

Zarządzenie nr 37/2026
Rektora Uniwersytetu Ekonomicznego w Poznaniu
z dnia 2 kwietnia 2026 roku

**w sprawie organizacji wsparcia użytkowników końcowych
w systemach informatycznych UEP**

Na podstawie art. 23 ustawy z dnia 20 lipca 2018 roku Prawo o szkolnictwie wyższym i nauce (t.j. Dz. U. z 2024 roku, poz. 1571, ze zm.) zarządzam, co następuje:

§ 1 Definicje

Na potrzeby niniejszego zarządzenia określa się poniższe definicje:

- 1) Zintegrowany System Informatyczny (zwany dalej: „ZSI”) – zestaw współpracujących ze sobą dwóch systemów: SIMPLE.ERP oraz XPRIMER;
- 2) Uniwersytecki System Obsługi Studiów (zwany dalej: „USOS”) – system informatyczny służący do zarządzania tokiem studiów w uczelni, ściśle współpracujący z ZSI;
- 3) proces – zdefiniowany ciąg działań, realizowanych w określonej kolejności przez przypisane osoby lub systemy, mający na celu osiągnięcie konkretnego rezultatu; w odniesieniu do ZSI definiuje się elektroniczne obiegi, czyli sposoby przepływu dokumentów i informacji pomiędzy poszczególnymi etapami procesu;
- 4) koordynator serwisu ZSI – osoba odpowiedzialna za organizację, nadzór i optymalizację działań serwisowych w ramach ZSI w celu zapewnienia wysokiej jakości obsługi technicznej, terminowości realizacji zleceń oraz efektywnego wykorzystania zasobów; koordynator serwisu ZSI wyznaczony jest zarówno po stronie UEP, jak i Dostawcy ZSI;
- 5) właściciel procesu – osoba merytorycznie odpowiedzialna za planowanie, organizowanie, realizowanie, monitorowanie i doskonalenie danego procesu, obiegu w ZSI lub obszaru w odniesieniu do systemu raportowania;
- 6) użytkownik kluczowy – osoba posiadająca rozszerzone uprawnienia w danym systemie informatycznym, odpowiedzialna m.in.: za wsparcie merytoryczne użytkowników końcowych, testowanie nowych funkcjonalności oraz współpracę z innymi z właścicielami procesów, administratorami systemów i Koordynatorem serwisu ZSI (w odniesieniu do ZSI);
- 7) użytkownik końcowy – osoba, która ostatecznie korzysta z danego systemu informatycznego, aplikacji, w celu realizacji konkretnych zadań; nie zajmuje się ona tworzeniem, konfiguracją ani administracją systemu – korzysta z niego wyłącznie jako narzędzia do pracy lub realizacji potrzeb;
- 8) deweloper – osoba lub osoby odpowiedzialne za tworzenie raportów w Power BI, optymalizację, utrzymanie i rozwój wypracowanych rozwiązań raportowych, zapewnienie wsparcia dla użytkowników;
- 9) opiekun raportu – osoba lub osoby odpowiedzialne merytorycznie za dane wykorzystywane przy tworzeniu raportów oraz zaangażowane w zbieranie wytycznych od

właścicieli raportów, testowanie i walidację wypracowanych rozwiązań, propagowanie używania raportów.

§ 2 Koordynator serwisu ZSI

1. W celu usprawnienia organizacji wsparcia użytkowników końcowych w Uniwersytecie Ekonomicznym w Poznaniu w Zintegrowanym Systemie Informatycznym zrealizowanym w ramach projektu pn. „Zintegrowany Program Rozwoju Uniwersytetu Ekonomicznego w Poznaniu”, o numerze POWR.03.05.00-00-Z011/17, współfinansowanego ze środków Unii Europejskiej w ramach Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój 2014 – 2020, a także zgodnie z zapisami porozumienia nr CRU-CI/299/07/2022 z dnia 15 lipca 2022 roku zawartego pomiędzy UEP a SIMPLE SA, zostaje utworzona funkcja Koordynatora serwisu ZSI.
2. Pracami Koordynatora serwisu ZSI po stronie UEP kieruje dyrektor Działu Technologii Informacyjnych.
3. Zadaniem Koordynatora serwisu ZSI po stronie UEP jest w szczególności:
 - 1) nadzór nad realizacją zleceń serwisowych i rozwojowych w obszarze ZSI;
 - 2) prowadzenie stanu rozliczeń usług dodatkowych;
 - 3) komunikacja bieżąca w zgłoszeniach w systemie Dostawcy ZSI (Syrop);
 - 4) prowadzenie bieżących uzgodnień i rozwiązywanie problemów w zakresie utrzymania ZSI.
4. Koordynator serwisu ZSI zobowiązany jest do ścisłej współpracy z właścicielami procesów oraz użytkownikami kluczowymi w odniesieniu do ZSI w UEP.
5. Koordynator serwisu ZSI, właściciele procesów oraz użytkownicy kluczowi w odniesieniu do ZSI w UEP pełnią rolę doradcą rektora oraz kanclerza w sprawach dotyczących ZSI.

§ 3 Właściciel procesu

1. Mając na uwadze konieczność zapewnienia skutecznego zarządzania, monitorowania i doskonalenia procesów powołuje się właścicieli procesów, których podział według kompetencji określa załącznik nr 1 do niniejszego zarządzenia.
2. Właściciel danego procesu odpowiedzialny jest w szczególności za:
 - 1) zarządzanie przebiegiem procesu (w tym: nadzór nad realizacją procesu zgodnie z założeniami, współpraca z uczestnikami procesu, rozwiązywanie problemów operacyjnych);
 - 2) opracowanie systemu pomiarowego dla oceny wyników procesu;
 - 3) ustalenie i systematyczne monitorowanie wymagań dla procesu;
 - 4) inicjowanie i wdrażanie usprawnień;
 - 5) współpraca nad przygotowaniem i zatwierdzanie dokumentacji dla danego procesu;
 - 6) wnioskowanie o powoływanie lub odwoływanie użytkowników kluczowych w procesach lub obiegach znajdujących się w jego kompetencjach.
3. Właściciel procesu ściśle współpracuje z użytkownikami kluczowymi powołanymi w danym procesie, obiegu lub obszarze oraz Koordynatorem serwisu ZSI (w odniesieniu do ZSI).

§ 4 Użytkownicy kluczowi

1. W celu usprawnienia organizacji wsparcia użytkowników końcowych w Uniwersytecie Ekonomicznym w Poznaniu, powołuje się użytkowników kluczowych dla systemów informatycznych w UEP, których określa się w załączniku nr 1 do niniejszego zarządzenia.
2. Użytkownicy kluczowi odpowiedzialni są w szczególności za:
 - 1) weryfikację problemów dotyczących funkcji systemów zgłaszanych przez użytkowników (zazwyczaj innych osób w jednostce organizacyjnej) i pomoc w rozwiązaniu problemów;
 - 2) zgłaszanie błędów w systemie helpdesk DTI UEP lub w systemie SYROP firmy Simple (w odniesieniu do ZSI) oraz uczestnictwo w procesie rozwiązywania problemów;
 - 3) testowanie i weryfikowanie poprawności wprowadzanych zmian oraz zgłaszanie uwag do funkcjonalności procesów lub obiegów po aktualizacjach;
 - 4) zgłaszanie właścicielom procesu potrzeb modyfikacji lub konfiguracji systemów informatycznych;
 - 5) udział w pracach dotyczących opracowania specyfikacji ewentualnych zmian w systemach informatycznych;
 - 6) realizację innych zadań zgodnych z zaleceniami właścicieli procesów, a także Koordynatora serwisu ZSI (w przypadku użytkowników kluczowych powołanych w obszarze ZSI).
3. W procesie wsparcia użytkowników końcowych, kluczowe jest zapewnienie sprawnej komunikacji pomiędzy użytkownikami kluczowymi a pracownikami DTI – w tym Zespołem ds. Wsparcia IT. Użytkownicy kluczowi zobowiązani są do współpracy z tym Zespołem w zakresie rozwiązywania problemów dotyczących systemów IT, a także z właścicielami procesu celem zapewnienia przepływu informacji dotyczących realizowanych prac i procesów.
4. Użytkownicy kluczowi w obszarach ZSI ściśle współpracują również z Koordynatorem serwisu ZSI.

§ 5

1. Zarządzenie wchodzi w życie od dnia opublikowania.
2. Z dniem wejścia w życie niniejszego Zarządzenia traci moc:
 - 1) Zarządzenie nr 8/2023 Rektora Uniwersytetu Ekonomicznego w Poznaniu z dnia 17 lutego 2023 roku w sprawie organizacji wsparcia po wdrożeniu Zintegrowanego Systemu Informatycznego UEP (ze zm.);
 - 2) Zarządzenie nr 13/2022 Rektora Uniwersytetu Ekonomicznego w Poznaniu z dnia 23 lutego 2022 roku w sprawie organizacji projektu wdrożenia systemu raportowania w UEP (ze zm.).

REKTOR

(prof. dr hab. Barbara Jankowska)