



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 1.4
Январь 2024

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 сбоя
- 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.

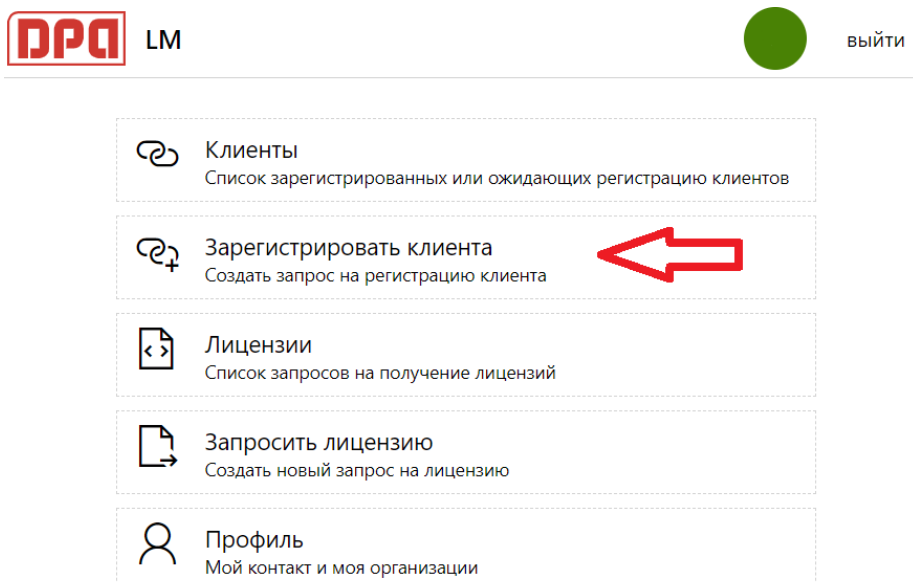
Видеоурок. Закрепление клиента в личном кабинете

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
Срочный - потеря данных - недоступны основные функции Системы - Система зависает на неопределённое время - Система аварийно останавливается и не может начать работать после перезапуска	1 рабочий день
Высокий - критические функции Системы становятся недоступными, нет применимого обходного пути решения - система сохраняет работоспособность в ограниченном объёме	2 рабочих дня
Нормальный - незначительная потеря работоспособности Системы, - неудобство/необходимость использовать альтернативные или обходные пути решения	От 5 до 21 рабочего дня
Низкий - 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
Высокий - потеря данных - недоступны основные функции Системы - Система зависает на неопределённое время - Система аварийно останавливается и не может начать работать после перезапуска	3 рабочих дня
Нормальный - критические функции Системы становятся недоступными, нет применимого обходного пути решения - система сохраняет работоспособность в ограниченном объёме - несущественная потеря работоспособности Системы	5 рабочих дней
Низкий - 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 Официального представителя	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 по ставке 50 000 рублей/день.

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 стоимостью более 250 000 (Двести пятьдесят тысяч) рублей 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 20 000 рублей/час.

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 DPA 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 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 приоритизации 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	-	-	+