noSpam proxy®

Das Partnerprogramm im Überblick

Inhalt

Über das NoSpamProxy-Partnerprogramm 3

Die Partnerstufen 4

- Authorized Partner und Authorized Cloud Partner 5
- Business Partner und Business Cloud Partner 8
- Premium Partner und Premium Cloud Partner 12
- NoSpamProxy Managed Service Partner 16

Supportbeschreibung NoSpamProxy Server (on-premises) 17

Kurzübersicht Partnerprogramm Server und Cloud 20

Kurzübersicht Partnerprogramm Cloud-only 21

Kurzübersicht Support-Modell 22

Über das NoSpamProxy-Partnerprogramm

Als Mitglied des Partnerprogramms von NoSpamProxy profitieren Sie von umfangreichen Leistungen, die Ihnen helfen, ein erfolgreiches Lizenz-, Wartungs- und Dienstleistungsgeschäft mit NoSpamProxy zu erzielen.

Partner, die eigene Managed Services auf Basis von NoSpamProxy Server anbieten möchten, können sich zum Managed Service Partner qualifizieren.

Wir stellen Ihnen das Programm auf den folgenden Seiten detailliert vor.

Die Partnerstufen

Das Partnerprogramm umfasst drei Stufen:

- Authorized Partner,
- Business Partner und
- Premium Partner.

Jede dieser Stufen autorisiert in Verbindung mit dem Zusatz „Cloud“ zum ausschließlichen Vertrieb von NoSpamProxy Cloud.

Zudem können Sie als NoSpamProxy Managed Service Partner selbst- oder fremdgehostete E-Mail-Security-Dienste auf Basis von NoSpamProxy an Ihre Kunden verkaufen.

Authorized Partner und Authorized Cloud Partner

Als Authorized Partner vertreiben Sie aktiv NoSpamProxy Server und NoSpamProxy Cloud nach dem Absolvieren der Online-Schulungen ohne weitere Verpflichtungen an Ihre Kunden.

Als Authorized Cloud Partner vertreiben Sie ausschließlich NoSpamProxy Cloud. Da im Vergleich zur On-premises-Variante ein erheblich geringeres technisches Know-how erforderlich ist, genügt es zum Vertrieb des Cloud-Dienstes, die als Videos verfügbaren Trainings zu studieren. Zudem können Sie auf Ressourcen des Partnerportals zurückgreifen.

Authorized Partner wickeln Ihre Bestellungen über unsere Vertriebspartner ab. Die Qualifizierung zum Authorized Partner oder zum Authorized Cloud Partner kann sowohl durch unseren Vertriebspartner als auch durch die Net at Work GmbH erfolgen.

Aktiver Produktvertrieb

Damit Sie als Authorized Partner/Authorized Cloud Partner agieren können, müssen Sie mindestens ein realisiertes Projekt in einem Kalenderjahr vorweisen.

Umsatzziel

Die Umsatzschwelle für Authorized Partner beträgt 2.000,- EUR p.a. Diese Schwelle muss folgendermaßen erreicht werden:

- NoSpamProxy Server: Neulizenzen, Wartung oder Dienstleistung

oder

- NoSpamProxy Cloud: Neulizenzen, die direkt oder über den Vertriebspartner bei der Net at Work GmbH beauftragt wurden.

Die Umsatzschwelle für Authorized Cloud Partner beträgt 175,- EUR monatlich wiederkehrender Umsatz (MRR). Diese Schwelle muss mit NoSpamProxy Cloud Services erreicht werden, die direkt oder über den Vertriebspartner bei der Net at Work GmbH beauftragt wurden.

Rabatte

Authorized Partner erhalten einen Rabatt von 20% auf Neulizenzen sowie einen Rabatt von 20% auf Softwarewartung für NoSpamProxy-Server-Produkte.

Authorized Partner und Authorized Cloud Partner erhalten einen Rabatt von 10% auf NoSpamProxy Cloud Services.

Kostenfreie Online-Trainings für Vertrieb & Technik (NoSpamProxy Server)

Je ein vertriebliches und ein technisches Online-Training muss von Authorized Partnern besucht werden. Die Trainings werden in regelmäßigen Abständen vom Hersteller angeboten. Diese vermitteln den Funktionsumfang, Argumentation, Neuheiten und Lösungsszenarien. Terminübersicht und Anmeldung.

Not-for-Resale-Lizenzen (NFR-Lizenzen)

Als Authorized Partner/Authorized Cloud Partner erhalten Sie eine kostenlose NFR-Lizenz über 25 User. Zusätzliche Lizenzen für den Eigenbedarf können wie folgt erworben werden:

- eine Eigenbedarfs-Lizenz (10 User) für 99,- EUR p.a
- eine Eigenbedarfs-Lizenz (25 User) für 249,- EUR p.a
- eine Eigenbedarfs-Lizenz (50 User) für 479,- EUR p.a
- eine Eigenbedarfs-Lizenz (100 User) für 949,- EUR p.a

Linktausch/Listung im Internet als Partner

Als Authorized Partner/Authorized Cloud Partner ist die Platzierung eines Backlinks auf Ihrer Website wünschenswert. Sie erhalten einen Eintrag in der Liste der Authorized Partner auf www.nospamproxy.de.

Unterstützung Ihres Marketings/Newsletter

Authorized Partner/Authorized Cloud Partner können über das Internet Marketing-material anfordern und erhalten unseren monatlichen Partner-Newsletter mit aktuellen Informationen, How-tos und Marketing-Vorlagen.

Aus Datenschutzgründen registrieren Sie sich bitte hier für den Newsletter.

Endkunden-Support

NoSpamProxy-Server-Module müssen immer mit einem Software-Wartungsvertrag erworben werden. Dieser beinhaltet Softwareupdates und Patches mit Fehlerbehebungen. Um die Kundenbindung zwischen Partner und Endkunde zu erhöhen, erbringt der Partner Leistungen zur Installation, Konfiguration und Betrieb sowie den First Level Support. Auf Wunsch können diese Leistungen auch kostenpflichtig durch die Net at Work GmbH erbracht werden.

Die Net at Work GmbH erwartet, dass der Partner regelmäßig und aktiv die durch diese angebotenen Schulungsangebote wahrnimmt, um das erforderliche technische Know-how vorzuhalten. Software-Fehlermeldungen können vom Partner – vorzugsweise per E-Mail – an die Net at Work GmbH gemeldet werden.

Authorized Partner, die sich auf den Vertrieb konzentrieren und nur als Reseller agieren möchten, jedoch kein Know-how bezüglich NoSpamProxy Server vorhalten möchten, dürfen NoSpamProxy Server nur in Verbindung mit einem Hersteller-Supportvertrag verkaufen. Dies bedeutet, dass der First Level Support für den Endkunden durch die Net at Work GmbH gewährleistet wird.

Kostenfreie Support Calls

Als Partner erhalten Sie fünf kostenfreie Support Calls pro Jahr (Second Level Support). Sofern die Probleme nicht auf Produktfehler zurückzuführen sind, greift nach dem fünften Call die geschlossene Servicevereinbarung.

Customer Success Management (Cloud-only)

Als Authorized Partner Cloud erhalten Sie proaktive, bedarfsorientierte Unterstützung bezüglich individueller Zielerreichung, Kundenerfolg und Kundenzufriedenheit.

Das Customer Success Management der Net at Work GmbH setzt seinen Fokus nicht auf vertriebliche Ziele. Ziel ist der Auf- und Ausbau gemeinsamer, langfristiger Partnerschaften basierend auf eine erfolgreiche und zufriedene Kundenlandschaft

Servicevereinbarung mit der Net at Work GmbH

Mit der Bestätigung des Status Authorized Partner/Authorized Cloud Partner erklären Sie sich mit dem Abschluss einer Basis-Servicevereinbarung mit der Net at Work GmbH über kostenpflichtigen technischen Support einverstanden.

Business Partner und Business Cloud Partner

Als Business Partner verkaufen Sie NoSpamProxy Server und NoSpamProxy Cloud aktiv an Ihre Kunden.

Da im Vergleich zur On-premises-Variante ein erheblich geringeres technisches Know-how erforderlich ist, genügt es zum Vertrieb des Cloud-Dienstes, die als Videos verfügbaren Trainings zu studieren.

Wir setzen uns gemeinsam Ziele, die wir in der Partnerschaft erreichen möchten. NoSpamProxy unterstützt Sie dabei bezüglich Vertrieb und Marketing.

Damit Sie als Business Partner/Business Cloud Partner agieren können, müssen Sie die entsprechenden Anforderungen erfüllen. Die Überprüfung findet einmal im Jahr zu Jahresbeginn auf Basis des NoSpamProxy-Geschäfts des Vorjahres statt.

Aktiver Produktvertrieb

Damit Sie als Business Partner/Business Cloud Partner agieren können, müssen Sie mindestens drei realisierte Projekte in einem Kalenderjahr vorweisen.

Umsatzziel

Die Umsatzschwelle für Business Partner beträgt 20.000,- EUR p.a. Diese Schwelle muss folgendermaßen erreicht werden:

- NoSpamProxy Server: Neulizenzen, Wartung oder Dienstleistung

  oder

- NoSpamProxy Cloud: Neulizenzen, die direkt oder über den Vertriebspartner bei der Net at Work GmbH beauftragt wurden.

Die Umsatzschwelle für Business Cloud Partner beträgt 2.000,- EUR monatlich wiederkehrender Umsatz (MRR). Diese Schwelle muss mit NoSpamProxy Cloud Services erreicht werden, die direkt oder über den Vertriebspartner bei der Net at Work GmbH beauftragt wurden.

Rabatte

Business Partner erhalten einen Rabatt von 25% auf Neulizenzen sowie einen Rabatt von 20% auf Softwarewartung für NoSpamProxy-Server-Produkte. Business Partner und Business Cloud Partner erhalten einen Rabatt von 15% auf NoSpamProxy Cloud Services.

Leads

Die Net at Work GmbH gibt geeignete Leads aus eigenen Marketing-Maßnahmen an Business Partner weiter. Die Leadverteilung erfolgt nach Kundenpräferenz sowie regionalen und anderen Kriterien. Ein Anspruch auf eine bestimmte Menge oder Qualität von Leads besteht nicht.

Kostenfreie Online-Trainings für Vertrieb & Technik

Business Partner müssen mindestens je ein Vertriebs- und ein Techniktraining der Net at Work GmbH besuchen. Die Trainings werden in regelmäßigen Abständen vom Hersteller angeboten. Diese vermitteln den Funktionsumfang, Argumentation, Neuheiten und Lösungsszenarien. Terminübersicht und Anmeldung.

Zertifizierungsschulung

Mindestens ein Techniker muss die zweitägige Administratorenschulung absolviert haben. Alle zwei Jahre muss mindestens ein Techniker diese Schulung erneut absolvieren.

Not-for-Resale-Lizenzen (NFR-Lizenzen)

Als Business Partner/Business Cloud Partner erhalten Sie eine kostenlose NFR-Lizenz über 50 User. Zusätzliche Lizenzen für den Eigenbedarf können wie folgt erworben werden:

- eine Eigenbedarfs-Lizenz (10 User) für 99,- EUR p.a
- eine Eigenbedarfs-Lizenz (25 User) für 249,- EUR p.a
- eine Eigenbedarfs-Lizenz (50 User) für 479,- EUR p.a
- eine Eigenbedarfs-Lizenz (100 User) für 949,- EUR p.a

Linktausch/Listung im Internet als Partner mit Logo

Als Business Partner/Business Cloud Partner verpflichten Sie sich, NoSpamProxy auf Ihrer Website als Partner zu nennen und einen Follow-Link auf www.nospamproxy.de zu setzen. Ihr Unternehmen wird auf unserem Partnerportal gelistet und ebenfalls verlinkt.

Unterstützung Ihres Marketings/Newsletter

Business Partner/Business Cloud Partner können über das Internet Marketing-material anfordern und erhalten unseren monatlichen Partner-Newsletter mit aktuellen Informationen, How-tos und Marketing-Vorlagen.

Aus Datenschutzgründen registrieren Sie sich bitte hier für den Newsletter.

Nach Absprache unterstützen wir Ihre Marketingmaßnahmen für NoSpamProxy mit einem Budget von 1.000,- Euro p.a.

Endkunden-Support

NoSpamProxy-Server-Module müssen immer mit einem Software-Wartungsvertrag erworben werden. Dieser beinhaltet Softwareupdates und Patches mit Fehlerbehebungen. Um die Kundenbindung zwischen Partner und Endkunde zu erhöhen, erbringt der Partner Leistungen zur Installation, Konfiguration und Betrieb sowie den First Level Support. Auf Wunsch können solche Leistungen auch kostenpflichtig durch die Net at Work GmbH erbracht werden.

Die Net at Work GmbH erwartet, dass der Partner regelmäßig und aktiv die durch diese angebotenen Schulungsangebote wahrnimmt, um das erforderliche technische Know-how vorzuhalten.

Software-Fehlermeldungen können vom Partner – vorzugsweise per E-Mail – an die Net at Work GmbH gemeldet werden.

In der Regel werden Business Partner den First Level Support selbst übernehmen, können aber Endkunden auch einen Hersteller-Supportvertrag zusammen mit dem Produkt verkaufen. Damit übernimmt die Net at Work GmbH auch den First Level Support für diesen Kunden.

Kostenfreie Support Calls

Als Partner erhalten Sie fünf kostenfreie Support Calls pro Jahr (Second Level Support). Sofern die Probleme nicht auf Produktfehler zurückzuführen sind, greift nach dem fünften Call die geschlossene Servicevereinbarung.

Customer Success Management (Cloud-only)

Als Business Partner Cloud erhalten Sie proaktive, bedarfsorientierte Unterstützung bezüglich individueller Zielerreichung, Kundenerfolg und Kundenzufriedenheit.

Ein regelmäßiger Austausch, in Absprache auch mit Ihren Endkunden, ist erwünscht.Das Customer Success Management der Net at Work GmbH setzt seinen Fokus nicht auf vertriebliche Ziele. Ziel ist der Auf- und Ausbau gemeinsamer, langfristiger Partnerschaften basierend auf eine erfolgreiche und zufriedene Kundenlandschaft.

Servicevereinbarung mit der Net at Work GmbH

Mit der Bestätigung des Status Business Partner erklären Sie sich mit dem Abschluss einer Basis-Servicevereinbarung mit Net at Work über kostenpflichtigen technischen Support einverstanden.

Premium Partner und Premium Cloud Partner

Als Premium Partner verkaufen Sie NoSpamProxy Server und NoSpamProxy Cloud aktiv an Ihre Kunden.

Als Premium Cloud Partner vertreiben Sie ausschließlich NoSpamProxy Cloud.
Wir setzen uns gemeinsam Ziele, die wir in der Partnerschaft erreichen möchten. NoSpamProxy unterstützt Sie dabei bezüglich Vertrieb und Marketing.

Damit Sie als Premium Partner agieren können, müssen Sie die entsprechenden Anforderungen erfüllen. Die Überprüfung findet einmal im Jahr zu Jahresbeginn auf Basis des NoSpamProxy-Geschäfts des Vorjahres statt.

Aktiver Produktvertrieb

Damit Sie als Premium Partner/Premium Cloud Partner agieren können, müssen Sie mindestens fünf realisierte Projekte in einem Kalenderjahr nachweisen.

Umsatzziel

Die Umsatzschwelle für Premium Partner beträgt 50.000,- EUR p.a. Diese Schwelle muss folgendermaßen erreicht werden:

- NoSpamProxy Server: Neulizenzen, Wartung oder Dienstleistung

  oder

- NoSpamProxy Cloud: Neulizenzen, die direkt oder über den Vertriebspartner bei der Net at Work GmbH beauftragt wurden.

Die Umsatzschwelle für Premium Cloud Partner beträgt 4.000,- EUR monatlich wiederkehrender Umsatz (MRR). Diese Schwelle muss mit NoSpamProxy Cloud Services erreicht werden, die direkt oder über den Vertriebspartner bei der Net at Work GmbH beauftragt wurden.

Rabatte

Premium Partner erhalten einen Rabatt von 30% auf Neulizenzen sowie einen Rabatt von 20% auf Softwarewartung für NoSpamProxy-Server-Produkte. Premium Partner und Premium Cloud Partner erhalten einen Rabatt von 20% auf NoSpamProxy Cloud Services.

Leads

Die Net at Work GmbH gibt geeignete Leads aus eigenen Marketingmaßnahmen an Premium Partner weiter. Die Leadverteilung erfolgt nach Kundenpräferenz sowie regionalen und anderen Kriterien. Ein Anspruch auf eine bestimmte Menge oder Qualität von Leads besteht nicht.

Kostenfreie Online-Trainings für Vertrieb & Technik

Premium Partner müssen mindestens je ein Vertriebs- und ein Techniktraining von Business Partnern besuchen. Die Trainings werden in regelmäßigen Abständen vom Hersteller angeboten. Diese vermitteln den Funktionsumfang, Argumentation, Neuheiten und Lösungsszenarien. Terminübersicht und Anmeldung.

Zertifizierungsschulung

Mindestens zwei Techniker müssen die zweitägige Administratorenschulung absolviert haben. Alle zwei Jahre müssen jeweils zwei Techniker erneut diese Schulung absolvieren.

Not-for-Resale-Lizenzen (NFR-Lizenzen)

Als Premium Partner/Premium Cloud Partner erhalten Sie eine kostenlose NFR-Lizenz über 75 User. Zusätzliche Lizenzen für den Eigenbedarf können wie folgt erworben werden:

- eine Eigenbedarfs-Lizenz (10 User) für 99,- EUR p.a
- eine Eigenbedarfs-Lizenz (25 User) für 249,- EUR p.a
- eine Eigenbedarfs-Lizenz (50 User) für 479,- EUR p.a
- eine Eigenbedarfs-Lizenz (100 User) für 949,- EUR p.a

Linktausch/Listung im Internet als Partner mit Logo

Als Premium Partner/Premium Cloud Partner verpflichten Sie sich, NoSpamProxy auf Ihrer Website als Partner zu nennen und einen Follow-Link auf www.nospamproxy.de zu setzen. Ihr Unternehmen wird auf unserem Partnerportal gelistet und ebenfalls verlinkt.

Unterstützung Ihres Marketings/Newsletter

Premium Partner und Premium Cloud Partner können über das Internet erhältliches Marketingmaterial anfordern und erhalten unseren monatlichen Partner-Newsletter mit aktuellen Informationen, How-tos und Marketing-Vorlagen.

Aus Datenschutzgründen registrieren Sie sich bitte hier für den Newsletter.

Nach Absprache unterstützen wir Ihre Marketingmaßnahmen für NoSpamProxy mit einem Budget von 2.000,- Euro p.a.

Endkunden-Support

NoSpamProxy-Server-Module müssen immer mit einem Software-Wartungsvertrag erworben werden. Dieser beinhaltet Softwareupdates und Patches mit Fehlerbehebungen. Um die Kundenbindung zwischen Partner und Endkunde zu erhöhen, erbringt der Partner Leistungen zur Installation, Konfiguration und Betrieb sowie den First Level Support. Auf Wunsch können solche Leistungen auch kostenpflichtig durch die Net at Work GmbH erbracht werden.

Die Net at Work GmbH erwartet, dass der Partner regelmäßig und aktiv die durch diese angebotenen Schulungsangebote wahrnimmt, um das erforderliche technische Know-how vorzuhalten. Software-Fehlermeldungen können vom Partner – vorzugsweise per E-Mail – an die Net at Work GmbH gemeldet werden.

In der Regel werden Premium Partner den First Level Support selbst übernehmen, können aber Endkunden auch einen Hersteller-Supportvertrag zusammen mit dem Produkt verkaufen. Damit übernimmt die Net at Work GmbH auch den First Level Support für diesen Kunden.

Kostenfreie Support Calls

Als Partner der Net at Work GmbH erhalten Sie fünf kostenfreie Support Calls pro Jahr (Second Level Support). Sofern die Probleme nicht auf Produktfehler zurückzuführen sind, greift nach dem fünften Call die geschlossene Servicevereinbarung.

Customer Success Management (Cloud-only)

Als Premium Partner Cloud erhalten Sie proaktive, bedarfsorientierte Unterstützung bezüglich individueller Zielerreichung, Kundenerfolg und Kundenzufriedenheit.

Ein regelmäßiger Austausch, in Absprache auch mit Ihren Endkunden, ist erwünscht.

Das Customer Success Management der Net at Work GmbH setzt seinen Fokus nicht auf vertriebliche Ziele. Ziel ist der Auf- und Ausbau gemeinsamer, langfristiger Partnerschaften basierend auf eine erfolgreiche und zufriedene Kundenlandschaft.

Servicevereinbarung mit der Net at Work GmbH

Mit der Bestätigung des Status Premium Partner erklären Sie sich mit dem Abschluss einer Basis-Servicevereinbarung mit der Net at Work GmbH über kostenpflichtigen technischen Support einverstanden.

NoSpamProxy Managed Service Partner

Als Managed Service Partner betreiben Sie NoSpamProxy Server als mandantenfähiges System in Ihrem Rechenzentrum oder bei einem Hoster Ihrer Wahl und verkaufen E-Mail-Security-Dienste auf Basis von NoSpamProxy an Ihre Kunden.

Dabei können Sie über den Vertriebspartner und dessen Bestellsystem spezielle MSP-Lizenzen für NoSpamProxy monatlich an die Anzahl User anpassen, die Sie für Ihren Dienst unter Vertrag haben.

Da für den Status Managed Service Partner besondere Anforderungen und Mindestabnahmen bestehen, erfolgt die Qualifizierung zum NoSpamProxy Managed Service Partner ausschließlich direkt durch die Net at Work GmbH.

Umsatzabhängig stehen Ihnen die gleichen Leistungen wie unseren Business Partnern und Premium Partnern zu.

Supportbeschreibung NoSpamProxy Server (on-premises)

First Level Support

Der Partner leistet First Level Support für den Endkunden.

Der First Level Support ist erste Anlaufstelle für alle eingehenden Unterstützungsanfragen.

Der First-Level-Support-Mitarbeiter ist für die vollständige Erfassung aller Anfragen inklusive aller sämtlicher Zusatzinformationen zuständig und bearbeitet sie nach seinem Kenntnisstand weitestgehend selbstständig.

Das Ziel ist die Selektion der Probleme und das Lösen eines möglichst großen Anteils der Probleme durch Zuhilfenahme der verfügbaren technischen Dokumentation.

Hilfreiche Informationen sind auch in unserer Knowledge Base unter Troubleshooting verfügbar.

Second Level Support

Unterstützung erhält der First Level Support durch den Second Level Support seitens der Net at Work GmbH per Telefon, E-Mail und Fernwartung in den definierten Supportzeiten.

Die Standard-Supportzeiten sind Montag bis Freitag 9 Uhr bis 17 Uhr, ausgenommen die gesetzlichen Feiertage in Nordrhein-Westfalen.

Die Eskalation erfolgt durch den First Level Support, der die Schnittstelle zum Endkunden bildet.

Der Second Level umfasst die Untersuchung von Funktionsstörungen und die Beseitigung von Softwarefehlern, jedoch nicht die Installation oder Betriebsunterstützung.

Unter Betriebsunterstützung versteht sich hierbei die Einrichtung nach Kundenwunsch sowie das Beseitigen von Fehlern, die auf unsachgemäße oder falsche Handhabung zurückzuführen sind. Weiterhin versteht sich unter Betriebsunterstützung die Einrichtung des Betriebssystems und die gegebenenfalls notwendige Anpassung von Drittsystemen.

Hersteller-Supportvertrag (HSV) für Kunden

Falls Sie als Partner nicht in der Lage sind, dem Kunden einen qualifizierten Support zu gewährleisten, haben Sie die Möglichkeit, Ihrem Kunden einen Herstellersupportvertrag anzubieten.

Mit dem Abschluss dieses Vertrages gewährleisten wir als Hersteller den kompletten First und Second Level Support für Ihren Endkunden.

Die Kosten für den Herstellersupportvertrag entnehmen Sie bitte der aktuellen Preisliste.

Servicevereinbarung (SV) für Kunden

Ihr Kunde hat die Möglichkeit, eine Servicevereinbarung mit der Net at Work GmbH abzuschließen. Diese deckt die Leistungen des Second Level Support und Drittsysteme ab.

Anders als beim Herstellersupportvertrag wird nicht im Voraus für ein Jahr bezahlt, sondern nach Auftreten des Problems unter Abschätzung und Abstimmung des Zeitaufwands.

Partnervereinbarung (PV) für Partner

Der Partner schließt mit der Net at Work GmbH eine Partnervereinbarung ab. So gewährleistet er seinem Kunden einen reibungslosen Geschäftsablauf bei akuten Problemstellungen, die durch ihn nicht sofort behoben werden können.

Kosten für Support Calls ohne Vertrag

Support Calls, die nicht durch die oben genannten Vereinbarungen abgedeckt sind, werden von der Net at Work GmbH in Rechnung gestellt.

Die Kosten für die jeweiligen Support Calls entnehmen Sie bitte der aktuellen Preisliste.

Die Supportanfrage sollte in der Regel vom Partner an die Net at Work GmbH herangetragen werden.

Kostenfreie Support Calls/Kostenpflichtiger Support

Als Partner der Net at Work GmbH erhalten Sie fünf kostenfreie Support Calls pro Jahr (Second Level Support). Sofern die Probleme nicht auf Produktfehler zurückzuführen sind, greift nach dem fünften Support Call die vorab geschlossene Servicevereinbarung. Die Supportleistung wird dann nach Aufwand berechnet.

Telefonischer Support

Eine Support Hotline steht Montag bis Freitag 9 Uhr bis 17 Uhr zur Verfügung, ausgenommen die gesetzlichen Feiertage in Nordrhein-Westfalen.

Ohne bestehenden Vertrag ist dieser Support kostenpflichtig.

Kurzübersicht Partnerprogramm Server und Cloud

Kriterien	noSpamproxy AUTHORIZED Partner	noSpamproxy BUSINESS Partner	noSpamproxy PREMIUM Partner
Produktvertrieb	Aktiver Produktvertrieb aller NoSpamProxy-Module und NoSpamProxy Cloud, mind. 1 realisiertes Projekt mind. 2.000 € Umsatz p.a.	Aktiver Produktvertrieb aller NoSpamProxy-Module und NoSpamProxy Cloud, mind. 3 realisierte Projekte mind. 20.000 € Umsatz p.a.	Aktiver Produktvertrieb aller NoSpamProxy-Module und NoSpamProxy Cloud, mind. 5 realisierte Projekte mind. 50.000 € Umsatz p.a.
Rabatte	20% auf Neulizenzen 20% auf Softwarewartung 10% auf NoSpamProxy Cloud	25% für Neulizenzen 20% auf Softwarewartung 15% auf NoSpamProxy Cloud	30% für Neulizenzen 20% auf Softwarewartung 20% auf NoSpamProxy Cloud
Leads	Nein	Ja	Ja
Kostenfreie Online-Trainings	Mind. 2 in Technik & Vertrieb	Mind. 2 in Technik & Vertrieb	Mind. 2 in Technik & Vertrieb
Zertifizierungsschulung	Nein	Ein Techniker alle 2 Jahre	Ein Techniker alle 2 Jahre
NFR-Lizenzen	25 User	50 User	75 User
Listing	Eintrag in Partnerliste	Linktausch und Eintrag auf Partnerportal	Linktausch und Eintrag auf Partnerportal
Marketing-Unterstützung	Nein	Bis 1.000 € p.a. bei zielführenden Maßnahmen und aktivem Vertrieb	Bis 2.000 € p.a. bei zielführenden Maßnahmen und aktivem Vertrieb
Support	Server: First Level Support durch den Partner oder Herstellersupport; Cloud: First Level Support durch Partner	Server: First Level Support durch den Partner oder Herstellersupport; Cloud: First Level Support durch Partner	Server: First Level Support durch den Partner oder Herstellersupport; Cloud: First Level Support durch Partner
Kostenfreie Support Calls/Jahr	5	5	5
Newsletter	Ja	Ja	Ja

Kurzübersicht Partnerprogramm Cloud-only

Kriterien	noSpamproxy AUTHORIZED Partner	noSpamproxy BUSINESS Partner	noSpamproxy PREMIUM Partner
Produktvertrieb	Aktiver Produktvertrieb NoSpamProxy Cloud, mind. 1 realisiertes Projekt, mind. 175 € Umsatz monatlich (MRR)	Aktiver Produktvertrieb NoSpamProxy Cloud, mind. 3 realisierte Projekte, mind. 2.000 € Umsatz monatlich (MRR)	Aktiver Produktvertrieb NoSpamProxy Cloud, mind. 5 realisierte Projekte, mind. 4.000 € Umsatz monatlich (MRR)
Rabatte	10% auf NoSpamProxy Cloud	15% auf NoSpamProxy Cloud	20% auf NoSpamProxy Cloud
Leads	Nein	Ja	Ja
Kostenfreie Online-Trainings	Selbststudium Trainingsvideos	Selbststudium Trainingsvideos	Selbststudium Trainingsvideos
Zertifizierungsschulung	Nein	Nein	Nein
Microsoft-Zertifizierungen	Nein	Nein	Nein
NFR-Lizenzen	25 User	50 User	75 User
Listing	Eintrag in Partnerliste	Linktausch und Eintrag auf Partnerportal	Linktausch und Eintrag auf Partnerportal
Marketing-Unterstützung	Nein	bis 1.000 € p.a. bei zielführenden Maßnahmen und aktivem Vertrieb	bis 2.000 Euro p.a. bei zielführenden Maßnahmen und aktivem Vertrieb
Support	First Level Support durch Partner	First Level Support durch Partner	First Level Support durch Partner
Kostenfreie Support Calls/Jahr	5	5	5
Newsletter	Ja	Ja	Ja

Kurzübersicht Support-Modell

First Level Support durch den Partner	Second Level Support durch Net at Work	Supportverträge mit Net at Work
Ziel: Komplette Erfassung des Problems mit eigenständiger Vorklärung. Es sollten möglichst viele Anwenderfehler durch den Partner behoben werden. Der Partner sollte auch in der Lage sein, dem Kunden bei der Einrichtung qualifizierte Hilfe zu leisten.	Kann der Partner nicht weiterhelfen, kann sich dieser an den Hersteller wenden. Kosten werden nach Aufwand berechnet. Die Problembeschreibung sollte vorliegen und sich auf Funktionsstörungen und die Beseitigung von Softwarefehlern beschränken.	**Herstellersupportvertrag:** Support übernimmt der Hersteller. Kosten gemäß aktueller NoSpamProxy Preisliste. **Servicevereinbarung:** Den Support übernimmt der Hersteller. Kosten werden nach Aufwand berechnet.

	Partner	Kunde
First Level Support	Geleistet durch den Partner	SV oder HSV
Second Level Support	Bis 5 Support Calls kostenfrei, dann SV, nach Aufwand	SV oder HSV
Betriebs- und Installationsunterstützung, Drittsysteme	SV, nach Aufwand	SV
Produktfehler	Kostenfrei	Kostenfrei

(SV = Servicevereinbarung, HSV = Hersteller-Supportvertrag)

© Net at Work GmbH, 2024

noSpamproxy®

www.nospamproxy.de

Net at Work
Building IT-Excellence.

www.netatwork.de