



# Jamfサポート

## Jamfはお客様の成功に全力を尽くします。

Jamfでは、お客様を第一に考えた業界屈指の一貫したサポートモデルを構築。お客様のニーズと環境を理解する、Jamfのエキスパートによるユニークなサポートを提供しています。サポートスタッフは、世界各地のJamf社員で構成されており、すべてのお客様に一貫した体験をお約束します。

Jamfでは、さまざまなニーズや予算にお応えできるよう、2種類のモデルをご用意し、最適な方法で適宜問題を解決できるよう、最善を尽くします。

### 標準サポート

Jamfのカスタマーになると、JamfおよびAppleのテクノロジーに精通した専門家チームのサポートを受けられます。チームが一丸となり、お客様の成功に向けて全力でお手伝いします。

#### 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対応時間内に提供
- 無制限のサポートチケット
- チケットはJamアカウント
- のサポートポータルから簡単に発行

### プレミアムサポート

企業が直面する課題は、時に標準サポートを超えるより深いレベルの戦略的・技術的専門知識が必要です。Jamfのプレミアムサポートは、3段階の手厚いサポートでこれら困難な課題の解決をお手伝いし、目標達成をサポートします。

各レベルのプレミアムサポートは、標準サポート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ティアにおいて以下のサービスをお約束します。ゴールドおよびプラチナティアのお客様にはさらに手厚いサポートを提供いたします：

- ティア3サポート
- 複数のプレミアムサポート窓口
- さらにスピーディな目標対応時間

## 目標応答時間

ご利用のJamfソリューションに関わらず、Jamfではすべてのお客様がその投資から最大限のメリットを得られるよう、専門サポートチームによる目標対応時間を以下の通り設定しています。

優先順位	定義	サポートレベル	対応までの時間*	営業時間	サポートからのアップデート**
緊急	解決または適切な回避策が見つかるまで、緊急かつ継続的な注意が求められるミッションクリティカル。ユーザが主要な業務機能を実行できない。影響は広範囲で、部門全体、拠点、事業単体に全体に及ぶ。時間的な制約が非常に厳しく、組織内、場合によってはカスタマーの顧客からの可視性も高い。	プラチナ	1時間	24時間365日	2 営業時間ごと
		ゴールド	1時間	24時間365日	4 営業時間ごと
		シルバー	1時間	現地営業時間 ×週5日	4営業時間ごと
		スタンダード	2時間	現地営業時間 ×週5日	6 営業時間ごと
高	一部ユーザの作業機能が使用不能。優先度の高い問題はユーザの大部分に影響を与えるが、問題が広範囲に広がっているとは考えられない。一刻を争うが、まだ緊急ではない。通常、このような問題は期限に間に合わなくなる危険性がある。また問題が緊急のものにならないよう注意を払わなければならない。解決または適切な回避策が見つかるまで、継続的（ただし至急ではない）な注意が必要。	プラチナ	2時間	24時間365日	2 営業時間ごと
		ゴールド	3時間	24時間365日	4 営業時間ごと
		シルバー	3時間	現地営業時間 ×週5日	4 営業時間ごと
		スタンダード	4時間	現地営業時間 ×週5日	6 営業時間ごと
中	作業機能に影響が出たり、製品の一部分が正常に動作しない。影響を受けるユーザは一部に限られる、あるいはユーザへの影響が重大でない。仕事に影響はあるが、深刻な障害ではない。解決または回避策が見つかるまで注意が必要だが、ほとんどの場合、タイムラインは重要ではない。	プラチナ	2時間	24時間365日	1 営業日に1回
		ゴールド	3時間	24時間365日	1 営業日に1回
		シルバー	4時間	現地営業時間 ×週5日	1 営業日に1回
		スタンダード	6時間	現地営業時間 ×週5日	1 営業日に1回
低	多くのユーザには影響のない、影響の小さい、あるいは単に不便なだけの問題。これらはまた、本質的に探索的なものであったり、サードパーティーの問題である場合もある。仕事に影響はない、あるいはJamfの範疇外で解決できない。一般的に、これらの問題には特定のタイムラインはない。	プラチナ	8時間	24時間365日	ステータス変更時
		ゴールド	8時間	24時間365日	ステータス変更時
		シルバー	12時間	現地営業時間 ×週5日	ステータス変更時
		スタンダード	24時間	現地営業時間 ×週5日	ステータス変更時

\* 対応までの時間

新しく発行されたチケットに対する初動、あるいは顧客からの問い合わせに対する返信に要する時間

\*\* サポートからのアップデート

エージェントからのチケットの進捗状況に関する報告メール

# Jamfプレミアムサポート 各ティアのサービス内容

Jamfプレミアムサポートは、お客様のニーズとご予算に合わせて、3種類のティア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
ティア3サポート	✓	✓	✓
プレミアムサポート窓口	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日のサポート		✓	✓
詳細なサポートレポート		✓	✓
プロフェッショナルサービス対応時間		8	24
P1障害の根本原因分析			✓
プライマリサポートエンジニアを配置			✓
マネジメントスポンサーシップ			✓
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コンタクト:**プレミアムサポート契約者専用窓口。ゴールドおよびプラチナ カスタマーは、地域限定の連絡先をご利用いただけます。
- **プロフェッショナルサービス対応時間:**個別のニーズを考慮し、お客様の組織にとって最適なサービス時間を設定します。
- **プライマリサポートエンジニアを配置:**Jamfプレミアムサポートプランでは、可能な限り同一の担当サポートエンジニアがチケット対応にあたります。プラチナプランでは、ご利用の地域にて担当者を配置いたします。
- **マネジメントスポンサーシップ:**リーダーシップチームのメンバーと定期的にミーティングを開催し、お客様の成功をより確実にします。



[www.jamf.com/ja/](http://www.jamf.com/ja/)

© 2002–2024 Jamf, LLC. All rights reserved.

Jamfによる効果的なMacやiOS管理  
についての詳細は、以下をご覧ください。 [Jamf.com/jp](https://www.jamf.com/jp)