Guide för Dropbox Reseller Program

Februari 2017

Programöversikt

Vi på Dropbox tror på att leverera bra produkter som förenklar hur människor arbetar tillsammans, och vi värdesätter partners som delar vår vision. Dropbox Reseller Program ("Programmet") är utformat för att tillhandahålla återförsäljare den utbildning samt de system och verktyg som de behöver för kunna presentera Dropbox för sina kunder.

Programguide

Denna Guide till Dropbox Reseller Program ("Programguiden") beskriver hur partners kan delta i Dropbox Reseller Program. Programguidens villkor är ett tillägg till villkoren för Återförsäljaravtalet ("Avtalet") mellan parterna, och är införlivade i dessa. Om något villkor i denna Programguide skiljer sig från något villkor i Avtalet, inklusive något tillägg till dessa, gäller villkoren i Programguiden om inte annat uttryckligen anges.

Leverantörer och länder

Partners får endast marknadsföra, lansera och sälja Tjänsten i de länder som har en auktoriserad distributör. Se listan över distributörer och länder.

Gå med i Dropbox Reseller Program

1. Gå till www.dropbox.com/reseller
2. Fyll i formuläret och godkänn Återförsäljaravtalet
3. Få bekräftelse på att din ansökan har godkänts
4. Använd ditt återförsäljar-ID till att köpa licenser för återförsäljning från en auktoriserad Distributör
5. Genomför onlineutbildningen (registrera dig med koden: Dropbox)
6. Beställ nya licenser för internt bruk (IULs)
7. Sälj Dropbox till kunder

Programmedlemskap

Dropbox fastställer en parters medlemskapsnivå genom investeringen i utbildning och försäljning. Högre nivåer av engagemang och prestanda kvalificerar partnern för en avancerad medlemskapsnivå. Programmet har tre nivåer av medlemskap: Registered, Select och Elite.

Dessutom kan parters bli certifierade som en Dropbox Select-servicepartner eller en Dropbox Elite-servicepartner.

Kvalificeringskriterier

När en partner har gått med i programmet är denne endast berättigad till programfördelar efter att programkraven blivit uppfyllda, inklusive de på nästa sida och alla andra gällande krav.

Utvärderingsperiod

Dropbox kommer att utvärdera programdeltagarna varje år för att säkerställa att de fortsätter att uppfylla kraven för deras respektive programnivå. Om Dropbox fastställer att en partner inte uppfyller kraven för nivån kan Dropbox flytta ned partnern från den aktuella nivån eller ta bort dem från programmet. I det senare fallet upphör alla programfördelar omedelbart.

Krav för Dropbox Reseller Program	Registered	Select	Elite
Programdeltagande	Obligatoriskt	Obligatoriskt	Obligatoriskt
Nivå 1-kundsupportlösning (för att upprätthålla nivåstatus)	>97 %	>97 %	>97 %
Årlig personalutbildning	–	5 anställda	10 anställda
Totalt antal nya kundkonton (fristående enheter) med aktiverade licenser	–	5 kunder	20 kunder
Godkända kundreferenser per år*	–	2 referenser*	5 referenser*
Godkänd gemensam affärsplan	–	–	Obligatorisk

*Se formuläret för kundreferenser

Fördelar med Dropbox Reseller Program	Registered	Select	Elite
Åtkomst till Dropbox-partnerportalen (i förekommande fall)	Ja	Ja	Ja
Återförsäljarledd support med kundinbjudan	Ja	Ja	Ja
Marknadsföringsmaterial	Allmänt	Allmänt	Anpassat
Utbildning	Online	Online	Online/personlig
Dropbox Business interna användarlicenser (IUL)*	5 licenser*	Upp till 20 licenser* (1 team)	Upp till 50 licenser* (1 team)
Dropbox Business-demolicenser* (gratis, årliga) och demokit	–	Upp till 10 licenser* (max 2 team)	Upp till 20 licenser* (max 4 team)
Dropbox Business IUL-rabatt*	–	40 % rabatt på Dropbox listpris; >100 licenser efter godkännande av Dropbox*	50 % rabatt på Dropbox listpris; >200 licenser efter godkännande av Dropbox*
Placering i partnerförteckning utifrån medlemskap (i förekommande fall)	–	Select-placering	Elite-placering
Kontoansvarig för partners (PAM)	–	Support kan finnas tillgängligt via distributör	Dropbox PAM-kvalificerad
Lösningsarkitekt	–	Åtkomst till referensbibliotek	Tillgänglig
Säljchefer	–	–	Kvalificerad

*Se ytterligare villkor för demolicens och IUL

Utbildning

Dropbox kan kräva att partners slutför viss utbildning, och partners ska samarbeta med Dropbox för att se till att deras personal efterlever kravet, på partners bekostnad. Dropbox ger partnern rimlig förvarning, antingen via partnerportalen eller via mejl, angående utbildningskrav. För att kvalificera sig för Select- eller Elite-nivåerna krävs utbildning i Dropbox-funktionsuppgraderingarna. Ytterligare utbildningsresurser kan finnas genom Dropbox eller från auktoriserade distributörer. En partner kan uppfylla utbildningskravet genom att låta en person slutföra flera utbildningssteg.

Utbildningssteg	Beskrivning	Avsett för
Återförsäljare	Nödvändig utbildning för att framgångsrikt kunna sälja Dropbox.	Kontoansvariga och säljare
Teknisk	Teknisk utbildning före försäljningsfasen, för långsiktiga eller pågående engagemang.	Lösningsarkitekter
Tjänster	Ingående utbildning för komplexa verksamheter. Denna utbildning har en obligatorisk onlinedel, följt av en praktisk del på plats.	Företagstjänster
Support	Nivå 1-supportutbildning för att snabbt hjälpa användare att komma tillbaka till jobbet.	Kundtjänst och helpdesk
Marknadsföring	Tekniker för att skapa intresse för Dropbox.	Demand Generation-team

Tjänstecertifikat

Utöver att sälja licenser kan partners utöka verksamheten genom att bli certifierade och också sälja Enterprise-tjänster. Dropbox är förvisso mycket enkelt att ta i drift och använda, men en kund kan få mer avkastning på sin investering genom att dra nytta av vår expertis inom datamigrering, implementation och driftsättning, arbetskraftsproduktivitet samt skräddarsydda lösningar inom lösningsutveckling och utveckling av arbetsflöden. När kraven för tjänstecertifikaten uppfyllts kommer partnern att erhålla alla tillämpliga fördelar med tjänstecertifikaten, samt ikoner.

Krav för Dropbox-tjänstecertifikat	Select	Elite
Deltagande i Reseller-programmet	Obligatoriskt	Obligatoriskt
Tillägg för Enterprise-tjänster	Obligatoriskt	Obligatoriskt
Godkänd gemensam affärsplan	–	Obligatorisk
Onlineutbildning för återförsäljare och tjänster	Krävs inför utbildning på plats	Krävs inför utbildning på plats
Utbildning i Enterprise-tjänster hos Dropbox	2 anställda	4 anställda
Leverera nya Enterprise-tjänsteprojekt	4	10
Godkända kundreferenser för Enterprise-tjänsteprojekt	2 referenser	5 referenser

*Se formuläret för kundreferenser

Fördelar med Dropbox-tjänstecertifikat	Select	Elite
Gratis personlig utbildning på Dropbox-regionskontor	Ja	Ja
Enterprise-tjänstechefer	–	Kvalificerad
Underleverantörer från Dropbox	–	Kvalificerad
Sälj- och leveranssupport	E-post och telefon	E-post, telefon och personlig
Dropbox Business interna användarlicenser (IUL)*	Upp till 20 licenser* (1 team)	Upp till 50 licenser* (1 team)
Dropbox Business-demolicenser* (gratis, årliga) och demokit	Upp till 10 licenser* (max 2 team)	Upp till 20 licenser* (max 4 team)
Dropbox Business IUL-rabatt*	40 % rabatt på Dropbox listpris; >100 licenser efter godkännande av Dropbox*	50 % rabatt på Dropbox listpris; >200 licenser efter godkännande av Dropbox*
Produktuppdateringar	Vartannat år	Varje kvartal
Ikon- och ackrediteringscertifikat	Ja	Ja
Placering i partnerförteckning utifrån medlemskap (i förekommande fall)	Select-tjänstepartnersplacering	Elite-tjänstepartnersplacering
Marknadsföringsmaterial	Allmänt	Anpassat
Åtkomst till Services Partner Resource Library	Ja	Ja

*Se ytterligare villkor för demolicens och IUL

Support

Partners ansvarar för att tillhandahålla kunder professionell och noggrann support enligt följande. Dropbox kan tillhandahålla support direkt till kunder eller hänvisa kunder till partners för lösning. Dropbox kan erbjuda sig att ändra vissa av villkoren nedan vad gäller support, och Dropbox och återförsäljaren överenskommer om alla särskilda villkor skriftligen.

Om partnern får vetskap om ett problem på nivå 2 eller 3 som inte kan lösas med hjälp från distributören, ska partnern informera Dropbox om problemet inom tidsramen som anges nedan.

När kunden eller partnern rapporterar ett fall där support på nivå 2 eller 3 behövs (via telefon, mejl eller på webben), tilldelas problemet ett unikt support-ID av Dropbox.

Tidsramarna nedan tillämpas för partners med (1) en marknadsplats med funktionen "logga in som användare" OCH (2) en teamadministratör som har aktiverat Reseller Support. Partners som inte uppfyller dessa två krav förväntas tillhandahålla nivå 1-support i enlighet med nedan och, efter att ha fått hjälp från sin Distributör via en eskalering, rekommendera slutanvändaren att logga in på sin Dropbox Business-adminkonsol och eskalera till Dropbox direkt via dropbox.com/team/admin/help.

Nivå	Beskrivning	Ansvar
1	Tjänsten påverkas inte. Supportbegäranden på nivå 1 från kunder omfattar följande: (1) Förfrågningar relaterade till leverans eller aktivering av slutanvändarkonton; (2) Förfrågningar om allmän information relaterad till Tjänsten (t.ex. grundläggande vägledning, felsökning via Hjälpcentret); (3) Förfrågningar om betalning och fakturor.	Partners löser kundproblem med Dropbox inom **en (1) arbetsdag (Standard och Advanced)** eller eskalerar till Dropbox inom **en (1) timma (Enterprise)**.
2	Tjänsten påverkas av ett problem som försvårar administration, en icke-kritisk åtgärd eller sekundära funktioner eller ett problem på nivå 3 för vilken en tillfällig lösning har tillhandahållits av Dropbox.	Partners uttömmer metoder med Distributörens hjälp och partnern eskalerar till Dropbox inom **en (1) arbetsdag (Standard och Advanced)** eller eskalerar till Dropbox inom **en (1) timma (Enterprise)**.
3	Tjänsten påverkas av ett problem som förhindrar utförandet av nödvändiga dokumenterade funktioner.	Partners uttömmer metoder med Distributörens hjälp och partnern eskalerar till Dropbox inom **fyra (4) timmar (Standard och Advanced)** eller eskalerar till Dropbox inom **en (1) timma (Enterprise)**.

Ytterligare villkor

Berättigade tjänster

Programmet, med dess tillhörande krav och fördelar, gäller för alla Dropbox-tjänster som Dropbox gör tillgängliga till distributörer för återförsäljning genom programmet.

Prenumerationsperiod

Den initiala prenumerationsperiode är exakt 12 månader. Dropbox kan erbjuda olika prenumerationsvillkor efter eget gottfinnande. Den ursprungliga perioden för alla ytterligare slutanvändarkonton som läggs till i ett team kommer att fördelas proportionellt för att överensstämma med den ursprungliga perioden för de befintliga kontona hos teamet. Vid förnyelse kommer de ytterligare kontona att förnyas för samma förnyelseperiod som den ursprungliga prenumerationen.

Riktlinjer för varumärkesutveckling för Dropbox-partners

Hänvisa till varumärkesriktlinjer för partners för ytterligare riktlinjer som gäller för programmet.

Partnerportal

Partnerportalen är online-gränssnittet som kan göras tillgängligt av Dropbox till partners och kan omfatta funktioner genom vilka parterna utbyter information. Partnern kan få åtkomst till Partnerportalen under avtalsperioden enbart i syfte att utföra åtgärder under avtalet, beroende på villkoren i avtalet, Policyn för tillåten användning som finns på dropbox.com/acceptable_use och andra tillämpliga policyer och villkor Dropbox kan komma att offentliggöra.

Programguide-uppdateringar

Denna Programguide kan uppdateras regelbundet, och Dropbox kommer att göra sådana uppdateringar tillgängliga för granskning av återförsäljare. Partners bör regelbundet läsa igenom Programguiden under deras medverkan i Programmet för att säkerställa att man efterföljer uppdateringarna.

Minimikrav

Genom att delta i Programmet godkänner och samtycker varje partner till att underlåtelse att efterleva minimikraven under Programmet och/eller att använda oetiska affärsmetoder kan resultera i att Dropbox avslutar partnerns deltagande i Programmet.

Programguidens giltighet

Förutom uttryckliga ändringar i denna Programguide fortsätter Avtalet, inklusive eventuella tillägg till dessa, att gälla med full kraft.

Definitioner

Termer skrivna med versaler i denna Programguide men som inte på annat sätt har definierats har samma betydelse som i Avtalet.