

Regulamin Zespołu Wsparcia – HELPDESK dla użytkowników systemu SAP

§ 1

Informacje ogólne

Zespół Wsparcia stanowią administratorzy biznesowi, modułowi i BASIS oraz Konsultanci Wykonawcy. Jego zasadniczym zadaniem jest przejęcie systemu SAP i zapewnienie pomocy technicznej i biznesowej dla każdego użytkownika.

§ 2

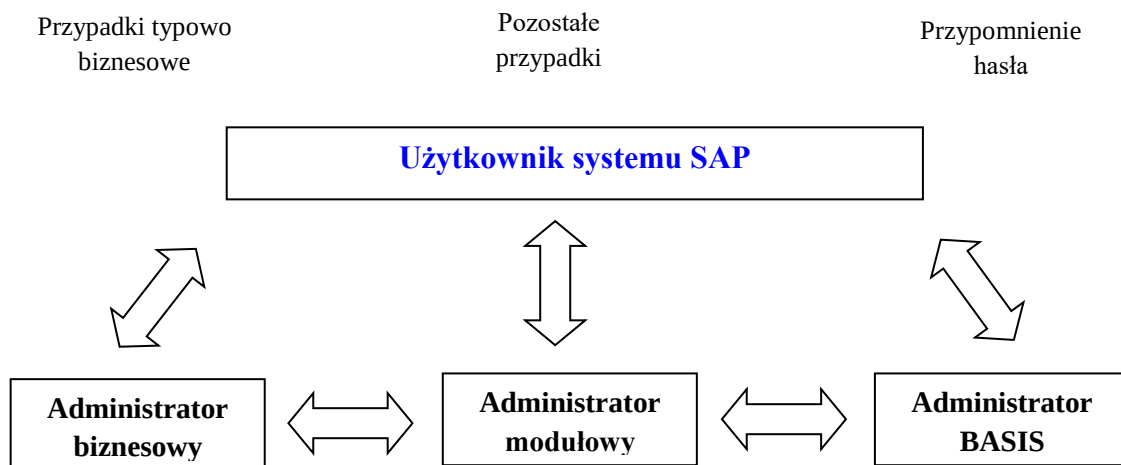
Zasady organizacyjne

1. Zespół Wsparcia nie stanowi odrębnej komórki organizacyjnej.
2. Zakres obowiązków i uprawnień członków zespołu związanych z pracą w Zespole Wsparcia wynika bezpośrednio z zakresów obowiązków danych pracowników i ich kompetencji związanych z obszarem obowiązków.
3. Osobą odpowiedzialną za prawidłowe opisanie obowiązków i uprawnień w ramach pracy w Zespole Wsparcia jest kierownik działu, któremu podlega pracownik.
4. Kandydata na administratora biznesowego i modułowego w module zgłasza kierownik działu odpowiedzialnego za dany obszar.
5. Od kandydata na administratora biznesowego wymagana jest dobra znajomość procesów w danym obszarze oraz umiejętność zarządzania modulem i użytkownikami.
6. Skład osobowy administratorów BASIS wnioskuje Kierownik LubMAN UMCS na podstawie odbytych szkoleń oraz zdobytych kwalifikacji i posiadanych umiejętności kandydata.
7. Każdy administrator BASIS /modułowy/biznesowy musi mieć minimum jedną osobę, która będzie go zastępować podczas jego nieobecności.
8. Osobowy skład Zespołu Wsparcia oraz osób zastępujących danego administratora akceptują władze Uczelni. Imienny wykaz składu jest publikowany na stronie internetowej Uczelni.
9. Administrator biznesowy pełni funkcję kierownika Zespołu Wsparcia dla danego modułu.
10. W określonych przypadkach Zespół Wsparcia może zostać powiększony o przedstawiciela Wykonawcy, któremu powierzono utrzymanie techniczne danego modułu.

§ 3

Zasady regulujące i schemat komunikacji

1. Zasady regulujące:
 - 1/ tworzenie konta użytkownika SAP wykonuje administrator BASIS na wniosek przełożonego nowego potencjalnego użytkownika, podpisany przez właściwego administratora biznesowego,
 - 2/ wszelkie role użytkowników i uprawnienia do nich przypisane realizuje administrator modułowy na wniosek administratora biznesowego,
 - 3/ w przypadku wystąpienia problemów z realizacją zadań biznesowych użytkownik w pierwszym kroku kontaktuje się administratorem modułowym, poza wyjątkowymi sytuacjami, gdy
 - a/ wystąpił problem z logowaniem (zapomnienie hasła) -> wówczas należy kontaktować się bezpośrednio z administratorem BASIS,
 - b/ wystąpił problem typowo biznesowy (sytuacje kiedy użytkownik nie widzi możliwości lub nie wie jak można zrealizować potrzebę biznesową w dostępnym mu module systemu SAP) -> wówczas należy kontaktować się bezpośrednio z administratorem biznesowym,
 - 4/ administrator BASIS wysyła e-mail do nowych użytkowników systemu lub modułu z danymi kontaktowymi do administratora biznesowego i modułowego IT.
2. Schemat komunikacji pomocy technicznej dla użytkowników systemu SAP:



§ 4

Kompetencje i obowiązki administratora biznesowego, modułowego i BASIS

1. Administrator biznesowy (Key user):

- 1/ Główna rola – kierownik Zespołu Wsparcia, „opiekun” biznesowy modułu.
- 2/ Odpowiedzialność - odpowiada merytorycznie za administrację modułem w trakcie eksploatacji.
- 3/ Zakres czynności:
 - a/ rozwiązuje problemy biznesowe zgłoszone administratorowi modułowemu przez użytkowników systemu,
 - b/ opracowuje usprawnienia eliminujące stale pojawiające się błędy,
 - c/ wykonuje czynności związane z konfiguracją systemu przy ścisłej współpracy z administratorem modułowym,
 - d/ w porozumieniu z administratorem modułowym wnioskuje do kierownika działu odpowiedzialnego za dany obszar o podjęcie decyzji o aktualizacji systemu związanej z zainstalowaniem poprawki, noty lub zmianą konfiguracji modułu. Proponowana zmiana musi być uzgodniona z administratorem biznesowym modułu FI oraz administratorami innych modułów, na które wprowadzana zmiana może wpłynąć,
 - e/ w przypadku wnioskowania zmian mających wpływ na ewidencję księgową lub rozliczenia podatkowe wprowadzane zmiany uzgadnia z Kwestorem UMCS (wymagana jest zgoda Kwestora),
 - f/ w przypadku pojawienia się poprawek, not, zmian w konfiguracji lub nowych wersji systemu, przeprowadza testy bądź wyznacza osoby z „biznesu” do przetestowania nowo skonfigurowanego systemu,
 - g/ uzgadnia wprowadzanie zmian oraz nowych użytkowników z kierownikiem działu odpowiedzialnego za dany obszar,
 - h/ określa role i zakres uprawnień w roli dla użytkowników modułu,
 - i/ definiuje nowe procesy biznesowe we współpracy z administratorem modułowym oraz pozostałymi administratorami biznesowymi w przypadku definiowania procesów międzymodułowych,
 - j/ dostosowuje wdrożone procesy do aktualnie obowiązujących przepisów prawnych i wewnętrznych Zakładów,
 - k/ prowadzi i aktualizuje dokumentację modułu, w szczególności koncepcje biznesowe,
 - l/ inicjuje tworzenie nowych lub istniejących raportów.

2. Administrator modułowy:

- 1/ Główna rola - administracja techniczna modułu w trakcie eksploatacji (spójność danych, powiązania międzymodułowe i międzysystemowe itp.), pierwszy szczebel wsparcia użytkownika.
- 2/ Odpowiedzialność - zgodność konfiguracji modułu z założeniami merytorycznymi administratora biznesowego, poprawna praca modułu systemu, komplekacja dokumentacji technicznej modułu.
- 3/ Zakres czynności:
 - a/ stanowi poziom zerowy helpdesku / pierwszy kontakt / dla większości problemów użytkownika,
 - b/ proponuje oraz wdraża zatwierdzone ulepszenia w funkcjonowaniu systemu po wcześniejszej akceptacji lub na wniosek administratora biznesowego,

- c/ wykonuje czynności związane z konfiguracją systemu przy ścisłej współpracy z administratorem biznesowym,
- d/ tworzy i modyfikuje role i uprawnienia w systemie SAP,
- e/ tworzy nowe raporty, zestawienia, formularze i modyfikuje istniejące, w zakresie przekraczającym kompetencje administratora biznesowego,
- f/ śledzi na bieżąco wszystkie poprawki, noty wychodzące do systemu na dedykowanych stronach internetowych SAP SERVICE MARKETPLACE, informuje administratora biznesowego i wspólnie wnioskuje do Głównego Użytkownika o decyzję o instalacji,
- g/ informuje o możliwościach systemu związanych z wdrożeniem nowej funkcjonalności lub rozszerzenia, które docelowo realizuje,
- h/ reaguje na nieprawidłowe zachowanie systemu, podejmuje czynności związane z przywróceniem poprawności działania systemu i spójności danych,
- i/ współpracuje ściśle z administratorem biznesowym,
- j/ zgłasza błędy w działaniu standardowych transakcji /raportów SAP do administratora biznesowego.

3. Administrator BASIS:

- 1/ Główna rola - administracja platformy sprzętowej i programowej systemu SAP.
- 2/ Odpowiedzialność - poprawne technicznie funkcjonowanie platformy sprzętowej i programowej, informacje serwisowe dla użytkowników.
- 3/ Zakres czynności:
 - a/ techniczna adminstracja użytkownikami (zakładanie, modyfikacja, usuwanie),
 - b/ zarządzanie systemem transportów,
 - c/ zapewnienie codziennego wsparcia technicznego dla administratorów modułowych,
 - d/ bieżące rozwiązywanie problemów wpływających na funkcjonowanie systemu,
 - e/ monitorowanie stanu pracy systemu SAP, oraz platformy sprzętowo-programowej,
 - f/ utrzymywanie i rozwój systemów (śledzenie i instalowanie nowych poprawek do systemu, wgrywanie patchy krytycznych, aktualizacji systemowych, not),
 - g/ optymalizacja pracy systemów pod względem dostępności oraz wydajności,
 - h/ administracja systemami HP-UX, bazami danych DB2,
 - i/ wykonywanie kopii systemów SAP oraz konfiguracji platformy sprzętowo-programowej (serwery, urządzenia),
 - j/ planowanie, testowanie i wdrażanie nowych rozwiązań funkcjonalnych w zakresie systemu,
 - k/ aktualizowanie klientów SAP GUI u użytkowników końcowych.