



# Jamf Support

## Engagé pour votre réussite.

Chez Jamf, nous proposons un modèle d'assistance cohérent et haut de gamme qui vous donne la priorité. Nous vous mettons en relation avec des experts Jamf qui comprennent vos besoins et votre environnement. Tous les membres de notre personnel d'assistance sont des employés Jamf. Répartis dans le monde entier, ils vous assurent une expérience cohérente avec la technologie.

Jamf propose deux modèles pour répondre à tous les besoins et à tous les budgets : c'est notre façon de vous apporter le meilleur soutien possible. Nous mettons tout en œuvre pour apporter une réponse rapide et pratique aux problèmes que vous pourriez rencontrer.

### ASSISTANCE STANDARD

En devenant client Jamf, vous avez accès à notre équipe d'experts spécialisés dans les technologies Jamf et Apple. Nous nous engageons à soutenir votre réussite.

#### L'assistance Jamf Standard peut inclure :

- Une assistance par chat, via le portail d'assistance, par e-mail ou par téléphone, dans les délais de réponse prévus et pendant les heures de bureau
- Un nombre illimité du nombre de dossiers d'assistance
- L'accès au portail d'assistance via votre **Jamf Account** pour suivre facilement le traitement de vos tickets

### ASSISTANCE PREMIUM

Nous comprenons que les défis rencontrés par certaines entreprises peuvent nécessiter un niveau d'expertise stratégique et technique qui dépasse le cadre d'une assistance standard. Pour y faire face, l'assistance Premium de Jamf fournit trois niveaux d'assistance haut de gamme pour vous aider à surmonter les obstacles et à atteindre vos objectifs.

**Chaque niveau d'assistance Premium offre des prestations supplémentaires en plus de l'assistance standard. Tous les niveaux Premium incluent les services suivants, avec des avantages supplémentaires pour nos clients Or et Platine :**

- Soutien de niveau 3
- Au moins 2 contacts d'assistance Premium
- Délais de réponse cibles plus courts

## Délais de réponse cibles

Quelle que soit votre solution Jamf, notre équipe d'assistance fera tout son possible pour respecter les délais de répons indiqués ci-dessous, afin que vous profitiez de tout le potentiel de votre investissement technologique.

Priorité	Définition	Niveau d'assistance	Délai de réponse*	Heures ouvrées	Points d'étape de l'assistance **
<b>Urgent</b> (priorité 1)	Urgence stratégique, nécessite une attention immédiate et continue jusqu'à la résolution du problème ou la mise en place d'une solution de contournement. Les utilisateurs ne peuvent plus réaliser leurs tâches professionnelles essentielles. L'impact est vaste et englobe des services entiers, voire des sites ou des unités commerciales dans leur ensemble. Les délais doivent être les plus courts possibles, le problème a une forte visibilité au sein de l'organisation et, dans certains cas, auprès des clients.	Platine	1 heure	24x7	Tous les 2 heures ouvrables
		Or	1 heure	24x7	Tous les 4 heures ouvrables
		Argent	1 heure	Heures ouvrées locales x 5 jours	Tous les 4 heures ouvrables
		Standard	2 heures	Heures ouvrées locales x 5 jours	Tous les 6 heures ouvrables
<b>Élevée</b> (priorité 2)	Les fonctions professionnelles de certains utilisateurs sont perturbées. Les problèmes hautement prioritaires ont une incidence sur une part importante des utilisateurs, mais ils ne sont pas généralisés. Le temps est compté, mais il n'y a pas encore d'urgence. Habituellement, ces problèmes peuvent faire manquer une échéance à une équipe ou doivent être étroitement suivis afin de s'assurer qu'ils ne s'aggravent pas. Nécessite une attention continue (mais pas immédiate) jusqu'à la résolution du problème ou la mise en place d'une solution de contournement.	Platine	2 heures	24x7	Tous les 2 heures ouvrables
		Or	3 heures	24x7	Tous les 4 heures ouvrables
		Argent	3 heures	Heures ouvrées locales x 5 jours	Tous les 4 heures ouvrables
		Standard	4 heures	Heures ouvrées locales x 5 jours	Tous les 6 heures ouvrables
<b>Moyenne</b> (priorité 3)	Les fonctions professionnelles sont perturbées ou une partie du produit ne fonctionne pas comme prévu. Le nombre d'utilisateurs concernés n'est pas élevé, ou bien l'impact sur ces utilisateurs n'est pas critique. Le travail est perturbé, mais reste possible. Nécessite une attention particulière jusqu'à la résolution du problème ou la mise en place d'une solution de contournement, mais le délai n'est pas crucial dans la plupart des cas.	Platine	2 heures	24x7	Une fois par jour ouvrable
		Or	3 heures	24x7	Une fois par jour ouvrable
		Argent	4 heures	Heures ouvrées locales x 5 jours	Une fois par jour ouvrable
		Standard	6h	Heures ouvrées locales x 5 jours	Une fois par jour ouvrable
<b>Basse</b> (Priorité 4)	Problèmes à faible impact et désagréments qui n'affectent pas un grand nombre d'utilisateurs. Il peut également s'agir de recherches ou de problèmes tiers que nous tentons de vous aider à résoudre. Le travail n'est pas affecté ou la résolution du problème dépasse notre contrôle. Il n'y a généralement pas de délai précis pour ces problèmes.	Platine	8 heures	24x7	En cas de changement d'état
		Or	8 heures	24x7	En cas de changement d'état
		Argent	12h	Heures ouvrées locales x 5 jours	En cas de changement d'état
		Standard	24h	Heures ouvrées locales x 5 jours	En cas de changement d'état

\* Délai de réponse

Réponse initiale au nouveau ticket et réponse à toute nouvelle communication du client au cours du traitement du ticket.

\*\* Points d'étape de l'assistance

Communications spontanées et proactives de l'agent de support visant à informer le client de l'état actuel de la situation.

# Quels sont les avantages de chaque niveau d'assistance Jamf Premium ?

Nous proposons différents niveaux d'assistance Jamf Premium pour répondre précisément à vos besoins et à votre budget.

	Assistance Premium Argent	Assistance Premium Or	Assistance Premium Platine
Assistance de niveau 3	✓	✓	✓
Contacts – Assistance Premium	2	3	10
Modèle d'assistance téléphonique	Standard	Priorité	Priorité
Assistance 24/7 (anglais)		✓	✓
Points d'étape améliorés		✓	✓
Heures de Services professionnels		8	24
Analyse des causes profondes des problèmes P1			✓
Ingénieur d'assistance principal désigné			✓
Soutien de la direction			✓
Délais de réponse cibles	Voir les informations sur les délais de réponse cibles	Voir les informations sur les délais de réponse cibles	Voir les informations sur les délais de réponse cibles
Coût	12 000 \$ (entreprise) 10 000 \$ (éducation)	28 000 \$ (entreprise) 18 000 \$ (éducation)	60 000 \$ (entreprise) 50 000 \$ (éducation)

- **Contacts d'assistance premium** : contacts clients validés qui bénéficient des avantages de l'assistance premium. Des désignations régionales spécifiques sont disponibles pour les clients Or et Platine.
- **Heures de Services professionnels** : utilisables pour les services standards ou personnalisés. Nos ingénieurs élaboreront un plan adapté à vos objectifs, en veillant à ce que chaque heure soit rentabilisée au maximum, du déploiement à l'optimisation.
- **Ingénieur d'assistance principal désigné** : pour les plans d'assistance Jamf Premium qui offrent cette prestation, les tickets seront acheminés vers le même ingénieur d'assistance (dans la mesure du possible) ; au niveau Platine, un ingénieur peut être désigné par région.
- **Soutien de la direction** : échanges réguliers avec un membre de notre équipe de direction pour soutenir votre réussite.

