**Описание отчета:**

Отчет позволяет на основании данных о временных параметрах Запросов рассчитать фактическое качество услуги «ЦРТ. Обслуживание программно-аппаратных комплексов и контрольно-кассовой техники» за заданный период.

**Описание правил фильтрации отчета:**

1. Период «С», «ПО» - в параметрах задается начальная и конечная дата/время для ограничения данных для построения отчета.

2. Подразделение - в выборку попадут Запросы, у которых в поле Пользователь записан сотрудник, у которого в поле Подразделение указано выбранное в параметрах отчета Подразделение или если Подразделение пользователя Запроса находится ниже по иерархии от указанного в параметрах отчета.

Если параметр отчет «Подразделение» не заполнен, то в отчет попадут все подразделения, которые администрирует сотрудник, выполняющий построение отчета.

В параметре отчета «Подразделение» присутствуют только те подразделения, по которым в АСУИП есть зарегистрированные запросы.

## **Описание формы будущего отчета:**

Отчет представляет собой 2 таблицы, которые при формировании выгрузки в XLS размещаются на разных листах:

### **Лист 1:**

В отчет попадают Запросы типов Запрос на обслуживание и Инцидент   
Условия, по которым Запросы попадают в выборку:  
1) Запрос в статусе не равном Закрыт;   
2) Запрос, у которого дата регистрации попадает в рамки выбранного периода формирования отчета, статус равен Закрыт, Просрочен = Да;  
3) Запрос, у которого дата регистрации < нижней границы периода построения отчета, статус = Закрыт, Просрочен = Да, Фактическое время выполнения Запроса попадает в рамки выбранного периода формирования отчета;  
4) Запрос, у которого дата регистрации попадает в рамки выбранного периода формирования отчета, статус = закрыт, Просрочен = нет;  
5) Запрос, у которого дата регистрации < нижней границы периода построения отчета, статус = Закрыт, Просрочен = нет, Фактическое время выполнения Запроса попадает в рамки выбранного периода формирования отчета.

#### **Описание столбцов:**

1.      **№ п/п** – номер строк по порядку;

2.      **ОПС** – список ОПС в алфавитном порядке (по возрастанию для цифр) по полю Запроса Расположение;

3.      **Адрес ОПС** – поле Адрес текущего Расположения Запроса;

4.      **Заявки из текущего периода не выполненные в текущем периоде, ЗАЯВштр1** – количество Запросов, связанных с текущим Расположением, в статусе не равном закрыт, дата регистрации попадает в рамки выбранного периода формирования отчета;

5.      **Заявки из прошлого периода, не выполненные в текущем периоде, ЗАЯВштр2** – количество Запросов, связанных с текущим Расположением, в статусе не равном закрыт, дата регистрации <нижней границы периода построения отчета;

6.      **Заявки из текущего периода, выполненные в текущем периоде с нарушением SLA, ЗАЯВштр3** – количество Запросов, связанных с текущим Расположением, у которых дата регистрации попадает в рамки выбранного периода формирования отчета, статус = Закрыт, Просрочен = Да;

7.      **Заявки из прошлого периода выполненные в текущем периоде с нарушением SLA, ЗАЯВштр4**– количество Запросов, связанных с текущим Расположением, у которых дата регистрации <нижней границы периода построения отчета, статус = Закрыт, Просрочен = да, Фактическое время выполнения Запроса попадает в рамки выбранного периода формирования отчета;

8.      **Заявки из прошлого периода выполненные в текущем периоде без нарушения SLA, ЗАЯВсвоевр1** – количество Запросов, связанных с текущим Расположением, у которых дата регистрации <нижней границы периода построения отчета, статус = Закрыт, Просрочен = нет, Фактическое время выполнения  попадает в рамки выбранного периода формирования отчета;

9.      **Заявки из текущего периода выполненные в текущем периоде без нарушения SLA, ЗАЯВсвоевр2** – количество Запросов, связанных с текущим Расположением, у которых дата регистрации попадает в рамки выбранного периода формирования отчета, статус = Закрыт, Просрочен = нет;

10.  **Качество услуг,% КачествоФакт** = 100%-([4]+[5]+[6]+[7])/([4]+[5]+[6]+[7]+[8]+[9])\*100% округление до десятых;

11.  **Коэффициент** - Рассчитывается по формуле: если 77%<[10]<80% то 1 ИЛИ если 73%<[10]<76% то 1,5 ИЛИ если [10]<73% то 2. При "**Качество услуг,% КачествоФакт**" больше/равно 80% выводится 0;

12.  **Класс ОПС**– целое число из паспорта ОПС по текущему Расположению.

### **Лист 2:**

В отчет попадают Запросы типов Запрос на обслуживание, Инцидент.  
Условия, по которым Запросы попадают в выборку:  
1) Запрос в статусе не равен Закрыт;  
2) Запрос, у которого дата регистрации попадает в рамки выбранного периода формирования отчета, статус = Закрыт Просрочен = да;  
3) Запрос, у которого дата регистрации < нижней границы периода построения отчета, статус = Закрыт, Просрочен = да, Фактическое время выполнения попадает в рамки выбранного периода формирования отчета;  
4) Запрос, у которого дата регистрации попадает в рамки выбранного периода формирования отчета, статус = Закрыт, Просрочен = нет;  
5) Запрос, у которого дата регистрации < нижней границы периода построения отчета, статус = Закрыт, Просрочен = нет, Фактическое время выполнения попадает в рамки выбранного периода формирования отчета.

#### **Описание столбцов:**

**1.**      **№ п/п**– номер строк по порядку;

**2.**      **Номер заявки**– Номер Запроса;

**3.**      **УФПС**– Головное подразделение Пользователя Запроса;

**4.**      **ОПС -**Расположение Запроса, в котором проводились работы;

**5. Услуга -** из соответствующего поля Запроса Услуга;

**6. Сервисный компонент** - из соответствующего поля Запроса Сервисный компонент;

**7.**      **Название услуги –**Вид Запроса;

**8.**      **Статус -**Статус Запроса;

**9.**      **Дата заявки -**Дата регистрации Запроса;

**10.**      **Дни –** количество дней из значения поля Фактическая длительность выполнения Запроса;

**11.**      **Часы –**количество рабочих часов**,**минут, секунд из значения поля Фактическая длительность выполнения Запроса;

**12.**  **Фактическое время выполнения –**Фактическое время выполнения (указывается для Запросов в статусе Закрыт);

**13.**  **Наличие файла решения -**Файлы решения Запроса (указывается для Запросов в статусе Закрыт);

**14.**  **Срок ремонта -**Время обработки Запроса в часах из Правила определения SLA Запроса;

**15.**  **Комментарий –**Вычисляемая строка (Способ вычисления расписан ниже в **Пояснение 1**);

**16.**  **Планируемая дата закрытия**- Крайний срок выполнения Запроса;

**17.**  **Вид Штрафа –**Вычисляемая строка (Способ вычисления расписан ниже в **Пояснение 2**).

#### **Пояснение 1**

В поле 15 указывается одно из нижеперечисленных значений, в зависимости от параметров Запроса:

**1.**      **Не выполнена. –**Запрос в статусе не равном закрыт**,**у которогоОграничение из Правила определения SLA не равно 30 дней;

**2.**      **Не выполнена. Целевая дата ограничена 30 календарными днями** Запрос в статусе не равном закрыт**,**у которогоОграничение из Правила определения SLA равно 30 дней;

**3.**      **Выполнена не в срок.** Запрос в статусе = Закрыт**,**у которогоОграничение из Правила определения SLA не равно 30 дней**,**Просрочен  = да;

**4.**      **Выполнена не в срок. Целевая дата ограничена 30 календарными днями.** Запрос в статусе = Закрыт**,**у которого Ограничение из Правила определения SLA равно 30 дней.**,**Просрочен  = да;

**5.**      **Выполнена в срок.** Запрос в статусе = Закрыт**,**у которого Ограничение из Правила определения SLA не равно 30 дней**,**Просрочен  = нет;

6.      **Выполнена в срок. Целевая дата ограничена 30 календарными днями.** Запрос в статусе = Закрыт**,**у которого Ограничение из Правила определения SLA равно 30 дней**,**Просрочен  = нет;

#### **Пояснение 2**

В поле 17 указывается одно из нижеперечисленных значений, в зависимости от параметров Запроса:

1.      **ЗАЯВштр1** – Запрос в статусе не равном закрыт, дата регистрации Запроса попадает в рамки выбранного периода формирования отчета;

2.      **ЗАЯВштр2** – Запрос в статусе не равном закрыт, дата регистрации Запроса <нижней границы периода построения отчета;

3.      **ЗАЯВштр3** – Запрос, у которого дата регистрации попадает в рамки выбранного периода формирования отчета, статус = Закрыт, Просрочен  = да;

4.      **ЗАЯВштр4**– Запрос, у которого дата регистрации <нижней границы периода построения отчета, статус = Закрыт, Просрочен = Да, Фактическое время выполнения Запроса попадает в рамки выбранного периода формирования отчета;

5.      **ЗАЯВсвоевр2** – Запрос, у которого дата регистрации попадает в рамки выбранного периода формирования отчета, статус = Закрыт, Просрочен  = нет;

6.      **ЗАЯВсвоевр1** – Запрос, у которого дата регистрации <нижней границы периода построения отчета, статус = Закрыт, Просрочен  = нет, Фактическое время выполнения  попадает в рамки выбранного периода формирования отчета.

**Количество Запросов определенной категории из отчета «Лист2» должно совпадать с количеством Запросов этой же категории по данному ОПС в отчете «Лист1».**

**В обоих отчетах сортировку производить по полю "ОПС".**