

EMMA:

Programa de certificación Partner 2023/24



El programa de certificación es es una certificación de empresa, requisito para la implementación y operación con garantías de EMMA en los organismos públicos y a las entidades privadas autorizadas por el CCN-CERT.

Para obtener la certificación de partner de EMMA, una empresa debe cumplir con todos requisitos del programa entre los cuales, tener un número de profesionales certificados en cada una de las áreas de especialización indicadas más adelante.



Servicios de implementación y soporte del partner



Soporte al Partner por parte de Open Cloud Factory (OCF)

Pre-implementación (Requisitos, dimensionamiento, propuesta de arquitectura)

- Validación del trabajo de pre implementación

Implementación de EMMA según el proceso definido

- Certificación de la implementación

Soporte remoto nivel 1 (Helpdesk -soporte al usuario de operación de EMMA)

- Soporte a usuario final
- Monitoreo de la infraestructura
- Recuperación primaria de servicios
- Generación de reportes

Provisión de los siguientes materiales:

- Guía de Operación
- Videos
- Portal de documentación

Soporte remoto nivel 2 (Soporte al administrador)

- Creación de reportes
- Creación de dashboards
- Mantenimiento de mecanismos de visibilidad
- Mantenimiento de políticas
- Mantenimiento de la CMDB
- Mantenimiento de etiquetas
- Recuperación de servicios
- Despliegue de servicio
- Ejecución de POC
- Configuración de clústeres
- Actualización de servidores

Provisión de los siguientes materiales:

- Guía de Administración
- Videos
- Portal de documentación

Escalamiento de incidencias de soporte nivel 3
(Soporte en cuanto a posibles bugs en la solución)

- Acceso a la herramienta de gestión de incidencias de OCF.
- Soporte de nivel 3 (fabricante)

Fases del programa de Partnership

1

Pasos previos / requisitos

1. Reuniones de aproximación entre ambas empresas

- Firma de NDA (acuerdo de confidencialidad)

2. Presentación del programa de Partnership EMMA al partners:

- Materiales y sesiones para definir alcance del programa

3. Presentación Partner: Plan comercial

- Definición del mercado y plan de acción

4. Capacitación comercial

- Presentación comercial de **EMMA** para organismos
- Cualificación de proyectos
- Como gestionar las oportunidades

5. Validación Plan Comercial

- Plan comercial revisado y validado por Open Cloud Factory

2

Preparación: Firma de acuerdo, capacitación, y certificación de especialistas

1. Certificación comercial

- Certificación de los especialistas

2. Capacitación técnica:

- Preventa

- Cómo presentar **EMMA** técnicamente, realizar demostración de **EMMA**, cualificar técnicamente los proyectos

- Servicios profesionales / soporte

- Como implementar, administrar y operar **EMMA**
- Como dar soporte Nivel 1 y 2
- Como escalar incidencias de Nivel 3
- Certificación de los especialistas

3. Firma del acuerdo entre las partes

- Partner y Open Cloud Factory

3

Ejecución de proyectos

1. Gestión y seguimiento comercial

- Gestión de oportunidades según la metodología establecida
- Traspaso de oportunidades (leads)
- Preparación y proceso de ofertas, pedidos y facturas

2. Gestión y seguimiento de servicios y soporte

- Cualificación, dimensionamiento e implementar con la certificación de cada proyecto por parte de Open Cloud Factory.
- Dar soporte (nivel 1 y 2)
- Uso de la herramienta integrada de incidencias (de nivel 3) para el seguimiento de tickets

Este acuerdo tendrá una duración de DOCE (12) meses a contar desde la firma del mismo.

Costes de capacitación y certificación de especialistas

Especialistas	Mínimo nombrado(s)	Tiempo de validez	Coste
Comercial(es)	2	1 año	€2,000
Técnico preventa			
Técnico de implementación / soporte	3*	1 año	€3,000

*Asistente adicional €1,000



Para más información:

emma@opencloudfactory.com