

RPost recomienda que a los clientes optar por el plan Premium, Platino, o Empresarial para un mayor y más rápido acceso al equipo de soporte, así como también para poder acceder a mejoras, configuraciones avanzadas, entre otros.

	Básico	Premium	Platino	Empresarial
Planes Combinados de Soporte de RMail y RSign⁽¹⁾	Incluído	10% de la orden*	15% de la orden*	20% de la orden*
Monitoreo del servicio 24x7	✓	✓	✓	✓
Soporte autogestionado y base de conocimiento en línea	✓	✓	✓	✓
Videos de capacitación y guías de usuario	✓	✓	✓	✓
Acceso en línea a administración de cuenta	✓	✓	✓	✓
Webinars de capacitación en vivo	✓	✓	✓	✓
Gestión de soporte en línea por tickets	✓	✓	✓	✓
Tiempo promedio de respuesta para nuevos tickets	<48 horas	<24 horas	<12 horas	<6 horas
Soporte telefónico en vivo ⁽²⁾		✓	✓	✓
Soporte en línea con acceso remoto ⁽²⁾		✓	✓	✓
Soporte de 2do nivel - escalamientos		✓	✓	✓
Elegibilidad para mejora de Marca y Diseño ⁽³⁾		✓	✓	✓
Elegibilidad para solicitar que RPost complete cuestionarios de seguridad		✓	✓	✓
Soporte de investigación de entrega de Registered Receipt™ [Acuses de Recibo Registrados] ⁽⁴⁾			✓	✓
Ejecutivo de Éxito del Cliente asignado				✓
Monitoreo proactivo de casos				✓
RMail Gateway – Elegible para configuraciones avanzadas ⁽³⁾				✓
Apps – Elegible para configuraciones avanzadas ⁽³⁾				✓
Servicio – Elegible para configuraciones avanzadas ⁽³⁾				✓
Elegibilidad para solicitar que RPost participe en evaluaciones de seguridad				✓
Acceso al entorno de pruebas para desarrollo/pruebas				✓
Clase de certificación de administrador de RMail/RSign/RPortal (1 usuario)				✓

(1) El precio del plan es un porcentaje de la orden de servicio con mínimos:

- *Premium: 25/mes o 250/año pagado por adelantado o 10% del total de la orden de servicio, según cuál sea el monto superior
- *Platino: 50/mes o 500/año pagado por adelantado o 15% del total de la orden de servicio, según cuál sea el monto superior
- *Empresarial: 250/mes o 2500/año pagado por adelantado o 20% del total de la orden de servicio, según cuál sea el monto superior

(2) Instancias combinadas incluidas por mes de Soporte telefónico en vivo/Soporte con acceso remoto en vivo: Premium: 2, Platino: 3, Empresarial: 3.

(3) Elegible para acceder a mejoras, cada una de ellas tienen un costo adicional.

(4) Instancias incluidas por mes de Soporte de investigación de entrega de Registered Receipt™ [Acuses de Recibo Registrados]: Platinum: 2, Empresarial: 3.