



# ¿Qué es un SAAS de ofimática, web y autoedición?

- Un SAAS es una suscripción de una duración limitada que comienza cuando se firma el contrato o presupuesto correspondiente. La validez de la suscripción suele ser de un año.
- El número de usuarios que puede disfrutar de la suscripción también es limitado; a la hora de establecer el contrato, se define un número de usuarios máximo. La inscripción de los usuarios se puede realizar tanto al principio del contrato como a lo largo de los meses, lo que determinará el plazo de acceso a los recursos de formación. Por ejemplo, un usuario inscrito una vez transcurridos 5 meses del inicio del contrato, podrá acceder al contenido durante 7 meses como máximo. Una vez inscrito un usuario, no se podrá cancelar su inscripción e inscribir a otra persona en su lugar.
- Los usuarios podrán disfrutar de todos los recursos elegidos por su departamento de formación, disponibles a través del portal.
- El cliente podrá organizar la formación en función de su proyecto, objetivos y de las necesidades de los alumnos. Ejemplo:
  - Caso n.º1: Todos los usuarios acceden a los mismos recursos.
  - Caso n.º2: Diferentes grupos de usuarios acceden a diferentes recursos:
    - 1 grupo accede a Word, Excel, PowerPoint y Outlook
    - 1 grupo accede a Word y Excel
    - 1 grupo accede a Microsoft 365
    - 1 grupo accede a PowerPoint + Photoshop + Indesign
- La suscripción «ofimática, web y autoedición» da acceso a recursos sobre dichas temáticas exclusivamente. En un primer momento, puede solicitar determinados contenidos e ir solicitando nuevos recursos más adelante. Para realizar dicha solicitud, deberá enviar un e-mail a [satisfaction@eni.fr](mailto:satisfaction@eni.fr). El contenido solicitado se añadirá a su cuenta de forma gratuita en un plazo de 24 a 48 horas. El cliente tendrá derecho a acceder igualmente a las novedades publicadas durante el periodo de validez de su suscripción.
- Los administradores disponen de un acceso al espacio de informes, desde el que pueden obtener todos los datos relativos al seguimiento individual y colectivo de los usuarios. Entre dichos datos, se encuentran las fechas del último y primer acceso, el tiempo total dedicado o el tiempo dedicado durante un periodo, los porcentajes de progreso y acierto, etc. Asimismo, el cliente dispone de un extracto de cuenta en el que figura el número de inscritos.



### **Importante:**

Una vez transcurrido un año, si desea renovar el contrato, será necesario definir con nuestro equipo de satisfacción al cliente las condiciones de acceso de los usuarios ya inscritos.

Tiene varias posibilidades:

- Si todas las personas inscritas durante el primer año van a continuar formándose un año más, se las contará en el número de usuarios máximo predefinido para el segundo año. Se conservará su historial de conexión.
- Si desea dar de baja a algunos o a todos los usuarios inscritos del primer año porque no vayan a proseguir la formación, le aconsejamos guardar los datos de seguimiento de dichas personas. Cada una de ellas podrá extraer sus propios datos desde su espacio personal antes de que se cierre su cuenta.

En el caso de que deba dar alumnos de baja, puede:

- Eliminar las cuentas. Los usuarios no aparecerán en la síntesis de la e-formación, pero seguirá teniendo acceso a sus datos de conexión.
- Añadir una fecha de fin de acceso equivalente a la fecha de validez del contrato SAAS. Pasada dicha fecha, el usuario no podrá acceder más a la formación, pero seguirá apareciendo en los informes de seguimiento.

- De esta tarea de eliminar y dar de baja a los usuarios, podrá encargarse nuestro departamento de satisfacción al cliente si lo desea (servicio de pago).

### **Caso práctico:**

Una empresa contrata una suscripción SAAS, válida del 01/02/22 al 31/01/23, para un máximo de 500 personas. Finalmente, inscribe a un total de 491 usuarios.

Antes del 31/01/23, la empresa decide renovar el contrato SAAS por un año, pero, de las 491 personas inscritas inicialmente, da de baja a 253 personas porque estas no proseguirán la formación.

Por lo tanto, las 238 personas restantes podrán seguir accediendo a la formación, y la empresa podrá inscribir a 262 nuevos usuarios.

- En caso de que se inscriban más usuarios de los contratados, se emitirá una factura de regularización conforme al presupuesto establecido.
- Soporte técnico, mantenimiento y alojamiento incluidos.