MobileNow IT Support Services — Service Level Matrix

		Soporte Departamento de TI	Soporte Usuario Final	Servicios Profesionales
Servicios de Soporte				
Contactos Autorizados	Contactos técnicos	7		
	Contactos administrativos	2		
Sitios	Cantidad de sitios admitidos	Múltiples		
Acceso	Quién inicia el contacto	Su equipo de TI	Su mesa de ayuda	Escalado desde un caso de soporte***
	Niveles de soporte provistos	Nivel 1, 2 y 3	Nivel 2 y 3	-
	Horarios de soporte	24 x 7	Horario de atención local**	Programado en conjunto
Gestión de Cuenta	Subject Matter Expert (SME)	Incluido		
Niveles de Soporte				
Tiempos de Respuesta Inicial	Prioridad 1: caída de producción o riesgo de seguridad*	2 horas	2 horas**	Según disponibilidad
	Prioridad 2: problema de performance	4 horas	4 horas**	
	Prioridad 3: preguntas y reporte de bugs	8 horas	8 horas**	
Tiempos de Resolución****	Prioridad 1: caída de producción o riesgo de seguridad*	8 horas	8 horas**	
	Prioridad 2: problema de performance	24 horas	24 horas**	
	Prioridad 3: preguntas y reporte de bugs			
Incidentes	Total de Incidentes	Ilimitados	Ilimitados	Ilimitados
Reportes				
Reporte de Actividad	Reporte trimestral escrito	Incluido		Reporte y documentación
	Revisión trimestral por teleconferencia	Incluido		-
Alcances del Soporte				
Platforma **Administración de Dispositivos**	Inscripción de dispositivos: inscripción automatizada, iniciada por el usuario y reinscripción	•	-	-
	Perfiles de configuración, Gestión Declarativa de Dispositivos y líneas base de seguridad	•	-	-
	Políticas, scripts y paquetes software para macOS	•	-	-
	Distribución de aplicaciones, actualizaciones y gestión de parches	•	-	-
	Inventario, grupos inteligentes y atributos de extensión	•	-	-
	Comandos remotos: bloqueo, borrado, reinicio, Modo Perdido y redespliegue	•	-	-
	Self Service: configuración del catálogo y resolución de problemas	•	-	-
	Dispositivos compartidos y modo quiosco (iPad compartido, modo de app única)	•	-	-
	Ciclo de vida del dispositivo: reasignación, retiro y desinscripción	•	-	-
	Administración de Jamf Pro: roles, permisos, acceso por API y registros de auditoría	•	-	-
Platforma **Seguridad**	Despliegue del agente, estado y conectividad en macOS, iOS y iPadOS	•	-	-
	Detección de amenazas: analíticas, clasificación de alertas y ajuste de falsos positivos	•	-	-
	Prevención de amenazas: bloqueo de malware y control de almacenamiento extraíble	•	-	-
	Respuesta a incidentes: remediación, contención y cuarentena	•	-	-
	Cumplimiento de referencias de seguridad: reportes CIS y postura de seguridad	•	-	-
	Configuración de telemetría y recolección de registros unificados	•	-	-
	Prevención de amenazas de red: phishing, dominios maliciosos y criptominería	•	-	-
	Filtrado de contenido y políticas de uso aceptable	•	-	-

	Defensa contra amenazas móviles: riesgo de apps, del dispositivo y detección de jailbreak	●	-	-
	Señales de riesgo hacia Jamf Pro y acceso condicional	●	-	-
	Administración de la consola de seguridad: roles, notificaciones y reportes	●	-	-
Apple **Sistemas Operativos**	macOS, iOS, iPadOS, tvOS y visionOS (versiones vigentes)	-	●	-
	Resolución de problemas mediante interfaz gráfica y línea de comandos	-	●	-
	macOS en un entorno de virtualización	-	●	-
	Resolución de problemas de scripting y automatización	-	●	-
	Resolución de problemas de integración de infrastructura	-	●	-
	Escalado a Apple cuando sea necesario (Nivel 3)	-	●	-
Apple **Servicios Empresariales**	Servicio de Notificaciones Push de Apple (APNs): renovación de certificados y conectividad	●	-	-
	Apple Business Manager: configuración, roles y operación	●	-	-
	Tokens del servidor MDM y asignación de dispositivos en Apple Business Manager	●	-	-
	Cuentas Apple Administradas y federación de identidad	●	-	-
	Apps y Libros: tokens de contenido, compras por volumen y asignación de licencias	●	-	-
	Bloqueo de Activación: administración y códigos de bypass	●	-	-
	Certificación de Dispositivos Administrados (Device attestation)	●	-	-
	Apple Configurator: configuración y uso	●	-	-
	Servicios de iCloud en entornos administrados	●	-	-
	Caché de contenido para macOS	●	-	-
	Acceso de red a los servicios de Apple: hosts, puertos y requisitos de proxy	●	-	-
Infraestructura **Integración de Servicios**	Proveedores de identidad y SSO para las consolas de Jamf	●	-	-
	Platform SSO y extensión de inicio de sesión único de Kerberos	●	-	-
	Integración con directorios: IdP en la nube y LDAP para búsqueda de usuarios y alcance	●	-	-
	Certificados: integración con autoridad certificadora del Cliente (SCEP, ACME, AD CS, y otros)	●	-	-
	Wi-Fi empresarial (802.1X) y redes corporativas	●	-	-
	VPN en el dispositivo: configuraciones por app y siempre activa	●	-	-
	Proxies, firewalls e inspección SSL: acceso a los servicios de Apple y Jamf	●	-	-
	Acceso condicional y cumplimiento de dispositivos con el proveedor de identidad del Cliente	●	-	-
	Cuentas de correo y colaboración (Exchange, Microsoft 365, Google Workspace, entre otros)	●	-	-
	Servicios de archivos compartidos e impresión para macOS	●	-	-
	SIEM: envío de telemetría de Jamf Protect y registros de auditoría de Jamf Pro	●	-	-
	ITSM: integración de inventario y eventos con la plataforma del Cliente	●	-	-
	Integraciones mediante la API y webhooks de Jamf Pro	●	-	-
Proyectos	Integraciones, migraciones y configuraciones complejas	Escalado***		Incluido
Hardware	Reparación y sustitución de hardware	Vía partner autorizado*****		

* La prioridad refleja el grado de urgencia de un caso y a cuántas personas afecta. El nivel P1 está reservado para problemas; las consultas y solicitudes urgentes se gestionan como P2. Puede solicitarnos que aumentemos la prioridad de un caso en cualquier momento.

** Los objetivos de atención al usuario final se miden en horario laboral local y comienzan en el momento en que su servicio de soporte técnico (help desk) escala el caso.

*** Las solicitudes complejas se derivan al equipo de Servicios Profesionales (Professional Services), previa confirmación con su equipo de TI. Tras ello, el caso de soporte se cierra.

**** Una solución temporal no implica el cierre de un caso. El cronómetro se detiene mientras esperamos información o la aprobación de su equipo, la llegada de una ventana de cambio programada, o la resolución de un caso abierto con Apple o Jamf.

***** MobileNow se integra con resellers y servicios técnicos autorizados de Apple en el canal de Mobidelio

© Copyright 2026, Mobidelio. All Rigths Reserved.