



# РЕГЛАМЕНТ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ

Организация работы партнерской сети при  
продажах и сопровождении продукта DPA

## Аннотация

В документе сформулированы общие правила взаимодействия подразделений компании и партнерской сети при продаже продукта DPA, порядок закрепления и передачи заказчика, сформулированы обязательные действия ответственных на каждом из этапов.

Версия 1.5  
Март 2026

**Оглавление**

Зачем нужен этот документ? .....	2
Используемые термины .....	3
1. Обучение .....	5
1.1. Критерии успешного прохождения обучения по каждому из блоков: .....	6
2. Порядок закрепления заказчиков за представителем партнерской сети DPA .....	8
2.1. Предварительное закрепление заказчика .....	8
2.2. Регулярная актуализация статуса заказчика .....	10
2.3. «Защита» партнера .....	11
2.4. Субпартнерская сеть .....	12
3. Использование Service Desk .....	13
3.1. Самостоятельная диагностика .....	13
3.2. Порядок обращения в SD .....	13
3.3. Типы обращений в SD .....	15
4. Порядок и тематика обращений к сотрудникам головного офиса .....	17
5. Порядок организации pre-sale мероприятий с использованием ресурса сотрудников головного офиса .....	19
5.1. Порядок запроса на организацию pre-sale мероприятия .....	19
6. Правила конкуренции и продвижения .....	21
6.1. Конкурентная политика .....	21
6.2. Материалы, правила продвижения, софинансирование маркетинговой активности .....	21
6.3. Дисконтная политика .....	22
7. Обязательные мероприятия и действия партнеров на разных этапах взаимодействия с заказчиком .....	24
7.1. Развитие продаж .....	24
7.2. Сопровождение заказчика .....	25
7.3. Порядок запроса на использование ресурса разработчиков и других сотрудников головного офиса для настройки и конфигурирования системы .....	26
8. Порядок взаимодействия при реализации лицензий DPA .....	27
8.1. Запрос и оплата лицензий для Официальных представителей и Партнеров .....	27
8.2. Получение конечным пользователем лицензии на DPA .....	27
8.3. Настройка и подключение на предприятии конечного пользователя .....	28
8.4. Взаимодействие при поставке оборудования и оказании услуг Головному офису .....	28
9. Специфика взаимоотношений с Официальными представителями .....	30
Финал .....	31
Приложение. Партнерская программа DPA. ....	32

## Зачем нужен этот документ?

Регламент по взаимодействию с представителями партнерской сети – основной документ, в котором сформулированы общие правила работы, коммуникации, сроки и ответственность всех участников взаимодействия по вопросам продаж и сопровождения продукта DPA.

Основная цель Регламента состоит в ответах на следующие вопросы:

- Как, на какой срок и по каким правилам заказчики закрепляются за партнером?

- Какие действия представителя партнерской сети являются обязательными при взаимодействии с головным офисом?

- Какие действия представителя партнерской сети обязательны при взаимодействии с заказчиком в зависимости от выбранной роли?

- Как зарабатывает на продажах каждая из сторон взаимодействия?

Регламент отражает принятую всеми участниками процесса нормальную процедуру взаимодействия. Задача регламента создавать опору для всех участников, делать систему продаж DPA прозрачной и управляемой, упрощать работу представителям партнерской сети и сотрудникам головного офиса.

Продажи продукта DPA – сложный процесс, предполагающий огромное количество коммуникаций. В связи с этим настоящий регламент не может покрыть все возможные вопросы, возникающие во взаимодействии между участниками.

Поэтому призываем всех партнеров опираться на здравый смысл, искреннее желание решать общие вопросы эффективно и всегда помнить, что в конечном счете счастливый и довольный заказчик – единственный путь для нашего общего роста и развития.

## Используемые термины

**DPA, продукты DPA** - все продукты, связанные с DPA, перечисленные в утвержденной лицензионной политике.

**Дилер** - роль представителя партнерской сети, который занимается продажей продукта DPA, отвечает за привлечение потенциальных покупателей лицензий, но не занимается сопровождением проектов. **Скидка дилера составляет 15%** от утвержденной базовой стоимости лицензий продукта DPA.

**Партнер** - роль представителя партнерской сети, который занимается продажей продукта DPA, отвечает за привлечение потенциальных заказчиков и самостоятельно сопровождает проекты. **Скидка партнера составляет 30%** от утвержденной базовой стоимости продуктов DPA.

**Официальный представитель** - роль представителя партнерской сети, который занимается продажей продуктов DPA, отвечает за привлечение потенциальных заказчиков, самостоятельно сопровождает проекты и принимает на себя обязательство по выполнению плана продаж, утверждаемого головным офисом ежегодно. **Скидка официального представителя составляет 50%** от утвержденной базовой стоимости продуктов DPA.

**Головной офис** - юридическое лицо, обладающее исключительным правом на DPA, как результат интеллектуальной деятельности. Под головным офисом также подразумеваются сотрудники, подразделения и другие элементы организации, в зависимости от контекста настоящего регламента.

**Партнерская сеть DPA** - вся совокупность партнеров компании с любой выбранной ролью

**Руководитель проекта** - сотрудник головного офиса, который отвечает за взаимодействие с представителем партнерской сети по возникающим вопросам.

**Действующий заказчик** - заказчик, договор с которым подписан и по нему произведена оплата, ведутся текущие работы (процессы), связанные с внедрением и эксплуатацией DPA. Заказчик, у которого установлена Demo-версия системы - не является действующим.

**Недействующий заказчик** - заказчик, который ранее заключал договор на коммерческих условиях, но по каким-то причинам перестал пользоваться DPA

**Академия DPA** - комплекс обучающих программ, материалов, направленных на обучение и адаптацию партнеров.

**Куратор** - сотрудник головного офиса, ответственный за обучение партнеров компании и принятие решения об успешном прохождении аттестации

**Демо-договор** - лицензионное соглашение об использовании демонстрационной версии DPA и ее дополнительных модулей

**Основной договор** - лицензионный договор о предоставлении неисключительного права использования DPA

**Service Desk** - служба технической поддержки для партнерской сети и действующих заказчиков DPA

## 1. Обучение

Система обучения в Академии DPA состоит из 3 блоков: Знакомство с компанией, Продукт, Взаимодействие с головным офисом.

Задачи обучения для партнерской сети DPA:

- Сформировать общее представление об основных возможностях и функционале DPA
- Научить пользоваться сопроводительной документацией, чтобы быстро находить нужную информацию
- Предоставить материалы для правильной презентации продукта
- Донести правила эффективного взаимодействия с головным офисом.

Обязанность головного офиса - обеспечить достаточный уровень знаний и навыков для представителей партнерской сети, которые занимаются продажей и сопровождением DPA. Процесс обучения состоит из комплекса мероприятий, инструментов и различных способов донесения информации.

Итогом прохождения обучения является сертификат, подтверждающий изучение всех необходимых информационных блоков и успешную аттестацию полученных знаний у куратора и/или с помощью автоматизированной системы тестирования.

В соответствии с выбранной ролью: **Дилера, Партнера** или **Официального представителя**, - траектории обучения могут отличаться по наполнению и объему информации.

Финальное решение об успешной Аттестации партнера - всегда остается на усмотрение **Куратора**, ответственного за взаимодействие с конкретным представителем партнерской сети. **Получение статуса аттестованного партнера** - накладывает все обязательства и предоставляет все возможности, которые предполагаются настоящим регламентом, в соответствии с выбранной ролью.

Вне зависимости от способа проведения обучения и аттестации головной офис обязан оказывать всяческое содействие в прохождении обучения партнерами компании, вовремя предоставлять соответствующие материалы и обратную связь.

## 1.1. Критерии успешного прохождения обучения по каждому из блоков:

### 1. Знакомство с компанией. Сотрудники представителя партнерской сети:

- a. Знают общую информацию о компании: наименование, руководство, местонахождение, адрес страницы в сети интернет, наименование официальных профилей в социальных сетях, телефон и электронную почту
- b. Ознакомлены с видением развития продукта DPA

### 2. Продукт. Сотрудники представителя партнерской сети:

Знают:

- a. Принцип подбора аппаратной базы для компонентов DPA
- b. Назначение основных компонентов DPA
- c. Структуру базы знаний DPA, принцип навигации и поиска
- d. Категории собираемых данных
- e. Возможности функциональных блоков DPA
- f. Принципы визуализации и работы с данными
- g. Объем штатной интеграции
- h. Сроки и порядок рассмотрения заявок на новый функционал

Умеют:

- a. Устанавливать компоненты DPA
- b. Запрашивать лицензию
- c. Производить обновление и миграцию компонентов DPA
- d. Настраивать и подключать оборудование (станки, рабочие центры) к DPA
- e. Определять необходимый объем конфигурации DPA
- f. Настраивать компоненты
- g. Добавлять новые индикаторы оборудования
- h. Производить первичную диагностику сбоев
- i. Формировать заявки в SD

### 3. Взаимодействие с головным офисом. Сотрудники представителя партнерской сети умеют и знают:

- a. К кому и по каким вопросам в головном офисе следует обращаться
- b. Как зафиксировать заказчика за своей организацией
- c. Какие обязанности по ведению заказчика являются зоной ответственности партнера

- d. Какие обязанности по ведению заказчика являются зоной ответственности головного офиса
- e. Как организован документооборот между головным офисом и партнером
- f. Успешно ориентироваться в Регламенте взаимодействия между головным офисом и представителем партнерской сети

## 2. Порядок закрепления заказчиков за представителем партнерской сети DPA

Каждый представитель партнерской сети должен пройти процедуру регистрации в личном кабинете по адресу <https://lm.rundpa.com> в течение 1 рабочего дня после подписания партнерского договора.

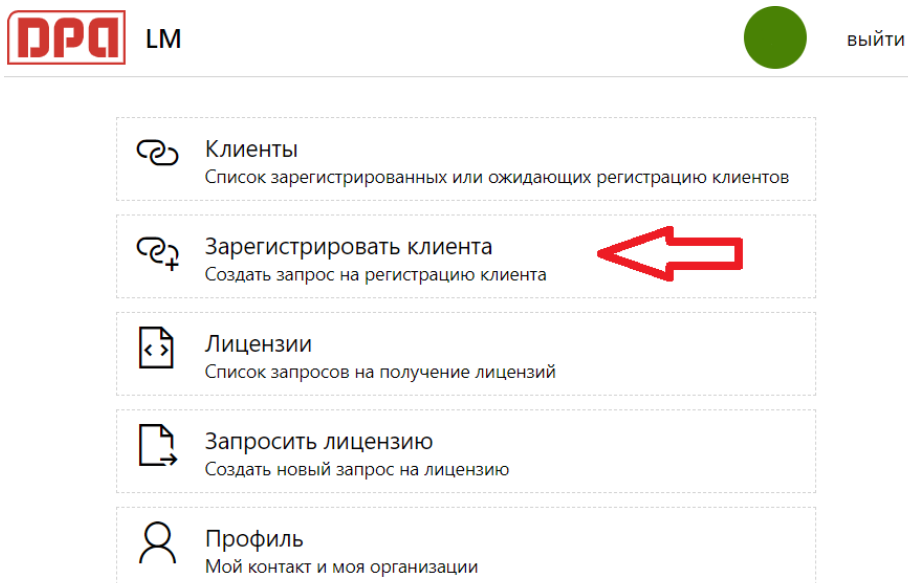
### Видеоурок. Закрепление клиента в личном кабинете

Закрепленный заказчик – это юридическое лицо, с которым в одно и то же время может взаимодействовать по вопросам внедрения и продаж продукта DPA только один представитель партнерской сети. Параметр, который позволяет определить уникального заказчика – ИНН организации, занесенный в личный кабинет представителя партнерской сети.

#### 2.1. Предварительное закрепление заказчика

До того, как начать работу с потенциальным заказчиком представителю партнерской сети необходимо сделать запрос в головной офис и проверить статус выбранного заказчика. Указанная процедура позволяет убедиться, что в настоящее время никто другой из представителей партнерской сети не работает с этим заказчиком и предварительно закрепить за собой право работы с ним.

Для этого представитель партнерской сети вносит данные заказчика в личный кабинет в разделе «Зарегистрировать заказчика»: Название, ИНН и адрес (в форме реализован поиск по названию или ИНН с проверкой корректных данных).



В разделе «Комментарий» представитель партнерской сети должен в свободной форме указать:

- причину интереса к выбранному заказчику
- не менее 2-х контактных лиц, с которыми ведется работа на предприятии
- другую релевантную информацию.

Если с заказчиком в настоящее время не ведется работа, то он будет предварительно закреплен на **2 месяца (60 календарных дней)** за представителем партнерской сети, заполнившим форму. Соответствующее подтверждение придет со стороны головного офиса на электронную почту партнера после проверки, обычно в течение 1-2 рабочих дней. В обратном случае придет уведомление об отклонении запроса на предварительное закрепление и соответствующий сопроводительный комментарий.

Если представитель партнерской сети не зафиксировал свое намерение начать взаимодействие с заказчиком через **личный кабинет**, то это будет считаться нарушением регламента. При возникновении конфликтной ситуации и конкуренции за право работы с заказчиком, оно будет передано представителю партнерской сети, который выполнил все обязательные процедуры в соответствии с настоящим документом.

Для того, чтобы перевести заказчика в статус закрепленного, за **указанный двухмесячный период** представитель партнерской сети должен предоставить полный перечень всего **потенциально подключаемого оборудования на предприятии** с указанием следующих данных:

- Тип оборудования
- Наименование оборудования
- Тип УЧПУ/модель
- Модель ПЛК/наличие проекта
- Описание внешних интерфейсов

Предварительное закрепление заказчика прекращается через 60 календарных дней если информация о перечне потенциально подключаемого оборудования не предоставлена указанный срок. С наступлением этого события потенциальный заказчик может быть

переведен на сопровождение в головной офис или передан другому представителю партнерской сети.

Продление периода предварительного закрепления за одним и тем же представителем партнерской сети может быть произведено не более чем на 1 месяц (30 календарных дней) и не более 1 раза по согласованию с головным офисом. Финальное решение о продлении или отказе от продления всегда остается за Директором по продажам.

Если в период предварительного закрепления представитель партнерской сети приобрел полноценные лицензии DPA (или другие продукты), то дополнительное подтверждение статуса заказчика не требуется. Заказчик в таком случае считается закрепленным за партнером.

## 2.2. Регулярная актуализация статуса заказчика.

По истечении периода предварительного закрепления представитель партнерской сети обязан актуализировать предоставленную информацию о работе с заказчиком ежемесячно. Единая отчетная дата - 15-е число каждого месяца.

Первый отчет о проделанной работе должен быть предоставлен в ближайшую дату 15-го числа, независимо от того, когда в течение календарного месяца истек период предварительного закрепления заказчика.

Информацию о каких-либо изменениях и достигнутых результатах представитель партнерской сети передает куратору в свободной форме. Любая информация, подтверждающая факты активного целевого взаимодействия с заказчиком, может быть принята к рассмотрению:

- актуальная переписка;
- подтвержденные сроки развертывания Демо у заказчика;
- результаты тестирования Демо;
- подписанный договор;
- и т.д.

При этом, из предоставленной информации должны быть однозначно понятны: суть переговоров, следующие шаги по работе с заказчиком и сроки по реализации.

В случае, если к ближайшей отчетной дате (15-е число каждого месяца) информация об активной работе с заказчиком не предоставлена, или невозможно однозначно установить суть договоренностей и следующие конкретные шаги, достигнутые с заказчиком, то головной офис оставляет

за собой право открепить заказчика и передать его на сопровождение другому представителю партнерской сети при наличии соответствующего запроса.

### 2.3. «Защита» партнера

Головной офис гарантирует «защиту» партнера и привлеченных им заказчиков в случае соблюдения положений настоящего регламента, поэтому не допускает одновременного ведения одного заказчика несколькими представителями партнерской сети.

В связи с этим, следует оговорить несколько особых ситуаций, которые могут возникнуть на крупных или децентрализованных предприятиях и сформулировать правила применения положений настоящего регламента.

1. *«Представитель партнерской сети провел работу с заказчиком полностью в соответствии с регламентом, однако потенциальный заказчик выходит на головной офис напрямую и запрашивает условия продажи и подключения».*

В этом случае головной офис перенаправляет запрос представителю партнерской сети и в переговорах с потенциальным заказчиком настаивает на продолжении работы с ним.

2. *«Представитель партнерской сети провел работу с заказчиком полностью в соответствии с регламентом и готов к внедрению проекта на коммерческих условиях (или уже сопровождает проект). В это же время на том же предприятии вел работу другой интегратор (может не быть действующим представителем партнерской сети DPA) и обращается в головной офис за приобретением лицензий на иной производственный участок».*

В этом случае головной офис не осуществляет продажу «второму» участнику.

3. *«Представитель партнерской сети провел работу с заказчиком полностью в соответствии с регламентом, однако выйти на заключение договора на коммерческих условиях не удалось. Другой представитель партнерской сети предложил помощь в осуществлении мероприятий, чтобы ускорить продажу системы на предприятие и контракт удалось заключить»*

В этом случае головной офис предоставляет скидку в полном объеме в соответствии с выбранной ролью представителю партнерской сети, который занимался продажей изначально, а условия вознаграждения второго

представителя оговариваются с ним индивидуально. Проект остается на сопровождении первого представителя партнерской сети.

#### 2.4. Субпартнерская сеть

Головной офис не ограничивает представителей партнерской сети в роли **партнеров** и **дилеров** в возможностях привлечения к работе других компаний и не участвует в переговорах по поводу размера вознаграждения участников такого рода соглашений.

Для роли **Официального представителя** предусмотрена возможность создания субпартнерской сети с гарантией, что представитель такой сети не сможет заключить прямой партнерский договор с головным офисом по вопросу продаж DPA.

**Официальные представители** обязаны уведомить головной офис о намерении подписать субпартнерское соглашение и предоставляют форму указанного документа в головной офис на почту своего куратора не позднее чем за 2 дня до его подписания. Для каждого официального представителя будет заведен **Реестр субпартнеров**.

## 3. Использование Service Desk

Головной офис обязан обеспечивать работоспособность DPA, развивать ее функционал и вовремя реагировать на отклонения или проблемы, которые возникают у пользователей. Для этого используется внутренняя служба Service Desk.

При работе с техническими проблемами, сбоями и другими потенциальными задачами для Service Desk, представитель партнерской сети обязан убедиться, что решить вопрос собственными силами не удастся. Только после этого следует оформить обращение в Service Desk.

### 3.1. Самостоятельная диагностика

При появлении обращения заказчика на техническую поддержку, представитель партнерской сети до того, как проводить дополнительные изыскания, должен провести проверку по сценарию самостоятельной диагностики и проверить следующее:

- Лицензия активна?
- Настройки транспорта корректны?
- База данных не переполнена? Проверить Базы данных всех микросервисов
- Сеть исправна? (Наличие стабильного ping -t)
- Привилегии пользователей не менялись?

Только после прохождения всех этапов самостоятельной диагностики и сохранения проблемы следует, то следует оформить обращение в Service Desk.

### 3.2. Порядок обращения в SD

При обращении в SD необходимо предоставить информацию:

0. О результатах самостоятельной диагностики
1. О предприятии, по которому поступает запрос
2. Статус договора
3. Общие данные о системе:
  - Версия системы
  - Распределенность компонентов
  - Используемые микросервисы
  - Тип и версия СУБД

4. Данные об оборудовании (если запрос по конкретным единицам оборудования):

- Производитель
- Тип ЧПУ
- Версия ЧПУ
- Тип обрабатывающего центра
- Файл конфигурации

5. Срез данных на момент сбоя:

- Скриншот журнала событий windows за период, включающий предполагаемое время сбоя
- Полный лог хоста и сервера

В течение суток с момента поступления обращения головной офис должен задать представителю партнерской сети уточняющие вопросы и получить в ответ данные, достаточные для начала работы. С этого момента начинается отсчет регламентированного времени реакции, указанного в таблице ниже по тексту. В случае, если головным офисом в течение суток не были запрошены данные, считается, что их достаточно для начала работ.

Прием и обработка заявок ведутся в рабочее время с 9:00 до 17:30 по (GMT+5) в режиме 8/5 (восемь рабочих часов, пять дней в неделю).

Ответственностью заявителя является корректная классификация обращения в соответствии с принятой типологией.

## 3.3. Типы обращений в SD

Тип обращения	Характеристика	По какому поводу обратиться	Сроки реагирования в SD
Ошибка/Сбой	Работа системы не соответствует документации, предоставленной головным офисом	- Остановки и зависания компонентов - Потеря данных - Неработоспособность функций	Срок решения зависит от уровня критичности ошибки и статуса проекта (действующий договор/DEMO)
Новый функционал	Техническое задание на доработку системы	У заказчика есть бизнес-задача из области сбора, анализа и визуализации машинных данных, не охваченная функциональностью DPA	Срок обработки зависит от загрузки команды разработки, наличия схожих задач и приоритетов развития продукта Исполнение заявки не гарантировано
Поддержка	Запрос на информацию о работе системы, отсутствующую в документации	- Запрос пояснений к документации - Уточнения по корректной настройке системы в частном случае	2 рабочих дня

Время решения обращений по сбоям и ошибкам, приведенное ниже, справедливо для действующих заказчиков:

Приоритет ошибки (уровень критичности)	Время решения
<b>Срочный</b> - потеря данных - недоступны основные функции Системы - Система зависает на неопределённое время - Система аварийно останавливается и не может начать работать после перезапуска	1 рабочий день
<b>Высокий</b> - критические функции Системы становятся недоступными, нет применимого обходного пути решения - система сохраняет работоспособность в ограниченном объёме	2 рабочих дня
<b>Нормальный</b> - незначительная потеря работоспособности Системы, - неудобство/необходимость использовать альтернативные или обходные пути решения	От 5 до 21 рабочего дня
<b>Низкий</b> - не влечет потери работоспособности Системы - незначительная ошибка или неудобство	При следующем мажорном релизе

Головной офис стремится обеспечить высокий уровень сервиса потенциальным заказчикам, однако обслуживание действующих договоров, является приоритетом.

Время решения обращений по сбоям и ошибкам для DEMO-договоров:

Приоритет ошибки (уровень критичности)	Время решения
<b>Высокий</b> - потеря данных - недоступны основные функции Системы - Система зависает на неопределённое время - Система аварийно останавливается и не может начать работать после перезапуска	3 рабочих дня
<b>Нормальный</b> - критические функции Системы становятся недоступными, нет применимого обходного пути решения - система сохраняет работоспособность в ограниченном объёме - несущественная потеря работоспособности Системы	5 рабочих дней
<b>Низкий</b> - неудобство/необходимость использовать альтернативные или обходные пути решения не влечет потери работоспособности Системы - незначительная ошибка или неудобство	При следующем мажорном релизе

## 4. Порядок и тематика обращений к сотрудникам головного офиса

Головной офис обязан обеспечивать высокий уровень коммуникаций, оперативно решать различные вопросы, возникающие у партнерской сети. Ниже таблица, в соответствии с которой определен ответственный за группы вопросов.

Группа вопросов	Кто отвечает за взаимодействие?
Сотрудничество в сфере развития продаж, софинансирование активностей и материалов по продвижению	Директор по продажам
Участие в мероприятиях, события, направленные на развитие PR продукта DPA	Исполнительный директор
Согласование планов продаж и отчетов по их выполнению для роли <b>Официального представителя</b>	Директор по продажам
Закрепление заказчиков за представителями партнерской сети и контрольные мероприятия в соответствии	Директор по продажам
Документальное взаимодействие между ГО и партнерской сетью	Руководитель юридического отдела
Использование продукта DPA у действующих заказчиков	Руководитель проекта
Сотрудничество в области pre-sale мероприятий	Директор по продажам
Обучение и адаптация партнеров	HR Директор
Техническая поддержка	Руководитель Service Desk

**Сотрудничество в сфере развития продаж, софинансирование активностей и материалов по продвижению** – блок, посвященный любым направлениям для увеличения продаж продукта DPA.

**Участие в мероприятиях, события, направленные на развитие PR продукта DPA** – взаимодействие с головным офисом по статьям в СМИ и для отраслевых изданий, участие в конференциях, вебинарах, семинарах и прочие мероприятия, направленные на развитие узнаваемости продукта DPA.

**Согласование планов продаж и отчетов по их выполнению.** Планы продаж устанавливаются для роли Официального представителя и утверждаются ежегодно в двух показателях: **количество проданных лицензий и объем поступивших денежных средств** (за лицензии, функциональные модули, OPCUA сервера, постгарантийную поддержку). Если по итогам отчетного периода один или оба из показателей достигнуты, то **Официальный представитель** подтверждает свой статус и размер скидки и получает новый план продаж на будущий календарный год. Для роли Партнера предусмотрена возможность перейти в течение отчетного периода в статус Официального представителя при условии выполнения плана продаж, установленного для этой роли на отчетный период и подтверждения соответствующего уровня знаний и квалификации по работе с продуктом DPA.

**Документальное взаимодействие между ГО и партнерской сетью.** Обмен документами, правила, по которым происходит взаимодействие между ГО и партнёрской сетью.

**Использование продукта DPA у действующих заказчиков.** Если у заказчика, привлеченного представителем партнерской сети возникают затруднения в использовании продукта, с которыми не удастся справиться ни самостоятельно, ни силами представителя партнерской сети, то до обращения в Service Desk можно обратиться к куратору среди руководителей проектов головного офиса.

**Сотрудничество в области pre-sale мероприятий.** Участие руководителей проектов и других сотрудников головного офиса в мероприятиях у потенциальных заказчиков, проведение совместных с представителем партнерской сети презентаций, вебинаров и прочей активности следует предварительно согласовать и определить ответственного со стороны головного офиса.

**Обучение и адаптация партнеров.** Вопросы по качеству и составу обучающих материалов, аттестации, необходимых дополнительных материалах для изучения и погружения в продукт.

**Техническая поддержка.** Приоретизация вопросов в Service Desk, комментирование нюансов поступивших обращений, некачественная или недостаточная работа SD.

## 5. Порядок организации pre-sale мероприятий с использованием ресурса сотрудников головного офиса

Головной офис заинтересован в развитии продаж, новых заказчиков и внедрениях DPA. Однако непосредственный процесс продаж, включая предварительную работу с потенциальным заказчиком является обязанностью представителей партнерской сети.

Участие сотрудников головного офиса в процессе продаж по запросу лимитируется по времени в порядке, описанном в таблице ниже.

Включенное рабочее время сотрудников ГО	Дилер	Партнер	Официальный представитель
- 4 рабочих дня руководителя проекта в год	+	+	+
- 8 рабочих дней руководителей проектов в год	-	+	+
- 12 рабочих дней руководителей проектов в год	-	-	+

В связи с тем, что руководители проектов являются ключевыми экспертами по возможностям и специфике продукта DPA, представитель партнерской сети до обращения в головной офис должен сформулировать задачи, которые хочет решить с помощью сотрудников ГО и ознакомить с ними заранее. Руководители проектов не проводят pre-sale мероприятия без подготовительной работы со стороны представителя партнерской сети.

Каждый день работы руководителя проекта сверх указанного в таблице лимита оплачивается представителем партнерской сети.

### 5.1. Порядок запроса на организацию pre-sale мероприятия

1. Представитель партнерской сети (ППС) формулирует задачи, которые хотел бы решить с помощью сотрудников Головного офиса (ГО).
2. ППС отправляет электронное письмо директору по продажам, в котором указывает наименование предприятия потенциального заказчика, его ИНН, список задач, оценку мероприятия в количестве дней, возможные варианты дат для проведения мероприятия для потенциальных заказчиков
3. Директор по продажам или другой назначенный ответственный знакомится с письмом в течение 1 рабочего дня, при необходимости

уточняет детали у ППС и назначает руководителя проекта. Оповещает ППС о назначении.

4. В случае, если ППС превысил годовой лимит по использованию ресурсов головного офиса, то директор по продажам уведомляет бухгалтерию о необходимости выставить счет на услуги руководителя проектов

## 6. Правила конкуренции и продвижения

### 6.1. Конкурентная политика

Конкурентная политика компании основывается на следующих принципах:

- Выигрывает честная рыночная конкуренция. Конкурировать следует за счёт качества и привлекательности предложений, а не за счёт административного ресурса или демпинговых схем, разваливающих рынок
- Компания избегает незаконных и неэтичных методов конкуренции
- Конкуренты - не враги, а возможные будущие партнёры, сотрудничество с которыми идёт на пользу рынку.
- На рынке продуктов, связанных с цифровизацией промышленных предприятий достаточно места для каждого честного игрока. Рынок развивается, растёт и от каждого участника рынка зависит, каким он будет через годы и десятилетия.

### 6.2. Материалы, правила продвижения, софинансирование маркетинговой активности

Головной офис обязан предоставлять всем представителям партнерской сети актуальные материалы по продвижению, презентации, записи и т. д. При этом, использование и воспроизведение этих ресурсов должно производиться без искажения информации. Запрещено вводить в заблуждение потенциального или действующего заказчика.

Рекомендовано предварительно согласовывать с директором по продажам новые редакции материалов, которые представитель партнерской сети разработал самостоятельно. Головной офис заинтересован в передаче целевых лидов представителям партнерской сети, которые активно продвигают продукт DPA, в связи с чем рекомендуется продумывать рекламные кампании по продвижению совместно с директором по продажам.

При планировании рекламной кампании представители партнерской сети могут обратиться в головной офис с предложением о софинансировании планируемых мероприятий. Каждое подобное обращение будет рассмотрено индивидуально и в случае положительного решения размер доли софинансирования головного офиса может быть определен в размере до 50% от стоимости кампании.

Представитель партнерской сети не вправе называть себя разработчиком продукта DPA или иным образом искажать свой статус при переговорах с потенциальными и действующими заказчиками.

Привлечение заказчиков осуществляется любым не запрещенным законами РФ и других стран способом. Ответственность за недобросовестное исполнение этих правил лежит на представителе партнерской сети.

### 6.3. Дисконтная политика

Головной офис делает всё возможное, чтобы представители партнерской сети получали максимум пользы для своих проектов у заказчиков, продавая DPA. При этом компания не стремится к продажам «любой ценой» и считает неприемлемой любую практику, которая действует в ущерб репутационным или экономическим интересам головного офиса.

Понимая сложность устройства рынка, специфику переговоров в промышленном секторе, а также частое использование DPA, как «точку входа» на предприятие для представителей партнерской сети, головной офис предоставляет полную свободу в вопросах ценообразования для конечного заказчика, с одним условием - **стоимость лицензий для представителя партнёрской сети при взаиморасчетах с головным офисом всегда остается неизменной.**

Формула, по которой всегда определяется размер вознаграждения головного офиса:

$$V = P * n * d\%, \text{ где}$$

V - Закупочная стоимость лицензий (или других продуктов) для представителя партнерской сети

P - Стоимость лицензий (или других продуктов) в соответствии с действующей лицензионной политикой головного офиса

n - Количество приобретенных лицензий (или других продуктов)

d% - Размер скидки представителя партнерской сети

Таким образом, представитель партнерской сети вправе зарабатывать на продукте DPA больше или совсем не зарабатывать на нем, преследуя иные цели, по своему усмотрению.

- В случаях, если DPA и другие продукты компании проданы дороже, чем указано в действующей лицензионной политике, то вся дополнительная маржа с подобной сделки остается у представителя партнерской сети

- В случаях, если DPA и другие продукты компании проданы дешевле, чем указано в действующей лицензионной политике, то размер вознаграждения головного офиса остается неизменным, представитель партнерской сети зарабатывает меньше, чем определено размером его скидки.

- В случаях, если DPA и другие продукты компании проданы дешевле, чем указано в действующей лицензионной политике до уровня ниже доли, причитающейся головному офису, или переданы «бесплатно» для конечного заказчика, то размер вознаграждения головного офиса остается неизменным, а представитель партнёрской сети оплачивает вознаграждение головного офиса из собственных денежных средств.

## 7. Обязательные мероприятия и действия партнеров на разных этапах взаимодействия с заказчиком

Настоящий раздел регулирует порядок работы представителей партнерской сети в отношении действующих заказчиков, у которых уже внедрена и на коммерческой основе используется DPA.

### 7.1. Развитие продаж

Ключевым фактором развития DPA является ориентир на заказчика, конкретные прикладные задачи, которые решает его предприятие. Уникальность каждого заказчика и проблем, с которыми он сталкивается, позволяет собирать большие данные, выявлять истинные мотивы и пользовательские истории и дорабатывать продукт в соответствии с полученной информацией.

Начальное внедрение системы (независимо от объема внедрения) – это лишь первый шаг на пути к эффективному взаимодействию с заказчиком. Представитель партнерской сети, получает обязательства по взаимодействию с каждым своим заказчиком.

Обязательные мероприятия	Срок
Регулярно прорабатывать с заказчиком возможности по расширению использования DPA на площадках заказчика	Не позднее 3-х, 6-ти и 9-ти месяцев после начала эксплуатации DPA
Отправить коммерческое предложение по приобретению постгарантийной поддержки	Не позднее 9-ти месяцев после начала эксплуатации DPA или если до завершения оплаченного периода постгарантийной поддержки осталось менее 3-х месяцев
Направлять коммерческое предложение о расширении сотрудничества, подключении к DPA дополнительного оборудования	В первый год не менее 1 раза В последующие годовые отрезки не реже трех раз в год.
Запросить и получить отзыв о работе DPA на предприятии	Не раньше, чем через полгода и не позднее, чем через год после начала эксплуатации DPA у заказчика

## 7.2. Сопровождение заказчика

Если представитель партнерской сети работает в статусе **Партнера** или **Официального представителя**, то у него возникают обязательства по сопровождению заказчика и обеспечению бесперебойной работы системы DPA на его предприятии (ях), включая отладку и исправление неполадок.

Задача представителя партнерской сети создать такие условия, в которых заказчик самостоятельно умеет проводить диагностику системы, а при невозможности исправления умеет формулировать проблему, с которой столкнулся.

В том случае, если представителю партнерской сети не удастся устранить проблему, то он фиксирует обращение в Service Desk и проводит необходимые коммуникации с головным офисом и заказчиком.

**Представители партнерской сети не могут обращаться к разработчикам головного офиса напрямую, в обход Service Desk.** Для срочных и неотложных вопросов заказчика представитель партнерской сети обсуждает такую возможность с Руководителем Service Desk.

Для настройки, конфигурирования и подключения к предприятиям заказчика представитель партнерской сети может дополнительно привлекать сотрудников головного офиса в следующих лимитах:

Включенное рабочее время сотрудников ГО	Дилер	Партнер	Официальный представитель
- 90 рабочих часов в год	-	+	-
- 180 рабочих часов в год	-	-	+

Представитель партнерской сети до обращения в головной офис должен сформулировать задачи, которые хочет решить с помощью сотрудников ГО. Сотрудники головного офиса не проводят никаких настроек без заранее проведенной подготовительной работы со стороны представителя партнерской сети.

Каждый час работы сотрудника головного офиса сверх указанного в таблице лимита оплачивается представителем партнерской сети по ставке, определяемой ценовой политикой ГО.

### 7.3. Порядок запроса на использование ресурса разработчиков и других сотрудников головного офиса для настройки и конфигурирования системы

1. Представитель партнерской сети (ППС) формулирует задачи, которые хотел бы решить с помощью сотрудников Головного офиса (ГО).
2. ППС отправляет электронное письмо Руководителю Service Desk, в котором указывает наименование предприятия потенциального заказчика, список задач, оценку мероприятия в количестве часов, желаемое время для проведения настроек
3. Руководитель Service Desk знакомится с письмом в течение 1 рабочего дня, при необходимости уточняет детали у ППС и назначает ответственного со стороны ГО. Оповещает ППС о назначении.
4. В случае, если ППС превысил годовой лимит по использованию ресурсов головного офиса, то Руководитель Service Desk уведомляет бухгалтерию о необходимости выставить счет на услуги разработчика.

При появлении нового функционала в системе, представитель партнерской сети сначала самостоятельно разбирается в нем, а затем в месячный срок знакомит с новыми возможностями ДРА своих заказчиков.

## 8. Порядок взаимодействия при реализации лицензий DPA

### 8.1. Запрос и оплата лицензий для **Официальных представителей и Партнеров**

Реализация лицензий на продукт DPA начинается с запроса, оформленного представителем партнёрской сети через личный кабинет.

Головной офис обрабатывает запрос в течение 3-х рабочих дней и отправляет представителю партнёрской сети:

- Заказ на лицензию
- Счет на лицензию

Представитель партнёрской сети в течение 8 рабочих часов предоставляет сканы подписанных со своей стороны документов.

Оплата счета производится в соответствии с утвержденными условиями в срок до 5 рабочих дней.

### 8.2. Получение конечным пользователем лицензии на DPA

После получения оплаты головной офис не позднее 8 рабочих часов после оформления запроса в личном кабинете высылает представителю партнёрской сети следующие документы:

- Акт на передачу прав и/или
- Сертификат на лицензию DPA

После получения документов представитель партнёрской сети в течение 8 рабочих часов передает лицензии конечному пользователю системы.

Оригиналы всех необходимых документов высылаются почтой или курьерской службой, либо в электронном виде с использованием ЭЦП (ЭДО ДИАДОК) по местонахождению представителя партнёрской сети в течение 1 недели, который в свою очередь после получения документов в течение 1 недели подписывает их со своей стороны и отправляет экземпляры следующих документов в ответ:

- Заказ на лицензию
- Акт передачи прав на лицензию
- Дополнительное соглашение на работы (при наличии)

Почтовый адрес для отправки документов: 000 "Экстенсив-Автоматизация", 620102, Свердловская обл., г. Екатеринбург, ул. Радищева стр. 55, офис 302.

### 8.3. Настройка и подключение на предприятии конечного пользователя

Конечный пользователь обращается к представителю партнёрской сети за помощью в настройке и установке DPA.

Головной офис выдает лицензионный ключ представителю партнерской сети, который выполняет работы по настройке и подключению в согласованное с конечным пользователем время.

После того, как конечный пользователь принял работы, представитель партнерской сети уведомляет головной офис об официальном старте системы DPA у заказчика, в свободной форме.

### 8.4. Взаимодействие при поставке оборудования и оказании услуг Головному офису

В случае если для оказания услуг или приобретения оборудования привлекается представитель партнёрской сети, взаимодействие осуществляется следующим образом:

По запросу Руководителя проектов представитель партнерской сети предоставляет коммерческое предложение с указанием условий:

- сроки оказания услуг/поставки
- порядок оплаты
- гарантийные сроки
- условия оказания услуг/доставки

По запросу Руководителя проектов после согласования коммерческого предложения представитель партнерской сети предоставляет Договор и счет

- В случае оказания услуг. Представитель партнёрской сети предварительно согласовывает с Руководителем проектов даты начала оказания услуг, решает организационные вопросы, возникающие в процессе взаимодействия с заказчиком
- В случае поставки оборудования. Представитель партнёрской сети предоставляет всю имеющуюся информацию о поставляемом оборудовании (обязательной информацией являются сведения о полном наименовании, серийных номерах, гарантийных сроках), а также отгрузочные документы (товарные накладные) головному

офису не позднее чем за 3 рабочих дня до даты отправки оборудования заказчику

- На основании полученных данных и отгрузочных документов от представителя партнёрской сети, головной офис подготавливает необходимые документы, передает их представителю партнерской сети для подписания и/или передачи заказчику.
- При передаче оборудования заказчику, представитель партнерской сети подписывает с ним Описание и/или Акт передачи оборудования, который в последующем передает головному офису. Подписание вышеуказанного документа подтверждает факт получения соответствующего оборудования от представителя партнёрской сети.

## 9. Специфика взаимоотношений с Официальными представителями

Для роли **Официального представителя** предусмотрена процедура ежегодной пролонгации отношений для сохранения условий предоставления скидки в размере 50%.

1. Ежегодно до 15 января **Официальный представитель** предоставляет отчет в Головной офис о результатах деятельности и уровне выполнения плана продаж за предыдущий год.
2. Если цели по продажам за предыдущий год достигнуты, то за **Официальным представителем** сохраняется его статус и размер скидки 50% на будущий календарный год, а также подписывается новый план продаж на следующий отчетный период.
3. Если цели по продажам за предыдущий год не достигнуты, то **Официальный представитель** теряет свой статус и переходит на ближайший календарный год к роли **Партнер**, со всеми условиями в соответствии с настоящим регламентом, включая размер скидки 30%.
4. В случае утраты статуса **Официального представителя**, у **Партнера** есть возможность вернуть его по итогам следующего календарного года в случае достижения целевых показателей в продажах не ниже, чем установлено для роли **Официального представителя** на указанный период.
5. В том случае, если представитель партнерской сети в статусе **Партнер** достиг утвержденных целевых показателей плана продаж для роли **официального представителя** ранее окончания календарного года, то при наличии соответствующей инициативы и подтверждения уровня знаний системы, статус такого партнера может быть повышен до **Официального представителя**. Начиная с даты выполнения плана продаж, с каждой следующей продажи такой представитель партнерской сети будет получать повышенную скидку до конца календарного года. Статус **Официального представителя** в таком случае пролонгируется на будущий год, а в январе будущего года происходит процедура согласования плана продаж.

## Финал

По всем вопросам, не указанным в настоящем регламенте, представители партнерской сети DPA руководствуются здравым смыслом и законодательством страны, на территории которой ведут деятельность.

Головной офис заинтересован в эффективном взаимодействии с каждым партнером, как в области продаж DPA, так и в смежных вопросах, связанных с появлением рыночных возможностей и ограничений. Эффективным способом взаимодействия по такого рода направлениям является активный и уважительный к интересам друг друга диалог.

Головной офис гарантирует каждому представителю партнерской сети честную и максимально прозрачную работу и взаимоотношения, уважает время и ресурсы руководителей и сотрудников компаний-партнеров и просит придерживаться этих принципов в качестве ответного шага.

Положения настоящего регламента являются основой для настройки сложных процессов взаимодействий между людьми, компаниями и нашими общими заказчиками, ради пользы и удовольствия которых создан продукт DPA.

## Приложение. Партнерская программа DPA.

Роль	Дилер	Партнер	Официальный представитель
Размер стандартной скидки на лицензии и поддержку	15%	30%	50%

### Дистанционное обучение

- Блок "Знакомство с компанией"	+	+	+
- Блок "Продукт DPA"	+	+	+
- Блок "Порядок взаимодействия с головным офисом"	+	+	+
- Сертификация партнера	+	+	+

Возможность создания собственной субпартнерской сети	-	-	+
--	---	---	---

### Максимальный срок предварительного закрепления заказчика за партнером

- до 90 дней (60 календарных дней + дополнительные 30 дней по решению головного офиса)	+	+	+
--	---	---	---

Передача лидов из головного офиса	-	-	+
-----------------------------------	---	---	---

### Включенное время работы сотрудников головного офиса по настройке, конфигурированию и подключению к предприятиям заказчика

- 90 рабочих часов в год	-	+	-
- 180 рабочих часов в год	-	-	+

Возможность участия в спринтах компании, мероприятий по приоритезации направления развития продукта	-	-	+
---	---	---	---

Возможность участия в мероприятиях по обработке обратной связи заказчиков, обсуждения результатов исследований Customer Development	-	+	+
---	---	---	---

### Помощь в presale - мероприятиях

- 4 рабочих дня руководителя проекта в год	+	+	+
- 8 рабочих дней руководителей проектов в год	-	+	+
- 12 рабочих дней руководителей проектов в год	-	-	+

Предоставление всех общедоступных материалов по продвижению продукта в редактируемом формате	+	+	+
--	---	---	---

Выпуск адаптированных материалов по продвижению по запросу партнера (персонализированная презентация, информационный ролик, вебинар для заказчика и т. д.)	-	-	+
--	---	---	---

Возможность заключить договор на поддержку продукта на повышенных условиях (с фиксированной частью на головную компанию)	-	+	+
--	---	---	---

### Требования к представителям партнерской сети

Поиск новых заказчиков	+	+	+
Выполнение установленного головным офисом плана продаж	-	-	+

Установка Демо-версии DPA на предприятиях заказчика	+	+	+
---	---	---	---

Согласование бюджета проекта с заказчиком и головным офисом	+	+	+
---	---	---	---

Использование материалов по продвижению, согласованных с головным офисом (презентации, описание продукта на сайтах, видеоролики и т.д.)	+	+	+
---	---	---	---

Участие в тендерах и других мероприятиях, сопутствующих подписанию основного договора на коммерческих условиях	-	+	+
Контроль поставки оборудования, установки продукта у заказчика, подключения станков	-	+	+
Обучение сотрудников заказчика в Академии DPA	-	+	+
Сертификация сотрудников заказчика в Академии DPA	-	+	+
Обучение дополнительному функционалу продукта, настройка кастомизированных отчетов, KPI, сигналы и т.д.	-	-	+
Сопровождение проекта (бесперебойная работа продукта, отладка, исправление неполадок)	-	+	+
Обязанность оформления надлежащего описания проблем для передачи в головной офис, возникающих у заказчика, которые не удается устранить собственными силами	-	-	+