



RPOST

PLANES DE SOPORTE

RPost recomienda que los clientes empresariales opten por uno de los principales planes de soporte para aumentar el acceso y la velocidad al equipo de soporte. Los planes incluyen acceso al soporte de RMail y RSign.

	Básico	Premium	Platinum	Empresarial
Planes Combinados de Soporte de RMail y RSign	Incluido	Costo Añadido	Costo Añadido	Costo Añadido
Monitoreo de Servicios 24x7	✓	✓	✓	✓
Soporte de Auto-Servicio En Línea y Base de Conocimiento	✓	✓	✓	✓
Videos de Capacitación y Guías de Usuario	✓	✓	✓	✓
Acceso Administrativo a la Cuenta de RPortal	✓	✓	✓	✓
Webinars de Capacitación Compartidos En Vivo	✓	✓	✓	✓
Tiquete de Soporte en Línea	✓	✓	✓	✓
Tiempo Promedio para Responder Presentación de Casos	<48 Horas	<24 Horas	<12 Horas	<6 Horas
Hub del Cliente con Centro de Capacitación para Usuarios Finales		✓	✓	✓
Teléfono En Vivo ^(2a) y Soporte de Acceso Remoto ^(2b)		✓	✓	✓
Escalamiento de Soporte Tier 2 – Nivel 2		✓	✓	✓
Elegibilidad para Mejora de Marca y Diseño ⁽³⁾		✓	✓	✓
Soporte de Investigación Acuses de Recibo Registrados ⁽⁴⁾			✓	✓
Ejecutivo de Éxito del Cliente Asignado				✓
Monitoreo Proactivo de Casos				✓
Soporte Avanzado de Config Gateway/Recommends ⁽⁵⁾				✓
Soporte ⁽⁶⁾ Avanzado para Configuración y SETUP de App				✓
Soporte ⁽⁶⁾ Avanzado para Configuración y SETUP de Servicio				✓
Acceso al entorno para pruebas de API de Sandbox				✓
RMail/RSign/RPortal Clase de Certificación Admin (1 usuario)				✓

(1) El precio del plan es un porcentaje de la orden de compra de servicio con monto mínimo.

(2) Instancias agregadas de Teléfono En Vivo y Acceso Remoto incluidas por mes por plan de soporte

(3) La mejora de la marca y el diseño tiene varios niveles y requiere una tarifa adicional

(4) Instancias agregadas de soporte de investigación de recibos registrados incluidos por mes por plan de soporte

(5) Incluye scripts de reglas personalizadas RMail Gateway y RMail Recomienda al momento de la capacitación e incorporación inicial y adaptaciones por plan.

(6) Incluye soporte para la configuración de aplicaciones y servicios, por plan de soporte.

(7) Consulte su plan de soporte específico para conocer los costos de soporte y las limitaciones de parámetros específicos en (1) a (6) anteriores.