**Отчет №5 об оказанных услугах по технической поддержке Программы для ЭВМ**

**«Системы проведения заседаний коллегиальных органов управления»**

г. Москва **{{ today }}** г.

1. Исполнитель АО «Дэшборд Системс» оказал для АО «Почта России» (далее - Заказчик) предусмотренные Договором № 32211179905 от «09» марта 2022 г. в срок {{ start\_date }} г по {{ end\_date }} г услуги по технической поддержке Программы для ЭВМ «Системы проведения заседаний коллегиальных органов управления»:

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Наименование оказанных услуг | Состав оказанных услуг | Количество обращений | Дата начала оказания услуг | Дата окончания оказания услуг | Нарушения сроков оказания услуг (да/нет) | Результат услуг |
| 1 | Рассмотрение Запросов на поддержку | * Запрос на информационную поддержку * Обновление данных * Сбор информации * Изменение бюллетеней | {{ len\_tickets\_list }} | {{ start\_date }} | {{ end\_date }} | {{ all\_sla }} | Услуга оказана, ожидается выпуск обновлений системы |

1. Общая информация по поступившим обращениям

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **№ обращения** | **Дата создания** | **Дата решения** | **Вид запроса** | **Краткое описание выполненных работ** | **Заявитель** | **Текущий статус обращения** | **Фактическое время** | **Приоритет** |
| {%tr for item in table\_rows %} | | | | | | | | | |
| {{ item.num }} | {{ item.display\_id }} | {{ item.date\_ticket\_start }} | {{ item.date\_ticket\_close }} | {{ item.request\_type }} | {{ item.subject }} | {{ item.client\_user }} | {{ item.status }} | {{ item.fact\_resp\_time }} | {{ item.priority }} |
| {%tr endfor %} | | | | | | | | | |

1. Оценка выполнения SLA

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Обращения | Перешло с прошлого отчетного периода | Зарегистрировано в отчетный период | Выполнено в срок | Закрыто с нарушением срока | Выполняется без нарушения срока | Выполняется с нарушением срока | Минимальное значение показателя «Процент выполненных в срок обращений SLA по уровню критичности», %SLA (оценка «неудовлетворительно») | Показатель «Процент выполненных в срок обращений SLA по уровню критичности», %SLA | Оценка |
| **Всего за отчетный период** | {{ len\_tickets\_list\_old }} | {{ len\_tickets\_list }} | {{len\_tickets\_list\_1 }} | {{len\_tickets\_list\_2 }} | {{len\_tickets\_list\_3 }} | {{len\_tickets\_list\_4 }} | **<82%** | {{len\_tickets\_list\_result }} | **Отлично** |
| ***Запросы на обслуживание*** | {{len\_tickets\_list\_28\_old }} | {{len\_tickets\_list\_28 }} | {{len\_tickets\_list\_28\_1 }} | {{len\_tickets\_list\_28\_2 }} | {{len\_tickets\_list\_28\_3 }} | {{len\_tickets\_list\_28\_4 }} | **<82%** | {{len\_tickets\_list\_28\_result }} | **Отлично** |
| Высокий | {{len\_tickets\_list\_28\_H\_old }} | {{len\_tickets\_list\_28\_H }} | {{len\_tickets\_list\_28\_H\_1 }} | {{len\_tickets\_list\_28\_H\_2 }} | {{len\_tickets\_list\_28\_H\_3 }} | {{len\_tickets\_list\_28\_H\_4 }} | <82% | {{len\_tickets\_list\_28\_H\_result }} | - |
| Средний | {{len\_tickets\_list\_28\_M\_old }} | {{len\_tickets\_list\_28\_M }} | {{len\_tickets\_list\_28\_M\_1 }} | {{len\_tickets\_list\_28\_M\_2 }} | {{len\_tickets\_list\_28\_M\_3 }} | {{len\_tickets\_list\_28\_M\_4 }} | <82% | {{len\_tickets\_list\_28\_M\_result }} | Отлично |
| Низкий | {{len\_tickets\_list\_28\_L\_old }} | {{len\_tickets\_list\_28\_L }} | {{len\_tickets\_list\_28\_L\_1 }} | {{len\_tickets\_list\_28\_L\_2 }} | {{len\_tickets\_list\_28\_L\_3 }} | {{len\_tickets\_list\_28\_L\_4 }} | <82% | {{len\_tickets\_list\_28\_L\_result }} | - |
| ***Инциденты*** | {{len\_tickets\_list\_27\_old }} | {{len\_tickets\_list\_27 }} | {{len\_tickets\_list\_27\_1 }} | {{len\_tickets\_list\_27\_2 }} | {{len\_tickets\_list\_27\_3 }} | {{len\_tickets\_list\_27\_4 }} | <82% | {{len\_tickets\_list\_27\_result }} | - |
| Критичный | {{len\_tickets\_list\_27\_C\_old }} | {{len\_tickets\_list\_27\_C }} | {{len\_tickets\_list\_27\_C\_1 }} | {{len\_tickets\_list\_27\_C\_2 }} | {{len\_tickets\_list\_27\_C\_3 }} | {{len\_tickets\_list\_27\_C\_4 }} | <82% | {{len\_tickets\_list\_27\_C\_result }} | - |
| Высокий | {{len\_tickets\_list\_27\_H\_old }} | {{len\_tickets\_list\_27\_H }} | {{len\_tickets\_list\_27\_H\_1 }} | {{len\_tickets\_list\_27\_H\_2 }} | {{len\_tickets\_list\_27\_H\_3 }} | {{len\_tickets\_list\_27\_H\_4 }} | <82% | {{len\_tickets\_list\_27\_H\_result }} | - |
| Средний | {{len\_tickets\_list\_27\_M\_old }} | {{len\_tickets\_list\_27\_M }} | {{len\_tickets\_list\_27\_M\_1 }} | {{len\_tickets\_list\_27\_M\_2 }} | {{len\_tickets\_list\_27\_M\_3 }} | {{len\_tickets\_list\_27\_M\_4 }} | <82% | {{len\_tickets\_list\_27\_M\_result }} | - |
| Низкий | {{len\_tickets\_list\_27\_L\_old }} | {{len\_tickets\_list\_27\_L }} | {{len\_tickets\_list\_27\_L\_1 }} | {{len\_tickets\_list\_27\_L\_2 }} | {{len\_tickets\_list\_27\_L\_3 }} | {{len\_tickets\_list\_27\_L\_4 }} | <82% | {{len\_tickets\_list\_27\_L\_result }} | - |

1. Оценка выполнения SLA по повторным запросам

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Обращения | Зарегистрировано в отчетный период | Количество повторно открытых обращений в отчетный период | Минимальное значение показателя «Процент повторно открытых инцидентов или запросов на обслуживание», N (оценка «неудовлетворительно») | Показатель «Процент повторно открытых инцидентов или запросов на обслуживание»,N | Оценка |
| ЗНО | {{len\_tickets\_list\_28 }} | 0 | <7% | 0% | Отлично |
| Инциденты | {{len\_tickets\_list\_27 }} | 0 | <7% | 0% | Отлично |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ЗАКАЗЧИК:** | | **ИСПОЛНИТЕЛЬ:** |
| Заместитель генерального директора по информационным технологиям и развитию цифровых сервисов АО «Почта России» | Генеральный директор  АО «Дэшборд Системс» |
|  |  |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_В.В. Савкин | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Р.А. Василенко |
|  |  |
| \_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20 г. | \_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20 г. |