



ЕВРОПЕЙСКА
КОМИСИЯ

Брюксел, 12.12.2018 г.
COM(2018) 832 final

ANNEXES 1 to 6

ПРИЛОЖЕНИЯ

към Предложение за

Решение на Съвета

относно позицията, която да се заеме от името на Европейския съюз в Съвместния комитет, създаден в съответствие с член 41, параграф 1 от Споразумението между Европейския съюз и Кралство Норвегия за административното сътрудничество, борбата с измамите и събирането на вземания в областта на данъка върху добавената стойност

ПРИТУРКА 1

Проект на

РЕШЕНИЕ № 1/[дата] на Съвместния комитет от [дата] за приемане на правилника за дейността на Съвместния комитет

СЪВМЕСТНИЯТ КОМИТЕТ,

като взе предвид Споразумението между Европейския съюз и Кралство Норвегия за административното сътрудничество, борбата с измамите и събирането на вземания в областта на данъка върху добавената стойност (наричано по-долу „Споразумението“), и по-специално член 41, параграф 1 от него,

като има предвид, че:

- а) Необходимо е да се установят правилата относно състава и председателството, наблюдателите и експертите, свикването на заседания, дневния ред, секретариата, съставянето и приемането на протоколи, процедурата за приемане на решения и препоръки, както и разходите.
- б) Необходимо е да се одобрят практическите ред и условия за изпълнението на член 41, параграф 3 от Споразумението,

ПРИЕ СЛЕДНИЯ ПРАВИЛНИК ЗА ДЕЙНОСТТА:

Член 1

Състав и председателство

- (1) Съвместният комитет се състои от представители на Европейския съюз и от представители на Кралство Норвегия („страните по Споразумението“).
- (2) Европейският съюз се представлява от Европейската комисия. Кралство Норвегия се представлява от [.....].
- (3) Съвместният комитет се председателства от всяка от страните по Споразумението в продължение на две календарни години с редуване. Първият период на председателство приключва на 31 декември в годината след годината на влизане в сила на Споразумението. Първият председател ще бъде Европейският съюз.

Член 2

Наблюдатели и експерти

- (1) Представители на държавите — членки на Европейския съюз, могат да участват в заседанията в качеството на наблюдатели.
- (2) Съвместният комитет може да допуска на заседанията си и други лица в качеството на наблюдатели.
- (3) Председателят може да разреши на наблюдателите да участват в разискванията и да предоставят експертен опит и знания. Те обаче нямат право на глас и не участват в изготвянето на решенията и препоръките на Съвместния комитет.
- (4) Във връзка с конкретни точки от дневния ред може да бъдат канени и експерти със специални опит и знания.

Член 3

Свикване на заседание

- (1) Заседанията на Съвместния комитет се свикват от председателя най-малко веднъж на две години. Всяка страна по Споразумението може да поиска свикване на заседание.
- (2) Датата и мястото на всяко заседание се определят и договарят между страните по Споразумението.
- (3) Заседанията може да се провеждат също чрез телеконферентна/видеоконферентна връзка.
- (4) Председателят отправя поканата за заседанието до другата страна по Споразумението, до наблюдателите съгласно член 2, параграф 2 и до експертите най-малко 15 работни дни преди провеждането му. Европейската комисия кани представителите на държавите — членки на Европейския съюз, съгласно член 2, параграф 1.
- (5) Заседанията не са публични, освен ако е уговорено друго. Разискванията на Съвместния комитет са поверителни.

Член 4

Дневен ред

- (1) Председателят изготвя предварителния дневен ред за всяко заседание и го представя на страните по Споразумението най-малко 6 месеца преди заседанието. Окончателният дневен ред се съгласува между страните по Споразумението най-късно 15 работни дни преди заседанието и се разпространява от председателя.
- (2) Справочните материали и придружаващите документи се изпращат на страните по Споразумението най-късно на датата на изпращане на предварителния дневен ред.
- (3) За точките от дневния ред, свързани с решения на Съвместния комитет, искането за включване в дневния ред и всички свързани документи се изпращат на Съвместния комитет най-малко 7 месеца преди заседанието.

Член 5

Секретариат

- (1) Задачите на секретариат на Съвместния комитет се изпълняват от председателството. Цялата кореспонденция до Съвместния комитет, включително исканията за включване на точки в дневния ред или премахването им от същия, трябва да се изпраща до председателя.
- (2) Без оглед на горното Комисията изпълнява функциите на секретариат за целите на предаването на статистически данни, предвидено в член 20 и член 39 от Споразумението.

Член 6

Протоколи от заседанията

- (1) Протоколът от всяко заседание се изготвя от председателя. Председателят разпространява протокола своевременно, но във всеки случай не по-късно от един месец след заседанието. Протоколът подлежи на взаимно одобрение от страните по Споразумението.
- (2) Председателят изпраща приетия протокол на страните по Споразумението.

Член 7

Приемане на решения и препоръки

- (1) Всички решения и препоръки на Съвместния комитет подлежат на предварително обсъждане между страните по Споразумението.
- (2) Решенията и препоръките на Съвместния комитет се приемат по време на неговите заседания с единодушие.
- (3) Решения и препоръки могат да се приемат с писмена процедура, ако и двете страни по Споразумението са съгласни.
- (4) При писмената процедура председателят изпраща проектите на решения и препоръки до страните по Споразумението и определя срок за изразяване на становищата им. Ако някоя страна по Споразумението не възрази срещу проектите на актове преди изтичането на този срок, се приема, че тя мълчаливо ги е одобрила.
- (5) Председателят информира своевременно страните по Споразумението за резултата от писмената процедура, но във всеки случай не по-късно от 14 календарни дни след изтичането на срока.

Член 8

Разходи

Всяка от страните по Споразумението, а ако е приложимо — и всеки наблюдател, покрива собствените си разходи за участието си в заседанията на Съвместния комитет.

Дата

ПРИТУРКА 2

Проект на

РЕШЕНИЕ № 2/[дата] на Съвместния комитет от [дата] за приемане на стандартните формуляри, предаването на съобщения и практическите ред и условия за организацията на връзките между централните звена за връзка

СЪВМЕСТНИЯТ КОМИТЕТ, създаден в съответствие с член 41, параграф 1 от Споразумението между Европейския съюз и Кралство Норвегия за административното сътрудничество, борбата с измамите и събирането на вземания в областта на данъка върху добавената стойност, наричано по-долу „Споразумението“,

като има предвид, че:

- (1) а) В контекста на Регламент (ЕС) № 904/2010 на Съвета относно административното сътрудничество и борбата с измамите в областта на данъка върху добавената стойност¹ и Директива 2010/24/ЕС на Съвета относно взаимната помощ при събиране на вземания, свързани с данъци, такси и други мерки² вече са въведени инструменти за предаване на съобщения, като например стандартни формуляри и системи за електронна комуникация, които са напълно съвместими с рамката за административно сътрудничество съгласно Споразумението.
- (2) б) Необходимо е да се приемат практическите ред и условия за изпълнението на член 41, параграф 2, букви г), д), ж) и з) от Споразумението,

ПРИЕ НАСТОЯЩОТО РЕШЕНИЕ:

Член 1

Стандартни формуляри

Съгласно член 21, параграф 1 и член 40, параграф 1 от Споразумението, за целите на предаването на информация по дял II и дял III от Споразумението компетентните органи използват стандартните формуляри, приети за изпълнението на Регламент (ЕС) № 904/2010 на Съвета и Директива 2010/24/ЕС на Съвета.

Структурата и оформлението на стандартните формуляри могат да се приспособяват към евентуални нови изисквания и възможности на системите за комуникация и обмен на информация, при условие съдържащите се в тях данни и информация да не се променят съществено.

¹ Регламент (ЕС) № 904/2010 на Съвета от 7 октомври 2010 г. относно административното сътрудничество и борбата с измамите в областта на данъка върху добавената стойност (ОВ L 268, 12.10.2010 г., стр. 1).

² Директива 2010/24/ЕС на Съвета от 16 март 2010 г. относно взаимната помощ при събиране на вземания, свързани с данъци, такси и други мерки (ОВ L 84, 31.3.2010 г., стр. 1).

Член 2

Предаване на съобщения

Цялата информация, предавана съгласно дял II и дял III от Споразумението, се изпраща само по електронен път чрез мрежата CCN/CSI, освен ако това е неприложимо по технически причини.

Член 3

Организация на връзките

- (1) За да организират връзките между централните звена за връзка и отделите за връзка, посочени в член 4, параграф 2, буква б) и член 4, параграф 3, буква б) от Споразумението, компетентните органи прилагат правилата, приети за изпълнението на Директива 2010/24/ЕС на Съвета.
- (2) Централните звена за връзка, определени съгласно член 4, параграф 2 от Споразумението, редовно обновяват списъка с отдели за връзка и компетентни длъжностни лица, определени съгласно член 4, параграф 3 и член 4, параграф 4, и го предоставят на останалите централни звена за връзка по електронен път.

Дата

ПРИТУРКА 3

Проект на

РЕШЕНИЕ № 3/[дата] на Съвместния комитет от [дата] за приемане на процедурата за сключване на споразумението за нивото на услугите

СЪВМЕСТНИЯТ КОМИТЕТ, създаден в съответствие с член 41, параграф 1 от Споразумението между Европейския съюз и Кралство Норвегия за административното сътрудничество, борбата с измамите и събирането на вземания в областта на данъка върху добавената стойност, наричано по-долу „Споразумението“,

като има предвид, че:

- (3) а) По процедурата, установена от Съвместния комитет, се сключва споразумение за нивото на услугите, с което се осигурява техническото качество и количество на услугите за работата на системите за комуникация и обмен на информация.
- (4) б) Необходимо е да се приемат практическите ред и условия за изпълнението на член 5 от Споразумението,

ПРИЕ НАСТОЯЩОТО РЕШЕНИЕ:

Член единствен

- (1) Споразумението за нивото на услугите, посочено в член 5 от Споразумението, се сключва от Съвместния комитет и е обвързващо за страните по Споразумението от деня след одобрението му от Съвместния комитет.
- (2) Всяка от страните по Споразумението може да поиска преразглеждане на споразумението за нивото на услугите, като отправи искане до председателя на Съвместния комитет. Докато Съвместният комитет не вземе решение относно предложените промени, остават в сила разпоредбите на последното сключено споразумение за нивото на услугите.

Дата

ПРИТУРКА 4

Проект на

РЕШЕНИЕ № 4/[дата] на Съвместния комитет от [дата] за приемане на споразумението за нивото на услугите за системите и приложенията за административно сътрудничество и събиране на вземания в областта на ДДС

1. СПРАВОЧНИ ДОКУМЕНТИ И ПРИЛОЖИМИ ДОКУМЕНТИ

1.1. ПРИЛОЖИМИ АКТОВЕ

Настоящото споразумение за нивото на услугите (наричано „СНУ“) взема предвид списъка със споразумения и приложими решения по-долу.

[AD.1.]	Споразумение между Европейския съюз и Кралство Норвегия за административното сътрудничество, борбата с измамите и събирането на вземания в областта на данъка върху добавената стойност („Споразумението“) (ОВ L 195, 1.8.2018 г., стр. 3).
[AD.2.]	Решение XX на Съвместния комитет за изпълнение на член 41, параграф 2, букви г), д), ж) и з) от Споразумението във връзка със стандартните формуляри, предаването на съобщения и организацията на връзките от [дата]

Таблица 1: Приложими актове

1.2. СПРАВОЧНИ ДОКУМЕНТИ

Настоящото СНУ взема предвид информацията, представена в следните справочни документи. Действащите версии на документите са публикувани в платформата CIRCABC или интернет портала ITSM.

[RD.1.]	Ръководство на потребителя за CCN Mail III за национални администрации (<i>уебпортал ITSM</i>)
[RD.2.]	CCN Intranet — ръководство за администратори на локална мрежа (<i>уебпортал ITSM</i>)
[RD.3.]	Статистика — насоки и указания (версия 1 на ПРИЛОЖЕНИЕ) към SCAC № 560
[RD.4.]	Електронни формуляри за ДДС — функционални спецификации
[RD.5.]	Електронни формуляри за ДДС — технически спецификации
[RD.6.]	Електронни формуляри за събиране на вземания — функционални спецификации
[RD.7.]	Електронни формуляри за събиране на вземания — технически спецификации
[RD.8.]	Обща политика за сигурност на CCN/CSI (<i>уебпортал</i>)

	ITSM)
[RD.9.]	Процедури за управление на CCN Gateway (уебпортал ITSM)
[RD.10.]	Основен контролен списък за сигурност на CCN/CSI (уебпортал ITSM)

Таблица 2: Справочни документи

2. **ТЕРМИНОЛОГИЯ**

2.1. **СЪКРАЩЕНИЯ**

СЪКРАЩЕНИЕ	ОПРЕДЕЛЕНИЕ
CCN/CSI	Обща комуникационна мрежа/общ системен интерфейс
ЦЕВ	Централноевропейско време
CIRCABC	Комуникационен и информационен ресурсен център за администрации, предприятия и граждани
ЦЗВ	Централно звено за връзка
ИС	Изпитване за съответствие
ГД	Генерална дирекция
ОФ	Обмен на формуляри
ФИ	Фабрични изпитвания
HTTP	Протокол за пренос на хипертекст
ITIL ³	Библиотека за инфраструктурата на информационните технологии
ITSM	Управление на услугите в областта на информационните технологии
Страна	По смисъла на настоящото СНУ „страна“ означава Норвегия или Комисията.
ДДС	Данък върху добавената стойност

Таблица 3: Съкращения

2.2. **ОПРЕДЕЛЕНИЯ**

ИЗРАЗ	ОПРЕДЕЛЕНИЕ
ЦЕВ	Централноевропейско време, т.е. GMT+1 час, а при лятно часово време — GMT+2 часа.
Работни дни и работно време (бюро за обслужване на ITSM)	от 7:00 до 20:00 ч. (ЦЕВ), 5 дни в седмицата (от понеделник до петък, включително по празници)

Таблица 4: Определения

³

ITIL:

- <http://www.itil-officialsite.com>
- [http://www.best-management-practice.com/gempdf/itSMF An Introductory Overview of ITIL V3.pdf](http://www.best-management-practice.com/gempdf/itSMF%20An%20Introductory%20Overview%20of%20ITIL%20V3.pdf)

3. ВЪВЕДЕНИЕ

Настоящият документ се състои от СНУ между Кралство Норвегия („Норвегия“) и Европейската комисия („Комисията“), наричани заедно „страните по СНУ“.

3.1. ПРИЛОЖНО ПОЛЕ НА СНУ

В член 5 от Споразумението се посочва, че „се сключва споразумение за нивото на услугите, с което се осигурява техническото качество и количество на услугите за работата на системите за комуникация и обмен на информация.“

С настоящото СНУ се уреждат отношенията между Кралство Норвегия и Комисията във връзка с използването на системите и приложенията за административно сътрудничество и събиране на вземания в областта на ДДС, и между Кралство Норвегия и държавите членки във връзка с обмена на формуляри.

Функционират следните системи, които са предмет на разпоредбите на СНУ:

- Обмен на формуляри (ОФ);
- Наблюдение, статистика и изпитване.

Комисията определя процеса за постигане на споразумение за административно сътрудничество чрез информационни технологии. Това включва стандарти, процедури, инструменти, технологии и инфраструктура. На Норвегия се предоставя съдействие с цел осигуряване на експлоатационната готовност и правилното прилагане на системите за обмен на данни. Наблюдението, надзорът и оценката на цялостната система се осигуряват от Комисията. Освен това Комисията предоставя на Норвегия насоки, които да се спазват във връзка с този обмен на информация.

Всички посочени в СНУ целеви стойности са приложими единствено при нормални работни условия.

В случай на непреодолима сила СНУ за Норвегия спира да се прилага, докато са налице съответните форсмажорни обстоятелства.

Непреодолимата сила представлява непредвидимо събитие или явление, над което Норвегия и Комисията нямат контрол и което не може да се отдаде на действие или бездействие на отговорната страна. Тези събития или явления включват правителствени действия, война, пожар, взрив, наводнение, налагане на правила или ембарго за внос или износ, както и трудови спорове.

Страната, която се позовава на непреодолима сила, незабавно уведомява другата страна за невъзможността да предоставя услуги или да изпълнява целевите стойности по СНУ поради инциденти в резултат на непреодолима сила, като в уведомлението си посочва засегнатите услуги и целеви стойности. Когато обстоятелствата с естество на непреодолима сила изчезнат, засегнатата страна също уведомява другата страна незабавно.

3.2. СРОК НА СПОРАЗУМЕНИЕТО

СНУ е обвързващо за страните от деня след одобрението му от Съвместния комитет, създаден съгласно член 41 от Споразумението („Съвместния комитет“).

4. ОТГОВОРНОСТИ

Целта на настоящото СНУ е да се осигури качеството и количеството на услугите, които да се предоставят от Комисията и от Норвегия с цел посочените системи и приложения за административно сътрудничество и събиране на вземания в областта на ДДС да бъдат на разположение на Норвегия и на Комисията.

4.1. УСЛУГИ, ПРЕДОСТАВЯНИ ОТ КОМИСИЯТА НА НОРВЕГИЯ

Комисията предоставя следните услуги:

- Оперативни услуги, както следва:
 - Бюро за помощ и оперативна дейност:
 - а) поддръжка от бюро за помощ;
 - б) справяне с инциденти;
 - в) наблюдение и уведомяване;
 - г) обучение;
 - д) управление на сигурността;
 - е) докладване и статистика;
 - ж) консултиране.
 - Справочен център:
 - а) управление на информацията;
 - б) център за документация (CIRCABC).

С оглед на предоставянето на тези услуги Комисията поддържа следните приложения:

- статистически приложения;
- CIRCABC;
- инструмент — бюро за обслужване.

4.2. УСЛУГИ, ПРЕДОСТАВЯНИ ОТ НОРВЕГИЯ НА КОМИСИЯТА

Норвегия предоставя следните услуги:

- Норвегия предава на Комисията всяка налична информация, отнасяща се до прилагането на Споразумението;
- Норвегия съобщава на Комисията за всички извънредни обстоятелства;
- Норвегия ежегодно предоставя статистическите данни, свързани с предаването на информация съгласно член 20 от Споразумението.

5. ОБЗОР НА НИВОТО НА УСЛУГИТЕ

В настоящата глава се съдържа подробно описание на количествените и качествените аспекти на услугите, които да се предоставят от Комисията и от Норвегия съгласно описаното по-горе.

5.1. НИВА НА УСЛУГИТЕ НА КОМИСИЯТА

5.1.1. Бюро за обслужване

5.1.1.1. *Споразумение*

Комисията предоставя бюро за обслужване с цел отговаряне на евентуалните въпроси и сигнализиране на евентуалните проблеми, които среща Норвегия със системите и приложенията за административно сътрудничество и събиране на вземания в областта на ДДС или с който и да е компонент, който би могъл да ги засяга. Работата на бюро за обслужване се осигурява от ITSM и работното му време е същото като това на ITSM.

Гарантира се бюро за обслужване на ITSM да е на разположение през най-малко 95 % от работното време. В рамките на работното време на ITSM всички въпроси и сигнали за проблеми могат да се отправят към бюро за обслужване по телефон, по факс и по електронна поща, а извън работното време — по електронна поща и по факс. Ако въпросите и сигналите за проблеми са изпратени извън работното време на ITSM, те автоматично се считат за получени в 8:00 ч. ЦЕВ на следващия работен ден.

Бюро за обслужване вписва и класифицира исканията за обслужване в инструмент за управление на услугите и уведомява подалата сигнала страна за всяка промяна в статуса на нейното искане за обслужване.

ITSM предоставя първа линия на поддръжка на потребителите и съответно препраща всяко искане за обслужване, което е отговорност на друго лице (напр. екипа от разработчици, ангажираните от ITSM изпълнители), в определения срок. ITSM осигурява спазване на сроковете за регистриране в най-малко 95 % от случаите, възникнали в рамките на един отчетен месец.

ITSM следи процедурата по разрешаване на всички искания за обслужване и дава начало на процедура по ескалация, като уведомява Комисията, ако е надхвърлен срокът за разрешаване, предварително определен за съответния вид проблем.

Приоритетният ред определя както срока за реакция, така и срока за разрешаване. Той се посочва от ITSM, но държавите членки или Комисията могат да поискат конкретен приоритетен ред.

Срокът за регистриране е максималният промеждутък от време, който се допуска между момента на получаване на съобщението по електронна поща и момента на изпращане на потвърждаващото получаването съобщение по електронна поща.

Срокът за разрешаване е промеждутъкът от време между регистрирането на инцидента и изпращането на информация за разрешаването до отправилото сигнала лице. Това включва и времето за приключване на инцидента.

Тези срокове не са абсолютни, тъй като те отчитат единствено времето, през което ITSM работи по искането за обслужване. Когато някое искане за обслужване бъде препратено до Норвегия, Комисията или друго лице (напр. екипа от разработчици, ангажираните от ITSM изпълнители), това време не представлява част от времето за разрешаване на ITSM.

ITSM осигурява спазването на сроковете за регистриране и разрешаване в най-малко 95 % от случаите, възникнали в рамките на един отчетен месец.

ПРИОРИТЕТ	СРОК ЗА РЕГИСТРИРАНЕ	СРОК ЗА РАЗРЕШАВАНЕ
П1: Критичен	0,5 ч.	4 ч.
П2: Висок	0,5 ч.	13 ч. (1 ден)
П3: Среден	0,5 ч.	39 ч. (3 дни)
П4: Нисък	0,5 ч.	65 ч. (5 дни)

Таблица 5: Срокове за регистриране и разрешаване (работни часове/дни)

5.1.1.2. Докладване

Комисията докладва по всички искания за обслужване, свързани със системите и приложенията за административно сътрудничество и събиране на вземания в областта на ДДС, както следва:

- всички приключени през месеца искания за обслужване за Норвегия;
- всички създадени през месеца искания за обслужване за Норвегия;
- всички искания за обслужване за Норвегия, неприключени към датата и часа на докладване.

5.1.2. Статистически услуги

5.1.2.1. Споразумение

Комисията генерира статистически данни за броя обменени формуляри в областта на ДДС и събирането на вземания чрез CCN/Mail, които са достъпни в уебпортала ITSM.

5.1.2.2. Докладване

Комисията изготвя доклад за изпитванията за съответствие, ако е приложимо, и го предоставя на Норвегия.

5.1.3. Обмен на формуляри

5.1.3.1. Споразумение

В таблицата по-долу е показан максималният срок за предаване или отговор за обмена на формуляри съгласно определеното в законодателството.

Пощенска кутия в CCN/Mail	Формуляр	Краен срок
VIESCLO	Обмен на информация съгласно членове 7, 10, 12 и 18 от Споразумението	Срокът за предоставяне на информация е възможно най-кратък, но във всеки случай не по-дълъг от <u>3 месеца след датата на искането (член 8 от Споразумението).</u>
	Общ обмен	Ако обаче запитаният орган вече разполага със съответната информация, максималният срок е

Пощенска кутия в CCN/Mail	Формуляр	Краен срок
		<u>един месец (член 8 от Споразумението).</u>
VIESCLO	Обмен на информация съгласно членове 7, 10, 12 и 18 от Споразумението Искане за уведомяване	Искане за уведомяване с незабавен отговор (член 12 от Споразумението).
TAXFRAUD	Обмен на информация съгласно членове 7, 10, 12 и 18 от Споразумението Обмен в областта на борбата с измамите	Липсващата информация за търговци се изпраща <u>веднага щом стане налична</u> .
TAXAUTO	Автоматичен обмен	Категориите информация, подлежаща на автоматичен обмен в съответствие с член 11 от Споразумението, се определят от Съвместния комитет.
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	Искане за информация съгласно член 22 от Споразумението Искане за уведомяване съгласно член 25 от Споразумението Искане за събиране на вземания съгласно член 27 от Споразумението Искане за обезпечителни	Искане за информация: - потвърждение на получаването в срок до 7 календарни дни; - актуализация при изтичането на 6 месеца след датата на потвърждението Искане за уведомяване: - потвърждение на получаването в срок до 7 календарни дни; Искане за събиране на вземания и искане за обезпечителни мерки: - потвърждение на получаването в срок до 7 календарни дни; - актуализация при изтичането на

Пощенска кутия в CCN/Mail	Формуляр	Краен срок
	мерки съгласно член 33 от Споразумението	всеки 6 месеца след датата на потвърждението

Таблица 6: Ефективност на ОИ

5.1.3.2. Докладване

Норвегия също предоставя ежегодно на Комисията статистически данни по електронна поща относно предаването на информация съгласно членове 20 и 39 от Споразумението [RD.3.].

5.1.4. Управление на проблеми

5.1.4.1. Споразумение

Норвегия поддържа подходящ механизъм за регистриране⁴ и проследяване на всякакви проблеми, засягащи нейните хост приложение, системен софтуер, данни и приложен софтуер.

Евентуалните проблеми с която и да било част от мрежата CCN (портали и/или сървъри Exchange Mail) се докладват на ITSM незабавно.

5.1.4.2. Докладване

Норвегия уведомява ITSM, ако има вътрешен проблем с техническата инфраструктура, свързана със собствените ѝ системи и приложения за административно сътрудничество и събиране на вземания в областта на ДДС.

Ако Норвегия смята, че не се предприемат действия за разрешаване на докладван до ITSM проблем или предприетите действия или решението не са удовлетворителни, тя докладва на Комисията възможно най-скоро.

5.1.5. Управление на сигурността

5.1.5.1. Споразумение⁵

Норвегия осигурява защита на своите системи и приложения за административно сътрудничество и събиране на вземания в областта на ДДС срещу нарушения на сигурността и води регистър на всички нарушения на сигурността и на всички направени подобрения на сигурността.

Норвегия прилага препоръките и/или изискванията за сигурност, посочени в следните документи:

Наименование	Версия	Дата
Препоръки за сигурност на достъпа до CCN/Mail III Webmail чрез https — вж. Ръководство на потребителя за CCN Mail III за национални	3.0	15.6.2012 г.

⁴ Свързан с процесите на управление на проблемите и промените на ITIL.

⁵ Това са версиите на документите, налични към момента на изготвяне на настоящото СЧУ. Насърчаваме читателите да проверяват за следващи актуализации на портала на CCN/CSI (<http://portal.ccnc.ccncsi.int:8080/portal/DesktopDefault.aspx?tabid=1>).

администрации		
Препоръки за сигурност на достъпа до CCN/Mail III Webmail — вж. CCN Intranet — ръководство за администратори на локална мрежа	4.0	11.9.2008 г.

5.1.5.2. Докладване

При необходимост Норвегия докладва до Комисията относно всички нарушения на сигурността и предприети мерки.

5.2. НИВА НА УСЛУГИТЕ НА НОРВЕГИЯ

5.2.1. Всички области на управление на услугите

5.2.1.1. Споразумение

Норвегия регистрира всички проблеми и промени, свързани с липса на техническа, функционална и организационна готовност⁶ на системите и приложенията на Норвегия за административно сътрудничество и събиране на вземания в областта на ДДС.

5.2.1.2. Докладване

При необходимост Норвегия уведомява ITSM за всички проблеми и промени, свързани с липса на техническа, функционална и организационна готовност на системата ѝ. ITSM следва винаги да получава информация за всички промени, свързани с обслужващия системата персонал (оператори, системни администратори).

5.2.2. Бюро за обслужване

5.2.2.1. Споразумение

Норвегия предоставя бюро за обслужване, което да реагира на възложени на Норвегия инциденти, да оказва помощ и да извършва изпитвания. Работното време на това бюро за обслужване трябва да е същото като работното време на бюрото за обслужване към ITSM в работните дни на ITSM. Бюрото за обслужване на Норвегия работи най-малко между 10:00 и 16:00 ЦЕВ в работни дни, с изключение на националния празник. Препоръчва се бюрото за обслужване на Норвегия да следва насоките за поддръжка на услугите на ITIL при обработването на въпросите и инцидентите.

5.2.2.2. Докладване

При необходимост Норвегия уведомява ITSM във връзка с евентуални проблеми с експлоатационната готовност, засягащи нейното бюро за обслужване.

6. ИЗМЕРВАНЕ НА КАЧЕСТВОТО

6.1. СПОРАЗУМЕНИЕ

Комисията оценява докладите (доклади за дейности, генерирани от ITSM, уведомления, статистически данни, друга информация), получени от ITSM и Норвегия, определя степените на спазване на настоящото СЧУ и в случай на

⁶

Препоръчва се прилагане на описаните в ITIL принципи на управление на инциденти.

проблеми се обръща към Норвегия за разрешаването им и за осигуряване съответствието на качеството на услугите с настоящото споразумение.

6.2. ДОКЛАДВАНЕ

Комисията ежесечно докладва на Норвегия нивото на услугите съгласно точка 5.1.2.

7. ОДОБРЕНИЕ НА СНУ

За да бъде приложимо, споразумението за нивото на услугите трябва да бъде одобрено от Съвместния комитет.

8. ПРОМЕНИ В СНУ

Споразумението за нивото на услугите се преразглежда по писмено искане, отправено от Комисията или Норвегия до Съвместния комитет.

Докато Съвместният комитет не вземе решение относно предложените изменения, остават в сила разпоредбите на последното СНУ. Съвместният комитет изпълнява функциите на орган, вземащ решенията по отношение на настоящото споразумение.

9. ЗВЕНО ЗА ВРЪЗКА

При въпроси и забележки относно този документ можете да се свържете с:

ДОСТАВЧИК НА УСЛУГИТЕ — БЮРО ЗА ОБСЛУЖВАНЕ

support@itsmtaxud.europa.eu

Дата

ПРИТУРКА 5

**Проект на
РЕШЕНИЕ № 5/[дата] на Съвместния комитет от [дата]
за приемане на споразумението за нивото на услугите за общата комуникационна
мрежа/общия системен интерфейс („ЧУ за CCN/CSI“)**

1. СПРАВОЧНИ ДОКУМЕНТИ И ПРИЛОЖИМИ ДОКУМЕНТИ

1.1. ПРИЛОЖИМИ АКТОВЕ

Настоящото ЧУ ЗА CCN/CSI взема предвид списъка със споразумения и приложими решения по-долу.

[AD.1.]	Споразумение между Европейския съюз и Кралство Норвегия за административното сътрудничество, борбата с измамите и събирането на вземания в областта на данъка върху добавената стойност (ОВ L 195, 1.8.2018 г., стр. 3).
[AD.2.]	Решение XX на Съвместния комитет за изпълнение на член 41, параграф 2, букви г), д), ж) и з) от Споразумението във връзка със стандартните формуляри, предаването на съобщения и организацията на връзките от [дата]

Таблица 7: Приложими актове

1.2. СПРАВОЧНИ ДОКУМЕНТИ

Настоящото ЧУ ЗА CCN/CSI взема предвид информацията, представена в следните справочни документи. Приложими са версиите на документите, налични към момента на подписване на настоящото споразумение.

ИДЕНТИФИКАТОР	РЕФ. КОД	ЗАГЛАВИЕ	ВЕРСИЯ
RD1	CCN-COVW-GEN	Обзор на системи CCN/CSI & SPEEL	EN18.01
RD2	CCN-CMPR-GW	Процедури за управление на порталите на CCN	EN19.20
RD3	CCN-CSEC-POL	Обща политика за сигурност на CCN	EN05.00
RD4	CCN-CSEC-BSCK	Основен контролен списък за сигурност на CCN/CSI	EN03.00
RD5	CCN-CLST-ROL	Описание на роли на CCN/CSI	EN02.10
RD6	CCN-CNEX-031	Външна бележка (процедура за преместване на обект на CCN/CSI	EN06.20
RD7	CCN-CNEX-060	Външна бележка (инсталиране на обект на CCN	EN02.20

RD8	CCN/CSI-PRG-AP/C-01-MARB	Ръководство за приложно програмиране CCN/CSI-PRG-AP MARB (език C)	EN11.00
---------------------	--------------------------	---	---------

Таблица 8: Справочни документи

2. ТЕРМИНОЛОГИЯ

2.1. СЪКРАЩЕНИЯ

СЪКРАЩЕНИЯ	ОПРЕДЕЛЕНИЕ
ACT	Инструмент за конфигуриране на приложения
AIX	Операционна система IBM Unix
CBS	Централен обект за резервно обезпечаване
CCN	Обща комуникационна мрежа
CCN/CSI	Обща комуникационна мрежа/общ системен интерфейс
CCN/WAN	Рамкова услуга за предоставяне на мрежови услуги на CCN
CI	Конфигурационен елемент
CIRCABC	Комуникационен и информационен ресурсен център за администрации, предприятия и граждани
COTS	Готово решение
CPR	Рутер в клиентски помещения
CSA	Администратор за сигурността на CCN
CSI	Общ системен интерфейс
ГД	Генерална дирекция
ДМЗ	Демилитаризирана зона
ЕС	Европейска комисия
ESTAT	Евростат
FW	Защитна стена
HPUX	Операционна система Hewlett Packard Unix
HTTP	Протокол за пренос на хипертекст
HTTPS	Протокол за пренос на хипертекст — защитен
HVAC	Отопление, вентилация и климатизация
HW	Хардуер
ИКТ	Информационни и комуникационни технологии
IMAP	Интернет протокол за достъп до съобщения
IP	Интернет протокол
ITCAM	IBM Tivoli Composite Application Manager
ITS	ИТ услуги
ITSM	Управление на ИТ услуги
LAN	Локална мрежа
ALM	Администратор на локална мрежа
MQ	Софтуер от серията IBM MQ
MVS	Множествено виртуално съхранение
НП	Не е приложимо
НА	Национална администрация
NDI	Интерфейс на националния домейн
OBS	Orange Business Services

OLA	Споразумение за оперативно ниво
OLAF	Европейска служба за борба с измамите
OC	Операционна система
OSP	Задължения на доставчика на услугите
OSR	Задължения на заявителя на услугите
POL	Политика
PoP	Точка на присъствие
PRG	Програма
QA	Осигуряване на качеството
RAP	Отдалечен API прокси сървър
RD	Справочен документ
REV	Версия
RFA	Искане за действие
ROL	Роля
SFI	Подаване на информация
SMTP	Прост протокол за обмен на електронна поща
SQI	Показател за качество на услугите
SSG	Защитени портали за услуги (инструмент за криптиране Juniper Encryption)
SW	Софтуер
TAXUD	Данъчно облагане и митнически съюз
TCP	Протокол за управление на обмена на информация
UPS	Източник на непрекъсваемо електрическо захранване
VM	Виртуална машина
VPN	Виртуална частна мрежа
WAN	Глобална мрежа

Таблица 9: Съкращения

2.2. ОПРЕДЕЛЕНИЯ НА ПОНЯТИЯ ЗА ЦЕЛИТЕ НА СЛУЖБА ЗА ССН/ССТ

ПОНЯТИЕ	ОПИСАНИЕ
Период на докладване	Един изтекъл месец.
Работен ден	Работните дни съвпадат с работните дни на бюро за обслужване на доставчика на услугите. Това означава 7 дни в седмицата, включително официалните празници.
Работно време	Работното време съвпада с работното време на бюро за обслужване на доставчика на услугите. Това означава 24 часа в денонощието в работните дни.
Време дежурство за	Времето за дежурство на доставчика на услугите представлява часовете, в които е обезпечено функционирането на бюро за обслужване. Бюро за обслужване на доставчика на услугите е дежурно 24 часа в денонощието, 7 дни в седмицата, включително официалните празници. В зависимост от прозореца за обслужване на конфигурационния елемент действията се предприемат незабавно (24*7) или се насрочват за следващия ден. Искания, отправени с писмо, по факс, електронна поща

	и чрез други електронни средства (чрез портала ITSM), се приемат по всяко време. Входящите искания се регистрират като „искания за обслужване“ в системата за управление на бюро за обслужване на доставчика на услугите.
--	---

Таблица 10: Определения

3. **ВЪВЕДЕНИЕ**

Настоящият документ е съставен от споразумение за нивото на услугите за общата комуникационна мрежа/общия системен интерфейс („CHU ЗА CCN/CSI“) между Европейската комисия („доставчик на услугите“) и Кралство Норвегия („заявител на услугите“), наричани заедно „страните по CHU“.

В смисъла на понятието „доставчик на услугите“ се включват по-специално следните организационни звена на ГД „Данъчно облагане и митнически съюз“:

- Звено DG TAXUD B2, координиращо всички дейности, свързани със CCN/CSI;
- Звено ITSM3 Operations, предоставящо оперативни услуги;
- Звено CCN2DEV, предоставящо софтуер за CCN (услуги за коригираща и насочена към доработване поддръжка);
- Доставчик на трансевропейската опорна мрежа (CCN/WAN, понастоящем — OBS).

Доставчикът на услугите, който да изпълни съответната задача, се определя съобразно с естеството на поисканата услуга.

„Заявителят на услугите“ е националната данъчна администрация (НА) на Норвегия. Имащите отношение организационни звена в НА са:

- **Националният център за поддръжка на CCN**, отговарящ за поддръжката и управлението на оборудването от инфраструктурата на ГД „Данъчно облагане и митнически съюз“ за CCN, разположено в помещения на НА, както и националната инфраструктура, поддържаща приложенията, работещи с инфраструктурата на CCN/CSI;
- **Националният център за поддръжка на приложения**, отговарящ за националната поддръжка на приложенията на ЕК, работещи в националния домейн и ползващи услугите на инфраструктурата на CCN/CSI;
- **Националните екипи за разработка на приложения**, отговарящи за разработването на приложения, ползващи услугите на инфраструктурата на CCN/CSI, включително подизпълнителите на тези екипи.

3.1. **ПРИЛОЖНО ПОЛЕ НА CHU ЗА CCN/CSI**

В член 5 от Споразумението се посочва, че „се сключва споразумение за нивото на услугите, с което се осигурява техническото качество и количество на услугите за работата на системите за комуникация и обмен на информация.“

Настоящото CHU за CCN/CSI урежда отношенията между Комисията (доставчика на услугите) и Кралство Норвегия (заявителя на услугите) във

връзка с оперативната фаза на системата на общата комуникационна мрежа/общия системен интерфейс („системата на CCN/CSI“).

С него се определя изискваното ниво на услугите, предоставяни на заявителя на услугите. Освен това с него се предвижда взаимно разбиране на очакванията относно нивото на услугите и отговорностите на страните по ЧНУ.

В настоящия документ се описват услугите, предоставяни понастоящем от доставчика на услугите, и техните нива.

Всички упоменати в ЧНУ за CCN/CSI целеви стойности са приложими единствено при нормални работни условия.

В случай на непреодолима сила никоя от страните не носи отговорност за неизпълнение на задълженията си, ако това неизпълнение е следствие от природно бедствие (включително пожар, наводнение, земетресение, буря, ураган и др.), война, нахлуване, действия на чуждестранни врагове, военни действия (независимо дали има обявена война или не), гражданска война, бунт, революция, метеж, военна или узурпирана власт или конфискация, терористична дейност, национализация, държавни санкции, блокада, ембарго, трудов спор, стачка, локаут, прекъсване или дългосрочна повреда на обществената електропреносна мрежа.

3.2. ОПРЕДЕЛЕНИЕ И ХАРАКТЕРИСТИКИ НА УСЛУГИТЕ НА CCN/CSI

Общата комуникационна мрежа/общият системен интерфейс представлява инструмент за обмен на данъчна информация между националните администрации в областта на данъчното облагане и борбата с измамите. Основните характеристики на системната инфраструктура на CCN/CSI са изброени по-долу:

ТРАНСЕВРОПЕЙСКО ПОКРИТИЕ		CCN/CSI предлага на заявителите на услугите глобален WAN достъп чрез множество точки на присъствие (PoP) във всяка държава членка, държавите в процес на присъединяване и Норвегия. Опорната мрежа на CCN/CSI предлага необходимите възможности и устойчивост за осигуряване на висок коефициент на експлоатационна готовност за заявителите на услугите.
ПОДДРЪЖКА НА МНОЖЕСТВО ПЛАТФОРМИ	НА	Осигурява оперативна съвместимост между разнородни платформи (Windows, Linux, Solaris, AIX, HP-UX, SVR4, IBM MVS и др.) чрез силно приспособим комуникационен стак (общ системен интерфейс), инсталиран на стандартните национални приложни платформи.
ПОДДРЪЖКА НА МНОЖЕСТВО ПРОТОКОЛИ	НА	Поддържа множество различни протоколи и модели на обмен: ▪ протокол на CSI, който поддържа асинхронни и синхронни (заявка/реакция) комуникационни модели (канал на CCN/CSI); ▪ протокол HTTP/S за интерактивен достъп

	до услугите на вътрешната мрежа на CCN (канал на CCN Intranet); протоколи POP, IMAP, SMTP за обмен на електронна поща между потребителите в НА, а също и между приложения (канал CCN Mail III).
ЗАЩИТА	Обменът на информация по мрежата CCN/CSI е защитен с цел осигуряване на оптимална поверителност и неприкосновеност на данните. Услугите за защита включват: ▪ 256-битово криптиране IPSec „от обект до обект“ и защита срещу нежелан достъп чрез „защитна стена“/криптиращи устройства във всеки обект на CCN/CSI; ▪ Механизми за контрол на достъпа (идентифициране, оправомощаване и отчетност) на ниво обект, прилагани в порталите към CCN и поддържани с местни инструменти за администриране (ADM3G); Защита на всяка сесия чрез криптиране на всяко съобщение (CSI secure), взаимно идентифициране и криптиране чрез SSL v.3 (HTTPS), POP-S и IMAP-S (защитен пренос на електронна поща).
УПРАВЛЕНИЕ	Инфраструктурата на CCN/CSI предоставя на заявителите на услугите и управление на услуги, включително: ▪ централно наблюдение; ▪ водене на регистър на събитията; ▪ извеждане на статистически данни за обмена на съобщения по CSI и CCN Mail III (размер, брой на съобщенията, матрица) и статистически данни за порталите към CCN и CCN Mail III; ▪ администриране на потребителите (ADM3G) и справочни услуги; ▪ валидиране на стаковете на CSI; ▪ портални услуги: ○ Портал на CCN: онлайн достъп до статистически данни, онлайн управление на отдалечени API прокси сървъри (RAP); ○ Портал на ITSM: онлайн бюлетин, онлайн документация и пакети от стакове на CSI, често задавани въпроси (ЧЗВ) за CCN ▪ АСТ (Инструмент за конфигуриране на приложения); проследяване на исканията за обслужване и

	онлайн поддръжка.
--	-------------------

Таблица 5: Характеристики на услугите, предоставяни от CCN/CSI

3.3. СРОК НА СПОРАЗУМЕНИЕТО

СНУ ЗА CCN/CSI е задължително за страните от деня, следващ датата на одобрението му от Съвместния комитет, създаден съгласно член 41 от Споразумението („Съвместния комитет“).

4. ОТГОВОРНОСТИ

4.1 ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА ДОСТАВЧИКА НА УСЛУГИТЕ (OSP)

Доставчикът на услугите:

[OSP1]	Експлоатира инфраструктурата на мрежата CCN/CSI с оглед постигане на нивата на услугите, описани в раздел 8.
[OSP2]	Подбира различните инфраструктурни и софтуерни компоненти на CCN/CSI.
[OSP3]	Осигурява хардуерна и софтуерна поддръжка на инфраструктурното оборудване на ГД „Данъчно облагане и митнически съюз“ за CCN (напр. портали към CCN), инсталирано в помещения на заявителите на услугите, както и централните сървъри CCN Mail III.
[OSP4]	Осигурява наблюдение на инфраструктурното оборудване на ГД „Данъчно облагане и митнически съюз“ за CCN, инсталирано в помещения на заявителите на услугите.
[OSP5]	Управлява записите на одити на CCN/CSI.
[OSP6]	Управлява плана за работа със CCN/CSI.
[OSP7]	Спазва правилата и препоръките, заложи в „Документите за сигурност“: Обща политика за сигурност на CCN/CSI RD3; Основен контролен списък за сигурност на CCN/CSI RD4;
[OSP8]	Необходимо е заявителят на услугите да предприема необходимите мерки, за да гарантира ненамалена достъпност на мрежата при периодична профилактика или други очаквани причини за липса на достъп. Ако се очаква намалена достъпност, заявителят на услугите уведомява доставчика на услугите най-малко 1 месец по-рано. Ако заявителят на услугите не може да спазва това предизвестие, ГД

	„Данъчно облагане и митнически съюз“ ще бъде арбитър за разрешаване на създалото се положение.
[OSP9]	Всички лицензи за софтуер, работещ на порталите към CCN, се предоставят от ГД „Данъчно облагане и митнически съюз“.
[OSP10]	Спазва политиката за резервно обезпечаване на обектите на CCN/CSI (вж. RD2).
[OSP11]	Одитира системата съгласно определеното в RD2 .
[OSP12]	Редовно извършва проверка за сигурност на системата съгласно определеното в RD2

Таблица 6: Задължения на доставчика на услугите (OSP)

4.2. ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА ЗАЯВИТЕЛЯ НА УСЛУГИТЕ (OSR)

Заявителят на услугите:

Техническо и инфраструктурно ниво	
[OSR1]	Помещава предоставеното от ГД „Данъчно облагане и митнически съюз“ инфраструктурно оборудване на CCN и осигурява подходящи: ▪ пространство за монтаж/съхранение; ▪ електрозахранване; отопление, вентилация и климатизация;
[OSR2]	Осигурява електрическото свързване на компонентите на CCN/CSI с източника на непрекъсваемо електрическо захранване. Заявителят на услугите осигурява необходимото специфично приспособяване към местните стандарти (напр. адаптери за контакти).
Оперативно и организационно ниво	
[OSR3]	Определя персонал, който да отговаря за изпълнението на ролите съгласно RD5.
[OSR4]	Осигурява присъствие извън обичайното работно време винаги когато бъде сметнато за необходимо и поискано от доставчика на услугите. За някои действия, извършвани от доставчика на опорната мрежа или от доставчика на услугите, може да бъде изискано съгласуване и/или присъствие от страна на АЛМ от потребителя на услугите. За целите на планирането на тези действия ще се предоставя най-малко едномесечно предизвестие; необходимо е пълно

	съдействие с оглед на сложното планиране, дължащо се на броя обекти.
[OSR5]	В никакъв случай не спира който и да било елемент от инфраструктурното оборудване на ГД „Данъчно облагане и митнически съюз“ за CCN без официално разрешение от доставчика на услугите.
[OSR6]	Иска от доставчика на услугите официално разрешение, преди да инсталира на инфраструктурното оборудване на ГД „Данъчно облагане и митнически съюз“ за CCN допълнителни хардуерни или софтуерни компоненти, които не принадлежат към стандартно доставяния пакет.
[OSR7]	Предоставя ясно описание на инцидентите или данните за инциденти, за които съобщава заявителят на услугите.
[OSR8]	Активно си сътрудничи с доставчика на услугите и/или негови представители, когато това е необходимо за доставката на услугите.
Комуникационно ниво	
[OSR9]	Използва само и единствено звената за връзка на доставчика на услугите и в рамките на собствената си организация.
[OSR10]	Уведомява доставчика на услугите за евентуални отсъствия на звената за връзка в работното време на доставчика на услугите или най-малко осигурява резервно решение, което може ефективно да замести звената за връзка.
[OSR11]	Уведомява доставчика на услугите за всички промени в собствените си звена за връзка най-малко 5 работни дни преди влизането в сила на промяната.
[OSR12]	Уведомява доставчика на услугите за всяка планова профилактика на ИНФРАСТРУКТУРА, която потенциално би могла да засегне инфраструктурното оборудване на ГД „Данъчно облагане и митнически съюз“ за CCN, помещавано при потребителя на услугите (най-малко една седмица по-рано за всяко оборудване). Например: планово спиране на

	електрозахранването или на мрежовата инфраструктура, преместване на контролер на домейн, промяна на IP адрес и др.
[OSR13]	Уведомява доставчика на услугите за всякакви външни проблеми, например спиране на електрозахранването, които засягат доброто функциониране на порталите към CCN и приложните платформи.
[OSR14]	Уведомява доставчика на услугите чрез официално искане, най-малко шест месеца по-рано, за всяко преместване на инфраструктурно оборудване на ГД „Данъчно облагане и митнически съюз“ за CCN. Заявителят на услугите покрива разходите по преместването. Вж. RD6 за повече подробности относно процедурата.
[OSR15]	Уведомява доставчика на услугите за всяко прекъсване на защитените връзки между инфраструктурата на ГД „Данъчно облагане и митнически съюз“ за CCN и заявителя на услугите (НА или съответна ГД).
[OSR16]	Уведомява доставчика на услугите за всяко спиране на приложните платформи.
[OSR28]	Заявителят на услугите се насърчава да съобщава за всяко планово спиране на местния контролер на домейн/компютърна зала (вкл. WAN) 1 (една) работна седмица по-рано. Това е необходимо, за да може ГД „Данъчно облагане и митнически съюз“ да изпрати необходимите съобщения до евентуално засегнатите други заинтересовани лица.
Ниво на сигурност и управление на потребителите	
[OSR17]	Управлява профилите на местните потребители в портала към CCN (вж. RD2).
[OSR18]	При поискване предоставя разрешение за физически достъп на оборудването и персонала, посочени за целта от доставчика на услугите.
[OSR19]	Оправомощава съответните TCP портове в мрежата на потребителя на услугите (национален домейн) (вж. RD2).
[OSR20]	Осигурява разполагането на мрежовите

	криптиращи устройства (понастоящем - Juniper SSG) на обекта на заявителя на услугите в зона с контрол на достъпа.
[OSR21]	Ограничава достъпа до всички устройства от инфраструктурата на ГД „Данъчно облагане и митнически съюз“ за CCN само сред оправомощения персонал. Достъпът се позволява само при поискване от CSA. Нежеланият достъп до тези устройства може да застраши сигурността или най-малко да предизвика спиране на мрежата.
[OSR22]	Спазва правилата и препоръките, заложи в „Документите за сигурност“: ▪ Обща политика за сигурност на CCN/CSI RD5; ▪ Основен контролен списък за сигурност на CCN/CSI RD6;
Управление и разработване на приложения	
[OSR27]	Заявителят на услугите носи цялата отговорност за разработването, поддръжката и управлението на своите приложения. Те трябва да съответстват на правилата, определени в RD8 .

Таблица 7: Задължения на заявителите на услугите (OSR)

4.3. УСЛУГИ, ПРЕДОСТАВЯНИ ОТ ДОСТАВЧИКА НА УСЛУГИТЕ

4.3.1. Бюро за ИТ обслужване

Доставчикът на услугите предлага консолидирано бюро за ИТ обслужване с управление на инциденти и проблеми. Бюрото за ИТ обслужване разширява набора от класически услуги на бюро за помощ и предлага по-глобален подход, при който бизнес процесите могат да се интегрират в управлението на услугите на CCN/CSI.

Бюрото за ИТ обслужване всъщност се занимава не само с инциденти, проблеми и въпроси, но и осигурява интерфейс за други дейности, например обработване на искания за промени, договори за поддръжка, софтуерни лицензи, управление на нивото на услугите, управление на конфигурации, управление на експлоатационната готовност, управление на сигурността и управление на общността за ИТ услуги.

Освен това бюро за ИТ обслужване предоставя спонтанно на заявителя на услугите всякаква спешна информация и по този начин изпълнява ролята на разпределителен информационен център за заявителя на услугите.

Уведомление се определя като отправено от доставчика на услугите съобщение, с което заявителят на услугите се предупреждава за събитие, което би могло да засегне функционирането на CCN/CSI: недостъпност на портал, спиране на система, неизправности, профилактика на инфраструктура или актуализация на софтуер.

Интерфейсът на бюро за ИТ обслужване на заявителя на услугите се постига чрез звеното за връзка на доставчика на услугите или чрез уебпортала ITSM, който предоставя онлайн услуги на заявителя на услугите, например проследяване развитието по искания за обслужване; инструмента АСТ и уебпортала на CCN, в който е предоставено пространство за изтегляне на пакети CSI, достъп до статистически данни и информация от наблюдението и др.

4.3.1.1. *Управление на инциденти и проблеми*

Тази услуга е насочена към справяне с инциденти, произтичащи от потребители на бюро за обслужване (включително системна експлоатация). Инцидент може да бъде всякакво събитие — от обикновено искане за информация или разяснение до сигнал за неизправно поведение на конкретен компонент.

Инцидент се определя като неочаквано събитие, което не е част от стандартната експлоатация на инфраструктурата, или неизправност, която влошава работеща услуга на CCN/CSI. Решение на инцидента настъпва, когато услугата бъде възстановена.

Инцидентът може да бъде свързан със следните конфигурационни елементи (CI):

- хардуера, за който отговаря доставчикът на услугите: портали към CCN, устройства за защита, рутери в клиентски помещения (CPR) и други мрежови устройства в локалната мрежа на EuroDomain (инфраструктурата на ГД „Данъчно облагане и митнически съюз“ за CCN);
- софтуер, работещ на криптиращи устройства;
- системния софтуер, работещ на порталите: операционна система, основен комуникационен софтуер като TCP/IP и др.;
- софтуер на трети лица, работещ на порталите - например Tuxedo, MQSeries, Sun ONE Directory Server, PostgreSQL, Apache и др.;
- CCN Mail III;
- софтуера на CCN/CSI, работещ на порталите;
- софтуера за CSI, работещ на приложните платформи;
- SIAP (Secure Internet Access Point) — единна защита.

Проблем се установява въз основа на единичен инцидент с крайно неблагоприятно въздействие върху предоставяната на потребителя услуга, причината за който е неизвестна, или на голям брой инциденти, проявяващи

общии симптоми. Проблемът е решен, когато причината е установена и отстранена.

В случай на инцидент се провежда проучване с цел възстановяване функционирането на услугите на CCN/CSI (ако е необходимо) и установяване на първопричината за инцидента. Доставчикът на услугите помага за разрешаването на инциденти с приложния софтуер на НА, на нивото на интерфейса с CCN/CSI, доколкото това не оказва въздействие върху останалите услуги, които следва да се предоставят от доставчика на услугите. Помощта от доставчика на услугите се състои в предоставяне на информация за правилното ползване на CCN/CSI. **Тя не включва участие в отстраняването на грешки в приложния софтуер на НА.**

4.3.2. Инструменти в подкрепа на управлението на услугите

Наблюдението на порталната инфраструктура на CCN, приложенията и опашките от чакащи заявки в CCN се поддържа от семейството продукти IBM® Tivoli Monitoring (Tivoli Monitoring) и IBM Tivoli Composite Application Manager (ITCAM).

Услугата Tivoli за наблюдение и сигнализиране в CCN, основана на пакета IBM Tivoli Monitoring, обезпечава следните функции:

- наблюдение на опашките от чакащи заявки в приложенията на порталите към CCN (WebSphere MQ);
- наблюдение на статута на операционните системи на порталите към CCN;
- използване на процесори, дисково пространство, памет, мрежа, процеси;
- наблюдение на хардуер по метода „Out of Band“;
- наблюдение на текущите процеси, изпълнявани в компонентите на CCN, разположени в порталите към CCN;
- наблюдение на инфраструктурата CCN Mail III;
- обзор за потребителите на Tivoli в CCN на наблюдаваната преди това информация;
- генериране на предварително дефинирани сигнали относно наблюдаваните преди това компоненти;
- предоставяне на доклади въз основа на събрани данни за минали периоди (CCN Tivoli Data Warehouse);
- предоставяне на информация относно експлоатационната готовност и ефективността на работата на инфраструктурата на CCN/CSI във времето, отчитане на важни тенденции по последователен и интегриран начин.

4.3.3. Управление и работа на ИКТ инфраструктура

Доставчикът на услугите се призовава да инсталира, експлоатира и поддържа оперативната инфраструктура на CCN/CSI по такъв начин, че да гарантира договорените нива на експлоатационна готовност.

Оперативната инфраструктура на CCN/CSI се състои от комуникационните устройства на EuroDomain (портали към CCN), устройства за защита, рутери в клиентски помещения и далекосъобщения.

Тази услуга обхваща:

- управление на експлоатационната готовност;
- управление на непредвидени ситуации;
- управление на конфигурационни данни на приложения;
- управление на сигурността.

Тя включва също:

- съгласуване на преместванията на оборудване на CCN/CSI;
- съгласуване на разгръщането на нови обекти;
- планиране на капацитета на инфраструктурата на CCN;
- проследяване на гореизброените искани дейности по време на ежемесечната среща за отчитане на напредъка. Тези срещи са обект на качествен контрол и в тях участват всички договарящи се страни, участващи в услугите на CCN/CSI;
- способстване за изпълнението на искания за „замразяване“. Такива искания могат да се подават единствено от оправомощени потребители към специално длъжностно лице на ГД „Данъчно облагане и митнически съюз“;
- проектиране, планиране, внедряване, експлоатация, техническа поддръжка и извеждане от експлоатация на хардуер, софтуер и готови решения;
- мрежови услуги;
- услуги, свързани с хардуер, софтуер и готови решения;
- резервно обезпечаване и възстановяване;
- услуги по управление на задачи;
- изготвяне и поддръжка на планове, свързани с управлението на ИКТ инфраструктура, напр. план за ИКТ инфраструктура, план за експлоатационната готовност, план за капацитета, план за приемственост;
- предварителни проучвания, свързани с инфраструктурата.

4.3.3.1. *Управление на експлоатационната готовност*

Основната услуга, която следва да предоставя доставчикът на услугите, е гарантиране изправността и експлоатацията на системата на CCN/CSI на изискваното равнище на експлоатационна готовност.

Доставчикът на услугите следи за това всички обекти на CCN/CSI да бъдат свързани помежду си чрез глобална мрежа (WAN), предлагаща необходимата устойчивост и капацитет за осигуряване правилното функциониране на критични бизнес приложения, използващи инфраструктурата и услугите на CCN/CSI.

Услугата по управление на експлоатационната готовност включва следните елементи:

- глобален достъп във всички свързани НА;

- осигуряване на локален кръг (+ резервна линия) между местната точка за достъп до WAN (PoP) и помещенията на националната администрация;
- инсталация, конфигуриране и поддръжка на рутер в клиентски помещения (CPR);
- инсталация и поддръжка на устройство за защита (напр. криптиращо устройство SSG/„защитна стена“);
- комуникационни портали, разположени в ДМЗ, във всеки местен обект (напр. портали към CCN);
- централната система CCN Mail III.

Доставчикът на услугите предоставя също статистическа информация относно експлоатационната готовност, събирана в условия на експлоатация, както и услуга по наблюдение, с цел изпреварващо решаване на проблеми и със статистическа цел.

4.3.3.2. *Управление на непредвидени ситуации*

Доставчикът на услугите отговаря за компонентите на CCN/CSI, разположени в инфраструктурата на ГД „Данъчно облагане и митнически съюз“ за CCN във всеки обект на CCN/CSI.

Услугата за управление на непредвидени ситуации има за цел възстановяване на договорените нива на услугите в договорен срок в случай на частично или напълно нарушено функциониране или унищожаване на системата CCN/CSI чрез предоставяне за заявителите на услугите на помощ и елементи като:

- софтуерно резервно обезпечаване на порталите към CCN (във всеки обект);
- централно резервно обезпечаване на CCN;
- редундантни криптиращи устройства;
- функция за превключване между обичайните и резервните портали;
- резервни елементи за хардуерни устройства;
- двойни телекомуникационни линии за достъп до опорната мрежа на CCN (на всеки обект);
- съдействие за инсталирането и конфигурирането на елементите на CCN/CSI в инфраструктурата на ГД „Данъчно облагане и митнически съюз“ за CCN;
- процедури за възстановяване.

4.3.3.3. *Управление на конфигурационни данни на приложения*

Тази услуга засяга управлението на конфигурационни данни, изисквани от приложенията на CCN/CSI, от доставчика на услугите.

Тези конфигурационни данни се съхраняват в централната директория на CCN/CSI. Управлението на централната директория на CCN/CSI е споделено между доставчика на услугите и националните администрации. Всяка национална администрация отговаря за управлението на своите местни

потребители на CCN/CSI. Всичко останало се управлява от доставчика на услугите.

Примерите за конфигурации, подлежащи на искане за администраторски услуги, включват:

- определяне на местен администраторски профил;
- регистрация на приложна услуга;
- регистрация на опашка от заявки в приложение;
- регистрация на тип съобщение;
- валидиране на конфигурационни данни на приложение;
- регистрация на администраторски роли;
- управление на списък с връзки.

4.3.4. Управление на сигурността

Тази услуга засяга управлението на елементите за сигурност, изисквани от средата на CCN/CSI, от доставчика на услугите.

Сигурността се управлява също на нивото на използваното сървърно (OC) и мрежово оборудване, както и на оперативното ниво.

- Обменът на информация по мрежата CCN/CSI е защитен с цел осигуряване на оптимална поверителност и неприкосновеност на данните.
- Услугите за защита включват:
 - Криптиране „от обект до обект“ и защитата срещу нежелан достъп чрез „защитна стена“/криптиращи устройства.
 - Механизми за контрол на достъпа (идентифициране, оправомощаване и отчетност) на ниво обект, прилагани в порталите към CCN и поддържани с местни инструменти за администриране (ADM3G).
 - Защита на всяка сесия чрез криптиране на всяко съобщение (CSI secure), взаимно идентифициране и криптиране чрез SSL (HTTPS и NJCSI), POP-S и IMAP-S (защитен пренос на електронна поща).
 - Единен защитен механизъм SIAP за защитен достъп до услугите на CCN чрез интернет.

4.3.5. Управление на документация

Доставчикът на услугите поддържа актуалността на цялата техническа документация на CCN/CSI (т.е. технически документи, ръководства за потребители, отговори на често задавани въпроси, бюлетини, предстоящи събития и пр.) и функционира като документационен център.

Това включва документацията, свързана с инфраструктурата на CCN/CSI: Oracle-Tuxedo, IBM-MQ, портали към CCN, CCN Mail III, софтуер на CSI, процедури, доклади, история на комуникацията с партньорите и др.

Доставчикът на услугите води списък на документацията във връзка със CCN/CSI, която може да се изпраща до заявителя на услугите. Тези документи са достъпни в CIRCABC и в портала ITSM.

Доставчикът на услугите автоматично актуализира списъка с новоодобрената версия на документите.

4.3.6. Докладване и статистика

Доставчикът на услугите предоставя на заявителя на услугите следните комуникационни средства чрез CCN и интернет портала ITSM:

- стойности за онлайн експлоатационна готовност за портали към CCN и сървъри CCN Mail III;
- онлайн бюлетини;
- статистика за обмена чрез CCN/CSI.

Също така доставчикът на услугите редовно провежда технически срещи по темите на ИТ и инфраструктурата, на които се представят отчетни и статистически данни.

4.3.7. Обучение

Доставчикът на услугите изготвя курсове и провежда обучения за техническите аспекти на системата CCN/CSI. Стандартните курсове се организират в учебни пакети, разделени на модули. По правило обучения се организират ежегодно. Стандартните учебни пакети се разпространяват два пъти годишно чрез ГД „Данъчно облагане и митнически съюз“ и са достъпни чрез интернет на портала ITSM.

5. ИЗМЕРВАНЕ НА НИВОТО НА УСЛУГИТЕ

5.2. НИВО НА УСЛУГИТЕ

Нивото на услугите е мярка за качеството на услугите, предоставяни от доставчика на услугите. Изчислява се чрез „показател за качество на услугите“ (или SQI).

За постигането на договореното ниво на услугите се очаква заявителят на услугите да изпълнява своите задължения (вж. §0).

5.2. ПРИЛОЖИМИ ПОКАЗАТЕЛИ ЗА КАЧЕСТВО НА УСЛУГИТЕ

5.2.1. Експлоатационна готовност на отделни обекти на CCN/CSI

С този показател за качество се посочва най-ниската измерена експлоатационна готовност на отделен обект през « пълния период », т.е. 24*7, за даден месец. Ограничението по СНУ за CCN/CSI се определя, както следва:

ОГРАНИЧЕНИЕ	>= 97,0 % експлоатационна готовност
--------------------	---

5.2.2. Показател за качество на времето за дежурство

Времето за дежурство на доставчика на услугите представлява часовете, в които е обезпечено функционирането на бюро за обслужване. Доставчикът на услугите осигурява дежурство 24 часа в денонощието, 7 дни в седмицата, включително официалните празници.

В зависимост от прозореца за обслужване на конфигурационния елемент действията се предприемат незабавно (24*7) или се насрочват за следващия прозорец за обслужване. Искания, отправени с писмо, по факс, електронна

поща и чрез други електронни средства (чрез портала ITSM), се приемат по всяко време. Входящите искания се регистрират като „искания за обслужване“ в системата за управление на бюро за обслужване на доставчика на услугите.

Ограничението по СНУ се определя, както следва:

ОГРАНИЧЕНИЕ	Бюро за обслужване не може да бъде недостъпно през времето за дежурство повече от 2 пъти на месец
--------------------	---

5.3.3. Показател за качество на услугата за уведомяване

Доставчикът на услугите предоставя услуги за уведомяване на заявителя на услугите.

Съществуват два вида уведомления — спешни и обичайни:

- **СПЕШНИ** уведомления (когато няма достатъчно време, за да се уведомят лицата в средата на CCN/CSI най-малко 7 календарни дни по-рано): уведомленията се разпространяват сред съответната аудитория не по-късно от 2 часа след получаване на искане за спешно уведомление.
- **ОБИЧАЙНИ** уведомления (планови мерки): уведомленията се разпространяват сред съответната аудитория най-малко една седмица (7 календарни дни) преди мерките, като поне 24 часа преди тях се изпраща и напомнящо съобщение.

С този показател се измерва спазването на срока за обявяване (чрез масово разпращане на електронна поща) на плановите прекъсвания на експлоатационната готовност.

5.3.4. Показател за качество на управлението на непредвидени ситуации

„Студена готовност“ (процедура за превключване, резервно обезпечаване и възстановяване или CCN чрез интернет)

Подходящият вид превключване се определя след цялостен анализ на конкретната организация в националната администрация и възникналия проблем.

Максималният срок за превключване от обичайния портал на националната администрация към подходящ резервен портал на CCN се определя, както следва:

ОГРАНИЧЕНИЕ	Не повече от 5 работни часа след уговорката със заявителя на услугите за извършване на превключването
--------------------	---

5.3.5. Показател за качество на управлението на конфигурационните данни на приложенията

Максималният срок за изпълнение на искане за конфигуриране на приложение чрез АСТ (Инструмент за конфигуриране на приложения) за единичен обект се определя, както следва:

ОГРАНИЧЕНИЕ	5 работни дни
--------------------	---------------

5.3.6. Показател за качество на срока за потвърждение

Максималният срок от момента на получаване на искане в бюрото за обслужване и момента на изпращане на потвърждение (т.е. отреждане на номер на искането за услуги) до заявителя на обслужването се определя, както следва:

ОГРАНИЧЕНИЕ	30 минути
--------------------	-----------

Инцидентите се класифицират според техния **приоритетен ред**.

Приоритетният ред на всеки инцидент се изразява със стойност от 1 до 4:

1	КРИТИЧЕН
2	ВИСОК
3	СРЕДЕН
4	НИСЪК

5.3.7. Показател за качество на срока за разрешаване

Срокът за разрешаване е промеждутъкът от момента на потвърждаване на инцидента от доставчика на услугите до момента на отстраняване на първопричината за инцидента или прилагане на временно решение от доставчика на услугите.

Според приоритетния ред срокът за разрешаване се определя, както следва:

ПРИОРИТЕТ	СРОК ЗА РАЗРЕШАВАНЕ
КРИТИЧЕН	5 работни часа
ВИСОК	13 работни часа
СРЕДЕН	39 работни часа
НИСЪК	65 работни часа

Таблица 8: Срокове за разрешаване

ПРИОРИТЕТ	ОГРАНИЧЕНИЕ
КРИТИЧЕН	>= 95.00 % от инцидентите с КРИТИЧЕН приоритет трябва да се разрешават в договорения срок за разрешаване (5 работни часа).
ВИСОК	>= 95.00 % от инцидентите с ВИСОК приоритет трябва да се разрешават в договорения срок за разрешаване (13 работни часа).
СРЕДЕН	>= 95.00 % от инцидентите със СРЕДЕН приоритет трябва да се разрешават в договорения срок за разрешаване (39 работни часа).

6. ОДОБРЕНИЕ НА СЧУ

За да бъде приложимо, споразумението за нивото на услугите трябва да се одобри от Съвместния комитет.

7. ПРОМЕНИ В СЧУ

СЧУ за CCN/CSI се преразглежда по писмено искане, отправено от Комисията или Норвегия до Съвместния комитет.

Докато Съвместният комитет не вземе решение относно предложените изменения, остават в сила разпоредбите на последното действащо СЧУ за CCN/CSI. Съвместният комитет изпълнява функциите на орган, вземащ решенията по отношение на актуалното СЧУ за CCN/CSI.

8. ЗВЕНО ЗА ВРЪЗКА

Ролята на единно звено за връзка за всички оперативни услуги се изпълнява от звеното ITSM3 Operations. Данните му за връзка са:

ITSM3 Operations — IBM

☎ Безплатен телефон: + 800 7777 4477

☎ Платен телефон: + 40 214 058 422

✉ support@itsmtaxud.europa.eu

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

(Уебпортал на CCN — за регистрирани потребители на CCN)

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

(Уебпортал ITSM — за искания за обслужване)

Дата

ПРИТУРКА 6

Проект на

**РЕШЕНИЕ № 6/[дата] на Съвместния комитет от [дата]
за определяне на размера и условията по отношение на финансовата вноска, която
Норвегия трябва да направи в общия бюджет на Съюза във връзка с разходите,
възникващи поради участието ѝ в европейските информационни системи**

СЪВМЕСТНИЯТ КОМИТЕТ, създаден в съответствие с член 41, параграф 1 от Споразумението между Европейския съюз и Кралство Норвегия за административното сътрудничество, борбата с измамите и събирането на вземания в областта на данъка върху добавената стойност, наричано по-долу „Споразумението“,

като има предвид, че:

- а) С Регламент (ЕС) № 1286/2013 на Европейския парламент и на Съвета от 11 декември 2013 г. за създаване на програма за действие за подобряване на функционирането на системите за данъчно облагане в Европейския съюз за периода 2014—2020 г. („Фискалис 2020“) се определят правилата за разработване, експлоатация и поддръжка на европейските информационни системи.
- б) Общата комуникационна мрежа/общият системен интерфейс и електронните формуляри, които следва да бъдат приети съгласно член 41, параграф 2, буква г) от Споразумението, са компоненти на Съюза в европейските информационни системи, посочени в буква А от приложението към Регламент (ЕС) № 1286/2013.
- в) Съгласно член 9, параграф 3 от Регламент (ЕС) № 1286/2013 използването на компонентите на Съюза в европейските информационни системи от неучастващи държави е предмет на споразумения с тези държави, които се сключват в съответствие с член 218 от Договора за функционирането на Европейския съюз.
- г) Необходимо е да се приемат практическите ред и условия за изпълнението на член 41, параграф 2, буква е) от Споразумението,

ПРИЕ НАСТОЯЩОТО РЕШЕНИЕ:

Член 1

Разходи за инсталация

Първоначалните разходи, които трябва да се заплатят от Кралство Норвегия за осигуряването на достъпа до виртуалната частна мрежа, възлизат на 20 000 EUR. Сумата се заплаща в срок до 60 дни след приемането на настоящото решение.

Член 2

Годишна финансова вноска

Годишната финансова вноска на Кралство Норвегия в общия бюджет на Съюза възлиза на 20 000 EUR. Сумата се заплаща в срок до 1 септември всяка година.

С вноската се покриват разходите, свързани с разработването, поддръжката и обновяването на информационно-технологични решения (обща комуникационна мрежа/общ системен интерфейс, електронни формуляри).

Член 3

Начин на плащане

Вноските по членове 1 и 2 се заплащат в евро по банковата сметка в евро на Комисията, която ще бъде посочена в дебитното известие.

Дата