

Soporte de RFCO

Los siguientes parámetros de servicio detallados son responsabilidad de Opex sin costo adicional para el cliente (a menos que se especifique lo contrario).

Alcance del servicio:

1. Asistencia telefónica:

- 8:30 AM hasta 6:00 PM. Lunes a Viernes (AST) (operaciones con sede en República Dominicana).
- Las llamadas recibidas fuera del horario de oficina generarán un ticket y se colocarán en la cola de tickets.

2. Asistencia por tickets:

- 8:30 AM hasta 6:00 PM. Lunes a Viernes (AST) (operaciones con sede en República Dominicana).
- Los tickets recibidos fuera del horario de oficina serán atendidos al día siguiente. La asistencia se prioriza por nivel de suscripción.

3. Soporte remoto a través de aplicaciones para compartir pantalla, siempre que estén disponibles y se requieran.

4. RFCO By Opex tiene la responsabilidad de proporcionar asistencia sin costo adicional, lo que incluye capacitación en el uso y operación del Software, así como la corrección de errores o fallos para garantizar su correcto funcionamiento.

5. Soporte prioritario: los tickets de los clientes de nivel Elite/Plus se colocan en la parte superior de la fila, asegurando atención tanto básica como avanzada.

