

Jamf-ondersteuning

We helpen elke klant om Jamf succesvol in te zetten.

Jamf biedt een consistent ondersteuningsmodel waarin jij op de eerste plaats staat. Jamf-ondersteuning wordt geleverd door een wereldwijd team van Jamf-experts met de hoogste Jamf-certificeringen en -training, die klaarstaan om je te helpen problemen op te lossen en je een consistente ervaring te bieden.

Jamf heeft twee ondersteuningsmodellen voor verschillende behoeften: Standaardondersteuning, beschikbaar voor elke klant, en Premiumondersteuning, die meer diepgaande strategische hulp biedt.

Standaardondersteuning	Premiumondersteuning
Klanten van Jamf hebben toegang tot ons team van interne experts die alles weten van de technologie en platforms van Jamf en Apple. Standaardondersteuning van Jamf kan het volgende omvatten: • Tijdens openingstijden telefonisch of via Messenger, e-mail of het ondersteuningsportaal ondersteuning binnen de doelresponstijden • Geen maximum aan het aantal ondersteuningstickets dat je kunt aanmaken • Gemakkelijk toegang tot ondersteuningstickets in het ondersteuningsportaal via je Jamf-account	We begrijpen dat sommige organisaties behoefte hebben aan uitgebreidere strategische samenwerking met de technologie die ze gebruiken. Onze vijf niveaus van premiumondersteuning zijn afgestemd op jouw behoeften en doelen. Elk volgend niveau van premiumondersteuning biedt aanvullende services ten opzichte van de standaardondersteuning. • Tier 3-ondersteuning • Minimaal twee contactpersonen voor premiumondersteuning • Verbeterde doelresponstijden • Proactieve begeleiding van technische accountmanagers (Goud en hoger) • Continuïteit in caseafhandeling met aangewezen ondersteuningsmedewerkers (Platinum en hoger)

Doelresponstijden

Ons toegewijde ondersteuningsteam doet zijn best om de onderstaande doelresponstijden te halen om jou te helpen optimaal te profiteren van je technologie-investering, ongeacht de Jamf-oplossing die je hebt.

Prioriteit	Definitie	Ondersteu- ningsniveau	Responstijd*	Openingstijden	Updates van ondersteuning **
Urgent (Prioriteit 1)	Bedrijfskritisch, heeft onmiddellijk en doorlopend aandacht nodig totdat het is opgelost of een geschikte tijdelijke oplossing is gevonden. Gebruikers kunnen geen primaire werkfuncties meer uitvoeren. Het probleem heeft een zeer brede impact en treft complete afdelingen, locaties of bedrijfseenheden. Zeer tijdgevoelig en zeer duidelijk zichtbaar binnen de organisatie en in sommige gevallen ook voor hun klanten.	Diamant	1 uur	24/7	Elke 2 uur tijdens openingstijden
		Titanium	1 uur	24/7	Elke 2 uur tijdens openingstijden
		Platina	1 uur	24/7	Elke 2 uur tijdens openingstijden
		Goud	1 uur	24/7	Elke 4 uur tijdens openingstijden
		Zilver	1 uur	Lokale openingstijden x 5	Elke 4 uur tijdens openingstijden
		Standaard	2 uur	Lokale openingstijden x 5	Elke 6 uur tijdens openingstijden
Hoog (Prioriteit 2)	Werkfuncties zijn voor sommige gebruikers beperkt toegankelijk. Problemen met hoge prioriteit hebben gevolgen voor een groot deel van de gebruikers, maar er kan niet gesproken worden van een zeer brede impact. Tijdgevoelig maar nog niet dringend. Meestal bestaat bij deze problemen het risico dat een deadline wordt gemist of is er aandacht nodig om te voorkomen dat het probleem urgent wordt. Vereist doorlopende (maar niet onmiddellijke) aandacht totdat het probleem is opgelost of er een geschikte tijdelijke oplossing is gevonden.	Diamant	2 uur	24/7	Elke 2 uur tijdens openingstijden
		Titanium	2 uur	24/7	Elke 2 uur tijdens openingstijden
		Platina	2 uur	24/7	Elke 2 uur tijdens openingstijden
		Goud	3 uur	24/7	Elke 4 uur tijdens openingstijden
		Zilver	3 uur	Lokale openingstijden x 5	Elke 4 uur tijdens openingstijden
		Standaard	4 uur	Lokale openingstijden x 5	Elke 6 uur tijdens openingstijden
Middel (Prioriteit 3)	Probleem heeft gevolgen voor werkfuncties, of een deel van het product werkt niet zoals verwacht. Ofwel het gaat niet om een groot aantal gebruikers dat de gevolgen ervaart, ofwel de impact op de gebruikers is niet kritiek. Er zijn gevolgen voor de werkzaamheden, maar deze worden niet ernstig belemmerd. Vereist aandacht totdat het is opgelost of er een tijdelijke oplossing is gevonden, maar de tijdlijn is in de meeste gevallen niet kritiek.	Diamant	2 uur	24/7	Eenmaal per werkdag
		Titanium	2 uur	24/7	Eenmaal per werkdag
		Platina	2 uur	24/7	Eenmaal per werkdag
		Goud	3 uur	24/7	Eenmaal per werkdag
		Zilver	4 uur	Lokale openingstijden x 5	Eenmaal per werkdag
		Standaard	6 uur	Lokale openingstijden x 5	Eenmaal per werkdag
Laag (Prioriteit 4)	Niet-ingrijpende of irritante problemen die niet veel gebruikers treffen. Het kan hier ook gaan om verkenningsproblemen of problemen die bij derden liggen, maar waarbij we wel proberen te helpen. Er zijn geen gevolgen voor de werkzaamheden, of wij hebben geen invloed op het probleem en de oplossing. Er is over het algemeen geen specifieke tijdlijn voor dit soort problemen.	Diamant	8 uur	24/7	Bij statuswijziging
		Titanium	8 uur	24/7	Bij statuswijziging
		Platina	8 uur	24/7	Bij statuswijziging
		Goud	8 uur	24/7	Bij statuswijziging
		Zilver	12 uur	Lokale openingstijden x 5	Bij statuswijziging
		Standaard	24 uur	Lokale openingstijden x 5	Bij statuswijziging

* Responstijd: eerste reactie op een nieuw ticket en antwoorden op eventuele berichten van de klant gedurende de looptijd van het ticket.
** Updates van ondersteuning: ongevraagde, proactieve berichtgeving over het ticket van de agent aan de klant, om deze op de hoogte te houden van de actuele status.

Wat krijg je bij de verschillende premiumondersteuningsniveaus van Jamf?

Jamf biedt premiumondersteuning op verschillende niveaus, zodat er altijd een oplossing is voor jouw behoeften en budget.

Functie	Zilver	Goud	Platina	Titanium	Diamant
Tier 3-ondersteuning	✓	✓	✓	✓	✓
Contactpersonen voor premiumondersteuning	2	5	10	10	25
Model voor telefonische ondersteuning	Standaard	Prioriteit	Prioriteit	Prioriteit	Prioriteit
24/7 ondersteuning (Engels)		✓	✓	✓	✓
Verbeterde ondersteuningsrapportage		✓	✓	✓	✓
Analyse van de hoofdoorzaak voor P1-problemen			✓	✓	✓
Aangewezen primaire ondersteuningsmedewerker			✓	✓	✓
Steun van het management			✓	✓	✓
Jamf-certificeringscursussen			1 individuele trainingspas	1 organisatiegebonden trainingspas	1 organisatiegebonden trainingspas
TAM-services (technische accountmanager)		✓ Samenwerkend	✓ Samenwerkend	✓ Geïntegreerd	✓ Intern
Kosten voor commerciële bedrijven	\$ 12 000	\$ 28 000	\$ 60 000	\$ 125 000	Contact met ons opnemen
Kosten voor onderwijsinstellingen	\$ 10 000	\$ 18 000*	\$ 50 000*	\$ 125 000	Contact met ons opnemen

* Klanten uit het onderwijs moeten de commerciële tarieven betalen als ze gebruik willen maken van TAM-services en de trainingspas.

- **Contactpersonen voor premiumondersteuning:** gevalideerde contactpersonen van de klant die kunnen profiteren van premiumondersteuning. Voor klanten met Goud-ondersteuning en hoger kunnen regiospecifieke personen worden aangewezen.
- **TAM:** een technische accountmanager (TAM) voegt proactieve technische begeleiding bij de planning en implementatie van je Mac- of mobiele strategie toe. Een TAM is jouw expert op het gebied van Jamf- en Apple-platforms, die je adviseert over best practices, configuraties controleert en begeleiding op maat biedt om aan de specifieke behoeften van jouw organisatie te voldoen.
- **Aangewezen primaire ondersteuningsmedewerker:** zorgt voor een consistentere behandeling van je cases. Tickets worden waar mogelijk naar dezelfde ondersteuningsmedewerker doorgestuurd en bij Platinum en hoger kan er een ondersteuningsmedewerker per regio worden toegewezen.
- **Steun van het management:** regelmatig contact met een lid van ons managementteam om een succesvolle oplossing te waarborgen.
- **Jamf-trainingspas:** Jamf-trainingsabonnement voor IT- en beveiligingsteams die een of meer Jamf-certificeringen willen behalen. Een organisatiegebonden trainingspas (OTP) geldt voor vijf personen, een individuele trainingspas (ITP) geldt voor één persoon. Met beide trainingspassen kun je je inschrijven voor de Jamf 200-, 240-, 270-, 300-, 370- en 400-cursussen met instructeur.



www.jamf.com/nl/

© 2026 Jamf, LLC. Alle rechten voorbehouden.

Neem contact met ons op of met je favoriete reseller als je wilt weten hoe Jamf je kan helpen met je Apple-implementatie.