

**Статистика соблюдения  
SLA  
и оперативный отчет  
АТС**  
(еженедельный отчет по  
данным  
на 23.09.2019)



1. Просим не оставлять на конец рабочего дня закрытие в АС СТП всего объема выполненных регламентных работ.
2. Напоминаем о необходимости обращать внимание на уведомления от АС СТП.
3. Для изменения в расписании единицы времени, периодичности и длительности Регламентных работ необходимо создать Заявку.
4. Напоминаем о возможности подавать обращения по совершенствованию процесса обработки заявок.
5. Напоминаем, что информация в поле «Решение» должна вноситься специалистами простым языком, понятным заказчику. **Необходимо избегать специфических терминов, определений и описаний, жаргонных и сленговых выражений.**
6. Напоминаем, что перевод Обращений и Инцидентов в статус «В ожидании» осуществляется **ТОЛЬКО по согласованию с Пользователем**, о чем необходимо сделать запись в поле «Комментарий по решению».

	SLA по обращениям и инцидентам	Количество обращений с нарушением	SLA по регламентным работам	Кол-во пропущенных регламентных работ
<b>ОГК-Инвестпроект</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>Корпоративный центр</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>
<b>ОГК-2</b>	<b>99,6%</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>
Адлерская ТЭС	100%	0	100%	0
Грозненская ТЭС	95,74%	8	100%	0
Исполнительный аппарат	99,74%	2	100%	0
Киришская ГРЭС	99,81%	1	100%	0
Красноярская ГРЭС-2	99,55%	1	100%	0
Новочеркасская ГРЭС	99,51%	2	100%	0
Псковская ГРЭС	99,41%	1	100%	0
Рязанская ГРЭС	100%	0	100%	0
Серовская ГРЭС	100%	0	100%	0
Ставропольская ГРЭС	100%	0	100%	0
Сургутская ГРЭС-1	100%	0	100%	0
Троицкая ГРЭС	99,67%	1	100%	0
Череповецкая ГРЭС	100%	0	100%	0
<b>ТЭК Информ</b>	<b>98,77%</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>

№№	Компания	Группа поддержки	Номер обращения
1	ОГК-2 Грозненская ТЭС	Грозный Техподдержка	REQ307785
2	ОГК-2 Грозненская ТЭС	Грозный Техподдержка	REQ308878
3	ОГК-2 Грозненская ТЭС	Грозный Техподдержка	REQ312473
4	ОГК-2 Грозненская ТЭС	Грозный Техподдержка	REQ312596
5	ОГК-2 Грозненская ТЭС	Грозный Техподдержка	REQ312754
6	ОГК-2 Грозненская ТЭС	Грозный Техподдержка	REQ314563
7	ОГК-2 Грозненская ТЭС	Грозный Техподдержка	REQ321808
8	ОГК-2 Грозненская ТЭС	Грозный Техподдержка	REQ322672
9	ОГК-2 Исполнительный аппарат	СПб Поддержка телекоммуникаций и связи	REQ316662
10	ОГК-2 Исполнительный аппарат	3-линия поддержки администрирования ИС	REQ317414
11	ОГК-2 Киришская ГРЭС	Кириши Поддержка ВТ и СС	REQ295018
12	ОГК-2 Красноярская ГРЭС-2	Красноярск Поддержка ВТ и СС	REQ303124
13	ОГК-2 Новочеркасская ГРЭС	Рязань. Группа информационных систем	REQ307055
14	ОГК-2 Новочеркасская ГРЭС	Новочеркасск Поддержка ВТ и СС	REQ321442
15	ОГК-2 Псковская ГРЭС	Псков Техподдержка	REQ312497
16	ОГК-2 Троицкая ГРЭС	Троицк Поддержка телекоммуникаций и связи	REQ311539

**За отчетный период регламентные работы для ПАО «ОГК-2» выполнены в полном объеме.**

**1. INC306850 – Отсутствует доступ в интернет на Красноярской ГРЭС-2 ОГК-2.**

Дата создания 26-08-2019 06:04:54

Время реакции 26-08-2019 06:05:54

Массовый в 26-08-2019 06:08:48

Оповещение в 26.08.2019 7:06

Дата решения 16.09.2019 13:39:38

Решение Удалена учётная запись пользователя, с помощью которой создавался keytab–файл. Помощь пользователям в ручной авторизации. Вопрос решался совместно с НПО ВС.

Статистические данные  
работы ЦОВ "Кириши"  
за период с 16-го сентября  
по 22-е сентября 2019 года



№	Наименование	Исполнительный аппарат	Адлерская ТЭС	Грозненская ТЭС	Киришская ГРЭС	Красноярская ГРЭС-2	Новочеркасская ГРЭС	Псковская ГРЭС	Рязанская ГРЭС	Серовская ГРЭС	Ставропольская ГРЭС	Сургутская ГРЭС-1	Троицкая ГРЭС	Череповецкая ГРЭС
1	Modes-centre \ Modes-терминал	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
2	АИИС КУЭ	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
3	АСУРЭО	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
4	ОИК	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
5	ОИК 2007	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
6	1С Зарплата и Кадры	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
7	Oracle OEBS, BI	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
8	Номенклатурный Справочник	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
9	СЭД	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
10	АС СТП	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
11	Электронная почта	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
12	Файловое хранилище	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
13	Телефония	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
14	Рабочие места пользователей	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
15	Интернет	100%	100%	100%	100%	50%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
16	Active Directory	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
17	Антивирусное ПО	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
18	Кондиционирование	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
19	Телефонный справочник	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
20	Каналообразующее оборудование	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
21	Системы диспетчерской связи	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
22	Системы громкоговорящей связи	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
23	Системы командно-поисковой связи	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
24	Электропитание СДТУ	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
25	Системы записи переговоров	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
26	Системы парковой ЖД связи	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
27	Системы оповещения	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Уровень доступности услуг рассчитан на основании зарегистрированных массовых инцидентов в АС СТП



**СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!**