



Centrum Studiów Zaawansowanych Inżynierii Systemów

Tymczasowa instrukcja zarządzania poziomem usług

Wersja 03

Metryka dokumentu			
Nazwa dokumentu	Tymczasowa instrukcja zarządzania poziomem usług		
Opis dokumentu	Dokument opisuje proces zarządzania poziomem usług w Centrum Studiów Zaawansowanych Inżynierii Systemów. Na obecnym etapie prac instrukcja obejmuje opis pierwszego kroku procesu obsługi wniosku o utworzenie usługi, tzn. definiowanie usługi.		
Autorzy	dr inż. Stefan Rozmus		
Nazwa pliku	Tymczasowa instrukcja obsługi wniosku o utworzenie usługi	Liczba stron	7

Historia zmian dokumentu						
Wersja	Data wydania	Opis	Akcja (*)	Rozdziały (**)	Autorzy (***)	Data kontroli
01	2017-02-26	Utworzenie dokumentu	N	W	Stefan Rozmus	Nd
02	2017-05-31	Korekta dokumentu, uwzględnienie doświadczeń z dotychczasowej obsługi wniosków o utworzenie usługi	We, Z	1.3, 1.4, 1.5, 1.6	Stefan Rozmus	Nd
03	2018-02-06	Dostosowanie do zmian wynikających z dokumentu <i>Regulamin organizacyjny Wydziału Cybernetyki</i>	Z	W	Stefan Rozmus	Nd

(*) Akcje: W = Wstaw, Z = Zamień, We = Weryfikuj, N = Nowy

(**) Rozdziały: W = Wszystkie

(***) Autorzy: patrz metryka dokumentu

W instrukcji opisano pierwszy z podprocesów procesu zarządzania poziomem usług planowanego do uruchomienia w Centrum Studiów Zaawansowanych Inżynierii Systemów, tzn. definiowanie usługi. Poprawne zdefiniowanie usługi, która ma być świadczona jest punktem wyjścia do jej poprawnego zaprojektowania, przetestowania, a w konsekwencji zminimalizowania kosztów jej świadczenia. Podproces został opisany według następującego wzorca¹:

- cel podprocesu,
- opis zdarzenia uruchamiającego podproces,
- role w podprocesie,
- opis podprocesu (w tym diagram podprocesu),
- dokumenty / dane wejściowe,
- dokumenty / dane wyjściowe
- częstotliwość / termin uruchamiania podprocesu podprocesu.

1. Podproces *Definiowanie usługi*

1.1. Cel podprocesu

Celem podprocesu jest opracowanie kompletnego wniosku o utworzenie usługi oraz jego uzgodnienie pomiędzy zamawiającym i wykonawcą.

1.2. Opis zdarzenia uruchamiającego podproces

Podproces jest inicjowany każdorazowo po złożeniu wniosku o utworzenie nowej usługi, zgodnie z obowiązującym szablonem (Załącznik nr 1).

1.3. Role w podprocesie

W podprocesie *Definiowanie usługi* biorą udział następujące role:

1. Zamawiający – rola odpowiedzialna za przygotowanie wniosku o utworzenie usługi i złożenie tego wniosku do CIS tzn. wypełnienie wniosku w części przeznaczonej dla zamawiającego i przesłanie na adres e-mail kierownika CIS.
2. Właściciel usługi po stronie zamawiającego – rola odpowiedzialna za uzgodnienie wniosku o utworzenie usługi z właścicielem usługi po stronie wykonawcy.
3. Osoba zaangażowana w utworzenie usługi po stronie zamawiającego – rola odpowiedzialna za wsparcie właściciela usługi po stronie zamawiającego w uzgodnieniu wniosku (rola opcjonalna, powoływana przez zamawiającego, w zależności od potrzeb).

¹ Wzorzec ten zostanie przyjęty dla pozostałych podprocesów procesu zarządzania poziomem usług.

4. Kierownik CIS – rola odpowiedzialna za wyznaczenie właściciela usługi po stronie wykonawcy, ocenę wniosku o utworzenie usługi oraz podjęcie decyzji odnośnie kontynuacji obsługi wniosku bądź jego odrzucenia .
5. Właściciel usługi po stronie wykonawcy – rola odpowiedzialna za uzgodnienie wniosku o utworzenie usługi z właścicielem usługi po stronie zamawiającego.
6. Osoba zaangażowana w utworzenie usługi ze strony wykonawcy – rola odpowiedzialna za wsparcie właściciela usługi po stronie wykonawcy w uzgodnieniu wniosku (rola opcjonalna, powoływana przez kierownika CIS, w zależności od potrzeb).

1.4. Opis podprocesu

Podproces *Definiowanie usługi* (Rysunek 1) realizowany jest w następujących krokach:

- 1.1. Złożenie wniosku.
- 1.2. Zarejestrowanie wniosku.
- 1.3. Ocena możliwości utworzenia usługi w CSZIS.
- 1.4. Wyznaczenie właściciela usługi po stronie wykonawcy.
- 1.5. Uzupelnienie wniosku.
- 1.6. Uzgadnianie wniosku.
- 1.7. Decyzja o uruchomieniu podprocesu „Projektowanie usługi”.

Kroki podprocesu *Definiowanie usługi* zostały opisane w tabeli Tabela 1.

Tabela 1. Kroki podprocesu *Definiowanie usługi*

ID kroku	Nazwa kroku	Opis	Odpowiedzialny/ uczestnik
1.1	Złożenie wniosku	Zamawiający pobiera szablon wniosku o utworzenie usługi ² i wypełnia pola przeznaczone do wypełnienia przez zamawiającego usługę. Wypełniony wniosek należy przesłać na adres mailowy kierownika CIS.	Zamawiający
1.2	Zarejestrowanie wniosku	Po otrzymaniu wniosku, wniosek zostaje zarejestrowany w rejestrze wniosków o utworzenie usługi ze statusem „Zgłoszony”.	Kierownik CIS
1.3	Ocena możliwości utworzenia usługi w CIS	Kierownik CIS dokonuje oceny możliwości utworzenia usługi w oparciu o zasoby CIS (sprzęt, oprogramowanie, licencje). Jeżeli CIS nie posiada wymaganych zasobów a we wniosku zamawiający nie wskazał „własnych” zasobów, następuje odrzucenie wniosku. Przyczyny odrzucenia wniosku podawane są w uzasadnieniu. Uzasadnienie może zawierać również wskazanie warunków, które muszą zostać spełnione przed ponownym złożeniem wniosku. Wniosek uzyskuje status „Odrzucony” ³ .	Kierownik CIS

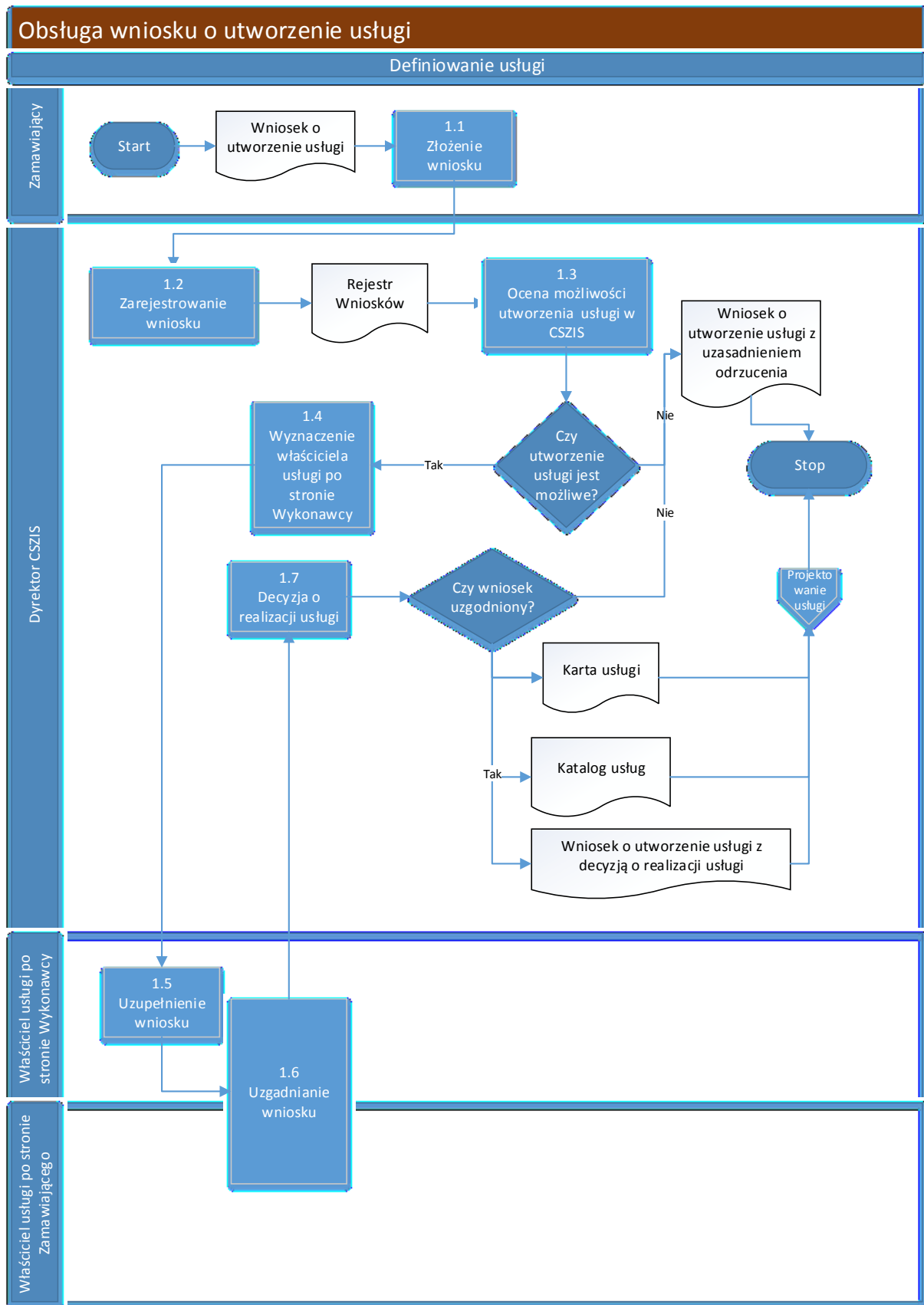
² Szablon wniosku o utworzenie usługi dostępny jest na stronie CIS.

³ Jeżeli zamawiający nie zgadza się z decyzją o odrzuceniu wniosku, może eskalować problem na wyższy szczebel zarządzania (Prodziekan ds. Rozwoju i Współpracy).

ID kroku	Nazwa kroku	Opis	Odpowiedzialny/ uczestnik
1.4	Wyznaczenie właściciela usługi po stronie wykonawcy	Jeżeli utworzenie usługi jest możliwe, Kierownik CIS wyznacza właściciela usługi po stronie wykonawcy. Wniosek uzyskuje status „Do uzupełnienia”.	Kierownik CIS
1.5	Uzupełnienie wniosku	Po przyjęciu wniosku do uzupełnienia, wniosek uzyskuje status „Uzupełniany”. Właściciel usługi po stronie wykonawcy wypełnia część wniosku przeznaczoną do wypełnienia przez wykonawcę. Po uzupełnieniu wniosek uzyskuje status „Uzupełniony”.	Właściciel usługi po stronie wykonawcy
1.6	Uzgadnianie wniosku	<p>W momencie rozpoczęcia uzgodnień, wniosek uzyskuje status „Uzgodniany”. Właściciele usługi po stronie zamawiającego i wykonawcy wspólnie uzgadniają zaproponowane przez wykonawcę:</p> <ul style="list-style-type: none"> • rozwiązanie techniczne i szacunki kosztowe, • miary usługi i ich gwarantowane wartości. <p>Uzgadnianie wniosku jest iteracyjne a proponowane we wniosku zapisy, zarówno przez wykonawcę, jak i zamawiającego, mogą ulec zmianie. O ile wniosek zostanie uzgodniony, uzyskuje status „Uzgodniony”. W przeciwnym przypadku wniosek uzyskuje status „Brak uzgodnienia” i tworzona jest lista rozbieżności.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Właściciel usługi po stronie wykonawcy. • <i>Właściciel usługi po stronie zamawiającego.</i> • <i>Osoba zaangażowana w utworzenie usługi po stronie zamawiającego (opcjonalnie).</i> • <i>Osoba zaangażowana w utworzenie usługi po stronie wykonawcy (opcjonalnie).</i>
1.7	Decyzja o realizacji usługi	Dla uzgodnionych wniosków podejmowana jest decyzja o uruchomieniu podprocesu Projektowanie usługi , a wniosek uzyskuje status „Do realizacji”. W przeciwnym przypadku podejmowana jest decyzja o odrzuceniu realizacji usługi, a wniosek uzyskuje status „Odrzucony” ⁴ .	Kierownik CIS

⁴ Jeżeli zamawiający nie zgadza się z decyzją o odrzuceniu wniosku, może eskalować problem na wyższy szczebel zarządzania (Prodziekan ds. Rozwoju i Współpracy).

Diagram podprocesu *Definiowanie usługi* zawiera Rysunek 1.



Rysunek 1. Obsługa wniosku o utworzenie usługi – definiowanie usługi

1.5. Dokumenty / dane wejściowe

W podprocesie *Definiowanie usługi* wykorzystywane są następujące dokumenty wejściowe:

- wniosek o utworzenie usługi,
- rejestr wniosków,
- katalog usług.

1.6. Dokumenty / dane wyjściowe

W podprocesie *Definiowanie usługi* tworzone lub uzupełniane są następujące dokumenty wyjściowe:

- karta usługi (tworzona),
- rejestr wniosków (uzupełniany),
- katalog usług (uzupełniany),
- wniosek o utworzenie usługi (uzupełniany, w tym o decyzję: o uruchomieniu podprocesu *Projektowanie usługi*, lub odrzucenie wniosku o utworzenie usługi wraz z uzasadnieniem).

1.7. Częstotliwość uruchamiania podprocesu

Podproces *Definiowanie usługi* jest uruchamiany każdorazowo po złożeniu wniosku o utworzenie usługi.