene na CCN infrastrukturi GU-a TAXUD na svakoj lokaciji CCN-a/CSI-a.

Cilj usluge za nepredviđene slučajeve je vraćanje dogovorenih razina usluga unutar dogovorenog roka u slučaju djelomičnog ili potpunog kvara ili uništenja CCN/CSI sustava tako da se tražiteljima usluga osiguraju pomoć i sljedeće stavke:

- softverska sigurnosna kopija CCN pristupnika (na svakoj lokaciji);
- središnji rezervni sustav za CCN;
- redundantni uređaji za šifriranje;
- prebacivanje kapaciteta između proizvodnih i pričuvnih pristupnika;
- rezervne jedinice za hardverske uređaje;
- dvostruke pristupne telefonske linije za glavnu mrežu CCN-a (na svakoj lokaciji);
- pomoć pri instalaciji i konfiguraciji stavki za CCN/CSI u CCN infrastrukturi GU-a TAXUD;
- postupci za povrat.

4.3.3.3. Upravljanje konfiguracijskim podacima aplikacija

Usluga se odnosi na upravljanje konfiguracijskim podacima koje zahtijevaju aplikacije za CCN/CSI, a provodi ga pružatelj usluga.

Ti se konfiguracijski podaci pohranjuju u središnjem imeniku za CCN/CSI. Središnjim imenikom za CCN/CSI zajednički upravljaju pružatelj usluga i nacionalne uprave. Svaka nacionalna uprava zadužena je za upravljanje svojim lokalnim korisnicima CCN-a/CSI-a. Ostatom upravlja pružatelj usluga.

Primjeri konfiguracija koje podliježu zahtjevu za uslugu upravljanja su:

- definicija profila lokalnog administratora;
- registracija aplikacijskog servisa;
- registracija reda čekanja za aplikaciju;
- registracija vrste poruke;
- potvrda valjanosti konfiguracijskih podataka aplikacije;
- registracija administrativnih uloga;
- upravljanje popisom kontakata.

4.3.4. Upravljanje sigurnošću

Ova usluga odnosi se na upravljanje sigurnosnim stavkama koje zahtijeva CCN/CSI okruženje, a provodi ga pružatelj usluga.

Sigurnošću se upravlja i na razini uključene poslužiteljske opreme i mrežne opreme te na operativnoj razini.

Razmjene informacija putem CCN/CSI mreže štite se kako bi se osigurala optimalna povjerljivost i integritet podataka.

Sigurnosne usluge uključuju:

- šifriranje od lokacije do lokacije i zaštita od neželjenog pristupa s pomoću vatrozida/uređaja za šifriranje,
- mehanizme kontrole pristupa (autentifikacija, autorizacija, praćenje svih aktivnosti) na razini lokacije koji se provode na pristupniku za CCN uz podršku putem lokalnih upravljačkih alata (ADM3G),
- sigurnost na razini sesije provodi se s pomoću šifriranja na razini poruka (CSI secure), međusobne autentifikacije (SSL) i šifriranja (HTTPS i NJCSI) te POP-S i IMAP-S protokola (siguran prijenos e-pošte),
- jedinstveni mehanizam zaštite (SIAP) za siguran internetski pristup CCN uslugama.

4.3.5. Upravljanje dokumentacijom

Pružatelj usluga održava ažurnost cjelokupne tehničke dokumentacije za CCN/CSI (tehnički dokument, korisničke priručnike, najčešća pitanja, biltene, najavu događaja itd.), koja služi kao dokumentacijski centar.

To obuhvaća dokumentaciju koja se odnosi na infrastrukturu za CCN/CSI: Oracle-Tuxedo, IBM-MQ, CCN Gateways, CCN Mail III, CSI softver, postupke, izvješća, povijest komunikacije s partnerima itd.

Pružatelj usluga upravlja popisom dokumentacije koja se odnosi na CCN/CSI i o kojoj se može obavijestiti tražitelja usluga. Ti su dokumenti dostupni na platformi CIRCABC i na portalu ITSM-a.

Pružatelj usluga automatski ažurira popis novom odobrenom verzijom dokumenata.

4.3.6. Izvješćivanje i statistika

Pružatelj usluga pruža tražitelju usluga sljedeće mogućnosti izvješćivanja kroz CCN i internetski portal ITSM-a:

- statistiku o internetskoj dostupnosti pristupnika za CCN i poslužitelja za CCN Mail III;

- internetske biltene;
- statistiku o razmjenama u okviru CCN-a/CSI-a.

Pružatelj usluga također redovito održava sastanke o IT tehnologiji i infrastrukturi na kojima se predstavljaju izvješća i statistički podaci.

4.3.7. Osposobljavanje

Pružatelj usluga izvodi tečajeve i provodi osposobljavanje u vezi s tehničkim aspektima sustava CCN/CSI. Standardni tečajevi organiziraju se u obliku paketa za osposobljavanje podijeljenih u module. Sesije osposobljavanja načelno se organiziraju svake godine. Standardne pakete za osposobljavanje dvaput godišnje raspodjeljuje GU TAXUD, a dostupni su i putem interneta na portalu ITSM-a.

5. MJERENJE RAZINE USLUGA

5.1. RAZINA USLUGA

Razina usluga mjera je kvalitete usluga koje pruža pružatelj usluga. Izračunava se s pomoću pokazatelja kvalitete usluge (SQI).

Očekuje se da tražitelj usluga ispunjava svoje obveze (vidjeti §4.20) kako bi se ostvarila dogovorena razina usluge.

5.2. PRIMJENJIVI POKAZATELJI KVALITETE USLUGE

5.2.1. Pojedinačna dostupnost lokacija za CCN/CSI

SQI daje najnižu izmjerenu dostupnost pojedinačne lokacije tijekom „punog razdoblja”, odnosno 24 sata dnevno, sedam dana u tjednu tijekom dotičnog mjeseca. Ograničenje za Sporazum o razini usluga za CCN/CSI definira se kako slijedi:

OGRANIČENJE	>= 97,0 % dostupnosti
-------------	-----------------------

5.2.2. SQI tijekom trajanja dužnosti

Trajanje dužnosti pružatelja usluga su sati koje pokriva funkcija službe za podršku.

Pružatelj usluga osigurava trajanje dužnosti službe za podršku 24 sata dnevno, sedam dana tjedno, uključujući državne praznike.

Ovisno o razdoblju za pružanje usluge konfiguracijske stavke, postupa se odmah (24*7) ili se intervencija zakazuje za sljedeće razdoblje. Zahtjevi upućeni pismom, faksom, e-poštom i elektroničkim putem (kroz portal ITSM-a) prihvaćaju se u bilo kojem trenutku. Dolazni zahtjevi registriraju se kao pozivi u sustavu za upravljanje službom za podršku pružatelja usluga.

Ograničenje za Sporazum o razini usluga definira se kako slijedi:

OGRANIČENJE	Služba za podršku ne smije biti nedostupna tijekom trajanja dužnosti više od dva puta mjesečno
-------------	--

5.2.3. SQI usluge obavješćivanja

Pružatelj usluga pruža usluge obavješćivanja tražitelju usluge.

Postoje dvije vrste obavijesti, hitne i uobičajene:

- HITNE OBAVIJESTI (ako nema dovoljno vremena da se zajednica za CCN/CSI obavijesti najmanje sedam kalendarskih dana unaprijed): obavijesti se proslijeđuju odgovarajućim primateljima najkasnije 2 sata nakon primitka zahtjeva za hitnu obavijest,
- UOBIČAJENE OBAVIJESTI (ili planirane intervencije): obavijesti se proslijeđuju odgovarajućim primateljima najmanje tjedan dana (sedam kalendarskih dana) prije intervencija, a podsjetnik se šalje najmanje 24 sata prije događaja.

Tim se pokazateljem mjeri poštovanje roka za najavu (putem masovne pošte) zakazane nedostupnosti.

5.2.4. SQI upravljanja u nepredviđenim situacijama

Pasivno stanje pripravnosti (postupak prebacivanja, sigurnosna kopija i vraćanje ili CCN putem interneta)

Odgovarajuća vrsta prebacivanja koju treba izvršiti ovisi o temeljitoj analizi posebne strukture nacionalne uprave i dotičnog problema.

Maksimalna odgoda za prebacivanje s bilo kojeg produkcijskog pristupnika nacionalne uprave na odgovarajući pričuveni pristupnik CCN-a definira se kako slijedi:

OGRANIČENJE	Maksimalno pet radnih sati nakon dogovora o provedbi prebacivanja s tražiteljem usluga.
-------------	---

5.2.5. SQI upravljanja konfiguracijskim podacima aplikacije

Maksimalna odgoda za provođenje zahtjeva za konfiguraciju aplikacije putem ACT-a (alata za konfiguraciju aplikacije) za pojedinačnu lokaciju definira se kako slijedi:

OGRANIČENJE	Pet radnih dana
-------------	-----------------

5.2.6. SQI za odgodu evidencije

Maksimalna odgoda između trenutka kada služba za podršku primi zahtjev i trenutka kada se evidentirani zahtjev (broj poziva) pošalje tražitelju usluga definira se kako slijedi:

OGRANIČENJE	30 minuta
-------------	-----------

Incidenti se razvrstavaju prema razini prioriteta.

Prioritet incidenta označava se brojem od 1 do 4:

1	KRITIČNO
2	VISOKO
3	SREDNJE
4	NISKO

Tablica 8: Prioriteti incidenata

5.2.7. SQI za odgodu rješavanja

Odgoda rješavanja je vrijeme proteklo od trenutka kada pružatelj usluga zabilježi da se incident dogodio do trenutka kada otkloni temeljni uzrok incidenta ili uvede zaobilazno rješenje.

Odgoda rješavanja definira se prema prioritetu kako slijedi:

PRIORITET	ODGODA RJEŠAVANJA
KRITIČNO	5 radnih sati
VISOKO	13 radnih sati
SREDNJE	39 radnih sati
NISKO	65 radnih sati

Tablica 9.: Odgode rješavanja

PRIORITET	OGRANIČENJE
KRITIČNO	$\geq 95,00\%$ KRITIČNIH incidenata treba riješiti u dogovorenom roku za odgodu rješavanja (5 radnih sati).
VISOKO	$\geq 95,00\%$ VISOKO prioritetnih incidenata treba riješiti u dogovorenom roku za odgodu rješavanja (13 radnih sati).
SREDNJE	$\geq 95,00\%$ SREDNJE prioritetnih incidenata treba riješiti u dogovorenom roku za odgodu rješavanja (39 radnih sati).

Tablica 10.: Ograničenje odgoda rješavanja za incidente

6. ODOBRAVANJE SPORAZUMA O RAZINI USLUGA

Sporazum o razini usluga mora odobriti Zajednički odbor kako bi se mogao primjenjivati.

7. PROMJENE SPORAZUMA O RAZINI USLUGA

Sporazum o razini usluga za CCN/CSI preispitat će se na pisani zahtjev Komisije ili Kraljevine Norveške upućen Zajedničkom odboru.

Dok Zajednički odbor ne odluči o predloženim izmjenama, odredbe trenutnog sporazuma o razini usluga za CCN/CSI i dalje su na snazi. Zajednički odbor djeluje kao tijelo koje donosi odluke o postojećem sporazumu o razini usluga za CCN/CSI.

8. KONTAKTNA TOČKA

ITSM3 Operations djeluje kao jedinstvena kontaktna točka za sve operativne usluge.

Podaci za kontakt:

ITSM3 Operations - IBM

☎ Besplatni broj: + 800 7777 4477

📞 Broj koji se naplaćuje: + 40 214 058 422

✉ support@itsmtaxud.europa.eu

🌐 <http://portal.ccntc.ccncsi.int:8080/portal>
(internetski portal za CCN - za registrirane korisnike)

🌐 <https://itsmtaxud.europa.eu/smt/ess.do>
(internetski portal ITSM-a - za službene pozive)

NACRT

**ODLUKA br. 4/2019 ZAJEDNIČKOG ODBORA
OSNOVANOG SPORAZUMOM IZMEĐU
EUROPSKE UNIJE I KRALJEVINE NORVEŠKE
O ADMINISTRATIVNOJ SURADNJI, SUZBIJANJU PRIJEVARA
I NAPLATI TRAŽBINA U PODRUČJU POREZA NA DODANU VRIJEDNOST**

od ...

**o iznosu i vrstama financijskog doprinosa
Norveške općem proračunu Unije
s obzirom na troškove nastale njezinim sudjelovanjem
u europskim informacijskim sustavima**

ZAJEDNIČKI ODBOR,

uzimajući u obzir Sporazum između Europske unije i Kraljevine Norveške o administrativnoj suradnji, suzbijanju prijevara i naplati tražbina u području poreza na dodanu vrijednost¹ („Sporazum”), a posebno njegov članak 41. stavak 1.,

¹ SL L 195, 1.8.2018., str. 3.

budući da:

- (1) Uredbom (EU) br. 1286/2013 Europskog parlamenta i Vijeća¹ utvrđuju se pravila za razvoj, rad i održavanje europskih informacijskih sustava, koji su navedeni u točki A Priloga toj uredbi.
- (2) Zajednička komunikacijska mreža / zajedničko sučelje sustava („CCN/CSI”) i elektronički obrasci koje treba donijeti u skladu s člankom 41. stavkom 2. točkom (d) Sporazuma unijske su sastavnice europskih informacijskih sustava.
- (3) U skladu s člankom 9. stavkom 3. Uredbe (EU) br. 1286/2013, korištenje unijskih sastavnica europskih informacijskih sustava od strane država koje ne sudjeluju, predmet je sporazuma s tim zemljama koji se trebaju sklopiti u skladu s člankom 218. Ugovora o funkcioniranju Europske unije.
- (4) Potrebno je donijeti praktične aranžmane za provedbu članka 41. stavka 2. točke (f) Sporazuma,

DONIO JE OVU ODLUKU:

¹ Uredba (EU) br. 1286/2013 Europskog parlamenta i Vijeća od 11. prosinca 2013. o donošenju akcijskog programa za poboljšanje rada poreznih sustava u Europskoj uniji za razdoblje 2014. – 2020. (Fiscalis 2020) i ukidanju Odluke br. 1482/2007/EZ (SL L 347, 20.12.2013., str. 25.).

Članak 1.

Troškovi ugradnje

Početni troškovi koje Kraljevina Norveška treba platiti za uspostavu pristupa virtualnoj privatnoj mreži (VPN) iznose 20 000 EUR.

Taj iznos potrebno je platiti u roku od 60 dana od donošenja ove Odluke.

Članak 2.

Godišnji financijski doprinos

Godišnji financijski doprinos koji Kraljevina Norveška uplaćuje u opći proračun Unije iznosi 20 000 EUR. Iznos se plaća jednom godišnje do 1. rujna.

Taj doprinos pokriva rashode u vezi s razvojem, održavanjem i nadogradnjom IT rješenja (CCN/CSI, e-obraci itd.).

Članak 3.
Način plaćanja

Doprinosi iz članaka 1. i 2. plaćaju se u eurima na eurski račun Komisije koji se navodi u obavijesti o terećenju.

Članak 4.

Ova Odluka stupa na snagu na dan donošenja.

Sastavljeno u

Za Zajednički odbor
Predsjednik
