

Metriky spolehlivosti a dostupnosti majetku

Kapitola [32835201](#) obsahuje následující témata:

- [Konfigurace metrik](#)
- [Slovník pojmů](#)
 - [Poruchová kategorie](#)
 - [Poruchový tiket](#)
 - [Poruchový pracovní příkaz](#)
 - [Trvání poruchy](#)
 - [Oprava incidentu](#)
- [MTBF - Střední doba mezi poruchami a dostupnost](#)
- [MTTR - Střední doba trvání poruchy](#)
- [MTTR - Střední doba do zotavení](#)
- [MTTA - Střední doba rychlosti poruchového zásahu](#)

Konfigurace metrik

Metriky se počítají automaticky jednou denně.

Slovník pojmů

Poruchová kategorie

Poruchová [kategorie](#) je definována pomocí kritérií uvedených v aplikaci v sekci [Konfigurace správy servisní činnosti](#). Pouze incidenty, které mají tuto definovanou kategorii se započítávají do

Poruchový tiket

Poruchový [tiket](#) je definován jeho [kategorií](#).

Poruchový pracovní příkaz

Poruchový [pracovní příkaz](#) je definován jeho [kategorií](#), ale v případě, že [pracovní příkaz](#) má zdrojový [tiket](#) (více [zde](#)), tak je porucha definována [kategorií](#) na zdrojovém [tiketu](#).

Trvání poruchy

- V případě, že se jedná o poruchový [tiket](#)
 - Doba od [vzniku tiketu](#) (Datum vzniku) do [uzavření tiketu](#) (Datum uzavření).
 - Ukončení poruchy je definováno tím, že má [tiket](#) vyplněn Datum uzavření.
- V případě, že se jedná o poruchový [pracovní příkaz](#) bez [tiketu](#)
 - Doba od [vzniku pracovního příkazu](#) (Skutečné zahájení) do [uzavření pracovního příkazu](#) (Skutečné ukončení).
 - Ukončení poruchy je definováno tím, že [pracovní příkaz](#) splňuje podmínku WorkOrderInfo.IsComplete = true.



Jde tedy o celkovou dobu trvání poruchy až do potvrzení, že zásah údržby byl proveden korektně a majetek je v plném provozu - **ovlivňuje MTBF, dostupnost, MTTR (obnova)**

Oprava incidentu

- V případě že se jedná o poruchový [tiket](#) s [pracovním příkazem](#)
 - Doba od [vzniku tiketu](#) (Datum vzniku) do dokončení [pracovního příkazu](#) (Skutečné ukončení).
 - Ukončení opravy je definováno tím, že [pracovní příkaz](#) splňuje podmínku WorkOrderInfo.IsComplete = true.
- V případě, že se jedná o poruchový [tiket](#) bez [pracovního příkazu](#)
 - Doba od [vzniku tiketu](#) (Datum vzniku) do [uzavření tiketu](#) (Datum uzavření).

- Ukončení opravy je definováno tím, že má [tiket](#) vyplněn Datum uzavření.



Jde tedy o celkovou dobu **trvání zásahu údržby** až do ukončení prací údržby - **ovlivňuje MTTR (oprava)**