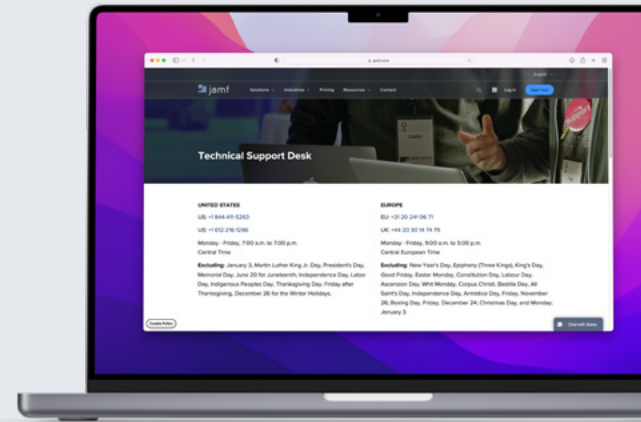


サポート・メンテナンス サービス概要



私たちは、お客様からのお問い合わせやサポートのご連絡を推奨しています。私たちの目標は、サポートのご依頼に対して可能な限り4時間で応答し、高いレベルの顧客サービスを提供することです。



標準的なテクニカルサポートサービスは以下の通りです。

- カスタマーポータルでは、メールやチャットでサポートが受けられます。
support.jamf.com
- コミュニティの情報は、Jamf独自のナレッジベースを通じて入手できます。
community.jamf.com
- 製品マニュアルは、検索可能なオンライン版で提供します。docs.jamf.com/
- 電話サポートの情報や、地域別の営業時間及び休日のご案内は、こちらでご確認ください。www.jamf.com/ja/support/technical-support-desk

インシデントの対応時間は以下の通りです。

優先度状況	新規案件	進行中の案件
LOW	8時間	32時間
MEDIUM	4時間	24時間
HIGH	2時間	12時間
URGENT (緊急)	1時間	4時間

サポート対象のインシデントは以下の通りです。

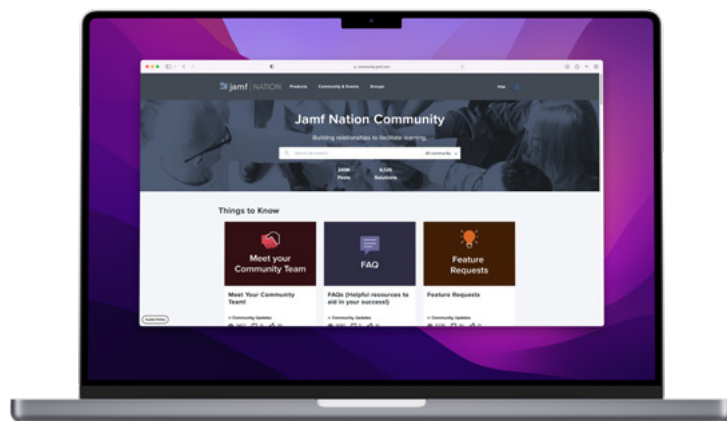
- インシデントとは、Jamfソフトウェアの一側面に焦点を当てた再現可能な単体の事象で、特定の症状を切り分けることで特定できます。再現可能な問題とは、Jamfのシステム上で再現できる問題を指します。
- インシデントを下位の問題に分解できる場合、各々の問題は別のインシデントとして扱います。
- インシデントには、Eメールや電話による会話、そしてその他Jamfサポートで問題を再現するために必要な情報の転送などの複数のやりとりを含むことがあります。

サポート対象外のインシデントは以下の通りです。

- カスタムコーディング
- コンサルティング
- プロフェッショナルサービス
- トレーニング

インシデントは、以下の通り解決します。

- 合理的な解決策に関する情報を提供。
- 合理的な回避策に関する情報を提供。
- 当該製品の新しいリリースにアップグレードすることで問題が解決するとの情報。
- 他社製品に問題があると切り分けられる情報を提供。
- Jamfサポートが、インシデントを機能改善リクエスト、または製品問題に特定することを決定。



プレミアムサポート

Jamf Proプレミアムサポートには、Tier 3トピックエキスパートとエンジニア、24時間/週7日の英語での電話サポート、エグゼクティブビジネスレビューなどが含まれており、追加料金でご利用可能です。詳細については、www.jamf.com/ja/support/jamf-pro をご覧ください。

追加サービス

オンサイトサービス、コンサルティング、トレーニングコースなどの追加サービスは、追加料金でご利用可能です。詳しくは、www.jamf.com/ja/services および www.jamf.com/ja/training をご覧ください。



www.jamf.com/ja/

©2002-2023 Jamf, LLC. All rights reserved.

免責事項:この概要は、一般的なガイダンスとしてのみの適用とする。サポートおよびメンテナンスサービスを含むライセンスソフトウェアの提供はすべてにおいて各社とのソフトウェア使用許諾およびサービス契約書、またはJamfとの間のその他の書面による契約に準ずるものとする。