



**КАК СТАТЬ ПАРТНЕРОМ**

**компании «Айко»**

**на территории Украины**



**ОГЛАВЛЕНИЕ**

<b>I. ОБЩАЯ ИНФОРМАЦИЯ</b> .....	3
1.1. Что такое Партнерская программа iiko	
1.2. Цели Партнерской программы iiko	
1.3. Почему выгодно быть партнером iiko	
<b>II. СТРУКТУРА ПАРТНЕРСТВА</b> .....	4
2.1. Статусы партнерства	
2.1.1. Агент	
2.1.2. Торговый представитель	
2.1.3. Сертифицированный партнер	
2.1.4. Сервисный центр	
2.1.5. Премиальный партнер	
2.7. Привилегии и требования к партнерам	
2.8. Территориальная политика	
<b>III. ВОЗМОЖНОСТИ ДЛЯ ПАРТНЕРОВ IIKO</b> .....	6
3.1. Ценовая политика	
3.1.1. Лицензии	
3.1.2. Услуги	
3.1.3. Скидки для клиентов	
3.2. Технологическая поддержка	
3.2.1. Официальные релизы программы iiko	
3.2.2. Предоставление релизовых или промежуточных версий продуктов iiko	
3.2.3. Предоставление бета-версий	
3.3. Обучение	
3.3.1. Обучение технических специалистов и менеджеров по продажам	
3.4. Техническая поддержка	
3.4.1. Техническая поддержка для партнеров	
3.4.2. Принципы оказания технической поддержки	
3.4.3. Исключительные случаи	
3.4.4. Техническая поддержка для клиентов	
3.5. Информационная поддержка	
3.6. Маркетинг и поддержка продаж	
<b>VI. ПОРЯДОК РАБОТЫ ПАРТНЕРСКОЙ СЕТИ</b> .....	9
4.1. Присоединение к Партнерской программе iiko	
4.2. Организация работы департамента продаж iiko в компании партнера	
4.3. Порядок заказа и оплаты лицензий. Отсрочки оплаты	
4.4. Взаимоотношения внутри партнерской сети и разрешение конфликтов	
<b>ПРИЛОЖЕНИЯ</b> .....	12

## I. ОБЩАЯ ИНФОРМАЦИЯ

Мы рады приветствовать Вас и признательны за интерес к нашим решениям! В настоящее время одной из важнейших задач компании «Айко» является развитие сильной партнерской сети на территории Украины. Система автоматизации ресторанов нового поколения iiko имеет огромный потенциал, и мы стремимся реализовать его вместе с Вами!

### 1.1 Что такое Партнерская программа iiko

Партнерская программа iiko - единая форма сотрудничества компании «Айко» с сетью бизнес-партнеров (далее Партнеров). Основой сотрудничества iiko с Партнерами является совместное продвижение решений iiko на рынке ресторанных систем управления и реализация проектов на базе этих решений. В настоящем документе изложена сущность партнерской политики компании и порядок взаимоотношений, возникающих в процессе осуществления сотрудничества. Партнерская программа призвана обеспечить Вас преимуществами, учитывающими Ваши интересы в развитии бизнеса по реализации проектов внедрения iiko.

### 1.2 Цели Партнерской программы iiko

- Мы хотим, чтобы на основе нашего сотрудничества Вы построили успешный бизнес, поэтому предусмотрели эффективную систему развития внутри партнерской сети: по мере Вашего продвижения по ступеням нашей программы Ваши преимущества будут расти.
- Мы хотим оперативно обеспечивать Вас всей необходимой информацией, а также оказывать Вашим специалистам качественную поддержку при реализации проектов внедрения iiko, поэтому постарались разработать для Вас максимально прозрачную и удобную схему работы.
- Мы хотим, чтобы технологии, которые мы разрабатываем, были в полной мере доступны Вашим клиентам, поэтому большое внимание уделяем обучению Ваших специалистов, занимающихся продвижением, продажей и внедрением iiko.

### 1.3 Почему выгодно быть партнером iiko

- **Продукт:** система нового поколения iiko позволяет в едином информационном пространстве управлять всеми бизнес-процессами ресторана или ресторанной сети - от закупки продуктов до реализации программ лояльности гостей, от автоматизации кассы и склада до управления финансами и персоналом. Технологическое и функциональное лидерство iiko одновременно станет и Вашим преимуществом: Вы сможете предложить Вашим клиентам лучший инструмент для оптимизации бизнеса в сочетании с Вашим собственным уникальным опытом работы на рынке.
- **Ценовая политика:** комплексное предложение для ресторана на базе решения iiko не будет значительно проигрывать по цене аналогичным решениям от других поставщиков, в то же время, по функциональности превосходя их в несколько раз!
- **Поддержка:** мы заинтересованы в активной работе наших партнеров на рынке. Поэтому мы оказываем технологическую (предоставление бета-версий новых релизов, демонстрационных версий и т.п), техническую (бесплатные «горячие консультации» в режиме 24/7), сайт поддержки и пр.), методологическую (обучение, регулярные конференции), информационную (рассылки и обмен публикациями), маркетинговую (поддержка продаж и совместные мероприятия для клиентов) и другую необходимую поддержку нашим партнерам и делаем это оперативно, системно и с **удовольствием**.

## II. СТРУКТУРА ПАРТНЕРСТВА

Генеральным партнером iiko на территории Украины является компания «Кнайпа TEAM». Все взаиморасчеты осуществляются в грн. на основании партнерского договора поставки программной продукции с данной компанией. Стремясь помочь Вам найти свой путь к успеху, мы разработали прогрессивную систему уровней Партнерской программы iiko. Инвестируя Ваше время и силы в развитие бизнеса с iiko, Вы получите разнообразные преимущества (см. табл. 1) и поддержку, а главное, с помощью новейших технологий сможете предоставить своим клиентам наилучший сервис. Программа предусматривает пять партнерских статусов. Статус партнера пересматривается раз в квартал и может изменяться в ту или иную сторону в зависимости от степени соответствия критериям присвоения соответствующего статуса (см. п.2.2.).

### 2.1 Статусы партнерства

#### 2.1.1 Агент

Агентом по продаже решений iiko может стать любое физическое или юридическое лицо, которое готово оказывать разовые или постоянные посреднические услуги по привлечению потенциальных клиентов. Агентское вознаграждение варьируется в интервале от 5% до 15% от стоимости проданных лицензий и зависит от степени подготовки агентом сделки по продаже решения iiko. Например, если работа агента сводится к передаче в коммерческий департамент компании «Айко» или компании «Кнайпа TEAM» координат лица, интересующегося автоматизацией ресторана, его вознаграждение составит 5%. Если агент самостоятельно проводит все переговоры и подписывает у клиента подготовленный коммерческим департаментом договор поставки ПО iiko, его вознаграждение составит 15%. Для обеспечения процесса продаж компания «Кнайпа TEAM» предоставляет Агенту консультативную поддержку.

#### 2.1.2 Торговый представитель

Начальный уровень партнерства, включающий в себя базовый набор преимуществ и возможностей. Как правило, это небольшая компания или индивидуальный предприниматель, занимающийся продажей, установкой и поддержкой iiko. Компания «Кнайпа TEAM» оказывает базовую информационную и консультационную поддержку Торговых представителей, заключающуюся в помощи с проведением презентаций и круглосуточной технической поддержки. Партнер может вступить в Партнерскую программу на этом уровне при условии соответствия критериям присвоения данного статуса (см. п.2.2.).

#### 2.1.3 Сертифицированный партнер

Первый официальный уровень партнерства, подразумевающий необходимость соблюдения стандартов качества обслуживания клиентов, установленный компанией «Айко». Сертифицированный партнер получает доступ к программе и информационной поддержке партнеров. Партнер может вступить в Партнерскую программу на этом уровне при условии соответствия критериям присвоения данного статуса (см. п.2.2.).

#### 2.1.4 Сервисный партнер

Особый статус, присваиваемый Сертифицированным партнерам, которые, благодаря соответствующей материально-технической базе, могут оказывать услуги по технической поддержке и ремонту специализированного оборудования. Статус регионального Сервисного партнера обеспечивает партнеру дополнительные скидки и преимущество в глазах потенциальных клиентов за счет предложения расширенного комплекса услуг. При регулярном пересмотре данного статуса учитывается средний объем продаж за предшествующие два квартала. Статус сохраняется за партнером, если средний объем больше или равен минимальному для этого статуса, приведенному в табл. 2.

### 2.1.5 Премияльный партнер

Привилегированный уровень сотрудничества, которого может достичь Сертифицированный партнер при условии соблюдения критериев, приведенных в табл. 2. Этот статус обеспечивает партнеру расширенные возможности маркетинговой, технологической и информационной поддержки. Для достижения статуса Премияльный партнер Сертифицированный партнер обязан обеспечить определенный квартальный объем продаж (см. табл. 2), поэтому на этом уровне вступить в Партнерскую программу нельзя. При регулярном пересмотре данного статуса учитывается средний объем продаж за предшествующие два квартала. Статус сохраняется за партнером, если средний объем больше или равен минимальному для этого статуса, приведенному в табл. 2.

Привилегия	Торговый представитель	Сертифициров. партнер	Сервисный партнер	Премияльный партнер
Скидка на лицензии iiko	20%	35%	40%	45%
Техническая поддержка	Да	24/7	24/7	24/7
Преимущественная передача потенциальных клиентов	-	-	-	Да
Отсрочка платежа за лицензии (дней), начиная с третьей сделки	-	10	15	30

### 2.2 Привилегии и требования к партнерам

Планомерно развивая региональную партнерскую сеть iiko, мы стремимся предоставить предприятиям отрасли гостеприимства качественное и оперативное обслуживание на всей территории Украины. Задачей Партнеров является обеспечение полного цикла работы с заказчиком: внедрение системы, обучение персонала, последующая поддержка и сопровождение в соответствии с высокими стандартами качества, установленными iiko. С этой целью была разработана система привилегий и соответствующих требований к партнерам.

Более подробная информация о различных преимуществах партнеров в области технологической, маркетинговой и информационной поддержки содержится в разделе №3 настоящего документа.

Требования	Торговый представитель	Сертифициров. партнер	Сервисный партнер	Премияльный партнер
Минимальное количество сертифицированных специалистов	1	2	2	3
Минимальное количество сертифицированных продавцов	-	1	1	2
Ежегодная аттестация специалистов и продавцов	да	да	да	да
Сервисная поддержка пользователей	Да	24/7	24/7	24/7
Проведение обучающих семинаров (вебинаров)	-	-	Да	Да
Участие в региональных выставках	-	-	-	Да
Размещение рекламы в печатных изданиях	-	-	-	Да
Эксклюзивная работа (только ПО iiko)	-	-	Да	Да
Минимальный квартальный объем продаж	-	-	100 000 грн	250 000 грн

2017

## 2.3 Территориальная политика

Партнеры строго придерживаются территориальной политики iiko и работают строго в зоне своей ответственности, обозначенной в Партнерском Договоре. Партнер с текущим статусом «Премиальный партнер» имеет право на открытие офиса в другом городе, предварительно согласовав такую возможность с общей партнерской стратегией развития iiko в Украине. При этом он должен обеспечить полноценный сервис обслуживания и технической поддержки iiko в данном регионе сертифицированными сотрудниками.

## III. ВОЗМОЖНОСТИ ДЛЯ ПАРТНЕРОВ ІІКО

### 3.1 Ценовая политика

#### 3.1.1 Лицензии

Розничные цены на лицензии iiko устанавливаются текущим прайс-листом материнской компании iiko (см. Приложение 3) и постоянны для всех регионов Украины. Допускается временное изменение цен в регионе, проводимое в рамках маркетинговой акции. Длительность акции по снижению цен на основные продукты не может превышать три месяца. Партнер получает от компании «Кнайпа ТЕАМ» лицензии по цене, равной розничной стоимости лицензии за вычетом партнерской скидки, соответствующей его текущему статусу.

#### 3.1.2 Услуги

Участник партнерской программы iiko (кроме статуса «Торговый агент») обязан предоставлять стандартный набор услуг, включающий установку, обучение пользователей и техническую поддержку решений iiko. Стоимость таких услуг устанавливается партнером самостоятельно. Мы рекомендуем партнерам руководствоваться прайс-листом Компании «Кнайпа ТЕАМ».

#### 3.1.3 Скидки для клиентов

Независимо от статуса Партнер не имеет права продавать лицензии iiko дороже, чем на 5%, либо дешевле, чем на 15%, от цены, установленной текущим прайс-листом iiko для Украины. Партнер предоставляет своим клиентам скидки в рамках собственной партнерской скидки: при предоставлении скидки или наценки конечному клиенту стоимость лицензий для партнера, указанная в п. 3.1.1., не изменяется.

В исключительных случаях (крупный проект, рекламный клиент и т.п.) возможно предоставление специальных условий для данного клиента, а также увеличения партнерской скидки на данный проект. При необходимости предоставления какому-либо клиенту таких условий партнер обязан заблаговременно подать заявку в Компанию «Кнайпа ТЕАМ». Компания «Айко» оставляет за собой право принятия решения о предоставлении таких условий.

### 3.2 Технологическая поддержка

#### 3.2.1 Официальные релизы программы iiko

Компания iiko, в соответствии с производственным планом, выпускает официальные релизы своих программных продуктов. Об этом партнерам объявляется по электронной почте или

на сайте. Программы находятся на специальном партнерском FTP компании iiko, доступные для загрузки сертифицированным партнерам iiko.

### 3.2.2 Предоставление релизовых или промежуточных версий продуктов iiko

Релизовые версии предоставляются всем партнерам, прошедшим сертификацию по соответствующей корневой версии ПО на регулярной основе. При наличии существенных изменений партнеру также предоставляются разъяснения по демонстрации, использованию и настройке новых функций программы.

Получая дистрибутив очередной версии ПО, партнер имеет право производить обновления своим клиентам.

### 3.2.3 Предоставление бета-версий

Партнер, имеющий статус «Сертифицированный партнер» и выше, может получить маркетинговые бета-версии системы iiko, предназначенные для ознакомления с новыми функциями и проведения финальной стадии тестирования - в рабочем режиме. Бета-версии продуктов iiko показывать клиентам или устанавливать **запрещено**. Бета-версии продуктов iiko предоставляются по запросу.

## 3.3 Обучение

Методические материалы (описания программ и видеоролики) для самостоятельного изучения Партнеру предоставляются бесплатно. После изучения этих материалов специалисты партнера имеют право пройти аттестацию и сертификацию. Для подтверждения компетенции и получения сертификата сотрудник должен сдать экзамен сотрудникам Компании «Айко».

### 3.3.1 Обучение технических специалистов и менеджеров по продажам

- Обучающие видеоролики

Пользователи и Партнеры могут ознакомиться с видеоматериалами, которые постоянно создаются в компании на канале iiko сервиса YouTube - <https://www.youtube.com/user/iikoAds/>

- Курсы обучения на территории партнера

Компания «Айко» в лице Компании «Кнайпа ТЕАМ» на постоянной основе проводит курсы обучения удаленно или на территории партнера с привлечением потенциальных клиентов - практическая помощь при продаже. В рамках этих курсов специалист компании выезжает к Партнеру и проводит тренинг по продажам, включающий теоритическую и практическую части. Практическая часть - это презентация системы конечному клиенту, которую проводит специалист «Кнайпа ТЕАМ» с участием сотрудников Партнера. Для того, чтобы воспользоваться курсом, партнер должен согласовать даты приезда специалиста с Партнерским отделом Компании «Кнайпа ТЕАМ».

## 3.4 Техническая поддержка

### 3.4.1 Техническая поддержка для партнеров

Компания «Кнайпа ТЕАМ» осуществляет техническую поддержку партнеров на бесплатной основе. Основным инструментом коммуникации является портал поддержки, также к Вашим услугам телефонная «Горячая линия».

Мы предоставляем Партнерам:

- регулярный выпуск обновлений
- информирование об изменении функциональности, новых возможностях решения и правилах его использования
- актуальную документацию и информационные материалы
- устранение ошибок в ПО
- помощь в решении сложных проблем, связанных с установкой и использованием iiko у клиентов.

#### 3.4.2 Принципы оказания технической поддержки

Сертифицированные партнеры имеют право на получение технической поддержки **в рамках 3-й линии**. Это означает, что запросы принимаются только от сотрудников партнера (никакие запросы от клиентов не рассматриваются, клиент направляется в службу поддержки партнера).

#### 3.4.3 Исключительные случаи

В случае совместной продажи возможно оказание поддержки в рамках 2-й линии силами Компании «Кнайпа ТЕАМ», вопросы стоимости в данном случае оговариваются отдельно.

#### 3.4.4 Техническая поддержка для клиентов

Партнер поддерживает своих клиентов и субпартнеров силами собственных сертифицированных специалистов.

Стандартом обслуживания клиентов iiko является круглосуточная поддержка iiko 24x7 IT-Support Service.

Мы настоятельно рекомендуем всем пользователям iiko заключать договоры на техническую поддержку, а также обучать и аттестовать в Компании «Кнайпа ТЕАМ» собственных специалистов для поддержки продукта.

### 3.5 Информационная поддержка

Информация о партнерах iiko, начиная со статуса «Сертифицированный партнер», размещается на сайте компаний iiko и «Кнайпа ТЕАМ» в разделе «Партнерская сеть» и включает:

- Наименование и логотип партнера
- Партнерский статус
- Краткое описание компании (до 600 знаков, включая пробелы)
- Адрес и контакты
- Ссылку на сайт партнера (при клике на логотип)

Все партнеры, независимо от статуса, получают подписку на информационный бюллетень «Кнайпа ТЕАМ», содержащий новости ПО, планы выхода новых версий и продуктов, анонсы мероприятий, статьи и прочее.

### 3.6 Маркетинг и поддержка продаж

Для продвижения своих решений iiko проводит активную рекламную политику, а также организует PR-акции и специальные мероприятия с целью стимулирования спроса. Главной целью маркетинговой политики партнеров должно являться продвижение собственной компетенции и услуг по реализации проектов на базе решений iiko, но не самого продукта. Компания «Кнайпа ТЕАМ» готовы оказать нашим партнерам содействие в таком продвижении, предоставляя необходимую информацию и материалы. При планировании и осуществлении собственных



маркетинговых мероприятий партнер обязан руководствоваться Правилами использования бренда iiko (см. Приложение 1).

Маркетинговая поддержка партнера может включать следующие мероприятия:

- Помощь при участии в выставках: помощь в работе на стенде, предоставление дополнительных материалов и сувенирной продукции
- Информационные материалы для рекламы партнера: статьи и графические материалы для размещения в региональных СМИ
- Поддержка мероприятий партнера: выступление специалистов компании «Айко» и «Кнайпа TEAM» на семинарах, организуемых партнером, предоставление материалов и т.п.
- Совместные маркетинговые акции: Компания «Кнайпа TEAM» может проводить совместно с одним или несколькими партнерами локальные акции, направленные на продвижение в определенном регионе.

#### IV. ПОРЯДОК РАБОТЫ ПАРТНЕРСКОЙ СЕТИ

##### 4.1 Присоединение к Партнерской программе iiko

Шаг 1: заполнение Анкеты Потенциального Партнера.

Необходимо заполнить Анкету партнера (в Пакете Партнерских Материалов, высылается потенциальному партнеру по e-mail) и выслать ее для рассмотрения в адрес Компании «Кнайпа TEAM». На основании представленных данных Компания «Кнайпа TEAM» принимает решение о сотрудничестве с партнером и может предложить наиболее эффективную схему взаимодействия. Заполненную анкету необходимо выслать по адресу [partners@knaipa-pro.com.ua](mailto:partners@knaipa-pro.com.ua)

Шаг 2: изучение дополнительной информации об iiko.

В случае подтверждения взаимного интереса по результатам заполнения Анкеты мы предложим партнеру заключить Соглашение о неразглашении коммерческой информации (NDA), после подписания, которого он получает доступ к демоверсии iiko и базовой документации по продукту. По результатам изучения данных материалов партнер должен сформировать собственное представление о перспективах работы с iiko и предоставить краткий бизнес-план.

Шаг 3: обучение и сертификация специалистов.

В соответствии с согласованным бизнес-планом и планируемым статусом партнерства партнер может обучаться самостоятельно, либо направляет в Компанию «Кнайпа TEAM» своих специалистов для обучения. По результатам обучения необходимо пройти аттестацию, проводимую специалистами технической поддержки Компании «Кнайпа TEAM». Аттестацию можно проходить очно (в случае обучения в офисе «Кнайпа TEAM»), либо - удаленно, через ИНТЕРНЕТ. Специалисты партнера должны проходить аттестацию ежегодно. Успешная сдача аттестации позволяет получить допуск к сертификации в компании iiko.

Шаг 4: присвоение статуса и подписание Договора о сотрудничестве.

В случае успешной аттестации специалистов в количестве, необходимом для подтверждения выбранного статуса, мы подписываем с партнером договор о сотрудничестве, после чего он получает доступ к ресурсам поддержки Партнеров и получает необходимые поддержку и помощь.

#### 4.2 Организация работы департамента продаж iiko в компании партнера

4.2.1 В офисе партнера необходимо организовать департамент продаж iiko, который должен включать в себя, как минимум, следующие должности: специалист по продажам, специалист по внедрению и обучению, специалист сервисной поддержки iiko.

#### 4.3 Порядок заказа и оплаты лицензий. Отсрочки оплаты.

##### 4.3.1 Порядок заказа лицензий

Партнер оформляет на портале технической поддержки [<http://knaipa-pro.pp.ua>] заявку на получение лицензии. На основании заявки партнеру генерируется электронный лицензионный ключ и выдается UID. В течении дня Партнер получает счет для оплаты лицензий. Счет высылается партнеру по электронной почте (оригинал - по обычной почте или курьером). Счет должен быть оплачен согласно условиям партнерской программы.

##### 4.3.2 Отсрочка оплаты лицензии

Отсрочка оплаты партнером лицензий возможна в следующих случаях:

1. Для новых партнеров: партнер в течение двух текущих сделок должен показать себя дисциплинированным плательщиком. Только после этого срока он может получить возможность покупать лицензии с отсрочкой платежа.
2. Партнер обязан предоставить сканы договора с клиентом об отсрочке платежа. Даты оплаты клиентом по отсрочке могут не совпадать с выплатами партнером компании «Кнайпа TEAM» своего долга.

	Торговый представитель	Сертифициров партнер	Сервисный партнер	Премиальный партнер
Отсрочка платежа по лицензиям (дней), начиная с третьей сделки	-	10	15	30

**!** Статус сохраняется за партнером, если на момент начала квартала нет просроченной дебиторской задолженности согласно отсрочки платежа партнера.

#### 4.4 Взаимоотношения внутри партнерской сети и разрешение конфликтов

Компания «Айко» в лице «Кнайпа TEAM» обязана всеми силами поддерживать и контролировать исполнение партнерами правил работы с iiko, особенно в области предоставления скидок и качества услуг. В то же время Компания должна способствовать налаживанию и поддержанию добрых отношений между партнерами. В случае возникновения конфликта Компания требует от всех сторон предоставить объяснение ситуации. После рассмотрения заявлений может быть принято какое-либо решение.

В регионах, где работает более одного партнера встречаются ситуации, когда партнеры начинают конкурировать друг с другом за одного и того же клиента путем необоснованного снижения цен в

коммерческом предложении. Данное снижение цен (особенно на услуги) зачастую имеет признаки недобросовестной конкуренции, а также данное снижение цен приводит к снижению количества часов обучения, снижению качества предлагаемого оборудования, снижению объема техподдержки, критическому снижению маржи партнера, что уменьшает возможности партнера в инвестициях в инфраструктуру и, как следствие, оказывает отложенное негативное влияние на качество обслуживания клиента.

В связи со сказанным, компания «Кнайпа TEAM» объявляет о едином регламенте разрешения конфликтных ситуаций, соблюдая который партнеры смогут избежать недобросовестной конкуренции и поднять партнерство на более высокий уровень (см. Приложение 2). За нарушение Партнером данного регламента компания «Кнайпа TEAM» оставляет за собой право изменить текущий статус Партнера на квартал и более.

## ПРАВИЛА ИСПОЛЬЗОВАНИЯ БРЕНДА IIKO ПРИ СОЗДАНИИ МАРКЕТИНГОВЫХ МАТЕРИАЛОВ

Название бренда iiko ВСЕГДА пишется строчными буквами. Рекомендуем по возможности избегать употребления слова iiko в начале предложения, чтобы избежать ошибок верстки в результате автоматического исправления текста. При использовании наименований продуктов iiko в текстах названия решений пишутся слитно, каждое отдельное слово внутри названия с большой буквы. Наименования модификаций и отдельных модулей пишутся с названиями решений отдельно, каждое слово также с большой буквы.

Правильное написание : iikoRMS, iikoChain, iikoRMS Front, iikoRMS TableService и т.п.

При первом упоминании о компании iiko или каком либо ее продукте необходимо отмечать в скобках, как читается слово iiko. Например: Наша компания предлагает услуги по автоматизации ресторанов с помощью инновационного решения iiko (iiko – читается «айко»).

Логотип iiko™, а также фирменный стиль iiko является собственностью компании «Айко», использование его в материалах других компаний запрещается. Исключением является страница сайта Партнера, посвященная сотрудничеству с компанией «Айко» (в части, содержащей информацию о компании «Айко»), либо страница с общим списком партнеров. В данном случае обязательна ссылка на сайт iiko с логотипа iiko.

- Право на рекламу решений iiko принадлежит исключительно компании «Айко». При создании своих рекламных материалов, в которых упоминается iiko, Партнер может рекламировать только собственные услуги, а также демонстрировать статус партнерства с компанией «Айко» и свой опыт внедрения продуктов iiko. В таких материалах описание решений iiko не должно занимать более ¼ всего текста, при этом необходимо использовать разработанные «Айко» стандартные тексты, которые представлены на сайте компании [www.iiko.ru](http://www.iiko.ru), либо специальные, созданные отделом маркетинга «Айко» для конкретного случая. Для описания услуг, предоставляемых Партнером – только собственный текст Партнера.
- Собственные рекламные и информационные материалы партнеров об iiko должны выпускаться в соответствии с фирменным стилем Партнера, причем доминирующую позицию должен занимать собственный логотип Партнера.
- В качестве иллюстраций также должны использоваться собственные разработки Партнера, включая скриншоты, сделанные на основе собственных демонстрационных баз данных.

### Оформление рекламных материалов

- Для идентификации с компанией iiko необходимо использовать логотип iiko BusinessPartner, который должен находиться внизу страницы и не может быть по размеру равен или превосходить собственный логотип Партнера. Если собственный логотип партнера отсутствует на странице из-за объективных особенностей данного материала (например, это страница собственного каталога Партнера, посвященная iiko), логотип iiko BusinessPartner может располагаться в другой части страницы, если этого требует дизайн.
- В своих рекламных и информационных материалах партнеры имеют право использовать цитаты только собственных клиентов. Цитирование высказываний о системе клиентов, проект автоматизации которых был реализован «Айко» или другими партнерами компании, не допускается.
- Готовые макеты рекламных и информационных материалов, в которых упоминаются решения iiko, перед публикацией необходимо согласовывать с компанией «Айко».
- Новости iiko (страница сайта <http://iiko.ru/about/news>) или «Кнайпа TEAM» (страница сайта <http://www.knaipa-pro.com.ua/>) могут быть взяты партнерами для публикации на своем сайте без согласования при условии сохранения исходного текста без сокращений и модификаций и с обязательной ссылкой на источник

### Регламент разрешения коллизий

Для упорядочивания партнерской работы и уменьшения числа конфликтных ситуаций при работе нескольких партнеров в одном регионе установлен стандартный регламент разрешения вопросов взаимодействия

Статусы проекта автоматизации на основе системы iiko (состояние в процессе реализации проекта):

- **Знакомство** – начало проекта. Проект переходит в данный статус при условии, если партнером собрана следующая информация: адрес объекта, имя руководителя, контактный телефон, примерная дата запуска, основные параметры по запуску (кол-во посадочных мест, количество залов и т.п.), основные потребности клиента (смена старой системы на новую/покупка новой/пр.). Свидетельством данного статуса является разосланный всем участникам встречи протокол, где указывается дата, время, место встречи, участники встречи, обсужденные вопросы, принятые решения, а также вышеуказанные данные.
- **Демонстрация.** Проект переходит в данный статус при условии, если партнером была произведена демонстрация системы для людей, принимающих решение или их прямых подчиненных. Свидетельством данного статуса является разосланный всем участникам встречи протокол, где указывается дата, время, место встречи, участники встречи, обсужденные вопросы, принятые решения, а также описание проведенной демонстрации.
- **Передача коммерческого предложения.** Проект переходит в данный статус при условии, если партнером было подготовлено КП, выслано в сторону клиента и клиент подтвердил его получение. Свидетельством данного статуса является само КП и подтверждение от клиента о получении КП.
- **Подписание договора.** Проект переходит в данный статус при условии, если между партнером и клиентом было подписан договор на поставку Лицензий/Услуг/Оборудования. Свидетельством данного статуса является подписанный договор.
- **Подписание актов сдачи работ.** Завершение проекта.

Период в течение которого партнер, ведущий коммерческий проект с клиентом имеет приоритет в работе с данным клиентом выражается в том, что в данный период другие партнеры обязуются не вести переговоров с клиентом.

#### Обязательные действия партнера.

При первом контакте с клиентом Партнер обязан выяснить: не проводилась ли ранее демонстрация системы iiko и/или не получал ли он КП со стороны других партнеров; и если - да, то дату этих событий. Рекомендуется выполнить данный запрос и получить ответ по электронной почте.

Если клиент в рамках проекта с другим партнером находится в статусе проекта у другого партнера, то партнер отказывается от ведения переговоров с клиентом до истечения срока проекта.

Если сами демонстрации и/или КП клиент ранее ни от кого из партнеров «Кнайпа ТЕАМ» не получал, или если истек срок проекта по этим статусам, то партнер может вести самостоятельные переговоры. Во избежание коллизий крайне рекомендуется уточнить статус по данному клиенту у компании «Кнайпа ТЕАМ».

В случае ведения переговоров с клиентом партнер обязуется информировать компанию «Кнайпа ТЕАМ» о статусах проекта. В случае, если партнер не проинформировал компанию «Кнайпа ТЕАМ» о переходе

проекта в очередной статус, компания «Кнайпа TEAM» отказывается от своей помощи в разрешении конфликта и по умолчанию признает проект за тем из партнеров, который проинформировал компанию о переходе данного проекта в очередной статус.

В случае, если ни одна сторона не проинформировала компанию «Кнайпа TEAM» о переходе проекта в очередной статус, то при разрешении коллизий рассматриваются протоколы встреч с клиентом, предоставленные партнерами.

Информирование компании «Кнайпа TEAM» о переходе проекта в очередной статус происходит путем отсылки в компанию протокола о встрече, копии КП, копии подписанного договора. В момент информирования партнер может попросить компанию «Кнайпа Про Групп» проинформировать остальных партнеров данного региона о факте перехода проекта в очередной статус. В таком случае партнер гарантирован от возникновения коллизий.

Сроки моратория на ведения проекта партнером:

- **Демонстрация** устанавливается на срок 1 календарный месяц.
- **Передача коммерческого предложения** устанавливается на срок 1 календарный месяц.

Запрещаются фиктивные сообщения о переходе проекта в очередной статус. Компания «Кнайпа TEAM» оставляет за собой право напрямую связываться с клиентами с целью проверить достоверность предоставленной информации.

Если инициатива знакомства исходила от клиента или если клиент объявляет тендер на автоматизацию и привлекает к тендеру нескольких партнеров, партнеры имеют право выставить КП.

***Текущий прайс-лист на лицензии iiko***