



Az Európai Unió
Tanácsa

Brüsszel, 2019. március 5.
(OR. en)

5965/19

Intézményközi referenciaszám:
2018/0422 (NLE)

FISC 94
N 2
ECOFIN 97

JOGALKOTÁSI AKTUSOK ÉS EGYÉB ESZKÖZÖK

Tárgy:	A TANÁCS HATÁROZATA a hozzáadottérték-adó területén a közigazgatási együttműködésről, a csalás elleni küzdelemről és az adókövetelések behajtásáról az Európai Unió és a Norvég Királyság között létrejött megállapodás által létrehozott vegyes bizottságban az Európai Unió nevében képviselendő álláspontról
--------	---

A TANÁCS (EU) 2019/... HATÁROZATA

(...)

**a hozzáadottérték-adó területén a közigazgatási együttműködésről,
a csalás elleni küzdelemről és az adókövetelések behajtásáról
az Európai Unió és a Norvég Királyság között
létrejött megállapodás által létrehozott vegyes bizottságban
az Európai Unió nevében képviselendő álláspontról**

AZ EURÓPAI UNIÓ TANÁCSA,

tekintettel az Európai Unió működéséről szóló szerződésre és különösen annak 113. cikkére,
összefüggésben a 218. cikke (9) bekezdésével,

tekintettel az Európai Bizottság javaslatára,

mivel:

- (1) A hozzáadottérték-adó területén a közigazgatási együttműködésről, a csalás elleni küzdelemről és az adókövetelések behajtásáról az Európai Unió és a Norvég Királyság között létrejött megállapodást (a továbbiakban: a megállapodás)¹ az Unió az (EU) 2018/1089 tanácsi határozattal² megkötötte, és az 2018. szeptember 1-jén hatályba lépett.
- (2) A megállapodás szilárd jogi kereteket biztosít a hozzáadottérték-adó (a továbbiakban: héa) területén a csalás elleni küzdelem és a követelések behajtása céljából történő együttműködéshez. Az ilyen együttműködés szempontjából előnyös lesz ugyanazon eszközök – így elektronikus platformok és e-nyomtatványok – használata, mint amelyeket a tagállamok jelenleg a közigazgatási együttműködés és a követelések behajtása céljára használnak.
- (3) A megállapodással létrehozott vegyes bizottság a megállapodás megfelelő működésének és végrehajtásának biztosítása érdekében ajánlásokat tesz és határozatokat fogad el.
- (4) A vegyes bizottság első ülésén elfogadja eljárási szabályzatát, a szolgáltatási szintre vonatkozó megállapodások megkötésével kapcsolatos eljárást, valamint a megállapodás megfelelő működésével és végrehajtásával összefüggő további határozatokat fogad el.

¹ HL L 195., 2018.8.1., 3. o.

² A Tanács (EU) 2018/1089 határozata (2018. június 22.) a hozzáadottérték-adó területén a közigazgatási együttműködésről, a csalás elleni küzdelemről és az adókövetelések behajtásáról az Európai Unió és a Norvég Királyság között létrejött megállapodásnak az Unió nevében történő megkötéséről (HL L 195., 2018.8.1., 1. o.).

- (5) Helyénvaló meghatározni az Unió nevében a vegyes bizottságban képviselendő álláspontot, mivel a szolgáltatási szintre vonatkozó megállapodások és az egyéb határozatok kötelező érvényűek lesznek az Unióra nézve.
- (6) Az Európai Unióról szóló szerződés 17. cikkének (1) bekezdésével összhangban a vegyes bizottságban az Uniót a Bizottság képviseli,

ELFOGADTA EZT A HATÁROZATOT:

1. cikk

Az Unió nevében a hozzáadottérték-adó területén a közigazgatási együttműködésről, a csalás elleni küzdelemről és az adókövetelések behajtásáról az Európai Unió és a Norvég Királyság között létrejött megállapodással létrehozott vegyes bizottság első ülésén képviselendő álláspontnak a vegyes bizottság e határozathoz csatolt határozattervezetein kell alapulnia..

2. cikk

Ez a határozat az elfogadásának napján lép hatályba.

Kelt ..., ...

a Tanács részéről

az elnök

TERVEZET

A VEGYES BIZOTTSÁG 1/2019. HATÁROZATA A HOZZÁADOTTÉRTÉK-ADÓ TERÜLETÉN A KÖZIGAZGATÁSI EGYÜTTMŰKÖDÉSRŐL, A CSALÁS ELLENI KÜZDELEMRŐL ÉS AZ ADÓKÖVETELÉSEK BEHAJTÁSÁRÓL AZ EURÓPAI UNIÓ ÉS A NORVÉG KIRÁLYSÁG KÖZÖTT LÉTREJÖTT MEGÁLLAPODÁS ÁLTAL LÉTREHOZOTT VEGYES BIZOTTSÁGBAN A

(...)

a vegyes bizottság eljárási szabályzatának elfogadásáról

A VEGYES BIZOTTSÁG,

tekintettel a hozzáadottérték-adó területén a közigazgatási együttműködésről, a csalás elleni küzdelemről és az adókövetelések behajtásáról az Európai Unió és a Norvég Királyság között létrejött megállapodásra¹ (a továbbiakban: a megállapodás) és különösen annak 41. cikke (1) bekezdésére,

¹ HL L 195., 2018.8.1., 3. o.

mivel:

- (1) A megállapodás 41. cikke (1) bekezdése alapján létrejött a vegyes bizottság, amely a Felek képviselőiből áll.
- (2) Szükséges elfogadni a megállapodás 41. cikke (3) bekezdésének végrehajtására vonatkozó eljárási szabályokat,

ELFOGADTA EZT A HATÁROZATOT:

1. cikk

A vegyes bizottság elfogadja az e határozat mellékletében foglalt eljárási szabályzatát.

2. cikk

Ez a határozat az elfogadásának napján lép hatályba.

Kelt ..., ...

*a vegyes bizottság részéről
az elnök*

MELLÉKLET

A hozzáadottérték-adó területén a közigazgatási együttműködésről,
a csalás elleni küzdelemről és az adókövetelések behajtásáról
az Európai Unió és a Norvég Királyság között létrejött
megállapodás által létrehozott vegyes bizottság
eljárási szabályzata

1. cikk

Összetétel és elnökség

- (1) A vegyes bizottság az Európai Unió és a Norvég Királyság képviselőiből (a továbbiakban együttesen: a Felek) áll.
- (2) Az Európai Uniót (a továbbiakban: az Unió) az Európai Bizottság képviseli. A Norvég Királyságot [.....] képviseli.
- (3) A vegyes bizottság elnöki tisztjét a Felek két naptári évenként felváltva töltik be. Az első időszak a megállapodás hatálybalépésének évét követő év december 31-én ér véget. Az elnöki tisztet elsőként az Unió tölti be.

2. cikk

Megfigyelők és szakértők

- (1) Az Unió tagállamainak képviselői megfigyelőként részt vehetnek az üléseken.
- (2) A vegyes bizottság megengedheti, hogy ülésein megfigyelőként más személyek is részt vegyenek.
- (3) A megfigyelők számára az elnök engedélyezheti, hogy részt vegyenek a vitában és szakértelmet nyújtsanak. Szavazati joggal azonban nem rendelkeznek, és nem vesznek részt a vegyes bizottság határozatainak és ajánlásainak megfogalmazásában.
- (4) Meghatározott szakértelemmel rendelkező szakértők meghívhatók egyes napirendi pontokhoz is.

3. cikk

Ülés összehívása

- (1) A vegyes bizottság ülését az elnök legalább kétévente egyszer összehívja. Bármely Fél kérheti ülés összehívását.
- (2) Az ülések idejét és helyét a Felek határozzák meg közös megegyezéssel.
- (3) Az ülések tarthatók telekonferencia vagy videokonferencia útján is.

- (4) Az elnök az ülés előtt legalább 15 munkanappal közli a meghívót a másik Féllel, a 2. cikk (2) bekezdésében említett megfigyelőkkel és a 2. cikk (4) bekezdésében említett szakértőkkel. Az Európai Bizottság meghívja az Unió tagállamainak a 2. cikk (1) bekezdésében említett képviselőit.
- (5) Az ülések – eltérő megállapodás hiányában – nem nyilvánosak. A vegyes bizottság tanácskozásai bizalmasak.

4. cikk

Napirend

- (1) Az elnök elkészíti az ülések ideiglenes napirendjét és azt legkésőbb az ülés előtt hat hónappal megküldi a Feleknek. A végleges napirendről a Felek legkésőbb az ülés előtt 15 munkanappal megállapodnak, és azt az elnök megküldi az érintetteknek.
- (2) A referenciaanyagokat és alátámasztó dokumentumokat legkésőbb azon a napon meg kell küldeni a Feleknek, amikor az ideiglenes napirendet megküldik.
- (3) A vegyes bizottság határozataira vonatkozó napirendi pontok esetében a napirendre való felvétel iránti kérelmet és bármely kapcsolódó dokumentumot az ülés előtt legalább hét hónappal meg kell küldeni a vegyes bizottságnak.

5. cikk

Titkársági támogatás

- (1) A vegyes bizottság titkári feladatait az elnöki tisztet betöltő Fél látja el. A vegyes bizottságnak szóló leveleket – beleértve a napirendre felvenni vagy arról törölni kívánt pontokra vonatkozó kéréseket – az elnöknek kell címezni.
- (2) Az e cikk (1) bekezdésétől eltérve a statisztikai adatoknak a megállapodás 20. és 39. cikkében előírt közlése tekintetében a Bizottság jár el titkárként.

6. cikk

Az ülések jegyzőkönyvei

- (1) Az elnök minden ülésről jegyzőkönyvet készít. Az elnök haladéktalanul, de legkésőbb az ülés után egy hónappal megküldi a jegyzőkönyvet az érintetteknek. A jegyzőkönyvet a Feleknek közös megegyezéssel kell elfogadniuk.
- (2) Az elnök az elfogadott jegyzőkönyvet megküldi a másik Félnek.

7. cikk

Határozatok és ajánlások elfogadása

- (1) A Felek a vegyes bizottság minden határozatáról és ajánlásáról előzetes egyeztetést folytatnak.

- (2) A vegyes bizottság határozatait és ajánlásait a vegyes bizottság ülésein egyhangúlag kell elfogadni.
- (3) A határozatok vagy ajánlások elfogadhatók írásbeli eljárásban is, amennyiben ehhez mindkét Fél egyaránt hozzájárul.

Írásbeli eljárás esetén az elnök megküldi a Feleknek a határozatok és ajánlások tervezetét, és határidőt állapít meg a Felek számára az álláspontjuk kifejtésére. Ha a határidő leteltéig egyik Fél sem ellenzi a határozat vagy ajánlás tervezetét, úgy kell tekinteni, mint aki hallgatólagosan egyetért a határozat vagy ajánlás tervezetével.

Az elnök haladéktalanul, de legkésőbb a második albekezdésben említett határidő lejártát követő 14 naptári nap elteltével tájékoztatja a Feleket az írásbeli eljárás eredményéről.

8. cikk *Költségek*

Mindegyik Fél és adott esetben mindegyik megfigyelő és szakértő maga viseli a vegyes bizottság ülésein való részvétellel összefüggésben felmerült költségeket.

TERVEZET

A VEGYES BIZOTTSÁG 2/2019 HATÁROZATA A HOZZÁADOTTÉRTÉK-ADÓ TERÜLETÉN A KÖZIGAZGATÁSI EGYÜTTMŰKÖDÉSRŐL, A CSALÁS ELLENI KÜZDELEMRŐL ÉS AZ ADÓKÖVETELÉSEK BEHAJTÁSÁRÓL AZ EURÓPAI UNIÓ ÉS A NORVÉG KIRÁLYSÁG KÖZÖTT LÉTREJÖTT MEGÁLLAPODÁS ÁLTAL LÉTREHOZOTT VEGYES BIZOTTSÁGBAN A

(...)

**az információ átadására szolgáló formanyomtatványokról,
a CCN/CSI hálózaton történő információ átadásáról,
valamint a központi kapcsolattartó irodák és kapcsolattartó szervek közötti
kapcsolattartás gyakorlati aspektusairól**

A VEGYES BIZOTTSÁG,

tekintettel a hozzáadottérték-adó területén a közigazgatási együttműködésről, a csalás elleni küzdelemről és az adókövetelések behajtásáról az Európai Unió és a Norvég Királyság között létrejött megállapodásra¹ (a továbbiakban: a megállapodás) és különösen annak 41. cikke (1) bekezdésére,

¹ HL L 195., 2018.8.1., 3. o.

mivel:

- (1) A megállapodás alapján a közigazgatási együttműködés kiterjed a kölcsönös információcserére.
- (2) A 904/2010/EU tanácsi rendelet¹ és a 2010/24/EU tanácsi irányelv² keretében már alkalmazandóak az információ átadására vonatkozó eszközök, így például formanyomtatványok és elektronikus kommunikációs rendszerek, és ezek teljes mértékben összeegyeztethetőek a megállapodás szerinti közigazgatási együttműködési keretekkel.
- (3) Szükséges elfogadni a megállapodás 41. cikke (2) bekezdésének d), e), g) és h) pontjának végrehajtására vonatkozó gyakorlati szabályokat,

ELFOGADTA EZT A HATÁROZATOT:

¹ A Tanács 904/2010/EU rendelete (2010. október 7.) a hozzáadottérték-adó területén történő közigazgatási együttműködésről és csalás elleni küzdelemről (HL L 268., 2010.10.12., 1. o.).

² A Tanács 2010/24/EU irányelve (2010. március 16.) az adókból, vámokból, illetékekből és egyéb intézkedésekből eredő követelések behajtására irányuló kölcsönös segítségnyújtásról (HL L 84., 2010.3.31., 1. o.).

1. cikk

Az információ átadására szolgáló formanyomtatványok

A megállapodás 21. cikke (1) bekezdésének és 40. cikke (1) bekezdésének megfelelően a megállapodás II. és III. címe szerinti információ átadása céljára az illetékes hatóságok a 904/2010/EU rendelet és a 2010/24/EU irányelv végrehajtása érdekében elfogadott formanyomtatványokat használják.

A formanyomtatványok szerkezete és elrendezése hozzáigazítható a kommunikációs és információcsere-rendszerek új követelményeihez és képességeihez, feltéve, hogy a nyomtatványokban szereplő adatokat és információkat jelentősen nem módosítják.

2. cikk

A CCN/CSI hálózaton történő információ átadása

A megállapodás II. és III. címe szerint közölt minden információt kizárólag elektronikus úton, a közös kommunikációs hálózaton és a közös rendszerinterfészen (CCN/CSI) keresztül kell átadni, kivéve, ha ez technikai okokból nem megvalósítható.

3. cikk

A központi kapcsolattartó iroda és a kapcsolattartó szerv közötti kapcsolattartás megszervezése

- (1) A megállapodás 4. cikke (2) bekezdésének b) pontjában és 4. cikke (3) bekezdésének b) pontjában említett központi kapcsolattartó irodák és kapcsolattartó szervek közötti kapcsolattartás megszervezése érdekében az illetékes hatóságok a 2010/24/EU irányelv végrehajtására elfogadott szabályokat alkalmazzák.
- (2) A megállapodás 4. cikke (2) bekezdése alapján kijelölt központi kapcsolattartó irodák naprakészen tartják a 4. cikk (3) és (4) bekezdésének megfelelően kijelölt kapcsolattartó szervek és illetékes tisztviselők listáját, és azt elektronikus úton hozzáférhetővé teszik a többi központi kapcsolattartó iroda számára.

4. cikk

Ez a határozat az elfogadásának napján lép hatályba.

Kelt ..., ...

*a vegyes bizottság részéről
az elnök*

TERVEZET

A VEGYES BIZOTTSÁG 3/2019 HATÁROZATA A HOZZÁADOTTÉRTÉK-ADÓ TERÜLETÉN A KÖZIGAZGATÁSI EGYÜTTMŰKÖDÉSRŐL, A CSALÁS ELLENI KÜZDELEMRŐL ÉS AZ ADÓKÖVETELÉSEK BEHAJTÁSÁRÓL AZ EURÓPAI UNIÓ ÉS A NORVÉG KIRÁLYSÁG KÖZÖTT LÉTREJÖTT MEGÁLLAPODÁS ÁLTAL LÉTREHOZOTT VEGYES BIZOTTSÁGBAN A

(...)

a szolgáltatási szintre vonatkozó megállapodás megkötésével kapcsolatos eljárásról

A VEGYES BIZOTTSÁG,

tekintettel a hozzáadottérték-adó területén a közigazgatási együttműködésről, a csalás elleni küzdelemről és az adókövetelések behajtásáról az Európai Unió és a Norvég Királyság között létrejött megállapodásra¹ (a továbbiakban: a megállapodás) és különösen annak 41. cikke (1) bekezdésére,

¹ HL L 195., 2018.8.1., 3. o.

mivel:

- (1) A kommunikációs és információcsere-rendszerek működtetése érdekében nyújtandó szolgáltatások műszaki minőségét és mennyiségét garantáló szolgáltatási szintre vonatkozó megállapodást, a megállapodás 5. cikkének megfelelően a vegyes bizottság által előírt eljárásnak megfelelően kell megkötni. Ugyanakkor, gyakorlati okokból, helyénvaló két külön megállapodást kötni a szolgáltatási szintre, amelyek a kommunikációs és információcsere-rendszerek különböző aspektusait fedik le.
- (2) Szükséges elfogadni a megállapodás 5. cikkének végrehajtására vonatkozó gyakorlati szabályokat,

ELFOGADTA EZT A HATÁROZATOT:

1. cikk

- (1) E megállapodás I. és II. mellékletében foglalt, szolgáltatási szintre vonatkozó megállapodásokat az Európai Unió nevében az Európai Bizottság és a Norvég Királyság köti meg, és amelyek a megállapodás Feleire a vegyes bizottság általi jóváhagyását követő naptól kötelezőek.
- (2) E megállapodás bármelyik részes Fele kérheti a szolgáltatási szintre vonatkozó megállapodások felülvizsgálatát a vegyes bizottság elnökének megküldött kérelem útján. Amíg a vegyes bizottság nem dönt a javasolt módosításokról, a legutóbb megkötött, szolgáltatási szintre vonatkozó releváns megállapodás állapota marad hatályban.

2. cikk

Ez a határozat az elfogadásának napján lép hatályba.

Kelt ..., ...

*a vegyes bizottság részéről
az elnök*

I. MELLÉKLET

A héa területén a közigazgatási együttműködésre és a követelések behajtására szolgáló rendszerekkel és alkalmazásokkal kapcsolatos szolgáltatási szintre vonatkozó megállapodás

1. ALKALMAZANDÓ JOGI AKTUSOK ÉS REFERENCIADOKUMENTUMOK

1.1. ALKALMAZANDÓ JOGI AKTUSOK

A szolgáltatási szintre vonatkozó e megállapodás (a továbbiakban: SLA) az alábbiakban felsorolt megállapodásokat és alkalmazandó határozatokat veszi figyelembe.

[AD.1.]	Megállapodás az Európai Unió és a Norvég Királyság között a hozzáadottérték-adó területén a közigazgatási együttműködésről, a csalás elleni küzdelemről és az adókövetelések behajtásáról (a továbbiakban: a megállapodás) (HL L 195., 2018.8.1., 3. o.)
[AD.2.]	A vegyes bizottság 2/2019 határozata a hozzáadottérték-adó területén a közigazgatási együttműködésről, a csalás elleni küzdelemről és az adókövetelések behajtásáról az Európai Unió és a Norvég Királyság között létrejött megállapodás által létrehozott vegyes bizottságban az információ átadására szolgáló formanyomtatványokról, a CCN/CSI hálózaton történő információ átadásáról, valamint a központi kapcsolattartó irodák és kapcsolattartó szervek közötti kapcsolattartás gyakorlati aspektusairól

1. táblázat: Alkalmazandó jogi aktusok

1.2. REFERENCIADOKUMENTUMOK

Ez az SLA az alábbi referenciadokumentumokban szereplő információkat veszi figyelembe. A dokumentumok alkalmazandó verziója a CIRCABC vagy az ITSM internetes portálon kerül közzétételre.

[RD.1.]	CCN Mail III felhasználói útmutató nemzeti közigazgatási szerveknek (<i>ITSM portál</i>)
[RD.2.]	CCN Intranet – Helyi hálózati rendszergazdáknak szóló útmutató (<i>ITSM portál</i>)
[RD.3.]	Statisztika – Útmutató és utasítások (MELLÉKLET rev1) a SCAC 560. sz.-hoz
[RD.4.]	Héa e-nyomtatványok – Funkcionális leírás
[RD.5.]	Héa e-nyomtatványok – Műszaki leírás
[RD.6.]	Behajtás e-nyomtatványok – Funkcionális leírás
[RD.7.]	Behajtás e-nyomtatványok – Műszaki leírás
[RD.8.]	CCN/CSI általános biztonsági politika (ITSM portál)
[RD.9.]	CCN átjárókezelési eljárások (ITSM portál)
[RD.10.]	CCN/CSI alapvető biztonsági ellenőrző lista (ITSM portál)

2. táblázat: Referenciadokumentumok

2. TERMINOLÓGIA

2.1. RÖVIDÍTÉSEK

RÖVIDÍTÉS	MEGHATÁROZÁS
CCN/CSI	Közös kommunikációs hálózat/közös rendszerinterfész (Common Communication Network/Common System Interface)
CET	Közép-európai idő (Central European Time)
CIRCABC	Kommunikációs és információs erőforrás-központ kezelő (Communication and Information Resource Centre Administrator)
DG	Főigazgatóság (Directorate General)
EoF	Nyomtatványok cseréje (Exchange of Forms)
ITIL ¹	Információtechnológiai infrastruktúra könyvtár (Information Technology Infrastructure Library)
ITSM	Információtechnológiai szolgáltatások kezelése (Information Technology Service Management)
Fél	Ezen SLA alkalmazásában „a Fél” Norvégia vagy a Bizottság.
Héa	Hozzáadottérték-adó

3. táblázat: Rövidítések

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

2.2. MEGHATÁROZÁSOK

KIFEJEZÉS	MEGHATÁROZÁS
CET	Közép-európai idő, GMT+1 és nyári időszámítás alatt GMT+2 óra.
Munkanapok és munkaidő (ITSM ügyfélszolgálat)	7.00-től 20.00-ig, heti 5 napon (hétfőtől péntekig, ünnepnapokat is beleértve)

4. táblázat: Meghatározások

3. BEVEZETÉS

Ez a dokumentum a Norvég Királyság (a továbbiakban: Norvégia) és az Európai Bizottság (a továbbiakban: a Bizottság) – a továbbiakban együtt: az SLA-ban részes Felek – közötti SLA.

3.1. AZ SLA HATÁLYA

A megállapodás 5. cikke rögzíti, hogy „A kommunikációs és információcsere-rendszerek működtetése érdekében nyújtandó szolgáltatások műszaki minőségét és mennyiségét garantáló szolgáltatói megállapodást a vegyes bizottság által előírt eljárásnak megfelelően kell megkötni”.

Ez az SLA meghatározza Norvégia és a Bizottság közötti viszonyt a hea területén a közigazgatási együttműködésre és a követelések behajtására szolgáló rendszerek és alkalmazások használata tekintetében, valamint Norvégia és a tagállamok közötti viszonyt a nyomtatványok cseréje tekintetében.

A következő rendszerek működnek és tartoznak az SLA feltételeinek hatálya alá:

- Nyomtatványok cseréje (EoF);
- Monitoring, statisztika és tesztelés.

A Bizottság az információs technológia útján irányítja a közigazgatási együttműködés terén az egyetértés elérése vonatkozó folyamatot. Ez szabványokat, eljárásokat, eszközöket, technológiát és infrastruktúrát foglal magában. Norvégia támogatásban részesül annak biztosítására, hogy az adatsere-rendszerek rendelkezésre álljanak és megfelelően alkalmazzák azokat. A Bizottság ellátja a teljes rendszer monitoringját, felügyeletét és értékelését is. A Bizottság továbbá az ezen információcsere tekintetében tiszteletben tartandó iránymutatásokat ad Norvégia számára.

Az SLA-ban említett valamennyi cél csak rendes munkakörülmények esetén alkalmazandó.

Vis maior esetén az SLA alkalmazása Norvégia tekintetében a *vis maiort* jelentő körülmények fennállásának ideje alatt felfüggesztésre kerül.

A *vis maior* olyan előre nem látható, Norvégia vagy a Bizottság ellenőrzésén kívüli esemény, amely nem tulajdonítható a felelős fél valamely cselekményének vagy megelőző intézkedés megtétele mulasztásának. Ilyen esemény lehet kormányzati intézkedés, háború, tűzvész, robbanás, árvíz, behozatali vagy kiviteli szabályozás vagy embargó, valamint munkaügyi vita.

A *vis maiorra* hivatkozó fél haladéktalanul tájékoztatja a másik felet arról, hogy vis maior esemény következtében nem lehetséges a szolgáltatások nyújtása vagy az SLA céljainak elérése, és megjelöli az érintett szolgáltatásokat és célokat. Az érintett fél a vis maior megszűnéséről is haladéktalanul tájékoztatja a másik felet.

3.2. A MEGÁLLAPODÁS IDŐTARTAMA

Az SLA a megállapodás 41. cikkével létrehozott vegyes bizottság (a továbbiakban: vegyes bizottság) általi jóváhagyását követő naptól kezdve kötelező a Felekre nézve.

4. KÖTELEZETTSÉGEK

Ezen SLA célja, hogy biztosítsa a Bizottság és Norvégia által nyújtandó szolgáltatások minőségét és mennyiségét annak érdekében, hogy a hea területén a közigazgatási együttműködésre és a követelések behajtására szolgáló meghatározott rendszereket és alkalmazásokat Norvégia és a Bizottság rendelkezésére bocsássák.

4.1. A BIZOTTSÁG ÁLTAL NORVÉGIÁNAK NYÚJTOTT SZOLGÁLTATÁSOK

A Bizottság a következő szolgáltatásokat teszi elérhetővé:

- A következő operatív szolgáltatások:
 - Ügyfélszolgálat és műveletek:
 - (a) ügyfélszolgálati támogatás;

- (b) incidensek kezelése;
 - (c) monitoring és értesítés;
 - (d) képzés;
 - (e) biztonságirányítás;
 - (f) jelentéstétel és statisztikák;
 - (g) tanácsadás.
- Referenciaközpont:
 - (a) információkezelés;
 - (b) dokumentációs központ (CIRCABC).

E szolgáltatások nyújtása érdekében a Bizottság a következő alkalmazásokat tartja fenn:

- statisztikai alkalmazások;
- CIRCABC;
- ügyfélszolgálati eszköz.

4.2. NORVÉGIA ÁLTAL A BIZOTTSÁGNAK NYÚJTOTT SZOLGÁLTATÁSOK

Norvégia:

- közli a Bizottsággal az összes olyan rendelkezésre álló információt, amely a megállapodás általa történő alkalmazásával függ össze;
- tájékoztatja a Bizottságot minden rendkívüli körülményről;
- évente rendelkezésre bocsátja a megállapodás 20. cikke szerinti információk közzétételére vonatkozó statisztikákat.

5. A SZOLGÁLTATÁSI SZINT ÁTTEKINTÉSE

Ez a fejezet a Bizottság és Norvégia által a fentiekben leírtak szerint nyújtandó szolgáltatások mennyiségi és minőségi szempontjainak részletes leírását tartalmazza.

5.1. A BIZOTTSÁG SZOLGÁLTATÁSI SZINTJEI

5.1.1. Ügyfélszolgálat

5.1.1.1. Megállapodás

A Bizottság ügyfélszolgálatot bocsát rendelkezésre a Norvégia részéről a héa területén a közigazgatási együttműködésre és a követelések behajtására szolgáló rendszerekkel és alkalmazásokkal vagy azokat potenciálisan érintő bármely összetevővel kapcsolatban felmerülő kérdések és tapasztalt problémák megválaszolása érdekében. Az ügyfélszolgálatot az ITSM üzemelteti, és annak üzemelési ideje megegyezik az ITSM munkaidejével.

Az ITSM ügyfélszolgálat elérhetősége az üzemelési idő legalább 95 %-ában biztosított. A kérdéseket vagy problémákat az ügyfélszolgálattal az ITSM munkaideje alatt telefonon, faxon vagy e-mailben, e munkaidőn kívül pedig e-mail vagy fax üzenet útján lehet közölni. Amennyiben a kérdéseket vagy problémákat az ITSM munkaidején kívül küldik, azokat automatikusan úgy tekintik, hogy a következő munkanapon közép-európai idő szerint 8.00-kor érkeztek be.

Az ügyfélszolgálat a szolgáltatással kapcsolatos hívásokat egy szolgáltatáskezelő eszközben regisztrálja és osztályozza, és a bejelentő felet tájékoztatja a hívása állapotában bekövetkező bármely változásról.

Az ITSM első vonalbeli támogatást nyújt a felhasználóknak, és meghatározott időn belül továbbít minden olyan szolgáltatással kapcsolatos hívást, amely valamely másik fél (például a fejlesztő csoport, ITSM alvállalkozók) felelősségi körébe tartozik. Az ITSM a jelentéstételi hónapban bekövetkező esetek legalább 95 %-ában biztosítja a regisztrációs határidők betartását.

Az ITSM minden szolgáltatással kapcsolatos hívás esetében nyomon követi a megoldási eljárást, és a Bizottság tájékoztatása útján eskalációs eljárást indít, amennyiben a megoldási idő meghalad egy előre meghatározott, a probléma típusától függő határértéket.

A prioritási szint határozza meg mind a válasz-, mind a megoldási időt. Ezt az ITSM határozza meg, azonban a tagállamok vagy a Bizottság megkövetelhet egy bizonyos prioritási szintet.

A regisztrációs idő az a leghosszabb időtartam, amely eltelhet az e-mail beérkezésének ideje és a visszaigazoló e-mail küldése között.

A megoldási idő az incidens regisztrálása és a megoldási információk kibocsátónak való küldése közötti időtartam. Magában foglalja az incidens lezárásával járó időt is.

Ezek nem abszolút határidők, mivel csak azt az időt veszik figyelembe, amikor az ITSM a szolgáltatással kapcsolatos hívást illetően eljár. Amikor egy szolgáltatással kapcsolatos hívást Norvégiába, a Bizottsághoz vagy más félhez (például a fejlesztő csoporthoz, ITSM alvállalkozókhoz) továbbítanak, ez az idő nem képezi az ITSM megoldási idejének részét.

Az ITSM a jelentéstételi hónapban bekövetkező esetek legalább 95 %-ában biztosítja a regisztrációs és a megoldási határidők betartását.

PRIORITÁS	REGISZTRÁCIÓ IDŐPONTJA	MEGOLDÁSI IDŐ
P1: Kritikus	0,5 óra	4 óra
P2: Magas	0,5 óra	13 óra (1 nap)
P3: Közepes	0,5 óra	39 óra (3 nap)
P4: Alacsony	0,5 óra	65 óra (5 nap)

5. táblázat: Regisztrációs idők és megoldási idők (munkaórák / napok)

5.1.1.2. Jelentéstétel

A Bizottság a héa területén a közigazgatási együttműködésre és a követelések behajtására szolgáló rendszereket és alkalmazásokat érintő valamennyi szolgáltatással kapcsolatos hívásról jelentést tesz a következők szerint:

- az adott hónap során lezárt összes szolgáltatással kapcsolatos hívás Norvégia tekintetében;
- az adott hónap során létrehozott összes szolgáltatással kapcsolatos hívás Norvégia tekintetében;
- a jelentéstételi időpontban függőben levő összes szolgáltatással kapcsolatos hívás Norvégia tekintetében.

5.1.2. Statisztikai szolgáltatás

5.1.2.1. Megállapodás

A Bizottság a CCN/Mail felhasználásával a héa és a behajtások terén cserélt nyomtatványok számára vonatkozó statisztikákat hoz létre, amelyek elérhetőek az ITSM portálon.

5.1.2.2. Jelentéstétel

A Bizottság adott esetben jelentést készít a megfeleléségi tesztjelentésekről, és azokat elérhetővé teszi Norvégia számára.

5.1.3. Nyomtatványok cseréje

5.1.3.1. Megállapodás

Az alábbi táblázat szemlélteti a maximális továbbítási határidőt vagy válaszidőt a nyomtatványok jogszabályban meghatározottak szerinti cseréje tekintetében.

CCN/Mail postafiók	Nyomtatvány	Határidő
VIESCLO	A megállapodás 7., 10., 12. és 18. cikke szerinti információcsere Általános információcsere	Az információszolgáltatásra vonatkozó határidő a lehető leghamarabb, de nem később, mint a kérelem időpontjától számított 3 hónap (a megállapodás 8. cikke). Ha azonban a megkeresett hatóságnak már birtokában van az információ, a határidő legfeljebb egy hónapra rövidül (a megállapodás 8. cikke).
VIESCLO	A megállapodás 7., 10., 12. és 18. cikke szerinti információcsere Kézbesítési megkeresés	Kézbesítési megkeresés azonnali válasszal (a megállapodás 12. cikke).
TAXFRAUD	A megállapodás 7., 10., 12. és 18. cikke szerinti információcsere Csalás ellenes információcsere	A csalárd kereskedővel kapcsolatos információkat azonnal küldeni kell, amint az információ rendelkezésre áll.

CCN/Mail postafiók	Nyomtatvány	Határidő
TAXAUTO	Automatikus információcsere	A megállapodás 11. cikkének megfelelően az automatikus információcsere tárgyát képező információkategóriákat a vegyes bizottság határozza meg.
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	Információkérés a megállapodás 22. cikke alapján, Kézbetési megkeresés a megállapodás 25. cikke alapján Behajtási megkeresés a megállapodás 27. cikke alapján Biztosítási intézkedésekre irányuló megkeresés a megállapodás 33. cikke alapján	Információkérés: – a kézhezvétel visszaigazolása 7 naptári napon belül; – aktualizálás a visszaigazolás napjától számított 6. hónap végén. Kézbetési megkeresés: – a kézhezvétel visszaigazolása 7 naptári napon belül; Behajtási megkeresés és biztosítási intézkedésekre irányuló megkeresés: – a kézhezvétel visszaigazolása 7 naptári napon belül; – aktualizálás 6 havonta, a visszaigazolás napjától számított 6. hónap végén.

6. táblázat: Nyomtatványok cseréjével kapcsolatos teljesítmény

5.1.3.2. Jelentéstétel

Norvégia évente e-mailben a Bizottság rendelkezésére bocsát a megállapodás 20. és 39. cikke szerinti információk közlésére vonatkozó statisztikai adatokat is [RD.3.].

5.1.4. Problémakezelés

5.1.4.1. Megállapodás

Norvégia megfelelő problémaregisztrációs¹ és nyomonkövetési mechanizmust tart fenn az alkalmazásgazdáját, rendszerszoftverét, adat- és alkalmazásszoftverét érintő problémákra vonatkozóan.

A CCN hálózat bármely részével (átjárók és/vagy Exchange levelezési kiszolgálók) kapcsolatos problémákat haladéktalanul jelenteni kell az ITSM felé.

5.1.4.2. Jelentéstétel

Norvégia tájékoztatja az ITSM-et, amennyiben belső probléma merül fel a héa területén a közigazgatási együttműködésre és a követelések behajtására szolgáló saját rendszereire és alkalmazásaira vonatkozó technikai infrastruktúrával kapcsolatban.

Ha Norvégia úgy ítéli meg, hogy az ITSM-nek jelentett valamely problémát nem kezelnek vagy nem oldanak meg, vagy nem kielégítő módon kezeltek vagy oldottak meg, ezt a lehető leghamarabb jelenti a Bizottság felé.

¹ Az ITIL probléma- és változáskezelő folyamataival összekapcsolva.

5.1.5. Biztonságirányítás

5.1.5.1. Megállapodás¹

Norvégia védi a hea területén a közigazgatási együttműködésre és a követelések behajtására szolgáló rendszereit és alkalmazásait a biztonság megsértésével szemben és számontartja a biztonság megsértésének eseteit és az eszközölt biztonsági javításokat.

Norvégia alkalmazza az alábbi dokumentumokban szereplő biztonsági ajánlásokat és/vagy követelményeket:

Név	Verzió	Dátum
https biztonsági ajánlások a CCN /Mail III Webmail hozzáféréshez – Ref. CCN /Mail III felhasználói útmutató a nemzeti közigazgatási szervek számára	3.0	2012.6.15.
Biztonsági ajánlások a CCN /Mail III Webmail hozzáféréshez – Ref. CCN Intranet – Helyi hálózati rendszergazdáknak szóló útmutató	4.0	2008.9.11.

7. táblázat: biztonsági ajánlások

¹ Ezek a jelen SLA elkészítésének időpontjában elérhető dokumentumverziók. Az olvasó a későbbi frissítéseket ellenőrizheti a CCN/CSI portálon (<http://portal.ccntc.ccncsi.int:8080/portal/DesktopDefault.aspx?tabid=1>).

5.1.5.2. Jelentéstétel

Norvégia eseti alapon beszámol a Bizottságnak a biztonság megsértésének eseteiről és a hozott intézkedésekről.

5.2. NORVÉGIA SZOLGÁLTATÁSI SZINTJEI

5.2.1. Valamennyi szolgáltatási szint kezelési terület

5.2.1.1. Megállapodás

Norvégia regisztrál minden, az elérhetőséggel kapcsolatos problémát vagy változást¹, amely a héa területén a közigazgatási együttműködésre és a követelések behajtására szolgáló rendszereinek és alkalmazásainak műszaki, funkcionális vagy szervezeti aspektusait érinti.

5.2.1.2. Jelentéstétel

Norvégia szükség esetén tájékoztatja az ITSM-et rendszere műszaki, funkcionális vagy szervezeti aspektusait érintő, az elérhetőséggel kapcsolatos problémákról vagy változásokról. Az ITSM-et mindig tájékoztatni kell a működtető személyzetet (operátorok, rendszergazdák) érintő változásokról.

¹ Ajánlott az ITIL szerinti incidenskezelésben leírt elvek használata.

5.2.2. Ügyfélszolgálat

5.2.2.1. Megállapodás

Norvégia ügyfélszolgálatot biztosít a Norvégiához rendelt incidensekre való reagálás, támogatás nyújtása és tesztelés végzése céljából. Az ügyfélszolgálat munkaideje meg kell, hogy egyezzen az ITSM ügyfélszolgálat ITSM munkanapokon jellemző munkaidejével. Norvégia ügyfélszolgálat legalább munkanapokon közép-európai idő szerint 10.00 és 16.00 között működik, a norvég nemzeti ünnepet kivéve. Ajánlott, hogy Norvégia ügyfélszolgálat kövesse az ITIL szolgáltatási támogatási irányelveket a kérdések és incidensek kezelése során.

5.2.2.2. Jelentéstétel

Norvégia szükség esetén tájékoztatja az ITSM-et az ügyfélszolgálatával kapcsolatos elérhetőségi problémákról.

6. A MINŐSÉG MÉRÉSE

6.1. MEGÁLLAPODÁS

A Bizottság értékeli az ITSM-től és Norvégiától kapott jelentéseket (az ITSM által generált tevékenységi jelentések, értesítések, statisztikák, egyéb információk), megállapítja ezen SLA betartásának szintjét, és problémák esetén felveszi a kapcsolatot Norvégiával a probléma megoldása és annak biztosítása érdekében, hogy a szolgáltatás minősége megfeleljen e megállapodásnak.

6.2. JELENTÉSTÉTEL

A Bizottság havonta jelentést tesz Norvégiának az 5.1.2. pontban meghatározott szolgáltatás szintjéről.

7. AZ SLA JÓVÁHAGYÁSA

A szolgáltatási szintre vonatkozó megállapodást a vegyes bizottságnak kell jóváhagynia ahhoz, hogy alkalmazandóvá váljon.

8. AZ SLA MÓDOSÍTÁSAI

A szolgáltatási szintre vonatkozó megállapodást a Bizottság vagy Norvégia által a vegyes bizottsághoz intézett írásbeli kérelemre felülvizsgálják.

Amíg a vegyes bizottság nem dönt a javasolt módosításokról, az aktuális SLA rendelkezései hatályban maradnak. A jelen megállapodás tekintetében a vegyes bizottság jár el döntéshozó szervként.

9. KAPCSOLATTARTÓ

Az e dokumentummal kapcsolatos bármely kérdés vagy megjegyzés esetén az alábbiakhoz fordulhat:

SZOLGÁLTATÓ - ÜGYFÉLSZOLGÁLAT

support@itsmtaxud.europa.eu

II. MELLÉKLET

A közös kommunikációs hálózatra/közös rendszerinterfészre irányuló szolgáltatásokkal kapcsolatos szolgáltatási szintre vonatkozó megállapodás (a továbbiakban: CCN/CSI SLA)

1. ALKALMAZANDÓ JOGI AKTUSOK ÉS REFERENCIADOKUMENTUMOK

1.1. ALKALMAZANDÓ JOGI AKTUSOK

A CCN/CSI SLA az alábbiakban felsorolt megállapodásokat és alkalmazandó határozatokat veszi figyelembe.

[AD.1.]	Megállapodás az Európai Unió és a Norvég Királyság között a hozzáadottérték-adó területén a közigazgatási együttműködésről, a csalás elleni küzdelemről és az adókövetelések behajtásáról (a továbbiakban: a megállapodás) (HL L 195., 2018.8.1., 3. o.)
[AD.2.]	A vegyes bizottság 2/2019 határozata a hozzáadottérték-adó területén a közigazgatási együttműködésről, a csalás elleni küzdelemről és az adókövetelések behajtásáról az Európai Unió és a Norvég Királyság között létrejött megállapodás által létrehozott vegyes bizottságban az információ átadására szolgáló formanyomtatványokról, a CCN/CSI hálózaton történő információ átadásáról, valamint a központi kapcsolattartó irodák és kapcsolattartó szervek közötti kapcsolattartás gyakorlati aspektusairól[dátum]

1. táblázat: Alkalmazandó jogi aktusok

1.2. REFERENCIADOKUMENTUMOK

Ez a CCN/CSI SLA az alábbiakban felsorolt referenciadokumentumokban szereplő információkat veszi figyelembe. A dokumentumok alkalmazandó verziói a jelen megállapodás aláírásakor elérhető verziók.

AZONOSÍTÓ	HIVATKOZÁS	CÍM	VERZIÓ
RD1	CCN-COVW-GEN	CCN/CSI & SPEED2 rendszeráttekintés	EN18.01
RD2	CCN-CMPR-GW	CCN átjárókezelési eljárások	EN19.20
RD3	CCN-CSEC-POL	CCN/CSI általános biztonsági politika	EN05.00
RD4	CCN-CSEC-BSCK	CCN/CSI alapvető biztonsági ellenőrző lista	EN03.00
RD5	CCN-CLST-ROL	CCN/CSI szerepek leírása	EN02.10
RD6	CCN-CNEX-031	031. sz. külső feljegyzés – CCN/CSI telephely áthelyezésére vonatkozó eljárás	EN06.20
RD7	CCN-CNEX-060	060. sz. külső feljegyzés – új CCN telephely telepítése	EN02.20
RD8	CCN/CSI-PRG-AP/C-01-MARB	CCN/CSI-PRG-AP/C-01-MARB – alkalmazásprogramozási útmutató (C nyelv)	EN11.00

2. táblázat: Referenciadokumentumok

2. TERMINOLÓGIA

2.1. RÖVIDÍTÉSEK

RÖVIDÍTÉSEK	MEGHATÁROZÁS
ACT	Alkalmazáskonfigurációs eszköz (Application Configuration Tool)
AIX	IBM Unix operációs rendszer
CCN	Közös kommunikációs hálózat (Common Communication Network)
CCN/CSI	Közös kommunikációs hálózat / közös rendszerinterfész (Common Communication Network / Common System Interface)
CCN/WAN	CCN-nek nyújtott hálózati szolgáltatásokhoz kapcsolódó keretrendszer szolgáltatás
CI	Konfigurációs elem (Configuration Item)
CIRCABC	Kommunikációs és információs erőforrás-központ közigazgatások, vállalkozások és polgárok számára (Communication and Information Resource Centre for Administrations, Businesses and Citizens)
COTS	Készen kapható (Common Off The Shelf)
CPR	Ügyfél helységeiben található útválasztó (Customer Premises Router)
CSA	CCN biztonsági adminisztrátor (CCN Security Administrator)
CSI	Közös rendszerinterfész (Common System Interface)
DG	Főigazgatóság (Directorate General)
DMZ	Demilitarizált zóna (De-Militarised Zone)
EC	Európai Bizottság
HPUX	Hewlett Packard Unix operációs rendszer

RÖVIDÍTÉSEK	MEGHATÁROZÁS
HTTP	Hiperszöveg-átviteli protokoll (Hyper Text Transport Protocol)
HTTPS	Hiperszöveg-átviteli protokoll – Biztonságos (Hyper Text Transport Protocol – Secure)
HVAC	Fűtés, szellőztetés és légkondicionálás (Heating, Ventilating, and Air-Conditioning)
HW	Hardver
IKT	Információs és kommunikációs technológia
IMAP	Levélekérési internetszabvány (Internet Message Access Protocol)
IP	Internetprotokoll
ITCAM	IBM Tivoli összetettalkalmazás-kezelő (IBM Tivoli Composite Application Manager)
ITSM	Információtechnológiai szolgáltatások kezelése (IT Service Management)
LAN	Helyi hálózat (Local Area Network)
LSA	Helyi rendszergazda (Local System Administrator)
MQ	IBM MQ, SW sorozat
MVS	Többszörös virtuális tároló (Multiple Virtual Storage)
NA	Nemzeti közigazgatási szerv (National Administration)
OBS	Orange üzleti szolgáltatások (Orange Business Services)
OS	Operációs rendszer
OSP	Szolgáltató kötelezettsége (Obligation of Service Provider)

RÖVIDÍTÉSEK	MEGHATÁROZÁS
OSR	Szolgáltatást kérők kötelezettsége (Obligation of Service Requesters)
PoP	Megjelenési pont (Point of Presence)
PRG	Program
QA	Minőségbiztosítás (Quality Assurance)
RAP	Távoli API proxy (Remote API Proxy)
RD	Referenciadokumentum
SMTP	Egyszerű levéltovábbítási protokoll (Simple Mail Transport Protocol)
SQI	Szolgáltatásminőségi mutató (Service Quality Indicator)
SSG	Biztonsági szolgáltatások átjárója (Secure Services Gateways) (Juniper titkosító doboz)
SW	Szoftver
TAXUD	Adóügyek és vámunió
TCP	Átvitelvezérlő protokoll (Transmission Control Protocol)
UPS	Szünetmentes tápegység (Uninterruptible Power Supply)
WAN	Nagytávolságú hálózat (Wide Area Network)

3. táblázat: Rövidítések

2.2. A CCN/CSI SLA ALKALMAZÁSÁBAN HASZNÁLT FOGALMAK MEGHATÁROZÁSA

KIFEJEZÉS	LEÍRÁS
Jelentéstételi időszak	A lefedett időszak egy hónap.
Munkanap	A munkanapok a szolgáltató ügyfélszolgálatának munkanapjai. Ez heti 7 nap, az ünnepnapokat is beleértve.
Munkaidő	A munkaidő a szolgáltató ügyfélszolgálatának munkaideje. Ez munkanapokon napi 24 óra.
Szolgálati idő	A szolgáltató „szolgálati ideje” az ügyfélszolgálati funkció által lefedett óráknak felel meg. A szolgáltató ügyfélszolgálat a szolgálatot a hét minden napján, napi 24 órában biztosítja, az ünnepnapokat is beleértve. A konfigurációs elem szolgáltatási időkeretétől függően vagy azonnali intézkedésre kerül sor (24/7), vagy a beavatkozást beütemezik a következő napra. A levélben, faxon, e-mailben és elektronikus úton (az ITSM portálon keresztül) érkező kérések bármely időpontban befogásra kerülnek. A beérkező kérések „szolgáltatással kapcsolatos hívásként” regisztrálásra kerülnek a szolgáltató ügyfélszolgálati kezelő rendszerében.

4. táblázat: Meghatározások

3. BEVEZETÉS

Ez a dokumentum az Európai Bizottság (a továbbiakban: szolgáltató) és a Norvég Királyság (a továbbiakban: szolgáltatást kérő) – a továbbiakban együttesen: az SLA-ban részes Felek – közötti, a közös kommunikációs hálózatra/közös rendszerinterfészre irányuló szolgáltatásokkal kapcsolatos szolgáltatási szintre vonatkozó megállapodásból (a továbbiakban: CCN/CSI SLA) áll.

A „szolgáltató” magában foglalja különösen az Adóügyi és Vámuniós Főigazgatóság alábbiakban felsorolt szervezeti egységeit:

- Adóügyi és Vámuniós Főigazgatóság B2 egység, amely valamennyi CCN/CSI tevékenységet koordinál;
- ITSM3 Operations, amely operatív szolgáltatásokat nyújt;
- CCN2DEV, amely a CCN szoftvert biztosítja (fejlesztési és korrekciós karbantartási szolgáltatások);
- transzeurópai gerinchálózat szolgáltató (CCN/WAN, jelenleg OBS).

A kért szolgáltatás jellegétől függően a szolgáltatók egyike fogja ellátni a feladatot.

A „szolgáltatást kérő” a Norvég Királyság nemzetihatósága. Az érintett szervezeti egységek a nemzeti adóhatóságon belül:

- a nemzeti CCN támogatási központ, amely felelős az Adóügyi és Vámuniós Főigazgatóságnak a nemzeti adóhatóság helyiségeiben található CCN infrastruktúrát alkotó berendezései támogatásáért és kezeléséért, valamint a CCN/CSI infrastruktúrán futó alkalmazásokat támogató nemzeti infrastruktúráért;

- a nemzeti alkalmazástámogató központ, amely felelős a nemzeti domainen futó és a CCN/CSI infrastruktúra-szolgáltatásokat használó bizottsági alkalmazások nemzeti támogatásáért;
- a nemzeti alkalmazásfejlesztő csoport, amely felelős a CCN/CSI infrastruktúrát használó alkalmazások fejlesztéséért, az alvállalkozóikat is beleértve.

3.1. A CCN/CSI SLA HATÁLYA

A megállapodás 5. cikke rögzíti, hogy „A kommunikációs és információcsere-rendszerek működtetése érdekében nyújtandó szolgáltatások műszaki minőségét és mennyiségét garantáló szolgáltatói megállapodást a vegyes bizottság által előírt eljárásnak megfelelően kell megkötni”.

Ez a CCN/CSI SLA meghatározza a Bizottság (a szolgáltató) és a Norvég Királyság (a szolgáltatást kérő) közötti viszonyt a közös kommunikációs hálózat/közös rendszerinterfész rendszer (a továbbiakban: CCN/CSI rendszer) operatív szakasza tekintetében.

A CCN/CSI SLA meghatározza a szolgáltatást kérő részére nyújtott szolgáltatás elvárt szintjét. Biztosítja továbbá a szolgáltatási szintekkel kapcsolatos elvárásoknak és az SLA-ban részes Felek kötelezettségeinek egységes értelmezését.

Ez a dokumentum leírja a szolgáltató által jelenleg nyújtott szolgáltatásokat és a szolgáltatási szinteket.

A CCN/CSI SLA-ban említett valamennyi cél csak rendes munkakörülmények esetén alkalmazandó.

Vis maior esetén egyik Fél sem felelős a kötelezettségei teljesítésének elmulasztásáért, amennyiben e mulasztás természeti katasztrófa (beleértve a tűzvészt, árvizet, földrengést, vihart, hurrikánt vagy egyéb természeti katasztrófát), háború, megszállás, külső ellenség cselekménye, összetűzések (hadüzenettel vagy anélkül), polgárháború, lázadás, forradalom, felkelés, katonai vagy jogellenes hatalomátvétel vagy hatalombirtoklás, illetve elkobzás, terrorista tevékenységek, államosítás, kormányzati szankció, blokád, embargó, munkaügyi vita, sztrájk, munkáskizárás, vagy a kereskedelmi villamosenergia-hálózat működésének szünetelésének vagy tartós meghibásodásának következménye.

3.2. A CCN/CSI SZOLGÁLTATÁS MEGHATÁROZÁSA ÉS JELLEMZŐI

A közös kommunikációs hálózat / közös rendszerinterfész olyan eszköz, amely az adóügyi információk nemzeti közigazgatási szervek közötti cseréjére szolgál az adóztatás és a csalás elleni küzdelem területén. A CCN/CSI rendszerinfrastruktúra főbb jellemzőit az alábbi felsorolás mutatja be:

TRANSZEURÓPAI	A CCN/CSI globális WAN hozzáférést kínál a szolgáltatást kérőknek minden tagállamban, csatlakozó országokban és a Norvég Királyságban található több megjelenési ponton (PoP) keresztül. A CCN/CSI hálózat gerince biztosítja a szolgáltatást kérők számára a szükséges kapacitást és ellenálló képességet, magas rendelkezésre állási arány mellett.
TÖBB PLATFORMOT TÁMOGAT	Lehetővé teszi a különböző platformok (Windows, Linux, Solaris, AIX, HP-UX, SVR4, IBM MVS stb.) közötti interoperabilitást a szabványos nemzeti alkalmazási platformokra telepített, nagymértékben hordozható kommunikációs stacken (CSI) keresztül.
TÖBB PROTOKOLLT TÁMOGAT	Különböző protokollokat és adatcsere-paradigmákat támogat: – aszinkron és szinkron (kérés/válasz) kommunikációs paradigmákat (CCN/CSI csatorna) támogató CSI protokoll; – HTTP/S protokoll a CCN intranet szolgáltatásokhoz való interaktív hozzáféréshez (CCN intranet csatorna); – POP, IMAP, SMTP protokollok a nemzeti közigazgatási szervek felhasználói, valamint az alkalmazások közötti e-mail váltáshoz (CCN Mail III csatorna).
BIZTONSÁGOS	A CCN/CSI hálózaton történő információcsere a legnagyobb mértékű bizalmasság és adatintegritás biztosítása érdekében védett. A biztonsági szolgáltatások az alábbiakat foglalják magukban: – a telephelyek közötti IPSec256-bites titkosítás és a nem kívánt hozzáféréssel szembeni védelem, amelyet a minden CCN/CSI telephelyen telepített tűzfalak/titkosítási eszközök biztosítanak; – telephely szintű hozzáférés-ellenőrzési mechanizmusok (hitelesítés, engedélyezések, elszámolás), amelyek a CCN átjárónál kerülnek érvényesítésre és amelyeket helyi felügyeleti eszközök (ADM3G) támogatnak; – A munkamenet szintű biztonságot az üzenetszintű titkosítás (CSI secure), az SSL v.3 kölcsönös hitelesítés és titkosítás (HTTPS), POP-S és IMAP-S (biztonságos e-mail továbbítás) biztosítja.

FELÜGYELT	A CCN/CSI infrastruktúra a szolgáltatást kérők számára felügyelt szolgáltatásokat is nyújt, beleértve az alábbiakat: – központi monitoring; – eseménynaplózás; – a CSI és a CCN Mail III üzenetváltásokra vonatkozó statisztikák (üzenetek mérete, száma, mátrix) és a CCN átjárókra és a CCN Mail III-ra vonatkozó statisztikák előállítás; – felhasználókezelési (ADM3G) és címtár-szolgáltatások; – CSI stack validálás; – portál szolgáltatások: – CCN portál: statisztikákhoz való online hozzáférés, online távoli API proxyk kezelése; – ITSM portál: online hírlevél, online dokumentáció és CSI stack csomagok, CCN gyakran feltett kérdések (FAQ); – alkalmazáskonfigurációs eszköz; – Szolgáltatással kapcsolatos hívások nyomon követése és online támogatás.
-----------	---

5. táblázat: A CCN/CSI által nyújtott szolgáltatások jellemzői

3.3. A MEGÁLLAPODÁS IDŐTARTAMA

A CCN/CSI SLA a megállapodás 41. cikkével létrehozott vegyes bizottság (a továbbiakban: vegyes bizottság) általi jóváhagyását követő naptól kezdve kötelező a Felekre nézve.

4. KÖTELEZETTSÉGEK

4.1 A SZOLGÁLTATÓ KÖTELEZETTSÉGEI (OSP)

A szolgáltató ellátja az alábbiakat:

[OSP1]	A CCN/CSI hálózati infrastruktúra üzemeltetése a 8. szakaszban leírt szolgáltatási szintek elérése érdekében.
[OSP2]	A CCN/CSI infrastruktúra és szoftver különböző összetevőinek kiválasztása.
[OSP3]	Hardver- és szoftverkarbantartás biztosítása az Adóügyi és Vámuniós Főigazgatóságnak a szolgáltatást kérő helyiségeiben telepített, a CCN infrastruktúrát alkotó berendezéseihez (például CCN átjárók), valamint a központi CCN Mail III szerverekhez.
[OSP4]	Az Adóügyi és Vámuniós Főigazgatóságnak a szolgáltatást kérő helyiségeiben telepített, a CCN infrastruktúrát alkotó berendezései monitoringjának biztosítása.
[OSP5]	A CCN/CSI audit fájlok kezelése.
[OSP6]	A CCN/CSI címezési terv kezelése.
[OSP7]	A „biztonsági dokumentumokban” szereplő szabályok és ajánlások betartása: – CCN/CSI általános biztonsági politika RD3; – CCN/CSI alapvető biztonsági ellenőrző lista RD4.
[OSP8]	A szolgáltatást kérőnek időről időre meg kell győződnie arról, hogy a hálózat elérhetősége karbantartás vagy más várható elérhetetlenség miatt nem csökken. Ebben az esetben a szolgáltatást kérő legalább 1 hónappal előre értesíti a szolgáltatót. Amennyiben a szolgáltatást kérő nem tudja betartani ezt a határidőt, az Adóügyi és Vámuniós Főigazgatóság közvetítőként jár el a helyzetben.

[OSP9]	A CCN átjárókon futó valamennyi szoftver licencét az Adóügyi és Vámuniós Főigazgatóság biztosítja.
[OSP10]	Betartja a CCN/CSI telephely biztonsági mentésre vonatkozó politikáját (lásd RD2).
[OSP11]	Az RD2-ben meghatározottaknak megfelelően auditálja a rendszert.
[OSP12]	Az RD2-ben meghatározottaknak megfelelően rendszeresen elvégzi a rendszerbiztonsági ellenőrzést.

6. táblázat: A szolgáltató kötelezettségei (OSP)

4.2. A SZOLGÁLTATÁST KÉRŐ KÖTELEZETTSÉGEI (OSR)

A szolgáltatást kérő ellátja az alábbiakat:

Műszaki és infrastruktúra szint	
[OSR1]	Tárolja az Adóügyi és Vámuniós Főigazgatóság által rendelkezésre bocsátott, a CCN infrastruktúrát alkotó berendezéseket és megfelelő módon biztosítja az alábbiakat: – állvány/tárolóhely; – áramellátás; – fűtés, szellőztetés és légkondicionálás.
[OSR2]	Annak biztosítása, hogy a CCN/CSI összetevők „elektronikusan” csatlakoztatva vannak a szünetmentes tápegységhez. A helyi szabványokhoz való konkrét alkalmazkodást (például csatlakozóadaptert) a szolgáltatást kérőnek kell biztosítania.

Operatív és szervezeti szint	
[OSR3]	Kijelöli az RD5-ben felsorolt szerepekért felelős személyzetet.
[OSR4]	A szükségesnek ítélt és a szolgáltatást kérő által kért esetekben biztosítja a jelenlétet a rendes munkaidőn kívül. A gerinchálózati szolgáltató vagy a szolgáltató által végzett bizonyos műveletek esetén szükség lehet a szolgáltatás igénybevevőjének helyi rendszergazdája általi koordinációra és/vagy a helyi rendszergazda jelenlétére. E tevékenységek tervezése érdekében legalább egy hónappal előre értesítésre kerül sor; teljes együttműködés szükséges a telephelyek száma következtében szükséges összetett tervezés figyelembevétele érdekében.
[OSR5]	A szolgáltató engedélye nélkül nem állítja le az Adóügyi és Vámuniós Főigazgatóság CCN infrastruktúráját alkotó berendezéseket.
[OSR6]	Formális engedélyt kér a szolgáltatótól, mielőtt az Adóügyi és Vámuniós Főigazgatóság CCN infrastruktúráját alkotó berendezésekre a szabványos csomaghoz nem tartozó további hardver- vagy szoftverösszetevőket telepítene.
[OSR7]	Világos leírást nyújt a szolgáltatást kérő által jelentett észlelt/jelentett incidensekről.
[OSR8]	Tevékenyen együttműködik a szolgáltatóval és/vagy annak képviselőivel, amikor ez a szolgáltatások nyújtása érdekében szükséges.
Kommunikációs szint	
[OSR9]	A szolgáltatónál és saját szervezetén belül kizárólag a kapcsolattartó pontokat veszi igénybe.
[OSR10]	Tájékoztatja a szolgáltatót a kapcsolattartó pontoknak a szolgáltató munkaideje alatti bármely hiányáról, vagy legalább a kapcsolattartó pontok helyettesítésére alkalmas helyettest biztosít.
[OSR11]	A módosítás hatálybalépése előtt legalább 5 munkanappal értesíti a szolgáltatót a saját kapcsolattartó pontjai bármely módosításáról.

[OSR12]	Értesíti a szolgáltatót minden olyan tervezett infrastruktúra-karbantartásról, amely érintheti az Adóügyi és Vámuniós Főigazgatóság CCN infrastruktúráját alkotó, a szolgáltatást igénybe vevő helyiségeiben tárolt berendezéseket (minden berendezés tekintetében legalább egy héttel előre). Például: tervezett feszültség-kimaradás vagy hálózati infrastruktúra kiesése, egyenáram változás, ip cím változások, ...
[OSR13]	Értesíti a szolgáltatót minden olyan külső problémáról, például feszültség-kimaradásról, amely érinti a CCN átjárók és alkalmazásplatformok megfelelő működését.
[OSR14]	Formális kérés útján legalább hat hónappal előre értesíti a szolgáltatót az Adóügyi és Vámuniós Főigazgatóság CCN infrastruktúráját alkotó berendezések áthelyezéséről. A szolgáltatást kérő viseli az áthelyezési műveletek költségeit. Lásd az <u>RD6</u> -ot az eljárás további részleteiért.
[OSR15]	Értesíti a szolgáltatót az Adóügyi és Vámuniós Főigazgatóság CCN infrastruktúráját alkotó berendezések és a szolgáltatást kérő (nemzeti közigazgatási szerv vagy másik főigazgatóság) közötti biztonságos kapcsolatok bármely kimaradásáról.
[OSR16]	Értesíti a szolgáltatót az alkalmazásplatformok bármely kieséséről.
[OSR28]	A szolgáltatást kérőnek 1 (egy) munkahéttel előre közölnie kell minden tervezett helyi feszültség-kimaradást/számítógépes termet (a WAN-t is beleértve) érintő kimaradást. Erre azért van szükség, hogy az Adóügyi és Vámuniós Főigazgatóság tájékoztatni tudja az egyéb esetleges érdekelteket.
Biztonsági és felhasználókezelési szint	
[OSR17]	A helyi felhasználói fiókok kezelése a CCN átjárón (lásd RD2).
[OSR18]	Szükség esetén fizikai hozzáférés engedélyezése a szolgáltató által kijelölt berendezések és személyzet számára.
[OSR19]	A megfelelő TCP portok engedélyezése a szolgáltatást igénybevevő hálózaton (nemzeti domain) (lásd RD2).
[OSR20]	Annak biztosítása, hogy a szolgáltatást kérő telephelyén található hálózati titkosítási eszközök (jelenleg Juniper SSG) belépési ellenőrzés alá tartozó területen helyezkedjenek el.

[OSR21]	Az Adóügyi és Vámuniós Főigazgatóság CCN infrastruktúráját alkotó eszközökhöz való hozzáférés jogosult személyzetre való korlátozása. A hozzáférés csak a CCN biztonsági adminisztrátor kérésére engedélyezhető. Az ezen eszközökhöz való nemkívánatos hozzáférés veszélyeztetheti a biztonságot vagy legalábbis a hálózat kiesését okozhatja.
[OSR22]	A „biztonsági dokumentumokban” szereplő szabályok és ajánlások betartása: – CCN/CSI általános biztonsági politika RD5; – CCN/CSI alapvető biztonsági ellenőrző lista RD6.
Alkalmazáskezelés fejlesztés	
[OSR27]	A szolgáltatást kérő egyedül felelős az alkalmazásai fejlesztéséért, támogatásáért és kezeléséért. Az alkalmazásoknak meg kell felelniük az RD8-ban meghatározott szabályoknak.

7. táblázat: A szolgáltatást kérő kötelezettségei (OSR)

4.3. A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL NYÚJTOTT SZOLGÁLTATÁSOK

4.3.1. Információtechnológiai ügyfélszolgálat

A szolgáltató egységes, incidens- és problémakezelést nyújtó információtechnológiai ügyfélszolgálatot biztosít. Az információtechnológiai ügyfélszolgálat biztosítja a hagyományos ügyfélszolgálati szolgáltatásokat, és átfogóbb nézőpontú megközelítést kínál, lehetővé téve az üzleti folyamatok integrálását a CCN/CSI szolgáltatások kezelésébe.

Az információtechnológiai ügyfélszolgálat nem csak az incidenseket, problémákat és kérdéseket kezeli, hanem interfészt biztosít egyéb tevékenységekhez is, mint a változaskérések, karbantartási szerződések, szoftverlicenck, szolgáltatási szintek kezelése, konfigurációkezelés, a rendelkezésre állás kezelése, biztonságirányítás és az információtechnológiai szolgáltatások folytonosságának kezelése.

Az információtechnológiai ügyfélszolgálat továbbá saját kezdeményezésre értesíti a szolgáltatást kérőt minden sürgős információról, így a szolgáltatást kérő számára tájékoztató központként is eljár.

Az értesítés úgy kerül meghatározásra, mint a szolgáltató által kibocsátott üzenet, amely figyelmezteti a szolgáltatást kérőt olyan eseményre, amely érintheti a CCN/CSI műveleteket, így: átjáró rendelkezésre nem állása, rendszerleállás, hibák, infrastruktúra karbantartása vagy szoftverfrissítés.

Az információtechnológiai ügyfélszolgálat interfésze a szolgáltatást kérő felé a szolgáltató kapcsolattartóján keresztül vagy az ITSM portálon keresztül érhető el, amely online szolgáltatásokat nyújt a szolgáltatást kérőnek, így például a szolgáltatással kapcsolatos hívások nyomon követését; alkalmazáskonfigurációs eszközt, valamint a CCN portált, amely a CSI csomagok letöltésére szolgáló részt, a statisztikákhoz és a nyomonkövetési információkhoz stb. való hozzáférést biztosít.

4.3.1.1. Incidensek és problémák kezelése

Ez a szolgáltatás az ügyfélszolgálat felhasználóitól származó incidensekkel foglalkozik (a rendszerműveleteket is beleértve). Egy incidens meghatározható egyszerű információkérésként vagy pontosítás kéréseként, de besorolható úgy is, mint egy adott összetevő nem megfelelő magatartásának jelentése.

Az incidens úgy kerül meghatározásra, mint olyan esemény, amely nem része az infrastruktúra rendes működésének, vagy valamely működőképes CCN/CSI szolgáltatást rontó hiba. Az incidens akkor megoldott, ha a szolgáltatást helyreállították.

Az incidens a következő konfigurációs elemeket érintheti:

- a szolgáltató felelősségi körébe tartozó hardver: CCN átjárók, biztonsági eszközök, az ügyfél helységeiben található útválasztók és egyéb hálózati csatlakozási eszközök az EuroDomain (az Adóügyi és Vámuniós Főigazgatóság CCN infrastruktúrája) LAN-on;
- a titkosítási eszközökön futó szoftver;
- az átjárókon futó rendszerszoftver: operációs rendszer, alapvető kommunikációs szoftver, úgy mint TCP/IP stb.;
- az átjárókon futó, harmadik féltől származó szoftver, úgy mint Tuxedo, MQSeries, Sun ONE Directory Server, PostgreSQL, Apache stb.;
- a CCN Mail III;
- az átjárókon futó CCN/CSI szoftver;
- az alkalmazásplatformokon futó CSI szoftver;
- biztonságos internethozzáférési pont – egységes védelem.

Probléma azonosítható egyetlen incidens alapján, amely rendkívül negatív hatással van a felhasználói szolgáltatásra és amelynek az oka ismeretlen, vagy több, közös tüneteket mutató incidens alapján. Egy probléma akkor megoldott, ha az okot azonosították és megszüntették.

Ha incidens következik be, a helyzetet kivizsgálják (szükség esetén) az operatív CCN/CSI szolgáltatások helyreállítása és az incidens kiváltó okának megtalálása érdekében. A szolgáltató a CCN/CSI-vel való interfész szintjén segít a nemzeti közigazgatási szervek alkalmazásszoftverében fellépő incidensek megoldásában, amennyiben ez nincs hatással a szolgáltató által nyújtandó további szolgáltatásokra. A szolgáltató általi támogatás a CCN/CSI helyes használatáról való tájékoztatásban áll. Nem jelent a nemzeti közigazgatási szervek alkalmazásszoftverére vonatkozó hibakeresésben való részvételt.

4.3.2. A szolgáltatások kezelését támogató eszközök

A CCN átjáró infrastruktúra, alkalmazások és a CCN sorok monitoringját az IBM® Tivoli Monitoring (Tivoli Monitoring) és az IBM Tivoli Composite Application Manager (ITCAM) termékcsalád támogatja.

Az IBM Tivoli Monitoring csomagon alapuló CCN Tivoli monitoring és jelentéskészítő szolgáltatás a következő funkciókat nyújtja:

- figyelemmel kíséri a CCN átjárókon található alkalmazássorokat (WebSphere MQ);

- figyelemmel kíséri a CCN átjárók operációsrendszer-állapotát;
- CPU-használat, lemezterület, memóriahasználat, hálózathasználat, folyamatok;
- lights-out hardver monitoring;
- figyelemmel kíséri a CCN átjárókon található CCN összetevők futó folyamatait;
- figyelemmel kíséri a CCN Mail III infrastruktúrát;
- a CCN Tivoli felhasználók számára a korábban figyelemmel kísért információkról való áttekintést biztosít;
- a korábban figyelemmel kísért összetevőkre vonatkozó, előre meghatározott riasztásokat generál;
- a gyűjtött korábbi adatokon alapuló jelentéseket generál (CCN Tivoli Data Warehouse);
- információkkal szolgál a CCN/CSI infrastruktúra rendelkezésre állásáról és teljesítményéről, következetes és integrált módon bemutatva a fontos tendenciákat.

4.3.3. IKT infrastruktúrákezelés és műveletek

A szolgáltató feladata a CCN/CSI operatív infrastruktúra telepítése, működtetése és karbantartása a garantált rendelkezésre állási szintek biztosítása érdekében.

A CCN/CSI operatív infrastruktúrát az EuroDomain továbbítóeszközök (CCN átjárók), a biztonsági eszközök, az ügyfél helységeiben található útválasztó és a távközlés alkotja.

Ez a szolgáltatás az alábbiakra terjed ki:

- rendelkezésre állás kezelése;
- kontingenciakezelés;
- alkalmazáskonfigurációs adatok kezelése;
- biztonságirányítás.

Magában foglalja továbbá a következőket:

- a CCN/CSI berendezések áthelyezésének koordinálása;
- az új telephelyek kialakításának koordinálása;
- a CCN infrastruktúra kapacitástervezése;
- a fenti kért tevékenységekről való beszámolás az előrehaladásról szóló havi megbeszélésen. Ez a megbeszélés minőségbiztosított, és azon a CCN/CSI szolgáltatáshoz hozzájáruló valamennyi szerződő fél részt vesz;

- a „befagyasztási” kérések előmozdítása. Ilyen kéressel csak feljogosított felhasználók fordulhatnak az Adóügyi és Vámuniós Főigazgatóság meghatározott tisztviselőjéhez;
- a hardver, operációs rendszer és COTS kialakítása, tervezése, telepítése, üzemeltetése, műszaki támogatása és kivezetése;
- hálózati szolgáltatások;
- hardver, operációs rendszer és COTS szolgáltatások;
- biztonsági mentés és visszaállítás;
- feladatkezelési szolgáltatás;
- IKT infrastruktúramezeléshez kapcsolódó tervek készítése és kezelése, például IKT infrastruktúra terv, rendelkezésre állási terv, kapacitásterv, folytonossági terv;
- az infrastruktúrához kapcsolódó megvalósíthatósági tanulmányok.

4.3.3.1. Rendelkezésre állás kezelése

A szolgáltató által nyújtandó fő szolgáltatást annak biztosítása jelenti, hogy a CCN/CSI rendszer az elvárt rendelkezésre állási szinten működjön.

A szolgáltató biztosítja, hogy minden CCN/CSI telephely össze legyen kapcsolva nagytávolságú hálózaton (WAN) keresztül, amely a CCN/CSI infrastruktúrát használó kritikus üzleti alkalmazások megfelelő működésének biztosításához szükséges ellenálló képességgel és kapacitással rendelkezik.

A rendelkezésre állás kezelésére irányuló szolgáltatás a következő elemeket foglalja magában:

- globális hozzáférés valamennyi összekapcsolt nemzeti közigazgatási szervnél;
- helyi hurok (+ tartalékvonal) biztosítása a WAN helyi hozzáférési pont (PoP) és a nemzeti közigazgatási szerv helyiségei között;
- az ügyfél helységeiben található útválasztó telepítése, konfigurálása és karbantartása;
- a biztonsági eszköz (azaz SSG titkosítási, ill. tűzfal doboz) telepítése és karbantartása;
- a demilitarizált zónában található kommunikációs átjárók minden helyi telephelyen (azaz CCN átjárók);
- a központi CCN Mail III rendszer.

A szolgáltató továbbá a rendelkezésre állásra vonatkozó, operatív körülmények között gyűjtött statisztikai információkkal szolgál és monitoring szolgáltatást biztosít, amelyek közül mindkettő a problémák proaktív nyomon követését és a statisztikai célokat is szolgál.

4.3.3.2. Kontingenciakezelés

A szolgáltató felelős az Adóügyi és Vámuniós Főigazgatóság CCN infrastruktúrájának az egyes CCN/CSI telephelyeken található összetevőieiért.

A kontingencia szolgáltatás célja a CCN/CSI rendszer részleges vagy teljes hibás működése vagy megsemmisülése esetén a megállapodott szolgáltatási szintek helyreállítása megállapodott időn belül azáltal, hogy a szolgáltatást kérőnek támogatást nyújtanak és rendelkezésére bocsátanak olyan elemeket, mint:

- a CCN átjárók szoftveres biztonsági mentése (minden telephelyen);
- központi CCN tartalék telephely;
- redundáns titkosítási eszközök;
- kapacitásváltás az üzemi és a tartalék átjárók között;
- tartalék egységek a hardvereszközökhöz;
- kettős telekommunikációs hozzáférési vonalak a CCN gerinchálózathoz (minden telephelyen);
- az Adóügyi és Vámuniós Főigazgatóság CCN infrastruktúrájához tartozó CCN/CSI elemek telepítéséhez és konfigurálásához nyújtott támogatás;
- helyreállítási eljárások.

4.3.3.3. Alkalmazáskonfigurációs adatok kezelése

Ez a szolgáltatás a CCN/CSI alkalmazásokhoz szükséges konfigurációs adatok szolgáltató általi kezelésére vonatkozik.

E konfigurációs adatokat a központi CCN/CSI címtárban tárolják. A központi CCN/CSI címtár kezelése megoszlik a szolgáltató és a nemzeti közigazgatási szervek között. Minden egyes nemzeti közigazgatási szerv felelős a saját helyi CCN/CSI felhasználói kezeléséért. A többit a szolgáltató kezeli.

A felügyeleti szolgáltatás iránti kérelemhez kötött konfigurációk például:

- helyi rendszergazda profil meghatározása;
- alkalmazásslolgáltatás regisztrálása;
- alkalmazássor regisztrálása;
- üzenettípus regisztrálása;
- alkalmazáskonfigurációs adatok validálása;
- felügyeleti szerepek regisztrálása;
- partnerlista-kezelés.

4.3.4. Biztonságirányítás

Ez a szolgáltatás a CCN/CSI környezethez szükséges biztonsági elemek szolgáltató általi kezelésére vonatkozik.

A biztonságot az érintett szerverberendezések (operációs rendszer) szintjén, a hálózati berendezések szintjén és operatív szinten is kezelik.

A CCN/CSI hálózaton történő információcsere a legnagyobb mértékű bizalmasság és adatintegritás biztosítása érdekében védett.

A biztonsági szolgáltatások az alábbiakat foglalják magukban:

- a telephelyek közötti titkosítás és a nem kívánt hozzáféréssel szembeni védelem, amelyet a tűzfalak/titkosítási eszközök biztosítanak;
- telephely szintű hozzáférés-ellenőrzési mechanizmusok (hitelesítés, engedélyezések, elszámolás), amelyek a CCN átjárónál kerülnek érvényesítésre, és amelyeket helyi felügyeleti eszközök (ADM3G) támogatnak;
- munkamenet szintű biztonság, amelyet az üzenetszintű titkosítás (CSI secure), az SSL kölcsönös hitelesítés és titkosítás (HTTPS & NJCSI), POP-S és IMAP-S (biztonságos e-mail továbbítás) biztosítja;
- biztonságos internethozzáférési pont egységes védelmi mechanizmus a CCN szolgáltatásokhoz való biztonságos internethozzáférés érdekében.

4.3.5. Dokumentációkezelés

A szolgáltató naprakészen tartja a teljes CCN/CSI műszaki dokumentációt (azaz a műszaki dokumentumot, felhasználói útmutatókat, gyakran feltett kérdéseket, hírleveleket, közeli eseményeket stb.), amely dokumentációs központként működik.

Ez magában foglalja a CCN/CSI infrastruktúrára vonatkozó dokumentációt: Oracle-Tuxedo, IBM-MQ, CCN átjárók, CCN Mail III, CSI szoftver, eljárások, jelentések, partnerekkel való kommunikáció előzményei stb.

A szolgáltató kezeli a CCN/CSI-hez kapcsolódó dokumentáció listáját, amely a szolgáltatást kérő rendelkezésére bocsátható. Ezek a dokumentumok elérhetők a CIRCABC-n és az ITSM portálon.

A szolgáltató automatikusan aktualizálja a listát a dokumentumok újonnan jóváhagyott verzióival.

4.3.6. Jelentéstétel és statisztikák

A szolgáltató a CCN és az ITSM portálon keresztül a következő jelentéskészítési eszközöket biztosítja a szolgáltatást kérő részére:

- online elérhetőségi adatok a CCN átjárók és a CCN Mail III szerverek vonatkozásában;

- online hírlevelek;
- CCN/CSI információcserékre vonatkozó statisztikák.

A szolgáltató továbbá rendszeresen információtechnológiai műszaki és infrastruktúrával foglalkozó megbeszéléseket tart, ahol bemutatja a jelentéseket és a statisztikákat.

4.3.7. Képzés

A szolgáltató a CCN/CSI rendszer műszaki aspektusaihoz kapcsolódó tanfolyamokat dolgoz ki és képzéseket tart. Az általános tanfolyamokat modulokra osztott képzési csomagokban szervezik. Főszabályként évente szerveznek képzéseket. Az általános képzési csomagokat évente kétszer az Adóügyi és Vámuniós Főigazgatóságon keresztül terjesztik, és azok elérhetőek az ITSM portálon.

5. A SZOLGÁLTATÁSI SZINT MÉRÉSE

5.1. SZOLGÁLTATÁSI SZINT

A szolgáltatási szint a szolgáltató által nyújtott szolgáltatások minőségének mércéje. Szolgáltatásminőségi mutató révén számítják ki.

A szolgáltatást kérővel szemben elvárt, hogy teljesítse kötelezettségeit (lásd 4.2 §) a megállapodott szolgáltatási szint elérése érdekében.

5.2. ALKALMAZANDÓ SZOLGÁLTATÁSMINŐSÉGI MUTATÓK

5.2.1. Az egyes CCN/CSI telephelyek elérhetősége

Ez a minőségi mutató egy adott telephely legalacsonyabb mért elérhetőségét adja meg egy „teljes időszak” alatt, azaz például egy adott hónap tekintetében 24/7. A CCN/CSI SLA szerinti határérték a következőképpen kerül meghatározásra:

HATÁRÉRTÉK	$\geq 97,0$ % elérhetőség
------------	---------------------------

5.2.2. A szolgálati időre vonatkozó minőségi mutató

A szolgáltató „szolgálati ideje” az ügyfélszolgálati funkció által lefedett óráknak felel meg. A szolgáltató ügyfélszolgálat a szolgálatot a hét minden napján, 24/7 biztosítja, az ünnepnapokat is beleértve.

A konfigurációs elem szolgáltatási időkeretétől függően vagy azonnali intézkedésre kerül sor (a hét bármely napján napi 24 órában), vagy a beavatkozást beütemezik a következő szolgáltatási időkeretre. A levélben, faxon, e-mailben és elektronikus úton (az ITSM portálon keresztül) érkező kéréseket bármely időpontban befogadják. A beérkező kéréseket „szolgáltatással kapcsolatos hívásként” regisztrálják a szolgáltató ügyfélszolgálati kezelő rendszerében.

Az SLA szerinti határérték a következőképpen kerül meghatározásra:

HATÁRÉRTÉK	Az ügyfélszolgálat havi 2 alkalomnál többször nem lehet a szolgálati idő alatt nem elérhető.
------------	--

5.2.3. Az értesítési szolgáltatásra vonatkozó minőségi mutató

A szolgáltató értesítési szolgáltatásokat nyújt a szolgáltatást kérőnek.

Az értesítéseknek két típusa van, a sürgős értesítések és a rendes értesítések:

- **SÜRGŐS ÉRTESÍTÉSEK** (arra az esetre, amikor nincs elég idő arra, hogy a CCN/CSI közösséget legalább 7 naptári nappal előre értesítsék): az értesítéseket a sürgős értesítésre vonatkozó kérés beérkezése után legkésőbb 2 órával megküldik a megfelelő közönségnek.
- **RENDES ÉRTESÍTÉSEK** (vagy tervezett beavatkozások): az értesítéseket a beavatkozások előtt legalább egy héttel (7 naptári nappal) megküldik a megfelelő közönségnek, és az események előtt legalább 24 órával emlékeztetőt küldenek.

Ez a mutató az ütemezett rendelkezésre nem állás (tömeges e-mailen történő) bejelentésére vonatkozó határidő betartását méri.

5.2.4. A kontingenciakezelésre vonatkozó minőségi mutató

Hideg tartalék (átváltási eljárás, biztonsági mentés és visszaállítás, vagy interneten keresztüli CCN)

A megfelelő típusú átváltás megvalósítása a nemzeti közigazgatási szerv konkrét konfigurációjának alapos elemzésétől és az adott problémától függ.

Bármely nemzeti közigazgatási szerv üzemi átjárójáról a megfelelő CCN tartalék átjáró megoldásra való átváltás maximális időtartama a következőképpen kerül meghatározásra:

HATÁRÉRTÉK	A szolgáltatást kérővel az átváltás elvégzéséről való megállapodást követően legfeljebb 5 munkaóra.
------------	---

5.2.5. Az alkalmazáskonfigurációs adatok kezelésére vonatkozó minőségi mutató

Egy adott telephelyre vonatkozóan egy alkalmazáskonfigurációs kérésnek az alkalmazáskonfigurációs eszközzel történő végrehajtására vonatkozó maximális időtartam a következőképpen kerül meghatározásra:

HATÁRÉRTÉK	5 munkanap
------------	------------

5.2.6. A visszaigazolási határidőre vonatkozó minőségi mutató

Egy kérés ügyfélszolgálathoz való beérkezése és a szolgáltatást kérőnek visszaigazolás (azaz szolgáltatással kapcsolatos hívás száma) küldése közötti maximális időtartam a következőképpen kerül meghatározásra:

HATÁRÉRTÉK	30 perc
------------	---------

Az incidenseket prioritási szint szerint kell besorolni.

Egy incidens prioritása egy 1 és 4 közötti szám:

1	KRITIKUS
2	MAGAS
3	KÖZEPES
4	ALACSONY

8. táblázat: Incidensek prioritása

5.2.7. A megoldási határidőre vonatkozó minőségi mutató

A megoldási határidő az incidens szolgáltató általi visszaigazolása és az incidens okának szolgáltató általi kijavítása vagy kerülő megoldás megvalósítása között eltelt idő.

A megoldási határidő prioritásonként a következőként kerül meghatározásra:

PRIORITÁS	MEGOLDÁSI HATÁRIDŐ
KRITIKUS	5 munkaóra
MAGAS	13 munkaóra
KÖZEPES	39 munkaóra
ALACSONY	65 munkaóra

8. táblázat: Megoldási határidők

PRIORITÁS	HATÁRÉRTÉK
KRITIKUS	a KRITIKUS prioritású incidensek $\geq 95,00$ %-át a megállapodott megoldási időn belül (5 munkaóra) meg kell oldani.
MAGAS	a MAGAS prioritású incidensek $\geq 95,00$ %-át a megállapodott megoldási időn belül (13 munkaóra) meg kell oldani.
KÖZEPES	a KÖZEPES prioritású incidensek $\geq 95,00$ %-át a megállapodott megoldási időn belül (39 munkaóra) meg kell oldani.

10. táblázat: Incidensek megoldási határidejére vonatkozó határértékek

6. AZ SLA JÓVÁHAGYÁSA

A szolgáltatási szintre vonatkozó megállapodást a vegyes bizottságnak kell jóváhagynia ahhoz, hogy alkalmazandóvá váljon.

7. AZ SLA MÓDOSÍTÁSAI

A CCN/CSI SLA-t a Bizottság vagy a Norvég Királyság által a vegyes bizottsághoz intézett írásbeli kérelemre felülvizsgálják.

Amíg a vegyes bizottság nem dönt a javasolt módosításokról, a CCN/CSI SLA hatályos rendelkezéseit kell alkalmazni. A jelen CCN/CSI SLA tekintetében a vegyes bizottság jár el döntéshozó szervként.

8. KAPCSOLATTARTÓ

Valamennyi operatív szolgáltatás esetében az ITSM3 Operations jár el egyetlen kapcsolattartóként. Elérhetőségei az alábbiak:

ITSM3 Operations – IBM

☎ Díjmentesen hívható: + 800 7777 4477

📞 A hívó fél fizeti: + 40 214 058 422

✉ support@itsmtaxud.europa.eu

🌐 <http://portal.ccntc.ccneci.int:8080/portal>
(CCN portál – CCN regisztrált felhasználóknak)

🌐 <https://itsmtaxud.europa.eu/smt/ess.do>
(ITSM portál – szolgáltatással kapcsolatos hívásokhoz)

TERVEZET

A VEGYES BIZOTTSÁG 4/2019. HATÁROZATA A HOZZÁADOTTÉRTÉK-ADÓ TERÜLETÉN A KÖZIGAZGATÁSI EGYÜTTMŰKÖDÉSRŐL, A CSALÁS ELLENI KÜZDELEMRŐL ÉS AZ ADÓKÖVETELÉSEK BEHAJTÁSÁRÓL AZ EURÓPAI UNIÓ ÉS A NORVÉG KIRÁLYSÁG KÖZÖTT LÉTREJÖTT MEGÁLLAPODÁS ÁLTAL LÉTREHOZOTT VEGYES BIZOTTSÁGBAN

(...)

**a Norvégia által az európai információs rendszerekben való
részvételéből adódó költségek tekintetében
az Unió általános költségvetésébe befizetendő
pénzügyi hozzájárulás összegének és a befizetés módjáról**

A VEGYES BIZOTTSÁG,

tekintettel a hozzáadottérték-adó területén a közigazgatási együttműködésről, a csalás elleni küzdelemről és a követelések behajtásáról az Európai Unió és a Norvég Királyság között létrejött megállapodásra¹ (a továbbiakban: a megállapodás) és különösen annak 41. cikke (1) bekezdésére,

¹ HL L 195., 2018.8.1., 3. o.

mivel:

- (1) Az 1286/2013/EU európai parlamenti és tanácsi rendelet¹ rögzíti az európai információs rendszerek fejlesztésére, működtetésére és karbantartására vonatkozó szabályokat, amelyet ezen rendelet mellékletének A. pontja tartalmaz.
- (2) A közös kommunikációs hálózat/közös rendszerinterfész („CCN/CSI”) és a megállapodás 41. cikke (2) bekezdésének d) pontja alapján elfogadandó elektronikus nyomtatványok az európai információs rendszerek uniós elemeit alkotják.
- (3) Az 1286/2013/EU rendelet 9. cikkének (3) bekezdése értelmében a részt nem vevő országok az Európai Unió működéséről szóló szerződés 218. cikkével összhangban megkötendő megállapodások függvényében használhatják az európai információs rendszerek uniós elemeit.
- (4) Szükséges elfogadni a megállapodás 41. cikke (2) bekezdése f) pontjának végrehajtására vonatkozó gyakorlati szabályokat,

ELFOGADTA EZT A HATÁROZATOT:

¹ Az Európai Parlament és a Tanács 1286/2013/EU rendelete (2013. december 11.) a 2014 és 2020 közötti időszakra szóló, az európai unióbeli adórendszerek működésének javítását célzó cselekvési program (Fiscalis 2020) létrehozásáról, valamint az 1482/2007/EK határozat hatályon kívül helyezéséről (HL L 347., 2013.12.20., 25. o.).

1. cikk
Telepítési költségek

A Norvég Királyság által a virtuális magánhálózathoz (VPN) való hozzáférés kialakításáért fizetendő kezdeti költségek összege 20 000 EUR.

Ezt az összeget e határozat elfogadásától számított 60 napon belül kell megfizetni.

2. cikk
Éves pénzügyi hozzájárulás

A Norvég Királyság által az Unió általános költségvetésébe befizetendő éves pénzügyi hozzájárulás összege 20 000 EUR. Ezt az összeget minden év szeptember 1-jéig kell megfizetni.

A hozzájárulás fedezi az információtechnológiai megoldások (CCN/CSI, e-nyomtatványok, stb.) fejlesztésével, karbantartásával és frissítésével kapcsolatos költségeket.

3. cikk

A fizetés módja

Az 1. és a 2. cikk szerinti hozzájárulásokat euróban, a Bizottság terhelési értesítésben megjelölt, euróban vezetett bankszámlájára kell befizetni.

4. cikk

Ez a határozat az elfogadásának napján lép hatályba.

Kelt ..., ...

*a vegyes bizottság részéről
az elnök*
