

DECISÕES

DECISÃO DE EXECUÇÃO (UE) 2023/117 DA COMISSÃO

de 13 de janeiro de 2023

relativa aos requisitos relativos ao nível de serviço aplicáveis às atividades a realizar pela eu-LISA no que diz respeito ao sistema e-CODEX

(Texto relevante para efeitos do EEE)

A COMISSÃO EUROPEIA,

Tendo em conta o Tratado sobre o Funcionamento da União Europeia,

Tendo em conta o Regulamento (UE) 2022/850 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 30 de maio de 2022, relativo a um sistema informatizado de intercâmbio eletrónico transfronteiriço de dados no domínio da cooperação judiciária em matéria civil e penal (sistema e-CODEX) e que altera o Regulamento (UE) 2018/1726 ⁽¹⁾, nomeadamente o artigo 6.º, n.º 1, alínea b),

Considerando o seguinte:

- (1) É necessário definir os requisitos relativos ao nível de serviço aplicáveis às atividades a realizar pela eu-LISA no que diz respeito ao sistema e-CODEX, e outras especificações técnicas necessárias à realização dessas atividades, incluindo o número de correspondentes e-CODEX.
- (2) Os requisitos relativos ao nível de serviço aplicáveis às atividades a realizar pela eu-LISA no que diz respeito ao sistema e-CODEX deverão abranger as atribuições estabelecidas no Regulamento (UE) 2022/850.
- (3) Um correspondente e-CODEX é uma pessoa singular, designada por um Estado-Membro ou pela Comissão, que pode solicitar e receber da eu-LISA a assistência técnica relativa a todos os componentes do sistema e-CODEX.
- (4) O número de correspondentes e-CODEX nos Estados-Membros e na Comissão deverá ser determinado proporcionalmente ao número de pontos de acesso e-CODEX autorizados e ao número de normas processuais digitais que aplicam.
- (5) Nos termos dos artigos 1.º e 2.º do Protocolo n.º 22 relativo à posição da Dinamarca, anexo ao Tratado da União Europeia e ao Tratado sobre o Funcionamento da União Europeia, a Dinamarca não participou na adoção do Regulamento (UE) 2022/850, não estando, por conseguinte, vinculada nem sujeita à aplicação da presente decisão.
- (6) Nos termos dos artigos 1.º e 2.º e do artigo 4.º-A, n.º 1, do Protocolo n.º 21 relativo à posição do Reino Unido e da Irlanda em relação ao espaço de liberdade, segurança e justiça, anexo ao Tratado da União Europeia e ao Tratado sobre o Funcionamento da União Europeia, e sem prejuízo do artigo 4.º do referido protocolo, a Irlanda não participou na adoção do Regulamento (UE) 2022/850, não estando, por conseguinte, vinculada nem sujeita à aplicação da presente decisão.
- (7) A Autoridade Europeia para a Proteção de Dados foi consultada nos termos do disposto no artigo 42.º, n.º 1, do Regulamento (UE) 2018/1725 do Parlamento Europeu e do Conselho ⁽²⁾ e emitiu parecer em 24 de novembro de 2022.
- (8) As medidas previstas na presente decisão estão em conformidade com o parecer do comité estabelecido pelo artigo 19.º, n.º 1, do Regulamento (UE) 2022/850,

⁽¹⁾ JO L 150 de 1.6.2022, p. 1.

⁽²⁾ Regulamento (UE) 2018/1725 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 23 de outubro de 2018, relativo à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais pelas instituições e pelos órgãos e organismos da União e à livre circulação desses dados, e que revoga o Regulamento (CE) n.º 45/2001 e a Decisão n.º 1247/2002/CE (JO L 295 de 21.11.2018, p. 39).

ADOTOU A PRESENTE DECISÃO:

Artigo 1.º

Os requisitos relativos ao nível de serviço aplicáveis às atividades a realizar pela eu-LISA a que se refere o artigo 7.º do Regulamento (UE) 2022/850 e outras especificações técnicas necessárias à realização dessas atividades são os estabelecidos no anexo da presente decisão.

Artigo 2.º

O número de correspondentes e-CODEX a que se refere o artigo 6.º, n.º 1, alínea b), do Regulamento (UE) 2022/850 é o estabelecido no anexo da presente decisão.

Artigo 3.º

A presente decisão entra em vigor no vigésimo dia seguinte ao da sua publicação no *Jornal Oficial da União Europeia*.

Feito em Bruxelas, em 13 de janeiro de 2023.

Pela Comissão
A Presidente
Ursula VON DER LEYEN

ANEXO

Requisitos relativos ao nível de serviço aplicáveis às atividades a realizar pela eu-LISA no que diz respeito ao sistema e-CODEX**1. INTRODUÇÃO**

O presente anexo estabelece os requisitos relativos ao nível de serviço aplicáveis às atividades a realizar pela eu-LISA a que se refere o artigo 7.º do Regulamento (UE) 2022/850 ⁽¹⁾ e outras especificações técnicas necessárias à realização dessas atividades, incluindo o número de correspondentes e-CODEX.

A este respeito, todas as atividades têm por objetivo garantir a prestação de serviços de alta qualidade e eficazes em termos de custos, necessários para assegurar a sustentabilidade a longo prazo do sistema e-CODEX e a sua boa governação.

Para esse efeito, o presente anexo define os indicadores que devem ser utilizados para medir a qualidade dos serviços prestados e os níveis-alvo mínimos a alcançar.

O presente anexo especifica igualmente o número de correspondentes e-CODEX que têm direito a solicitar e receber assistência técnica da eu-LISA.

2. DEFINIÇÕES

2.1. São aplicáveis as definições e a composição do sistema e-CODEX estabelecidas nos artigos 3.º e 5.º do Regulamento (UE) 2022/850 e no respetivo anexo.

2.2. Para efeitos do presente anexo, são igualmente aplicáveis as seguintes definições:

- a) «configuração compatível do pacote e-CODEX», a combinação entre versões do conector e da porta de ligação que foram testadas e são recomendadas pela eu-LISA para o correto funcionamento de um ponto de acesso;
- b) «dias úteis», os dias de trabalho normais das instituições, agências e organismos europeus, exceto dias feriados, estabelecidos para cada ano civil nos termos do artigo 61.º do Estatuto dos Funcionários da União Europeia e no Regime Aplicável aos Outros Agentes da União Europeia, estabelecidos no Regulamento (CEE, Euratom, CECA) n.º 259/68 do Conselho ⁽²⁾;
- c) «horas de expediente», o horário de trabalho nos dias úteis entre as 09h00 e as 17h00 (hora da Europa Oriental/hora de verão da Europa Oriental);
- d) «ITSM» ou «gestão de serviços informáticos», as atividades realizadas pela eu-LISA para conceber, construir, disponibilizar, operar e controlar serviços de tecnologias da informação (TI);
- e) «plano de continuidade operacional», o processo de criação de sistemas de prevenção e recuperação de potenciais ameaças ao e-CODEX. Para além da prevenção, o objetivo de um plano de continuidade operacional consiste em dar continuidade às operações em curso, antes e durante a execução em caso de catástrofes;
- f) «processo de gestão da procura», um processo destinado a assegurar que os pedidos de alteração são registados, avaliados e, se aprovados, convertidos em requisitos para tratamento posterior por um processo controlado de gestão de produtos, programas ou projetos, pela eu-LISA;
- g) «processo de gestão das alterações operacionais», um processo destinado a facilitar a realização das alterações técnicas operacionais de forma controlada e com riscos limitados e aceitáveis, a maximizar o valor acrescentado e a reduzir ou evitar perturbações e repetição de trabalho;

⁽¹⁾ Regulamento (UE) 2022/850 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 30 de maio de 2022, relativo a um sistema informatizado de intercâmbio eletrónico transfronteiriço de dados no domínio da cooperação judiciária em matéria civil e penal (sistema e-CODEX) e que altera o Regulamento (UE) 2018/1726 (JO L 150 de 1.6.2022, p. 1).

⁽²⁾ JO L 56 de 4.3.1968, p. 1.

- h) «versão disponibilizada», um grupo de alterações novas e/ou atualizações, que foram previamente testadas e aprovadas;
- i) «processo de gestão de versões disponibilizadas», um processo destinado a proporcionar uma forma estruturada de disponibilizar novas versões, abrangendo a definição e o acordo relativos aos planos de entrega e implantação e assegurando que cada pacote de atualização consiste num conjunto de recursos e componentes de serviços conexos que são compatíveis entre si.

3. ATRIBUIÇÕES DA eu-LISA

3.1. Atribuições da eu-LISA nos termos do artigo 7.º, n.º 1, do Regulamento (UE) 2022/850

- 3.1.1. No que diz respeito ao artigo 7.º, n.º 1, alínea a), do Regulamento (UE) 2022/850 («desenvolver, manter, corrigir erros e atualizar, nomeadamente no que diz respeito à segurança, os produtos de *software* e outros recursos, e distribuí-los às entidades que operam pontos de acesso e-CODEX autorizados»), a eu-LISA é responsável por todos os aspetos do ciclo de vida do desenvolvimento de *software* relativos ao desenvolvimento e manutenção dos componentes do e-CODEX.

A eu-LISA mantém um repositório onde os artefactos dos componentes do e-CODEX estão armazenados e à disposição das entidades que operam pontos de acesso e-CODEX autorizados. Os componentes do sistema e-CODEX abrangidos por uma Licença Pública da União Europeia são disponibilizados ao público.

- 3.1.2. No que diz respeito ao artigo 7.º, n.º 1, alínea b), do Regulamento (UE) 2022/850 («elaborar, manter e atualizar a documentação relativa aos componentes do sistema e-CODEX, aos seus produtos de *software* e outros recursos de apoio, e distribuir essa documentação às entidades que operam pontos de acesso e-CODEX autorizados»), a documentação produzida é disponibilizada às entidades que operam os pontos de acesso e-CODEX autorizados num repositório providenciado pela eu-LISA. A eu-LISA define um processo de gestão de versões disponibilizadas adequado.
- 3.1.3. No que diz respeito ao artigo 7.º, n.º 1, alínea c), do Regulamento (UE) 2022/850 («desenvolver, manter e atualizar um ficheiro de configuração que contenha uma lista exaustiva de pontos de acesso e-CODEX autorizados, incluindo as normas processuais digitais que cada um desses pontos de acesso e-CODEX autorizados aplica, e distribuí-lo às entidades que operam pontos de acesso e-CODEX autorizados»), devido à importância crítica do serviço de ficheiros de configuração, a eu-LISA desenvolve e mantém a Ferramenta de Gestão da Configuração de acordo com os requisitos de disponibilidade a seguir estabelecidos. Esta ferramenta é um produto de *software* utilizado para apoiar a execução da atribuição a que se refere o artigo 7.º, n.º 1.
- 3.1.4. No que diz respeito ao artigo 7.º, n.º 1, alínea d), do Regulamento (UE) 2022/850 («efetuar alterações técnicas e acrescentar novas funcionalidades, publicadas como versões novas de *software*, ao sistema e-CODEX, por forma a dar resposta a novos requisitos, tais como os que possam surgir em virtude dos atos de execução a que se refere o artigo 6.º, n.º 2, ou quando o Grupo Consultivo e-CODEX o solicitar»), as novas versões de *software* assumem a forma de versões disponibilizadas. A fim de responder a requisitos operacionais e técnicos emergentes, a eu-LISA é responsável pela evolução contínua dos componentes de *software* que integram o sistema e-CODEX.
- O Conselho de Administração da eu-LISA, após ter em conta o parecer do Grupo Consultivo e-CODEX, adota o processo de gestão da procura e o processo de gestão das alterações operacionais da eu-LISA.
- 3.1.5. No que diz respeito ao artigo 7.º, n.º 1, alínea e), do Regulamento (UE) 2022/850 («apoiar e coordenar as atividades inerentes à realização de ensaios, nomeadamente em matéria de conectividade, que envolvam os pontos de acesso e-CODEX autorizados»), a eu-LISA presta apoio e coordena as atividades inerentes à realização de testes que envolvem os pontos de acesso e-CODEX autorizados. A este respeito, a eu-LISA define orientações, planos de teste, cenários de teste e casos de teste, e elabora relatórios de teste/de conformidade.
- 3.1.6. No que diz respeito ao artigo 7.º, n.º 1, alínea f), do Regulamento (UE) 2022/850 («prestar apoio técnico aos correspondentes e-CODEX em relação ao sistema e-CODEX»), a eu-LISA presta assistência técnica aos correspondentes e-CODEX em relação ao sistema e-CODEX. Para o efeito, a eu-LISA disponibiliza recursos em permanência durante as horas de expediente, a fim de fornecer aos correspondentes e-CODEX um ponto de contacto único para assistência técnica, inclusive no que diz respeito à porta de ligação («serviço de assistência»). A eu-LISA acompanha os pedidos relativos à porta de ligação no que diz respeito ao seu correto funcionamento com o conector, numa configuração compatível do pacote e-CODEX.

A assistência técnica é prestada em conformidade com o Manual do Operador do e-CODEX.

Ao tratar os pedidos de assistência técnica e os incidentes, a eu-LISA presta apoio na medida das suas competências e das suas capacidades, a menos que os pedidos e incidentes estejam exclusivamente relacionados com circunstâncias específicas da infraestrutura das entidades que operam um ponto de acesso e-CODEX autorizado.

- 3.1.7. No que diz respeito ao artigo 7.º, n.º 1, alínea g), do Regulamento (UE) 2022/850 («desenvolver, implantar, manter e atualizar as normas processuais digitais e distribuí-las às entidades que operam pontos de acesso e-CODEX autorizados»), a eu-LISA é responsável pelo desenvolvimento, manutenção, atualização e implantação de normas processuais digitais adotadas em conformidade com os atos de execução, quer nos termos do Regulamento (UE) 2022/850 (artigo 6.º, n.º 2, do referido regulamento), de outros atos jurídicos da União no domínio da cooperação judiciária em matéria civil e penal, quer dos elaborados pelo Grupo Consultivo e-CODEX [artigo 12.º, n.º 2, alínea b), do Regulamento (UE) 2022/850].

A eu-LISA é responsável pela organização da implantação de normas processuais digitais novas e/ou atualizadas, distribuindo-as às entidades relevantes que operam pontos de acesso e-CODEX autorizados.

- 3.1.8. No que diz respeito ao artigo 7.º, n.º 1, alínea h), do Regulamento (UE) 2022/850 («publicar no seu sítio Web uma lista de pontos de acesso e-CODEX autorizados que lhe tenham sido notificados e das normas processuais digitais que cada um desses pontos de acesso e-CODEX autorizados aplica»), a lista de pontos de acesso autorizados indica o nome das entidades que os operam e é publicada no sítio Web da eu-LISA dedicado ao e-CODEX.
- 3.1.9. No que diz respeito ao artigo 7.º, n.º 1, alínea i), do Regulamento (UE) 2022/850 («responder aos pedidos de aconselhamento e apoio técnico dos serviços da Comissão no contexto da preparação dos atos de execução a que se refere o artigo 6.º, n.º 2»), a eu-LISA presta assistência técnica e proporciona conhecimentos especializados à Comissão na elaboração de novas normas processuais digitais, incluindo, em especial, a preparação de informação técnica e de provas, bem como assistência ao longo de todo o procedimento até à adoção dos atos de execução, incluindo a participação em reuniões.
- 3.1.10. No que diz respeito ao artigo 7.º, n.º 1, alínea j), do Regulamento (UE) 2022/850 («examinar a necessidade de novas normas processuais digitais, avaliá-las e prepará-las, nomeadamente organizando e viabilizando sessões de trabalho com os correspondentes e-CODEX»), a eu-LISA examina a necessidade de novas normas processuais digitais, avalia e prepara-as. Esta atribuição é confiada, em especial, ao Grupo Consultivo e-CODEX [artigo 12.º, n.º 2, alínea b), do referido regulamento]. A organização e a viabilização de sessões de trabalho com os correspondentes e-CODEX são utilizadas como uma das ferramentas da avaliação.
- 3.1.11. No que diz respeito ao artigo 7.º, n.º 1, alínea k), do Regulamento (UE) 2022/850 («desenvolver, manter e atualizar o Vocabulário de Base da Justiça Eletrónica da UE em que se baseiam as normas processuais digitais»), a eu-LISA desenvolve, mantém e atualiza o Vocabulário de Base da Justiça Eletrónica da UE em que se baseiam as normas processuais digitais. A este respeito, o Vocabulário de Base da Justiça Eletrónica da UE é mantido através do processo de gestão da procura e armazenado como parte de um repositório providenciado e alojado pela eu-LISA.
- 3.1.12. No que diz respeito ao artigo 7.º, n.º 1, alínea l), do Regulamento (UE) 2022/850, a eu-LISA é responsável pelo desenvolvimento e distribuição de normas operacionais de segurança, tal como previsto no artigo 11.º do Regulamento (UE) 2022/850.
- 3.1.13. No que diz respeito ao artigo 7.º, n.º 1, alínea m), do Regulamento (UE) 2022/850 («ministrar formação, nomeadamente a todas as partes interessadas pertinentes, sobre a utilização técnica do sistema e-CODEX em conformidade com o Regulamento (UE) 2018/1726 ⁽⁹⁾, incluindo a disponibilização de materiais de formação em linha»), a eu-LISA fornece um plano de formação para o sistema e-CODEX com base na análise das necessidades das partes interessadas.

⁽⁹⁾ Regulamento (UE) 2018/1726 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 14 de novembro de 2018, relativo à Agência da União Europeia para a Gestão Operacional de Sistemas Informáticos de Grande Escala no Espaço de Liberdade, Segurança e Justiça (eu-LISA), que altera o Regulamento (CE) n.º 1987/2006 e a Decisão 2007/533/JAI do Conselho, e que revoga o Regulamento (UE) n.º 1077/2011 (JO L 295 de 21.11.2018, p. 99).

3.2. Atribuições da eu-LISA nos termos do artigo 7.º, n.º 2, do Regulamento (UE) 2022/850

- 3.2.1. No que diz respeito ao artigo 7.º, n.º 2, alínea a), do Regulamento (UE) 2022/850 («disponibilizar, operar e manter nos seus sítios técnicos a infraestrutura de *hardware* e de *software* necessária ao desempenho das suas atribuições»), a eu-LISA disponibiliza, opera e mantém todas as infraestruturas informáticas de *hardware* e *software* nos seus sítios técnicos necessárias para desempenhar as suas atribuições no que diz respeito ao sistema e-CODEX. A eu-LISA atualiza os seus procedimentos pertinentes, incluindo o plano de continuidade operacional, a fim de incluir todos os componentes do sistema e-CODEX.
- 3.2.2. No que diz respeito ao artigo 7.º, n.º 2, alínea b), do Regulamento (UE) 2022/850 («disponibilizar, operar e manter uma plataforma central para a realização de ensaios, assegurando simultaneamente a integridade e a disponibilidade do restante sistema e-CODEX»), a eu-LISA disponibiliza, opera e mantém a plataforma central para realização de ensaios do e-CODEX (CTP) de acordo com os requisitos de disponibilidade a seguir estabelecidos. Qualquer manutenção relativa às atividades de teste realizadas na CTP não deve ter efeitos adversos na integridade e na disponibilidade do resto do sistema e-CODEX.
- 3.2.3. No que diz respeito ao artigo 7.º, n.º 2, alínea c), do Regulamento (UE) 2022/850 («divulgar o sistema e-CODEX ao público com recurso a um conjunto de canais de comunicação em grande escala, incluindo sítios Web ou plataformas de média sociais»), a eu-LISA é responsável pela divulgação ao público em geral do sistema e-CODEX e de quaisquer desenvolvimentos importantes. Recorrer-se-á, para tal, a um conjunto de canais de comunicação em grande escala, incluindo sítios Web ou plataformas de média sociais. Nos termos do artigo 12.º, n.º 2, alínea c), do Regulamento (UE) 2022/850, a eu-LISA tem em conta os contributos do Grupo Consultivo e-CODEX na definição e realização das suas atividades a este respeito.
- 3.2.4. No que diz respeito ao artigo 7.º, n.º 2, alínea d), do Regulamento (UE) 2022/850, a eu-LISA é responsável pela preparação, atualização e distribuição em linha de informações não técnicas relacionadas com o sistema e-CODEX e as suas atividades.

4. FUNÇÕES DA eu-LISA RELATIVAS À PORTA DE LIGAÇÃO

Nos termos do artigo 7.º, n.º 3, do Regulamento (UE) 2022/850, a eu-LISA disponibiliza recursos em permanência durante as horas de expediente a fim de proporcionar aos correspondentes e-CODEX um ponto único de contacto para assistência técnica, inclusive no que diz respeito à porta de ligação.

Nos termos do artigo 7.º, n.º 1, do Regulamento (UE) 2022/850, a eu-LISA é responsável pelos componentes do sistema e-CODEX, com exceção da porta de ligação, uma vez que se baseia atualmente num módulo conhecido como «*eDelivery*», que é mantido pela Comissão e disponibilizado numa base transetorial. A eu-LISA assume a total responsabilidade pela gestão do conector e das normas processuais digitais que transitam da entidade que gere o sistema e-CODEX. Atendendo a que a porta de ligação e o conector são componentes que integram o sistema e-CODEX, a eu-LISA deverá assegurar que o conector é compatível com a última versão da porta de ligação.

A eu-LISA acompanha as questões relativas à porta de ligação no que diz respeito ao seu correto funcionamento com o conector, numa configuração compatível do pacote e-CODEX.

No que diz respeito às questões de assistência técnica no âmbito de uma configuração compatível do pacote e-CODEX, relativas à porta de ligação e que o serviço de assistência da eu-LISA não possa, por si só, resolver, a eu-LISA estabelece contactos com a entidade responsável pela gestão da porta de ligação. Este processo deve ser transparente para os correspondentes e-CODEX.

Embora a eu-LISA aplique uma abordagem de tentativa de resolução sem garantias, tal pode, em última análise, depender da assistência dos intervenientes responsáveis pela porta de ligação. Por conseguinte, os requisitos-alvo relativos ao nível de serviço não se aplicam nos casos em que a eu-LISA possa necessitar da assistência dos intervenientes responsáveis pela porta de ligação.

	Utilizadores da aplicação <i>eDelivery</i> da Comissão	Utilizadores de outra aplicação que não a aplicação <i>eDelivery</i>
Especificações da API	Incluído	Incluído
Implantação e configuração	Incluído	Não incluído
Certificados	Incluído	Incluído
Apoio aos testes de conectividade	Incluído	Incluído
Apoio aos testes de integração	Incluído	Incluído
Resolução de problemas	Incluído	Não incluído

5. COMUNICAÇÃO DE INFORMAÇÕES AO GRUPO CONSULTIVO

A fim de permitir que o Grupo Consultivo acompanhe o cumprimento dos requisitos relativos ao nível de serviço pela eu-LISA a que se refere o artigo 12.º, n.º 2, alínea d), do Regulamento (UE) 2022/850, a eu-LISA mantém o Grupo Consultivo e-CODEX regularmente informado sobre todas as atividades de gestão operacional realizadas em relação ao sistema e-CODEX. Em especial, a eu-LISA mantém e comunica regularmente ao Grupo Consultivo e-CODEX:

- a) Quaisquer informações pertinentes para a avaliação do cumprimento dos requisitos relativos ao nível de serviço estabelecidos na presente decisão de execução;
- b) Calendários e artefactos de planeamento relativos à implementação de pedidos de alteração e de novas versões de *software* disponibilizadas.

O Grupo Consultivo e-CODEX estabelece a estrutura, o conteúdo e os parâmetros exatos desta comunicação de informações, bem como as suas modalidades e frequência exatas.

6. MANUAL DO OPERADOR DO e-CODEX

A eu-LISA fornece o Manual do Operador do e-CODEX, que constitui o documento de referência para a gestão operacional dos sistemas dos correspondentes e-CODEX e do serviço de assistência da eu-LISA. Este documento deve descrever todas as interações possíveis em termos de gestão de serviços informáticos.

O Manual do Operador do e-CODEX deve ser um documento de divulgação controlada, baseada no princípio da necessidade de conhecer, cuja última versão aprovada será fornecida a todos os correspondentes pelo serviço de assistência da eu-LISA. Os correspondentes só podem partilhar o Manual do Operador e-CODEX se forem autorizados a fazê-lo.

O Manual do Operador do e-CODEX deve conter, em especial:

- a) A abordagem e os canais de comunicação;
- b) Os requisitos de configuração operacional com serviços e níveis-alvo de serviço definidos;
- c) O procedimento de gestão de incidentes/por etapas, incluindo classificação e definição de prioridades;
- d) Os procedimentos de gestão de satisfação de pedidos e de prestação de assistência técnica;
- e) A gestão da manutenção;
- f) Quaisquer anexos relevantes.

O Manual do Operador do e-CODEX é adotado pelo Conselho de Administração da eu-LISA, após ter em conta o parecer do Grupo Consultivo e-CODEX.

7. CORRESPONDENTES e-CODEX

Nos termos do artigo 6.º, n.º 5, e do artigo 8.º, n.º 2, do Regulamento (UE) 2022/850, os Estado-Membros e a Comissão designam, respetivamente, um número de correspondentes e-CODEX proporcional ao número de pontos de acesso e-CODEX que autorizaram e ao número de normas processuais digitais que esses pontos de acesso e-CODEX autorizados aplicam. Os Estado-Membros e a Comissão comunicam à eu-LISA uma lista dos correspondentes e-CODEX que designaram e quaisquer alterações à mesma.

Cada ponto de acesso e-CODEX autorizado tem um mínimo de dois correspondentes e-CODEX atribuídos. Podem ser atribuídos mais de dois correspondentes a cada ponto de acesso e-CODEX autorizado, em função do número de normas processuais digitais aplicado.

O número total de correspondentes e-CODEX e os critérios objetivos que permitem atribuir mais de dois correspondentes a um ponto de acesso e-CODEX autorizado são definidos e revistos anualmente pelo Conselho de Administração da eu-LISA, com base numa proposta do Conselho de Gestão do Programa e-CODEX, em conformidade com os requisitos dos pontos de acesso e-CODEX autorizados e tendo em consideração os recursos de que dispõe a eu-LISA.

O Grupo Consultivo e-CODEX, no contexto do acompanhamento do cumprimento, pela eu-LISA, dos requisitos relativos ao nível de serviço estabelecidos no artigo 12.º, n.º 2, alínea d), do Regulamento (UE) 2022/850, monitoriza a necessidade de alterar o número total de correspondentes e-CODEX.

8. SERVIÇOS E NÍVEIS-ALVO

8.1. Princípios

A responsabilidade pela configuração e funcionamento seguros de um ponto de acesso e-CODEX autorizado é incumbência das entidades que os operam. Neste contexto, os correspondentes e-CODEX devem prestar assistência inicial aos utilizadores no que diz respeito à implantação de pontos de acesso e-CODEX autorizados sob a sua responsabilidade.

A eu-LISA deve prestar assistência técnica aos correspondentes e-CODEX no que diz respeito a apresentar respostas e resoluções, tal como definido no Manual do Operador do e-CODEX.

A eu-LISA deve criar um serviço de assistência que constitua o ponto de contacto único para assistência técnica. Os correspondentes do e-CODEX devem criar pedidos de assistência em conformidade com o Manual do Utilizador do e-CODEX, que devem ser analisados pela eu-LISA à medida que forem criados. Numa primeira fase, o correspondente e-CODEX deve identificar e classificar os pedidos de assistência de acordo com as orientações do Manual do Operador. Com o acordo do correspondente e-CODEX pertinente, a eu-LISA pode reclassificar um pedido de assistência.

As alterações serão tratadas no âmbito do processo de gestão da procura. A eu-LISA deve partilhá-las regularmente, de maneira completa e sintética, com as entidades que operam pontos de acesso e-CODEX autorizados e com o Grupo Consultivo e-CODEX.

O serviço de assistência da eu-LISA deve estar disponível durante as horas de expediente.

8.2. Componentes abrangidos pela gestão de serviços informáticos:

- a) *Software* conector;
- b) Plataforma Central para Realização de Ensaios;
- c) Ferramenta de Gestão da Configuração;
- d) Repositório e-CODEX;
- e) Normas processuais digitais.

Para esses componentes, o Manual do Operador especificará os serviços conexos e níveis-alvo de serviço que devem ser alcançados no contexto da gestão da resolução de incidentes e da disponibilidade.

8.3. Disponibilidade

A disponibilidade dos componentes do e-CODEX é calculada ao longo do período de referência que será definido no Manual do Operador do e-CODEX. Os períodos de indisponibilidade previstos não serão tidos em conta para o cálculo da disponibilidade.

Componente	Disponibilidade
Repositório	95 %
CMT	98 %
CTP	90 %
Ferramenta de ITSM	95 %