Centrálny koordinačný orgán

  

 Európska únia

Manuál ITMS2014+

Verzia č. 1.1

Dátum *účinnosti* od: 01.02.2016

 ****

**Predkladá**: Ing. Miloš Hason

 riaditeľ odboru ITMS Dátum:

 Podpis:

**Schválil**: Ing. Alena Sabelová, PhD.

 generálna riaditeľka SCKO Dátum:

 Podpis:

# Obsah

[Obsah 2](#_Toc422927146)

[1 Úvod 2](#_Toc422927147)

[1.1 Účel manuálu 2](#_Toc422927148)

[1.2 Legislatívny a inštitucionálny rámec 3](#_Toc422927149)

[1.3 Všeobecné informácie o ITMS2014+ 4](#_Toc422927150)

[1.4 Riadenie projektu ITMS2014+ 5](#_Toc422927151)

[2 Orgány zapojené do riadenia a implementácie EŠIF, ich úlohy a kompetencie vo vzťahu k ITMS2014+ 5](#_Toc422927152)

[2.1 Zoznam orgánov 5](#_Toc422927153)

[2.2 Roly orgánov zapojených do riadenia a implementácie EŠIF v ITMS2014+ 7](#_Toc422927154)

[3 Metodické princípy riadenia a používania ITMS2014+ 8](#_Toc422927155)

[3.1 Základné princípy 8](#_Toc422927156)

[3.2 Princípy pre riadenie prístupov a oddelenie funkcií v ITMS2014+ 8](#_Toc422927157)

[4 Základné bezpečnostné zásady 8](#_Toc422927158)

[4.1 Osoby podieľajúce sa na projekte ITMS2014+ 8](#_Toc422927159)

[4.2 Základné bezpečnostné zásady 8](#_Toc422927160)

[4.3 Fyzická bezpečnosť informačných aktív 9](#_Toc422927161)

[4.4 Riadenie prístupu do systému ITMS2014+ 9](#_Toc422927162)

[4.5 Správa hesiel 9](#_Toc422927163)

[5 Administrácia systému 9](#_Toc422927164)

[5.1 Rozdeľenie administrácie systému 9](#_Toc422927165)

[6 Riešenie technických požiadaviek zamestnancov RO/SORO v súvislosti s verejnou a neverejnou časťou ITMS2014 + 9](#_Toc422927166)

[6.1 Podpora zo strany prevádzkovateľa systému ITMS2014+ 9](#_Toc422927167)

# Úvod

## Účel manuálu

ITMS2014+ predstavuje centrálny informačný systém, ktorý slúži na evidenciu, následné spracovávanie, export, výmenu dát, údajov a dokumentov medzi žiadateľom/prijímateľom, poskytovateľom pomoci a ďalšími orgánmi zapojenými do implementácie európskych štrukturálnych a investičných fondov (ďalej aj „EŠIF“) okrem EPFRV v Slovenskej republike (ďalej aj „SR“).

Účelom manuálu ITMS2014+ je poskytnúť manažérom ITMS2014+ na úrovni Centrálneho koordinačného orgánu (ďalej aj „CKO"), Certifikačného orgánu (ďalej aj „CO") a rezortným manažérom ITMS2014+ podporu pri zabezpečovaní efektívneho fungovania ITMS2014+ na príslušných orgánoch (RO, SORO, CO, OA, PJ, a pod.) s cieľom dosiahnuť efektívne využívanie funkcií, funkcionalít a technických možností, ktoré ITMS2014+ poskytuje a zároveň rámcovo poskytnúť podporu pri riešení problémov.

Manuál popisuje systém a štruktúru riadenia ITMS2014+ v etape rutinnej prevádzky, administráciu systému, metodické postupy procesov a práce s ITMS2014+, vytváranie a zmeny prístupových práv, zavádzanie zmien do ITMS2014+, prevádzkové a bezpečnostné štandardy používané pri ITMS2014+, ako aj spôsob prevádzkovej podpory, hlásenie porúch a chýb, ktoré sa zistili pri práci alebo testovaní ITMS2014+.

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

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

## Legislatívny a inštitucionálny rámec

Uznesením vlády SR č. 519/2014 z októbra 2014 bol Úrad vlády SR schválený za Centrálny koordinačný orgán v zmysle čl. 123 ods. 8 nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 1303/2013 zo 17. decembra 2013.

Potrebu existencie elektronického informačného systému pre evidenciu a spracovávanie údajov o operáciách financovaných z EŠIF a pre komunikáciu s EK stanovujú nariadenia Rady a Komisie.

Nariadenie Európskeho parlamentu a rady (EÚ) č. 1303/2013 v čl. 125 ods. 2 písm. d) stanovuje požiadavku na existenciu spoľahlivého systému účtovníctva, monitorovania a finančného vykazovania v elektronickej podobe. Túto úlohu v podmienkach Slovenskej republiky plní ITMS2014+ spolu s ďalšími informačnými systémami ako napr. ISUF, CEDIS a pod.

V zmysle Nariadenia Európskeho parlamentu a rady (EÚ) 1303/2013 čl. 74 ods. 4 je povinná elektronická komunikácia členského štátu s Európskou komisiou pomocou systému elektronickej výmeny. Ďalej v zmysle § 6 písm. d) zákona č. 292/2014 Z. z. o príspevku poskytovanom z európskych štrukturálnych a investičných fondov a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon o EŠIF") CKO zabezpečuje tvorbu ITMS2014+ a plní úlohy súvisiace s prevádzkou a správou ITMS2014+. Zákon o pomoci a podpore v § 49 určuje, že ITMS2014+ zahŕňa štandardizované procesy programového a projektového riadenia. ITMS2014+ obsahuje údaje, ktoré sú potrebné na transparentné a efektívne riadenie, finančné riadenie a kontrolu pomoci a podpory a na zabezpečenie informácií podľa osobitných predpisov.

Okrem vyššie uvedeného 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 a tieto normy a dokumenty:

* Nariadenie Európskeho parlamentu a rady č. 1303/2013,
* Nariadenie Komisie (ES) č. 288/2014,
* Zákon č. 292/2014 Z. z. zákon o EŠIF,
* Zákon č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej
* moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov,
* Zákon č. 275/2006 Z. z. o informačných systémoch verejnej správy,
* Výnos č. 55 /2014 Z. z. o štandardoch pre informačné systémy,
* Systém riadenia EŠIF 2014-2020,
* Systém finančného riadenia EŠIF 2014-2020,
* a iné.

ITMS2014+ obsahuje aj osobné a/alebo iné citlivé údaje. Subjekty pri spracúvaní osobných údajov sú povinné dodržať ustanovenia zákona č. 122/2013 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v platnom znení a sú povinné dodržiavať povinnosti vyplývajúce z bezpečnostného projektu ITMS2014+ ako súboru dokumentov upravujúcich rôzne aspekty bezpečnosti pri práci s ITMS2014+ na rôznych úrovniach.

## Všeobecné informácie o ITMS2014+

ITMS2014+ vzniká rozvojom aktuálne používaného ITMS II na základe požiadaviek definovaných legislatívou EÚ, právnym poriadkom SR a riadiacou dokumentáciou subjektov a orgánov zodpovedných za metodicko-procesné riadenie implementácie EŠIF v SR. CKO pri modifikácii a vývoji ITMS2014+ spolupracuje s relevantnými subjektmi ako sú RO, CO, riadiaci výbor ITMS2014+ a pod.

ITMS2014+ predstavuje moderný, ľahko rozširovateľný, ľahko prevádzkovateľný informačný systém postavený najmä na opensource produktoch a technológiách s vysokým dôrazom na orientáciu na koncového používateľa systému a na maximálnu využiteľnosť a analytické spracovanie uložených údajov a dát.

ITMS2014+ je tvorený verejnou (public) a neverejnou (private) časťou. Obe časti pracujú nad jednou spoločnou databázou. Odborný garant a správca ITMS2014+ je CKO (ďalej aj „správca ITMS2014+". Subjekt zodpovedný za prevádzku ITMS2014+ je DataCentrum (ďalej aj „prevádzkovateľ ITMS2014+“).

Neverejná časť ITMS2014+ je prístupná subjektom verejnej správy zapojených do implementácie EŠIF v SR. Neverejná časť ITMS2014+ slúži najmä na spracovanie predložených formulárov a dokumentov zo strany subjektov vystupujúcich v roli žiadateľov alebo prijímateľov pomoci. Neverejná časť ITMS2014+ zároveň slúži na vypracovanie ďalších formulárov a dokumentov súvisiacich s implementáciou EŠIF v SR zo strany subjektov verejnej správy zapojených do implementácie EŠIF. O prístup do neverejnej časti ITMS2014+ pre relevantných zamestnancov je oprávnený požiadať každý subjekt verejnej správy zapojený do implementácie EŠIF v SR. Subjekt verejnej správy je povinný žiadosť o prístup predložiť na posúdenie prevádzkovateľovi ITMS2014+. Prevádzkovateľ ITMS2014+ v prípade identifikovaných chýb a/alebo nezrovnalostí v žiadosti je oprávnený takúto žiadosť zamietnuť. Subjekt verejnej správy je povinný postupovať v zmysle Manuálu pre prístupové práva.

Subjekt je oprávnený pre konkrétneho používateľa žiadať prístup iba do jednej z častí ITMS2014+, t.j. do verejnej (public) alebo neverejnej (private) časti. V odôvodnených prípadoch, ak subjekt vystupuje ako orgán implementujúci EŠIF je oprávnený požadovať pre konkrétneho používateľa prístup aj do verejnej a súčasne neverejnej časti ITMS2014+ (napr. koordinátori HP, orgán OPTP). Odôvodnené prípady budú posudzované jednotlivo.

Základné princípy pre riadenie prístupov v neverejnej časti ITMS2014+:

* používatelia ITMS2014+ sú zaradení do logických skupín tzv. orgánov,
* jeden používateľ s aktívnym kontom v ITMS2014+ je zaradený práve do jedného orgánu,
* každý orgán má definovanú rolu orgánu,
* každý orgán má definovanú programovú vizibilitu orgánu,
* rola orgánu definuje sadu pracovných pozícií orgánu (ďalej aj „PPO“),
* PPO definuje oprávnenia používateľa v ITMS2014+ v oblasti tzv. CRUD operácií nad jednotlivými evidenciami a časťami ITMS2014+,
* zoznam a obsah jednotlivých PPO definuje manažér ITMS CKO na základe typov PPO, ktoré boli definované v rámci analýzy administratívnych kapacít a ďalších relevantných dokumentov,
* používateľ môže mať pridelené iba tie PPO, ktoré definuje rola orgánu priradená orgánu, do ktorého je používateľ zaradený,
* za aktualizáciu používateľov a im priradených PPO v rámci orgánu je zodpovedný rezortný manažér ITMS.

Vyššie uvedené princípy slúžia na zabezpečenie oddelenia výkonu činností v ITMS2014+ v rámci jednotlivých pracovných pozícií.

ITMS2014+ bude podporovať tieto hlavné činnosti v oblasti prípravy a realizácie implementácie EŠIF:

* programovanie (nastavenie všetkých atribútov operačných programov až na úroveň opatrení, export operačných programov do databázy SFC2014),
* implementáciu projektov (evidencia výziev a ich parametrov, procesy predkladania, hodnotenie výberu a schvaľovanie ŽoNFP, zazmluvnenie a finančná realizácia projektov; administratívne, certifikačné overovanie a overovanie na mieste, nezrovnalosti),
* implementáciu programov (tvorba žiadostí o platbu na EK, odhadu očakávaných výdavkov, komunikácia so systémom SFC2014, systémové nezrovnalosti),
* monitorovanie projektov (počas aj po ukončení realizácii),
* monitorovanie programov (agregácia údajov z projektovej úrovne, komunikácia so systémom SFC2014),
* poskytovanie širokého rozsahu dát pre hodnotenie programov z úrovne projektového a programového riadenia a činnosti jednotlivých orgánov.

## Riadenie projektu ITMS2014+

Riadenie projektu ITMS2014+ je vykonávané v zmysle platne uzatvorených zmluvných vzťahov. Z úrovne správcu ITMS2014+, t.j. Úradu vlády SR zabezpečuje riadenie projektu ITMS2014+ CKO. Generálny manažér CKO (generálny riaditeľ sekcie CKO) spolu s hlavným manažérom ITMS2014+ (riaditeľ odboru ITMS) zabezpečujú riadenie projektu z manažérskej úrovne. Projektové riadenie projektu zabezpečuje projektový manažér ITMS2014+ (riadiaci manažér vývoja ITMS2014+). Najvyšším kolektívnym poradným orgánom projektu ITMS2014+ je Riadiaci výbor ITMS2014+, ktorý sa riadi štatútom a rokovacím poriadkom.

# Orgány zapojené do riadenia a implementácie EŠIF, ich úlohy a kompetencie vo vzťahu k ITMS2014+

## Zoznam orgánov

|  |
| --- |
| **Určenie riadiacich orgánov, sprostredkovateľských orgánov pre programy cieľa Investovanie do rastu a zamestnanosti a orgánov zodpovedných za výkon úloh v rámci programov cieľa Európska územná spolupráca, ktoré nie sú riadiacim orgánom** |
| **Operačný program** | **Riadiaci orgán** | **Sprostredkovateľský orgán** | **Poznámka** |
| Výskum a inovácie (VaI) | Ministerstvo školstva, vedy, výskumu a športu SR | Ministerstvo hospodárstva SR | uznesenie vlády SR č. 230/2014 |
| Agentúra MŠVVaŠ SR pre štrukturálne fondy EÚ |  |
| Integrovaná infraštruktúra (II) | Ministerstvo dopravy, výstavby a regionálneho rozvoja SR | Ministerstvo financií SR | uznesenie vlády SR č. 171/2014 |
| Ľudské zdroje (ĽZ) | Ministerstvo práce, sociálnych vecí a rodiny SR | Ministerstvo vnútra SRMinisterstvo školstva, vedy, výskumu a športu SRMinisterstvo práce, sociálnych vecí a rodiny SR | uznesenie vlády SR č. 229/2014 |
| Kvalita životného prostredia (KŽP) | Ministerstvo životného prostredia SR | Ministerstvo vnútra SRSlovenská inovačná a energetická agentúraSlovenská agentúra životného prostredia | uznesenie vlády SR č. 175/2014 |
| Integrovaný ROP (IROP) | Ministerstvo pôdohospodárstva a rozvoja vidieka SR | Ministerstvo zdravotníctva SRMinisterstvo kultúry SRBanskobystrický samosprávny kraj Bratislavský samosprávny kraj Košický samosprávny krajNitriansky samosprávny krajPrešovský samosprávny kraj Trenčiansky samosprávny kraj Trnavský samosprávny krajŽilinský samosprávny krajmesto Banská Bystricamesto Bratislavamesto Košicemesto Nitramesto Prešov mesto Trenčín mesto Trnava mesto Žilina | uznesenie vlády SR č. 232/2014 |
| Efektívna verejná správa (EVS) | Ministerstvo vnútra SR | - | uznesenie vlády SR č. 228/2014 |
| Technická pomoc (TP) | Úrad vlády SR | - | uznesenie vlády SR č. 233/2014 |
| Rybné hospodárstvo 2014-2020 | Ministerstvo pôdohospodárstva a rozvoja vidieka SR | Pôdohospodárska platobná agentúra | uznesenie vlády SR č.481/2014 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |
| **Ostatné úlohy** | **Rezort** |  |
| CKO | ÚV SR Sekcia CKO |  |
| CO | MF SR Sekcia európskych fondov |  |
| OA | MF SR Sekcia auditu a kontroly medzinárodných finančných zdrojov |  |
| HP  | ÚV SR Odbor prierezových priorít |  |
| HP | MPSVR SR Odbor rodovej rovnosti a rovnosti príležitostí |  |
| OLAF | ÚV SR Odbor kontroly a boja proti korupcii |  |
|  |  |  |

## Roly orgánov zapojených do riadenia a implementácie EŠIF v ITMS2014+

**Zásady definovania štruktúry orgánov v ITMS2014+**

* Ak v organizačnej štruktúre subjektu verejnej správy plní rovnakú rolu (RO, SO, PJ, CO a pod.) pre rovnaké OP viac orgánov, je možné vytvoriť len jeden spoločný orgán;
* 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; predchádzajúce pravidlo sa nevzťahuje na orgány administrácie ITMS2014+ CKO a CO, ktoré túto kumuláciu využívajú v súvislosti s testovaním, resp. údržbou alebo úpravou ITMS2014+.

**Programové vizibility**

Programová vizibilita určuje, ku ktorým operačným programom, resp. jeho častí (prioritná os, konkrétny cieľ) má používateľ prístup. Programová vizibilita sa v ITMS2014+ definuje na úrovni orgánov a určuje prístup k operačným programom resp. častí pre všetkých používateľov zaradených do orgánu.

# Metodické princípy riadenia a používania ITMS2014+

## Základné princípy

Základným princípom riadenia ITMS2014+ je kolektívne riadenie s hierarchickou deľbou právomocí vychádzajúcou z konsenzuálneho rozhodovania bez spochybnenia právomocí CKO a CO, ktoré zodpovedajú za oblasť metodického riadenia procesov implementácie EŠIF.

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.

## Princípy pre riadenie prístupov a oddelenie funkcií v ITMS2014+

* Rola orgánu definuje PPO, ktoré sú dostupné používateľom zaradeným do jednotlivých orgánov. Základné role orgánu: riadiaci orgán, sprostredkovateľský orgán, platobná jednotka, centrálny koordinačný orgán, certifikačný orgán, orgán auditu, orgán koordinácie horizontálnych priorít, administrátorské role orgánu.
* Rola orgánu definuje sadu PPO, ktoré môžu mať používatelia v rámci orgánu. Tento systém prístupových práv zabezpečuje, aby činnosti vykonávané jedným typom orgánu nemohli byť vykonávané iným typom orgánu.
* Používateľ je zaradený do práve jedného orgánu a môže mať len PPO patriace danému typu orgánu. Sadu PPO používateľa spravuje príslušný rezortný manažér ITMS2014+. Tento systém zabezpečuje pružnú správu používateľov, ako aj to, že používateľ má len také PPO, ktoré mu patria v zmysle interného manuálu príslušného orgánu.
* Orgánom sa definujú tzv. programové vizibility, ktoré určujú používateľom orgánu, ktoré operačné programy sú im dostupné.
* Princíp kontroly štyroch očí zabezpečuje verifikáciu údajov v kľúčových stavoch workflowu. Záznamy jednotlivých evidencií môžu byť posunuté v rámci workflowu medzi kľúčovými stavmi iba potvrdením dvoch používateľov.

# Základné bezpečnostné zásady

## Osoby podieľajúce sa na projekte ITMS2014+

* Zodpovednosti a právomoci osôb podieľajúcich sa na projekte ITMS2014+ sú prideľované na základe funkčného zaradenia zamestnanca, zverenej roly v informačnom systéme alebo podľa typu vykonávanej práce. Každá osoba má pridelený len taký rozsah fyzického a logického prístupu k aktívam systému ITMS2014+, aby mohla vykonávať pridelené pracovné úlohy (princíp „minimaxu“).
* Jednotlivé osoby sú informované o svojich zodpovednostiach a právomociach týkajúcich sa bezpečnosti prostredníctvom bezpečnostnej dokumentácie alebo v rámci bezpečnostného vzdelávacieho programu. Sú stanovené bezpečnostné zásady používania systému ITMS2014+. Používatelia systému ITMS2014+ sú zaviazaní tieto bezpečnostné zásady dodržiavať.
* Používatelia systému ITMS2014+ sú pred pridelením prístupu do systému ITMS2014+ informovaní o svojich povinnostiach súvisiacich s dodržiavaním základných bezpečnostných zásad pri používaní systému ITMS2014+.

## Základné bezpečnostné zásady

Základné bezpečnostné zásady sú definované v Bezpečnostnom manuáli ITMS2014+; bod 3. Základné princípy a pravidlá informačnej bezpečnosti.

## Fyzická bezpečnosť informačných aktív

* Vynášanie prostriedkov systému ITMS2014+ mimo priestorov ich schváleného umiestnenia je autorizované zodpovednou osobou. Aplikujú sa bezpečnostné mechanizmy, ktoré zaručia bezpečnosť prostriedkov pri ich prenose alebo ich dočasnom umiestnení v inej lokalite a to s ohľadom na s tým súvisiace bezpečnostné riziká.
* Médiá sú skladované a uchovávané v súlade s požiadavkami výrobcu daných médií a bezpečnostnými požiadavkami informácií na nich uchovávaných.
* Médiá obsahujúce informácie citlivé z hľadiska ich dôvernosti sa likvidujú iba bezpečným spôsobom. To sa týka aj médií, ktoré sú súčasťou techniky opúšťajúcej priestory, v ktorých sa nachádzajú prostriedky systému ITMS2014+ z dôvodu ich likvidácie alebo servisu.

## Riadenie prístupu do systému ITMS2014+

Riadenie prístupu do systému ITMS2014+ je definované v Manuáli pre prístupové práva do ITMS2014+.

## Správa hesiel

Správa hesiel je definovaná v Bezpečnostnom manuáli ITMS2014+; bod 3.2.2. Politika hesiel

# Administrácia systému

## Rozdeľenie administrácie systému

* Administrátor databázy a aplikácie – používateľ zodpovedá za administráciu systému na úrovni aplikácie a databázy. Túto úlohu zabezpečuje prevádzkovateľ ITMS2014+. Jeho činnosť je predmetom tohto manuálu len v prípade úloh spojených s prácou ostatných používateľov systému.
* Manažér ITMS2014+ v DataCentre – zodpovedá za administráciu orgánov a používateľov neverejnej a verejnej časti ITMS2014+. Zriaďuje, mení a blokuje používateľské kontá, rieši problémy spojené s heslami a prístupom používateľov. Zabezpečuje počiatočné pridelenie PPO používateľom ITMS2014+. Jeho činnosť zabezpečuje prevádzkovateľ ITMS2014+.
* Manažér ITMS2014+ CKO/ CO – zodpovedá za inicializačné nastavenia systému na najvyššej úrovni, spravuje PPO, systémové číselníky, workflowy a pod. Jeho činnosť zabezpečuje CKO, v určitých prípadoch CO.
* Manažér ITMS2014+ na RO/SO – zodpovedá za inicializačné nastavenia systému na úrovni príslušného OP, spravuje priradenia používateľských rolí používateľov v rámci svojho rezortu. Jeho činnosť zabezpečuje RO príp. SO.

# Riešenie technických požiadaviek zamestnancov RO/SORO v súvislosti s verejnou a neverejnou časťou ITMS2014 +

## Podpora zo strany prevádzkovateľa systému ITMS2014+

Všetci používatelia ITMS2014+ majú možnosť obracať sa so svojimi požiadavkami na prevádzkovateľa systému, ktorý prostredníctvom HP Service Managera a k tomuto účelu zriadenej stránky <http://www.cpu.datacentrum.sk/> realizuje svoju podporu. V prípade, že k uvedenému problému nemajú kompetencie, alebo sa jedná o metodický problém, incident priraďujú na tzv. riešiteľskú skupinu zloženú zo zástupcov manažérov ITMS2014+ na CKO/CO alebo inú relevantnú riešiteľskú skupinu.

Uvedená adresa je primárne vytvorená na zadávanie požiadaviek manažérov ITMS2014+ na RO, ktorí žiadajú o podporu manažérov ITMS2014+ na CKO/CO v prípade, že na riešenie problémov nemajú kompetencie, príp. nevedia problém riešiť. Cieľom je aktívne zapojiť do riešenia požiadaviek všetky úrovne riadenia, t.j. participáciu manažérov ITMS2014+ na úrovni SO a RO pri riešení problémov.

Príklad správneho postupu riešenia požiadavky:

používateľ ITMS2014+ na SO 🖝 manažér ITMS2014+ na SO 🖝manažér ITMS2014+ na RO 🖝 <http://www.cpu.datacentrum.sk/> 🖝 manažér ITMS2014+ na CKO/CO

**Činnosť mail manažéra**

* Pracovník HP Service Managera (HPSM) v Datacentre priradí požiadavku používateľa systému ITMS2014+ alebo ITMSII na riešiteľskú skupinu podľa vecnej príslušnosti
* Mail manažér (ďalej len MM), zamestnanec CKO/CO, spravuje v rámci emailovej adresy <http://www.cpu.datacentrum.sk/>, jemu príslušné riešiteľské skupiny, v ktorých jednotlivé priradené požiadavky prideľuje konkrétnym riešiteľom.
* V prípade doručenia nekompletnej, nejasnej alebo neadekvátnej požiadavky MM vyzýva žiadateľa o jej doplnenie, príp. usmerňuje ďalšie kroky v súvislosti s jej riešením alebo požiadavku zamieta ako neopodstatnenú (príp. neprináležiacu).
* Pridelením požiadavky na riešiteľa HPSM automaticky vygeneruje časový horizont do ktorého je riešiteľ povinný požiadavku uzavrieť o čom je žiadateľ informovaný
* MM monitoruje stav vybavenosti požiadavky a v prípade potreby komunikuje so žiadateľom a riešiteľom.
* Doručené elektronické požiadavky sú v HPSM archivované.

**Činnosť riešiteľa požiadavky**

* Pridelený riešiteľ požiadavky v HPSM - zamestnanec CKO/CO je povinný pridelenú požiadavku riešiť v uvedenej lehote
* V prípade potreby doplnenia podpornej dokumentácie, konzultácie, posunu požiadavky na ďalšieho riešiteľa (administrátor ITMS2014+ v DataCentre, príp. dodávateľ ITMS2014+) je žiadateľ o tejto skutočnosti informovaný, príp. upozornený na predpoklad časového posunu riešenia požiadavky.
* O výsledku riešenia požiadavky je žiadateľ informovaný elektronicky.