



Kunsill
tal-Unjoni Ewropea

Brussell, 5 ta' Marzu 2019
(OR. en)

5965/19

Fajl Interistituzzjonali:
2018/0422 (NLE)

FISC 94
N 2
ECOFIN 97

ATTI LEGISLATIVI U STRUMENTI OĦRA

Suġġett: DEĊIŻJONI TAL-KUNSILL dwar il-pożizzjoni li għandha tittieħed f'isem l-Unjoni Ewropea fi ħdan il-Kumitat Kongunt stabbilit mill-Ftehim bejn l-Unjoni Ewropea u r-Renju tan-Norveġja dwar il-kooperazzjoni amministrattiva, il-ġlieda kontra l-frodi u l-irkupru tat-talbiet fil-qasam tat-taxxa fuq il-valur miżjud

DEĊIŻJONI TAL-KUNSILL (UE) 2019/...

ta'...

**dwar il-pożizzjoni li ghandha tittiehed f'isem l-Unjoni Ewropea
fi hdan il-Kumitat Kongunt stabbilit
mill-Ftehim bejn l-Unjoni Ewropea
u r-Renju tan-Norveġja dwar il-kooperazzjoni amministrattiva, il-ġlieda kontra l-frodi
u l-irkupru tat-talbiet fil-qasam tat-taxxa fuq il-valur miżjud**

IL-KUNSILL TAL-UNJONI EWROPEA,

Wara li kkunsidra t-Trattat dwar il-Funzjonament tal-Unjoni Ewropea, u b'mod partikolari l-Artikolu 113, flimkien mal-Artikolu 218(9) tiegħu,

Wara li kkunsidra l-proposta mill-Kummissjoni Ewropea,

Billi:

- (1) Il-Ftehim bejn l-Unjoni Ewropea u r-Renju tan-Norveġja dwar il-kooperazzjoni amministrattiva, il-ġlieda kontra l-frodi u l-irkupru tat-talbiet fil-qasam tat-taxxa fuq il-valur miżjud¹ (il-"Ftehim") ġie konkluż mill-Unjoni permezz tad-Deċiżjoni tal-Kunsill (UE) 2018/1089² u daħal fis-seħh fl-1 ta' Settembru 2018.
- (2) Il-Ftehim jipprevedi qafas legali sod għall-kooperazzjoni fir-rigward tal-ġlieda kontra l-frodi u l-irkupru tat-talbiet fil-qasam tat-taxxa fuq il-valur miżjud. Din il-kooperazzjoni ser tibbenefika mill-istess għodda li bħalissa qed jintużaw mill-Istati Membri għall-kooperazzjoni amministrattiva u l-irkupru tat-talbiet, bħall-pjattaformi elettronici u l-formoli elettronici.
- (3) Il-Kumitat Kongunt stabbilit bil-Ftehim għandu jagħmel rakkomandazzjonijiet u jadotta deċiżjonijiet, sabiex jiżgura l-funzjonament u l-implimentazzjoni xierqa tal-Ftehim.
- (4) Matul l-ewwel laqgħa tiegħu, il-Kumitat Kongunt għandu jadotta r-regoli ta' proċedura tiegħu, il-proċedura għall-konkluzjoni tal-ftehimiet dwar il-livell ta' servizz u deċiżjonijiet oħra li jikkonċernaw l-implimentazzjoni u l-funzjonament xierqa tal-Ftehim.

¹ ĠU L 195, 1.8.2018, p. 3.

² Deċiżjoni tal-Kunsill (UE) 2018/1089 tat-22 ta' Ġunju 2018 dwar il-konkluzjoni, fisem l-Unjoni, tal-Ftehim bejn l-Unjoni Ewropea u r-Renju tan-Norveġja dwar il-kooperazzjoni amministrattiva, il-ġlieda kontra l-frodi u l-irkupru tat-talbiet fil-qasam tat-taxxa fuq il-valur miżjud (ĠU L 195, 1.8.2018, p. 1).

- (5) Jixraq li tiġi stabbilita l-pożizzjoni li għandha tittiehed f'isem l-Unjoni fil-Kumitat Kongunt, peress li l-ftehimiet dwar il-livell ta' servizz u deċiżjonijiet oħra ser ikunu vinkolanti għall-Unjoni.
- (6) Fil-Kumitat Kongunt, l-Unjoni għandha tiġi rrappreżentata mill-Kummissjoni b'konformità mal-Artikolu 17(1) tat-Trattat dwar l-Unjoni Ewropea,

ADOTTA DIN ID-DEĊIŻJONI:

Artikolu 1

Il-pożizzjoni li għandha tittiehed fisem l-Unjoni fl-ewwel laqgħa tal-Kumitat Kongunt stabbilit bil-Ftehim bejn l-Unjoni Ewropea u r-Renju tan-Norveġja dwar il-kooperazzjoni amministrattiva, il-għlieda kontra l-frodi u l-irkupru tat-talbiet fil-qasam tat-taxxa fuq il-valur miżjud għandha tkun ibbażata fuq l-abbozz ta' deċiżjonijiet tal-Kumitat Kongunt mehmuz ma' din id-Deċiżjoni.

Artikolu 2

Din id-Deċiżjoni għandha tidhol fis-sehħ fid-data tal-adozzjoni tagħha.

Magħmul fi ..., ...

Għall-Kunsill

Il-President

ABBOZZ

**DEĊIŻJONI Nru 1/2019 TAL-KUMITAT KONGUNT
STABBILIT BIL-FTEHIM BEJN
L-UNJONI EWROPEA U R-RENJU TAN-NORVEĠJA
DWAR IL-KOOPERAZZJONI AMMINISTRATTIVA,
IL-ĠLIEDA KONTRA L-FRODI U L-IRKUPRU TAT-TALBIET
FIL-QASAM TAT-TAXXA FUQ IL-VALUR MIŻJUD**

ta' ...

dwar l-adozzjoni tar-Regoli ta' Proċedura tiegħu

IL-KUMITAT KONGUNT,

Wara li kkunsidra l-Ftehim bejn l-Unjoni Ewropea u r-Renju tan-Norveġja dwar il-kooperazzjoni amministrattiva, il-ġlieda kontra l-frodi u l-irkupru tat-talbiet fil-qasam tat-taxxa fuq il-valur miżjud¹ (il-"Ftehim"), u b'mod partikolari l-Artikolu 41(1) tiegħu,

¹ ĠU L 195, 1.8.2018, p. 3.

Billi:

- (1) F'konformità mal-Artikolu 41(1) tal-Ftehim, gie stabbilit Kumitat Kongunt magħmul minn rappreżentanti tal-Partijiet.
- (2) F'konformità mal-Artikolu 41(3) tal-Ftehim, il-Kumitat Kongunt għandu jadotta r-regoli ta' proċedura tiegħu,

ADOTTA DIN ID-DEĊIŻJONI:

Artikolu 1

Ir-Regoli ta' Proċedura tal-Kumitat Kongunt, kif stipulati fl-Anness għal din id-Deċiżjoni, huma b'dan adottati.

Artikolu 2

Din id-Deċiżjoni għandha tidhol fis-sehħ fid-data tal-adozzjoni tagħha.

Magħmul fi ..., ...

Għall-Kumitat Kongunt

Il-President

ANNESS

Regoli ta' proċedura tal-Kumitat Kongunt
stabbilit bil-Ftehim bejn
l-Unjoni Ewropea u r-Renju tan-Norveġja
dwar il-kooperazzjoni amministrattiva, il-ġlieda kontra l-frodi
u l-irkupru tat-talbiet fil-qasam tat-taxxa fuq il-valur miżjud

Artikolu 1

Kompożizzjoni u presidenza

- (1) Il-Kumitat Kongunt għandu jkun magħmul minn rappreżentanti tal-Unjoni Ewropea u tar-Renju tan-Norveġja (minn hawn 'il quddiem imsejhin flimkien bħala l-"Partijiet").
- (2) L-Unjoni Ewropea (l-"Unjoni") għandha tkun irrappreżentata mill-Kummissjoni Ewropea. Ir-Renju tan-Norveġja għandu jkun irrappreżentat minn [.....].
- (3) Kull Parti għandha tippresjedi l-Kumitat Kongunt b'mod alternat għal sentejn kalendarji. L-ewwel perijodu jispicċa fil-31 ta' Diċembru tas-sena ta' wara s-sena tad-dhul fis-seħh tal-Ftehim. L-Unjoni ser tkun l-ewwel parti li tippresjedi.

Artikolu 2
Osservaturi u esperti

1. Ir-rappreżentanti tal-Istati Membri tal-Unjoni jistgħu jipparteċipaw bħala osservaturi.
2. Il-Kumitat Kongunt jista' wkoll idahħal persuni oħra għal-laqgħat tiegħu bħala osservaturi.
3. Il-president jista' jhalli lill-osservaturi jiehdu sehem fid-diskussjonijiet u jipprovdu għarfien espert. Madankollu, ma għandhomx ikollhom id-dritt tal-vot u ma għandhomx jipparteċipaw fit-tfassil tad-deċiżjonijiet u r-rakkomandazzjonijiet tal-Kumitat Kongunt.
4. Jistgħu jiġu mistiedna wkoll esperti b'għarfien espert speċifiku dwar punti speċifiċi tal-aġenda.

Artikolu 3
Sejha ta' laqgħat

1. Il-laqgħat tal-Kumitat Kongunt għandhom jissejhu mill-president mill-inqas darba kull sentejn. Kull Parti tista' titlob li tisesejjah laqgħa.
2. Id-data u l-post ta' kull laqgħa għandhom jiġu determinati u miftiehma bejn il-Partijiet.
3. Il-laqgħat jistgħu jsiru wkoll permezz ta' telekonferenzi/vidjokonferenzi.

4. Il-president għandu jikkomunika l-istedina lill-Parti l-oħra, lill-osservaturi msemmija fl-Artikolu 2(2) u lill-esperti msemmija fl-Artikolu 2(4) mill-inqas 15-il jum tax-xogħol qabel il-laqgħa. Il-Kummissjoni Ewropea għandha tistieden lir-rappreżentanti tal-Istati Membri tal-Unjoni msemmija fl-Artikolu 2(1).
5. Il-laqgħat ma għandhomx ikunu pubbliċi sakemm ma jintlaħaqx ftehim mod ieħor. Id-deliberazzjonijiet tal-Kumitat Kongunt għandhom ikunu kunfidenzjali.

Artikolu 4

Aġenda

1. Il-president għandu jfassal l-aġenda provviżorja għal kull laqgħa u jibgħatha lill-Partijiet sa mhux aktar tard minn sitt xhur qabel il-laqgħa. L-aġenda finali għandha tkun miftiehma bejn il-Partijiet sa mhux aktar tard minn 15-il jum tax-xogħol qabel il-laqgħa u ċċirkolata mill-president.
2. Id-dokumenti ta' referenza u d-dokumentazzjoni ta' sostenn għandhom jintbagħtu lill-Partijiet sa mhux aktar tard mid-data li fiha tintbagħat l-aġenda provviżorja.
3. Għall-punti fuq l-aġenda li jirreferu għal deċiżjonijiet tal-Kumitat Kongunt, it-talba għall-inkluzjoni fl-aġenda u kwalunkwe dokument relatat għandhom jintbagħtu lill-Kumitat Kongunt mill-inqas seba' xhur qabel il-laqgħa.

Artikolu 5
Appoġġ segretarjali

1. Il-president għandu jwettaq ix-xogħol segretarjali tal-Kumitat Kongunt. Il-korrispondenza kollha destinata għall-Kumitat Kongunt, inklużi t-talbiet biex jiddaħhlu punti fl-aġenda jew biex jitnehhew punti mill-aġenda, għandhom jiġu indirizzati lill-president.
2. Minkejja l-paragrafu 1 ta' dan l-Artikolu, il-Kummissjoni għandha taġixxi bħala segretarju għall-komunikazzjoni tad-*data* statistika prevista skont l-Artikoli 20 u 39 tal-Ftehim.

Artikolu 6
Minuti tal-laqgħa

1. Il-president għandu jabbozza l-minuti ta' kull laqgħa. Il-president għandu jiċċirkola l-minuti mingħajr dewmien u sa mhux aktar tard minn xahar wara l-laqgħa. Il-minuti għandhom ikunu soġġetti għal ftehim reċiproku bejn il-Partijiet.
2. Il-president għandu jibgħat il-minuti adottati lill-Parti l-oħra.

Artikolu 7
Adozzjoni ta' deċiżjonijiet u rakkomandazzjonijiet

1. Kull deċiżjoni u rakkomandazzjoni tal-Kumitat Kongunt għandha tkun soġġetta għal diskussjoni minn qabel bejn il-Partijiet.

2. Id-deċiżjonijiet u r-rakkomandazzjonijiet tal-Kumitat Kongunt għandhom jiġu adottati waqt il-laqgħat tiegħu b'vot unanimu.
3. Jistgħu jiġu adottati deċiżjonijiet jew rakkomandazzjonijiet bi proċedura bil-miktub sakemm iż-żewġ Partijiet jaqblu.

Skont il-proċedura bil-miktub, il-president għandu jibgħat l-abbozzi tad-deċiżjonijiet u tar-rakkomandazzjonijiet lill-Partijiet u għandu jistabbilixxi limitu ta' żmien biex huma jesprimu l-pożizzjoni tagħhom. Jekk l-ebda parti ma tikkontesta abbozz ta' deċiżjoni jew ta' rakkomandazzjoni qabel jiskadi dak il-limitu taż-żmien, l-adozzjoni ta' dik id-deċiżjoni jew rakkomandazzjoni għandha titqies li tkun inqaslet b'mod taċitu.

Il-president għandu jinforma minnufih lill-Partijiet dwar l-eżitu tal-proċedura bil-miktub, u sa mhux aktar tard minn 14-il jum kalendarju wara li jiskadi l-limitu taż-żmien imsemmi fit-tieni subparagrafu.

Artikolu 8

Spejjeż

Kull Parti, u meta applikabbli kull osservatur u espert, għandhom iħallsu l-ispejjeż li jgarrbu meta jiehdu sehem fil-laqgħat tal-Kumitat Kongunt.

ABBOZZ

**DEĊIŻJONI Nru 2/2019 TAL-KUMITAT KONGUNT
STABBILIT BIL-FTEHIM
BEJN L-UNJONI EWROPEA U R-RENJU TAN-NORVEĠJA
DWAR IL-KOOPERAZZJONI AMMINISTRATTIVA,
IL-ĠLIEDA KONTRA L-FRODI U L-IRKUPRU TAT-TALBIET
FIL-QASAM TAT-TAXXA FUQ IL-VALUR MIŻJUD**

ta' ...

**dwar il-formoli standard għall-komunikazzjoni ta' informazzjoni,
it-trażmissjoni ta' informazzjoni permezz tan-network NKK/ISK
u l-arrangamenti prattiċi għall-organizzazzjoni
tal-kuntatti bejn l-uffiċċji ċentrali ta' kollegament u d-dipartimenti ta' kollegament**

IL-KUMITAT KONGUNT,

Wara li kkunsidra l-Ftehim bejn l-Unjoni Ewropea u r-Renju tan-Norveġja dwar il-kooperazzjoni amministrattiva, il-ġlieda kontra l-frodi u l-irkupru tat-talbiet fil-qasam tat-taxxa fuq il-valur miżjud¹ (il-"Ftehim"), u b'mod partikolari l-Artikolu 41(1) tiegħu,

¹ ĠU L 195, 1.8.2018, p. 3.

Billi:

- (1) Il-kooperazzjoni amministrattiva taħt il-Ftehim tinvolvi l-iskambju reċiproku ta' informazzjoni.
- (2) L-ghodod għall-komunikazzjoni tal-informazzjoni, bħall-formoli standard u s-sistemi ta' komunikazzjoni elettronici, diġà huma implimentati fil-qafas tar-Regolament tal-Kunsill (UE) Nru 904/2010¹ u d-Direttiva tal-Kunsill 2010/24/UE² u huma kompletament kompatibbli mal-qafas ta' kooperazzjoni amministrattiva tal-Ftehim.
- (3) Huwa neċessarju li jiġu adottati arrangamenti prattiċi għall-implimentazzjoni tal-punti (d), (e), (g) u (h) tal-Artikolu 41(2) tal-Ftehim,

ADOTTA DIN ID-DEĊIŻJONI:

¹ Regolament tal-Kunsill (UE) Nru 904/2010 tas-7 ta' Ottubru 2010 dwar il-kooperazzjoni amministrattiva u l-ġlieda kontra l-frodi fil-qasam tat-taxxa fuq il-valur miżjud (ĠU L 268, 12.10.2010, p. 1).

² Direttiva tal-Kunsill 2010/24/UE tas-16 ta' Marzu 2010 dwar l-assistenza reċiproka għall-irkupru ta' talbiet relatati ma' taxxi, dazji u miżuri oħra (ĠU L 84, 31.3.2010, p. 1).

Artikolu 1

Formoli standard għall-komunikazzjoni ta' informazzjoni

Skont l-Artikoli 21(1) u 40(1) tal-Ftehim, għall-komunikazzjoni ta' informazzjoni skont it-Titoli II u III tal-Ftehim, l-awtoritajiet kompetenti għandhom jużaw il-formoli standard adottati għall-implimentazzjoni tar-Regolament (UE) Nru 904/2010 u d-Direttiva 2010/24/UE.

L-istruttura u t-tqassim tal-formoli standard jistgħu jiġu adattati għal kwalunkwe rekwizit u kapaċità ġdida tas-sistemi ta' komunikazzjoni u tal-iskambju ta' informazzjoni, dment li d-*data* u l-informazzjoni li hemm fihom ma jkunux mibdula sostanzjalment.

Artikolu 2

Tražmissjoni ta' informazzjoni permezz tan-network NKK/ISK

L-informazzjoni kollha kkomunikata skont it-Titoli II u III tal-Ftehim għandha tiġi trażmessa biss b'mezzi elettronici permezz tan-Network Komuni ta' Komunikazzjoni/Interfaċċa Komuni tas-Sistema (NKK/ISK), sakemm dan ma jkunx impossibli minhabba raġunijiet tekniċi.

Artikolu 3

Organizzazzjoni tal-kuntatti bejn l-uffiċċji ċentrali ta' kollegament u d-dipartimenti ta' kollegament

1. Sabiex jiġu organizzati l-kuntatti bejn l-uffiċċji ċentrali ta' kollegament u d-dipartimenti ta' kollegament imsemmija fil-punt (b) tal-Artikolu 4(2) u l-punt (b) tal-Artikolu 4(3) tal-Ftehim, l-awtoritajiet kompetenti għandhom jużaw ir-regoli adottati għall-implimentazzjoni tad-Direttiva 2010/24/UE.
2. L-uffiċċji ċentrali ta' kollegament mahtura skont l-Artikolu 4(2) tal-Ftehim għandhom jaġġornaw il-lista tad-dipartimenti ta' kollegament u tal-uffiċjali kompetenti mahturin skont l-Artikolu 4(3) u (4) u jagħmluha disponibbli għall-uffiċċji ċentrali l-oħra ta' kollegament permezz ta' mezzi elettronici.

Artikolu 4

Din id-Deciżjoni għandha tidhol fis-seħh fid-data tal-adozzjoni tagħha.

Magħmul fi ..., ...

Għall-Kumitat Kongunt

Il-President

ABBOZZ

**DEĊIŻJONI Nru 3/2019 TAL-KUMITAT KONGUNT
STABBILIT BIL-FTEHIM BEJN
L-UNJONI EWROPEA U R-RENJU TAN-NORVEĠJA
DWAR IL-KOOPERAZZJONI AMMINISTRATTIVA,
IL-ĠLIEDA KONTRA L-FRODI U L-IRKUPRU TAT-TALBIET
FIL-QASAM TAT-TAXXA FUQ IL-VALUR MIŻJUD**

ta' ...

dwar il-proċedura għall-konklużjoni tal-ftehimiet dwar il-livell ta' servizz

IL-KUMITAT KONGUNT,

Wara li kkunsidra l-Ftehim bejn l-Unjoni Ewropea u r-Renju tan-Norveġja dwar il-kooperazzjoni amministrattiva, il-ġlieda kontra l-frodi u l-irkupru tat-talbiet fil-qasam tat-taxxa fuq il-valur miżjud¹ (il-"Ftehim"), u b'mod partikolari l-Artikolu 41(1) tiegħu,

¹ ĠU L 195, 1.8.2018, p. 3.

Billi:

- (1) Skont l-Artikolu 5 tal-Ftehim, għandu jiġi konkluż ftehim dwar il-livell ta' servizz li jiżgura l-kwalità teknika u l-kwantità tas-servizzi għall-funzjonament tas-sistemi ta' komunikazzjoni u tal-iskambju ta' informazzjoni skont il-proċedura stabbilita mill-Kumitat Kongunt. Madankollu, għal raġunijiet prattiċi, huwa adatt li jiġu konklużi żewġ ftehimiet separati dwar il-livell ta' servizz, kull wieħed minnhom ikopri aspetti differenti tas-sistemi ta' komunikazzjoni u tal-iskambju ta' informazzjoni.
2. Huwa neċessarju li jiġu adottati arrangamenti prattiċi għall-implimentazzjoni tal-Artikolu 5 tal-Ftehim,

ADOTTA DIN ID-DEĊIŻJONI:

Artikolu 1

1. Il-ftehimiet dwar il-livell ta' servizz stipulati fl-Annessi I u II għal din id-Deciżjoni għandhom jigu konkluzi bejn il-Kummissjoni Ewropea, ir-rappreżentanti tal-Unjoni Ewropea u r-Renju tan-Norveġja għandhom ikunu vinkolanti fuq il-Partijiet għall-Ftehim mill-jum wara dak tal-approvazzjoni tagħhom mill-Kumitat Kongunt.
2. Kull Parti għall-Ftehim tista' titlob reviżjoni tal-ftehimiet dwar il-livell ta' servizz billi tibgħat talba lill-president tal-Kumitat Kongunt. Sakemm il-Kumitat Kongunt jiddeċiedi dwar il-bidliet proposti, id-dispożizzjonijiet tal-aħhar verżjoni konkluzi tal-ftehim rilevanti dwar il-livell ta' servizz jibqgħu fis-seħh.

Artikolu 2

Din id-Deciżjoni għandha tidhol fis-seħh fid-data tal-adozzjoni tagħha.

Magħmul fi ..., ...

Għall-Kumitat Kongunt

Il-President

ANNEX I

Ftehim dwar il-Livell ta' Servizz għas-sistemi u l-applikazzjonijiet għall-kooperazzjoni amministrattiva u l-irkupru tat-talbiet fil-qasam tal-VAT

1. ATTI APPLIKABBLI U DOKUMENTI TA' REFERENZA

1.1. ATTI APPLIKABBLI

Dan il-Ftehim dwar il-Livell ta' Servizz ("FLS") jiehu in konsiderazzjoni l-lista tal-ftehimiet u d-deċiżjonijiet applikabbli elenkati hawn taħt.

[AD.1.]	Il-Ftehim bejn l-Unjoni Ewropea u r-Renju tan-Norveġja dwar il-kooperazzjoni amministrattiva, il-ġlieda kontra l-frodi u l-irkupru tat-talbiet fil-qasam tat-taxxa fuq il-valur miżjud (il-"Ftehim") (ĠU L 195, 1.8.2018, p. 3).
[AD.2.]	Id-Deċiżjoni Nru 2/2019 tal-Kumitat Kongunt stabbilit bil-Ftehim bejn l-Unjoni Ewropea u r-Renju tan-Norveġja dwar il-kooperazzjoni amministrattiva, il-ġlieda kontra l-frodi u l-irkupru tat-talbiet fil-qasam tat-taxxa fuq il-valur miżjud ta' ... [data] dwar formoli standard għall-komunikazzjoni tal-informazzjoni, it-trażmissjoni ta' informazzjoni permezz tan-network NKK/ISK u l-arranġamenti prattiċi għall-organizzazzjoni ta' kuntatti bejn l-uffiċċji ċentrali ta' kollegament u d-dipartimenti ta' kollegament

Tabella 1: Atti applikabbli

1.2. DOKUMENTI TA' REFERENZA

Dan l-FLS iqis l-informazzjoni provduta fid-dokumenti ta' referenza li ġejjin. Il-verżjonijiet applikabbli tad-dokumenti huma ppubblikati fuq is-CIRCABC jew fuq il-Portal Web ITSM.

[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>)

Tabella 2: Dokumenti ta' Referenza

2. TERMINOLOĠĠJA

2.1. AKRONIMI

AKRONIMU	DEFINIZZJONI
NKK/ISK	Network Komuni ta' Komunikazzjoni/Interfaċċa Komuni tas-Sistema
CET	Ħin tal-Ewropa Ċentrali
CIRCABC	Amministratur taċ-Ċentru ta' Riżorsi ta' Informazzjoni u Komunikazzjoni
DĠ	Direttorat Ġenerali
EoF	Skambju ta' Formoli
ITIL ¹	Librerija ta' Infrastruttura tat-Teknoloġija tal-Informazzjoni
ITSM	Ġestjoni tas-Servizzi tat-Teknoloġija tal-Informazzjoni
Parti	Fil-kamp ta' applikazzjoni ta' dan l-FLS, "Parti" għandha tfisser jew in-Norveġja jew il-Kummissjoni.
VAT	Taxxa fuq il-Valur Miżjud

Tabella 3: Akronimi

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

2.2. DEFINIZZJONIJIET

ESPRESSJONI	DEFINIZZJONI
CET	Ħin tal-Ewropa Ċentrali, GMT+1 u matul il-ħin tas-sajf GMT+2 (GMT+sagħtejn)
Jiem tax-xogħol u sigħat tax-xogħol (servizz ta' għajjnuna ITSM)	Mis-7:00 sat-20:00 (CET), hamest ijiem fil-ġimgħa (mit-Tnejn sal-Ġimgħa inkluż il-vaganzi)

Tabella 4: Definizzjonijiet

3. INTRODUZZJONI

Dan id-dokument jikkonsisti minn FLS bejn ir-Renju tan-Norveġja (in-“Norveġja”) u l-Kummissjoni Ewropea (il-“Kummissjoni”), kollettivament imsejhin il-“Partijiet tal-FLS”.

3.1. KAMP TA' APPLIKAZZJONI TAL-FLS

L-Artikolu 5 tal-Ftehim jispeċifika li “Għandu jġi konkluz ftehim dwar il-livell ta' servizz li jiżgura l-kwalità teknika u l-kwantità tas-servizzi għall-funzjonament tas-sistemi ta' komunikazzjoni u ta' skambju tal-informazzjoni”.

Dan l-FLS jistabbilixxi r-relazzjoni bejn in-Norveġja u l-Kummissjoni dwar l-użu tas-sistemi u l-applikazzjonijiet għall-kooperazzjoni amministrattiva u għall-irkupru tat-talbiet fil-qasam tal-VAT, u bejn in-Norveġja u l-Istati Membri fir-rigward tal-iskambju ta' formoli.

Is-sistemi li ġejjin huma operattivi u huma soġġetti għat-termini tal-FLS:

- L-Iskambju ta' Formoli (EoF);
- Il-monitoraġġ, l-istatistika u l-ittestjar.

Il-Kummissjoni tmexxi l-proċess biex jintlaħaq ftehim għall-kooperazzjoni amministrattiva permezz tat-teknoloġija tal-informazzjoni. Dan jinvolti standards, proċeduri, għodod, teknoloġija u infrastruttura. L-assistenza lin-Norveġja hija pprovduta biex tiżgura li s-sistemi ta' skambju tad-*data* jkunu disponibbli u jiġu implimentati kif xieraq. Il-monitoraġġ, is-superviżjoni u l-evalwazzjoni tas-sistema generali huma pprovduti wkoll mill-Kummissjoni. Barra minn hekk, il-Kummissjoni tipprovdi lin-Norveġja b'linji gwida li għandhom jitharsu fir-rigward ta' dan l-iskambju ta' informazzjoni.

Il-miri kollha msemmija fl-FLS ser ikunu applikabbli biss f'kundizzjonijiet tax-xogħol normali.

Fil-każ ta' avvenimenti ta' forza maġġuri, l-applikabbiltà tal-FLS għan-Norveġja tkun sospiża għat-tul ta' dawn il-kundizzjonijiet ta' forza maġġuri.

Il-forza maġġuri tirrappreżenta avveniment jew okkorrenza imprevedibbli barra l-kontroll tan-Norveġja jew tal-Kummissjoni, u li mhumex attribwibbli għal kwalunkwe att jew nuqqas li tittiehed azzjoni preventiva mill-Parti responsabbli. Dawn l-avvenimenti għandhom jirreferu għal azzjonijiet mill-gvern, gwerer, nirien, splużjonijiet, għargħar, regolamenti dwar l-importazzjoni jew l-esportazzjoni jew embargoes u tilwim industrijali.

Il-Parti li tinvoka l-forza maġġuri għandha tinforma lill-Parti l-oħra mingħajr dewmien dwar l-impossibbiltà li tipprovdi servizzi jew li tissodisfa l-miri tal-FLS minhabba raġunijiet ta' forza maġġuri, u tippreċiża s-servizzi u l-miri affettwati. Meta l-inċidenza ta' forza maġġuri tiġi fi tmiemha, il-Parti milquta, għandha bl-istess mod tinforma lill-Parti l-oħra mingħajr dewmien.

3.2. PERIJODU TAL-FTEHIM

L-FLS huwa vinkolanti fuq il-Partijiet mill-jum wara dak tal-approvazzjoni tiegħu mill-Kumitat Kongunt stabbilit mill-Artikolu 41 tal-Ftehim (il-"Kumitat Kongunt").

4. RESPONSABBILTAJIET

L-għan ta' dan l-FLS huwa li jiżgura l-kwalità u l-kwantità tas-servizzi li għandhom jitwasslu mill-Kummissjoni u min-Norveġja sabiex is-sistemi u l-applikazzjonijiet speċifikati għall-kooperazzjoni amministrattiva u għall-irkupru tat-talbiet fil-qasam tat-taxxa fuq il-valur miżjud ikunu disponibbli għan-Norveġja u għall-Kummissjoni.

4.1. SERVIZZI PPROVDUTI MILL-KUMMISSJONI LIN-NORVEĠJA

Il-Kummissjoni għandha tagħmel is-servizzi li ġejjin disponibbli:

- Is-servizzi operattivi li ġejjin:
 - il-Helpdesk u l-operat:
 - (a) l-Appoġġ tal-Helpdesk;

- (b) il-Ġestjoni tal-Każijiet;
 - (c) il-Monitoraġġ u n-Notifika;
 - (d) it-Taħriġ;
 - (e) il-Ġestjoni tas-Sigurtà;
 - (f) ir-Rapportar u l-istatistika;
 - (g) il-Konsulenza.
- Iċ-Ċentru ta' Referenza:
 - (a) Il-Ġestjoni tal-informazzjoni;
 - (b) Iċ-Ċentru ta' dokumentazzjoni (CIRCABC).

Sabiex ttipprovdi dawn is-servizzi, il-Kummissjoni għandha żżomm l-applikazzjonijiet li ġejjin:

- Applikazzjonijiet tal-istatistika;
- CIRCABC;
- Għodda ta' servizz ta' għajnuna.

4.2. SERVIZZI PPROVDUTI MIN-NORVEĠJA LILL-KUMMISSJONI

In-Norveġja għandha tagħmel is-segwenti:

- tikkomunika lill-Kummissjoni kull informazzjoni disponibbli rilevanti għall-applikazzjoni tagħhom tal-Ftehim;
- tikkomunika lill-Kummissjoni kwalunkwe kundizzjoni eċċezzjonali;
- tipprovdi kull sena l-istatistika rigward il-komunikazzjoni tal-informazzjoni stabbilita fl-Artikolu 20 tal-Ftehim.

5. REVIŻJONI TAL-LIVELL TA' SERVIZZ

Dan il-kapitolu jipprovdi deskrizzjoni dettaljata tal-aspetti kwantitattivi u kwalitattivi tas-servizzi li għandhom jiġu pprovduti mill-Kummissjoni u min-Norveġja kif deskritti hawn fuq.

5.1. LIVELLI TA' SERVIZZ TAL-KUMMISSJONI

5.1.1. Servizz ta' Ghajnuna

5.1.1.1. Ftehim

Il-Kummissjoni għandha tagħmel disponibbli Servizz ta' Ghajnuna sabiex iwieġeb għal kwalunkwe mistoqsija u jirrapporta kwalunkwe problema li n-Norveġja tesperjenza bis-sistemi u bl-applikazzjonijiet għall-kooperazzjoni amministrattiva u għall-irkupru tat-talbiet fil-qasam tal-VAT jew kwalunkwe komponent li jista' jaffettwahom. Dan is-Servizz ta' Ghajnuna ser jithaddem mill-ITSM u l-hinijiet operattivi tiegħu għandhom ikunu l-istess bħall-hinijiet tax-xogħol tal-ITSM.

Id-disponibbiltà tas-Servizz ta' Ghajnuna tal-ITSM għandha tkun żgurata għal mill-inqas 95 % tal-hinijiet operattivi. Il-mistoqsijiet jew il-problemi kollha jistgħu jiġu kkomunikati lis-Servizz ta' Ghajnuna matul il-hinijiet tax-xogħol tal-ITSM permezz tat-telefon, tal-fax jew tal-posta elettronika, u barra dawk il-hinijiet tax-xogħol, b'messagg permezz tal-posta elettronika jew tal-fax. Meta dawn il-mistoqsijiet jew il-problemi jintbagħtu barra l-hinijiet tax-xogħol tal-ITSM, dawn awtomatikament għandhom jitqiesu li jkunu waslu fit-8:00 CET fil-jum tax-xogħol li jmiss.

Is-Servizz ta' Ghajnuna għandu jirreġistra u jikklassifika s-sejhiet ta' servizz f'Għodda għall-Gestjoni tas-Servizz u għandu jinforma lill-Parti li tkun għamlet ir-rapport bi kwalunkwe bidla fl-istatus rigward is-sejhiet ta' servizz tagħha.

L-ITSM għandu jagħti appoġġ tal-ewwel linja lill-utenti u jibgħat kull sejha ta' servizz, li hija r-responsabbiltà ta' parti oħra (eż. t-tim tal-iżviluppatur, il-kuntratturi tal-ITSM) fiż-żmien speċifikat. L-ITSM għandu jiżgura l-konformità mal-iskadenzi tar-reġistrazzjoni f'mill-inqas 95 % tal-każijiet li jsejnhu matul xahar ta' rapportar.

L-ITSM għandu jimmonitorja l-proċedura ta' riżoluzzjoni għas-sejhiet kollha ta' servizz u jibda proċedura eskalanti billi jinforma lill-Kummissjoni meta l-perijodu ta' riżoluzzjoni jaqbez il-limitu stabbilit minn qabel, li jiddependi mit-tip ta' problema.

Il-livell ta' prijorità għandu jiddetermina kemm ir-rispons kif ukoll il-hinijiet ta' riżoluzzjoni. Dan huwa stabbilit mill-ITSM, iżda l-Istati Membri jew il-Kummissjoni jistgħu jehtiegu livell ta' prijorità speċifiku.

Il-hin tar-reġistrazzjoni huwa l-intervall ta' hin massimu li jithalla jgħaddi bejn il-hin tal-wasla tal-posta elettronika u l-hin biex tintbagħat konferma tar-riċevuta bil-posta elettronika.

Il-hin tar-riżoluzzjoni huwa l-intervall ta' hin bejn ir-reġistrazzjoni tal-każ u l-informazzjoni dwar ir-riżoluzzjoni tal-każ li tintbagħat lill-emittent. Dan jinkludi wkoll il-hin involut biex jingħalaq il-każ.

Dawn ma għandhomx ikunu skadenzi assoluti għaliex iqisu biss iż-żmien meta l-ITSM taġixxi fuq is-sejha ta' servizz. Meta tintbagħat sejha ta' servizz lin-Norveġja, il-Kummissjoni jew parti oħra (pereżempju, it-tim tal-iżviluppatur, il-kuntratturi tal-ITSM), din id-darba ma jkunux jagħmlu parti mill-hin tar-riżoluzzjoni tal-ITSM.

L-ITSM għandu jiżgura l-konformità mal-iskadenzi ta' reġistrazzjoni u ta' riżoluzzjoni f'mill-inqas 95% tal-każijiet li jsejnhu matul xahar ta' rapportar.

PRIJORITÀ	HIN TAR-REĠISTRAZZJONI	HIN TAR-RIŻOLUZZJONI
P1: Kritika	0,5h	4h
P2: Għolja	0,5h	13h (jum wieħed)
P3: Medja	0,5h	39h (tlitt ijiem)
P4: Baxxa	0,5h	65h (hamest ijiem)

Tabella 5: Il-ħinijiet tar-reġistrazzjoni u l-ħinijiet tar-riżoluzzjoni (sigħat / jiem ta' xogħol)

5.1.1.2. Rapportar

Il-Kummissjoni għandha tirrapporta dwar is-sejħiet ta' servizz kollha relatati mas-sistemi u l-applikazzjonijiet għall-kooperazzjoni amministrattiva u għall-irkupru tat-talbiet fil-qasam tal-VAT kif ġej:

- is-sejħiet għal servizz kollha magħluqa matul ix-xahar għan-Norveġja;
- is-sejħiet għal servizz kollha miftuħa matul ix-xahar għan-Norveġja;
- is-sejħiet għal servizz kollha pendent fid-data u l-ħin tar-rappurtar għan-Norveġja.

5.1.2. Servizz ta' statistika

5.1.2.1. Ftehim

Il-Kummissjoni għandha tiġġenera statistika dwar l-għadd ta' formoli skambjati fil-qasam tal-VAT u tal-irkupru permezz ta' NKK/Mail, li huma disponibbli fuq il-Portal Web ITSM.

5.1.2.2. Rapportar

Il-Kummissjoni għandha tipproduċi rapport dwar ir-rapporti tat-testijiet ta' konformità, fejn applikabbli, u għandha tagħmilhom disponibbli għan-Norveġja.

5.1.3. Skambju ta' Formoli

5.1.3.1. Ftehim

It-tabella li ġejja turi l-iskadenza massima tat-trażmissjoni jew tal-ħin tar-risposta għall-iskambju ta' formoli kif definit fil-leġislazzjoni.

Kaxxa postali NKK/Mail	Formola	Skadenza
VIESCLO	Skambju ta' Informazzjoni skont l-Artikoli 7, 10, 12 u 18 tal-Ftehim Skambji ġenerali	Il-limitu ta' żmien biex tinghata informazzjoni għandu jkun malajr kemm jista' jkun, u mhux aktar tard minn 3 xhur wara d-data tat-talba (l-Artikolu 8 tal-Ftehim). Madankollu, meta l-awtorità mitluba digà jkollha l-informazzjoni fil-pussess tagħha, il-limitu ta' żmien għandu jitnaqqas għal perijodu massimu ta' xahar (l-Artikolu 8 tal-Ftehim).
VIESCLO	Skambju ta' Informazzjoni skont l-Artikoli 7, 10, 12 u 18 tal-Ftehim Talba għal notifika	Talba għal notifika bi twegiba immedjata (l-Artikolu 12 tal-Ftehim).
TAXFRAUD	Skambju ta' Informazzjoni skont l-Artikoli 7, 10, 12 u 18 tal-Ftehim Skambji kontra l-frodi	Informazzjoni nieqsa dwar l-operatur għandha tintbagħat hekk kif l-informazzjoni ssir disponibbli.

Kaxxa postali NKK/Mail	Formola	Skadenza
TAXAUTO	Skambji awtomatiċi	Il-kategoriji ta' informazzjoni soġġetti għal skambju awtomatiku, skont l-Artikolu 11 tal-Ftehim, għandhom jiġu determinati mill-Kumitat Kongunt.
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	Talba għal informazzjoni skont l-Artikolu 22 tal-Ftehim, Talba għal notifika skont l-Artikolu 25 tal-Ftehim Talba għal irkupru skont l-Artikolu 27 tal-Ftehim Talba għal miżuri ta' prekawzjoni skont l-Artikolu 33 tal-Ftehim	Talba għal informazzjoni: – konferma tar-riċevuta fi żmien sebat ijiem kalendarju; – aġġornament fi tmien sitt xhur mid-data tal-konferma tar-riċevuta Talba għal notifika: – konferma tar-riċevuta fi żmien sebat ijiem kalendarji; Talba għall-irkupru u talba għal miżuri ta' prekawzjoni: – konferma tar-riċevuta fi żmien sebat ijiem kalendarji; – aġġornament fi tmien kull sitt xhur mid-data tal-konferma tar-riċevuta

Tabella 6: Prestazzjoni EoF

5.1.3.2. Rapportar

Kull sena, in-Norveġja għandha tipprovdi wkoll lill-Kummissjoni, permezz tal-posta elettronika, *data* statistika rigward il-komunikazzjoni ta' informazzjoni kif stabbilita fl-Artikoli 20 u 39 tal-Ftehim [RD.3.].

5.1.4. Ġestjoni tal-Problemi

5.1.4.1. Ftehim

In-Norveġja għandu jkollha mekkaniżmu adegwat ta' reġistrazzjoni¹ u ta' segwitu tal-problemi għal kwalunkwe problema li taffettwa lill-host tal-applikazzjoni, is-software tas-sistema u s-software tad-*data* u tal-applikazzjonijiet tagħhom.

Il-problemi ma' kwalunkwe parti min-network NKK (Gateways u/jew Servers għall-Iskambju tal-Posta (Exchange Mail servers) għandhom jiġu rrapportati lill-ITSM immedjatament.

5.1.4.2. Rapportar

In-Norveġja għandha tinforma lill-ITSM meta jkollha problema interna bl-infrastruttura teknika relatata mas-sistemi u l-applikazzjonijiet tagħhom stess għall-kooperazzjoni amministrattiva u l-irkupru tat-talbiet fil-qasam tal-VAT.

Meta n-Norveġja tikkunsidra li problema rrapportata lill-ITSM mhix qed tiġi indirizzata jew solvuta jew ma ġietx indirizzata jew solvuta b'mod sodisfaċenti, għandha tirrapporta dan lill-Kummissjoni kemm jista' jkun malajr.

¹ Marbuta mal-proċessi ta' ġestjoni tal-Problema u t-Tibdil tal-ITIL.

5.1.5. Ġestjoni tas-Sigurtà

5.1.5.1. Ftehim¹

In-Norveġja għandha tipproteġi s-sistemi u l-applikazzjonijiet tagħha għall-kooperazzjoni amministrattiva u għall-irkupru tat-talbiet fil-qasam tal-VAT kontra l-ksur tas-sigurtà u għandha żżomm rekord ta' kwalunkwe ksur tas-sigurtà u ta' kwalunkwe titjib fis-sigurtà li jkun sar.

In-Norveġja għandha tapplika r-rakkomandazzjonijiet u/jew ir-rekwiżiti ta' sigurtà speċifikati fid-dokumenti li ġejjin:

Isem	Verżjoni	Data
https security recommendations of CCN /Mail III Webmail access – Ref. CCN /Mail III User Guide for NAs	3.0	15/06/2012
Security recommendations of CCN /Mail III Webmail access – Ref. CCN Intranet – Local Network Administrator Guide	4.0	11/09/2008

Tabella 7: Rakkomandazzjonijiet ta' sigurtà

¹ Dawn huma l-verżjonijiet tad-dokumenti disponibbli fil-mument tal-kitba dan l-FLS. Il-qarrej huwa mistieden jivverifika kull aġġornament sussegwenti fuq il-Portal NKK/ISK (<http://portal.ccntc.cncsi.int:8080/portal/DesktopDefault.aspx?tabid=1>).

5.1.5.2. Rapportar

In-Norveġja għandha tirrapporta fuq bażi *ad hoc* lill-Kummissjoni dwar kwalunkwe ksur tas-sigurtà u dwar kwalunkwe miżura meħuda.

5.2. LIVELL TA' SERVIZZ TAN-NORVEĠJA

5.2.1. L-Oqsma kollha ta' Ġestjoni tal-Livell ta' Servizz

5.2.1.1. Ftehim

In-Norveġja għandha tirreġistra kwalunkwe problema ta' nuqqas ta' disponibbiltà jew tibdil¹ rigward l-aspetti tekniċi, funzjonali u organizzattivi tas-sistemi u l-applikazzjonijiet tan-Norveġja għall-kooperazzjoni amministrattiva u għall-irkupru tat-talbiet fil-qasam tal-VAT.

5.2.1.2. Rapportar

In-Norveġja għandha tinforma lill-ITSM fejn meħtieġ b'rabta ma' kwalunkwe problema ta' nuqqas ta' disponibbiltà jew bidliet rigward l-aspetti tekniċi, funzjonali jew organizzattivi tas-sistema tagħhom. L-ITSM għandu dejjem ikun infurmat bi kwalunkwe bidla fir-rigward tal-persunal operattiv (operaturi, amministraturi tas-sistema).

¹ L-użu tal-prinċipji deskritti fil-ġestjoni tal-każijiet fl-ITIL huwa rakkomandat.

5.2.2. Servizz ta' Għajnuna

5.2.2.1. Ftehim

In-Norveġja għandha tagħmel disponibbli servizz ta' għajnuna biex jirrispondi għal każijiet assenjati lin-Norveġja, biex jagħti għajnuna u biex iwettaq l-ittestjar. Il-hinijiet tax-xogħol tas-servizz ta' għajnuna għandhom ikunu l-istess bhall-hinijiet tax-xogħol tas-Servizz ta' Għajnuna tal-ITSM matul il-jiem tax-xogħol tal-ITSM. Is-servizz ta' għajnuna tan-Norveġja għandu jopera bħala minimu bejn l-10:00 u l-16:00 CET matul il-jiem tax-xogħol, hlief fil-festa nazzjonali tagħha. Huwa rrakkomandat li s-servizz ta' għajnuna tan-Norveġja jsegwi l-linji gwida ta' appoġġ tas-servizz tal-ITIL meta jittratta l-mistoqsijiet u l-każijiet.

5.2.2.2. Rapportar

In-Norveġja għandha tinforma lill-ITSM fejn meħtieġ b'rabta ma' kwalunkwe problema ta' disponibbiltà relatata mas-servizz ta' għajnuna tagħha.

6. MIŻURI TA' KWALITÀ

6.1. FTEHIM

Il-Kummissjoni għandha tevalwa r-rapporti (rapporti ta' attività ġġenerati mill-ITSM, notifiki, statistika, informazzjoni oħra) riċevuti mill-ITSM u n-Norveġja, għandha tiddetermina l-livelli ta' aderenza għal dan l-FLS u f'każ ta' problemi għandha tagħmel kuntatt man-Norveġja sabiex issolvi l-problema u biex tiżgura li l-kwalità tas-servizz tkun konformi ma' dan il-Ftehim.

6.2. RAPPORTAR

Il-Kummissjoni għandha tirrapporta kull xahar lin-Norveġja dwar il-livell ta' servizz kif definit fit-Taqsima 5.1.2.

7. APPROVAZZJONI TAL-FLS

Il-Ftehim dwar il-Livell ta' Servizz għandu jiġi approvat mill-Kumitat Kongunt sabiex ikun applikabbli.

8. BIDLIET FL-FLS

Il-Ftehim dwar il-Livell ta' Servizz jiġi eżaminat mill-ġdid wara talba bil-miktub mill-Kummissjoni jew min-Norveġja lill-Kumitat Kongunt.

Sakemm il-Kumitat Kongunt jiddeċiedi dwar il-bidliet proposti, id-dispożizzjonijiet tal-FLS attwali jibqgħu fis-seħh. Il-Kumitat Kongunt jaġixxi bħala l-korp deċiżjonali għal dan il-Ftehim.

9. PUNTI TA' KUNTATT

Għal kwalunkwe mistoqsa jew kumment dwar dan id-dokument, ikkuntattja lil:

FORNITUR TAS-SERVIZZ - SERVIZZ TA' GĦAJNUNA

support@itsmtaxud.europa.eu

ANNEX II

Ftehim dwar il-Livell ta' Servizz tan-Network Komuni ta' Komunikazzjoni/tas-servizzi ta' Interfaċċa Komuni tas-Sistema ("FLS tal-NKK/ISK")

1. ATTI APPLIKABBLI U DOKUMENTI TA' REFERENZA

1.1. ATTI APPLIKABBLI

Dan l-FLS tal-NKK/ISK jikkunsidra l-lista tal-ftehimiet u d-deċiżjonijiet applikabbli pprovduti hawn taħt.

[AD.1.]	Il-Ftehim bejn l-Unjoni Ewropea u r-Renju tan-Norveġja dwar il-kooperazzjoni amministrattiva, il-ġlieda kontra l-frodi u l-irkupru tat-talbiet fil-qasam tat-taxxa fuq il-valur miżjud (il-"Ftehim") (GU L 195, 1.8.2018, p. 3).
[AD.2.]	Id-Deċiżjoni Nru 2/2019 tal-Kumitat Kongunt stabbilit bil-Ftehim bejn l-Unjoni Ewropea u r-Renju tan-Norveġja dwar il-kooperazzjoni amministrattiva, il-ġlieda kontra l-frodi u l-irkupru tat-talbiet fil-qasam tat-taxxa fuq il-valur miżjud ta' ... [data] dwar formoli standard għall-komunikazzjoni tal-informazzjoni, it-trażmissjoni ta' informazzjoni permezz tan-network NKK/ISK u l-arrangamenti prattiċi għall-organizzazzjoni ta' kuntatti bejn l-uffiċċji ċentrali ta' kollegament u d-dipartimenti ta' kollegament

Tabella 1: Atti applikabbli

1.2. DOKUMENTI TA' REFERENZA

Dan l-FLS tal-NKK/ISK jikkunsidra l-informazzjoni pprovduta fid-dokumenti ta' referenza li ġejjin. Il-verżjonijiet applikabbli tad-dokumenti huma dawk disponibbli fil-mument tal-iffirmar ta' dan il-Ftehim.

ID	REFERENZA	TITOLU	VERŻJONI
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 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-Applicatio Programming Guide (C Language)	EN11.00

Tabella 2: Dokumenti ta' Referenza

2. TERMINOLOĠĠJA

2.1. AKRONIMI

AKRONIMI	DEFINIZZJONI
ACT	Għodda tal-Konfigurazzjoni tal-Applikazzjoni
AIX	IBM Unix OS
NKK	Network Komuni ta' Komunikazzjoni
NKK/ISK	Network Komuni ta' Komunikazzjoni/Interfaċċa Komuni tas-Sistema
NKK/WAN	Servizz ta' qafas għall-provvista ta' servizzi tan-network lil NKK
CI	Element ta' Konfigurazzjoni
CIRCABC	Ċentru ta' Riżorsi ta' Informazzjoni u Komunikazzjoni għall-Amministraturi, in-Negozji u ċ-Ċittadini
COTS	Prodott Kummerċjalment Disponibbli
CPR	Router fil-Binjiet tal-Klijent
CSA	Amministratur tas-Sigurtà NKK
ISK	Interfaċċa Komuni tas-Sistema
DĠ	Direttorat Ġenerali
DMZ	Żona Demilitarizzata
KE	Kummissjoni Ewropea

AKRONIMI	DEFINIZZJONI
HPUX	Sistema Operattiva UNIX tal-Hewlett Packard
HTTP	Protokoll tat-Trasferiment Hypertext
HTTPS	Protokoll tat-Trasferiment Hypertext - Sigur
HVAC	Tishin, Ventilazzjoni u Arja kondizzjonata
HW	Hardware
ICT	Teknoloġija tal-Infurmazzjoni u tal-Komunikazzjoni
IMAP	Protokoll ta' Aċċess tal-Messaġġi tal-Internet
PI	Protokoll tal-Internet
ITCAM	IBM Tivoli Composite Application Manager
ITSM	Ġestjoni tas-Servizzi tat-Teknoloġija tal-Infurmazzjoni
LAN	Network ta' Żona Lokali
LSA	Amministratur tas-Sistemi Lokali
MQ	IBM MQ Series SW
MVS	Hażna Virtwali Multipla
NA	Amministrazzjoni nazzjonali
OBS	Orange Business Services
OS	Sistema operattiva

AKRONIMI	DEFINIZZJONI
OSP	Obbligu tal-Fornitur tas-Servizz
OSR	Obbligu tal-Applikant għal Servizz
PoP	Punt ta' Preżenza
QA	Assigurazzjoni tal-Kwalità
RAP	Proxy API Remot
RD	Dokument ta' Referenza
SMTP	Protokoll tat-Trasferiment Semplici ta' Posta
SQI	Indikatur tal-Kwalità tas-Servizz
SSG	Gateways tas-Servizzi Siguri (kaxxa ta' Kriptagg Juniper)
SW	Software
TAXUD	It-Tassazzjoni u l-Unjoni Doganali
TCP	Protokoll għall-Kontroll tat-Trażmissjoni
UPS	Provvista tal-Energija Mingħajr Interruzzjoni
WAN	Network fuq Żona Wiesgħa

Tabella 3: Akronimi

2.2. DEFINIZZJONIJIET TAT-TERMINI GHALL-FINIJIET TAL-FLS TAL-NKK/ISK

TERMINU	DESKRIZZJONI
Perijodu tar-rapportar	Il-perijodu kopert huwa xahar.
Jum tax-xogħol	Il-jiem tax-xogħol huma l-jiem tax-xogħol tas-Servizz ta' Għajnuna tal-Fornitur tas-Servizz. Dawn huma sebat ijiem fil-gimgha inkluzi l-btajjel pubbliċi.
Hin tax-xogħol	Il-hinijiet tax-xogħol huma l-hinijiet tax-xogħol tas-Servizz tal-Għajnuna tal-Fornitur tas-Servizz. Dawn huma 24 siegħa kuljum matul il-jiem tax-xogħol.
Perijodu ta' servizz	Il-“Perijodu ta' Servizz” tal-Fornitur tas-Servizz huwa l-hin ta' kopertura tal-funzjoni tas-Servizz ta' Għajnuna. Is-servizz huwa żgurat mis-Servizz ta' Għajnuna tal-Fornitur tas-Servizz 24 siegħa kuljum, sebat ijiem fil-gimgha inkluz il-btajjel pubbliċi. Skont il-Perijodu ta' Servizz tal-element ta' konfigurazzjoni, tittiehed azzjoni immedjata (24/7) jew jiġi skedat intervent għall-jum ta' wara. Talbiet permezz ta' ittri, fax, posta elettronika u b'mezzi elettronici (permezz tal-Portal ITSM) huma aċċettati f'kull mument. It-talbiet li jidhlu huma rreġistrati bħala “Sejhiet ta' Servizz” fis-sistema ta' ġestjoni tas-Servizz ta' Għajnuna tal-Fornitur tas-Servizz.

Tabella 4: Definizzjonijiet

3. INTRODUZZJONI

Dan id-dokument jikkonsisti minn Ftehim dwar il-Livell ta' Servizz tan-Network Komuni ta' Komunikazzjoni/tal-Interfaċċa Komuni tas-Sistema (FLS tal-NKK/CSI SLA) bejn il-Kummissjoni Ewropea (“Fornitur tas-Servizz”) u r-Renju tan-Norveġja (“Applikant għal Servizz”), kollettivament imsejhin il-“Partijiet tal-FLS”.

B'mod partikolari, il-“Fornitur tas-Servizz” jinkludi l-unitajiet organizzattivi tad-DĠ TAXUD, kif elenkati hawn taht:

- l-unità tad-DĠ TAXUD B2 li tikkoordina l-attivitajiet kollha tal-NKK/ISK;
- l-ITSM3 Operations li jipprovdu servizzi operattivi;
- CCN2DEV li jipprovdi s-software NKK (servizzi ta' manutenzjoni evoluzzjonarji u korrettivi);
- il-fornitur tas-servizz tan-network Trans-Ewropew (NKK/WAN, bhalissa OBS).

Skont in-natura tas-servizz mitlub, wiehed mill-Fornituri tas-Servizz ser iwettaq il-kompitu.

L-“Applikant għal Servizz” hija l-amministrazzjoni nazzjonali (NA) tar-Renju tan-Norveġja. L-unitajiet organizzattivi kkonċernati fi hdan l-NA huma:

- iċ-Ċentru Nazzjonali ta' Appoġġ tal-NKK huwa responsabbli mill-appoġġ u l-ġestjoni tat-tagħmir tal-Infrastruttura tal-NKK tad-DĠ TAXUD li jinsab fil-bini tal-NA kif ukoll mill-infrastruttura nazzjonali li tappoġġa l-applikazzjonijiet installati fl-infrastruttura NKK/ISK;

- iċ-Ċentru Nazzjonali ta' Appoġġ għall-Applikazzjonijiet huwa responsabbli mill-appoġġ nazzjonali tal-applikazzjonijiet tal-KE li joperaw fid-Dominju Nazzjonali u li jużaw is-servizzi tal-infrastruttura tal-NKK/ISK;
- it-Timijiet Nazzjonali tal-Iżvilupp tal-Applikazzjonijiet huma responsabbli mill-iżvilupp ta' applikazzjonijiet li jużaw l-infrastruttura NKK/ISK inkluż is-subkuntratturi tagħhom.

3.1. KAMP TA' APPLIKAZZJONI TAL-FLS tal-NKK/ISK

L-Artikolu 5 tal-Ftehim jispeċifika li “Għandu jiġi konkluż ftehim dwar il-livell tas-servizz li jiżgura l-kwalità teknika u l-kwantità tas-servizzi għall-funzjonament tas-sistemi ta' komunikazzjoni u ta' skambju ta' informazzjoni”.

Il-FLS tal-NKK/ISK jistabbilixxi r-relazzjoni bejn il-Kummissjoni (il-Fornitur tas-Servizz) u r-Renju tan-Norveġja (l-Applikant għal Servizz), dwar il-fażi operattiva tas-sistema tan-Network Komuni ta' Komunikazzjoni/tal-Interfaċċa Komuni tas-Sistema (sistema "NKK/ISK").

Dan jiddefinixxi l-livell meħtieġ tas-servizz ipprovdut lill-Applikant għal Servizz. Dan jipprovdi wkoll għal fehim reċiproku tal-aspettattivi fil-livell ta' servizz u r-responsabbiltajiet tal-Partijiet involuti fil-FLS.

Dan id-dokument jiddeskrivi s-servizzi u l-livelli ta' servizz ipprovduti bħalissa mill-Fornitur tas-Servizz.

Il-miri kollha msemmija fl-FLS tal-NKK/ISK ser ikunu applikabbli taħt kundizzjonijiet tax-xogħol normali biss.

Fil-każ ta' avvenimenti ta' forza maġġuri, l-ebda Parti ma għandha tkun responsabbli minn kwalunkwe nuqqas li twettaq l-obbligi tagħha fejn dan in-nuqqas ikun riżultat ta' diżastru naturali (inkluż nar, għargħar, terremot, maltempata, uragan jew diżastru naturali ieħor), gwerra, invażjoni, att ta' għedewwa barranin, ostilitajiet (sew jekk gwerra tkun iddikjarata sew jekk le), gwerra ċivili, ribelljoni, rivoluzzjoni, insurrezzjoni, setgħa militari jew użurpata jew konfiska, attivitajiet terroristiċi, nazzjonalizzazzjoni, sanzjoni tal-gvern, imblukkar, embargo, tilwima industrijali, strajk, lockout jew interruzzjoni jew ħsara fit-tul tal-grilja elettrika kummerċjali.

3.2. DEFINIZZJONI TAS-SERVIZZ U KARATTERISTIĊI TAL-NKK/ISK

In-Network Komuni ta' Komunikazzjoni/l-Interfaċċa Komuni tas-Sistema hija għodda għall-iskambju ta' informazzjoni dwar it-taxxa bejn l-Amministrazzjonijiet Nazzjonali fil-qasam tat-Tassazzjoni u l-Ġlieda Kontra l-Frodi. Il-karatteristiċi ewlenin tal-infrastruttura tas-sistema tal-NKK/ISK huma elenkati hawn taħt:

TRANS- EWROPEA	L-NKK/ISK joffri aċċess WAN globali għall-Applikanti għal Servizz permezz ta' għadd ta' Punti ta' Preżenza (PoP) f'kull Stat Membru, f'pajjiżi aderenti u fir-Renju tan-Norveġja. Is-sinsla tan-network NKK/ISK toffri l-kapaċità u r-reżistenza meħtieġa biex tipprovdi lill-Applikanti għal Servizz b'rata ta' disponibbiltà għolja.
PJATTAFORMA MULTIPLA	Tippermetti l-interoperabbiltà bejn pjattaformi eterogeni (Windows, Linux, Solaris, AIX, HP/UX, SVR4, IBM MVS, eċċ.) permezz ta' stack ta' komunikazzjoni portabbli ħafna (ISK) installat fuq Pjattaformi ta' Applikazzjoni nazzjonali standard.
PROTOKOLL MULTIPLU	Tappoġġa diversi protokoll u mudelli ta' skambju: – Protokoll ISK li jappoġġa mudelli ta' komunikazzjoni asinkroniċi u sinkroniċi (talba/rispons) (kanal NKK/ISK); – Protokoll HTTP/S għal aċċess interattiv għas-servizzi tal-Intranet NKK (kanal Intranet NKK); – Protokoll POP, IMAP, SMTP għall-iskambju ta' posta elettronika bejn l-utenti tal-NA iżda wkoll bejn l-applikazzjonijiet (il-kanal NKK Mail III).
SIGURA	L-iskambji ta' informazzjoni fuq in-network NKK/ISK huma protetti biex jiżguraw l-aħjar kunfidenzjalità u l-integrità tad- <i>data</i> . Is-servizzi ta' sigurtà jinkludu: – Kriptagg u protezzjoni minn sit għall-iehor kontra l-aċċess mhux mixtieq ibbażat fuq IPSec256-bits, infurzat mill-apparat tal-Firewall/kriptagg użati f'kull sit tal-NKK/CSI; – Mekkanizmi ta' kontroll tal-aċċess (awtentikazzjoni, awtorizzazzjoni, kontabbiltà) fil-livell tas-sit infurzati mill-Gateway tal-NKK u appoġġati minn għodod ta' amministrazzjoni lokali (ADM3G); – Sigurtà fil-livell tas-sessjoni infurzata permezz ta' kriptagg fil-livell tal-messaġġ (CSI sigur), kriptagg u awtentikazzjoni reċiproka SSL v.3 (HTTPS), POP-S u IMAP-S (trasferiment sigur tal-posta elettronika).

ĠESTITA	L-infrastruttura NKK/ISK tipprovdi wkoll lill-Applikant għal Servizz b'servizzi ġestiti inkluż: – Monitoraġġ Ċentrali; – Illogjar ta' avvenimenti fis-sistemi (event logging); – Produzzjoni ta' statistika dwar skambji ta' messaġġi permezz ta' ISK u NKK Mail III (daqs, għadd ta' messaġġi, matriċi) u statistika dwar il-gateways NKK u NKK Mail III; – Servizzi ta' ġestjoni tal-utent (ADM3G) u tad-direttorju; – Validazzjoni tal-istacks tas-ISK; – Servizzi tal-portal: – Portal NKK: aċċess online tal-istatistika, ġestjoni tal-proxies (RAP) API remoti online; – Portal ITSM: Newsletter online, dokumentazzjoni online u pakketti ta' stacks ta' ISK, Mistoqsijiet Frekwenti (FAQ) dwar l-NKK; – ACT (Għodda tal-Konfigurazzjoni tal-Applikazzjoni); – Traċċar tas-sejthiet għal servizz u appoġġ online.
---------	--

Tabella 5: Karatteristiċi tas-servizzi pprovduti mill-NKK/ISK

3.3. PERIJODU TAL-FTEHIM

L-FLS tal-NKK/ISK huwa vinkolanti fuq il-Partijiet mill-jum wara dak tal-approvazzjoni tiegħu mill-Kumitat Kongunt stabbilit mill-Artikolu 41 tal-Ftehim (il-"Kumitat Kongunt").

4. RESPONSABILTAJIET

4.1 OBBLIGI TAL-FORNITUR TAS-SERVIZZ (OSP)

Il-Fornitur tas-Servizz għandu:

[OSP1]	Jopera l-infrastruttura tan-network tal-NKK/ISK sabiex jinkisbu l-Livelli ta' Servizz deskritti fit-taqsim 8.
[OSP2]	Jagħżel id-diversi komponenti tal-Infrastruttura u tas-Software NKK/ISK.
[OSP3]	Jipprovdi manutenzjoni tal-Hardware u s-Software għat-tagħmir tal-infrastruttura tal-NKK tad-DĠ TAXUD (eż. il-Gateways NKK) installat fil-binjiet tal-Applikanti għal Servizz kif ukoll is-servers ċentrali NKK Mail III.
[OSP4]	Jipprovdi monitoraġġ tat-tagħmir tal-Infrastruttura tal-NKK tad-DĠ TAXUD installat fil-bini tal-Applikanti għal Servizz.
[OSP5]	Jigġestixxi l-fajls tal-awditjar tal-NKK/ISK.
[OSP6]	Jigġestixxi l-pjan ta' indirizzar tal-NKK/ISK.
[OSP7]	Jirrispetta r-regoli u r-rakkomandazzjonijiet imressqa fid-“Dokumenti dwar is-Sigurtà”: – Politika ta' sigurtà ġenerali tal-NKK/ISK RD3; – Lista ta' kontroll tar-rekwiziti minimi tas-sigurtà tal-NKK/ISK RD4.
[OSP8]	Minn żmien għal żmien, l-Applikant għal Servizz irid jiżgura li d-disponibbiltà tan-network ma titnaqqasx minhabba l-manutenzjoni jew xi nuqqas ta' disponibbiltà mistennija ohra. F'dak il-każ, l-Applikant għal Servizz għandu jinnotifika lill-Fornitur tas-Servizz minn tal-inqas xahar qabel. Jekk l-Applikant għal Servizz ma jkunx jista' jirrispetta dan id-dewmien, id-DĠ TAXUD għandu jarbitra s-sitwazzjoni.

[OSP9]	Il-liċenzji tas-software kollha li jaħdmu permezz tal-gateways NKK ser jiġu pprovduti mid-DĠ TAXUD.
[OSP10]	Jirrispetta l-politika ta' riżerva tas-sit tal-NKK/ISK (cfr. RD2).
[OSP11]	Jawditja s-sistema kif definit fl-RD2.
[OSP12]	Jipproċedi regolarment bil-Kontrolli tas-Sigurtà tas-Sistema kif definit fl-RD2.

Tabella 6: Obbligi tal-Fornitur tas-Servizz (OSP)

4.2. OBBLIGI TAL-APPLIKANT GĦAL SERVIZZ (OSR)

L-Applikant għal Servizz għandu:

Livell Tekniku u Infrastrutturali	
[OSR1]	Iżomm it-tagħmir tal-Infrastruttura tal-NKK tad-DĠ TAXUD provdut mid-DĠ TAXUD u jipprovdi b'mod xieraq: – spazju ta' hażna; – provvista tal-enerġija elettrika; – sistema ta' HVAC.
[OSR2]	Ikun żgur li l-komponenti tal-NKK/ISK huma "elettrikament" imqabbdin mal-UPS. Adattamenti speċifiċi għall-istandards lokali (eż. adapters tal-plakek) iridu jkunu pprovduti mill-Applikant għal Servizz.

Livell Operattiv u ta' Organizzazzjoni	
[OSR3]	Jassenja persunal inkarigat mir-rwoli elenkati fl-RD5.
[OSR4]	Jizgura preżenza barra mill-hinijiet tax-xogħol normali kull darba li titqies meħtieġa u tintalab mill-Fornitur tas-Servizz. Għal xi operazzjonijiet imwettqa mill-portatur ewlieni jew mill-Fornitur tas-Servizz, jistgħu jkunu meħtieġa l-koordinazzjoni u/jew il-preżenza tal-FLS mill-Konsumatur tas-Servizz. Se jingħata mill-anqas avviż ta' xahar sabiex ikunu ppjanati dawn l-attivitajiet; hija meħtieġa l-kooperazzjoni shiha sabiex ikun rispettati l-ippjanar kumpless minhabba l-ġhadd ta' siti.
[OSR5]	Qatt ma għandu jitwaqqaf xi tagħmir tal-Infrastruttura tal-NKK tad-DĠ TAXUD mingħajr awtorizzazzjoni formali mingħand il-Fornitur tas-Servizz.
[OSR6]	Jistaqsi għall-awtorizzazzjoni formali mill-Fornitur tas-Servizz qabel ma jinstalla fuq it-tagħmir tal-Infrastruttura tal-NKK tad-DĠ TAXUD komponenti tal-hardware jew tas-software addizzjonali li ma jappartjenux għall-pakkett ta' konsenja standard.
[OSR7]	Jipprovdi deskrizzjoni ċara tal-kazijiet perċepiti/irrapportati mill-applikant għal servizz.
[OSR8]	Jikkollabora b'mod attiv mal-Fornitur tas-Servizz u/jew mar-rappreżentanti tiegħu meta jkun meħtieġ għall-ġhoti tas-servizzi.
Livell tal-komunikazzjoni	
[OSR9]	Juża esklussivament il-punti ta' kuntatt tal-Fornitur tas-Servizz u fi hdan l-organizzazzjoni tagħhom stess.
[OSR10]	Jinnotifika lill-Fornitur tas-Servizz bi kwalunkwe nuqqas tal-punti ta' kuntatt matul il-hinijiet tal-ftuħ tal-Fornitur tas-Servizz, jew, jipprovdi mill-inqas servizz ta' riżerva li jista' jissostitwixxi l-punti ta' kuntatt.
[OSR11]	Jinnotifika lill-Fornitur tas-Servizz bi kwalunkwe modifika tal-punti ta' kuntatt tiegħu stess, mill-inqas hamest ijiem tax-xogħol qabel ma din il-modifika ssir effettiva.

[OSR12]	Jinnotifika lill-Fornitur tas-Servizz bi kwalunkwe manutenzjoni tal-INFRASTRUTTURA skedata li potenzjalment taffettwa t-tagħmir tal-Infrastruttura tal-NKK tad-DĠ TAXUD li jinsab fil-bini tal-Konsumatur tas-Servizz (mill-inqas ġimgha qabel għat-tagħmir kollu). pereżempju: qtugħ ippjanat tad-dawl jew tal-infrastruttura tan-network, moviment tad-DC, tibdil fl-indirizz IP,
[OSR13]	Jinnotifika lill-Fornitur tas-Servizz bi kwalunkwe problema esterna pereżempju qtugħ tad-dawl li jaffettwa t-thaddim tajjeb tal-Gateways tal-NKK u l-pjattaformi tal-applikazzjoni.
[OSR14]	Jinnotifika lill-Fornitur tas-Servizz, permezz ta' talba formali, mill-inqas sitt xhur bil-quddiem dwar kwalunkwe trasferiment ta' tagħmir tal-Infrastruttura tal-NKK tad-DĠ TAXUD. L-Applikant għal Servizz huwa responsabbli mill-kostijiet tal-operazzjonijiet ta' trasferiment. Irreferi għal <u>RD6</u> għal aktar dettalji dwar il-proċedura.
[OSR15]	Jinnotifika lill-Fornitur tas-Servizz bi kwalunkwe nuqqas ta' links siguri bejn l-Infrastruttura tal-NKK tad-DĠ TAXUD u l-Applikant għal Servizz (NA jew DĠ ieħor).
[OSR16]	Jinnotifika lill-Fornitur tas-Servizz bi kwalunkwe qtugħ fil-Pjattaformi tal-Applikazzjoni.
[OSR28]	L-Applikant għal Servizz huwa mitlub jikkomunika kull qtugħ tad-DC lokali/tal-kamra tal-kompjuter (inkluż il-WAN) ġimgha ta' xogħol bil-quddiem. Dan sabiex id-DĠ TAXUD ikun jista' jimplimenta l-komunikazzjoni meħtieġa lil kwalunkwe parti kkonċernati involuta oħra.
Livell ta' Sigurtà u ta' Ġestjoni tal-Utenti	
[OSR17]	Jimmanigġja l-kontijiet tal-utent lokali fuq il-Gateway tal-NKK (cf. RD2).
[OSR18]	Jawtorizza, meta jkun meħtieġ, l-aċċess fiżiku tal-persunal li jkun ingħata mandat għat-tagħmir mill-Fornitur tas-Servizz.
[OSR19]	Jawtorizza l-ports ta' TCP xierqa fin-network tas-Servizz tal-Konsumatur (Dominju Nazzjonali) (cfr. RD2).
[OSR20]	Jizgura li l-Apparati ta' Kriptagġ tan-Network (bħalissa Juniper SSG) fis-sit tal-Applikant għal Servizz jinsabu f'żona b'aċċess ikkontrollat.

[OSR21]	Jirrestringi l-aċċess għall-apparat kollu tal-Infrastruttura tal-NKK tad-DĠ TAXUD lill-persunal awtorizzat. L-aċċess għandu jkun permess biss fuq talba mis-CSA. L-aċċess mhux mixtieq għal dan l-apparat jista' jipperikola s-sigurtà jew jikkawża mill-inqas qtugħ tan-network.
[OSR22]	Jirrispetta r-regoli u r-rakkomandazzjonijiet imressqa fid- “Dokumenti dwar is-Sigurtà”: – Politika ta' sigurtà ġenerali tal-NKK/ISK RD5; – Lista ta' kontroll tar-rekwiżiti minimi tas-sigurtà tal-NKK/ISK RD6.
Żvilupp tal-Ġestjoni tal-Applikazzjoni	
[OSR27]	L-Applikant għal Servizz huwa l-uniku responsabbli mill-iżvilupp, l-appoġġ u l-ġestjoni tal-applikazzjonijiet tiegħu. Huwa għandu jikkonforma mar-regoli definiti fl-RD8.

Tabella 7: Obbligi tal-Applikant għal Servizz (OSR)

4.3. SERVIZZI PPROVDUTI MILL-FORNITUR TAS-SERVIZZ

4.3.1. Servizz ta' Għajnuna tal-IT

Il-Fornitur tas-Servizz joffri Servizz ta' Għajnuna tal-IT għall-Ġestjoni tal-Każijiet u l-Problemi. Is-Servizz ta' Għajnuna tal-IT jestendi l-firxa ta' servizzi klassiċi tal-help desk u joffri approċċ aktar iffokat fuq livell ġenerali, li jippermetti li l-proċessi tan-negozju jiġu integrati fil-ġestjoni tas-servizz tal-NKK/ISK.

Tabilhaqq, is-Servizz ta' Ghajnuna tal-IT mhux biss jittratta każijiet, problemi u mistoqsijiet, iżda jipprovdi wkoll interfaċċa għal attivitajiet oħra bħal talbiet għal tibdil, kuntratti ta' manutenzjoni, liċenzji tas-software, ġestjoni tal-livell ta' servizz, ġestjoni ta' konfigurazzjoni, ġestjoni ta' disponibbiltà, ġestjoni tas-sigurtà u ġestjoni tal-kontinwità tas-servizz tal-IT.

Is-Servizz ta' Ghajnuna tal-IT ukoll javża spontanament lill-Applikant għal Servizz b'kull informazzjoni urgenti, u b'hekk jaġixxi bħala ċentru ta' dispaċċ ta' informazzjoni tal-Applikant għal Servizz.

Notifika hija definita bħala messagg mahruġ mill-Fornitur tas-Servizz li javża lil Applikant għal Servizz meta jinqala' każ li jista' jaffettwa l-operazzjonijiet tal-NKK/ISK: nuqqas ta' disponibbiltà ta' gateway, qtugħ tas-sistema, ħsarat, manutenzjoni tal-infrastruttura jew aġġornament tas-software.

L-interfaċċa tas-Servizz ta' Ghajnuna tal-IT għal Applikant għal Servizz tintlaħaq permezz tal-punt ta' kuntatt tal-Fornitur tas-Servizz jew permezz tal-portal web tal-ITSM, li jipprovdi servizzi online lill-Applikant għal Servizz bhalma huwa t-traċċar ta' sejhiet għal servizz; l-ACT u l-Portal web tal-NKK li jipprovdu zona ta' tnizzil tal-pakketti tal-ISK, aċċess għall-istatistika u informazzjoni dwar il-monitoraġġ, eċċ.

4.3.1.1. Ġestjoni ta' każijiet u ta' problemi

Dan is-servizz jittratta każijiet li joriginaw mill-utenti tas-Servizz ta' Ghajnuna (inkluż l-operazzjonijiet tas-sistema). Każ jista' jiġi ddefinit bħala talba sempliċi għal informazzjoni jew kjarifika, iżda jista' wkoll jiġi kategorizzat bħala r-rapportar ta' imġiba mhux konformi ta' komponent speċifiku.

Każ huwa definit bħala avveniment mhux mistenni li mhuwiex parti mill-operazzjoni standard tal-infrastruttura jew falliment li jiddegrada s-servizz operattiv tal-NKK/ISK. Każ jitqies solvut meta s-servizz jiġi lura għan-normal.

Il-każ jista' jkun relatat mal-Elementi ta' Konfigurazzjoni (CI) li ġejjin:

- il-hardware taht ir-responsabbiltà tal-Fornitur tas-Servizz: il-gateways tal-NKK, apparati ta' sigurtà, Routers fil-Binjiet tal-Klijenti (CPR) u apparat ieħor ta' konnettività tan-network fuq il-LAN fil-EuroDomain (Infrastruttura tal-NKK tad-DĠ TAXUD);
- is-software li jopera permezz ta' apparat ta' kriptaġġ;
- is-software tas-sistema li jopera permezz tal-gateways: Sistema Operattiva, software bażiku tal-komunikazzjoni bħal TCP/IP, eċċ.;
- is-software ta' parti terza li jopera permezz tal-gateways bħal Tuxedo, MQSeries, Sun ONE Directory Server, PostgreSQL, Apache, eċċ.;
- l-NKK Mail III;
- is-software NKK/ISK li jopera permezz tal-gateways;
- is-software tal-ISK li jopera permezz tal-Pjattaformi tal-Applikazzjoni;
- SIAP (Secure Internet Access Point) – Unified Defence.

Problema tiġi identifikata jew minn każ wieħed li għandu impatt estremament negattiv fuq is-servizz tal-utent u li għalih il-kawża mhix magħrufa, jew minn każijiet multipli li jeżebixxu sintomi komuni. Problema tissolva meta l-kawża tiġi identifikata u mneħħija.

Meta jinqala' każ, is-sitwazzjoni tiġi investigata sabiex jerġgħu jiġu stabbiliti s-servizzi operattivi tal-NKK/ISK (jekk meħtieġ) u biex tinstab il-problema ewlenija tal-każ. Il-Fornitur tas-Servizz jgħin biex jissolvew każijiet fis-software ta' applikazzjoni NA, fil-livell tal-interfaċċa mal-NKK/ISK, sakemm dan ma jkollu ebda impatt fuq is-servizzi l-oħra li għandhom jiġu pprovduti mill-Fornitur tas-Servizz. L-assistenza tal-Fornitur tas-Servizz tikkonsisti fil-forniment ta' informazzjoni dwar l-użu korrett tal-NKK/ISK. Ma tikkonsistix fil-partecipazzjoni tad-debugging tas-software ta' applikazzjoni NA.

4.3.2. Ghodod ta' appoġġ għall-Gestjoni tas-Servizz

Il-monitoraġġ tal-infrastruttura tal-gateway tal-NKK, l-applikazzjonijiet u l-queues tal-NKK huma appoġġati mill-familja ta' prodotti IBM® Tivoli Monitoring (Tivoli Monitoring) u IBM Tivoli Composite Application Manager (ITCAM).

Is-servizz ta' Monitoraġġ u Rappurtar ta' Tivoli tal-NKK, ibbażat fuq l-IBM Tivoli Monitoring suite, jipprovdi l-funzjonalitajiet li ġejjin:

- jimmonitorja l-queues tal-applikazzjonijiet li jinsabu fuq il-Gateways tal-NKK (WebSphere MQ);

- jimmonitorja l-istatus tas-sistema operattiva tal-Gateways tal-NKK;
- użu tas-CPU, spazju fid-disk, użu tal-memorja, użu tan-network, proċessi;
- jimmonitorja l-hardware barra mill-banda;
- jimmonitorja l-proċessi operattivi tal-komponenti tal-NKK li jinsabu fuq il-Gateways tal-NKK;
- jimmonitorja l-infrastruttura tal-NKK Mail III;
- jipprovdi lill-utenti ta' Tivoli tal-NKK opinjoni dwar l-informazzjoni mmonitorjata preċedentament;
- jiggenera twissijiet definiti minn qabel fuq il-komponenti mmonitorjati preċedentament;
- jipprovdi rapporti bbażati fuq *data* storika miġbura (CCN Tivoli Data Warehouse);
- jagħti informazzjoni dwar id-disponibbiltà u l-prestazzjoni tal-infrastruttura NKK/ISK matul iż-żmien, u jirrapporta tendenzi importanti b'mod konsistenti u integrat.

4.3.3. Ġestjoni u Operazzjonijiet tal-Infrastruttura tal-ICT

Il-Fornitur tas-Servizz jintalab biex jinstalla, jopera u jzomm l-infrastruttura operattiva tal-NKK/ISK sabiex jiggarantixxi l-livelli ta' disponibbiltà miftiehma.

L-infrastruttura operattiva tal-NKK/ISK hija magħmula minn apparat relay EuroDomain (Gateways tal-NKK), apparat tas-sigurtà, router f'il-binjiet tal-klijent u telekomunikazzjonijiet.

Dan is-servizz ikopri:

- Ġestjoni tad-Disponibbiltà;
- Ġestjoni tal-Kontingenza;
- Ġestjoni ta' *Data* tal-Konfigurazzjoni tal-Applikazzjoni;
- Ġestjoni tas-Sigurtà,

U jinkludi wkoll:

- il-koordinazzjoni tat-trasferiment tat-tagħmir NKK/ISK;
 - il-koordinazzjoni tal-iskjerament ta' siti ġodda;
 - l-ippjanar tal-kapaċità tal-infrastruttura tal-NKK;
 - is-segwitu tal-attività mitluba hawn fuq matul il-laqgħa ta' progress ta' kull xahar.
- Waqt din il-laqgħa tinzamm sezzjoni ta' QA u hija magħmula mill-partijiet kontraenti kollha li jagħtu kontribut għas-servizz tal-NKK/ISK;

- il-faċilitazzjoni ta' talbiet ta' sospensjoni. Dawn jistgħu jintalbu biss minn utenti awtorizzati lil uffiċjal speċifiku tad-DĠ TAXUD;
- id-disinn, l-ippjanar, l-iskjerament, l-operazzjonijiet, l-appoġġ tekniku u l-irtirar tal-HW, tal-OS u tal-COTS;
- Servizzi tan-Network;
- Servizzi tal-HW, tal-OS u tal-COTS;
- Riżerva u Rkupru;
- Servizz ta' Ġestjoni ta' Kompitu;
- Produzzjoni u Manutenzjoni ta' Pjanijiet Relatati mal-Ġestjoni tal-Infrastruttura tal-ICT, jiġifieri Pjan tal-Infrastruttura tal-ICT, Pjan ta' Disponibbiltà, Pjan ta' Kapacità, Pjan ta' Kontinwità;
- Studji tal-Fattibbiltà marbuta mal-Infrastruttura.

4.3.3.1. Ġestjoni tad-Disponibbiltà

Is-servizz ewlieni li l-Fornitur tas-Servizz għandu jipprovdi huwa li jiżgura li s-sistema NKK/ISK tkun qed topera fil-livell mehtieg ta' disponibbiltà.

Il-Fornitur tas-Servizz jiżgura li s-siti kollha tal-NKK/ISK huma interkonnessi permezz ta' Network fuq Żona Wiesgħa (WAN) li joffri r-reżistenza u l-kapaċità meħtieġa biex jiżgura l-funzjonament tajjeb ta' applikazzjonijiet kummerċjali kritiċi li jużaw l-infrastruttura u s-servizzi tal-NKK/ISK.

Is-servizz ta' ġestjoni tad-disponibbiltà jkopri l-punti li ġejjin:

- aċċess globali fl-NAs kollha konnessi;
- il-provvista tal-linja lokali (+ linja ta' riżerva) bejn il-punt ta' aċċess lokali tal-WAN (PoP) u l-bini tal-Amministrazzjoni Nazzjonali;
- l-installazzjoni, il-konfigurazzjoni u l-manutenzjoni ta' Router fil-Binjiet tal-Klijent (CPR);
- l-installazzjoni u l-manutenzjoni tal-Apparati ta' Sigurtà (jiġifieri l-kaxxa ta' kriptaġġ-firewall SSG);
- il-gateways tal-komunikazzjoni li jinsabu fuq id-DMZ, f'kull sit lokali (jiġifieri l-Gateways tal-NKK);
- is-sistema ċentrali tal-NKK Mail III.

Il-Fornitur tas-Servizz jipprovdi wkoll informazzjoni statistika dwar id-disponibbiltà miġbura f'ċirkostanzi operattivi u servizz ta' monitoraġġ, kemm għat-traċċar tal-problemi b'mod proattiv kif ukoll għal finijiet ta' statistika.

4.3.3.2. Ġestjoni tal-Kontingenza

Il-Fornitur tas-Servizz huwa responsabbli mill-komponenti NKK/ISK li jinsabu fl-Infrastruttura tal-NKK tad-DĠ TAXUD f'kull sit tal-NKK/ISK.

Is-servizz ta' kontingenza għandu l-għan li jirrestawra l-livelli ta' servizz maqbula f'perijodu ta' żmien miftiehem f'każ ta' disfunzjoni parzjali jew kompluta jew f'każ tad-distruzzjoni tas-sistema tal-NKK/ISK billi jipprovdi lill-Applikant għal Servizz b'għajjnuna u elementi bħal:

- riżerva ta' software tal-gateways tal-NKK (f'kull sit);
- sit ċentrali ta' riżerva tal-NKK;
- apparat ta' kriptaġġ li ma għadux jintuża;
- kapaċitajiet li jinqalbu bejn gateways ta' produzzjoni u ta' riżerva;
- partijiet żejda għal apparat ta' hardware;
- linji ta' aċċess tat-telekomunikazzjoni doppji lejn in-network tal-NKK (f'kull sit);
- assistenza fl-istallazzjoni u l-konfigurazzjoni ta' oġġetti NKK/ISK fl-Infrastruttura tal-NKK tad-DĠ TAXUD;
- proċeduri ta' rkupru.

4.3.3.3. Ġestjoni tad-*Data* tal-Konfigurazzjoni tal-Applikazzjoni

Dan is-servizz jikkonċerna l-ġestjoni tad-*data* tal-konfigurazzjoni, meħtieġa mill-applikazzjonijiet tal-NKK/ISK, mill-Fornitur tas-Servizz.

Din id-*data* tal-konfigurazzjoni hija maħzuna fid-Direttorju ċentrali tal-NKK/ISK. Il-ġestjoni tad-Direttorju ċentrali tal-NKK/ISK hija maqsuma bejn il-Fornitur tas-Servizz u l-Amministrazzjonijiet Nazzjonali. Kull Amministrazzjoni Nazzjonali hija responsabbli mill-ġestjoni tal-utenti lokali tagħha tal-NKK/ISK. Il-bqija huwa ġestit mill-Fornitur tas-Servizz.

Eżempji ta' konfigurazzjonijiet soġġetti għal Talba ta' Servizz tal-Amministrazzjoni huma:

- definizzjoni ta' profil amministrattiv lokali;
- registrazzjoni ta' servizz ta' applikazzjoni;
- registrazzjoni ta' queue ta' applikazzjoni;
- registrazzjoni ta' tip ta' messaġġ;
- validazzjoni tad-*data* tal-konfigurazzjoni tal-applikazzjoni;
- registrazzjoni tar-rwoli tal-amministrazzjoni;
- ġestjoni tal-lista ta' kuntatti.

4.3.4. Ġestjoni tas-sigurtà

Dan is-servizz jikkonċerna l-ġestjoni tal-elementi ta' sigurtà, meħtieġa mill-ambjent tal-NKK/ISK, mill-Fornitur tas-Servizz.

Is-sigurtà hija ġestita wkoll fil-livell tat-tagħmir tas-server (OS) involut, it-tagħmir tan-network u fil-livell operattiv.

Skambji ta' informazzjoni fuq in-network NKK/CSI huma protetti biex jiżguraw l-aħjar kunfidenzjalità u l-integrità tad-*data*.

Is-servizzi ta' sigurtà jinkludu:

- kriptaġġ u protezzjoni minn sit għall-ieħor kontra l-aċċess mhux mixtieq infurzat mill-apparat tal-firewall/kriptaġġ;
- mekkaniżmi ta' kontroll tal-aċċess (awtentikazzjoni, awtorizzazzjoni, kontabbiltà) fil-livell tas-sit infurzati mill-Gateway tal-NKK u appoġġati minn għodod ta' amministrazzjoni lokali (ADM3G);
- sigurtà fil-livell tas-sessjoni infurzat permezz ta' kriptaġġ fil-livell tal-messaġġ (CSI sigur), awtentifikazzjoni reċiproka u kriptaġġ SSL (HTTPS & NJCSI), POP-S u IMAP-S (trasferiment sigur tal-posta elettronika);
- mekkaniżmu ta' difiża unifikat SIAP għall-aċċess tal-internet sigur għas-servizzi NKK.

4.3.5. Ġestjoni tad-dokumentazzjoni

Il-Fornitur tas-Servizz iżomm id-dokumentazzjoni teknika kollha NKK/ISK (jiġifieri dokument tekniku, gwidi tal-utenti, mistoqsijiet frekwenti, newsletters, avvenimenti li ġejjin, eċċ.) aġġornata, u jaġixxi bħala Ċentru ta' Dokumentazzjoni.

Dan jinkludi d-dokumentazzjoni relatata mal-infrastruttura tal-NKK/ISK: Oracle-Tuxedo, IBM-MQ, Gateways tal-NKK, NKK Mail III, software ISK, proċeduri, rapporti, storja tal-komunikazzjoni ma' shab, eċċ.

Il-Fornitur tas-Servizz jimmaniġġa lista ta' dokumentazzjoni, relatata mal-NKK/ISK li tista' tiġi kkomunikata lill-Applikant għal Servizz. Dawn id-dokumenti huma disponibbli fiċ-ĊIRCABC, u l-Portal ITSM.

Il-Fornitur tas-Servizz jaġġorna awtomatikament il-lista bil-verzjoni li għadha kif ġiet approvata tad-dokumenti.

4.3.6. Rapportar u statistiki

Il-Fornitur tas-Servizz jipprovdi lill-Applikant għal Servizz il-faċilitajiet ta' rapportar li ġejjin permezz tal-Portal Web tal-NKK u tal-ITSM:

- ċifri tad-disponibbiltà online tal-Gateways tal-NKK u ta' NKK Mail III;

- newsletters online;
- statistika dwar skambji fuq il-NKK/ISK.

Il-Fornitur tas-Servizz regolarment iżomm laqgħat tal-IT Tech & Infra, fejn jigu pprezentati r-rapporti u l-istatistika.

4.3.7. Tahriġ

Il-Fornitur tas-Servizz ifassal korsijiet u jwettaq tahriġ relatat mal-aspetti tekniċi tas-sistema tal-NKK/ISK. Il-korsijiet standard huma organizzati f'pakketti ta' tahriġ maqsumin f'moduli. Bhala regola ġenerali, kull sena jigu organizzati sessjonijiet ta' tahriġ. Il-pakketti tat-tahriġ standard huma mqassma darbtejn fis-sena permezz tad-DĠ TAXUD u huma disponibbli online fuq il-Portal tal-ITSM.

5. KEJL TAL-LIVELL TA' SERVIZZ

5.1. LIVELL TA' SERVIZZ

Il-Livell tas-Servizz huwa kejl tal-kwalità tas-servizzi pprovduti mill-Fornitur tas-Servizz. Huwa kkalkulat permezz ta' Indikatur tal-Kwalità tas-Servizz jew SQL.

Huwa mistenni li l-Applikant għal Servizz jikkonforma mal-obbligi tiegħu (ara § 4.2) biex jilhaq il-Livell ta' Servizz miftiehem.

5.2. INDIKATURI TAL-KWALITÀ TAS-SERVIZZ APPLIKABBLI

5.2.1. Disponibbiltà tas-sit tal-NKK/ISK individwali

Dan l-SQI jipprovdi l-inqas disponibbiltà mkejla ta' sit individwali matul il-"Perijodu Shiħ", jiġifieri 24/7, għal xahar partikolari. Il-limitu tal-FLS tal-NKK/ISK huwa definit kif ġej:

LIMITU	> = 97,0 % ta' disponibbiltà
--------	------------------------------

5.2.2. SQI tal-Perijodu ta' Servizz

Il-"Perijodu ta' Servizz" tal-Fornitur tas-Servizz huwa l-ħin ta' kopertura tal-funzjoni tas-Servizz ta' Għajnuna. Is-servizz huwa żgurat mis-Servizz ta' Għajnuna tal-Fornitur tas-Servizz, 24 siegħa kuljum, sebat ijiem fil-ġimgħa inkluż il-btajjel pubbliċi.

Skont il-Perijodu ta' Servizz tal-element ta' konfigurazzjoni, tittiehed azzjoni immedjata (24/7) jew jiġi skedat intervent għall-Perijodu ta' Servizz li jmiss. Talbiet permezz ta' ittri, fax, posta elettronika u b' mezzi elettronici (permezz tal-Portal ITSM) huma aċċettati f'kull mument. It-talbiet li jidhlu huma rreġistrati bħala "Sejthiet ta' Servizz" fis-sistema ta' ġestjoni tas-Servizz ta' Għajnuna tal-Fornitur tas-Servizz.

Il-limitu tal-FLS huwa definit kif ġej:

LIMITU	Is-Servizz ta' Għajnuna ma jistax ma jintlaħaqx matul il-perijodu ta' servizz għal aktar minn darbtejn fix-xahar
--------	--

5.2.3. SQI tas-Servizz ta' Notifika

Il-Fornitur tas-Servizz jipprovdi servizzi ta' notifikasi lill-Applikant għal Servizz.

Hemm żewġ tipi ta' notifikasi, Notifikasi Urgenti u Notifikasi Normali:

- NOTIFIKI URGENTI (meta ma jkunx hemm biżżejjed żmien biex tkun notifikata l-komunità tal-NKK/ISK mill-inqas sebat ijiem kalendarji bil-quddiem): in-notifikasi jinxterdu lill-udjenza kkonċernata sa mhux aktar tard minn sagħtejn wara li tkun waslet it-talba ta' notifika urgenti.
- NOTIFIKI NORMALI (jew interventi ppjanati): in-notifikasi jinxterdu lill-udjenza kkonċernata mill-inqas għingħa (sebat ijiem kalendarji) qabel l-interventi u tintbagħat tfakkira mill-inqas 24 siegħa qabel l-avvenimenti.

Dan l-indikatur ikejjel ir-rispett tal-iskadenza għat-thabbir (permezz ta' volumi ta' posta) ta' nuqqas ta' disponibbiltà skedata.

5.2.4. SQI tal-Ġestjoni tal-Kontingenza

Cold Standby (Proċedura ta' Bdil, Riżerva u Rkupru jew NKK permezz tal-Internet)

It-tip xieraq ta' bidla li trid titwettaq tiddependi minn analiżi fil-fond tas-sistema ta' amministrazzjoni nazzjonali speċifika u l-problema preżenti.

Id-dewmien massimu biex issir il-bidla minn kwalunkwe Gateway ta' Produzzjoni tal-amministrazzjoni nazzjonali għal soluzzjoni xierqa ta' Gateway ta' Riżerva NKK huwa definit kif ġej:

LIMITU	Massimu ta' hames sigħat ta' xogħol wara li jsir il-ftehim mal-Applikant għal Servizz biex issir il-bidla
--------	---

5.2.5. SQI tal-Ġestjoni ta' Data tal-Konfigurazzjoni tal-Applikazzjoni;

Id-dewmien massimu biex tiġi implimentata Talba għall-Konfigurazzjoni tal-Applikazzjoni permezz tal-ACT (Għodda tal-Konfigurazzjoni tal-Applikazzjoni) għal sit wieħed huwa definit kif ġej:

LIMITU	Hamest ijiem ta' xogħol
--------	-------------------------

5.2.6. SQI tad-Dewmien tal-Konferma tar-Riċevuta

Id-dewmien massimu bejn il-hin tal-wasla ta' talba għand is-Servizz ta' Ghajnuna u l-hin li tintbagħat il-konferma tar-riċevuta (jiġifieri n-numru tas-Sejha għal Servizz) lill-Applikant għal Servizz, huwa definit kif ġej:

LIMITU	30 minuta
--------	-----------

Il-kazijiet huma klassifikati skont il-livelli ta' prijorità tagħhom.

Il-prijorità ta' każ hija stabbilita permezz ta' numru bejn 1 u 4:

1	KRITIKA
2	GHOLJA
3	MEDJA
4	BAXXA

Tabella 8: Prijoritajiet tal-inċidenti

5.2.7. SQI tad-Dewmien ta' Riżoluzzjoni

Id-dewmien tar-riżoluzzjoni huwa ż-żmien li għadda bejn il-mument meta l-każ kien rikonoxxut mill-Fornitur tas-Servizz u l-mument meta l-Fornitur tas-Servizz irranga l-problema prinċipali tal-każ jew implimenta soluzzjoni.

Skont il-prijorità, id-dewmien tar-riżoluzzjoni huwa definit kif ġej:

PRIJORITÀ	DEWMIEN TA' RIŻOLUZZJONI
KRITIKA	Ħames sigħat xogħol
GHOLJA	13-il siegħa xogħol
MEDJA	39 siegħa xogħol
BAXXA	65 siegħa xogħol

Tabella 9: Dewmien ta' Riżoluzzjoni

PRIJORITÀ	LIMITU
KRITIKA	> = 95,00 % tal-każijiet ta' prijorità KRITIKA għandhom jiġu solvuti fi żmien l-iskadenza ta' riżoluzzjoni maqbula (Ħames Sigħat Xogħol).
GHOLJA	> = 95,00 % tal-każijiet ta' prijorità GHOLJA għandhom jiġu solvuti fi żmien l-iskadenza ta' riżoluzzjoni maqbula (13-il Siegħa Xogħol).
MEDJA	> = 95,00 % tal-każijiet ta' prijorità MEDJA għandhom jiġu solvuti fi żmien l-iskadenza ta' riżoluzzjoni maqbula (39 Siegħa Xogħol).

Tabella 10: Limitu tar-Riżoluzzjoni ta' Dewmien tal-Każijiet

6. APPROVAZZJONI TAL-FLS

Il-Ftehim dwar il-Livell ta' Servizz għandu jiġi approvat mill-Kumitat Kongunt sabiex ikun applikabbli.

7. BIDLIET FL-FLS

L-FLS tal-NKK/ISK jiġi eżaminat mill-ġdid wara talba bil-miktub mill-Kummissjoni jew mir-Renju tan-Norveġja lill-Kumitat Kongunt.

Sakemm il-Kumitat Kongunt jiddeċiedi dwar il-bidliet proposti, id-dispożizzjonijiet tal-FLS tal-NKK/ISK fis-seħh huma applikabbli. Il-Kumitat Kongunt jaġixxi bħala l-korp tat-teħid tad-deċizzjonijiet għall-FLS kurrenti tal-NKK/ISK.

8. PUNTI TA' KUNTATT

Għas-servizzi operattivi kollha, l-ITSM3 Operations għandha taġixxi bħala punt uniku ta' kuntatt. Il-koordinati tagħha huma pprovduti hawn taħt:

ITSM3 Operations - IBM

☎ bla hlas: + 800 7777 4477

📞 Imħallas minn min iċempel: + 40 214 058 422

✉ support@itsmtaxud.europa.eu

🌐 <http://portal.ccntc.ccncsi.int:8080/portal>
(Portal Web NNK - għall-Utenti Registrati tal-NKK)

🌐 <https://itsmtaxud.europa.eu/smt/ess.do>
(Portal Web ITSM - għas-Sejhiet ta' Servizz)

ABBOZZ

**DEĊIŻJONI Nru 4/2019 TAL-KUMITAT KONGUNT
STABBILIT BIL-FTEHIM BEJN
L-UNJONI EWROPEA U R-RENJU TAN-NORVEĠJA
DWAR IL-KOOPERAZZJONI AMMINISTRATTIVA, IL-ĠLIEDA KONTRA L-FRODI
U L-IRKUPRU TAT-TALBIET FIL-QASAM TAT-TAXXA FUQ IL-VALUR MIŻJUD**

ta' ...

**dwar l-ammont u l-modalitajiet tal-kontribuzzjoni finanzjarja
li ghandha ssir min-Norveġja għall-baġit ġenerali tal-Unjoni
fir-rigward tal-kostijiet iġġenerati mill-partecipazzjoni tagħha
fis-Sistemi ta' Informazzjoni Ewropej**

IL-KUMITAT KONGUNT,

Wara li kkunsidra l-Ftehim bejn l-Unjoni Ewropea u r-Renju tan-Norveġja dwar il-kooperazzjoni amministrattiva, il-ġlieda kontra l-frodi u l-irkupru tat-talbiet fil-qasam tat-taxxa fuq il-valur miżjud¹ (il-"Ftehim"), u b'mod partikolari l-Artikolu 41(1) tiegħu,

¹ ĠU L 195, 1.8.2018, p. 3.

Billi:

- (1) Ir-Regolament (UE) Nru 1286/2013 tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill¹ jistipula r-regoli għall-iżvilupp, l-operat u l-manutenzjoni tas-Sistemi tal-Informazzjoni Ewropej, li huma stabbiliti fil-punt A tal-Anness għal dak ir-Regolament.
- (2) In-Network Komuni ta' Komunikazzjoni/l-Interfaċċa Komuni tas-Sistema ('NKK/ISK') u l-formoli elettronici li għandhom jiġu adottati skont il-punt (d) tal-Artikolu 41(2) tal-Ftehim huma komponenti tal-Unjoni tas-Sistemi ta' Informazzjoni Ewropej.
- (3) Skont l-Artikolu 9(3) tar-Regolament (UE) Nru 1286/2013, l-użu tal-komponenti tal-Unjoni tas-Sistemi ta' Informazzjoni Ewropej minn pajjiżi mhux parteċipanti huwa soġġett għal ftehimiet ma' daww il-pajjiżi li għandhom jiġu konklużi skont l-Artikolu 218 tat-Trattat dwar il-Funzjonament tal-Unjoni Ewropea.
- (4) Huwa neċessarju li jiġu adottati arrangamenti prattiċi għall-implimentazzjoni tal-punt (f) tal-Artikolu 41(2) tal-Ftehim,

ADOTTA DIN ID-DEĊIŻJONI:

¹ Regolament (UE) Nru 1286/2013 tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill tal- 11 ta' Diċembru 2013 li jistabbilixxi programm ta' azzjoni biex jittiejeb it-thaddim tas-sistemi ta' tassazzjoni fl-Unjoni Ewropea għall-perijodu 2014-2020 (Fiscalis 2020) u jirrevoka d-Deċiżjoni Nru 1482/2007/KE (ĠU L 347, 20.12.2013, p. 25).

Artikolu 1
Kostijiet tal-installazzjoni

L-ammont inizjali li għandu jithallas mir-Renju tan-Norveġja għall-istabbiliment tal-aċċess għan-network privat virtwali (VPN) huwa ta' EUR 20 000.

L-ammont għandu jithallas fi żmien 60 jum wara l-adozzjoni ta' din id-Deċiżjoni.

Artikolu 2
Kontribuzzjoni finanzjarja annwali

Il-kontribuzzjoni finanzjarja annwali li r-Renju tan-Norveġja għandu jhallas lill-Baġit Ġenerali tal-Unjoni għandha tkun ta' EUR 20 000. L-ammont għandu jithallas kull sena sal-1 ta' Settembru.

Il-kontribuzzjoni għandha tkopri n-nefqa relatata mal-iżvilupp, il-manutenzjoni u t-titjib ta' soluzzjonijiet tal-IT (NKK/ISK, formoli elettronici, eċċ).

Artikolu 3
Metodu tal-pagament

Il-kontribuzzjonijiet skont l-Artikoli 1 u 2 għandhom jithallsu feuro fil-kont bankarju denominat feuro tal-Kummissjoni indikat fin-nota ta' debitu.

Artikolu 4

Din id-Deciżjoni għandha tidhol fis-sehh fid-data tal-adozzjoni tagħha.

Magħmul fi ..., ...

Għall-Kumitat Kongunt
Il-President
