

**Zmluva o spoločnom postupe
v súvislosti s používaním informačného monitorovacieho systému pre Fondy EÚ
pre programové obdobie 2021-2027**

uzatvorená v zmysle §269 ods. 2 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších
predpisov (ďalej len „Zmluva“)
medzi

Ministerstvo financií Slovenskej republiky

právna forma: ústredný orgán štátnej správy
sídlo: Štefanovičova 5, 817 82 Bratislava
IČO: 00 151 742
štatutárny zástupca: Mgr. Michal Horváth, Ph.D., M.Sc.
funkcia: minister financií SR

(ďalej aj ako „MF SR“)

a

DataCentrum

právna forma: rozpočtová organizácia
sídlo: Cintorínska 5, 814 88 Bratislava
IČO: 00 151 564
štatutárny zástupca: Ing. Tibor Tarábek
funkcia: riaditeľ DataCentra

(ďalej aj ako „DataCentrum“ alebo „DC“)

a

Ministerstvo investícií, regionálneho rozvoja a informatizácie Slovenskej republiky

právna forma: ústredný orgán štátnej správy
sídlo: Pribinova 4195/25, 811 09 Bratislava
IČO: 50 349 287
štatutárny zástupca: Ing. Peter Balík, MA.
funkcia: minister investícií, regionálneho rozvoja a informatizácie SR

(ďalej aj ako „MIRRI SR“)

(ďalej MF SR, DataCentrum a MIRRI SR spolu aj ako „Zmluvné strany“)

PREAMBULA

MIRRI SR vykonáva pôsobnosť správcu a gestora informačného monitorovacieho systému pre fondy Európskej únie pre programové obdobie 2021-2027 (ďalej len „ITMS21+“).

ITMS21+ je centrálny informačný systém, ktorý je hlavným podporným nástrojom pre implementáciu programov v období 2021-2027 z nasledovných fondov Európskej únie:

- Európsky fond regionálneho rozvoja (ďalej len „EFRR“),
- Európsky sociálny fond plus (ďalej len „ESF+“),
- Kohézny fond (ďalej len „KF“),
- Fond na spravodlivú transformáciu (ďalej len „FST“),
- Európsky námorný, rybolovný a akvakultúrny fond (ďalej len „ENRAF“),
- Fond pre vnútornú bezpečnosť (ďalej len „ISF“),
- Nástroj pre riadenie hraníc a vízovú politiku (ďalej len „BMVI“),
- Fond pre azyl, migráciu a integráciu (ďalej len „AMIF“),
(ďalej len „Fondy EÚ“).

Právna úprava systému ITMS21+ je na národnej úrovni obsiahnutá v §48 zákona č. 121/2022 Z. z. o príspevkoch z fondov Európskej únie a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon č. 121/2022 Z. z.“), v zmysle ktorého ITMS21+ zahŕňa štandardizované procesy programového a projektového riadenia. ITMS21+ 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 nariadenia 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. ITMS21+ slúži na evidenciu informácií a osobných údajov fyzických osôb získavaných pri poskytovaní príspevku podľa zákona č. 121/2022 Z. z.

ITMS21+ sa v súlade so zákonom č. 95/2019 Z. z. o informačných technológiách vo verejnej správe a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o ITVS“) považuje za informačný systém verejnej správy. V zmysle § 5 ods. 1 písm. b) a 3 zákona 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 (ďalej len „zákon o e-Governmente“) sa ITMS21+ považuje za špecializovaný portál, prostredníctvom ktorého je možné centrálnne vykonávať elektronickú úradnú komunikáciu s jedným alebo viacerými orgánmi verejnej moci, ktoré ho zriadili a to najmä prostredníctvom siete internet. O dobe prevádzky ITMS21+ bude v súlade s relevantnými právnymi aktmi Európskej únie rokovať a následne rozhodovať Riadiaci výbor zriadený v zmysle tejto Zmluvy zložený zo zástupcov jednotlivých Zmluvných strán.

MIRRI SR v zmysle §5 zákona č. 121/2022 Z. z. zabezpečuje tvorbu informačného monitorovacieho systému a plní úlohy súvisiace s prevádzkou informačného monitorovacieho systému. MIRRI SR ako vecný gestor spolupracuje pri vytváraní a spravovaní procesov a funkcionalít ITMS21+ za oblasť finančného riadenia fondov EFRR, ESF+, KF, ENRAF a FST a oblasť finančných nástrojov s MF SR.

MF SR v súlade s §6 ods. 1 a 2 zákona č. 121/2022 Z. z. plní úlohy platobného orgánu pre fondy EFRR, ESF+, KF, ENRAF a FST a spolupracuje pri tvorbe informačného monitorovacieho systému za oblasť finančného riadenia pre fondy EFRR, ESF+, KF, ENRAF a FST a v súlade s §9 zákona č.

121/2022 Z. z. plní úlohy koordinačného orgánu pre finančné nástroje a spolupracuje pri tvorbe informačného monitorovacieho systému za oblasť finančných nástrojov.

MIRRI SR je v zmysle § 2 ods. 5 zákona o ITVS správcom informačného systému ITMS21+. V súlade s § 2 ods. 6 zákona o ITVS bolo so súhlasom MF SR za prevádzkovateľa ITMS21+ určené DataCentrum, rozpočtová organizácia v priamej riadiacej pôsobnosti MF SR. ITMS21+ je prevádzkované v rámci Rezortného privátneho cloudu DataCentra.

Čl. I

Základné ustanovenia

- 1) Zmluvné strany uzatvárajú túto Zmluvu za účelom:
 - a) zabezpečenia správy a prevádzky informačného systému ITMS21+ na spracovanie dát za programové obdobie 2021-2027,
 - b) stanovenia podmienok spoločného postupu pri zabezpečovaní činností podľa písm. a) tohto odseku Zmluvy, a zároveň
 - c) rámcového vymedzenia postupov súvisiacich s dosiahnutím účelu tejto Zmluvy.
- 2) Zmluvné strany berú na vedomie a súhlasia s tým, že na financovanie správy a prevádzky ITMS21+ sú alokované finančné prostriedky v rámci zdrojov Programu Slovensko .
- 3) Pre účely tejto Zmluvy majú pojmy používané v tejto Zmluve nasledovný význam:
 - a) „**Aplikačné programové vybavenie ITMS21+**“ - aplikačné programové vybavenie ITMS21+ pre programové obdobie na roky 2021-2027,
 - b) „**Bezpečnostný incident**“ je každá udalosť alebo stav:
 - i. ktorý je v rozpore s platnou legislatívou SR, schválenými dokumentmi bezpečnostnej politiky alebo inými internými normami MIRRI SR alebo DataCentra týkajúcich sa informačných systémov,
 - ii. pri ktorom sú čiastočne alebo úplne nefunkčné systémy (technické zariadenia), hrozí ich zničenie (napr. ohňom, vodou) alebo je narušená dostupnosť, dôvernosť prípadne integrita údajov,
 - iii. pri ktorom je v informačnom systéme, resp. jeho časti prítomné škodlivé programové vybavenie (napr. vírusová nákaza, neautorizovaný softvér) alebo zraniteľnosť,
 - iv. pri ktorom je zrejmé, resp. existuje podozrenie z vydierania, únosu alebo teroristického útoku,
 - c) „**Bezpečnostný projekt ITMS21+**“ je dokument vytvorený MIRRI SR pre ITMS21+ a tvorí súčasť bezpečnostnej dokumentácie týkajúcej sa informačných technológií verejnej správy, vyplývajúcej z požiadaviek zákona o ITVS a jeho vykonávacích predpisov,
 - d) „**Centrálny koordinačný orgán**“ alebo „**CKO**“ – hlavný orgán zodpovedný za účinné riadenie finančných prostriedkov z fondov Európskej únie. V podmienkach Slovenskej republiky je centrálnym koordinačným orgánom MIRRI SR,
 - e) „**CPU**“ – Centrum podpory užívateľov DataCentra, zabezpečujúce 1. úroveň podpory
 - f) „**Doba na vyriešenie hlásenia**“ – čas od momentu začatia riešenia hlásenia, do momentu vyriešenia hlásenia,
 - g) „**Dodávateľ MIRRI SR**“ – hospodársky subjekt/subjekty s aktuálne platnou a účinnou zmluvou uzatvorenou so Správcom, ktorej predmetom je rozvoj a/alebo servisné služby Aplikačného programového vybavenia ITMS21+,

- h) **„Dodávateľ DataCentra“** – hospodársky subjekt/subjekty s aktuálne platnou a účinnou zmluvou uzatvorenou s DataCentrom, ktorej predmetom sú činnosti vykonávané tretími subjektami na základe osobitných záväzkovo-právnych vzťahov pri Prevádzke ITMS21+,
- i) **„Fondy EÚ“** – sú EFRR, ESF+, KF, ENRAF, FST, ISF, BMVI a AMIF,
- j) **„Havarijný stav“** – (mimoriadna udalosť) predstavuje udalosť, ktorá zapríčinila závažné škody na aktívach (súvisiacich aktívach) DataCentra, ktoré vedú alebo môžu viesť k obmedzeniu alebo zastaveniu kľúčových procesov DataCentra,
- k) **„Hlásenie“** – predstavuje požiadavky používateľa ITMS21+, požiadavky Správcu a /alebo požiadavky Prevádzkovateľa rôzneho charakteru (napr. požiadavky na podporu, riešenie problému a/alebo riešenie incidentu),
- l) **„ISUF“** - informačný systém účtovníctva fondov,
- m) **„ITMS2014+“** - informačný monitorovací systém pre programové obdobie 2014-2020, ktorý zahŕňa štandardizované procesy programového a projektového riadenia a obsahuje údaje, ktoré sú potrebné na transparentné a efektívne riadenie, finančné riadenie a kontrolu poskytovania príspevku z európskych štrukturálnych a investičných fondov a na zabezpečenie informácií podľa osobitných predpisov. ITMS2014+ slúži na evidenciu informácií a osobných údajov fyzických osôb získavaných pri poskytovaní príspevku podľa § 47 zákona č. 292/2014 Z. z. o príspevku poskytovanom z európskych štrukturálnych a investičných fondov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov,
- n) **„ITMS21+“** – informačný monitorovací systém pre Fondy EÚ pre programové obdobie 2021-2027, ktorý zabezpečuje evidenciu údajov o všetkých programoch, projektoch, overeniach, kontrolách za účelom efektívneho a transparentného monitorovania všetkých procesov spojených s prípravou a realizáciou implementácie Fondov EÚ,
- o) **„Koordinačný orgán pre finančné nástroje“ alebo „KOFN“** – orgán zodpovedný za koordináciu riadenia poskytovania príspevku na finančný nástroj. V podmienkach Slovenskej republiky je koordinačným orgánom pre finančné nástroje MF SR, ktoré zároveň spolupracuje na tvorbe ITMS21+ za oblasť finančných nástrojov.
- p) **„Obchodný zákonník“** – zákon č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov,
- q) **„Platobný orgán“ alebo „PO“** – národný, verejný orgán menovaný členským štátom, ktorý plní úlohy v súlade s § 6 zákona č. 121/2022 Z. z. V podmienkach Slovenskej republiky je platobným orgánom pre EFRR, ESF+, KF, ENRAF a FST MF SR, ktoré zároveň spolupracuje pri tvorbe ITMS21+ za oblasť finančného riadenia a nezrovnalostí pre dotknuté fondy,
- r) **„Používateľ“** – používateľ ITMS21+, ktorým sa rozumie žiadateľ, prijímateľ, iná osoba alebo zamestnanec poskytovateľa a iných subjektov zapojených do implementácie fondov EÚ s aktívnym kontom do jednej z častí (verejnej alebo neverejnej) ITMS21+,
- s) **„Podpora používateľov“** – zamestnanci DC a Dodávateľa DataCentra zabezpečujúci aplikačnú podporu používateľom systému ITMS2014+ (2. úroveň podpory)
- t) **„Prevádzka ITMS21+“** - zabezpečenie prevádzky, zabezpečenie správy servisných požiadaviek a prevádzkových incidentov prevádzky a zabezpečenie kontinuity a bezpečnosti prevádzky podľa Bezpečnostného projektu ITMS21+,
- u) **„Prevádzkovateľ“** – prevádzkovateľom informačného systému ITMS21+ je DataCentrum,
- v) **„Projektový manažér MIRRI SR“** – zamestnanec MIRRI SR, ktorý je vedúcim projektového tímu ITMS21+ zodpovedného najmä za správu ITMS21+ okrem finančného riadenia fondov EFRR, ESF+, KF, ENRAF a FST,
- w) **„Projektový manažér MF SR“** – zamestnanec MF SR, ktorý je vedúcim projektového tímu zodpovedného za oblasť finančného riadenia fondov EFRR, ESF+, KF, ENRAF a FST vrátane finančného riadenia finančných nástrojov implementovaných v ITMS21+,

- x) „**Projektový manažér DC**“ – zamestnanec DataCentra, ktorý je vedúcim projektového tímu DataCentra zodpovedného za prevádzku ITMS21+,
 - y) „**Reakčná doba na riešenie hlásenia**“ – čas od momentu prebratia, zaevidovania Hlásenia po začatie riešenia Hlásenia ,
 - z) „**Rezortný privátny cloud**“ alebo „**RPC**“ – rezortný privátny cloud, cloudové prostredie DataCentra poskytujúce služby „infraštruktúra ako služba“ (IaaS),
 - aa) „**Riadiaci výbor**“ – najvyšší kolektívny poradný orgán projektu ITMS21+, ktorého úlohou je koordinovať priebeh realizácie projektu ITMS21+ podľa platných zmlúv programového vybavenia ITMS21+ v nadväznosti na platnú legislatívu SR. Zloženie a pôsobnosť Riadiaceho výboru definuje platný a účinný Štatút Riadiaceho výboru projektu ITMS21 + a procedurálnu a formálnu stránku rokovania Riadiaceho výboru definuje platný a účinný Rokovací poriadok Riadiaceho výboru projektu ITMS21+,
 - bb) „**Prevádzkový výbor**“ – skupina zložená zo zástupcov v zmysle čl. II ods. 5 tejto Zmluvy,
 - cc) „**Správa ITMS21+**“ – zabezpečenie aplikačného programového vybavenia, zabezpečenie rozvoja, riadenia a kontinuity prevádzky ITMS21+, zabezpečenie bezpečnosti podľa Bezpečnostného projektu ITMS21+,
 - dd) „**Správca**“ – správcom ITMS21+ je MIRRI SR,
 - ee) „**Rámec implementácie fondov**“ – súhrn základných rámcov a postupov na zabezpečenie účinného, efektívneho a transparentného systému implementácie Fondov EÚ v programovom období 2021-2027. Na Rámec implementácie fondov nadväzujú jednotlivé všeobecné platné a priamo aplikovateľné metodické príručky,
 - ff) „**Systémový softvér**“ – softvér zabezpečujúci prevádzkovanie ITMS21+ . Používané operačné systémy a základný softvér bude definovaný v Prevádzkovej dokumentácii a v čase udržiavaný Prevádzkovým výborom,
 - gg) „**Update (build)**“ – nová verzia programového vybavenia ITMS21+ s nezmeneným/zmeneným funkčným rozsahom, vyvinutá z podnetu Správcu za účelom zvýšenia jeho kvality, zmeny Aplikačného programového vybavenia (rýchlosť spracovania, stabilita, úspora zdrojov) a/alebo za účelom opravy väčšieho množstva chýb v ITMS21+. Súčasťou Update je podrobná dokumentácia zmien údajov (v prípade dátových zmien) alebo informácia o zmene programového vybavenia (v prípade opráv funkcionality). Update možno nasadiť len v nadväznosti na existujúce funkcionality ITMS21+, pre ktorý je určený. Poradie Update definuje Správca, poradie určené Správcom je potrebné pri nasadzovaní Update dodržať,
 - hh) „**Údržba licencií**“ – financovanie nákupu a údržby všetkých licencií potrebných na prevádzku ITMS21+ (aplikačný, databázový, reportovací server, systémový softvér a certifikáty). Zoznam vedených licencií bude definovaný v Prevádzkovej dokumentácii Prevádzkovým výborom vrátane zodpovednosti jednotlivých Zmluvných strán v oblasti ich údržby a financovania, pričom bude zohľadnené, ktorá Zmluvná strana licencie obstarala.
 - ii) „**Základné časové pokrytie prevádzky**“ – základná doba prevádzky ITMS21+ v čase od 8:00 hod. do 17:00 hod. v pracovných dňoch (špecifikované v prílohe č.1 Zmluvy),
- 4) Ak je v súvislosti s vymedzením významu nejakého pojmu v tejto Zmluve v ňom použité veľké začiatkové písmeno, je tomu tak len pre uľahčenie orientácie v texte a pojem má rovnaký význam aj s malým začiatkovým písmenom, ibaže z kontextu vyplýva inak. Ak z kontextu nevyplýva iné, pojmy v jednotnom čísle zahŕňajú aj význam množného čísla a naopak.

Čl. II

Predmet Zmluvy

- 1) Predmetom tejto Zmluvy je úprava vzájomných práv a povinností Zmluvných strán pri zabezpečovaní správy a prevádzky ITMS21+.
- 2) Na základe tejto Zmluvy:
 - a) MIRRI SR zabezpečí podľa čl. I ods. 2 tejto Zmluvy financovanie rozvoja ITMS21+ a obstaranie používateľských licencií,
 - b) MIRRI SR, dodávateľ MIRRI SR a MF SR poskytnú DataCentru všetku potrebnú súčinnosť pri prevádzkovaní ITMS21+ s ohľadom na ich riadne fungovanie,
 - c) MF SR zabezpečí financovanie podpory prevádzky a Prevádzky ITMS21+, s výnimkou časti ITMS21+ financovaných MIRRI SR v zmysle písmena a) tohto bodu Zmluvy, na základe kontraktu uzatvoreného s DataCentrom¹,
 - d) DataCentrum zabezpečí obstaranie nevyhnutných súčastí systému potrebných k prevádzkovaniu ITMS21+ v RPC a zabezpečí údržbu licencií v rozsahu definovanom v čl. I ods. 3 písm. ff) tejto Zmluvy,
 - e) DataCentrum zabezpečí riadnu prevádzku ITMS21+ podľa požiadaviek MIRRI SR v rozsahu definovanom touto Zmluvou,
 - f) MIRRI SR a DataCentrum medzi sebou uzatvoria podľa § 19 zákona č. 69/2018 Z. z. o kybernetickej bezpečnosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov osobitnú zmluvu o zabezpečení plnenia bezpečnostných opatrení a notifikačných povinností,
 - g) MIRRI SR a DataCentrum medzi sebou uzatvoria zmluvu o spracúvaní osobných údajov v súlade so zákonom č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.
- 3) Detailnejší opis služieb prevádzky, dostupnosti a podpory ITMS21 + a pravidiel spolupráce medzi MIRRI SR a DataCentrom v uvedenej oblasti sú upravené v prílohe č. 1 – Prevádzka, dostupnosť a podpora ITMS21+.
- 4) Detailnejší opis pravidiel spolupráce medzi MIRRI SR a PO v rámci vývoja, testovania a preberania aplikačného programového vybavenia ITMS21+ v súlade s platnou legislatívou Európskej únie a Slovenskej republiky sú upravené v prílohe č. 2 – Pravidlá spolupráce MIRRI SR (CKO) a MF SR (PO).
- 5) Zmluvné strany za účelom zabezpečenia kontinuálnej implementácie tejto Zmluvy vytvoria Prevádzkový výbor, ktorý bude zložený zo zástupcov všetkých Zmluvných strán a Dodávateľa MIRRI SR. Oprávnenie Prevádzkového výboru bude spočívať najmä v implementácii Zmluvy, riešení prevádzkových problémov, tvorbe a úprave Prevádzkovej dokumentácie.
Prevádzkovú dokumentáciu tvorí najmä:
 - a) Kompetenčná a komunikačná matica, súčasťou ktorej bude zoznam zodpovedností Zmluvných strán,
 - b) Dokument pre nasadenie a prevádzku ITMS21+ v RPC DataCentra s uvedením aspoň nasledovných častí:
 - i. logická architektúra,

¹ MF SR v zmysle uznesenia vlády Slovenskej republiky č. 1370 z 18. decembra 2002 k návrhu opatrení na zdokonalenie systému kontraktov medzi ústrednými orgánmi štátnej správy a podriadenými organizáciami uzatvára s DataCentrom priebežne vždy do 31. decembra príslušného kalendárneho roka kontrakt na ďalší kalendárny rok za účelom vymedzenia vecných, finančných a organizačných vzťahov medzi MF SR a DataCentrom v oblasti realizácie činností a ich financovania pri plnení verejných funkcií a verejnoprospešných činností. Uvedené kontrakty sú zverejnené na webovom sídle MF SR a DataCentra.

- ii. sieťová architektúra, matica sieťových prepojení,
 - iii. riadenie prístupu používateľov,
 - iv. plán zálohovania systému,
 - v. havarijný plán a plán obnovy,
 - vi. prevádzkový a bezpečnostný monitoring,
 - vii. zoznam systémových zdrojov RPC,
 - viii. systémový softvér a licencie (knižníc, pluginov a softvérov tretích strán),
- c) Popis aplikačného programového vybavenia a jeho funkcií, monitoring aplikácie
- d) Inštalačná príručka,
- e) Administrátorská príručka.

Vyššie uvedené dokumenty budú schválené na zasadnutí Prevádzkového výboru pre ITMS21+, ktorý ich bude udržiavať v čase aktuálne, jednotlivé verzie budú po schválení uložené na zdieľanom úložisku v DataCentre, ku ktorému bude mať prístup každá zo Zmluvných strán.

- 6) Predsedom Prevádzkového výboru bude Projektový manažér MIRRI SR, ktorý v spolupráci s jednotlivými členmi Prevádzkového výboru zabezpečí priebežné vypracovanie Prevádzkovej dokumentácie podľa predchádzajúceho odseku tohto článku Zmluvy, ktorý bude priebežne dohliadať na zachovanie jej aktuálnosti. Každá Zmluvná strana do 5 kalendárnych dní odo dňa nadobudnutia účinnosti tejto Zmluvy nominuje maximálne 3 členov, ktorí ju budú na zasadnutiach Prevádzkového výboru zastupovať. Prevádzkový výbor zasadá podľa potreby, spravidla jedenkrát mesačne. Prvé zasadnutie Prevádzkového výboru zvoláva Projektový manažér MIRRI SR. Ďalšie podrobnosti o pôsobnosti a zložení Prevádzkového výboru budú definované v Štatúte Prevádzkového výboru. Pravidlá fungovania Prevádzkového výboru budú definované v Rokovacom poriadku Prevádzkového výboru. Štatút Prevádzkového výboru a Rokovací poriadok Prevádzkového výboru budú schválené na prvom zasadnutí Prevádzkového výboru.

Čl. III

Základné práva a povinnosti Zmluvných strán

- 1) MIRRI SR sa ako Správca zaväzuje predovšetkým:
- a) riadiť vývoj, testovanie a preberanie Aplikačného programového vybavenia ITMS21+ v súlade s platnou legislatívou Európskej únie a Slovenskej republiky a v zmysle usmernení a špecifických požiadaviek CKO, PO, KOFN a DataCentra;
 - b) viesť projektovú dokumentáciu v súlade so zákonom o ITVS;
 - c) priebežne poskytovať DataCentru údaje, ktoré sú potrebné pre zabezpečenie Prevádzky ITMS21+ ako aj podklady k nasadeniu nových súčastí Aplikačného programového vybavenia ITMS21+ formou prevádzkovej dokumentácie. Jednotlivé dokumenty a interval ich poskytovania bližšie bude definovaný v rámci výstupov Prevádzkového výboru;
 - d) vyjadriť sa k žiadostiam o vytvorenie nových koncových bodov KTI za účelom prístupu do ITMS21+;
 - e) riadiť systém informačnej bezpečnosti a kybernetickej bezpečnosti vo vzťahu k ITMS21+ v zmysle legislatívnych požiadaviek²;

² Najmä 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 a s nimi súvisiace vyhlášky.

- f) zabezpečiť realizáciu penetračných testov podľa potreby, v nadväznosti na zrealizované penetračné testy posúdiť riziká, navrhnuť opatrenia a koordinovať prijatie opatrení a odstránenie zistení;
- g) spolupracovať s DataCentrom pri tvorbe a implementácii projektov, ktoré majú vplyv na prevádzku alebo implementáciu ITMS21+;
- h) spolupracovať s DataCentrom a Dodávateľom MIRRI SR pri tvorbe a aktualizácii infraštruktúry a jej súčastí;
- i) poskytovať metodickú podporu Používateľom ITMS21+ v prípade požiadania zo strany CPU resp. Podpory používateľov. MIRRI SR je povinné informovať a prizývať Projektového manažéra DC (resp. ním definovaných zástupcov DataCentra a jeho dodávateľa v zmysle Kompetenčnej a komunikačnej matice podľa čl. II ods. 5 písm. a) tejto Zmluvy) na pracovné stretnutia zamerané na predstavenie nových funkcionalít a technológií systému, ktoré budú predmetom pripravovaných verzií; MIRRI SR je povinné zabezpečiť školenie pre pracovníkov poskytujúcich 2. úroveň podpory používateľov v DataCentre na nové funkcionality systému, pred ich nasadením do prevádzky;
- j) spolupracovať s DataCentrom pri obnovení systému ITMS21+ po Havarijných stavoch;
- k) zabezpečiť financovanie správy a prevádzky ITMS21+;
- l) informovať DataCentrum a MF SR o všetkých dôležitých skutočnostiach, ktoré majú vplyv na plnenie tejto Zmluvy a poskytnúť potrebnú súčinnosť pre plnenie tejto Zmluvy;
- m) na požiadanie MF SR poskytovať súhlas na extrakciu a využívanie obsahu databázy na účely tvorby dátových exportov, výstupných zostáv a reportov v rozsahu potrieb PO. MIRRI SR pri udeľovaní súhlasu prihliada na zachovanie integrity, stability ITMS21+;
- n) zabezpečiť vypracovanie a aktualizáciu manuálov a usmernení k ITMS21+. MIRRI SR je povinné o zmenách manuálov a usmernení k ITMS21+ vopred informovať Datacentrum;
- o) plniť ďalšie práva a povinnosti, ako aj súvisiace skutočnosti uvedené v prílohe č. 1 a prílohe č. 2 tejto Zmluvy;
- p) zabezpečovať v spolupráci s Dodávateľom MIRRI SR aktualizáciu produktov (vrátane Open-source), na ktorých je ITMS21+ postavené, aby sa predišlo kybernetickým hrozbám, v prípade, že aktualizácia nie je možná, zabezpečiť návrh a realizáciu opatrení na minimalizáciu bezpečnostných rizík.

2) DataCentrum sa ako Prevádzkovateľ zaväzuje predovšetkým:

- a) pre funkčnú prevádzku ITMS21+ a jeho súčastí v RPC prípadne v inej vhodnej technologickej infraštruktúre zaobstarať a poskytnúť systémové zdroje uvedené v prevádzkovej dokumentácii,
- b) zabezpečiť prevádzkovanie a správu platformy pre virtuálnu kontajnerizáciu na úrovni operačného systému,
- c) zabezpečiť prevádzku prostredí ITMS21+:
 - i) produkčné,
 - ii) predprodukčné
 - iii) školiace,
 - iv) testovacie a
 - v) záložné.
- d) zabezpečiť pravidelné zálohovanie dát,
- e) zabezpečiť činnosti pre obnovu zo záložného prostredia podľa Plánu obnovy v prípade celkového výpadku ITMS21+;

- f) vytvoriť fiktívne testovacie identity na základe žiadosti MIRRI SR;
- g) spolupracovať s MIRRI SR pri tvorbe bezpečnostného projektu a zabezpečiť jeho implementáciu a ďalšie bezpečnostné a funkčné opatrenia, ako napríklad:
 - i. zabezpečenie licencie pre antivírusovú ochranu nahrávaných súborov,
 - ii. zabezpečenie pravidelného vykonávania penetračných testov,
 - iii. poskytnutie súčinnosti pri nápravách zistení z penetračných testov,
- h) zabezpečiť 2-faktorovú autentifikáciu používateľov verejnej a neverejnej časti v slovenskom a nemeckom jazyku podľa projektovej a Prevádzkovej dokumentácie;
- i) automatizovaným spôsobom v zašifrovanom formáte definovaným v Kompetenčnej a komunikačnej matici poskytovať depersonifikovanú databázu ITMS21+;
- j) zriadiť zdieľané úložisko pre operatívne nahrávanie, uchovávanie a výmenu súborov veľkosťou presahujúcou možnosti zasielania prostredníctvom emailovej správy, zabezpečiť prístup do úložiska pre osoby definované v Kompetenčnej a komunikačnej matici pre účely bezpečného nahrávania a sťahovania vymieňaných súborov;
- k) koordinovať práce v procese zabezpečenia pripájania nových koncových bodov do KTI pre potreby ITMS21+, najmä:
 - i. centralizovať požiadavky na pripojenie nových koncových bodov do KTI pre potreby ITMS21+,
 - ii. analyzovať možnosti pripojenia koncového bodu do KTI,
 - iii. realizovať pripojenia koncového bodu do KTI;
- l) vytvoriť a udržiavať maticu sieťových prepojení ITMS21+;
- m) prijať od MIRRI SR Prevádzkovým výborom vopred odsúhlasené architektonické zmeny, vrátane zmien s dopadom na prevádzku a zabezpečiť potrebnú súčinnosť a prípadné konzultácie pri implementovaní týchto zmien:
 - i. softvéru,
 - ii. výpočtovej kapacity,
 - iii. úložnej kapacity,
 - iv. sieťových prepojení,
 - v. nových modulov,
 - vi. nových technológií pre ITMS21+,
 - vii. a podobných komponentov;
- n) zabezpečiť prenájom a financovanie internetových domén prostredím itms21.sk pre ich bezpečné a spoľahlivé využívanie vrátane SSL certifikátov a ich včasných aktualizácií a správu name-serverov,
- o) zadávať tasky/change requesty súvisiace s prevádzkou ITMS21+ do projektového nástroja ITMS21+ v súlade s dohodnutým postupom; poskytovať potrebnú súčinnosť v procese zabezpečenia nových integračných rozhraní alebo aktualizácie implementovaných integrácií vrátane nových typov integrácií;
- p) poskytnúť osobám podľa Kompetenčnej a komunikačnej matice prístupy do nástrojov alebo relevantných systémov/aplikácií pre Prevádzku ITMS21+, a to najmä:
 - i. do nástrojov pre zber prevádzkových – log záznamov, auditných záznamov a monitorovacích nástrojov pre jednotlivé prostredia a infraštruktúry (sieť, servery a pod.),
 - ii. do KTI a Rezortného privátneho cloudu primárne na umožnenie iniciačnej inštalácie prostredí a následné nasadzovanie verzií jednotlivých prostredí,

- q) poskytovať služby používateľom súvisiace s ovládaním aplikácie ITMS21+, najmä poskytovať podporu používateľom v rámci 1., 2. a 3. úrovne podpory ITMS21+, t.j. poskytovať podporu používateľom ITMS21+ - príjem, registrácia a identifikácia požiadavky na podporu, registrácia požiadavky v dohodnutom nástroji (napr. Service Manager), riešenie incidentov, podpora pre koncových používateľov, poskytovanie špecifických reportov,
 - r) bezodkladne informovať MIRRI SR prostredníctvom e-mailovej komunikácie, resp. inak dohodnutej formy, o nasledovných skutočnostiach:
 - i. pri akýchkoľvek zmenách jednotlivých komponentov, súčastí a doplnkov ITMS21+,
 - ii. pri akýchkoľvek zmenách alebo plánovaných výpadkoch infraštruktúry dotýkajúcej sa ITMS21+,
 - iii. pri akýchkoľvek zmenách v dokumentácii metodiky a plánu zálohovania/replicácie údajov, havarijného plánu a plánu obnovy ITMS21+;
 - s) poskytnúť súčinnosť MIRRI SR a MF SR pri vypracovaní dokumentácie, manuálov a usmernení k ITMS21+ a ich zmien v oblasti služieb zabezpečovaných DataCentrom v zmysle tejto Zmluvy;
 - t) informovať MIRRI SR a MF SR o všetkých dôležitých skutočnostiach, ktoré majú vplyv na plnenie tejto Zmluvy a poskytnúť potrebnú súčinnosť pre plnenie tejto Zmluvy;
 - u) nominovať svojich zástupcov ako členov Prevádzkového výboru;
 - v) plniť ďalšie práva a povinnosti a ďalšie činnosti, nevyhnutné pre plynulú prevádzku ITMS21+, ako aj súvisiace skutočnosti uvedené v prílohe č. 1 tejto Zmluvy.
- 3) MF SR ako PO sa v súvislosti so zabezpečením Prevádzky ITMS21+ zaväzuje predovšetkým:
- a) definovať požiadavky a testovať aplikačné programové vybavenie ITMS21+ za oblasť finančného riadenia fondov EFRR, ESF+, KF, ENRAF a FST vrátane finančného riadenia finančných nástrojov, vrátenia finančných prostriedkov a nezrovnalostí pre dotknuté fondy, po vzájomnej dohode s MIRRI SR spolupracovať pri definovaní požiadaviek a testovaní Aplikačného programového vybavenia ITMS21+ pre ostatné oblasti v súlade s platnou legislatívou Európskej únie a Slovenskej republiky a v zmysle usmernení a špecifických požiadaviek CKO a PO;
 - b) vopred sa dohodnúť s MIRRI SR na forme extrakcie a využívaní obsahu databázy na účely tvorby dátových exportov, výstupných zostáv a reportov v rozsahu potrieb PO;
 - c) informovať MIRRI SR a DataCentrum o všetkých dôležitých skutočnostiach, ktoré majú vplyv na plnenie tejto Zmluvy a poskytnúť potrebnú súčinnosť pre plnenie tejto Zmluvy;
 - d) zabezpečiť vypracovanie a aktualizáciu manuálov a usmernení k ITMS21+ za oblasť finančného riadenia fondov EFRR, ESF+, KF, ENRAF a FST. MF SR je povinné o zmenách manuálov a usmernení k ITMS21+ za oblasť finančného riadenia vopred informovať MIRRI SR a DataCentrum;
 - e) nominovať svojich zástupcov ako členov Prevádzkového výboru;
 - f) plniť ďalšie práva a povinnosti, ako aj súvisiace skutočnosti uvedené v prílohe č. 2 tejto Zmluvy.
- 4) MF SR ako KOFN sa zaväzuje spolupracovať s MIRRI SR pri definovaní požiadaviek na ITMS21+ za oblasť finančných nástrojov, okrem oblastí gestorovaných MF SR ako PO.
- 5) Zmluvné strany sú pri plnení vyššie uvedených záväzkov povinné postupovať v súlade so všetkými relevantnými normatívnymi právnymi aktmi, ktoré súvisia alebo môžu mať vplyv na ITMS21+ (napr. zákon o ITVS).

Čl. IV

Riešenie sporov

- 1) Zmluvné strany sa zaväzujú, že akékoľvek spory Zmluvných strán vzniknuté v súvislosti s plnením záväzkov podľa tejto Zmluvy alebo v súvislosti s ňou budú Zmluvné strany riešiť spoločnými rokovaniami a vzájomnou dohodou.
- 2) V prípade, že Zmluvné strany vzniknuté spory nevyriešia spôsobom podľa predchádzajúceho odseku, môže ktorákoľvek zo Zmluvných strán podať návrh na vyriešenie sporu na vecne a miestne príslušnom súde, pričom rozhodným právom pre riešenie akýchkoľvek sporov bude právny poriadok Slovenskej republiky.

Čl. V

Doba trvania Zmluvy a spôsob jej zániku

- 1) Táto Zmluva sa uzatvára na dobu určitú do 31.12.2029.
- 2) Zmluvné strany sa dohodli, že túto Zmluvu je možné predčasne ukončiť jedine písomnou dohodou všetkých jej Zmluvných strán.

Čl. VI

Záverečné ustanovenia

- 1) Táto Zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpísania všetkými Zmluvnými stranami.
- 2) Táto Zmluva nadobúda účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej prvého zverejnenia v Centrálnom registri zmlúv vedenom Úradom vlády Slovenskej republiky, ktoré bude zabezpečené zo strany MIRRI SR. O tejto skutočnosti bude MIRRI SR bezodkladne informovať ostatné Zmluvné strany.
- 3) Žiadna zo Zmluvných strán nemôže previesť práva a povinnosti pre neho vyplývajúce z tejto Zmluvy na inú osobu bez predchádzajúceho výslovného písomného súhlasu všetkých ostatných Zmluvných strán. Práva a povinnosti Zmluvných strán prechádzajú na ich právnych nástupcov.
- 4) V prípade, že niektoré z ustanovení tejto Zmluvy je neplatné alebo neúčinné, neplatnosť alebo neúčinnosť ustanovenia nebude mať za následok neplatnosť alebo neúčinnosť ďalších ustanovení Zmluvy, ani samotnej Zmluvy. Zmluvné strany sa zaväzujú, že neplatné alebo neúčinné ustanovenie bez zbytočného odkladu nahradia tak, aby bol v čo najväčšom možnom rozsahu dosiahnutý účel, ktorý v čase uzavretia tejto Zmluvy sledovali neplatným alebo neúčinným ustanovením. Obdobne budú Zmluvné strany postupovať aj v prípade, ak sa zistí, že niektoré z ustanovení tejto Zmluvy je nevykonateľné.
- 5) Túto Zmluvu je možné meniť a dopĺňať len formou písomných dodatkov, podpísaných oprávneným zástupcami všetkých Zmluvných strán, pokiaľ nie je v tejto Zmluve ustanovené inak.
- 6) Prílohy tejto Zmluvy tvoria jej neoddeliteľnú súčasť. Prílohami tejto Zmluvy sú:
 - a) Príloha č. 1 - Prevádzka, dostupnosť a podpora ITMS21+,
 - b) Príloha č. 2 - Pravidlá spolupráce MIRRI SR (CKO) a MF SR (PO).
- 7) Práva a povinnosti Zmluvných strán v tejto Zmluve podrobnejšie neupravené sa riadia Obchodným zákonníkom a ďalšími príslušnými všeobecne záväznými právnymi predpismi platnými v Slovenskej republike.

- 8) Zmluvné strany vyhlasujú, že si Zmluvu prečítali, všetky jej ustanovenia sú im jasné a zrozumiteľné, pričom dostatočným a určitým spôsobom vyjadrujú vážnu a slobodnú vôľu zbavenú akýchkoľvek omylov, na dôkaz čoho pripájajú všetky Zmluvné strany svoje podpisy.

V Bratislave, dňa
/ dátum v elektronickom podpise

V Bratislave, dňa
/ dátum v elektronickom podpise

.....
Mgr. Michal Horváth, Ph.D., M.Sc.
minister financií SR

podpísané elektronicky podľa zákona č. 272/2016
Z. z. o dôveryhodných službách pre elektronické
transakcie na vnútornom trhu a o zmene a doplnení
niektorých zákonov (zákon o dôveryhodných
službách) v znení neskorších predpisov

.....
Ing. Peter Balík, MA.
minister investícií, regionálneho rozvoja a
informatizácie SR

podpísané elektronicky podľa zákona č. 272/2016
Z. z. o dôveryhodných službách pre elektronické
transakcie na vnútornom trhu a o zmene a doplnení
niektorých zákonov (zákon o dôveryhodných
službách) v znení neskorších predpisov

V Bratislave, dňa
/ dátum v elektronickom podpise

.....
Ing. Tibor Tarábek
riaditeľ DataCentra
podpísané elektronicky podľa zákona č. 272/2016
Z. z. o dôveryhodných službách pre elektronické
transakcie na vnútornom trhu a o zmene a doplnení
niektorých zákonov (zákon o dôveryhodných
službách) v znení neskorších predpisov

Prevádzka, dostupnosť a podpora ITMS21+

I. Špecifikácia služieb prevádzky a dostupnosti ITMS21+

1. Základná doba prevádzky ITMS21+:

Základnú dobu prevádzky ITMS21+ predstavuje doba od 8:00 hod. do 17:00 hod. počas pracovných dní, počas celého roka. V uvedenom čase je zo strany DataCentra garantovaná dostupnosť servisu a realizácie požadovaných zásahov do systému ITMS21+.

Požiadavky na servis a realizáciu požadovaných zásahov je nevyhnutné adresovať DataCentru v dostatočnom časovom predstihu vzhľadom na stanovenú dobu služieb prevádzky.

2. Dostupnosť ITMS21+:

- Dostupnosťou sa rozumie úspešné prihlásenie sa používateľa do verejnej a neverejnej časti ITMS21+ počas základnej doby prevádzky. Pre prevádzku produkčného prostredia je požadovaná dostupnosť minimálne na úrovni 99,50% zo základnej doby prevádzky ITMS21+.
- Pre prevádzku záložného prostredia je požadovaná dostupnosť minimálne na úrovni 99,50% zo základnej doby prevádzky ITMS21+.
- Pre prevádzku školiaceho prostredia je požadovaná dostupnosť minimálne na úrovni 99,50% zo základnej doby prevádzky ITMS21+.
- Pre prevádzku testovacieho a predprodukčného prostredia je požadovaná dostupnosť minimálne na úrovni 99,10% zo základnej doby prevádzky ITMS21+.
- Ukazovatele dostupnosti sa nevzťahujú na natívne chyby, vady a nedostatky aplikačného programového vybavenia, spôsobujúce nedostupnosť ITMS21+. Ukazovatele dostupnosti nie sú aplikovateľné na situáciu vzniku bezpečnostného incidentu a vzniku havarijného stavu. Ukazovatele dostupnosti sa nevzťahujú na plánované odstávky systému, prístupovej infraštruktúry alebo jej časti.

II. Špecifikácia služieb podpory používateľov

1. Základné časové pokrytie:

Základné časové pokrytie služieb podpory používateľov sa odvíja od základnej doby prevádzky ITMS21+, t.j. od 8:00 hod. do 17:00 hod. počas pracovných dní. Služby CPU a Podpory používateľov môžu byť realizované aj mimo stanoveného času a to na základe dohody medzi DataCentrom a MIRRI SR.

2. CPU a Podpora používateľov poskytuje najmä nasledovné služby:

- a. prijímanie a registráciu hlásení a incidentov používateľov ITMS21 +,
- b. riešenie hlásení a incidentov používateľov ITMS21+,
- c. revíziu, distribúciu a postúpenie hlásení a incidentov používateľov ITMS21+,
- d. uzatváranie hlásení a incidentov používateľov ITMS21+,
- e. kontaktovanie používateľov ITMS21+,
- f. informovanie používateľov ITMS21+ o riešení, vyriešení hlásení a incidentov a o zmenách ITMS21+,
- g. štatistiky z hlásení a incidentov používateľov ITMS21+ na mesačnej báze.

3. Špecifikácia jednotlivých úrovní podpory:

- 1. úroveň – prijímanie, registrácia hlásení a incidentov používateľov ITMS21+ (zabezpečuje CPU DataCentra),
- 2. úroveň – navigácia a usmerňovanie používateľov ITMS21+ (zabezpečuje Podpora používateľov ITMS21+ DataCentra),
- 3. úroveň – prevádzka aplikácie a systémových prvkov ITMS21+ a odborní garanti MIRRI SR a MF SR.

4. Klasifikácia problémov:

- *Kritický problém (A)* – funkčnosť systému je degradovaná s dopadom na kvalitu poskytovaných služieb s absolútnym (majoritným) dopadom na používateľov ITMS21+. Systém ITMS21+ alebo jeho časť je pre zabezpečenie činností používateľa nepoužiteľný. Nepoužiteľnosť sa môže týkať napr. fungovania Aplikačného programového vybavenia ITMS21+ , čo znemožňuje použitie systému ako celku alebo jeho podstatnej časti alebo sa globálne prejavuje voči nezastupiteľnej skupine používateľov, alebo sa vyskytuje opakovane alebo je znemožnené zabezpečenie základných procesov a činností používateľa z iných dôvodov. Kritický problém je automaticky 2. úrovňou podpory priradený 3. úrovni podpory.

- *Závažný problém (B)* – funkčnosť systému je degradovaná s dopadom na kvalitu poskytovaných služieb s minoritným dopadom na používateľov ITMS21+. Systém ITMS21+ alebo jeho časť je použiteľný pre zabezpečenie činností používateľa. Závažný problém je automaticky 2. úrovňou podpory priradený 3. úrovni podpory.

- *Nekritický problém (C)* – funkčnosť systému je degradovaná bez dopadu na kvalitu poskytovaných služieb.

- MIRRI SR je o probléme kategórie C informované zápisom do softvéru na evidovanie incidentov a problémov používateľov ITMS21+ a priradením incidentu kompetentnému riešiteľovi.
- MIRRI SR je o probléme kategórie B informované zápisom do softvéru na evidovanie incidentov a problémov používateľov ITMS21+ a zaslaním e-mailu s upozornením na incident.
- MIRRI SR je o probléme kategórie A informované zápisom do softvéru na evidovanie incidentov a problémov používateľov ITMS21+ a je upozornené na incident zaslaním e-mailu, ale aj telefonickým upozornením.

5. Reakčná doba na riešenie 1. úrovne podpory CPU:

Reakčnú dobu na riešenie incidentu 1. úrovňou CPU predstavuje čas potrebný pre zaevidovanie incidentu do softvéru na evidovanie incidentov a postúpenie incidentu kompetentným úrovňam podpory CPU.

6. Reakčná doba na riešenie a doba na vyriešenie incidentu pre 2. úroveň podpory:

Reakčnú dobu na riešenie incidentu 2. úrovňou podpory predstavuje čas od prebratia incidentu od ostatných úrovní CPU do začatia riešenia incidentu. V rámci preberania incidentu 2. úroveň podpory zadefinuje, resp. opraví klasifikáciu incidentu v zmysle bodu 4 tejto prílohy.

Doba potrebná na vyriešenie incidentu 2. úrovňou podpory predstavuje čas od začatia riešenia incidentu až po jeho vyriešenie. Vyriešením sa rozumie správna navigácia používateľa ITMS21+ (a to najmä vo forme e-mailu až po uzavretie incidentu), alebo postúpenie incidentu iným kompetentným úrovňam podpory. Postúpením incidentu iným kompetentným úrovňam podpory sa doba na vyriešenie incidentu pre 2. úroveň zastaví a opäť začína plynúť v prípade, že je incident postúpený späť 2. úrovni podpory.

7. Reakčná doba na riešenie a doba na vyriešenie incidentu pre 3. úroveň podpory:

Reakčnú dobu na riešenie incidentu 3. úrovňou podpory predstavuje čas od prebratia incidentu od ostatných úrovní podpory do začatia riešenia incidentu. V rámci preberania incidentu je 3. úroveň podpory oprávnená zadať a opraviť klasifikáciu incidentu v zmysle bodu 4 tejto prílohy, pokiaľ projektový manažér MIRRI SR nerozhodne inak.

Dobu na vyriešenie incidentu 3. úrovňou podpory predstavuje čas od začatia riešenia incidentu až po jeho vyriešenie. Vyriešením sa rozumie správna navigácia používateľa ITMS21+, a to najmä vo forme e-mailu (uzavretie incidentu), postúpenie incidentu iným kompetentným úrovňam podpory, alebo zápis incidentu do projektového portálu systému ITMS21+. Postúpením incidentu iným kompetentným úrovňam podpory sa doba na vyriešenie incidentu pre 3. úroveň podpory zastaví a opäť začína plynúť v prípade, že je incident postúpený späť 3. úrovni podpory.

8. Produkčné, školiace a záložné prostredie:

Reakčná doba na riešenie incidentu

Klasifikácia	Reakcia
Kategória A	2 hodiny
Kategória B	4 hodiny
Kategória C	8 hodín

Doba na vyriešenie incidentu

Klasifikácia	Reakcia
Kategória A	1 pracovný deň
Kategória B	3 pracovné dni
Kategória C	8 pracovných dní

9. Testovacie (cvičné) a predprodukčné prostredie:

Reakčná doba na riešenie incidentu

Klasifikácia	Reakcia
Kategória A	8 hodín
Kategória B	16 hodín
Kategória C	32 hodín

Doba na vyriešenie incidentu

Klasifikácia	Reakcia
Kategória A	3 pracovné dni
Kategória B	8 pracovných dní
Kategória C	16 pracovných dní

10. Reakčná doba na riešenie problému a doba na vyriešenie problému jednotlivých úrovní podpory sa nevzťahuje na chyby, problémy, nedostatky aplikácie ITMS21+, ktoré boli postúpené na riešenie MIRRI SR/Dodávateľovi MIRRI SR alebo MF SR.

11. V ojedinelých prípadoch sa projektoví manažéri DataCentra a MIRRI SR môžu dohodnúť aj na dlhších lehotách ako sú uvedené v bodoch 8 až 9.

12. DataCentrum štvrťročne predkladá MIRRI SR prehľad, ktorý spolu s informáciou o počte prijatých, vyriešených a otvorených hlásení a ich kategorizácie podľa jednotlivých častí alebo komponentov aplikácie, poskytuje komplexnú informáciu o najčastejších témach hlásení (z obsahového hľadiska hlásenia), ktoré za dané obdobie boli z pohľadu používateľov predkladané. Prehľad by mal svojím obsahom umožniť zmluvnej strane MIRRI SR na základe tejto spätnej väzby realizovať opatrenia a úpravy aplikácie, ktoré budú zvyšovať komfort používateľov, elimináciu hlásení používateľov a administratívnej záťaže na strane podpory používateľom.

Skutočnosti, ktoré sú predmetom tejto Prílohy č. 1 môžu byť zmenené po vzájomnej dohode zástupcov (členov Prevádzkového výboru) DataCentra a MIRRI SR formou dodatku k Zmluve.

Pravidlá spolupráce MIRRI SR (CKO) a MF SR (PO)

Ustanovenia tejto Prílohy č. 2 k Zmluve obsahujú hlavné procesné toky pri odovzdávaní požiadaviek na úpravu ITMS21+ (ďalej len „požiadavka“) zo strany MF SR ako PO na MIRRI SR a ďalej smerom k Dodávateľovi MIRRI SR a pri predstavení riešenia požiadaviek Dodávateľom MIRRI SR v oblastiach definovaných v Zmluve. V tejto Prílohe č. 2 sú zadefinované práva a povinnosti jednotlivých subjektov (MIRRI SR, MF SR) a zároveň práva a povinnosti zainteresovaných subjektov súvisiacich so spoluprácou s MF SR v oblasti podpory používateľov ITMS21+ v oblastiach vyplývajúcich zo Zmluvy.

A. Odovzdávanie požiadaviek zo strany MIRRI SR smerom k Dodávateľovi MIRRI SR a predstavenie riešenia požiadaviek Dodávateľom MIRRI SR

Proces popisuje 4 hlavné fázy životného cyklu riešenia požiadavky na úpravu ITMS21+:

I. Definovanie požiadavky a odovzdanie požiadavky zo strany MIRRI SR v spolupráci s MF SR smerom k Dodávateľovi MIRRI SR

- Za definovanie požiadavky v oblastiach určených v Zmluve je zodpovedné MF SR. MF SR vypracuje návrh definície požiadavky a spolu so všetkými súvisiacimi dokumentmi odošle Projektový manažér MF SR alebo ním poverená osoba tento návrh na Projektového manažéra MIRRI SR alebo ním poverenú osobu. V prípade potreby MIRRI SR budú otvorené otázky z požiadavky predmetom rokovania Prevádzkového výboru. Po spoločnom odsúhlasení požiadavky je požiadavka odovzdaná Dodávateľovi MIRRI SR.
- Za odovzdanie požiadavky smerom k Dodávateľovi MIRRI SR je v zmysle platných zmluvných vzťahov zodpovedné MIRRI SR.
- Odovzdanie požiadavky sa realizuje na stretnutí, kde Projektový manažér MIRRI SR alebo ním poverená osoba v spolupráci s MF SR definuje obsah a rozsah požiadavky. Každá zo zúčastnených strán má v rámci stretnutia právo klásť otázky týkajúce sa prezentovanej požiadavky. Zo stretnutia zástupca Dodávateľa MIRRI SR vyhotoví zápis, ktorý bude obsahovať závery zo stretnutia a otvorené otázky a tento zápis poskytne Projektovému manažérovi MIRRI SR alebo ním poverenej osobe.
- V prípade, že na stretnutí vzniknú otázky, ktoré nie je možné zo strany MIRRI SR alebo MF SR zodpovedať priamo a uzavrieť ich, je Projektový manažér MIRRI SR alebo ním poverená osoba povinná zorganizovať ďalšie stretnutie alebo zaslať odpovede prostredníctvom e-mailu. MF SR spolupracuje s MIRRI SR pri organizácii a počas priebehu stretnutí. Z dodatočných stretnutí zástupca Dodávateľa MIRRI SR vyhotoví zápis, ktorý bude obsahovať závery zo stretnutia a otvorené otázky.
- Výstupom zo stretnutia je špecifikácia rozsahu a obsahu požiadavky. MIRRI SR má právo na vrátenie takej požiadavky, ktorá by obsahovala funkčné nedostatky na prepracovanie, pričom MF SR odstráni identifikované nedostatky a opätovne predloží požiadavku na MIRRI SR.
- Projektový manažér MIRRI SR alebo ním poverená osoba je povinná po stretnutí skontrolovať projektový nástroj a v prípade potreby aktualizovať rozsah a obsah v ňom evidovaných úloh týkajúcich sa prezentovanej požiadavky.

- Harmonogram a prioritizáciu riešenia požiadaviek definuje Projektový manažér MIRRI SR, pokiaľ prevádzková dokumentácia MIRRI SR neustanovuje inak.

II. Riešenie požiadavky Dodávateľom MIRRI SR a poskytovanie súčinnosti Dodávateľovi MIRRI SR zo strany MIRRI SR a MF SR

Proces riešenia požiadavky koordinuje MIRRI SR.

- Za stranu MIRRI SR, MF SR a za stranu Dodávateľa MIRRI SR sú určení riešitelia požiadavky.
- Riešitelia priebežne spolupracujú na finálnom riešení požiadavky. Riešitelia podľa uváženia môžu komunikovať formou stretnutí, e-mailovej komunikácie alebo telefonической komunikácie.
- Riešiteľ za stranu Dodávateľa MIRRI SR je povinný zabezpečiť, aby v projektovom nástroji boli zaevidované všetky výsledky a dohody z priebežných stretnutí, e-mailovej komunikácie a telefonической komunikácie.

III. Predstavenie riešenia požiadavky Dodávateľom MIRRI SR smerom k MIRRI SR, MF SR a odovzdanie analytickej dokumentácie na schvaľovanie MIRRI SR

- Proces predstavenia požiadavky koordinuje MIRRI SR.
- Riešiteľ Dodávateľa MIRRI SR je povinný relevantným zástupcom MIRRI SR a MF SR predstaviť finálne riešenie požiadavky na stretnutí. Toto predstavenie sa považuje za akt odovzdania analytickej dokumentácie na pripomienkovanie / schvaľovanie riešiteľom požiadavky. V rámci predstavenia finálneho riešenia požiadavky má Dodávateľ MIRRI SR, MIRRI SR a MF SR právo vzniesť pripomienky a tým zmeniť, optimalizovať finálne riešenie požiadavky pri zachovaní rovnakej konečnej funkcionality ITMS21+ z pohľadu používateľa.
- MIRRI SR je povinné analytickú dokumentáciu pripomienkovať / schváliť v lehote dohodnutej v zmluve uzatvorenej medzi MIRRI SR a aktuálnym Dodávateľom MIRRI SR. MF SR spolupracuje pri pripomienkovaní / schvaľovaní analytickej dokumentácie vzťahujúcej sa k požiadavke. MF SR poskytuje MIRRI SR súčinnosť v lehote 7 pracovných dní od vyzvania.
- Zodpovedný riešiteľ za MF SR, v rámci akceptácie vzájomne dohodnutej analytickej dokumentácie vyjadří súhlas s dokumentáciou v projektovom nástroji.

IV. Akceptačné testovanie riešenia požiadavky na predprodukčnom prostredí ITMS/ITMS21+

- MF SR spolupracuje pri vykonávaní testovania dodaného diela, resp. jeho časti (ITMS21+), v oblastiach definovaných v tejto Zmluve. Pokiaľ ide o testovanie v oblastiach definovaných touto Zmluvou, MIRRI SR osloví MF SR a prizve ho k akceptačnému testovaniu dodaného diela, resp. jeho časti ITMS21+.
- Na základe akceptačného testovania zástupca MF SR vyjadruje súhlas s riešením požiadavky v ITMS21+ prostredníctvom projektového nástroja.

B. Práva a povinnosti pri poskytovaní súčinnosti MF SR v oblasti podpory používateľov pri práci s ITMS21+ najmä v oblastiach finančného riadenia fondov EFRR, ESF+, KF, ENRAF a FST vrátane finančného riadenia finančných nástrojov

- MF SR ako gestor oblasti finančného riadenia fondov EFRR, ESF+, KF, ENRAF a FST vrátane finančného riadenia finančných nástrojov spolupracuje s MIRRI SR počas celej produkčnej prevádzky ITMS21+ v oblastiach definovaných Zmluvou.

- MF SR pri riešení hlásení a incidentov, ktoré mu DataCentrum priradí, postupuje v zmysle dohodnutých postupov a lehôt medzi MIRRI SR a DataCentrom ako Prevádzkovateľom, ktoré definuje príloha č. 1 Zmluvy.

C. Zodpovednosť MF SR za navrhované riešenie a poskytovanie súčinnosti pri auditoch

- Po akceptácii navrhovaného riešenia riešiteľom za MF SR, zodpovedá za navrhované riešenie patriace do oblasti finančného riadenia fondov EFRR, ESF+, KF, ENRAF a FST vrátane finančného riadenia finančných nástrojov a to z pohľadu funkčnosti a účelnosti riešenia požiadavky v rozsahu jej zadefinovania zo strany MF SR.
- MF SR spolupracuje s MIRRI SR pri vykonávaní auditu/kontroly/overovania zo strany každého oprávneného orgánu, a to najmä v predkladaní podpornej dokumentácie a v komunikovaní s orgánom vykonávajúcim kontrolu/audit/overovanie.

D. Ďalšie povinnosti MIRRI SR pri správe ITMS21+ voči MF SR

MIRRI SR je povinné:

- informovať MF SR o opravách alebo iných zmenách obsiahnutých v dodaných Buildoch, verziách a iných opravách a súčiastiach Aplikačného programového vybavenia ITMS21+, a to pred ich požadovaným nasadením do produkčnej prevádzky,
- zabezpečiť pre relevantných zamestnancov MF SR prístup na projektový portál projektu ITMS21+,
- zabezpečiť informovanie relevantných zamestnancov MF SR prostredníctvom projektového portálu ITMS21+ o harmonograme analýz, vývoja a nasadzovania jednotlivých funkcionalít ITMS21+ a sprístupniť relevantným zamestnancom prístup k analytickým dokumentom k požiadavkám v oblasti špecifikovanej Zmluvou,
- zabezpečiť plnohodnotný prístup pre relevantných zamestnancov MF SR do testovacieho prostredia ITMS21+ na úrovni administrátorských práv,
- informovať MF SR o plánovaných zmenách Aplikačného programového vybavenia ITMS21+, ktoré majú dopad na integráciu s informačným systémom účtovníctva fondov (ISUF),
- spolupracovať pri analýze týchto zmien s MF SR a pre oblasti dopadu na ISUF predložiť na odsúhlasenie riešenia MF SR,
- zabezpečiť prístup k výkazníckym a reportovacím nástrojom ITMS21+ pre relevantných zamestnancov MF SR.