

ПОЗИТИВ у всьому!

Кнайпа про

syurve

ЯК СТАТИ ПАРТНЕРОМ
компанії «Кнайпа TEAM»
на території України
2024

ЗМІСТ

I. ЗАГАЛЬНА ІНФОРМАЦІЯ	3
1.1. Що таке Партнерська програма компанії «Кнайпа TEAM»	
1.2. Цілі Партнерської програми компанії «Кнайпа TEAM»	
1.3. Чому вигідно бути партнером компанії «Кнайпа TEAM»	
II. СТРУКТУРА ПАРТНЕРСТВА	4
2.1. Статуси партнерства	
2.1.1 Сертифікований партнер	
2.1.2 Сервісний центр	
2.1.3 Преміальний партнер	
2.2. Привілеї та вимоги до партнерів	
2.3. Співпраця з "sys-партнерами"	
2.4. Територіальна політика	
2.5. Регіональні офіси партнерів	
III. МОЖЛИВОСТІ ДЛЯ ПАРТНЕРІВ КОМПАНІЇ «КНАЙПА TEAM»	7
3.1. Цінова політика	
3.1.1 Ліцензії	
3.1.2 Послуги	
3.1.3 Знижки для клієнтів	
3.1.4 Переведення клієнта на технічну підтримку до іншого клієнта	
3.2. Технологічна підтримка	
3.2.1 Офіційні релізи програми Syrve	
3.2.2 Надання демо-версій ПЗ	
3.2.3 Надання релізових або проміжних версій продуктів Syrve	
3.2.4 Надання бета-версій Навчання	
3.3. Навчання	
3.3.1 Навчання технічних спеціалістів та менеджерів з продажу	
3.4. Технічна підтримка	
3.4.1 Технічна підтримка для партнерів	
3.4.2 Принципи надання технічної підтримки	
3.4.3 Виняткові випадки	
3.4.4 Технічна підтримка для клієнтів	
3.5. Інформаційна підтримка	
3.6. Маркетинг та підтримка продажів	
3.7. Контроль якості	
VI. ПОРЯДОК РОБОТИ ПАРТНЕРСЬКОЇ МЕРЕЖІ	12
4.1. Приєднання до Партнерської програми компанії «Кнайпа TEAM»	
4.2. Організація роботи департаменту продажів Syrve у компанії партнера	
4.3. Порядок замовлення та оплати ліцензій.	
4.3.1 Порядок замовлення ліцензій	
4.4. Взаємини всередині партнерської мережі та вирішення конфліктів	
V. ПОРУШЕННЯ ПРАВИЛ ТА ЇХ НАСЛІДКИ	14
ДОДАТКИ	16

I. ЗАГАЛЬНА ІНФОРМАЦІЯ

Ми раді вітати Вас та вдячні за інтерес до нашого портфелю програмних продуктів! В даний час одним із найважливіших завдань компанії «Кнайпа TEAM» є розвиток і підтримка сильної партнерської мережі на території України. Система автоматизації ресторанів нового покоління Syrve має величезний потенціал і ми прагнемо реалізувати його разом з Вами!

1.1 Що таке Партнерська програма компанії «Кнайпа TEAM»

Партнерська програма КнайпаTEAM – єдина форма співпраці компанії «Кнайпа TEAM» з мережею бізнес-партнерів (далі Партнерів). Основою співпраці КнайпаTEAM із Партнерами є спільне просування рішень TM Syrve на ринку ресторанних систем управління та реалізація проектів на базі цих рішень. У цьому документі викладено сутність партнерської політики компанії та порядок взаємовідносин, що виникають у процесі здійснення співробітництва. Партнерська програма покликана забезпечити Вас перевагами, що враховують Ваші інтереси у розвитку бізнесу щодо реалізації проектів впровадження системи Syrve

1.2 Цілі Партнерської програми компанії «Кнайпа TEAM»

- Ми хочемо, щоб на основі нашої співпраці Ви побудували успішний бізнес, тому передбачили ефективну систему розвитку всередині партнерської мережі: у міру Вашого просування щаблями нашої програми Ваші переваги зростатимуть.
- Ми хочемо оперативно забезпечувати Вас всією необхідною інформацією, а також надавати Вашим спеціалістам якісну підтримку при реалізації проектів впровадження Syrve, тому постаралися розробити для Вас максимально прозору та зручну схему роботи.
- Ми хочемо, щоб технології, розроблені в ПЗ, були повною мірою доступні Вашим клієнтам, тому велику увагу приділяємо навчанню Ваших фахівців, які займаються просуванням, продажем і, особливо, впровадженням Syrve.

1.3 Чому вигідно бути партнером компанії «Кнайпа TEAM»

- **Продукт:** система нового покоління Syrve дозволяє в єдиному інформаційному просторі керувати всіма бізнес-процесами ресторану або ресторанної мережі - від закупівлі продуктів до реалізації програм лояльності гостей, автоматизації каси та складу до управління фінансами та персоналом. Технологічне та функціональне лідерство Syrve одночасно стане Вашою перевагою: Ви зможете запропонувати Вашим клієнтам найкращий інструментарій для оптимізації бізнесу у поєднанні з Вашим власним унікальним досвідом роботи на ринку.
- **Цінова політика:** комплексна пропозиція для ресторану на базі рішення Syrve не буде суттєво програвати за ціною аналогічним рішенням від інших постачальників, в той же час за функціональністю перевершуючи їх у кілька разів!
- **Підтримка:** ми зацікавлені у активній роботі наших партнерів на ринку. Тому компанія «Кнайпа TEAM» надає безкоштовну технологічну (надання бета-версій нових релізів, демонстраційних версій тощо.), технічну (безкоштовні «гарячі консультації» в режимі 24/7, сайт підтримки та ін.), методологічну (навчання, регулярні конференції), інформаційну (розсилки та обмін публікаціями), маркетингову (підтримка продажів та спільні заходи для клієнтів) та іншу необхідну підтримку нашим партнерам і робимо це оперативно, системно та із задоволенням.

II. СТРУКТУРА ПАРТНЕРСТВА

Генеральним партнером Syrve на території України є компанія Кнайпа TEAM. Усі взаєморозрахунки здійснюються у грн. на підставі агентського договору з цією компанією. Прагнучи допомогти Вам знайти свій шлях до успіху, ми розробили прогресивну систему рівнів Партнерської програми компанії «Кнайпа TEAM». Інвестуючи Ваш час та сили у розвиток бізнесу з Syrve, Ви отримаєте різноманітні переваги (див. табл. 1) та підтримку, а головне за допомогою новітніх технологій зможете надати своїм клієнтам найкращий сервіс.

Програма передбачає три партнерські статуси. Статус партнера переглядається раз на квартал і може змінюватись у той чи інший бік залежно від ступеня відповідності критеріям надання відповідного статусу (див. п.2.2.).

2.1 Статуси партнерства

2.1.1 Сертифікований партнер



Перший офіційний рівень партнерства, який передбачає необхідність дотримання стандартів якості обслуговування клієнтів, встановлений компанією «Сьорф». Сертифікований партнер отримує доступ до програми та інформаційної підтримки партнерів. Партнер може вступити до Партнерської програми на цьому рівні за умови відповідності критеріям надання цього статусу (див. п.2.2.).

2.1.2 Сервісний партнер



Особливий статус, що надається Сертифікованим партнерам, які завдяки відповідній матеріально-технічній базі можуть надавати комплексні послуги з технічної підтримки та навчання. Статус регіонального Сервісного партнера забезпечує партнеру додаткові знижки та перевагу в очах потенційних клієнтів за рахунок пропозиції розширеного комплексу послуг. При регулярному перегляді цього статусу враховується середній обсяг продажів за попередні два квартали. Статус зберігається за партнером, якщо середній обсяг більший або дорівнює мінімальному для цього статусу, наведеному у табл. 2.

2.1.3 Преміальний партнер



Привілейований рівень співробітництва, якого може досягти Сертифікований партнер за умови дотримання критеріїв, наведених у табл. 2. Цей статус забезпечує партнеру розширені можливості маркетингової, технологічної та інформаційної підтримки. Для досягнення статусу "Преміальний партнер" Сертифікований партнер зобов'язаний забезпечити певний квартальний обсяг продажів (див. табл. 2), тому на цьому рівні вступити до Партнерської програми не можна. При регулярному перегляді цього статусу враховується середній обсяг продажів за попередні два квартали. Статус зберігається за партнером, якщо середній обсяг більший або дорівнює мінімальному для цього статусу, наведеному у табл. 2.

Таблиця 1

Привілей	Сертифікований партнер	Сервісний партнер	Преміальний партнер
Ретро-бонус*	30%	35%	40%
Безкоштовна технічна підтримка команди Кнайпа TEAM	24/7	24/7	24/7
Переважна передача потенційних клієнтів та лідів	-	-	так
Service-desk	так	так	так
Курси навчання рекомендовані Syrve	-	-	так
Прив'язки до регіону	ні	ні	ні

* - бонус виплачується на початку наступного місяця у вигляді ретро-бонусу від загальної суми, проведених по банку, оплат клієнтів.

2.2 Привілеї та вимоги до партнерів

Планомірно розвиваючи регіональну партнерську мережу Syrve, ми прагнемо надати підприємствам галузі гостинності якісне та оперативне обслуговування на всій території України. Завданням Партнерів є забезпечення повного циклу роботи із замовником: впровадження системи, навчання персоналу, подальша підтримка та супроводження відповідно до високих стандартів якості, встановлених Syrve. З цієї метою було розроблено систему привілеїв та відповідних вимог до партнерів (таблиця 2).

Більш детальна інформація про різні переваги партнерів у галузі технологічної, маркетингової та інформаційної підтримки міститься в розділі 3 цього документа.

2.3 Співпраця з "sys-партнерами"

Sys-партнер - технічний спеціаліст/група спеціалістів, які вже працюють з Syrve в рамках якогось з клієнтів, але хочуть застосовувати свої знання для запуску та підтримки нових закладів. Співробітництво з такими партнерами здійснюється на базі актуальної партнерської програми (навчання, атестація, умови переведення на обслуговування, тощо), але з урахуванням нижченаведених обов'язкових умов:

- мінімальний річний план запуску закладів - 5 нових, унікальних клієнтів (мережа вважається 1 клієнтом). Передбачається 2 клієнти у першому півріччі, 3 – у другому
- бонус за нові заклади sys-партнер отримує згідно з поточним партнерським статусом
- тільки після виконання першого річного плану партнер починає отримувати виплату за "свій" заклад/мережу закладів (якщо завершено процедуру переведення відповідного закладу/мережі закладів до нового партнера).
- у подальшому, при невиконанні мінімального річного плану із запусків - виплата бонусів за "свої" заклади припиняється до факту його виконання.
- у разі виявлення фактів махінації із закладами, що запускаються (підробка, надання не точної інформації, тощо) - партнерські відносини припиняються.

Таблиця 2

Вимоги	Сертифікований партнер	Сервісний партнер	Преміальний партнер
Мінімальна кількість сертифікованих спеціалістів	1	2	4
Мінімальна кількість сертифікованих продавців	1	1	2
Регулярна атестація спеціалістів та продавців на рік	2	2	2
Технічна підтримка користувачів	8/5	24/7	24/7
Проведення навчальних семінарів (вебінарів)	-	Так	Так
Участь у регіональних виставках	-	-	Так
Розміщення реклами у друкованих виданнях	-	-	Так
Ексклюзивна робота (тільки ПЗ Syrve)	-	Так	Так
Кількість нових Cloud кас на квартал	-	від 15	від 45

2.4 Територіальна політика

Партнери мають право не дотримуватись регіонального поділу.

2.5 Регіональні офіси партнерів

Партнер із поточним статусом «Преміальний партнер» має право розвивати свою мережу офісів на всій території України. При цьому він повинен забезпечити повноцінний сервіс обслуговування та технічної підтримки програмного забезпечення Syrve в даному регіоні сертифікованими співробітниками: мінімум один продавець і один спеціаліст технічного відділу.

Відкриття нового офісу відбувається за погодженням із партнерським відділом компанії «Кнайпа TEAM». Для початку роботи (продажу) співробітники нового офісу повинні обов'язково пройти сертифікацію.

Партнер з поточним статусом «Сертифікований партнер» не має права відкривати додаткові офіси в інших регіонах.

III. МОЖЛИВОСТІ ДЛЯ ПАРТНЕРІВ КОМПАНІЇ «КНАЙПА TEAM»

3.1 Цінова політика

3.1.1 Ліцензії

Роздрібні ціни на пакети ліцензій Syrve встановлюються поточним прайс-листом компанії «Кнайпа TEAM» (<https://knaipa-pro.com.ua/price>) та постійні для всіх регіонів України. Допускається тимчасова зміна цін у регіоні, що проводиться у рамках затвердженої маркетингової акції. Тривалість акції зниження цін на основні продукти не може перевищувати три місяці.

3.1.2 Послуги

Учасник партнерської програми компанії «Кнайпа TEAM» зобов'язаний надавати стандартний набір послуг, що включає встановлення, навчання користувачів та технічну підтримку рішень Syrve. Ціна таких послуг встановлюється партнером самостійно.

3.1.3 Знижки для клієнтів

Незалежно від статусу Партнер не має права продавати ліцензії Syrve зі знижкою, від ціни, встановленої поточним прайс-листом компанії «Кнайпа TEAM» для України.

У виняткових випадках (великий проект, рекламний клієнт тощо) можливе надання спеціальних умов для даного клієнта. При необхідності надання клієнту спеціальних умов партнер зобов'язаний заздалегідь подати заявку до компанії «Кнайпа TEAM». Компанія «Сьорф» залишає за собою право затверджувати рішення щодо надання спеціальних пропозицій.

3.1.4 Переведення клієнта на технічну підтримку до іншого партнера

Клієнт має беззаперечне право обирати партнера, з ким він буде співпрацювати по технічних питаннях. Приводом для ініціації процедури переходу є надання підписаного договору технічної підтримки між клієнтом та партнером, який надалі обслуговуватиме клієнта. Серед сторінок наданого договору має бути сторінка з договору/додатку до договору в якому буде відображено назва та сума щомісячного пакету технічної підтримки, на який переходить клієнт. Ця сторінка має бути також підписаний обома сторонами. Разом з договором, до запиту має бути прикладена платіжка, що підтверджує сплату за зазначений тарифний пакет щонайменше на 3х місячний термін. Відповідальність за технічну підтримку клієнта з цього моменту несе партнер, з яким підписано новий договір. Якщо база даних клієнта зберігається у партнера, то у разі переходу партнер повинен її передати протягом 24 годин з моменту здійснення переводу у відділі обліку компанії «Кнайпа TEAM», не вимагаючи за це оплати. Заявка на переведення клієнта розглядається протягом 3-х робочих днів із моменту подачі. Термін розгляду заяви може бути збільшений у разі виявлення інформації про існування боргових зобов'язань перед обслуговуючим партнером або за наявності інших вагомих підстав. До моменту ініціації процедури переведення ніхто, окрім початкового партнера, не може вносити зміни в БД клієнта.

Переведення клієнта з технічної підтримки одного партнера на технічну підтримку іншого партнера здійснюється лише за відсутності заборгованості клієнта перед партнером щодо оплати ліцензій Syrve. Перехід клієнта здійснюється згідно з затвердженим алгоритмом, Додаток №1

У разі відмови клієнта від ПЗ Syrve та переході на інше облікове ПЗ фіксація такого клієнта за конкретним партнером знімається через 4 місяці після факту переходу на інше ПЗ. В такому разі при поверненні цього клієнта на ПЗ Syrve до іншого партнера процедуру переведення клієнта проводити не потрібно. Розрахунок часу роботи на альтернативному ПЗ відбувається на базі актів виконаних робіт, що надаються постачальником цього ПЗ. Якщо акт буде

виписаний на юридичну особу, яка не фігурує (ні в рахунках на оплату ПЗ Syrve ні в договорі на технічну підтримку), тоді від однієї з цих юридичних осіб треба буде лист (у довільній формі), який підтвердить, що юридична особа згадана у акті виконаних робіт, входить до сукупності юридичних осіб клієнта.

3.2 Технологічна підтримка

3.2.1 Офіційні релізи програми Syrve

Компанія Syrve, відповідно до виробничого плану, випускає офіційні релізи своїх програмних продуктів. Про це партнерам оголошується електронною поштою або в партнерській групі месенджера. Програми знаходяться на спеціальному партнерському FTP компанії Кнайпа TEAM, доступні для завантаження сертифікованим партнерам Syrve.

3.2.2 Надання демо-версій ПЗ

Демо версія призначена виключно для організації демонстраційного стенду або мобільної презентації. Демо-версія надається безкоштовно, з обмеженням дії за часом (1 місяць) та обсягом продажу (до 150 000 грн).

Партнер не має права продавати ці продукти кінцевим клієнтам.

3.2.3 Надання релізів або проміжних версій продуктів Syrve

Релізіві версії надаються всім партнерам, які пройшли сертифікацію за кореневою версією ПЗ на регулярній основі. За наявності суттєвих змін партнеру також надаються роз'яснення щодо демонстрації, використання та налаштування нових функцій програми. Оновлення клієнтів, які використовують ліцензії SyrveCloud, відбувається автоматично, на запит у відділ обліку компанії «Кнайпа TEAM».

3.2.4 Надання бета-версій

Партнер, що має статус «Сертифікований партнер» та вище, може отримати маркетингові бета-версії системи Syrve, призначені для ознайомлення з новими функціями та проведення фінальної стадії тестування – у робочому режимі. Бета-версії Syrve продуктів показувати клієнтам або встановлювати заборонено. Бета-версії продуктів Syrve надаються на запит у партнерський відділ компанії «Кнайпа TEAM».

3.3 Навчання

Методичні матеріали (описи програм та відеоролики) для самостійного вивчення Партнеру надаються безкоштовно. Після вивчення цих матеріалів фахівцям партнера необхідно пройти атестацію та сертифікацію. Для підтвердження компетенції та отримання сертифіката працівник повинен скласти іспит фахівцям компанії «Кнайпа TEAM».

3.3.1 Навчання технічних фахівців та менеджерів з продажу

- Навчальні відеоролики

Користувачі та Партнери можуть ознайомитися з відеоматеріалами, які постійно створюються в компанії на каналі Syrve сервісу YouTube. <http://www.youtube.com/@syrvemena>

- Регулярні вебінари

Компанія «Сьорф» на постійній основі проводить вебінари, присвячені методиці продажу Syrve. На вебінарах розглядаються особливості системи та прийоми обговорення цих особливостей з клієнтом, проводяться тренінги з продажу.

- Курси навчання на території партнера

Компанія "Сьорф" в особі Компанії «Кнайпа ТЕАМ» на постійній основі проводить курси навчання віддалено або на території партнера із залученням потенційних клієнтів - практична допомога при продажу. В рамках цих курсів спеціаліст компанії виїжджає до Партнера та проводить тренінг з продажу, що включає теоретичну та практичну частини (або робить це у онлайн-режимі). Практична частина полягає у презентації системи Syrve кінцевому клієнту, яку проводить спеціаліст «Кнайпа ТЕАМ» за участю співробітників Партнера.

Для того, щоб скористатись курсом, Партнер повинен попередньо погодити дати приїзду (або онлайн-підключення) спеціаліста з Партнерським відділом Компанії «Кнайпа ТЕАМ».

- Партнерська конференція

Один раз на рік компанія Кнайпа ТЕАМ проводить партнерську конференцію за участю всіх чинних партнерів. Конференція служить майданчиком для відкритого спілкування між компанією, представниками ЦО Syrve та партнерами, а також дає можливість отримати додаткові знання про продукти компанії у трьох напрямках:

- загальні відомості про продукти
- кейси та прийоми продажів
- технічні прийоми

Місце та час проведення, а також вартість участі у конференції оголошуються не пізніше ніж за 1 місяць до проведення.

- Зустрічі з технічним персоналом нового партнера

КнайпаТЕАМ, для потенційних, партнерів розробила курс стартового навчання технічних фахівців. Навчання проводиться на безкоштовній основі і включає до 5 навчальних лекцій тривалістю від 1,5 до 2 годин.

Також для нових технічних фахівців партнера категорії "Сертифікований партнер" КнайпаТЕАМ можливо до 2-х навчальних лекцій тривалістю від 1,5 до 2 годин не більше 1 разу на 6 місяців без додаткової оплати.

Повторні або додаткові курси, а також години навчання тарифікуються окремо, згідно з актуальним прайсом.

Вищезазначені заняття не скасовують необхідності самостійного вивчення ПЗ Syrve. Вони спрямовані на поглиблення знань та розгляд ситуацій, які не можуть вирішити технічні співробітники партнера під час самостійного вивчення.

3.4 Технічна підтримка

3.4.1 Технічна підтримка для партнерів

Компанія «Кнайпа ТЕАМ» здійснює цілодобову технічну підтримку партнерів на безкоштовній основі. Основним інструментом комунікації є портал підтримки.

Ми надаємо Партнерам:

- регулярний випуск оновлень
- інформування про зміну функціональності, нові можливості вирішення та правила його використання
- актуальну документацію та інформаційні матеріали

- усунення помилок у ПЗ
- допомога у вирішенні складних проблем, пов'язаних із встановленням та використанням Syrve у клієнтів.

3.4.2 Принципи надання технічної підтримки

Сертифіковані партнери мають право на отримання технічної підтримки в рамках 2 та 3 лінії. Запити приймаються лише від співробітників партнера (*запити від клієнтів не розглядаються, клієнт переадресовується до служби підтримки партнера*).

3.4.3 Виняткові випадки

При надходженні питання з технічного обслуговування від Користувача Syrve до компанії «Кнайпа TEAM», компанія «Кнайпа TEAM» передає це запитання Партнеру, за яким закріплений даний Користувач. У виняткових випадках є можливим надання підтримки клієнтам партнера в рамках 1-ї лінії силами Компанії «Кнайпа TEAM». Питання повноважень та вартості у цьому випадку обговорюються окремо.

3.4.4 Технічна підтримка для клієнтів

Партнер підтримує своїх клієнтів силами своїх сертифікованих фахівців.

Стандартом обслуговування клієнтів Syrve є цілодобова підтримка Syrve 24x7 IT-Support Service.

Ми наполегливо рекомендуємо всім користувачам Syrve укладати договори на технічну підтримку, а також навчати та атестувати в компанії «Кнайпа TEAM» власних фахівців для підтримки продукту.

3.5 Інформаційна підтримка

Інформація про партнерів компанії «Кнайпа TEAM», починаючи зі статусу «Сертифікований партнер», розміщується на сайті компанії «Кнайпа TEAM» у розділі «Партнери» (<https://knaipa-pro.com.ua/partners>) та включає:

- Найменування та логотип партнера
- Партнерський статус
- Короткий опис компанії (до 600 знаків, включаючи пробіли)
- Адреса та контакти
- Посилання на сайт партнера (при натисканні на логотип)

Усі партнери, незалежно від статусу, отримують підписку на інформаційний бюлетень «Кнайпа TEAM», що містить новини програмного забезпечення, плани виходу нових версій та продуктів, анонси заходів, статті та інше.

3.6 Маркетинг та підтримка продажів

Для просування своїх рішень Syrve проводить активну рекламну політику, а також організовує PR-акції та спеціальні заходи з метою стимулювання попиту. Головною метою маркетингової політики партнерів має бути просування власної компетенції та послуг з реалізації проектів на базі рішень Syrve, але не самого продукту. Компанія «Кнайпа TEAM» готова надати нашим партнерам сприяння у такому просуванні, надаючи необхідну інформацію та матеріали. Якщо партнер планує провести маркетингову акцію із залученням фахівців компанії «Кнайпа TEAM», необхідно узгодити ці плани з відділом по роботі з партнерами компанії за 1 місяць. При плануванні та здійсненні своїх маркетингових заходів партнер повинен керуватися Правилами використання бренду Syrve (бренд бук надається окремим документом разом з партнерською програмою).

Маркетингова підтримка партнера може включати такі заходи:

- Допомога за участю у виставках: допомога у роботі на стенді, надання додаткових матеріалів тощо.

- Інформаційні матеріали для реклами партнера: статті та графічні матеріали для розміщення у регіональних ЗМІ
- Підтримка заходів партнера: виступ спеціалістів компанії «Сьорф» та «Кнайпа TEAM» на семінарах, організованих партнером, надання матеріалів тощо.
- Спільні маркетингові акції: Компанія «Кнайпа TEAM» може проводити спільно з одним або кількома партнерами локальні акції, спрямовані на просування у певному регіоні.

3. 7. Контроль якості.

Відділ якості Компанії «Кнайпа TEAM» на постійній основі проводить моніторинг ступеня задоволеності користувачів програмним продуктом Syrve та якістю його супроводу.

Рівень задоволеності має становити щонайменше 80% від загальної кількості опитаних.

У разі зниження рівня лояльності менше 80%, Компанії «Кнайпа TEAM» надає звіт про опитування партнеру та проводить повторне опитування протягом наступного місяця.

VI ПОРЯДОК РОБОТИ ПАРТНЕРСЬКОЇ МЕРЕЖІ

4.1 Приєднання до Партнерської програми компанії «Кнайпа TEAM»

Крок 1: Заповнення Анкети Потенційного Партнера.

Необхідно заповнити Анкету партнера (у Пакеті Партнерських Матеріалів, надсилається потенційному партнеру по e-mail) та надіслати її для розгляду на адресу Компанії "Кнайпа TEAM". На підставі представлених даних Компанія «Кнайпа TEAM» приймає рішення про співпрацю з партнером та може запропонувати найефективнішу схему взаємодії. Заповнену анкету необхідно надіслати на адресу partners@knaipa-team.com.ua

Крок 2: Вивчення додаткової інформації про Syrve.

У разі підтвердження взаємного інтересу за результатами заповнення Анкети ми запропонуємо партнеру укласти Угоду про нерозголошення комерційної інформації (NDA) після підписання, яку він отримує доступ до демоверсії Syrve та базової документації щодо продукту. За результатами вивчення даних матеріалів партнер має сформулювати власне уявлення про перспективи роботи з Syrve та надати короткий бізнес-план.

Крок 3: Навчання та сертифікація фахівців.

Відповідно до своєї стратегії та планового статусу партнерства партнер може навчатися самостійно, або направляє до Компанії «Кнайпа TEAM» своїх спеціалістів для навчання. За результатами навчання необхідно пройти атестацію, яку проводить спеціалісти Компанії «Кнайпа TEAM». Атестацію можна проходити очно (у разі навчання в офісі "Кнайпа TEAM"), або - віддалено, через онлайн-конференцію. Фахівці партнера мають проходити регулярну атестацію (Таблиця №2). Цілі та алгоритм проведення регулярних атестацій зазначені у Додатку №2

Крок 4: Надання статусу та підписання Договору про співпрацю.

У разі успішної атестації фахівців у кількості, необхідної для підтвердження обраного статусу, ми підписуємо з партнером договір про співпрацю, після чого він отримує доступ до ресурсів підтримки Партнерів та отримує необхідну підтримку та допомогу. Надалі сертифікація компанії Партнера проводиться кожні 6 місяців.

4.2 Організація роботи департаменту продажів у компанії партнера

- 4.2.1 В офісі партнера необхідно організувати департамент продажів Syrve, який повинен включати, як мінімум, наступні посади: спеціаліст з продажу, спеціаліст з впровадження та навчання, спеціаліст сервісної підтримки Syrve.
- 4.2.2 Фахівець відділу продажів, а також технічний спеціаліст повинен пройти навчання та надалі здати атестацію зі знання ліцензій та правил їх тарифікації.

4.3 Порядок замовлення та оплати ліцензій.

4.3.1 Порядок замовлення ліцензій

Партнер оформляє затверджену форму заявки та надсилає її за адресою partners@knaipa-team.com.ua. Затверджену форму можна отримати у контактної особи компанії «Кнайпа TEAM». Партнер зобов'язується надавати достовірні дані про Клієнта. Невід'ємною частиною заявки є електронна адреса клієнта, яка має обов'язково бути актуальною.

Протягом 1 робочого дня, з моменту подання заявки, партнеру генерується електронний ліцензійний ключ та видається UID. Після цього Партнер та клієнт (на зазначений в заявці e-mail) отримують рахунок

для оплати ліцензій. Електронна копія рахунку надсилається електронною поштою, а оригінал - звичайною поштою або через систему ЕЦП. Рахунок має бути оплачений протягом поточного місяця, у якому він був виписаний. Відповідальність за внесення недостовірних даних про Клієнта несе Партнер згідно з п. 5 Партнерської програми.

4.4 Взаємини всередині партнерської мережі та вирішення конфліктів

Компанія «Кнайпа TEAM» зобов'язана підтримувати та контролювати виконання партнерами правил роботи з Syrve, особливо в галузі надання знижок та якості послуг. Водночас Компанія має сприяти налагодженню та підтримці добрих відносин між партнерами. У разі конфлікту Компанія вимагає від усіх сторін надати пояснення ситуації. Після розгляду заяв буде ухвалено обґрунтоване рішення.

Зустрічаються ситуації, коли партнери починають конкурувати один з одним за одного і того ж клієнта шляхом необґрунтованого зниження цін у комерційній пропозиції. Дане зниження цін (особливо на послуги), за звичай, має ознаки недобросовісної конкуренції, а також дане зниження цін призводить до зниження кількості годин навчання, зниження якості пропонованого обладнання, зниження обсягу тех. підтримки, критичного зниження маржі партнера, що зменшує можливості партнера в інвестиціях у власну інфраструктуру та, як наслідок, надає відкладений негативний вплив на якість обслуговування клієнта.

У зв'язку зі сказаним, компанія «Кнайпа TEAM» контролює єдиний регламент вирішення конфліктних ситуацій, дотримуючись якого партнери зможуть уникнути недобросовісної конкуренції та підняти партнерство на більш високий рівень.

V. ПОРУШЕННЯ ПРАВИЛ ТА ЇХ НАСЛІДКИ

5.1.1. Незначні порушення

Незначними порушеннями вважаються порушення, що не спричинили прямої шкоди компанії «Кнайпа TEAM», компанії «Сьорф» або її Партнерам, а також низькі показники наданих послуг, отримані в наслідок опитування відділом контролю якості.

5.1.2 Серйозні порушення

Порушення вважається серйозним, якщо воно тягне за собою очевидну шкоду компанії «Кнайпа TEAM», компанії «Сьорф» або будь-якому з її Партнерів (*брендові чи фінансові втрати*)

Наприклад, серйозними порушеннями вважаються:

- Порушення цінової політики (демпінг чи завищення цін)
- Нечесна конкуренція (у тому числі поширення інформації, що ганьбить ім'я компанії «Сьорф», компанії «Кнайпа TEAM» чи когось з партнерів в Україні)
- Розголошення відомостей, що мають конфіденційний характер
- Тривале або систематичне невиконання партнером зобов'язань щодо оплати заборгованостей або інших внесків, передбачених партнерською програмою
- Внесення змін до бази даних клієнта, що знаходиться в цей момент на обслуговуванні у іншого партнера (або без отримання згоди обслуговуючого партнера)
- Недотримання стандартів обслуговування та інші дії, що спричинили публічні негативні висловлювання про продукт Syrve
- Недотримання правил та термінів атестації спеціалістами Партнера
- Багаторазові незначні порушення (три та більше)
- Порушення стандартів і правил оформлення маркетингових матеріалів партнера з використанням бренду Syrve (бренд бук надається окремим документом разом з партнерською програмою)

5.2 Санкції, які застосовуються до порушників

У разі прийняття рішення щодо застосування санкції до Партнера, представник генерального партнера «Кнайпа TEAM» інформує про це Партнера протягом 2-х робочих днів з прийняття рішення. За рішенням керівника Партнерського відділу Syrve, санкція може бути застосована публічно!

5.2.1 Попередження

У разі незначного порушення, Партнеру може бути винесено попередження.

Попередження автоматично знімаються через 6 місяців з моменту його винесення останнього попередження.

Якщо протягом 2-х кварталів партнер отримує 3 і більше попереджень – це класифікується як серйозне порушення.

5.2.2 Грошовий штраф

У разі заподіяння матеріальних або репутаційних збитків компанії «Кнайпа TEAM», компанії «Сьорф» або її Партнерам, на Партнера може бути накладено стягнення у вигляді штрафу залежного від об'ємів клієнта, в роботі з яким була порушена партнерська програма. У разі повторного порушення сума стягнення може бути збільшена. Перелік порушень та суми грошових штрафів зафіксовані у окремому документі, що надається по запиті партнера.

5.2.3 Тимчасове зниження партнерського статусу

У разі серйозного порушення або систематичного повторення незначних порушень правил одним із партнерів, до нього може бути застосовано санкцію у вигляді тимчасового зниження статусу на один рівень терміном від 3 до 6 місяців з моменту отримання партнером повідомлення.

5.2.4 Тимчасове зупинення надання пакетів ліцензій партнеру для нових клієнтів

У разі тривалого або систематичного невиконання партнером зобов'язань щодо оплати заборгованості до нього може бути застосована санкція у вигляді тимчасового зупинення надання ліцензій. Ця санкція застосовується до погашення простроченої дебіторської заборгованості. До дебіторської заборгованості відносяться заборгованість по рахункам на переведення клієнтів, рахунки на сплату штрафних санкцій то що.

5.2.5 Тимчасова зміна партнерської знижки на ліцензії Syrve.

У разі порушення регламенту атестації фахівців Партнера (та/або кількості сертифікованих співробітників згідно п.2.2), «Кнайпа TEAM» має право знизити процент бонусу. Розмір штрафу до 5% від знижки, і діє, від одного місяця і до моменту усунення порушення.

У разі зниження рівня задоволеності, згідно з п. 3.7, нижче допустимого, «Кнайпа TEAM» має право знизити процент бонусу, що надаються, до 5% від діючої знижки строком на 1 місяць.

Додаток №1

АЛГОРИТМ ПЕРЕХОДУ КЛІЄНТА НА ОБСЛУГОВУВАННЯ ДО ІНШОГО ПАРТНЕРА

1) Приводом для ініціації процедури переходу є надання підписаного договору технічної підтримки між клієнтом та партнером, який надалі обслуговуватиме клієнта. Серед сторінок наданого договору має бути сторінка з договору/додатку до договору в якому буде відображено назва та сума щомісячного пакету технічної підтримки, на який переходить клієнт. Ця сторінка має бути також підписаний обома сторонами. Разом з договором, до запиту має бути прикладена платіжка, що підтверджує сплату за зазначений тарифний пакет щонайменше на 3х місячний термін. [менеджер партнера]

2) Проводиться перевірка наявності заборгованості клієнта перед партнером, який досі здійснював обслуговування клієнта. Запит стосується підтвердженої заборгованості ліцензій Syrve. [партнерський відділ Кнайпа TEAM]

3) У разі відсутності підтвердженої заборгованості перед початковим партнером, Відділ обліку Кнайпа TEAM формує рахунок за переведення клієнта, та виставляє його партнеру, який ініціював перехід (послуга переведення тарифікується згідно діючого стандартну Кнайпа TEAM, на момент переведення, за 1 фронтове робоче місце). [відділ обліку Кнайпа TEAM]

4) Після підтвердження оплати рахунку клієнт переводиться на повне обслуговування до партнера, який ініціював процедуру переходу. [відділ обліку Кнайпа TEAM]

5) Підтвердження переведення клієнта надсилається на пошту партнеру, який ініціював процедуру переходу. Копія підтвердження надсилається початковому партнеру [партнерський відділ Кнайпа TEAM]

6) У випадку, якщо база даних клієнта зберігається у початкового партнера, необхідно передати її протягом 24 годин з моменту підтвердження переходу, не вимагаючи оплати [технічні фахівці партнера]

7) За наявності заборгованості перед початковим партнером, про цей факт повідомляється партнеру, який ініціював процедуру переходу. Дії з переведення клієнта припиняються, до підтвердження закриття боргу перед початковим партнером [партнерський відділ Кнайпа TEAM]

8) Якщо клієнт змінив своє рішення що до обслуговуючого партнера, і ця зміна відбулася до оплати рахунку за перехід до нового партнера, або ситуацію можна вирішити підписанням актуального договору між клієнтом та початковим партнером [менеджер партнера]

9) Якщо клієнт змінив своє рішення що до обслуговуючого партнера і хоче повернутися до попереднього партнера вже після завершення процедури переведення – він може це зробити шляхом підписання актуального договору між клієнтом та попереднім партнером. Якщо це відбудеться у строк до двох календарних місяців з дати підписання договору з новим партнером – зворотне переведення буде безкоштовним. Сплачені за переведення кошти новому партнеру не повертаються. Якщо зміна рішення клієнта, відбулась після того, як сплили два календарні місяці з моменту підписання договору з новим партнером, то втілення цього рішення клієнта проводиться вже за новою процедурою переходу [менеджер партнера]

Додаток №2

АЛГОРИТМ ПРОВЕДЕННЯ ПАРТНЕРСЬКОЇ СЕРТИФІКАЦІЇ

Загальна мета проведення регулярних атестацій полягає в тому, щоб отримувати регулярний зріз якості знань співробітників. Також, завдяки атестації підтримується достатньо високий рівень компетенції співробітників, висвітлюються їх слабкі та сильні сторони, контролюється розуміння процесів роботи технічної підтримки та підтверджується одна з умов партнерського статусу.

Атестація проходить за наступними правилами:

- Атестація проводиться співробітником відділу навчання та сертифікації компанії Кнайпа TEAM, 2 рази на рік (у першому та третьому кварталах). Сертифікація проводиться за попереднім погодженням дати та часу. Атестація призначається на підставі заповненого та переданого відповідальному спеціалісту компанії Кнайпа TEAM, бланку «Заявка на атестацію ... спеціаліста партнера».
- Спеціалісти можуть пройти атестацію по 3х напрямках: технічний інженер, менеджер з продажу та спеціаліст з обліку в закладах HoReCa.
- Атестація зараховується диференційно. Показником є % правильних відповідей. Підрахунок базується на кількості зарахованих як правильні відповіді на атестаційні питання.
- Нижній поріг зарахування атестації – 60%. Якщо, під час атестацій, що проходить у першому кварталі року, спеціаліст переступив поріг у 90%, він звільняється від необхідності складати другу атестацію в поточному році.
- Затверджений перелік питань для атестації надається до ознайомлення фахівців партнера заздалегідь для попередньої підготовки.
- Атестація проводиться в рамках онлайн конференції Zoom із обов'язковим записом розмови.
- У разі потреби апеляцію за результатами атестації можна подати протягом 14 днів після її завершення.
- Фахівці партнера можуть отримати безкоштовну консультацію тренера/технічного спеціаліста, ґрунтуючись на атестаційних питаннях. Сукупна тривалість консультації становитиме не більше 60 хвилин. Ця процедура проводиться за попереднім узгодженням з відповідальним фахівцем компанії Кнайпа TEAM.
- Перша атестація співробітника – безкоштовна. У разі невідповідності рівня знань спеціаліста партнера необхідному рівню, він може подати заявку на проходження повторної атестації. Вартість повторної атестації 1250,00 грн. Кожна наступна атестація – 1875,00 грн.
- У разі успішного проходження атестації, спеціалісту партнера оригінал диплома надсилається кур'єрською службою.