

Внутренний стандарт предприятия в рамках сервиса SLA

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящий Регламент определяет нормативы реакции и устранения неисправностей оборудования при использовании системы цифрового мониторинга, далее «**Atlas PRO**».




1.2. Цель регламента: Обеспечение коэффициента технической готовности (КТГ) оборудования не ниже **95%**.

1.3. Инструмент фиксации: Все заявки подаются **только** через терминал оператора (планшет). Устные заявки к исполнению не принимаются и временем простоя не считаются.

2. УЧАСТНИКИ ПРОЦЕССА

- **Заказчик:** Производственный цех (Операторы, Мастера).
- **Исполнитель:** Служба Главного Механика (ОГМ), Служба Главного Энергетика (ОГЭ), IT-отдел.
- **Арбитр:** Система Atlas PRO (автоматическая фиксация времени).

3. МАТРИЦА ПРИОРИТЕТОВ И СРОКОВ (SLA)


УРОВЕНЬ КРИТИЧНОСТИ	ОПИСАНИЕ ПРОБЛЕМЫ	ВРЕМЯ РЕАКЦИИ* (Прибытие)	ВРЕМЯ РЕШЕНИЯ** (План)	ОТВЕТСТВЕННЫЙ
 P1: АВАРИЯ	Остановка основного оборудования. План под угрозой. (Пример: Отказ шпинделя, сбой ЧПУ).	≤ 15 мин	≤ 4 часов	Дежурный слесарь / Электронщик
 P2: СБОЙ	Оборудование работает, но с ограничениями. Снижение качества. (Пример: Шум, вибрация, сбой СОЖ).	≤ 30 мин	≤ 8 часов (до конца смены)	Механик цеха
 P3: ЗАПРОС	Оборудование исправно. Требуется обслуживание или расходники. (Пример: Долить масло, убрать стружку).	≤ 60 мин	≤ 24 часов	Мл. персонал

* **Время реакции** — интервал от нажатия кнопки «Вызов» на планшете до авторизации ремонтника (RFID-карта) на станке.

** **Время решения** — интервал от начала ремонта до нажатия кнопки «Работа восстановлена».

4. АЛГОРИТМ ДЕЙСТВИЙ (Workflow)

ШАГ 1. Инициация (Оператор)


- Обнаружив проблему, оператор выбирает на планшете тип простоя (например, «Авария: Гидравлика») и нажимает «ВЫЗВАТЬ МАСТЕРА».
- Статус станка меняется на  **КРАСНЫЙ**. Таймер простоя запущен.

На бланке организации

ШАГ 2. Уведомление (Система)

- Atlas PRO мгновенно отправляет уведомление (Telegram/SMS/Push) на часы/телефон дежурной смены соответствующего профиля (Механики или Электрики).

ШАГ 3. Реакция (Ремонтник)

- Сотрудник прибывает к станку.
- Прикладывает персональную карту RFID к считывателю.
- Система фиксирует: «Мастер Иванов прибыл. Время реакции: 12 мин». (Статус станка:  РЕМОНТ).

ШАГ 4. Устранение и Закрытие

- После устранения проблемы ремонтник нажимает на терминале «ЗАВЕРШИТЬ РЕМОНТ».
- Оператор подтверждает: «Станок исправен».
- Система фиксирует: «Простой закрыт. Длительность: 1 ч 45 мин».

5. ЭСКАЛАЦИЯ (Если все молчат)

Если Исполнитель не прибыл в установленное время (нарушен SLA Реакции), система автоматически включает эскалацию:

1. **Просрочка > 15 мин:** Уведомление Начальнику цеха.
2. **Просрочка > 30 мин:** Уведомление Главному Инженеру.
3. **Просрочка > 60 мин:** Инцидент попадает в утренний отчет Генеральному директору как «Грубое нарушение трудовой дисциплины».

6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ И МОТИВАЦИЯ

- 6.1. Соблюдение SLA влияет на премиальную часть сотрудников ремонтной службы (KPI).
- 6.2. **Бонус:** Среднее время реакции за месяц < 10 минут (+10% к премии).
- 6.3. **Штраф:** Наличие более 3-х просрочек P1 в месяц (-20% от премии).

Генеральный директор

_____ / [Фамилия И.О.]

М.П.