



Jamfプレミアムサポートのご案内

業界最高レベルのサポートをお客様の成功のために

Jamfでは、お客様のニーズを最優先に考え、業界をリードするサポートモデルをご提供しています。世界各地の拠点でお客様に一貫した技術サポートを提供できる体制を整え、お客様の環境やニーズを深く理解したJamf社員のスペシャリストがサポートいたします。

さまざまなニーズやご予算に応じてお選びいただけるサポートモデルをご用意して、お客様の問題に迅速かつ効率的に対応し、ベストな方法で問題を解決できるよう最善を尽くします。

スタンダード

JamfとAppleのテクノロジーに精通した専門家チームがお客様を全力でサポートいたします。

Jamfスタンダードサポート

- チャット、サポートポータル、メール または電話によるサポートを目標応答時間内に提供
- サポートチケットは必要に応じて何度でも利用可能
- Jamfアカウントからサポートポータルでサポートチケットを簡単発行

プレミアム

お客様が直面される課題には、標準的なサポートを超える、より深いレベルでの戦略的・技術的専門知識が必要となることがあります。Jamfプレミアムサポートは、3つのサポートレベルでお客様の課題解決と目標達成をお手伝いします。

プレミアムの各レベルは、スタンダードよりもさらに充実したサービス内容となっています。すべてのプレミアムプランには下記の共通サービスが含まれており、さらにゴールドとプラチナでは追加のサポートをご利用いただけます。

- Tier3レベル(上位職)担当者によるサポート
- 2つ以上のメールアドレス/Jamfアカウントからプレミアムサポートチケットの発行
- 応答時間をさらに短縮し、迅速にサポート

目標応答時間

専任のサポートチームが迅速かつ効率的に対応し、ベストな方法で問題を解決できるよう最善を尽くします。

優先度	定義	サポートレベル	対応までの時間*	サポートサービス提供時間	サポートチームからの進捗報告**
緊急 (優先順位1)	重大な問題で即時かつ継続的な対応が求められる状況。主要な機能が実行できず、業務への影響が部門や拠点、事業単位全体に及ぶ事態。時間的制約が大きく、組織内外で高い注目を集める緊急事態。	プラチナ	1時間	24時間365日	2時間ごと (サービス提供時間内)
		ゴールド	1時間	24時間365日	4時間ごと (サービス提供時間内)
		シルバー	1時間	日本に合わせたサポートサービス提供時間 x 5営業日/週	4時間ごと (サービス提供時間内)
		通常対応	2時間	日本に合わせたサポートサービス提供時間 x 5営業日/週	6時間ごと (サービス提供時間内)
高 (優先順位2)	一部のユーザにおいて業務遂行が妨げられる状況。影響は多くのユーザに及ぶものの、全体的に広範囲とは言えない事態。時間的な制約はあるものの緊急性はまだ高くないが、問題が緊急性を帯びる前に対処が必要な事態。解決または適切な回避策が見つかるまで、継続的な対応が求められる。	プラチナ	2時間	24時間365日	2時間ごと (サービス提供時間内)
		ゴールド	3時間	24時間365日	4時間ごと (サービス提供時間内)
		シルバー	3時間	日本に合わせたサポートサービス提供時間 x 5営業日/週	4時間ごと (サービス提供時間内)
		通常対応	4時間	日本に合わせたサポートサービス提供時間 x 5営業日/週	6時間ごと (サービス提供時間内)
中 (優先順位3)	業務機能に影響が出ている、または製品の一部が期待通りに動作していない状態。影響を受けているユーザの数はそれほど多くない、または影響が致命的ではない。業務に影響があるものの、深刻な支障をきたしていない状況。問題が解決するか回避策が見つかるまで注意を要するが、多くの場合、緊急性の低いタイムラインでの対応が求められる。	プラチナ	2時間	24時間365日	1日1回 (サービス提供時間内)
		ゴールド	3時間	24時間365日	1日1回 (サービス提供時間内)
		シルバー	4時間	日本に合わせたサポートサービス提供時間 x 5営業日/週	1日1回 (サービス提供時間内)
		通常対応	6時間	日本に合わせたサポートサービス提供時間 x 5営業日/週	1日1回 (サービス提供時間内)
低 (優先順位4)	影響が少なく、一部のユーザにとって不便を感じる程度の問題。調査が必要な場合や、第三者に起因する問題へのサポートも含まれる。業務への影響がほとんどない、または解決がJamfの管理外である。通常、これらの問題に対して特定の期限は設けられていないケースが多い。	プラチナ	8時間	24時間365日	進捗があった時
		ゴールド	8時間	24時間365日	進捗があった時
		シルバー	12時間	日本に合わせたサポートサービス提供時間 x 5営業日/週	進捗があった時
		通常対応	24時間	日本に合わせたサポートサービス提供時間 x 5営業日/週	進捗があった時

* 対応までの時間

新規チケットへの初回対応と、チケット処理中のお客様からの問い合わせへの対応に要する時間。

** サポートチームからの進捗報告

サポートチームからケースの進捗状況を能動的にご報告します。

Jamfプレミアムサポート サービス内容

お客様のニーズやご予算に合わせて選べる3つのプランをご用意しています。

	プレミアムサポート シルバー	プレミアムサポート ゴールド	プレミアムサポート プラチナ
Tier3レベル(上位職)担当者によるサポート	✓	✓	✓
プレミアムサポート用 メールアドレス/ Jamfアカウント数	2	3	10
電話サポート	通常対応	優先対応	優先対応
24時間365日サポート(英語)		✓	✓
詳細なサポート報告		✓	✓
プロフェッショナルサービスの提供時間		8	24
P1(重大)問題の根本原因分析			✓
専任のサポートエンジニア			✓
マネージャー陣のサポート			✓
目標応答時間	目標応答時間を参照	目標応答時間を参照	目標応答時間を参照
コスト	12,000ドル(企業) 10,000ドル(教育機関)	28,000ドル(企業) 18,000ドル(教育機関)	60,000ドル(企業) 50,000ドル(教育機関)

- **プレミアムサポート用メールアドレス/Jamf アカウント数:** Jamf プレミアムサポートを受けることができる認証済みのお客様の連絡先数。ゴールドおよびプラチナのお客様は、地域ごとに専任の担当者が対応します。
- **専任のサポートエンジニア:** Jamfプレミアムサポートプランでは、可能な限り同一のサポートエンジニアがチケットの対応をいたします。プラチナのお客様は、ご利用地域ごとに専任のエンジニアを指定することも可能です。
- **プロフェッショナルサービス対応時間:** スタンダードサービスまたはカスタムサービスにご利用可能です。お客様の目標に合わせた最適なプランで、プロセスをスムーズに。オンボーディングから最適化まで、エンジニアが最適なプランの設計をサポートします。
- **マネージャー陣のサポート:** お客様の成功を確実にサポートするため、定期的にマネージャー陣との連携を行います。



www.jamf.com/ja/

© 2025 Jamf, LLC. All rights reserved.

Jamf製品やソリューションについて、
詳細は [Jamf.com/jp](https://www.jamf.com/jp) をご確認ください。