

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      |
|--|-----------|------------------|------------------|------------------|
| <b>Planes Combinados de Soporte de RMail y RSign<sup>(1)</sup></b>                                       | 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 <sup>(2)</sup>  |           | ✓                | ✓                | ✓                |
| Soporte en línea con acceso remoto <sup>(2)</sup>  |           | ✓                | ✓                | ✓                |
| Soporte de 2do nivel - escalamientos   |           | ✓                | ✓                | ✓                |
| Elegibilidad para mejora de Marca y Diseño <sup>(3)</sup>  |           | ✓                | ✓                | ✓                |
| Elegibilidad para solicitar que RPost complete cuestionarios de seguridad                                |           | ✓                | ✓                | ✓                |
| Soporte de investigación de entrega de Registered Receipt™ [Acuses de Recibo Registrados] <sup>(4)</sup> |           |                  | ✓                | ✓                |
| Ejecutivo de Éxito del Cliente asignado  |           |                  |                  | ✓                |
| Monitoreo proactivo de casos   |           |                  |                  | ✓                |
| RMail Gateway – Elegible para configuraciones avanzadas <sup>(3)</sup>                                   |           |                  |                  | ✓                |
| Apps – Elegible para configuraciones avanzadas <sup>(3)</sup>  |           |                  |                  | ✓                |
| Servicio – Elegible para configuraciones avanzadas <sup>(3)</sup>  |           |                  |                  | ✓                |
| 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.