

Условия работы на первой линии поддержки

1. Оперативно принимать задачи клиента через «1С-Коннект» и «Яндекс Телефония» с понедельника по пятницу с 08:00 до 16:00 по МСК, включая праздничные дни.
2. Решить задачи клиента в течении 4-х рабочих часов с момента их принятия. Если задачу невозможно решить с помощью типового функционала или на ее решение требуется так много времени, что возникнет задержка в решении вновь поступающих задач в течении четырех рабочих часов, то такую задачу передать на вторую линию поддержки.
3. Решить задачи клиента с пометкой «срочно» в максимально короткий срок. В первые дни сопровождения после перехода на типовую УТ 11.5 доля таких задач предполагается большой.
4. Для расчета оплаты за выполненные работы округлять время, потраченное на выполнение каждой задачи, до 5 минут по арифметическим правилам.
5. В конце каждого рабочего дня вносить в систему учета информацию о выполненных задачах и потраченном на их выполнение времени.
6. Заключить договор перед началом работы. Вести работу согласно договору.
7. Получить оплату до 15.02.2022 за выполненные работы.