

DECISIONES

DECISIÓN DE EJECUCIÓN (UE) 2023/117 DE LA COMISIÓN

de 13 de enero de 2023

sobre los requisitos de nivel de servicio para las actividades que debe llevar a cabo la Agencia eu-LISA en relación con el sistema e-CODEX

(Texto pertinente a efectos del EEE)

LA COMISIÓN EUROPEA,

Visto el Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea,

Visto el Reglamento (UE) 2022/850 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 30 de mayo de 2022, relativo a un sistema informatizado para el intercambio electrónico transfronterizo de datos en el ámbito de la cooperación judicial en materia civil y penal (sistema e-CODEX), y por el que se modifica el Reglamento (UE) 2018/1726 ⁽¹⁾, y en particular su artículo 6, apartado 1, letra b),

Considerando lo siguiente:

- (1) Es necesario definir los requisitos de nivel de servicio para las actividades que debe llevar a cabo la Agencia eu-LISA en relación con el sistema e-CODEX y otras especificaciones técnicas necesarias para dichas actividades, incluido el número de corresponsales e-CODEX.
- (2) Los requisitos de nivel de servicio para las actividades que debe llevar a cabo la Agencia eu-LISA en relación con el sistema e-CODEX deben abarcar las funciones establecidas en el Reglamento (UE) 2022/850.
- (3) Un corresponsal e-CODEX es una persona física designada por un Estado miembro o la Comisión que puede solicitar y recibir asistencia técnica por parte de la Agencia eu-LISA en relación con todos los componentes del sistema e-CODEX.
- (4) El número de corresponsales e-CODEX en los Estados miembros y en la Comisión debe determinarse en proporción al número de puntos de acceso e-CODEX autorizados y al número de especificaciones de procesamiento digital que apliquen.
- (5) De conformidad con los artículos 1 y 2 del Protocolo n.º 22 sobre la posición de Dinamarca, anejo al Tratado de la Unión Europea y al Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea, Dinamarca no participó en la adopción del Reglamento (UE) 2022/850 y, por consiguiente, no está vinculada por la presente Decisión ni sujeta a su aplicación.
- (6) De conformidad con los artículos 1 y 2 y el artículo 4 *bis*, apartado 1, del Protocolo n.º 21 sobre la posición del Reino Unido y de Irlanda respecto del espacio de libertad, seguridad y justicia, anejo al Tratado de la Unión Europea y al Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea, y sin perjuicio del artículo 4 de dicho Protocolo, Irlanda no participó en la adopción del Reglamento (UE) 2022/850 y, por consiguiente, no está vinculada por la presente Decisión ni sujeta a su aplicación.
- (7) El Supervisor Europeo de Protección de Datos, al que se consultó de conformidad con el artículo 42, apartado 1, del Reglamento (UE) 2018/1725 del Parlamento Europeo y del Consejo ⁽²⁾, emitió su dictamen el 24 de noviembre de 2022.
- (8) Las medidas previstas en la presente Decisión se ajustan al dictamen del Comité creado en virtud del artículo 19, apartado 1, del Reglamento (UE) 2022/850.

⁽¹⁾ DO L 150 de 1.6.2022, p. 1.

⁽²⁾ Reglamento (UE) 2018/1725 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de octubre de 2018, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales por las instituciones, órganos y organismos de la Unión, y a la libre circulación de esos datos, y por el que se derogan el Reglamento (CE) n.º 45/2001 y la Decisión n.º 1247/2002/CE (DO L 295 de 21.11.2018, p. 39).

HA ADOPTADO LA PRESENTE DECISIÓN:

Artículo 1

Los requisitos de nivel de servicio para las actividades que debe llevar a cabo la Agencia eu-LISA a que se refiere el artículo 7 del Reglamento (UE) 2022/850 y otras especificaciones técnicas necesarias para dichas actividades serán los que se especifican en el anexo de la presente Decisión.

Artículo 2

El número de corresponsales e-CODEX a que se refiere el artículo 6, apartado 1, letra b), del Reglamento (UE) 2022/850 será el que se especifica en el anexo de la presente Decisión.

Artículo 3

La presente Decisión entrará en vigor a los veinte días de su publicación en el *Diario Oficial de la Unión Europea*.

Hecho en Bruselas, el 13 de enero de 2023.

Por la Comisión
La Presidenta
Ursula VON DER LEYEN

ANEXO

Requisitos de nivel de servicio para las actividades que debe llevar a cabo la Agencia eu-LISA en relación con el sistema e-CODEX**1. INTRODUCCIÓN**

El presente anexo establece los requisitos de nivel de servicio para las actividades que debe llevar a cabo la Agencia eu-LISA a que se refiere el artículo 7 del Reglamento (UE) 2022/850 del Parlamento Europeo y del Consejo ⁽¹⁾ y otras especificaciones técnicas necesarias para dichas actividades, como el número de corresponsales e-CODEX.

A este respecto, todas las actividades tienen el objetivo de garantizar la prestación de los servicios rentables de alta calidad necesarios para velar por la sostenibilidad a largo plazo del sistema e-CODEX y su gobernanza.

A tal fin, el presente anexo define los indicadores que se utilizarán para medir la calidad de los servicios prestados y los niveles objetivo mínimos que deberán alcanzarse.

El presente anexo también especifica el número de corresponsales e-CODEX que tienen derecho a solicitar y recibir asistencia técnica por parte de la Agencia eu-LISA.

2. DEFINICIONES

2.1. Se aplicarán las definiciones y la composición del sistema e-CODEX establecidas en los artículos 3 y 5 del Reglamento (UE) 2022/850 y en su anexo.

2.2. A efectos del presente anexo, se aplicarán también las definiciones siguientes:

- a) «configuración del paquete e-CODEX compatible»: la combinación de las versiones del conector y de la pasarela que han sido probadas y recomendadas por la Agencia eu-LISA y garantizan el correcto funcionamiento de un punto de acceso;
- b) «días laborables»: los días laborables normales de las instituciones, órganos y organismos europeos, excluidos los días festivos, fijados para cada año natural de conformidad con el artículo 61 del Estatuto de los funcionarios de la Unión Europea y el régimen aplicable a los otros agentes de la Unión Europea, establecido en el Reglamento (CEE, Euratom, CECA) n.º 259/68 del Consejo ⁽²⁾;
- c) «horario de oficina»: horas de trabajo en días laborables entre las 9.00 h y las 17.00 h (hora de Europa oriental);
- d) «GSTI» o «gestión de servicios de tecnologías de la información»: las actividades que realiza la Agencia eu-LISA para diseñar, crear, suministrar, explotar y controlar servicios de tecnologías de la información (TI);
- e) «plan de continuidad de las operaciones»: el proceso de creación de sistemas de prevención y recuperación de posibles amenazas a e-CODEX. Además de la prevención, el objetivo de un plan de continuidad es permitir que las operaciones sigan su curso antes y durante una catástrofe;
- f) «proceso de gestión de la demanda»: proceso destinado a garantizar que las solicitudes de modificación se registren, evalúen y, en caso de ser aprobadas, se conviertan en requisitos que la Agencia eu-LISA deberá gestionar ulteriormente mediante un proceso controlado de gestión de productos, programas o proyectos;
- g) «proceso de gestión de los cambios operativos»: proceso destinado a facilitar la realización de los cambios técnicos operativos de manera controlada y con riesgos limitados y aceptables, maximizando el valor añadido y reduciendo o evitando perturbaciones y repeticiones;

⁽¹⁾ Reglamento (UE) 2022/850 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 30 de mayo de 2022, relativo a un sistema informatizado para el intercambio electrónico transfronterizo de datos en el ámbito de la cooperación judicial en materia civil y penal (sistema e-CODEX), y por el que se modifica el Reglamento (UE) 2018/1726 (DO L 150 de 1.6.2022, p. 1).

⁽²⁾ DO L 56 de 4.3.1968, p. 1.

- h) «versión»: grupo de cambios nuevos o actualizados que han superado los ensayos y han sido aprobados previamente;
- i) «proceso de gestión de versiones»: proceso destinado a proporcionar un modelo estructurado para el lanzamiento de nuevas versiones, que incluya la definición y el acuerdo sobre los planes de lanzamiento y despliegue, y garantice que cada paquete de versiones esté compuesto por un conjunto de activos y componentes de servicio relacionados compatibles entre sí.

3. FUNCIONES DE LA AGENCIA eu-LISA

3.1. Funciones de la Agencia eu-LISA de conformidad con el artículo 7, apartado 1, del Reglamento (UE) 2022/850

- 3.1.1. Por lo que respecta al artículo 7, apartado 1, letra a), del Reglamento (UE) 2022/850 [desarrollo, mantenimiento, corrección de errores y actualización, incluidas las de seguridad, de productos de soporte lógico (*software*) y otros recursos, y su distribución a las entidades que explotan puntos de acceso e-CODEX autorizados], la Agencia eu-LISA será responsable de todos los aspectos del ciclo de vida del desarrollo de soporte lógico (*software*) relacionados con el desarrollo y el mantenimiento de los componentes e-CODEX.

La Agencia eu-LISA mantendrá un repositorio en el que los artefactos de los componentes de e-CODEX estarán almacenados y a disposición de las entidades que explotan puntos de acceso e-CODEX autorizados. Los componentes del sistema e-CODEX cubiertos por la Licencia Pública de la Unión Europea se pondrán a disposición del público.

- 3.1.2. Por lo que respecta al artículo 7, apartado 1, letra b), del Reglamento (UE) 2022/850 [preparación, mantenimiento y actualización de la documentación relativa a los componentes del sistema e-CODEX, sus productos de soporte lógico (*software*) de apoyo y otros recursos, y distribución de dicha documentación a las entidades que explotan puntos de acceso e-CODEX autorizados], la documentación se pondrá a disposición de las entidades que explotan puntos de acceso e-CODEX autorizados en un repositorio facilitado por la Agencia eu-LISA. Esta deberá definir un proceso adecuado de gestión de versiones.

- 3.1.3. Por lo que respecta al artículo 7, apartado 1, letra c), del Reglamento (UE) 2022/850 (desarrollo, mantenimiento y actualización de un archivo de configuración que contenga una lista exhaustiva de los puntos de acceso e-CODEX autorizados, incluidas las especificaciones de procesamiento digital que esté autorizado a aplicar cada uno de esos puntos de acceso, y su distribución a las entidades que explotan puntos de acceso e-CODEX autorizados), habida cuenta de la importancia del servicio del archivo de configuración, la Agencia eu-LISA desarrollará y mantendrá la herramienta de gestión de la configuración de acuerdo con los requisitos de disponibilidad que se establecen a continuación. Dicha herramienta es un producto de soporte lógico (*software*) que se utiliza para ayudar en la realización de la función contemplada en el artículo 7, apartado 1.

- 3.1.4. Por lo que respecta al artículo 7, apartado 1, letra d), del Reglamento (UE) 2022/850 [realización de cambios técnicos y adición de nuevas características, publicadas como nuevas versiones de soporte lógico (*software*), al sistema e-CODEX con el fin de responder a los nuevos requisitos, como los derivados de los actos de ejecución a que se refiere el artículo 6, apartado 2, o cuando lo solicite el grupo consultivo e-CODEX], los soportes lógicos (*software*) publicados adoptarán la forma de versiones. Para dar respuesta a los nuevos requisitos operativos y técnicos, la Agencia eu-LISA será responsable de la evolución continua de los componentes de soporte lógico (*software*) que conforman el sistema e-CODEX.

Después de haber tenido en cuenta el dictamen del grupo consultivo e-CODEX, el Consejo de Administración de la Agencia eu-LISA adoptará el proceso de gestión de la demanda y el proceso de gestión de los cambios operativos de la Agencia eu-LISA.

- 3.1.5. Por lo que respecta al artículo 7, apartado 1, letra e), del Reglamento (UE) 2022/850 (apoyo y coordinación de las actividades de pruebas, incluida la conectividad, en las que participen los puntos de acceso e-CODEX autorizados), la Agencia eu-LISA prestará apoyo y coordinará las actividades de pruebas en las que participen los puntos de acceso e-CODEX autorizados. A este respecto, la Agencia eu-LISA definirá orientaciones, planes de ensayo, escenarios de ensayo y casos de ensayo, y elaborará informes de ensayo/conformidad.

- 3.1.6. Por lo que respecta al artículo 7, apartado 1, letra f), del Reglamento (UE) 2022/850 (prestación de asistencia técnica a los corresponsales e-CODEX en relación con el sistema e-CODEX), la Agencia eu-LISA prestará asistencia técnica a los corresponsales e-CODEX en relación con el sistema e-CODEX. A tal fin, la Agencia eu-LISA pondrá a disposición recursos de forma continua durante el horario de oficina para facilitar a los corresponsales e-CODEX un punto de contacto único para la asistencia técnica, en particular la relativa a la pasarela («servicio de asistencia técnica»). La Agencia eu-LISA dará curso a las solicitudes de la pasarela en la medida en que se refieran a su correcto funcionamiento con el conector, en una configuración del paquete e-CODEX compatible.

Se prestará asistencia técnica de conformidad con el manual operativo de e-CODEX.

Al tramitar las solicitudes de asistencia técnica y las incidencias, la Agencia eu-LISA prestará apoyo en la medida de sus competencias y posibilidades, pero no prestará apoyo a las solicitudes e incidencias que estén relacionadas exclusivamente con circunstancias específicas de la infraestructura de las entidades que explotan un punto de acceso e-CODEX autorizado.

- 3.1.7. Por lo que respecta al artículo 7, apartado 1, letra g), del Reglamento (UE) 2022/850 (desarrollo, implantación, mantenimiento y actualización de las especificaciones de procesamiento digital y su distribución a las entidades que explotan puntos de acceso e-CODEX autorizados), la Agencia eu-LISA será responsable del desarrollo, el mantenimiento, la actualización y la implantación de las especificaciones de procesamiento digital adoptadas en virtud de actos de ejecución, ya sea en virtud del Reglamento (UE) 2022/850 (artículo 6, apartado 2), de otros actos jurídicos de la Unión en el ámbito de la cooperación judicial en materia civil y penal, o de los elaborados por el grupo consultivo e-CODEX [artículo 12, apartado 2, letra b), del Reglamento (UE) 2022/850].

La Agencia eu-LISA será responsable de organizar la implantación de especificaciones de procesamiento digital nuevas o actualizadas mediante su distribución a las entidades pertinentes que exploten puntos de acceso e-CODEX autorizados.

- 3.1.8. Por lo que respecta al artículo 7, apartado 1, letra h), del Reglamento (UE) 2022/850 (publicación en el sitio web de la Agencia eu-LISA de una lista de los puntos de acceso e-CODEX autorizados, que se le hayan notificado, y de las especificaciones de procesamiento digital que cada uno de esos puntos de acceso aplique), la lista de puntos de acceso autorizados indicará el nombre de las entidades que los explotan y se publicará en el sitio web específico de la Agencia eu-LISA dedicado a e-CODEX.
- 3.1.9. Por lo que respecta al artículo 7, apartado 1, letra i), del Reglamento (UE) 2022/850 (respuesta a las solicitudes de asesoramiento técnico y apoyo de los servicios de la Comisión en el contexto de la preparación de los actos de ejecución a que se refiere el artículo 6, apartado 2), la Agencia eu-LISA prestará asistencia técnica y aportará conocimientos especializados a la Comisión en la elaboración de nuevas especificaciones de procesamiento digital, en particular, preparará pruebas e información técnicas y prestará asistencia durante todo el procedimiento, hasta la adopción de los actos de ejecución, incluso participando en reuniones.
- 3.1.10. Por lo que respecta al artículo 7, apartado 1, letra j), del Reglamento (UE) 2022/850 (evaluación de la necesidad de nuevas especificaciones de procesamiento digital, por ejemplo, organizando y facilitando la organización de talleres con los corresponsales e-CODEX, y evaluación y preparación de dichas normas), la Agencia eu-LISA evaluará la necesidad de nuevas especificaciones de procesamiento digital, las evaluará y las elaborará. Esta función se encomienda, en particular, al grupo consultivo e-CODEX [artículo 12, apartado 2, letra b), del Reglamento]. La organización y la facilitación de talleres con los corresponsales e-CODEX será una de las herramientas utilizadas para la evaluación.
- 3.1.11. Por lo que respecta al artículo 7, apartado 1, letra k), del Reglamento (UE) 2022/850 (desarrollo, mantenimiento y actualización del léxico de referencia de la UE para la justicia digital en el que se basan las especificaciones de procesamiento digital), la Agencia eu-LISA desarrollará, mantendrá y actualizará el léxico de referencia de la UE para la justicia digital en el que se basan las especificaciones de procesamiento digital. A este respecto, el léxico de referencia de la UE para la justicia digital se mantendrá a través del proceso de gestión de la demanda y se almacenará dentro de un repositorio facilitado y alojado por la Agencia eu-LISA.
- 3.1.12. Por lo que respecta al artículo 7, apartado 1, letra l), del Reglamento (UE) 2022/850, la Agencia eu-LISA es responsable del desarrollo y la distribución de normas operativas de seguridad, con arreglo a lo dispuesto en el artículo 11 de dicho Reglamento.
- 3.1.13. Por lo que respecta al artículo 7, apartado 1, letra m), del Reglamento (UE) 2022/850 [prestación de formación, que incluya a todos los interesados pertinentes, sobre el uso técnico del sistema e-CODEX de conformidad con el Reglamento (UE) 2018/1726 ⁽³⁾, incluido el suministro de materiales de formación en línea], la Agencia eu-LISA proporcionará un plan de formación para el sistema e-CODEX basado en el análisis de las necesidades de los interesados.

⁽³⁾ Reglamento (UE) 2018/1726 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 14 de noviembre de 2018, relativo a la Agencia de la Unión Europea para la Gestión Operativa de Sistemas Informáticos de Gran Magnitud en el Espacio de Libertad, Seguridad y Justicia (eu-LISA), y por el que se modifican el Reglamento (CE) n.º 1987/2006 y la Decisión 2007/533/JAI del Consejo y se deroga el Reglamento (UE) n.º 1077/2011 (DO L 295 de 21.11.2018, p. 99).

3.2. **Funciones de la Agencia eu-LISA de conformidad con el artículo 7, apartado 2, del Reglamento (UE) 2022/850**

- 3.2.1. Por lo que respecta al artículo 7, apartado 2, letra a), del Reglamento (UE) 2022/850 [suministro, explotación y mantenimiento, en sus emplazamientos técnicos, de la infraestructura informática de soporte físico (*hardware*) y soporte lógico (*software*) necesaria para el desempeño de sus funciones], la Agencia eu-LISA suministrará, explotará y mantendrá en sus emplazamientos técnicos toda la infraestructura informática de soporte físico (*hardware*) y soporte lógico (*software*) necesaria para el desempeño de sus funciones en relación con el sistema e-CODEX. La Agencia eu-LISA actualizará sus procedimientos pertinentes, incluido el plan de continuidad de las operaciones, a fin de incluir todos los componentes del sistema e-CODEX.
- 3.2.2. Por lo que respecta al artículo 7, apartado 2, letra b), del Reglamento (UE) 2022/850 (suministro, explotación y mantenimiento de una plataforma central de pruebas, asegurando al mismo tiempo la integridad y disponibilidad del resto del sistema e-CODEX), la Agencia eu-LISA suministrará, explotará y mantendrá la plataforma central de pruebas de e-CODEX de acuerdo con los requisitos de disponibilidad que se establecen a continuación. El mantenimiento relativo a las actividades de pruebas realizadas en la plataforma central de pruebas no afectará negativamente a la integridad y disponibilidad del resto del sistema e-CODEX.
- 3.2.3. Por lo que respecta al artículo 7, apartado 2, letra c), del Reglamento (UE) 2022/850 (información al público en general sobre el sistema e-CODEX mediante un conjunto de canales de comunicación a gran escala, incluidos sitios web o plataformas de medios sociales), la Agencia eu-LISA será responsable de informar al público en general sobre el sistema e-CODEX y sobre cualquier novedad importante. Esta información se trasladará a través de un conjunto de canales de comunicación a gran escala, tales como sitios web o plataformas de medios sociales. De conformidad con el artículo 12, apartado 2, letra c), del Reglamento (UE) 2022/850, a la hora de definir y llevar a cabo sus actividades a este respecto, la Agencia eu-LISA tendrá en cuenta las aportaciones del grupo consultivo e-CODEX.
- 3.2.4. Por lo que respecta al artículo 7, apartado 2, letra d), del Reglamento (UE) 2022/850, la Agencia eu-LISA es responsable de la preparación, actualización y distribución en línea de información no técnica relativa al sistema e-CODEX y a las actividades que lleva a cabo.

4. **PAPEL DE LA AGENCIA eu-LISA CON RESPECTO A LA PASARELA**

De conformidad con el artículo 7, apartado 3, del Reglamento (UE) 2022/850, la Agencia eu-LISA debe facilitar recursos, previa solicitud, durante el horario de oficina a fin de proporcionar a los corresponsales de e-CODEX un punto de contacto único para la asistencia técnica, incluida la relativa a la pasarela.

De conformidad con el artículo 7, apartado 1, del Reglamento (UE) 2022/850, la Agencia eu-LISA es responsable de los componentes del sistema e-CODEX, con la excepción de la pasarela, ya que esta se basa actualmente en un componente que la Comisión mantiene y facilita con carácter transversal conocido como «eDelivery». La Agencia eu-LISA asumirá la responsabilidad plena de la gestión del conector y de las especificaciones de procesamiento digital de la entidad que gestiona el sistema e-CODEX. Dado que la pasarela y el conector son partes integrantes del sistema e-CODEX, la Agencia eu-LISA debe garantizar que el conector sea compatible con la última versión de la pasarela.

La Agencia eu-LISA realizará un seguimiento de las cuestiones relacionadas con la pasarela en la medida en que se refiere a su correcto funcionamiento con el conector, en un paquete e-CODEX compatible.

Cuando el servicio de asistencia técnica de la Agencia eu-LISA no pueda resolver por sí solo una incidencia técnica relacionada con la pasarela en una configuración del paquete e-CODEX compatible, la Agencia eu-LISA se pondrá en contacto con la entidad responsable de la gestión de la pasarela. Este proceso será transparente para los corresponsales e-CODEX.

Si bien la Agencia eu-LISA aplicará un enfoque de «máximo esfuerzo», la resolución de la incidencia podrá depender en última instancia de la asistencia prestada por los responsables de la pasarela. Por consiguiente, los objetivos del requisito de nivel de servicio no se aplicarán en los casos en que la Agencia eu-LISA pueda necesitar asistencia por parte de los responsables de la pasarela.

	Usuarios de la aplicación eDelivery de la Comisión	Usuarios de una aplicación distinta de eDelivery
Especificaciones API	Incluido	Incluido
Implantación y configuración	Incluido	No incluido
Certificados	Incluido	Incluido
Asistencia en las pruebas de conectividad	Incluido	Incluido
Asistencia en las pruebas de integración	Incluido	Incluido
Resolución de problemas	Incluido	No incluido

5. PRESENTACIÓN DE INFORMES AL GRUPO CONSULTIVO

Con el objetivo de que el grupo consultivo pueda efectuar un seguimiento del cumplimiento por la Agencia eu-LISA de los requisitos de nivel de servicio, tal como se contempla en el artículo 12, apartado 2, letra d), del Reglamento (UE) 2022/850, la Agencia eu-LISA mantendrá informado periódicamente al grupo consultivo e-CODEX sobre todas las actividades de gestión operativa que se lleven a cabo en relación con el sistema e-CODEX. En particular, la Agencia eu-LISA conservará y comunicará periódicamente al grupo consultivo e-CODEX:

- a) toda información pertinente para la evaluación del cumplimiento de los requisitos de nivel de servicio establecidos en la presente Decisión de Ejecución;
- b) calendarios y artefactos de planificación relativos a la aplicación de las solicitudes de cambio y a las nuevas versiones de soporte lógico (*software*).

El grupo consultivo e-CODEX determinará la estructura, el contenido y los parámetros exactos de estos informes, así como sus modalidades y frecuencia exactas.

6. MANUAL OPERATIVO DE e-CODEX

La Agencia eu-LISA proporcionará el manual operativo de e-CODEX, que será el documento de referencia para la gestión operativa de los sistemas que utilizarán los corresponsales e-CODEX y el servicio de asistencia técnica de la Agencia eu-LISA. Describirá todas las interacciones posibles relacionadas con la gestión de servicios de tecnologías de la información.

El manual operativo de e-CODEX será un documento de difusión limitada sobre la base del principio de la necesidad de conocer y que el servicio de asistencia técnica de la Agencia eu-LISA facilitará a todos los corresponsales en su última versión aprobada. Los corresponsales podrán compartir el manual operativo de e-CODEX solo si están autorizados a hacerlo.

El manual operativo de e-CODEX incluirá, en particular:

- a) el enfoque de comunicación y los canales de comunicación;
- b) los requisitos de configuración operativa y la definición de los servicios y los objetivos de nivel de servicio;
- c) el procedimiento de gestión de incidencias/el procedimiento de gradación ascendente, incluidas la clasificación y la priorización;
- d) los procedimientos de gestión del despacho de las solicitudes y de la asistencia técnica;
- e) la gestión del mantenimiento;
- f) los anexos aplicables.

Después de haber tenido en cuenta el dictamen del grupo consultivo e-CODEX, el manual operativo de e-CODEX será adoptado por el Consejo de Administración de la Agencia eu-LISA.

7. CORRESPONSALES e-CODEX

De conformidad con el artículo 6, apartado 5, y el artículo 8, apartado 2, del Reglamento (UE) 2022/850, la Comisión y los Estados miembros, respectivamente, deben designar un número de corresponsales e-CODEX proporcional al número de puntos de acceso e-CODEX que hayan autorizado y al número de especificaciones de procesamiento digital que aplican dichos puntos de acceso e-CODEX autorizados. La Comisión y los Estados miembros deben notificar a la Agencia eu-LISA una lista de los corresponsales e-CODEX y cualquier cambio en esta.

A cada punto de acceso e-CODEX autorizado se le asignará un mínimo de dos corresponsales e-CODEX. Podrían asignarse más de dos corresponsales a un punto de acceso e-CODEX autorizado, teniendo en cuenta el número de especificaciones de procesamiento digital aplicado.

A propuesta del Consejo de Gestión del Programa e-CODEX, el Consejo de Administración de la Agencia eu-LISA determinará y revisará anualmente el número total de corresponsales e-CODEX y los criterios objetivos que permitan asignar más de dos corresponsales a un punto de acceso e-CODEX autorizado, de conformidad con los requisitos de los puntos de acceso e-CODEX autorizados y teniendo en cuenta los recursos de que dispone la Agencia eu-LISA.

En el contexto del seguimiento del cumplimiento por la Agencia eu-LISA de los requisitos de nivel de servicio con arreglo al artículo 12, apartado 2, letra d), del Reglamento (UE) 2022/850, el grupo consultivo e-CODEX hará un seguimiento de la necesidad de modificar el número total de corresponsales e-CODEX.

8. SERVICIOS Y NIVELES OBJETIVO

8.1. Principios

La responsabilidad de crear y explotar de forma segura los puntos de acceso e-CODEX autorizados recae en las entidades que explotan puntos de acceso e-CODEX autorizados. En este contexto, los corresponsales e-CODEX prestarán asistencia inicial a los usuarios en lo que respecta a la implantación de puntos de acceso e-CODEX autorizados bajo su responsabilidad.

Tal como se define en el manual operativo de e-CODEX, la Agencia eu-LISA prestará asistencia técnica a los corresponsales e-CODEX a la hora de ofrecer respuestas y soluciones.

La Agencia eu-LISA creará un servicio de asistencia técnica que constituirá el punto de contacto único para la obtención de asistencia técnica. Los corresponsales e-CODEX abrirán incidencias de conformidad con el manual operativo de e-CODEX, y la Agencia eu-LISA las analizará en el momento de su creación. En una primera fase, el corresponsal e-CODEX identificará y clasificará las incidencias de acuerdo con las orientaciones del manual operativo. Con el acuerdo del corresponsal e-CODEX pertinente, la Agencia eu-LISA podrá reclasificar una incidencia.

Los cambios se tramitarán en el ámbito del proceso de gestión de la demanda. La Agencia eu-LISA los compartirá regularmente, de forma completa y sintética, con las entidades que explotan puntos de acceso e-CODEX autorizados y con el grupo consultivo e-CODEX.

El servicio de asistencia técnica de la Agencia eu-LISA estará disponible durante el horario de oficina.

8.2. Componentes de la gestión de los servicios de tecnologías de la información:

- a) soporte lógico (*software*) del conector;
- b) plataforma central de pruebas;
- c) herramienta de gestión de la configuración;
- d) repositorio e-CODEX;
- e) especificaciones de procesamiento digital.

El manual operativo especificará los servicios conexos y los objetivos de nivel de servicio relativos a dichos componentes que deben cumplirse en el marco de la gestión de la resolución de incidencias y la disponibilidad.

8.3. Disponibilidad

La disponibilidad de los componentes e-CODEX se calcula a lo largo del período de referencia que se definirá en el manual operativo de e-CODEX. Los períodos de indisponibilidad programados no se tendrán en cuenta en el cálculo de la disponibilidad.

Componente	Disponibilidad
Repositorio	95 %
Herramienta de gestión de la configuración	98 %
Plataforma central de pruebas	90 %
Herramienta GSTI	95 %