# Движение заявки

## Создание заявки

Подать заявку может пользователь, которому в настройках программы дано право создавать заявку. Для того чтобы создать новую заявку необходимо нажать кнопку «Подать заявку».

При создании заявки появляется окно, в котором необходимо заполнить следующие поля:

1. **Тип заявки**. Выбирается из списка. Доступные типы заявки:
   * *аварийная* — доступно только НСС и ДГЩУ. (либо пользователю, которому в настройках программы дано право создавать аварийные заявки).
   * *плановая*,
   * *неплановая*,
   * *неотложная*.
2. **Оборудование**. Оборудование необходимо выбрать из дерева оборудования. При смене выделенного объекта дерева, выбранное оборудование автоматически помещается в поле ввода. При отсутствии необходимого объекта оборудования в дереве необходимо выбрать ближайший крупный объект, а детализацию оборудования ввести в поле «**Дополнительно**»
3. **Плановое начало работ**. Выбираются дата (из календаря) и время (из списка либо ввод вручную) планового начала работ. В случае аварийной заявки в этом поле вводится фактическое время аварии на оборудовании.
4. **Плановое окончание работ**. Выбираются дата (из календаря) и время (из списка либо ввод вручную) планового окончания работ.
5. **Аварийная готовность**. Вводится аварийная готовность заявки.
6. **Текст заявки**. В поле описываются работы, которые планируется выполнить по этой заявке.
7. **Согласованно**. Необходимо выбрать пользователей, с которыми согласованна данная заявка. После создания заявки выбранные пользователи будут получать информацию обо всех этапах движения заявки.
8. **Комментарий**. При необходимости можно ввести дополнительную информацию о заявке.

## Изменение заявки

После создания заявки автор заявки может внести в нее изменения. При этом появляется то же окно, что и при создании заявки, заполненное информацией о выбранной заявке. При каждом изменении заявки все пользователи, с которыми она согласованна, получат оповещение. После разрешения заявки внести в нее изменения нельзя.

## Рассмотрение заявки

Разрешить или отклонить заявку может только пользователь, для которого в настройках программы установлено право рассмотрения заявок (главный инженер, НСС, ДГЩУ).

Чтобы рассмотреть заявку необходимо нажать кнопку «Разрешить/запретить». После этого появится окно, в котором можно ввести комментарий к операции, после чего выбрать действие:

1. *Разрешить заявку* — заявке присваивается состояние **«Разрешена»**
2. *Запретить заявку —* заявке присваивается состояние **«Отклонена»*.*** Состояние является конечным, больше никакие операции с заявкой недоступны.

Если нажать кнопку «Главный инженер», поле комментария автоматически заполнится текстом «Главный инженер по телефону» — для согласования заявки по телефону.

В случае если тип заявки *«аварийная»*, шаг «Рассмотрение заявки» происходит автоматически. Дата разрешения заявки устанавливается равной фактическому отказу оборудованию (заполняется при создании заявки). Комментарий к разрешению заявки — *«Аварийная заявка»*

## Снятие заявки

Снять созданную, но не рассмотренную заявку может только автор заявки. Разрешенную заявку может снять НСС или ДГЩУ (либо пользователь, которому в настройках программы дано право открывать/закрывать заявки).

Чтобы снять заявку необходимо нажать кнопку «Снять заявку». После этого появится окно, в котором можно ввести комментарий к операции, после чего необходимо подтвердить действие, нажав кнопку «Снять заявку».

После этого заявке присваивается состояние **«Снята»**. Состояние является конечным, больше никакие операции с заявкой недоступны.

## Открытие заявки

Открыть заявку может только НСС или ДГЩУ (либо пользователь, которому в настройках программы дано право открывать/закрывать заявки).

Для открытия заявки необходимо нажать кнопку «Открыть». После этого появится окно, в котором необходимо ввести дату фактического вывода оборудования и комментарий к операции. По умолчанию в поле комментария введена фраза *«Оборудование выведено. Можно начинать работу»*.

После заполнения полей необходимо подтвердить открытие нажав кнопку «OK». После этого заявке присваивается состояние **«Открыта»**

В случае если тип заявки *«аварийная»*, шаг «Открытие заявки» происходит автоматически. Дата открытия заявки устанавливается равной фактическому отказу оборудованию (заполняется при создании заявки). Комментарий к открытию заявки — *«Аварийная заявка»*

## Разрешение на ввод оборудования

После завершения работ на оборудовании автор заявки должен разрешить ввод оборудования в работу. Данную операцию может сделать только автор заявки, НСС или ДГЩУ (либо пользователь, которому в настройках программы дано право открывать/закрывать заявки).

Для того, чтобы разрешить ввод оборудования, необходимо нажать кнопку «Разрешить ввод». После этого появится окно, в котором необходимо ввести дату фактического окончания работ на оборудовании и комментарий к операции. По умолчанию в поле комментария введена фраза *«Работы завершены. Оборудование можно вводить в работу*».

После заполнения полей необходимо подтвердить разрешения на ввод, нажав кнопку «OK». После этого заявке присваивается состояние **«Работы завершены».**

### Закрытие заявки

После разрешения на ввод оборудования НСС или ДГЩУ (либо пользователь, которому в настройках программы дано право открывать/закрывать заявки) должен закрыть заявку.

Для того, чтобы закрыть заявку, необходимо нажать кнопку «Закрыть заявку». После этого появится окно, в котором необходимо ввести дату фактического ввода в работу оборудования и комментарий к операции. По умолчанию в поле комментария введена фраза *«Оборудование введено в работу*».

После заполнения полей необходимо подтвердить разрешения на ввод, нажав кнопку «OK». После этого заявке присваивается состояние **«Закрыта».**

### Закрытие заявки без ввода оборудования в работу

После разрешения на ввод оборудования НСС или ДГЩУ (либо пользователь, которому в настройках программы дано право открывать/закрывать заявки) должен закрыть заявку. В случае, если ввод оборудования невозможен (ошибки при производстве работ), заявку необходимо закрыть без ввода оборудования в работу.

Для того, чтобы закрыть заявку без ввода оборудования, необходимо нажать кнопку «Закрыть без ввода оборудования». После этого появится окно создания новой заявки.

Особенности новой заявки:

1. Тип заявки — **аварийная**
2. Пользователь не может выбрать другое оборудование и изменить текст заявки.
3. Поле «Аварийная готовность» по умолчанию заполняется фразой «Время заявки»
4. Поле «Комментарий» по умолчанию заполняется фразой *«Ошибка при вводе оборудования»*
5. Заявка содержит информацию о предыдущей заявке (*Старая заявка №ХХ*)

Пользователь должен заполнить поля новой заявки следующей информацией:

1. Время попытки ввода оборудования в работу (плановая дата заполнится тем же значением).
2. Плановое время окончания работ (устранения неисправностей).

После подтверждения создания новой (аварийной) заявки, предыдущей заявке присваивается состояние **«Закрыта без ввода».** Состояние является конечным, больше никакие операции с заявкой недоступны. Также сохраняется информация о новой заявке (*Новая заявка №ХХ*)

Новая заявка автоматически проходит операции разрешения и открытия. Даты разрешения и открытия заполняются фактической датой попытки ввода оборудования в работу. Комментарии к обеим операциям — *«Аварийная заявка»*

## Продление заявки

В случае если в сроки, указанные при создании заявки, работы завершить не удалось, открытую заявку можно продлить.

Продлить заявку может автор заявки, НСС или ДГЩУ (либо пользователь, которому в настройках программы дано право открывать/закрывать заявки).

Для того чтобы подлить заявку необходимо нажать кнопку «Продлить». После этого появится окно создания новой заявки.

Особенности новой заявки:

1. Пользователь не может выбрать другое оборудование и изменить текст заявки.
2. Пользователь не может изменить плановое начало работ (значение устанавливается равным плановому завершению родительской заявки)
3. Поле «Комментарий» по умолчанию заполняется фразой *«Работы не завершены»*
4. Заявка содержит информацию о предыдущей заявке (*Старая заявка №ХХ*)

После подтверждения создания новой заявки, предыдущей заявке присваивается состояние **«Заявка на продление»**. Также сохраняется информация о новой заявке (*Новая заявка №ХХ*)

Новая заявка проходит обычный цикл рассмотрения/открытия.

Если новая заявка разрешена, родительской заявке присваивается значение **«Продлена».** Состояние является конечным, больше никакие операции с заявкой недоступны.

Если новая заявка отклонена либо снята, родительской заявке вновь присваивается состояние **«Открыта».** При этом информация о новой заявке стирается.

При открытии вновь созданной заявки пользователь не может изменить время фактического вывода оборудования. Время начало работ устанавливается равным плановому началу работ по данной заявке (плановому завершению работ по родительской заявке). По умолчанию поле «Комментарий» при открытии новой заявки заполняется фразой *«Заявка продлена. Оборудование выведено»*.

# Работа со списком заявок

При старте программы появляется таблица со списком заявок. Каждая строка представляет собой одну заявку. Таблица содержит следующие столбцы:

1. **№ заявки**. В этой ячейке также отображается информация о предыдущей заявке или новой заявке (в случаях продления заявки и закрытия заявки без ввода оборудования)
2. **Тип заявки**. Возможны следующие варианты:
   * *АВ — аварийная*
   * *ПЛН — плановая*,
   * *НПЛ — неплановая*,
   * *НО — неотложная*.
3. **Состояние заявки**. Возможны следующие варианты:
   * *Создана*
   * *Разрешена*
   * *Отклонена*
   * *Снята*
   * *Открыта*
   * *Работы завершены*
   * *Закрыта*
   * *Закрыта без ввода*
   * *Заявка на продление*
   * *Продлена*
4. **Оборудование**, на котором производятся работы по заявке
5. **Текст заявки** — работы, которые проводятся по данной заявке
6. **Автор заявки**
7. **Плановая дата начала работ**. В случае аварийной заявки плановая дата равна фактическому выводу оборудования (обнаружения неисправности). В случае продленной заявки плановая дата начала работ равна плановому окончанию работ по родительской заявке.
8. **Плановая дата окончания работ**.
9. **Фактическое начало работ**. Время, когда оборудование было фактически выведено в ремонт. В случае аварийной заявки — время отказа оборудования. В случае продленной заявки — плановое время окончания работ по родительской заявке.
10. **Разрешение на ввод**. Время окончания работ на оборудовании. Если заявка является продленной, поле не заполнено.
11. **Фактическое завершение**. Время закрытия заявки. В случае продленной заявки значение равно плановому завершению работ по данной заявке. В случае, если заявка закрыта без ввода оборудования, время равно отказу оборудования при попытке ввода оборудования в работу (фактическое начало дочерней заявки).

При выборе любой заявки в нижней части окна появляется подробная информация о данной заявке:

1. Информация о заявке:
2. Поле номера заявки вида *Заявка* ***[Тип]*** *№* ***[ХХ]*** *от* ***[Дата],*** где
   * Тип — тип заявки
   * ХХ — номер заявки
   * Дата — дата создания заявки
3. Состояние заявки
4. Оборудование, на котором производятся работы
5. Текст заявки
6. Пользователи, с которыми согласованна заявка
7. Если заявка является продлением, либо аварийной заявкой, созданной в случае отказа оборудования при вводе, появляется строка вида *«Старая заявка №****ХХ****»*, где ХХ — номер родительской заявки
8. Если заявка продлена, либо закрыта без ввода оборудования, появляется строка вида *«Новая заявка №****ХХ****»*, где ХХ — номер дочерней заявки
9. Таблица, содержащая информацию о фактическом времени работы на оборудовании:
   * Плановая дата начала работ
   * Плановая дата окончания работ
   * Фактическая дата вывода оборудования
   * Фактическая дата завершения работ на оборудовании (разрешение на ввод)
   * Фактическая дата закрытия заявки.
10. Информация об операциях над заявкой. Содержит информацию обо всех этапах движения заявки.
    * Фактическое время операции
    * Автор операции
    * Комментарий к операции
11. Панель кнопок для изменения состояния заявки.

Также главная страница содержит следующие кнопки:

1. Подать заявку — доступна пользователям, которые имеют право подачи заявок.
2. На весь экран — разворачивает окно программы на весь экран
3. Печать — печать списка заказов
4. Детали — скрывает/показывает детальную информацию о заявке
5. Обновить — обновляет список заявок (запрос к серверу)
6. Выпадающий список, позволяющий выбрать фильтр для списка заявок

Строка состояния программы содержит следующие разделы:

1. **Статус** — текущее состояние программы
   * **Готово** — в случае если никакие операции в данный момент не производятся
   * **Применение изменений** — при сохранении информации об изменении состояния заявки на сервере
   * **Загрузка**— при загрузке изменений в состояниях заявок с сервера
   * **Ошибка при соединении с сервером** — в случае потери связи с сервером
2. **Последнее обновление** — содержит дату последнего получения списка заказов с сервера. Обмен информацией с сервером производится каждые 10 минут.
3. **Вы вошли как** — содержит информацию о текущем пользователе программы

# Фильтрация заявок

Выпадающее поле фильтров содержит следующие значения

1. **Активные / недавно измененные заявки** — возвращает список заявок, измененных за предыдущие 24 часа, либо заявок со следующими состояниями:
   * *Создана*
   * *Разрешена*
   * *Открыта*
   * *Работы завершены*
   * *Заявка на продление*
2. **Активные заявки** — возвращает список заявок со следующими состояниями:
   * *Создана*
   * *Разрешена*
   * *Открыта*
   * *Работы завершены*
   * *Заявка на продление*
3. **Ручная настройка** — Появляется форма для настройки фильтра. Содержит следующие поля для настройки:
   * **Состояние заявки**. Можно выбрать ***«Все состояния»*** либо отметить состояния из списка:
     + *Созданные*
     + *Разрешенные*
     + *Отклоненные*
     + *Открытые*
     + *Снятые*
     + *Разрешенные к вводу*
     + *Закрытые*
     + *Закрытые без ввода*
     + *Продленные*
     + *Ожидающие продления*
   * **Тип заявки.** Можно выбрать ***«Все типы»*** либо отметить типы заявки из списка:
     + *Аварийные*
     + *Плановые*
     + *Неплановые*
     + *Неотложные*
   * **Номер заявки.** Можно выбрать ***«Все номера»*** либо ввести начальный и конечный номер в соответствующих полях. В случае если начальный номер равен 0, выбираются все заявки до конечного номера. В случае если конечный номер равен 0, выбираются все заявки после начального номера.
   * **Время заявки.** Можно выбрать ***«Все время»*** либо ввести дату начала и дату конца в соответствующих полях ввода. Также необходимо выбрать интересующий параметр времени из списка:
     + *Дата создания*
     + *Дата рассмотрения*
     + *Дата снятия*
     + *Плановое начало*
     + *Плановое окончание*
     + *Разрешение на ввод*
     + *Фактическое начало работ*
     + *Закрытие заявки*
   * **Оборудование** (текстовое поле). Можно выбрать ***«Любое»*** либо ввести текст, который должен встречаться в наименовании требуемого оборудования.
   * **Текст заявки.** Можно выбрать ***«Любой»*** либо ввести текст, который должен встречаться в тексте искомой заявки.
   * **Оборудование**. Можно выбрать ***«Все оборудование»*** либо нажать кнопку «Выбрать оборудование» для определения списка объектов оборудования, которые необходимо найти. После этого появится окно, состоящее из двух частей. В правой части окна содержится дерево оборудования. В левой части окна — список выбранных объектов. При выборе объекта оборудования в дереве, он автоматически попадает в список выбранных объектов. При щелчке мышью в списке выбранных объектов, он удаляется из списка выбранных объектов. Если отметить поле «Вложенные объекты», то в фильтр будут включаться не только выбранные объекты оборудования, но и их потомки.
   * **Пользователи**. Можно выбрать ***«Все пользователи»*** либо отметить необходимых пользователей из списка. При выборе пользователя в списке, он автоматически помещается в список выбранных пользователей. При щелчке мышью по пользователю в списке выбранных пользователей, он удаляется из списка выбранных. Также необходимо выбрать какая операция пользователя учитывается в фильтре:
     + *Создал*
     + *Рассмотрел*
     + *Снял*
     + *Открыл*
     + *Разрешил ввод*
     + *Закрыл*
   * **Зависимые заявки.** Включает в список заявки, являющиеся дочерними или родительскими для заявок, удовлетворяющих условию фильтра.
   * **Только просроченные заявки.** Выводит только просроченные заявки.