



Soporte de Jamf

Ayudamos a cada cliente a triunfar con Jamf

En Jamf, ofrecemos un modelo de asistencia coherente que lo pone a usted en primer lugar. El Soporte de Jamf cuenta con el respaldo de un equipo global de expertos de Jamf con los más altos niveles de certificación y capacitación, listos para ayudarle a resolver sus desafíos y ofrecerle experiencias consistentes.

El Soporte de Jamf ofrece dos modelos para adaptarse a sus necesidades: desde el Soporte Estándar, disponible para todos los clientes, hasta el Soporte Prémium, que ofrece una asistencia estratégica más profunda.

Soporte Estándar	Soporte Prémium
Al convertirse en cliente de Jamf, usted obtiene acceso a nuestro equipo de expertos internos en la tecnología y las plataformas de Jamf y Apple. El soporte estándar de Jamf puede incluir: • Soporte por messenger, teléfono, correo electrónico y portal de soporte dentro de los tiempos de respuesta de objetivo durante el horario de atención • No hay un número máximo de tickets de asistencia que pueda crear • Acceda fácilmente a los tickets de asistencia en el portal de asistencia a través de Jamf Account	Comprendemos que algunas organizaciones buscan una colaboración estratégica más estrecha con la tecnología que utilizan. Nuestros cinco niveles de soporte prémium están estructurados para adaptarse a sus necesidades y objetivos. Cada nivel de soporte prémium sucesivo ofrece entregables adicionales en comparación con el soporte estándar. • Soporte de nivel 3 • Al menos 2 contactos de soporte prémium • Tiempos de respuesta objetivo mejorados • Orientación proactiva por parte de gerentes de cuentas técnicos (Gold y superior) • Continuidad en el manejo de incidencias con ingenieros de soporte designados (nivel Platino y superiores)

Tiempos de respuesta objetivo

Independientemente de la solución de Jamf que tenga, nuestro equipo de soporte especializado trabaja para cumplir con los tiempos de respuesta específicos que se indican a continuación para ayudarle a sacar el máximo partido a su inversión en tecnología.

Prioridad	Definición	Nivel de soporte	Tiempo de respuesta*	Horario de atención	Actualizaciones de soporte**
Urgente (Prioridad 1)	Misión crítica, necesita atención inmediata y continua hasta que se resuelva o se encuentre una solución adecuada. Los usuarios ya no pueden realizar sus funciones de trabajo principales. El impacto es generalizado y abarca departamentos, ubicaciones o unidades de negocio enteros. Muy sensible al tiempo y muy alta visibilidad dentro de la organización y, en algunos casos, a sus clientes.	Diamante	1 h	24 x 7	Cada 2 horas hábiles
		Titanio	1 h	24 x 7	Cada 2 horas hábiles
		Platino	1 h	24 x 7	Cada 2 horas hábiles
		Oro	1 h	24 x 7	Cada 4 horas hábiles
		Plata	1 h	Horas hábiles locales x 5	Cada 4 horas hábiles
		Estándar	2 h	Horas hábiles locales x 5	Cada 6 horas hábiles
Alta (Prioridad 2)	Las funciones de trabajo se ven afectadas para algunos usuarios. Los problemas de alta prioridad afectan a una parte significativa de los usuarios, pero no se considerarían generalizados. Sensible al tiempo, pero aún no urgente. Por lo general, estos problemas corren el riesgo de no cumplir con una fecha límite o necesitar atención para garantizar que el problema no se vuelva urgente. Requiere atención continua (pero no inmediata) hasta que se resuelva o se encuentre una solución adecuada.	Diamante	2 h	24 x 7	Cada 2 horas hábiles
		Titanio	2 h	24 x 7	Cada 2 horas hábiles
		Platino	2 h	24 x 7	Cada 2 horas hábiles
		Oro	3 h	24 x 7	Cada 4 horas hábiles
		Plata	3 h	Horas hábiles locales x 5	Cada 4 horas hábiles
		Estándar	4 h	Horas hábiles locales x 5	Cada 6 horas hábiles
Media (Prioridad 3)	Las funciones de trabajo se ven afectadas o alguna parte del producto no funciona como se esperaba. O bien no hay una gran cantidad de usuarios afectados o el impacto en esos usuarios no es crítico. El trabajo se ve afectado, pero no gravemente afectado. Requiere atención hasta que se resuelva o se encuentre una solución alternativa, pero la escala de tiempo no es crítica en la mayoría de los casos.	Diamante	2 h	24 x 7	Una vez por día hábil
		Titanio	2 h	24 x 7	Una vez por día hábil
		Platino	2 h	24 x 7	Una vez por día hábil
		Oro	3 h	24 x 7	Una vez por día hábil
		Plata	4 h	Horas hábiles locales x 5	Una vez por día hábil
		Estándar	6 h	Horas hábiles locales x 5	Una vez por día hábil
Baja (Prioridad 4)	Problemas de bajo impacto o inconvenientes que no afectan a muchos usuarios. Estos también pueden ser de naturaleza exploratoria o son un problema de terceros con el que estamos tratando de ayudar. El trabajo no se ve afectado o está fuera de nuestro control para resolverlo. Por lo general, no hay un cronograma específico para estos problemas.	Diamante	8 h	24 x 7	Según el cambio de estatus
		Titanio	8 h	24 x 7	Según el cambio de estatus
		Platino	8 h	24 x 7	Según el cambio de estatus
		Oro	8 h	24 x 7	Según el cambio de estatus
		Plata	12 h	Horas hábiles locales x 5	Según el cambio de estatus
		Estándar	24 h	Horas hábiles locales x 5	Según el cambio de estatus

* Tiempo de respuesta: Respuesta inicial a un nuevo ticket, así como respuestas a cualquier comunicación entrante con el cliente a lo largo de la vida del ticket.
** Actualizaciones de soporte: Comunicación no solicitada y proactiva en el ticket, desde el agente al cliente para ponerlo al día sobre el estatus actual de la situación.

¿Qué obtiene en cada nivel de soporte prémium de Jamf?

Ofrecemos diferentes niveles de soporte prémium de Jamf para adaptarse directamente a sus necesidades y presupuesto.

Característica	Plata	Oro	Platino	Titanio	Diamante
Soporte de nivel 3	✓	✓	✓	✓	✓
Contactos de soporte prémium	2	5	10	10	25
Modelo de asistencia telefónico	Estándar	Prioridad	Prioridad	Prioridad	Prioridad
Soporte 24/7 (Inglés)		✓	✓	✓	✓
Informes de soporte mejorados		✓	✓	✓	✓
Análisis de la causa raíz para problemas P1			✓	✓	✓
Ingeniero de soporte principal designado			✓	✓	✓
Patrocinio de la administración			✓	✓	✓
Cursos de certificación de Jamf			1 Training Pass para particulares	1 Pase de capacitación para organizaciones	1 Pase de capacitación para organizaciones
Servicios de gerente de cuentas técnico (Technical Account Manager, TAM)		✓ Colaboración	✓ Colaboración	✓ Integrado	✓ Incrustado
Coste para empresas	\$12 000	\$28 000	\$60 000	\$125 000	Contáctenos
Coste para educación	\$10 000	\$18 000 *	\$50 000 *	\$125 000	Contáctenos

* Para acceder a los servicios de TAM y al Training Pass (pase de capacitación), los clientes del sector educativo deben pagar las tarifas comerciales.

- **Contactos de soporte prémium:** Contactos de clientes validados que reciben los beneficios del soporte prémium de Jamf. Designaciones específicas de la región disponibles para los niveles Oro y superiores.
- **TAM:** Un gerente de cuentas técnico (Technical Account Manager, TAM) ofrece orientación técnica proactiva para planificar e implementar su estrategia de Mac o de dispositivos móviles. Un TAM es un experto en las plataformas de Jamf y Apple para el cliente, encargándose de recomendar las mejores prácticas, revisar configuraciones y ofrecer asesoramiento personalizado para resolver las necesidades únicas de su organización.
- **Ingeniero de soporte principal designado:** Aportamos más consistencia a sus casos. Los casos se remitirán al mismo ingeniero de soporte siempre que sea posible y, para los niveles Platino y superior, podrán asignarse por región.
- **Patrocinio de administración:** Compromiso normal con un miembro de nuestro equipo de liderazgo para ayudar a garantizar el éxito.
- **Training Pass de Jamf:** Suscripción de capacitación de Jamf para equipos de TI y seguridad interesados en obtener certificaciones de Jamf. Un Training Pass organizacional (OTP) es para cinco personas, y un Training Pass individual (ITP) es para una persona. Ambos pases de capacitación permiten la inscripción en los cursos de capacitación Jamf 200, 240, 270, 300, 370 y 400 impartidos por un instructor.



www.jamf.com/es/

© 2026 Jamf, LLC. Todos los derechos reservados.

Para obtener más información sobre cómo Jamf puede respaldar sus implementaciones de Apple, [comuníquese con nosotros](#) o póngase en contacto con su distribuidor preferido.