

EMMA: Partner Certificado



Es una certificación de empresa, requisito para la implementación y operación con garantías de **EMMA**.

Para obtener la certificación de partner de **EMMA**, una empresa debe tener un número de profesionales certificados en cada una de las áreas de especialización indicadas más adelante.



Servicios de implementación y soporte del partner

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

Implementación de EMMA según el proceso definido.

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

Soporte remoto nivel 2 (Soporte al administrador).

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



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

Validación del trabajo de pre implementación.

Certificación de la implementación.

Provisión de los siguientes materiales:

- Guía de Operación.
- Vídeos.
- Portal de documentación.

Provisión de los siguientes materiales:

- Guía de Administración.
- Vídeos.
- Portal de documentación.

- **Acceso a la herramienta de gestión de incidencias de Open Cloud Factory.**
- **Soporte de nivel 3 (fabricante).**

Fases del programa de Partnership

1

Pasos previos o Prerequisitos

1. Firma de NDA
(acuerdo de confidencialidad).

2. Presentación del programa de Partnership EMMA al partners:

- Materiales (ordenes de magnitud de negocio).

3. Validación del Partner por parte de CCN-CERT.

4. Firma del acuerdo entre las partes
(Partner y Open Cloud Factory).

2

Preparación: Capacitación, firma de acuerdo y certificación de especialistas

1. Capacitación comercial

- Presentación comercial de EMMA para organismos .
- Cualificación de proyectos.
- Uso del CRM para gestionar oportunidades.
- Certificación de los especialistas.

2. Capacitación técnica:

Técnica

- Como implementar, administrar, operar y prestar soporte sobre **EMMA**.
- Implementar un laboratorio propio (AllinLABs) para seguir las guías de autoaprendizaje y democenter propio.

Soporte

- Como dar soporte Nivel 1 y 2.
- Como escalar incidencias de Nivel.

Preventa

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

3. Certificación de un entorno EMMA implementado por los especialistas

- Disponer de Allinone (NUC) para potenciales PoCs.

3

Ejecución de proyectos

1. Gestión y seguimiento comercial

- Gestión de oportunidades vía el CRM integrado.
- 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.

Costes de capacitación y certificación de especialistas

Especialistas	Mínimo nombrado(s)	Tiempo de validez	Coste
Comercial(es)	2	1 año	Incluido en coste de certificación de Partner / empresa: €1,500
Técnico preventa			
Técnico de implementación / soporte	3	2 años	€2,000 (+€500 por asistente adicional)

Requisitos del Partner

Alineamiento Comercial/Marketing:

- Plan comercial / marketing: Definición del mercado y plan de acción.
- Visibilidad y alineamiento del plan y acciones con el CCN-CERT.
- Capacitación comercial y marketing.
- MOU – Acuerdo específico del programa.

Ejecución de proyectos:

- Participación de técnicos certificados en todos los proyectos.
- Interactuar con OCF para validación y certificación de proyecto.
- Disponer de Allinone (NUC) para potenciales PoCs.
- Soporte N1 y N2 en remoto obligatorio.
- Soporte presencial opcional.

Beneficios para el partner

Partner CERTIFICADO EMMA / Generación y gestión de demanda:

- Presencia en la WEB del CCN-CERT.
- Co-marketing en eventos / webinars y generación de contenidos EMMA propios o conjuntos.
- Proceso integrado de registro propio transferencia y precios de oportunidades.

Materiales de preventa, servicios profesionales y soporte:

- Materiales y guion para realizar presentaciones comerciales y demostraciones de EMMA.
- Licencias NFR (Not for resell (gratis para el uso propio del partner) para entornos de demostración.
- Proceso de cualificación de oportunidades.
- Acceso al portal de documentación (documentación y videos).
- Acceso a herramientas de ticketing y gestión de proyectos.
- Guías de implementación, administración, operación y gestión de incidencias.
- Soporte N1 y N2 en remoto obligatorio.
- Soporte presencial opcional.

Descripción detallada de los niveles de soporte EMMA

	Nivel	Descripción	Tareas	Materiales
SOPORTE	1	Nivel Helpdesk - Soporte a Usuario Operaciones	Soporte a usuario final Monitoreo de la infraestructura Recuperación primaria de servicios Generación de reportes	Guía de Operación Vídeos Portal de documentación
	2	Nivel Partner - Soporte a Administradores	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 clusters Actualización de servidores	Guía de Operación Vídeos Portal de documentación Guía de Administración
	3	Nivel Fabricante	Incidentes no solucionados	Todas las fuentes