

KODEKS

DOBRYCH PRAKTYK
PARTNERSKICH
BRANŻY IT



■ Postanowienia ogólne

Kodeks Dobrych Praktyk Partnerskich Branży IT (dalej zwany Kodeksem) określa standardy współpracy dostawców (producentów) ze sprzedawcami sprzętu, oprogramowania i usług IT (resellerami oraz integratorami). Przyjęte standardy służą optymalizacji funkcjonowania szeroko pojętego ekosystemu partnerskiego.

W powyższym kontekście bezpośrednim celem Kodeksu jest wsparcie partnerów handlowych w ich relacjach z dostawcami, a celem pośrednim rozwój polskiego rynku IT z pożytkiem dla wszystkich jego uczestników – dostawców, pośredników handlowych i użytkowników technologii IT.

Kodeks nie stanowi w żaden sposób ekwiwalentu jakichkolwiek regulacji prawnych dotyczących handlu czy przedsiębiorczości obowiązujących na terenie Rzeczypospolitej Polskiej.



■ Cele Kodeksu

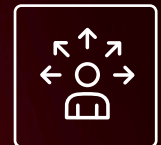
1. Zwiększanie świadomości szeroko pojętej branży IT odnośnie do wagi, jaką w dalszym rozwoju tego rynku ma dobrze rozwinięty ekosystem partnerski, z korzyścią dla dostawców, pośredników oraz użytkowników technologii.
2. Zachęta dla producentów sprzętu, oprogramowania i dostawców usług IT, którzy prowadzą działalność za pośrednictwem partnerów handlowych, aby z zaangażowaniem i za pomocą szeregu narzędzi wspierali funkcjonowanie i rozwój tej właśnie społeczności.
3. Wskazywanie na kluczowe kryteria w procesie doboru dostawców sprzętu, oprogramowania i usług.
4. Promocja najlepszych praktyk współpracy pomiędzy producentami a sprzedawcami sprzętu, oprogramowania i usług.



■ Dobre praktyki partnerskie

Do standardów postępowania producentów w odniesieniu do ich ekosystemu partnerów handlowych zalicza się:

- a)** prowadzenie działań sprzedażowych wyłącznie za pośrednictwem partnerów handlowych lub (w najgorszym przypadku) jasne określenie kryteriów doboru klientów instytucjonalnych i korporacyjnych, dla których jest równolegle prowadzona sprzedaż bezpośrednia;
- b)** jasno określone zasady współpracy z partnerami handlowymi w postaci programu partnerskiego i praktycznej realizacji powziętych w ten sposób zobowiązań wobec partnerów;
- c)** przejrzyste warunki handlowe dotyczące współpracy z partnerami (dotyczące w szczególności: czasu dostawy, warunków kredytu kupieckiego, polityki cenowej, finansowania, logistyki);
- d)** prowadzenie i ścisłe przestrzeganie jasnej, spójnej polityki cenowej, uwzględniającej interesy wszystkich uczestników kanału sprzedaży;
- e)** zgłaszanie i obsługa projektów sprzedażowych zgodnie z przyjętymi przez dostawcę procedurami gwarantującymi partnerom dostęp do projektów na uczciwych, transparentnych zasadach uwzględniających ich realne zaangażowanie we współpracę z określonymi klientami;
- f)** wyznaczenie osoby odpowiedzialnej za współpracę z partnerami i dysponującej narzędziami do rozstrzygnięcia ewentualnych konfliktów w ekosystemie partnerskim;
- g)** organizowanie cyklicznych wydarzeń dla partnerów handlowych (konferencji, zjazdów, warsztatów);
- h)** organizowanie cyklicznych szkoleń produktowych i handlowych dla partnerów handlowych;
- i)** wsparcie marketingowe dla partnerów handlowych;
- j)** lokalne wsparcie serwisowe we współpracy z partnerem handlowym (w przypadku wdrożeń dla klientów biznesowych) w oparciu o klarowne i uzgodnione z partnerem warunki SLA;
- k)** stworzenie i praktyczna realizacja procedury, dzięki której każde zapytanie (drogą mejlową) ze strony aktualnego i potencjalnego partnera zostanie obsłużone w ciągu maksymalnie 3 dni roboczych (sprawy handlowe) i na zasadzie „next business day” (sprawy serwisowe), a w razie niemożności zajęcia się sprawą informacja zwrotna potwierdzająca otrzymanie zapytania/przyjęcia zgłoszenia;
- l)** respektowanie terminów realizacji reklamacji nakładanych na partnera handlowego zgodnie z prawami konsumenta (a w razie, gdy nie jest to możliwe z przyczyn obiektywnych, wsparcie partnera w każdy możliwy w danej sytuacji sposób).



CRN

Kodeks Dobrych Praktyk Partnerskich

Ambasador 2024

Ambasadorami Kodeksu Dobrych Praktyk Partnerskich są:



Kodeks w wersji elektronicznej jest dostępny pod adresem: www.crn.pl/dobrepraktyki
Zachęcamy do rozpowszechniania Kodeksu w formie elektronicznej lub drukowanej
w ramach promowania dobrych praktyk partnerskich w branży IT.