

# 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 клиента, сформулированы обязательные действия ответственных на каждом из этапов.

Версия 1.3  
Октябрь 2022

**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 клиентов за представителем партнерской сети DPA .....	8
2.1. Предварительное закрепление клиента .....	8
2.2. Регулярная актуализация статуса заказчика. ....	10
2.3. Предупреждение .....	11
2.4. «Защита» партнера.....	11
2.5. 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 20	
5.1. Порядок запроса на организацию pre-sale мероприятия .....	20
6. Правила конкуренции и продвижения .....	22
6.1. Конкуренция политика .....	22
6.2. Материалы, правила продвижения, софинансирование маркетинговой активности.....	22
7. Обязательные мероприятия и действия партнеров на разных этапах взаимодействия с клиентом ..	24
7.1. В отношении направления продаж .....	24
7.2. В отношении направления сопровождения.....	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 <b>Официальных представителей и Партнеров</b> .....	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. Система роялти для представителей партнерской сети.....	30
9.1. Возникновение права на роялти .....	30
9.2. Прекращение права на роялти. ....	30
10. Отчетность и вознаграждение .....	32
Финал.....	34
Приложение. Партнерская программа DPA. ....	35

## Зачем нужен этот документ?

Регламент по взаимодействию с представителями партнерской сети - основной документ, в котором сформулированы 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 клиенты закрепляются за партнером?
- Какие действия представителя партнерской сети являются обязательными при взаимодействии с головным офисом?
- Какие действия представителя партнерской сети обязательны при взаимодействии с клиентом в зависимости от выбранной роли?

Регламент отражает принятую всеми участниками процесса нормальную процедуру взаимодействия. Задача регламента создавать опору для всех участников взаимодействия, 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 наших партнеров опираться на здравый смысл, искреннее желание решать общие вопросы эффективно и всегда помнить, что в конечном счете счастливый и довольный клиент - единственный путь для нашего общего роста и развития.

## Используемые термины

**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 покупателей лицензий и сопровождает проекты. **Скидка партнера составляет 30%** от утвержденной базовой стоимости лицензий и постгарантийной поддержки продукта DPA.

**Официальный представитель** - роль представителя партнерской сети, который занимается продажей продукта DPA, отвечает за привлечение потенциальных покупателей лицензий, сопровождает проекты и принимает на себя обязательство по выполнению плана продаж, утвержденными головным офисом. **Скидка официального представителя составляет 50%** от утвержденной базовой стоимости лицензий и постгарантийной поддержки продукта DPA.

**Головной офис** - юридическое лицо, обладающее исключительным правом на программу 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 клиент** - клиент, договор с которым подписан и по нему произведена оплата, ведутся текущие работы (процессы), связанные с внедрением и эксплуатацией продукта DPA. Клиент, у которого установлена Демо-версия системы - не является действующим.

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

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

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

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

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

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

## 1. Обучение

Система обучения в Академии DPA состоит из 4 блоков: Знакомство с компанией, Продукт, Продажи, Взаимодействие с головным офисом.

Задачи обучения для партнерской сети DPA:

- Сформировать общее представление об основных возможностях и функционале продукта DPA
- Научить пользоваться сопроводительной документацией, чтобы быстро находить нужную информацию
- Предоставить материалы и развить навыки 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 системы 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 наставника 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.

Решение об успешной Аттестации партнера - всегда остается на усмотрение **Наставника**, 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 навигации, визуализации и работы с данными
- g. Объем штатной интеграции
- h. Сроки и порядок рассмотрения заявок на новый функционал

Умеют:

- a. Производить установку компонентов DPA
- b. Запрашивать лицензию
- c. Производить обновление и миграцию компонентов DPA
- d. Производить настройку и подключение оборудования (станков) к DPA
- e. Определять необходимый объем конфигурации DPA
- f. Производить настройку выбранных компонентов
- g. Добавлять новые индикаторы оборудования
- h. Производить первичную диагностику сбоя
- i. Формировать заявки в SD

### 3. Продажи. Сотрудники представителя партнерской сети умеют и знают:

- a. Как проводить презентации продукта очно и с помощью вебинаров
- b. Организацию процесса продаж на основании документа «Воронка продаж DPA»
- c. Какие материалы по продвижению и пониманию продукта рекомендуется использовать на этапе привлечения

- d. Как делать дополнительные продажи действующим клиентам
  - e. Как продавать постгарантийную поддержку
  - f. Где взять актуальные материалы по продвижению
4. **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 клиента за своей организацией
  - c. Как передать клиента Руководителю проекта головного офиса
  - d. Как получить вознаграждение по результатам деятельности
  - e. Какие обязанности по ведению клиента являются зоной ответственности партнера
  - f. Какие обязанности по ведению клиента являются зоной ответственности головного офиса
  - g. Как организован документооборот между головным офисом и партнером
  - h. Успешно ориентироваться в Регламенте взаимодействия между головным офисом и представителем партнерской сети



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

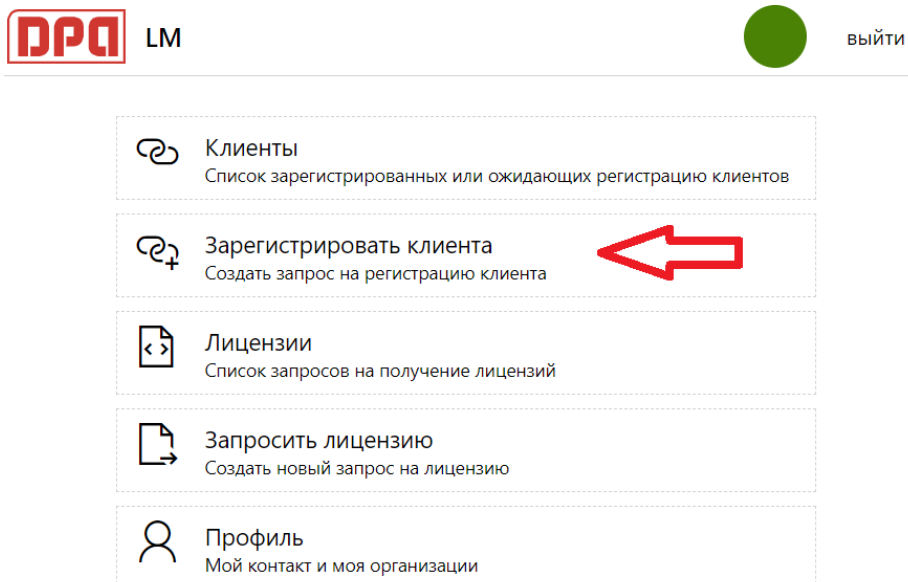
Каждый представитель партнерской сети должен пройти процедуру регистрации в личном кабинете по адресу <https://lm.rundpa.com> в течение 1 рабочего дня после подписания партнерского договора.

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

### 2.1. Предварительное закрепление клиента

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

Для этого представитель партнерской сети вносит данные клиента в личный кабинет в разделе «Зарегистрировать клиента»: 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 клиенту
- не менее 2-х контактных лиц, с которыми ведется работа на предприятии
- другую релевантную информацию.

Если с клиентом 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 сразу после подтверждения, а в личном кабинете появится необходимая отметка. В обратном случае придет уведомление об отклонении запроса на предварительное закрепление.

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

Для того, чтобы перевести клиента 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 клиента прекращается через 60 календарных дней если информация о перечне потенциально подключаемого оборудования не предоставлена указанный срок. С наступлением этого события потенциальный клиент может быть 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.

Если в период предварительного закрепления представитель партнерской сети приобрел полноценные лицензии для клиента, то дополнительное подтверждение статуса заказчика не требуется. Заказчик в таком случае считается закрепленным за партнером, его статус изменится в личном кабинете по истечении периода предварительного закрепления.

## 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 число каждого месяца.

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

Информацию о каких-либо изменениях и достигнутых результатах следует вносить в поле «Текущий статус». Представитель партнерской сети может вносить любую информацию в свободной форме:

- актуальную переписку;
- указать сроки развертывания Демо у заказчика;
- результаты тестирования Демо;
- подписанный договор;
- и т. д.

При этом, из внесенной информации должно быть однозначно понятна суть переговоров, следующие шаги по работе с заказчиком и сроки по их реализации.

Головной офис после изучения информации, размещенной в личном кабинете, присваивает клиенту статус «В работе» или «Не в работе».

Не смотря на то, что временного ограничения по закреплению заказчика за представителем партнерской сети нет, в случае, если к ближайшей отчетной дате (15 числа каждого месяца) информация в личном

кабинете не обновлена, недостоверна или недостаточна, чтобы однозначно установить суть договоренностей и следующие конкретные шаги, то заказчику присваивается статус «Не в работе», то **Защита клиента** снимается и он может быть передан на сопровождение другому представителю партнерской сети при наличии соответствующего запроса.

### 2.3. Предупреждение

В случае, если представитель партнерской сети не предоставил информацию о проведенных мероприятиях с клиентом в установленный срок, то через 3 дня после наступления такого события головной офис может вынести предупреждение партнеру и предоставить 7 дней на обновление информации о текущем статусе переговоров.

По истечении 10 дней с момента возникновения события и отсутствия информации со стороны партнера клиент может быть откреплён от представителя партнерской сети.

Уведомительный характер предупреждений в отношении каждого клиента используется 1 раз. В случае повторения ситуации с тем же клиентом головной офис открепляет такого клиента от партнера без повторного предупреждения.

### 2.4. «Защита» партнера

Головной офис гарантирует «защиту» партнера и привлеченных им клиентов в случае соблюдения положений настоящего регламента, поэтому не допускает одновременного ведения одного клиента 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 клиентом полностью в соответствии с регламентом, однако потенциальный клиент 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 клиентом настаивает на продолжении работы с ним.

2. *«Представитель партнерской сети провел работу с клиентом 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 предоставляет скидку «второму» участнику.

3. *«Представитель партнерской сети провел работу с клиентом 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.

## 2.5. 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.

При этом, 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.

Для выполнения указанной договоренности **Официальные представители** уведомляют головной офис о намерении подписать субпартнерское соглашение и предоставляют форму указанного документа в головной офис на почту [dpa@rundpa.com](mailto:dpa@rundpa.com) 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 системы DPA, развивать ее функционал и вовремя реагировать на отклонения или проблемы, которые возникают у пользователей.

Для того, чтобы успешно администрировать этот вопрос, проводить изменения и наладку как можно быстрее, грамотно расставлять приоритеты в теме технической поддержки 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 клиентского обращения 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 того, как удалось убедиться, что все этапы самостоятельной диагностики пройдены и проблема до сих пор не устранена следует переходить к проверочным мероприятиям.

В случае, если выявить и/или решить проблему не удалось, 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 18:00 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

Сроки и типы реакции в SD зависят от типа обращения.

Тип обращения	Характеристика	По какому поводу обратиться	Сроки реакции 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 клиентов

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> - несущественная 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 клиентам, 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 (5.6->5.7)

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

Вопросы стратегического развития предполагают проведение системных изменений в компании, включая организационное взаимодействие, выход на новые рынки и отрасли, новое направление развития продукта.

**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 в головной офис за период. 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 клиентов.** Если у клиента, 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 клиентов, 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 клиентах и внедрениях продукта DPA. Однако непосредственный процесс продаж, включая предварительную работу с потенциальным клиентом является обязанностью представителей партнерской сети.

Участие сотрудников головного офиса в процессе продаж возможно, но 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 280 USD/день или эквиваленту этой денежной суммы в рублях по курсу ЦБ РФ на день оказания услуг. Оплата происходит в ближайший отчетный период и может быть зачтена из части положенного вознаграждения от Головного офиса.

### 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

клиента, его ИНН, список задач, оценку мероприятия в количестве дней, возможные варианты дат для проведения мероприятия для потенциальных клиентов

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 и/или компенсировать затраты из состава полагающегося вознаграждения ППС в ближайший отчетный период

## 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 класса Machine Data Collection и других 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 клиента.

Рекомендовано предварительно согласовывать с директором по маркетингу 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 маркетингу.

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 клиентами.

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



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

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

### 7.1. В отношении направления продаж

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

В связи с этим начальное внедрение системы (независимо от объема внедрения) - это лишь первый шаг на пути к эффективному взаимодействию с клиентом. Представитель партнерской сети, который осуществил продажу, получает обязательства по взаимодействию с каждым своим клиентом.

Обязательные мероприятия	Срок	Отчет о проведении
Внести в личный кабинет информацию о новых потенциальных возможностях и расширении использования системы DPA на производственных площадках клиента	Не позднее 3-х, 6-ти и 9-ти месяцев после начала эксплуатации DPA	Предоставить соответствующую информацию в личный кабинет партнера
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	Предоставить соответствующий отчет в личный кабинет партнера

Направлять коммерческое предложение о расширении сотрудничества и подключении к DPA дополнительного оборудования	В первый год не менее 1 раза В последующие годовые отрезки не реже 3 раз в год.	Предоставить соответствующий отчет в личный кабинет партнера
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 клиента	Предоставить соответствующий отчет в личный кабинет партнера

## 7.2. В отношении направления сопровождения

Если представитель партнерской сети выбрал для своей роли статус **Партнера** или **Официального представителя**, то у него возникают обязательства по сопровождению клиента и обеспечению бесперебойной работы системы DPA на его предприятии (ях), включая отладку и исправление неполадок.

Задача представителя партнерской сети создать такие условия, в которых клиент 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 клиентом.

**Представители партнерской сети не могут обращаться к разработчикам головного офиса напрямую, в обход Service Desk.** При необходимости срочного решения вопроса клиента представитель партнерской сети обсуждает такую возможность с Руководителем Service Desk.

При наличии необходимости настройки, конфигурирования и подключения к предприятиям клиента у представителя партнерской сети есть возможность использования времени 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 50 USD/час или эквиваленту этой денежной суммы в рублях по курсу ЦБ РФ на день оказания услуг. Оплата происходит в ближайший отчетный период и может быть зачтена из части положенного вознаграждения от Головного офиса.

### 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 клиента, 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 и/или компенсировать затраты из состава полагающегося вознаграждения ППС в ближайший отчетный период

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 клиентов.

## 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 на электронную почту представителя партнёрской сети высылает:

- Заказ на лицензию
- Счет на лицензию

Представитель партнёрской сети в течение 8 рабочих часов предоставляет сканы подписанных со своей стороны документов на электронную почту [dpa@rundpa.com](mailto:dpa@rundpa.com).

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 в течение 1 месяца (но 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

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 клиента в свободной форме в личном кабинете.

### 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 клиентом
- 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 клиенту

- 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 клиенту.
- При передаче оборудования клиенту, 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. Система роялти для представителей партнерской сети

### 9.1. Возникновение права на роялти

Головной офис заинтересован в эффективном распространении системы DPA среди потенциальных покупателей. Однако, емкость рынка и количество объема потенциальных продаж являются конечной величиной. Усилия, совершенные для начального внедрения системы зачастую являются самым тяжелым этапом взаимодействия с клиентом. Поэтому в компании применяется дополнительная система премирования партнеров и официальных представителей, реализованная в форме Роялти.

Роялти DPA - фиксированная дополнительная премия для представителя партнерской сети в размере 5% от поступлений денежных средств на расчетный счет головного офиса от продажи лицензий от конкретного клиента.

Право на роялти возникает при наступлении 2-х условий:

1. Представитель партнерской сети первым (среди других представителей) осуществил продажу системы DPA на предприятие. Уникальность предприятия определяется ИНН.
2. Этот же представитель партнерской сети обеспечил подключение DPA к не менее чем 10 единицам оборудования на указанном предприятии.

С момента выполнения указанных условий, представитель партнерской сети в статусе **Партнер** или **Официальный представитель** получает Роялти по всем продажам, осуществленным на предприятие, даже если с указанным клиентом начинает работать головной офис напрямую или другой представитель партнерской сети (такая ситуация возможна в случае, если представитель партнерской сети с правом на роялти отказывается от сопровождения клиента или самостоятельно передает его на сопровождение ГО или другому ППС).

### 9.2. Прекращение права на роялти.

В связи с тем, что роялти - это премия за текущие результаты, а не результаты предыдущих периодов, а также ключевая роль роялти - защита интересов вовлеченных в процессы компании представителей партнерской сети, то право на эту премию может быть прекращено в следующих случаях:

1. Невыполнение условий или грубое пренебрежение положениями настоящего регламента в части обязательных действий в области продаж и сопровождения клиентов

2. Отказ от ведения и сопровождения клиентов, при продажах которым предусмотрено роялти. В этом случае выплата роялти производится до подключения 20-ой единицы оборудования, а затем прекращается.



## 10. Отчетность и вознаграждение

В компании используется два вида отчетных периода: месяц, год.

На ежемесячной основе представитель партнерской сети предоставляет в головной офис отчет о проделанной работе для получения вознаграждения. Оплата вознаграждения производится не ранее окончания отчетного периода и не позднее 5 рабочих дней с момента предоставления отчета.

В том случае, если по итогам периода сумма вознаграждения представителю партнерской сети равно нулю, то отчет не предоставляется. Если по итогам периода возникает задолженность представителя партнерской сети (например, в случае превышения включенного годового лимита использования ресурсов и сотрудников головного офиса), то отчет по итогам периода не предоставляется, а головной офис выставляет счет на размер задолженности.

Для роли **Официального представителя** предусмотрена процедура ежегодной пролонгации отношений на условиях предоставления скидки 50%.

1. Ежегодно до 15 января **Официальный представитель** предоставляет отчет в Головной офис о результатах деятельности и уровне выполнения плана продаж за предыдущий год, показатели которого зафиксированы в Приложении к договору с представителем партнерской сети.
2. В том случае, 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. В том случае, если цели по продажам за предыдущий год не достигнуты, то **Официальный представитель** теряет свой статус и переходит на будущий календарный год к роли **Партнер**, со всеми вытекающими 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 клиентами, 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 "Продажи"	+	+	+
- Блок "Порядок взаимодействия с головным офисом"	+	+	+
- Сертификация партнера	+	+	+

Роялти с продаж в размере 5%, при условии сопровождения клиента	-	+	+
---	---	---	---

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

### Максимальный срок предварительного закрепления клиента 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 клиента

- 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 клиентов, 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 клиента 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 клиентов	+	+	+
Выполнение установленного головным офисом плана продаж	-	-	+

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

Согласование бюджета проекта с клиентом 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	-	+	+
Подписание договора на коммерческих условиях	-	+	+
Контроль поставки оборудования, установки продукта у клиента, подключения станков	-	+	+
Обучение сотрудников клиента в Академии	-	+	+
Сертификация сотрудников клиента в Академии	-	+	+
Обучение дополнительному функционалу продукта, настройка кастомизированных отчетов, KPI и т.д.	-	-	+
Сопровождение проекта (бесперебойная работа продукта, отладка, исправление неполадок)	-	+	+
Обязанность оформления надлежащего описания проблем для передачи в головной офис, возникающих у клиента, которые не удается устранить собственными силами	-	-	+