Время работы: с 09:00 до 18:00

Дни работы: с ПН по ПТ

4 типа оборудования: тип10, тип20, тип30, тип40

2 уровня обслуживания для каждого контракта: обычное и премиум

**Премиум:** отвечает в течение 3 часов

Если заказ продолжается выполняться после 18:00, он должен быть обязательно завершен.

**Обычное:** отвечает в течение 24 часов

Если заказ продолжает выполняться после 18:00, то работа доделывается, но до 18:30. Если в 18:30 не завершена, то завершение переносится на следующий день.

2 класса обслуживающего персонала: мастер класса А, мастер класса В. Персонал нуждается в пополнении ремонтных деталей, занимает около 10% время простоя, между выполнением заказов. Мастера работают с 09:00 до 18:00. 1 час на обед в течение дня. Работа никогда не прерывается на обед. Если заказ окончился в обеденное время, берется перерыв на 1 час. На обед уходят с 12:00 до 14:00. Мастера не отправляются на вызов после 17:30.

Ход работы:

* Мастер едет на вызов от 10 до 45 минут, в среднем 30 минут.

Расходы на персонал:

* Класс А – 700 руб/час.
* Класс В – 1000 руб/час.

Обслуживание после 18:00 требует сверхурочной оплаты, коэф. 1.75.

2% заявок требуют повторного прихода мастера. Такие вызовы должны быть выполнены тем же мастером на следующий рабочий день.

**Класс А:** обслуживает: тип10, тип20

**Класс В:** обслуживает: тип10, тип20, тип30, тип40

Вызовы поступают в диспетчерский центр. Вызывается свободный мастер, обслуживает клиента, звонит диспетчеру и просит следующее задание

Нужно найти минимальное количество мастеров при минимальной цене их обслуживания