



Asistencia de Jamf

Comprometidos con su éxito.

En Jamf, ofrecemos un modelo de asistencia coherente y líder en la industria que lo pone a usted en primer lugar. Proporcionamos interacciones únicas de expertos de Jamf que entienden sus necesidades y su entorno. Nuestro personal de asistencia está formado por empleados de Jamf, ubicados en todo el mundo, para garantizar una experiencia coherente con la tecnología.

Jamf ofrece dos modelos que se adaptan a todas las necesidades y presupuestos: nuestra forma de ayudarle con la mejor asistencia posible. Trabajamos lo mejor que podemos para ayudar a resolver los problemas que pueda encontrar de manera oportuna y conveniente.

ASISTENCIA ESTÁNDAR

Cuando se convierte en cliente de Jamf, tiene acceso a nuestro equipo de expertos, versados en la tecnología de Jamf y Apple. Estamos comprometidos a ayudarlo a tener éxito.

La asistencia estándar de Jamf puede incluir:

- Asistencia a través de chat, portal de asistencia, correo electrónico o teléfono dentro de los tiempos de respuesta objetivo durante el horario laboral
- 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**

ASISTENCIA PRÉMIUM

Entendemos que los desafíos a los que se enfrentan las empresas pueden requerir un nivel más profundo de experiencia estratégica y técnica más allá de la asistencia estándar. La Asistencia Premium de Jamf ayuda a combatir esos desafíos al proporcionar tres niveles de asistencia premium para ayudarlo a su empresa a superar los obstáculos y alcanzar sus objetivos.

Cada nivel de asistencia premium ofrece entregables adicionales en comparación con la asistencia estándar. Todos los niveles premium tienen los siguientes resultados, con beneficios adicionales para los niveles Oro y Platino.

- Asistencia de nivel 3
- Al menos 2 contactos de asistencia premium
- Tiempos de respuesta objetivo mejorados

Tiempos de respuesta objetivo

Independientemente de la solución de Jamf que tenga, nuestro equipo de asistencia 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 asistencia	Tiempo de respuesta*	Horario de atención	Actualizaciones de asistencia **
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.	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.	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.	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.	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 asistencia

Comunicación no solicitada y proactiva en el ticket, del agente al cliente para ponerlo al día sobre el estatus actual de la situación.

¿Qué obtiene en cada nivel de asistencia premium de Jamf?

Ofrecemos diferentes niveles de asistencia premium de Jamf para adaptarse directamente a sus necesidades y presupuesto.

	Asistencia Premium Plata	Asistencia Premium Oro	Asistencia Premium Platino
Asistencia de nivel 3	✓	✓	✓
Contactos de asistencia premium	2	3	10%
Modelo de asistencia telefónico	Estándar	Prioridad	Prioridad
Soporte 24/7 (Inglés)		✓	✓
Informes de asistencia mejorados		✓	✓
Horas de Servicios profesionales		8	24
Análisis de la causa raíz para problemas P1			✓
Ingeniero de asistencia principal designado			✓
Patrocinio de la administración			✓
Tiempo de respuesta objetivo	Ver información sobre el tiempo de respuesta objetivo	Ver información sobre el tiempo de respuesta objetivo	Ver información sobre el tiempo de respuesta objetivo
Costo	\$12,000 (Comercial) \$10,000 (EDU)	\$28,000 (Comercial) \$18,000 (EDU)	\$60,000 (Comercial) \$50,000 (EDU)

- **Contactos de asistencia Premium:** Contactos de clientes validados que reciben los beneficios de la asistencia Jamf Premium. Designaciones específicas por región disponibles para clientes Oro y Platino.
- **Horas de servicios profesionales:** Se utilizan para servicios estándar o personalizados. Nuestros ingenieros diseñarán un plan que se ajuste a sus objetivos, garantizando que cada hora tenga el máximo impacto, desde la incorporación hasta la optimización.
- **Ingeniero de asistencia principal designado:** Para los planes de asistencia premium de Jamf que ofrecen esta función, sus tickets se dirigirán al mismo ingeniero de asistencia cuando sea posible y, para el nivel Platino, se puede designar por región.
- **Patrocinio de administración:** Compromiso normal con un miembro de nuestro equipo de liderazgo para ayudar a garantizar el éxito.

