



## Vejledning til Dropbox Reseller Program

# Programoversigt

Hos Dropbox lægger vi vægt på at levere fantastiske produkter, der sætter folk i stand til at samarbejde på en nemmere måde, og vi sætter pris på partnere, der har samme vision. Dropbox Reseller Program ("Programmet") er beregnet til at levere den skoling, de systemer og de værktøjer, partnere har brug for til præsentere Dropbox for deres kunder og yde support.

---

## Programvejledning

Denne Vejledning til Dropbox Reseller Program ("Programvejledningen") beskriver, hvordan partnere kan deltage i Dropbox Reseller Program. Vilklårene i Programvejledningen er et tillæg til og integreret i vilklårene for Forhandleraftalen ("Aftalen"), som parterne har indgået. I tilfælde af, at vilkår i denne Programvejledning er i modstrid med vilkår i Aftalen, inklusive eventuelle tillæg, vil vilklårene i denne Programvejledning have prioritet for en sådan konflikt, medmindre andet udtrykkeligt er angivet.

## Distributører og lande

Partnere må kun markedsføre, reklamere for og forhandle Tjenesten i de lande, der har en autoriseret Distributør. Se listen over [Distributører og lande](#).

# Tilmelding til Dropbox Reseller Program

---

1. Gå til [www.dropbox.com/reseller](http://www.dropbox.com/reseller).
2. Udfyld ansøgningen og acceptér Forhandlertaalen.
3. Modtag bekræftelse på, at din ansøgning er blevet accepteret.
4. Brug dit Forhandler-ID til at købe licenser til videresalg fra en autoriseret [Distributør](#).
5. Gennemgå [online-skolingen](#) (tilmeld dig med koden: Dropbox)
6. Anmod om [nye interne brugslicenser](#) (IUL'er)
7. Sælg Dropbox videre til kunder.

# Medlemskab af programmet

---

Dropbox fastlægger niveauet for en partners medlemskab ud fra investeringen i skoling og salg. Et højt aktivitets- og præstationsniveau kvalificerer partnere til et højere medlemskabsniveau. Programmet har tre medlemskabsniveauer: Registered, Select og Elite.

Desuden kan partnere blive certificeret som Dropbox Select Services Partner eller Dropbox Elite Services Partner.

---

## Kvalifikationskriterier

Efter at partnere har tilmeldt sig til Programmet, er de først berettigede til Programfordelene, når de opfylder Programkravene, inklusive dem på næste side og eventuelle andre krav, der var gældende på daværende tidspunkt.

## Evalueringsperiode

Dropbox evaluerer deltagerne i Programmet en gang om året for at sikre, at de fortsat opfylder kravene til deres niveau i Programmet. Hvis Dropbox konstaterer, at en partner ikke opfylder kravene til sit niveau, kan Dropbox fjerne denne partner fra vedkommendes specifikke niveau eller helt fra selve Programmet. I sidstnævnte tilfælde ophører alle Programfordele straks.

Krav til Dropbox Reseller Program	Registered	Select	Elite
Tilmelding til Programmet	Påkrævet	Påkrævet	Påkrævet
Håndtering af kundesupport på niveau 1 (for at bevare lagstatus)	> 97 %	> 97 %	> 97 %
Årlig medarbejderskoling	-	5 medarbejdere	10 medarbejdere
Nye nettokundekonti pr. år (ikke-tilknyttede enheder) med aktiverede licenser	-	5 kunder	20 kunder
Godkendte kundereferencer om året*	-	2 referencer*	5 referencer*
Godkendt samlet forretningsplan	-	-	Påkrævet

\*Se [indsendelsesformular for kundereferencer](#)

Fordele ved Dropbox Reseller Program	Registered	Select	Elite
Adgang til Dropbox-partnerportal (når tilgængelig)	Ja	Ja	Ja
Forhandlerledet support med kundeinvitation	Ja	Ja	Ja
Marketingmaterialer	Generelle	Generelle	Skræddersyet
Skoling	Online	Online	Online/personligt
Dropbox Business interne brugslicenser (IUL'er)*	5 licenser *	Op til 20 licenser* (1 team)	Op til 50 licenser* (1 team)
Dropbox Business demo-licenser* (fri, årlige) og demo-sæt	-	Op til 10 licenser* (maks. 2 teams)	Op til 20 licenser* (maks. 4 teams)
Dropbox Business IUL-rabat*	-	40% rabat på Dropbox-listepris: > 100 licenser - under forudsætning af Dropbox' godkendelse *	50% rabat på Dropbox-listepris: > 200 licenser - under forudsætning af Dropbox' godkendelse *
Partneradressekatotek-placering efter medlemskab (når tilgængeligt)	-	Udvalgt placering	Eliteplacering
Partnerkontoadministrator (PKA)	-	Support kan være tilgængelig via distributør	Kvalificeret til Dropbox PAM
Løsningsarkitekt	-	Adgang til referencebibliotek	Tilgængelig
Salgskontakter	-	-	Kvalificeret

\*Se [Yderligere vilkår og betingelser for IUL- og demolicenser](#)

# Skoling

---

Dropbox kan kræve, at partnere gennemfører bestemte skolingsaktiviteter, og partnere skal i samarbejde med Dropbox sikre, at partnerens personale gør dette på partnerens regning. Dropbox giver partneren besked om skolingskrav med rimeligt varsel, enten via Partnerportalen eller e-mail. Kvalifikation til niveauerne Select og Elite kræver skoling i Dropbox-funktionsopgraderinger. Yderligere skolingsressourcer kan stilles til rådighed af Dropbox eller af autoriserede Distributører. En partner kan opfylde skolingskravene ved at afslutte flere individuelle indlæringsforløb.

Indlæringsforløb	Beskrivelse	Målpublikum
Forhandler	Nødvendig skoling for succesrig videresalg af Dropbox.	Kontofunktionærer og salgsrepræsentanter
Teknisk	Teknisk presales-skoling for langsigtede eller igangværende engagementer	Løsningsarkitekter
Tjenester	Dybdegående skoling for komplekse implementeringer. Denne skoling startes online og følges af praktik på stedet.	Professionelle tjenester
Support	Supportskoling på niveau 1 for at hjælpe brugere med hurtigt at komme tilbage til arbejdet.	Kundeoplevelse og Help Desk
Marketing	Måder at begejstre kunder for Dropbox på	Efterspørgselgenereringsteam

# Tjenestecertificering

---

Foruden at videresælge licenser kan partnere udvide deres forretning ved at blive certificeret og sælge yderligere Enterprise-tjenester. Mens Dropbox er meget let at implementere og bruge, kan en kundes afkastningsgrad øges ved at man trækker på ekspertise i datamigrering, implementering, personalets produktivitet samt udvikling af brugertilpassede løsninger og transformation af arbejdsforløb. Efter afslutningen af tjenestecertificeringskravene vil partnere modtage alle gældende tjenestecertificeringsfordele samt badging.

Krav til Dropbox-tjenestecertificering	Select	Elite
Tilmelding til forhandlerprogram	Påkrævet	Påkrævet
Tillæg for Enterprise-tjenester	Påkrævet	Påkrævet
Godkendt samlet forretningsplan	-	Påkrævet
Online-skoling om forhandlere og tjenester	Forudsætning for onsite	Forudsætning for onsite
Skoling i Enterprise-tjenester hos Dropbox	2 medarbejdere	4 medarbejdere
Levering af nye Enterprise-tjenesteprojekter	4	10
Godkendte kundereferencer for Enterprise-tjenesteprojekter	2 referencer	5 referencer

\*Se [indsendelsesformular for kundereferencer](#)

Fordele ved Dropbox-tjenestecertificering	Select	Elite
Gratis personlig skoling på regionale Dropbox-kontorer	Ja	Ja
Enterprise-tjenestekontakter	-	Kvalificeret
Underleverandør for Dropbox	-	Kvalificeret
Salgs- og leveringssupport	E-mail og telefon	E-mail, telefon og personlig
Dropbox Business interne brugslicenser (IUL'er)*	Op til 20 licenser* (1 team)	Op til 50 licenser* (1 team)
Dropbox Business demo-licenser* (fri, årlige) og demo-sæt	Op til 10 licenser* (maks. 2 teams)	Op til 20 licenser* (maks. 4 teams)
Dropbox Business IUL-rabat*	40% rabat på Dropbox-listepris: > 100 licenser – under forudsætning af Dropbox' godkendelse *	50% rabat på Dropbox-listepris: > 200 licenser – under forudsætning af Dropbox' godkendelse *
Produktopdateringer	Halvårligt	Hvert kvartal
Badge- og akkrediteringscertificering	Ja	Ja
Partneradressekatotek-placering efter medlemskab (når tilgængeligt)	Placering som Select-tjenestepartner	Placering som Elite-tjenestepartner
Marketingmaterialer	Generelle	Skræddersyet
Adgang til ressourcebiblioteket for tjenestepartnere	Ja	Ja

\*Se [Yderligere vilkår og betingelser for IUL- og demolicenser](#)

# Support

Partnere har ansvaret for at yde professionel og grundig support til kunder som beskrevet i det følgende. Dropbox kan efter eget valg yde support direkte til kunder eller henvise kunder til partneren i forbindelse med problemløsning. Dropbox kan tilbyde at ændre bestemte af de nedenfor anførte vilkår vedrørende support, og en aftale om særlige vilkår skal indgås skriftligt mellem Dropbox og partneren.

Hvis partneren bliver opmærksom på et problem på Niveau 2 eller Niveau 3, som ikke kan løses med distributørens hjælp, skal partneren give Dropbox besked om problemet inden for de tidsfrister, der er anført nedenfor.

Hvis kunden eller partneren retter henvendelse om et problem, der kræver support på Niveau 2 eller Niveau 3, tildeler Dropbox henvendelsen et entydigt Support-ID efter at have modtaget henvendelsen (telefonisk, via e-mail eller via internettet).

Tidsfristerne nedenfor gælder for partnere med (1) en markedsplads med "log på som bruger" funktionalitet, OG (2) en teamadministrator, som har aktiveret forhandlersupport. Partnere, som ikke opfylder disse to krav, forventes at yde support på Niveau 1 som beskrevet nedenfor og, efter at have fået hjælp ved at gå videre til deres Distributør, at råde slutbrugeren at logge på vedkommendes Dropbox Business administratorpanel og henvende sig direkte til Dropbox via [dropbox.com/team/admin/help](https://dropbox.com/team/admin/help).

Niveau	Beskrivelse	Ansvar
1	Påvirker ikke Tjenesten. Supporthenvendelser på Niveau 1 omfatter blandt andet: (1) Henvendelser i forbindelse med levering eller aktivering af slutbrugerkonti, (2) henvendelser om generelle oplysninger i forbindelse med Tjenesten (f.eks. grundlæggende brugsanvisning og fejlfinding via Hjælpecentret) og (3) henvendelser i forbindelse med betaling og fakturering.	Partner løser Dropbox-kundens problem inden for <b>en (1) forretningsdag (Standard og Advanced)</b> eller går videre til Dropbox inden for <b>en (1) time (Enterprise)</b> .
2	Tjenesten påvirkes af et problem, der har indflydelse på administration, en ikke-kritisk operation/ sekundære funktioner eller et problem på Niveau 3, for hvilket Dropbox har anvist en måde, hvorpå problemet kan løses midlertidigt.	Partneren udtømmer løsningsmetoderne med hjælp fra Distributøren, og partneren går videre til Dropbox inden for <b>en (1) forretningsdag (Standard og Advanced)</b> eller går videre til Dropbox inden for <b>en (1) time (Enterprise)</b> .
3	Tjenesten påvirkes af et problem, der forhindrer, at kritiske, dokumenterede funktioner kan udføres.	Partneren udtømmer løsningsmetoderne med hjælp fra Distributøren, og partneren går videre til Dropbox inden for <b>fire (4) timer (Standard og Advanced)</b> eller går videre til Dropbox inden for <b>en (1) time (Enterprise)</b> .



# Yderligere vilkår

---

## Kvalificerede tjenester

Programmet og dets tilknyttede krav og fordele gælder for alle Dropbox-tjenester, som Dropbox stiller til rådighed for de distributører, der er tilmeldt Programmet, med henblik på videresalg.

## Abonnementsperiode

Den første standard-abonnementsperiode er på præcist 12 måneder. Dropbox kan tilbyde yderligere abonnementsperioder efter eget valg. Længden på den første periode for yderligere slutbrugerkonti, der føjes til et team, fastlægges forholdsmæssigt, så den følger den første periode for de konti, der allerede findes i teamet. Ved fornyelse fornyes de oprindelige yderligere konti med samme fornyelsesperiode som det første abonnement.

## Retningslinjer for branding for Dropbox-partnere

Se [branding-retningslinjerne for partnere](#) for yderligere retningslinjer, der gælder for Programmet.

## Partnerportal

Partnerportalen er den grænseflade på internettet, som Dropbox kan stille til rådighed for partneren, og som kan omfatte funktioner, hvormed parterne kan udveksle oplysninger. Partneren kan tildeles adgang til at bruge Partnerportalen i Aftalens periode udelukkende med det formål at opfylde Aftalen i henhold til Aftalens vilkår, Politikken for acceptabel brug, der findes på [dropbox.com/acceptable\\_use](#), og andre gældende politikker, vilkår og betingelser, som Dropbox offentliggør.

## Opdateringer af Programvejledningen

Denne Programvejledning kan blive opdateret med mellemrum. Dropbox stiller disse opdateringer til rådighed for Forhandlerens gennemgang. Partnere bør regelmæssigt gennemse Programvejledningen, mens de er tilmeldt Programmet, for at sikre, at de overholder eventuelle opdateringer.

## Minimumkrav

Den enkelte partner anerkender og accepterer i kraft af sin deltagelse i Programmet, at manglende opfyldelse af minimumkravene i henhold til Programmet og/eller brug af uetisk forretningspraksis kan medføre, at Dropbox stopper en partners deltagelse i Programmet.

## Programvejledningens virkning

Aftalen inklusive eventuelle tillæg har fuld virkning, medmindre den udtrykkeligt ændres af denne Programvejledning.

## Definitioner

Begreber med stort begyndelsesbogstav, som bruges i denne Programvejledning, men ikke er defineret heri, har den betydning, som er anført i Aftalen.