

**Centrálny koordinačný orgán**

**Manuál ITMS2014+**

Programové obdobie 2021 – 2027

**Verzia: 1**

**Dátum vydania: 05.06.2023**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Schválil:** |  |  | |
| **Mgr. Marcela Zubriczká,**  generálna riaditeľka  sekcie financovania fondov |  | |  |

Obsah

[1 ÚVOD-VÝCHODISKÁ 2](#_Toc137032835)

[1.1 Účel manuálu 2](#_Toc137032836)

[1.2 Legislatívny a inštitucionálny rámec 2](#_Toc137032837)

[2 ZÁKLADNÉ INFORMÁCIE O SYSTÉME ITMS2014+ 4](#_Toc137032838)

[2.1 Stručná charakteristika  ITMS2014+ 4](#_Toc137032839)

[2.2 Riadenie projektu ITMS2014+ 4](#_Toc137032840)

[3 NASTAVENIA ORGÁNOV IMPLEMENTÁCIE FONDOV EÚ V ITMS2014+ 5](#_Toc137032841)

[3.1 Stanovenie orgánov implementácie fondov EÚ 5](#_Toc137032842)

[3.2 Rola orgánu 5](#_Toc137032843)

[3.3 Vizibility orgánu 6](#_Toc137032844)

[4 NASTAVENE PRÍSTUPOV DO NEVEREJNEJ ČASTI ITMS2014+ NA ÚROVNI POUŽÍVATEĽOV 6](#_Toc137032845)

[4.1 Základné princípy riadenia a nastavení prístupov ako východiská pre oddelenosť funkcií používateľov Neverejnej časti ITMS2014+ 6](#_Toc137032846)

[5 BEZPEČNOSŤ SYSTÉMU 7](#_Toc137032847)

[5.1 Osoby podieľajúce sa na projekte ITMS2014+ 7](#_Toc137032848)

[5.2 Základné bezpečnostné zásady 7](#_Toc137032849)

[5.3 Základné bezpečnostné zásady 8](#_Toc137032850)

[6 ADMINISTRÁCIA SYSTÉMU ITMS2014+ 8](#_Toc137032851)

[6.1 Základné princípy administrácie systému ITMS2014+ 8](#_Toc137032852)

[6.2 Úrovne administrácie systému 8](#_Toc137032853)

[7 POSKYTOVANIE PODPORY ZAMESTNANCOM ORGÁNOV ZAPOJENÝCH DO RIADENIA A IMPLEMENTÁCIE FONDOV EÚ PRI PRÁCI V ITMS2014+ 9](#_Toc137032854)

[7.1 Spôsob zasielania žiadostí o technickú podporu 9](#_Toc137032855)

[7.2 Proces riešenia požiadaviek týkajúcich sa ITMS2014+ a ITMS II predkladaných prostredníctvom HPSM 9](#_Toc137032856)

[7.3 Zodpovednosť jednotlivých aktérov v procese riešenia požiadaviek týkajúcich sa ITMS2014+ a ITMS II predkladaných HP SM 10](#_Toc137032857)

# ÚVOD-VÝCHODISKÁ

## Účel manuálu

Účelom dokumentu Manuál ITMS2014+, je poskytnúť základný popis systému ITMS2014+ z hľadiska jeho funkcií, východísk a logických súvzťažností pre nastavenie orgánov a používateľských prístupov a z hľadiska jeho administrácie. Manuál popisuje systém a štruktúru riadenia ITMS2014+ v etape rutinnej prevádzky, rámcovo definuje základné aspekty bezpečnosti systému – prevádzkové a bezpečnostné štandardy používané pri práci s ITMS2014+, a stanovuje proces pre poskytovanie technickej podpory používateľom ITMS2014+ zaradenými pod orgánmi Neverejnej časti ITMS2014+.

Dokument je určený predovšetkým manažérom ITMS na jednotlivých orgánoch. Manažérom ITMS2014+ je určený zamestnanec orgánu riadenia/implementácie fondov disponujúci poverením „manažér ITMS“, na základe ktorého je mu priradená pracovná pozícia orgánu (ďalej len „PPO“), ktorá mu v závislosti od role orgánu umožňuje spravovať príslušné evidencie, resp. umožňuje mu spravovať prístupy používateľov pod svojím orgánom. Zoznam používateľov neverejnej časti disponujúcich poverením „manažér ITMS“ je spravovaný DataCentrom.

Procesy, právomoci a zodpovednosti, ktoré sú obsahom tohto manuálu sú záväzné pre každého používateľa ITMS2014+.

Manuál obsahuje odvolávky na ďalšie dokumenty, konkretizujúce jednotlivé aspekty fungovania a využívania ITMS2014+.

Manuál neobsahuje priamu znalostnú podporu pre prácu so softvérovou aplikáciou ITMS2014+.

## Legislatívny a inštitucionálny rámec

V zmysle zákona č. 121/2022 Z. z. Zákon o príspevkoch z fondov Európskej únie a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „Zákon o fondoch EU.“) tvorbu informačného monitorovacieho systému ITMS2014+ zabezpečuje Centrálny koordinačný orgán (ďalej aj „CKO“).

Od 1. júla 2020 plní úlohy CKO v súlade s §6 ods. 1 Zákona o EŠIF Ministerstvo investícií, regionálneho rozvoja a informatizácie SR a následne v zmysle §6 ods. 1 zákona č. 121/2022

Potrebu existencie elektronického informačného systému pre evidenciu a spracovávanie údajov o operáciách financovaných z fondov EU(ďalej len „fondy EU“) a pre komunikáciu s Európskou komisiou (ďalej len „EK“) stanovujú nariadenia Európskeho parlamentu a Rady a Komisie.

ITMS2014+ reflektuje na požiadavky definované v legislatíve a normách EÚ a SR, v riadiacej dokumentácii a v iných metodických dokumentoch vydávaných na úrovni SR. Ide najmä o tieto normy a dokumenty:

* Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2021/1060 z 24. júna 2021, ktorým sa stanovujú spoločné ustanovenia o Európskom fonde regionálneho rozvoja, Európskom sociálnom fonde plus, Kohéznom fonde, Fonde na spravodlivú transformáciu a Európskom námornom, rybolovnom a akvakultúrnom fonde a rozpočtové pravidlá pre uvedené fondy, ako aj pre Fond pre azyl, migráciu a integráciu, Fond pre vnútornú bezpečnosť a Nástroj finančnej podpory na riadenie hraníc a vízovú politiku (ďalej len „Nariadenie č. 1060/2021“),
* Zákon o fondoch EU,
* Zákon č. 357/2015 Z. z. o finančnej kontrole a audite a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov,
* Zákon č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov,
* Zákon č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o e-Governmente) v znení neskorších predpisov,
* Zákon č. 69/2018 Z. z. o kybernetickej bezpečnosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov,
* Zákon č. 95/2019 Z. z. o informačných technológiách vo verejnej správe a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov,
* Zákon č. 177/2018 Z. z. o niektorých opatreniach na znižovanie administratívnej záťaže využívaním informačných systémov verejnej správy a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov,
* Vyhláška Úradu podpredsedu vlády SR pre investície a informatizáciu č. 78/2020 Z. z. o štandardoch pre informačné technológie verejnej správy,
* Rámec implementácie fondov pre programové obdobie 2021-2027,
* Príručka k finančnému riadeniu fondov EÚ na programové obdobie 2021 - 2027,
* a iné.

Nariadenie č. 1060/2021 v čl. 72 ods. 1 písm. e) stanovuje požiadavku zaznamenávanie a uchovávanie elektronických údajov o každej operácii, ktoré sú potrebné na monitorovanie, hodnotenie, finančné riadenie, overovanie a audit v súlade s prílohou XVII, a zaisťuje bezpečnosť, integritu a dôvernosť údajov a overenie totožnosti používateľov. Túto úlohu v podmienkach Slovenskej republiky plní ITMS2014+ spolu s ďalšími informačnými systémami, predovšetkým s Informačným systémom účtovníctva fondov (ISUF) a Centrálnym elektronickým databázovým informačným systémom (CEDIS).

V zmysle čl. 69 ods. 9 Nariadenia č. 1060/2021 je povinná elektronická komunikácia členského štátu s EK pomocou systému elektronickej výmeny údajov. Ďalej v zmysle § 5 ods. 2 písm. d) Zákona o fondoch EU, CKO zabezpečuje tvorbu ITMS2014+ a plní úlohy súvisiace s prevádzkou ITMS2014+. Zákon o fondoch EU ďalej v § 48 ods. 1 určuje, že ITMS2014+ zahŕňa štandardizované procesy programového a projektového riadenia. Informačný monitorovací systém obsahuje údaje, ktoré sú potrebné na transparentné a efektívne riadenie, kontrolu, audit a monitorovanie poskytovania príspevku a príspevku na finančný nástroj a na zabezpečenie informácií podľa osobitného predpisu. Informačný monitorovací systém slúži na evidenciu informácií a osobných údajov fyzických osôb získavaných pri poskytovaní príspevku podľa § 46.

V zmysle vyššie uvedeného, ITMS2014+ obsahuje aj osobné a/alebo iné citlivé údaje. Správa a prevádzkovateľ ITMS2014+ ako aj všetky subjekty pristupujúce do Neverejnej časti ITMS2014+ sú pri spracúvaní osobných údajov povinné okrem iného dodržiavať ustanovenia zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.

Správca a Prevádzkovateľ ITMS2014+ sú zároveň povinní dodržiavať povinnosti vyplývajúce z bezpečnostného projektu ITMS2014+ ako súboru dokumentov upravujúcich rôzne aspekty bezpečnosti pri práci s ITMS2014+ na rôznych úrovniach.

# ZÁKLADNÉ INFORMÁCIE O SYSTÉME ITMS2014+

## Stručná charakteristika  ITMS2014+

ITMS2014+ je centrálny informačný systém slúžiaci na

* evidenciu, následné spracovávanie, export, výmenu dát, údajov a dokumentov medzi žiadateľmi/prijímateľmi príspevku na jednej strane a poskytovateľmi príspevku a ďalšími orgánmi implementácie fondov EU v SR na strane druhej,
* vzájomnú výmenu dát medzi jednotlivými orgánmi zapojenými do riadenia a implementácie fondov EU v SR.

ITMS2014+ je moderným, ľahko rozširovateľným a ľahko prevádzkovateľným informačným systémom postaveným najmä na opensource produktoch a technológiách s vysokým dôrazom na orientáciu na koncového používateľa a na maximálnu využiteľnosť a analytické spracovanie uložených údajov a dát.

ITMS2014+ je tvorený verejnou časťou a neverejnou časťou, ktoré fungujú nad jednou spoločnou databázou. Verejná časť ITMS2014+ (ďalej aj „VČ“) umožňuje žiadateľom a prijímateľom predkladanie preddefinovaných formulárov na orgány implementácie fondov EU v súvislosti s predkladaním žiadostí o nenávratný finančný príspevok a v súvislosti s implementáciou projektov. Neverejná časť ITMS2014+ (ďalej aj „NČ“) je prístupná orgánom implementácie fondov, ktorým umožňuje spracovávanie formulárov predkladaných zo strany žiadateľov/prijímateľov, vrátane príslušnej komunikácie so žiadateľmi/prijímateľmi, a spracovanie ďalších formulárov a dát v rámci NČ v súvislosti s finančným riadením,  kontrolou, monitorovaním, hodnotením a ostatnými procesmi implementácie operačných programov.

ITMS2014+ podporuje nasledovné hlavné činnosti v oblasti prípravy a realizácie implementácie fondov EU:

* programovanie (nastavenie všetkých atribútov operačných programov na všetkých úrovniach programovej štruktúry),
* implementáciu projektov (evidencia výziev a ich parametrov, procesy predkladania, hodnotenia, výberu a schvaľovania ŽoNFP, uzatváranie zmlúv a finančná realizácia projektov; administratívne, certifikačné overovanie a overovanie na mieste, nezrovnalosti),
* monitorovanie projektov (počas realizácie projektov, aj po jej ukončení),
* implementáciu programov (tvorba žiadostí o platbu na EK, odhadu očakávaných výdavkov, systémové nezrovnalosti),
* monitorovanie programov (agregácia údajov z projektovej úrovne na úroveň programov),
* poskytovanie širokého rozsahu dát pre hodnotenie programov z úrovne projektového a programového riadenia a z činností jednotlivých orgánov.

## Riadenie projektu ITMS2014+

Gestorom, resp. odborným garantom a správcom ITMS2014+ (ďalej aj „správca ITMS2014+") je Ministerstvo investícií, regionálneho rozvoja a informatizácie SR. Za prevádzku ITMS2014+ zodpovedá DataCentrum (ďalej aj „prevádzkovateľ ITMS2014+“). CKO vývoj jednotlivých funkcionalít ITMS2014+ konzultuje a realizuje v spolupráci s relevantnými subjektami – orgánmi implementácie fondov, predovšetkým s Riadiacimi orgánmi (ďalej len „RO“) a Certifikačným orgánom (ďalej len „CO“).

Riadenie projektu ITMS2014+ je vykonávané v zmysle platne uzatvorených zmluvných vzťahov. Z úrovne správcu ITMS2014+ riadenie projektu ITMS2014+ zabezpečuje CKO.

Manažérske riadenie projektu zabezpečuje generálny riaditeľ vecne príslušnej sekcie v spolupráci s hlavným manažérom ITMS2014+ (riaditeľ vecne príslušného odboru).

Operatívnu úroveň riadenia projektu zabezpečuje projektový manažér ITMS2014+ (príslušný vedúci oddelenia).

Najvyšším kolektívnym riadiacim a koordinačným orgánom projektu ITMS2014+ je Riadiaci výbor ITMS2014+, ktorý sa riadi štatútom a rokovacím poriadkom.

# NASTAVENIA ORGÁNOV IMPLEMENTÁCIE FONDOV EÚ V ITMS2014+

## Stanovenie orgánov implementácie fondov EÚ

Úlohy a kompetencie jednotlivých orgánov zapojených do riadenia a implementácie fondov EÚ sú stanovené v Príručke k finančnému riadeniu fondov EÚ na programové obdobie 2021 – 2027 pre programové obdobie 2014-2020 a v Zákon o fondoch EU. Definovanie štruktúry orgánov implementácie fondov a určenie subjektov plniacich úlohy orgánov implementácie fondov vyplýva z príslušných uznesení vlády SR.

V súvislostí s plnením úloh v oblasti riadenia a implementácie fondov EÚ boli kompetencie jednotlivých orgánov premietnuté do nastavení v evidencii orgánov v NČ ITMS2014+.

## Rola orgánu

V NČ  ITMS2014+ sa každému orgánu priraďuje rola orgánu, ktorá určuje kompetencie a typ úloh, ktoré daný orgán v ITMS2014+ vykonáva v oblasti riadenia a implementácie fondov EÚ. Orgán môže mať priradenú jednu, alebo viac rolí orgánu.

Základnými rolami orgánu sú: riadiaci orgán (RO), sprostredkovateľský orgán (SO), platobná jednotka (PJ), centrálny koordinačný orgán (CKO), certifikačný orgán (CO), orgán auditu (OA), orgán koordinácie horizontálnych priorít (Gestor HP).

Role orgánov delíme na:

* jedinečné – v systéme môže existovať len jeden orgán s danou rolou orgánu (predovšetkým CKO, CO, OA)
* opakovane sa vyskytujúce, ktoré môžu byť priradené viacerým orgánom (predovšetkým RO, SO, PJ).

**Zásady definovania štruktúry orgánov v ITMS2014+:**

* Ak konkrétny subjekt verejnej správy plní rovnakú rolu (RO, SO, PJ a pod.) pre viac OP, je možné v rámci daného subjektu vytvoriť samostatný orgán pre každý OP, alebo je možné vytvoriť len jeden spoločný orgán s danou rolou orgánu;
* vylučujú sa nasledovné kombinácie rolí orgánu v rámci jedného orgánu: RO-PJ, SO-PJ, CO-RO, CO-SORO, CO-PJ; HP s ľubovoľnou ďalšou rolou; pričom toto pravidlo sa nevzťahuje na orgány administrácie ITMS2014+, t.j. CKO a CO, ktoré kumuláciu rolí orgánov môžu využívať v súvislosti s testovaním, údržbou alebo úpravou ITMS2014+.

## Vizibility orgánu

Pre každý orgán sa definuje vizibilita z hľadiska programovej štruktúry (programová vizibilita) alebo vizibilita na výzvy, t.j. orgánu sa priraďujú položky programovej štruktúry (na úrovni operačného programu/prioritnej osi, konkrétneho cieľa) alebo sa mu priraďujú jednotlivé výzvy, v rámci ktorých budú používateľom daného orgánu sprístupnené objekty evidencií NČ.

Nastavenie programovej vizibility na úrovni daného orgánu určuje štandardný prístup k operačným programom resp. ich častiam pre všetkých používateľov zaradených pod týmto orgánom.

# NASTAVENE PRÍSTUPOV DO NEVEREJNEJ ČASTI ITMS2014+ NA ÚROVNI POUŽÍVATEĽOV

## Základné princípy riadenia a nastavení prístupov ako východiská pre oddelenosť funkcií používateľov Neverejnej časti ITMS2014+

O prístup do NČ sú pre relevantných zamestnancov oprávnené žiadať subjekty verejnej správy zapojené do riadenia a implementácie fondov EÚ v SR, resp. resp. iné orgány zapojené do procesov implementácie fondov.

Postupy a formuláre súvisiace so zriaďovaním a správou prístupov do NČ sú definované v Manuáli pre prístupové práva do neverejnej časti ITMS2014+[[1]](#footnote-1).

Vytváranie, zmeny a zneplatňovanie prístupov používateľov Neverejnej časti sú zabezpečované priamo v prostredí ITMS2014+ prostredníctvom funkcionality Žiadosť o prístup.

Subjekt, resp. orgán riadenia/implementácie fondov je štandardne oprávnený žiadať pre konkrétneho používateľa prístup iba do jednej z častí ITMS2014+, t.j. do verejnej alebo neverejnej časti. Súčasný prístup konkrétneho používateľa do VČ a NČ pod jedným subjektom (tzv. duálny prístup) je možný iba vo výnimočných, opodstatnených a riadne odôvodnených prípadoch, za podmienky zabezpečenia oddeliteľnosti úloh vykonávaných zamestnancom v NČ od úloh vykonávaných vo VČ, tak aby bol vylúčený konflikt záujmov. Žiadosti o umožnenie duálneho prístupu sú individuálne posudzované zo strany prevádzkovateľa ITMS2014+ a správcu ITMS2014+.

Základné východiská pre nastavenie prístupov používateľov NČ a zabezpečenie oddeliteľnosti funkcií na úrovni používateľov sú definované nasledovne:

* Používateľ NČ sa pri vytvorení prístupu zaradí pod orgán. Konkrétny používateľ môže byť zaradený pod jedným, alebo viacerými orgánmi.
* Každý orgán má definovanú rolu orgánu.
* Pre každú rolu orgánu sa definuje sada PPO [[2]](#footnote-2).
* Pre každú PPO sa definuje sada oprávnení, ktoré používateľovi umožňujú v jednotlivých evidenciách a častiach NČ vykonávať konkrétne úkony ako aj sada nastavení stavov workflowov, ktoré pre používateľa určujú možnosť zobrazenia, úpravy a posunu objektu v danom stave WF.

Uvedené zabezpečuje, aby činnosti vykonávané jedným typom orgánu nemohli byť vykonávané iným typom orgánu.

* Používateľovi sa základe ním vykonávaných pracovných činností prideľujú príslušné PPO. V zmysle logických princípov uvedených v predchádzajúcich bodoch (t.j. že rola orgánu definuje PPO, ktoré sú dostupné používateľom zaradeným do jednotlivých orgánov) môžu používateľovi byť pridelené iba PPO prislúchajúce k roli orgánu priradenej orgánu, pod ktorým je používateľ zaradený.

Vyššie uvedené princípy zabezpečujú, že každému jednému používateľovi v rámci daného orgánu sú prístupné len tie objektu evidencií a v rámci nich len tie úkony, ktoré zodpovedajú jeho zaradeniu a pracovnej náplni.

Každý orgán má definovanú programovú vizibilitu / vizibilitu na výzvy. V rámci evidencií, ktoré má používateľ sprístupnené sa mu teda zobrazujú len tie objekty, ktoré sú štandardne definované programovou vizibilitou orgánu, resp. vizibilitou orgánu na výzvy. V odôvodnených prípadoch je možné vizibilitu definovanú na úrovni orgánu štandardne pre všetkých jeho používateľov individuálne upraviť na úrovni používateľa.

Za správu používateľov na konkrétnom orgáne a im priradených PPO je zodpovedný manažér ITMS2014+ na danom orgáne. Uvedené zabezpečuje pružnú správu používateľov, ako aj to, že používateľ má pridelené len také PPO, ktoré mu vyplývajú z popisu jeho pracovných činností v zmysle interného manuálu príslušného orgánu.

Verifikáciu údajov pri posunoch medzi kľúčovými stavmi workflowu je zabezpečená prostredníctvom princípu kontroly štyroch očí. Uvedené znamená, že objekt evidencie môže byť posunutý do nasledujúceho stavu workflowu iba po potvrdení posunu ďalším používateľom.

# BEZPEČNOSŤ SYSTÉMU

## Osoby podieľajúce sa na projekte ITMS2014+

Zodpovednosti a právomoci osôb podieľajúcich sa na projekte ITMS2014+ sú prideľované na základe funkčného zaradenia zamestnanca, jemu zverenej role v informačnom systéme alebo podľa typu ním vykonávanej práce.

Každá osoba má pridelený len taký rozsah fyzického a logického prístupu k aktívam systému ITMS2014+, ktorý je nevyhnutný pre výkon jej pridelených pracovných úloh (princíp „minimaxu“).

Jednotlivé osoby sú informované o svojich zodpovednostiach a právomociach týkajúcich sa bezpečnosti prostredníctvom bezpečnostnej dokumentácie alebo v rámci bezpečnostného vzdelávacieho programu.

## Základné bezpečnostné zásady

Subjekty/orgány pristupujúce do NČ a ich používatelia sú povinní dodržiavať povinnosti vyplývajúce z Bezpečnostného manuálu ITMS2014+ Bezpečnostný manuál pre koncových používateľov a administrátorov ITMS2014+[[3]](#footnote-3) (v kapitole 3. Základné princípy a pravidlá informačnej bezpečnosti), ktorý tvorí súbor základných bezpečnostných pravidiel pre manažérov ITMS ako aj bežných používateľov NČ.

Používatelia NČ systému ITMS2014 + sú pred pridelením prístupu do systému ITMS2014+ poučení zo strany subjektu/orgánu v rozsahu Bezpečnostného manuálu o svojich povinnostiach súvisiacich s dodržiavaním základných bezpečnostných zásad pri používaní systému ITMS2014+, svojím podpisom s nimi vyjadrujú súhlas, a sú nimi pri práci v ITMS2014+ viazaní.

## Základné bezpečnostné zásady

Princípy pre správu hesiel sú definované v Bezpečnostnom manuáli ITMS2014+; bod 3.2.2. Politika hesiel.

# ADMINISTRÁCIA SYSTÉMU ITMS2014+

## Základné princípy administrácie systému ITMS2014+

Základným princípom administrácie ITMS2014+ je kolektívna administrácia s hierarchickou deľbou právomocí vychádzajúcou z konsenzuálneho rozhodovania bez spochybnenia právomocí CKO a CO, ktoré zodpovedajú za oblasť metodického riadenia procesov implementácie fondov EÚ.

Druhým princípom je adresné delegovanie právomocí a zodpovednosti za procesy súvisiace s prevádzkovaním ITMS2014+ a to najmä: procesy administrovania ITMS2014+ na jednotlivých úrovniach, správa a aktualizácia číselníkov, správa workflowov, správa ukazovateľov, riadenie procesov zavádzania zmien a pod.

## Úrovne administrácie systému

* Administrátor databázy a aplikácie – zodpovedá za administráciu systému na úrovni aplikácie a databázy. Túto úlohu zabezpečuje prevádzkovateľ ITMS2014+, ktorým je DataCentrum.
* Manažér ITMS v DataCentre – zodpovedá za administráciu orgánov a používateľov NČ a VČ ITMS2014+. Zriaďuje, mení a blokuje používateľské kontá, rieši problémy spojené s heslami a prístupom používateľov. Zabezpečuje počiatočné pridelenie PPO používateľom ITMS2014+.
* Manažér ITMS na CKO/CO – zodpovedá za inicializačné nastavenia systému na najvyššej úrovni, spravuje PPO, systémové číselníky, workflowy a pod.
* Manažér ITMS na RO/SO – zodpovedá za inicializačné nastavenia systému na úrovni príslušného subjektu, spravuje priradenia používateľských rolí používateľov v rámci svojho subjektu a k nemu príslušného orgánu/ov.
* Manažér ITMS v oblasti PPO (manažér ITMS na iných nešpecifikovaných orgánoch) – jeho činnosť je obmedzená výlučne na administráciu prístupov používateľov zaradených pod jeho orgánom.

# POSKYTOVANIE PODPORY ZAMESTNANCOM ORGÁNOV ZAPOJENÝCH DO RIADENIA A IMPLEMENTÁCIE FONDOV EÚ PRI PRÁCI V ITMS2014+

## Spôsob zasielania žiadostí o technickú podporu

V prípade problémov alebo technických otázok používateľov týkajúcich sa práce so systémom ITMS2014+ zasielajú orgány neverejnej časti požiadavku na poskytnutie technickej podpory na prevádzkovateľa systému, t.j. DataCentrum, konkrétne na Centrum podpory užívateľov v DC (ďalej aj „CPU“), a to prostredníctvom:

- vytvorenia hlásenia zápisom do nástroja HP Service Managera (ďalej aj „HPSM„) dostupnom na stránke https://helpdesk.datacentrum.sk/index.do (po voľbe „prihlásenie používateľa“),

- zaslania emailu na cpu@datacentrum.sk.

Každé hlásenie musí obsahovať meno a kontakt na dotknutého používateľa, stručný a výstižný popis problému, e-mail a telefónne číslo zadávateľa hlásenia, resp. kontaktnej osoby pre prípadnú konzultáciu problému, ako aj kód dotknutého objektu príslušnej evidencie ITMS2014+ (t.j. kód výzvy, žiadosti o nenávratný finančný príspevok, projektu, žiadosti o platbu, atď.), pričom vhodné je priložiť aj print screen obrazovky/ chybového hlásenia, resp. jeho text.

Doručené elektronické požiadavky sú v HPSM archivované.

Kontaktné nástroje CPU sú primárne určené pre zadávanie hlásení zo strany manažérov ITMS2014+ na RO, resp. manažérov iných orgánov implementácie fondov. Cieľom je aktívne zapojiť do riešenia požiadaviek všetky úrovne administrácie systému, t.j. dosiahnuť participáciu manažérov ITMS2014+ na úrovni SO/RO, resp. manažérov iných orgánov, na riešení problémov.

## Proces riešenia požiadaviek týkajúcich sa ITMS2014+ a ITMS II predkladaných prostredníctvom HPSM

Riešenie problémov alebo technických otázok používateľov pri práci so systémom ITMS2014+ je zabezpečované prostredníctvom hierarchickej štruktúry pre poskytovanie technickej podpory:

1. používateľ neverejnej časti ITMS2014+ na príslušnom orgáne (napr. SO) – vznik problému, kontaktuje príslušného manažéra ITMS2014+ na danom orgáne

🡻

1. manažér ITMS na príslušnom orgáne (napr. SO) – vyriešenie problému, alebo zaslanie požiadavky na podporu na vyššiu úroveň technickej podpory (t.j. na manažéra ITMS na RO)

🡻

1. manažér ITMS na nadradenom orgáne (RO) – vyriešenie problému, alebo zaslanie požiadavky na podporu na vyššiu úroveň technickej podpory prostredníctvom vytvoreného hlásenia HP SM

🡻

1. Pracovník CPU DC – pridelenie hlásenia na riešenie príslušnej riešiteľskej skupine pre ITMS (skupina ITMS DC alebo KTI, ISUF)

🡻

1. Riešiteľ v rámci riešiteľskej skupiny ITMS DC – vyriešenie hlásenia alebo posun na inú riešiteľskú skupinu (CKO/CO/riešiteľská skupina dodávateľa DC)
2. Mail manažér v rámci príslušnej riešiteľskej skupiny (CKO/CO) – pridelenie riešiteľovi na vybavenie

🡻

1. Riešiteľ požiadavky – vyriešenie hlásenia

## Zodpovednosť jednotlivých aktérov v procese riešenia požiadaviek týkajúcich sa ITMS2014+ a ITMS II predkladaných HP SM

* Pracovník CPU v Datacentre požiadavku používateľa systému ITMS2014+ alebo ITMS II zaeviduje a priradí ju na riešiteľskú skupinu podľa vecnej príslušnosti;
* Pracovník riešiteľskej skupiny ITMS DC hlásenie vyrieši; v prípade otázok súvisiacich s technickou administráciou systému posunie hlásenie na riešiteľskú skupinu dodávateľa DC; v prípade metodickej požiadavky hlásenie posunie na ďalšiu riešiteľskú skupinu CKO/CO. V prípade ak sa problém netýka oblasti ITMS, hlásenie je zaslané späť na CPU DC;
* Mail manažér (ďalej len „MM“), ktorým je poverený zamestnanec CKO/CO, zodpovedný za distribúciu požiadaviek priradených príslušnej riešiteľskej skupine, požiadavku vyhodnotí z hľadiska opodstatnenosti - v prípade neopodstatnenej, alebo neadekvátnej požiadavky je MM alebo riešiteľ požiadavky oprávnený požiadavku zamietnuť;
* opodstatnené požiadavky MM následne priradí konkrétnemu riešiteľovi na vybavenie (pridelením požiadavky na riešiteľa sa pre danú požiadavku automaticky vygeneruje časový horizont do ktorého je riešiteľ povinný požiadavku uzavrieť o čom je žiadateľ informovaný);
* Pridelený riešiteľ požiadavky - zamestnanec CKO/CO je povinný pridelenú požiadavku riešiť v uvedenej lehote;
* Ak je požiadavka nekompletná, nejasná, alebo jej riešenie si vyžaduje ďalšie informácie, riešiteľ požiadavky vyzýva žiadateľa na doplnenie potrebných údajov;
* V prípade potreby konzultácie (iný útvar CKO, administrátor ITMS2014+ v DataCentre, príp. dodávateľ ITMS2014+) alebo v prípade posunu požiadavky na ďalšieho riešiteľa je žiadateľ o tejto skutočnosti informovaný, a oboznámený o časovom posune riešenia požiadavky.
* MM monitoruje stav vybavenosti požiadavky a v prípade potreby usmerňuje ďalšie kroky v súvislosti s jej riešením;
* O výsledku riešenia požiadavky je žiadateľ informovaný emailom, automaticky zasielaným systémom HP SM v nadväznosti na uzatvorenie hlásenia.

1. Manuál pre prístupové práva do neverejnej časti ITMS2014+ je dostupný na stránke: <https://www.partnerskadohoda.gov.sk/302-sk/usmernenia-a-manualy/> [↑](#footnote-ref-1)
2. Zoznam a obsah jednotlivých PPO definuje manažér ITMS2014+ na CKO, a to predovšetkým na základe štandardizovaných pracovných pozícií subjektov zapojených do implementácie fondov EÚ, ktoré sú definované v Metodickom pokyne CKO č. 22 k administratívnym kapacitám fondov EÚ subjektov zapojených do riadenia, implementácie, kontroly a auditu EŠIF v programovom období 2014 – 2020. [↑](#footnote-ref-2)
3. Bezpečnostný manuál ITMS2014+ je dostupný na stránke: <https://www.partnerskadohoda.gov.sk/302-sk/usmernenia-a-manualy/> [↑](#footnote-ref-3)