



**PROGRAMME  
PARTENAIRES BtoB  
GUIDE DE  
PRÉSENTATION  
2017**

**KASPERSKY**   
**PARTNER PROGRAM**

# TABLE DES MATIÈRES

## *Bienvenue dans le programme partenaires*

<b>1</b>	<b>Guide de présentation du programme partenaires</b>	<b>4</b>
	<i>Opportunités pour les partenaires</i>	
<b>2</b>	<b>Niveaux de partenariat - Présentation générale</b>	<b>5</b>
<b>3</b>	<b>Avantages du programme partenaires</b>	<b>5</b>
	<i>Avantages financiers</i>	
	<i>Assistance commerciale</i>	
	<i>Outils marketing</i>	
	<i>Spécialisations</i>	
	<i>Support technique</i>	
<b>4</b>	<b>Niveaux de partenariat - Conditions de coopération</b>	<b>8</b>
	<i>Partenaires</i>	
	<i>Niveaux de partenariat - Avantages</i>	
	<i>Niveaux de partenariat - Conditions</i>	
<b>5</b>	<b>Incentives Kaspersky Lab</b>	<b>11</b>
	<i>High Performance Club (HPC)</i>	
<b>6</b>	<b>Politiques générales</b>	<b>11</b>
	<i>Région</i>	
	<i>Politiques d'achat et de marketing</i>	
	<i>Support technique et avant-vente</i>	
<b>7</b>	<b>Remarques importantes</b>	<b>12</b>
	<b>Liens utiles</b>	

# Bienvenue !

Bienvenue dans le programme partenaires BtoB de Kaspersky Lab, un écosystème d'outils, d'incentives et de support de classe mondiale qui vous aide à vous démarquer dans le contexte concurrentiel du secteur de la sécurité. Notre programme a été conçu pour répondre à vos besoins. Il vous permet d'accéder facilement aux ressources dont vous avez besoin pour travailler de manière plus efficace et accroître vos revenus.

Développez votre activité grâce aux principaux avantages du programme :

- **100 % axé sur les partenaires :** tous les produits pour entreprises de Kaspersky Lab sont vendus par le biais de nos partenaires. L'ensemble de notre programme a donc été conçu spécifiquement pour répondre à vos besoins.
- **Opportunités de profit et de croissance exceptionnelles :** Kaspersky Lab continue d'investir massivement pour ses partenaires grâce à des programmes lucratifs d'incentives et de « Deal Registration ». Dépassez vos objectifs de vente grâce à des leads et des opportunités commerciales communes.
- **Équipe de partenaires complète :** travaillez plus efficacement avec l'aide de responsables et d'ingénieurs commerciaux et d'experts en marketing.
- **Produits primés :** donnez à vos clients le pouvoir de protéger ce qui compte le plus à leurs yeux. Ils rejoindront les plus de 250 000 entreprises et 400 millions d'utilisateurs à travers le monde qui font confiance aux solutions de sécurité éprouvées de Kaspersky Lab.
- **Programme d'incentive exclusif :** rejoignez le High Performance Club, le seul programme d'incentive en collaboration avec Ferrari qui récompense vos performances par des activités à couper le souffle : pilotez une Ferrari 458 Challenge sur un circuit ou visitez l'usine Ferrari à Maranello, en Italie.

Nous vivons une époque importante pour notre secteur, et nous sommes heureux de la vivre avec vous. Nous souhaitons construire un partenariat encore plus solide avec vous et vous offrir les ressources nécessaires pour garder une longueur d'avance sur la concurrence.

Cordialement,



Arno Coster  
Managing Director, Europe  
Kaspersky Lab

## AVANTAGES DU PROGRAMME PARTENAIRES

- Des opportunités de profit et de croissance exceptionnelles
- Une équipe de partenaires complète
- Des produits primés



# 1. GUIDE DE PRÉSENTATION DU PROGRAMME PARTENAIRES

En intégrant le programme partenaires BtoB de Kaspersky Lab (« programme partenaires »), les partenaires ont accès à de nombreux avantages pour développer leur entreprise, étendre leur part de marché, gagner en rentabilité et nouer d'étroites relations de partenariat. Ce guide de présentation a pour but de fournir aux partenaires actuels et potentiels une vue d'ensemble claire et complète du programme partenaires.

Ce programme s'applique aux produits BtoB de Kaspersky Lab. Sont considérés comme BtoB tous les produits de Kaspersky Lab conçus pour les entreprises répertoriées dans les listes de prix officielles.

Le programme partenaires a été conçu pour encourager les partenaires à accroître leurs recettes et leurs bénéfices grâce à une gestion et un soutien actifs du cycle de vente avec les partenaires et, en fin de compte, les clients finaux. Kaspersky Lab accompagne les partenaires à chaque étape du cycle commercial, de la planification des affaires à la fidélisation des clients.

## *Opportunités pour les partenaires :*

- **Des solutions de sécurité primées**

Les partenaires peuvent désormais différencier leur offre de solutions logicielles en l'enrichissant des technologies Kaspersky Lab. Nos solutions de sécurité éprouvées pour postes de travail et serveurs limitent l'exposition aux cybermenaces. Elles établissent une nouvelle référence en matière de protection en temps réel à chaque niveau du réseau, que ce soit au bureau, en déplacement, à domicile ou dans le Cloud. Conséquences pour nos partenaires et leurs clients : une exposition réduite, un risque d'attaque minimum, une administration centralisée et des outils de création de rapports optimisant l'efficacité, le tout grâce à des solutions d'exception qui se démarquent de la concurrence.

- **Marges et rentabilité**

Kaspersky Lab s'engage à optimiser les opportunités commerciales de ses partenaires. Nos partenaires bénéficient de remises et de marges importantes par rapport à celles habituellement réalisées avec d'autres fournisseurs de sécurité. Les partenaires Kaspersky Lab profitent d'une protection et de bénéfices significatifs au niveau des ventes comme des clients.

- **Avantages commerciaux et marketing**

Le programme partenaires de Kaspersky Lab met à la disposition des partenaires une équipe de distribution dédiée, des outils marketing et d'autres ressources afin de les aider à vendre nos produits et solutions. Nous proposons à nos partenaires des démonstrations de produits en ligne, un support avant-vente et une formation technique. Ils peuvent également participer à des activités marketing, utiliser des supports et modèles combinant les deux marques et s'appuyer sur du contenu créateur de demande, des programmes de tarification recommandés et des promotions clients. Notre but est d'aider les équipes commerciales de nos partenaires à générer des prospects et à réaliser des ventes.

- **Support et formation**

Kaspersky Lab considère que tous les partenaires ont droit à une formation technique et commerciale. Nous faisons du transfert de connaissances une priorité. Nos partenaires obtiennent rapidement des réponses à leurs questions grâce à un support téléphonique technique dédié. Nous les accompagnons en outre par le biais d'un support technique avant-vente et après-vente au niveau régional (selon le niveau de partenariat et les conditions en vigueur dans la région).

## 2. Niveaux de partenariat - Présentation générale

Le programme partenaires de Kaspersky Lab s'adresse à deux types de partenaires avec des engagements commerciaux spécifiques.

Un partenaire est une entreprise agréée par Kaspersky Lab, achetant les produits BtoB Kaspersky Lab auprès des distributeurs officiels et respectant les conditions du programme partenaires de Kaspersky Lab. Le statut des partenaires agréés est disponible sur le portail partenaires de Kaspersky Lab [www.kasperskypartners.eu](http://www.kasperskypartners.eu).

## 3. Principaux avantages du programme partenaires

Le programme partenaires de Kaspersky Lab offre un large éventail d'avantages pour vous aider à commencer à vendre et à développer votre activité autour des produits de Kaspersky Lab. Le programme partenaires inclut les avantages suivants en fonction de votre statut :

### *Avantages financiers*

#### **Remise recommandée sur le prix de vente conseillé (selon le niveau de partenariat)**

Les partenaires Kaspersky Lab bénéficient de prix constants. Nos tarifs compétitifs sont de plus en plus avantageux au fur et à mesure de votre progression dans le cadre du programme partenaires. Des remises recommandées selon votre niveau de partenariat sont déterminées et appliquées par votre distributeur.

#### **Programme de « Deal Registration »**

Le programme de « Deal Registration » est conçu pour protéger les investissements de nos partenaires lors du développement de nouvelles activités. En enregistrant chaque opportunité, vous êtes assuré que les partenaires profiteront des remises convenues en travaillant avec Kaspersky Lab. En outre, Kaspersky Lab récompense les partenaires avec des remises supplémentaires sur les contrats enregistrés et conclus. Le programme de « Deal Registration » s'applique uniquement aux nouvelles entreprises. Vous trouverez davantage d'informations sur ce programme à l'adresse [www.kasperskypartners.eu](http://www.kasperskypartners.eu).

# Assistance commerciale

## Certificat d'autorisation

Tous les membres du programme partenaires de Kaspersky Lab reçoivent un certificat confirmant leur habilitation à revendre les produits BtoB Kaspersky Lab.

## Channel Account Manager Kaspersky Lab dédié

En fonction de votre statut de partenariat, un Channel Account Manager dédié est à votre disposition pour vous prodiguer des conseils stratégiques en matière de vente et de développement commercial. Les statuts bénéficiant du soutien d'un Channel Account Manager dédié sont répertoriés dans le tableau en pages 8, 9 et 10.

## Formations commerciales

Kaspersky Lab propose une formation commerciale. Deux types de formations sont disponibles :

- Cours en ligne : disponibles gratuitement par l'intermédiaire du portail partenaires
- Cours sur site (payants) : dans les locaux de Kaspersky Lab ou dans un centre de formation agréé

À l'issue de la formation, chaque spécialiste doit réussir un examen. Un certificat de compétence est ensuite délivré pour attester des niveaux de certification atteints.

## Portail partenaires Kaspersky Lab

Le portail partenaires est une application Web qui permet aux partenaires d'accéder directement à de nombreuses ressources : livres blancs, webinars, fiches produits, présentations, comparatifs, informations sur les formations et certifications...

## Licences internes/non destinées à la revente (NFR, Not For Resale)

Ce type de licence est strictement réservé à un usage interne à la société du partenaire et ne peut être revendu. Ces licences sont valables pendant 12 mois. Ces licences 25 nœuds pour la solution Total Security for Business peuvent être demandées directement par l'administrateur du compte sur le portail partenaires. Selon le statut de partenariat, il est possible de demander jusqu'à 100 licences par l'intermédiaire des distributeurs.

## Génération de leads Kaspersky Lab

Les partenaires Platinum profitent en priorité des leads générés par Kaspersky Lab. Les partenaires Gold sont éligibles et peuvent profiter de leads au cas par cas, en fonction des résultats financiers et marketing.

# Outils marketing

## Newsletter partenaires

La newsletter partenaires Kaspersky Lab présente l'actualité récente dans le domaine de la cybercriminalité et des cybermenaces. Elles vous informent des dernières nouveautés des programmes de distribution et de partenariat, des annonces et développements de produits, des promotions et des outils d'aide à la vente.

## Utilisation des logos

Nous avons créé des logos correspondant aux différents statuts de partenariats. Nos partenaires peuvent les utiliser sur leur site Web, sur leurs cartes de visite et en signature de leurs e-mails. Les éléments d'identification de la marque et des directives marketing à l'attention des partenaires sont disponibles sur le portail partenaires.

## Ressources marketing

Des outils marketing et de génération de leads sont disponibles pour vous aider dans vos initiatives marketing. Ces outils comprennent de la documentation produit détaillée pour communiquer avec des clients ou prospects, ainsi que des campagnes de co-marketing et des modèles.

## **Participation à la conférence partenaires\***

Chaque année, Kaspersky Lab organise la conférence européenne des partenaires. Cette conférence présente des informations pertinentes sur les stratégies produits, les feuilles de route, et vous permet de suivre l'évolution du secteur et de découvrir les dernières cybermenaces identifiées par le laboratoire de recherche sur la protection contre les programmes malveillants de Kaspersky Lab. Des récompenses sont également remises à certains partenaires et vous pouvez profiter de l'occasion pour rencontrer les dirigeants et collaborateurs de Kaspersky Lab.

\* Sur invitation de Kaspersky Lab

## **Spécialisations**

À chaque nouvelle spécialisation, un partenaire peut bénéficier d'une reconnaissance accrue et/ou de revenus supplémentaires grâce à ses efforts. Une spécialisation s'acquiert en disposant d'un nombre minimal d'employés certifiés pour une technologie et en répondant à des exigences spécifiques à chaque spécialisation.

Kaspersky Lab met l'accent sur une assistance plus fragmentée des partenaires opérant sur différentes parties du marché. Un partenaire a l'opportunité d'acquérir n'importe quelle spécialisation pour profiter d'avantages encore plus nombreux. Chaque spécialisation définit un groupe de produits BtoB Kaspersky Lab.

### **Spécialisation pour fournisseurs de services gérés (MSP)**

Tous les partenaires peuvent participer au programme pour les fournisseurs de services gérés (MSP). Il est conçu pour les MSP existants et les revendeurs en transition vers un modèle MSP qui souhaitent tirer profit du marché en pleine croissance de la protection des terminaux dans les PME. Vous trouverez davantage d'informations sur la spécialisation des MSP et sur les exigences techniques à l'adresse [www.kasperskypartners.eu](http://www.kasperskypartners.eu).

### **Spécialisations pour entreprises**

Avec les spécialisations pour entreprises, nous reconnaissons et récompensons l'expertise et le savoir-faire apportés par nos partenaires à des solutions pour entreprises spécifiques ainsi que leur valeur ajoutée. Les spécialisations pour entreprises aident les partenaires à acquérir une reconnaissance accrue sur le marché tout en profitant d'avantages supplémentaires.

Tous les partenaires possédant un statut (Registered, Bronze, Silver, Gold ou Platinum) peuvent choisir une spécialisation pour entreprises. Les partenaires ayant acquis une spécialisation pour entreprises bénéficient du statut Gold. Vous trouverez davantage d'informations sur ce programme à l'adresse [www.kasperskypartners.eu](http://www.kasperskypartners.eu).

## **Support technique**

### **Support avant-vente et consulting**

Kaspersky Lab propose à ses partenaires un programme de support à l'avant-vente et au consulting destiné à améliorer l'efficacité des ventes aux entreprises en proposant les solutions de sécurité qui correspondent le mieux aux besoins de leurs clients.

### **Support technique**

Le support technique fourni par Kaspersky Lab via ses distributeurs à valeur ajoutée est décrit dans les conditions générales du service de support. Vous trouverez les conditions générales à l'adresse [www.kasperskypartners.eu](http://www.kasperskypartners.eu). Les partenaires peuvent devenir des fournisseurs de support technique enregistrés ou contacter le support technique par l'intermédiaire du distributeur à valeur ajoutée désigné par téléphone, via le site Internet et par e-mail. Les méthodes d'accès au support technique sont décrites à l'adresse <http://support.kaspersky.fr/support/rules>.

## Formations techniques et certification

Des formations techniques sont disponibles directement dans votre région/pays. Vous trouverez davantage d'informations sur la réservation de sessions de formation et les examens sur le portail partenaires, aux adresses [www.kasperskypartners.eu](http://www.kasperskypartners.eu) et [support.kaspersky.com/learning](http://support.kaspersky.com/learning).

# 4. Niveaux de partenariat - Conditions de coopération

Vous trouverez dans cette section les règles de coopération, les conditions requises et les conditions d'accès aux statuts.

## Partenaires

Le programme partenaires de Kaspersky Lab vous permet de bénéficier d'avantages considérables et d'opportunités illimitées. Nous proposons cinq niveaux en fonction des besoins, de la dynamique et des capacités de nos partenaires. Outre l'opportunité d'évoluer, leurs performances et leur engagement auprès de Kaspersky Lab détermineront les avantages et l'assistance dont ils pourront bénéficier.

## Niveaux de partenariat - Avantages

Avantages	Partenaire Platinum	Partenaire Gold	Partenaire Silver	Partenaire Bronze	Partenaire Registered
<b>Finance</b>					
Remise recommandée sur le prix de vente conseillé (selon le niveau de partenariat) pour les produits BtoB Kaspersky Lab des sections de produits -Small Office Security, -Endpoint Security, -Targeted Security, -Total Security, -xSP conformément à la grille tarifaire officielle de Kaspersky Lab	jusqu'à 35 %	jusqu'à 30 %	jusqu'à 25 %	jusqu'à 20 %	jusqu'à 20 %
Programme de « Deal Registration » (nouvelles entreprises uniquement)	jusqu'à 5 %	jusqu'à 5 %	jusqu'à 5 %	jusqu'à 5 %	Non
Remise recommandée sur le prix de vente conseillé (selon le niveau de partenariat) <sup>1</sup> pour les produits BtoB Kaspersky Lab suivants -Plate-forme Kaspersky Anti Targeted Attack -Kaspersky Industrial CyberSecurity (Licence) -Kaspersky Private Security Network conformément à la grille tarifaire officielle de Kaspersky Lab	jusqu'à 15 %	jusqu'à 15 %	jusqu'à 15 %	jusqu'à 10 %	jusqu'à 10 %
Programme de « Deal Registration » pour entreprises Remise supplémentaire <sup>2</sup>	jusqu'à 25 %	jusqu'à 25 %	jusqu'à 25 %	Non	Non
<b>Outils marketing</b>					
Newsletter aux partenaires	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Accès au logo certifié du partenaire et aux ressources marketing	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Accès à la bibliothèque d'outils pour la vente et le marketing	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui



Avantages	Partenaire Platinum	Partenaire Gold	Partenaire Silver	Partenaire Bronze	Partenaire Registered
<b><i>Outils marketing</i></b>					
<b>Conférence régionale annuelle des partenaires*</b> <small>Sur invitation de Kaspersky Lab</small>	Oui	Oui	Oui	Non	Non
<b><i>Spécialisations</i></b>					
<b>Possibilité de participer au programme MSP</b>	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
<b>Spécialisations pour entreprises</b>	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
<b><i>Assistance commerciale</i></b>					
<b>Accès au portail partenaires de Kaspersky Lab</b>	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
<b>Licences Not for Resale (NFR) - Kaspersky Total Security for Business</b>	Jusqu'à 100	Jusqu'à 100	25	25	25
<b>Responsable Channel local dédié</b>	Oui	Oui	Non	Non	Non
<b>Formation Kaspersky Lab pour les équipes commerciales</b>	En ligne	En ligne	En ligne	En ligne	En ligne
<b>Apport de prospects Kaspersky Lab</b>	Priorité	Admissible	Non	Non	Non
<b>Certificat d'autorisation</b>	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
<b><i>Support technique</i></b>					
<b>Support technique partenaires</b>	Oui (Remedy)	Oui (Remedy)	Via le distributeur	Via le distributeur	Via le distributeur
<b>Formation Kaspersky Lab pour les équipes techniques</b>	En ligne	En ligne	En ligne	En ligne	En ligne
<b>Support avant-vente et consulting</b>	Oui	Oui	Oui	Non	Non

1. Veuillez contacter votre distributeur pour obtenir la grille tarifaire officielle pour votre région.
2. Le partenaire doit posséder la spécialisation adéquate pour enregistrer le contrat. Une remise supplémentaire est accordée en fonction des directives de spécialisation applicables. Vous trouverez des informations sur le programme « Deal Registration » à l'adresse [www.kasperskypartners.eu](http://www.kasperskypartners.eu).

## Niveaux de partenariat - Conditions

Conditions	Partenaire Platinum	Partenaire Gold	Partenaire Silver	Partenaire Bronze	Partenaire Registered
<b><i>Relation</i></b>					
Organisation d'activités de marketing pour promouvoir les produits BtoB Kaspersky Lab	Requis	Requis	Facultatif	Facultatif	Facultatif
Informations Kaspersky Lab présentées sur le site Web des partenaires	Requis	Requis	Requis	Requis	Recommandé
Chef de produit Kaspersky Lab dédié	Requis	Requis	Non	Non	Non
<b><i>Finance</i></b>					
Objectif de vente annuel <sup>1</sup>	327 000 €	65 000 €	13 000 €	7 000 €	Pas de quota
Carnet de commandes/prévisions mensuels, rapports de vente conformément aux exigences de Kaspersky Lab	Oui	Oui	Oui	Non	Non
Business Plan annuel <sup>2</sup>	Oui	Oui	Non	Non	Non
Planification et analyse trimestrielles des affaires	Oui	Oui	Non	Non	Non
<b><i>Certifications</i></b>					
Spécialiste commercial certifié Kaspersky Lab <sup>3</sup>	3	2	1	Recommandé	Recommandé
Spécialiste technique certifié Kaspersky Lab. Certificat valide (nombre de spécialistes)*	3	2	1	Recommandé	Recommandé
Références client approuvées <sup>4</sup>	1	Facultatif	Facultatif	Facultatif	Facultatif
Communications régulières sur les mises à jour via les lettres d'information et le portail partenaire	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Invitation aux webcasts Kaspersky Lab	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui

<sup>1</sup> L'objectif de vente annuel correspond au montant des ventes qui doit être atteint ou dépassé par le partenaire au cours d'une année civile. Le montant des ventes pour la période mesurée, documentée et convenue dans le Business plan partenaire dépend du prix des produits BtoB Kaspersky Lab conformément à la grille tarifaire officielle de Kaspersky Lab, déduction faite de la remise accordée à l'utilisateur final. Remise accordée à l'utilisateur final : remise spéciale sur le prix de vente conseillé octroyée sur certaines commandes spécifiques pour les produits BtoB Kaspersky Lab. Le prix de vente conseillé correspond au prix qu'il est recommandé de facturer à l'utilisateur final pour les produits BtoB Kaspersky Lab conformément à la grille tarifaire officielle de Kaspersky Lab.

<sup>2</sup> Le Business Plan annuel est un document officiel contenant les Objectifs de vente annuels et les plans marketing que le partenaire doit soumettre à l'approbation de Kaspersky Lab.

<sup>3</sup> Le nombre de spécialistes commerciaux certifiés requis pour acquérir la ou les spécialisations pour entreprises est recommandé pour les partenaires sans spécialisation pour entreprises.

<sup>4</sup> Les références client approuvées doivent être convenues avec un bureau régional de Kaspersky Lab.

\* La liste des formations est déterminée par le fournisseur et présentée dans l'Annexe 1 de ce programme

# 5. Incentives Kaspersky Lab

## *High Performance Club (HPC)*

De nombreux partenaires connaissent déjà notre programme d'incentive développé en collaboration avec Ferrari et destiné à nos partenaires les plus performants. Le High Performance Club est réservé aux partenaires éligibles Platinum, Gold et Silver. Chaque trimestre, ces partenaires ont la possibilité de prendre part à des activités et des événements exceptionnels grâce à notre relation unique avec Ferrari, en tant que sponsor mondial et fournisseur de sécurité.

La conception de ce programme d'incentive peut varier d'une année à l'autre en fonction des calendriers annuels de Formule 1. En 2017, nos partenaires auront la chance de prendre le volant d'une Ferrari sous la tutelle d'un entraîneur professionnel. Ils pourront également gagner une visite guidée de l'usine Ferrari à Maranello ou se joindre à nous au Grand Prix de F1 de Monza.

Chaque programme dure un trimestre, avec un prix différent à remporter à chaque échéance. Outre le critère fondamental des revenus commerciaux, nous prenons également en compte le dévouement dont font preuve nos partenaires dans toute leur activité, du support à la clientèle aux ventes, en passant par la mise en œuvre technique.

Consultez le site [www.kasperskypartners.eu](http://www.kasperskypartners.eu) pour en savoir plus

# 6. Politiques générales

## *Région*

1. Le programme partenaires s'applique aux pays suivants : Royaume-Uni (Grande-Bretagne et Irlande du Nord), Irlande, Benelux, pays nordiques, France et Afrique du Nord, Allemagne, Autriche, Suisse, Italie, Malte, Espagne, Portugal et Israël.
2. Les conditions générales sont identiques pour tous les partenaires au sein de la région selon leur statut

## *Politiques d'achat et de marketing*

Tous les partenaires doivent respecter les politiques de Kaspersky Lab. Toutes les politiques en vigueur sont disponibles sur le portail partenaires [www.kasperskypartners.eu](http://www.kasperskypartners.eu)

# Support technique et avant-vente

Kaspersky Lab propose plusieurs niveaux de support pour les produits BtoB Kaspersky Lab.

## Assistance aux partenaires

Kaspersky Lab propose aux partenaires un support aux activités d'avant-vente et de consulting en fonction des opportunités qui se présentent. Le support aux activités d'avant-vente et de consulting est destiné aux partenaires travaillant avec des entreprises clientes. Son principal objectif est d'accompagner ces partenaires en leur fournissant les outils et services nécessaires à la diffusion et la vente réussies des produits Kaspersky Lab. Elle vise également à apporter les informations et le support nécessaires au développement et à la mise en œuvre de solutions complexes de sécurité.

## Types de support

Les partenaires peuvent recevoir les types suivants de support aux activités d'avant-vente et de consulting, en fonction de leur statut :

### Support avant-vente

- Transfert de connaissances,
- Supports pour appels d'offres/demandes d'information (prérequis techniques pour les produits antivirus),
- Intervention d'un ingénieur commercial dans différentes activités,
- Conseil en architecture et utilisation de produits (e-mail),
- Descriptions de projets anti-programmes malveillants,
- Réalisation de faisabilité (PoC).

### Support Consulting

- Conseil en mise en œuvre, démarrage et réglage,
- Optimisation du produit, suppression des goulets d'étranglement, amélioration de solution, etc.
- Analyse d'urgence lors des attaques de programmes malveillants (accès Web à distance) et recommandations.

### Support à la clientèle

Les informations sur ce type de support sont disponibles à l'adresse [support.kaspersky.fr](https://support.kaspersky.fr).

## 7. Remarques importantes

1. Kaspersky Lab se réserve le droit de modifier le programme partenaires à tout moment. Toutes les mises à jour du programme partenaires prendront effet 30 (trente) jours à compter de leur publication sur le portail partenaires.
2. Lorsqu'un individu certifié quitte la société du partenaire, le partenaire doit en informer Kaspersky Lab au cours des 30 jours civils suivant la date de départ de l'employé certifié. Dans un délai de 90 jours civils, le partenaire doit remplacer cet individu par un autre employé dûment formé et certifié. Si le partenaire n'a pas remplacé l'employé dans ce délai de 90 jours civils, son niveau de partenariat est susceptible d'être réajusté en conséquence.
3. Tous les partenaires sont tenus de respecter les conditions du programme partenaires de Kaspersky Lab.  
Kaspersky Lab se réserve le droit de mettre fin au statut agréé de tout partenaire causant des dommages à Kaspersky Lab, directement ou indirectement.

## **En cas de violation des directives de Kaspersky Lab, les sanctions suivantes seront prises :**

### **! Vente dans un pays dans lequel un partenaire n'est pas autorisé à vendre**

1. Avertissement
2. Refus d'exécuter la commande\*
3. Résiliation du statut de partenaire agréé

### **! Violation de la politique d'identification de la marque de Kaspersky Lab**

1. Avertissement
2. Refus d'exécuter la commande\*
3. Résiliation du statut de partenaire agréé

### **! Défaut de fourniture d'un support technique**

1. Si, sur une période de 3 jours ouvrables, le partenaire ne répond pas à des requêtes en attente, Kaspersky Lab lui enverra un avertissement.
2. Si les avertissements restent sans effet, Kaspersky Lab pourra mettre fin au statut de partenaire agréé, déclasser le partenaire à un statut inférieur ou supprimer le programme de remise.

### **! Le support à la clientèle fourni par le partenaire atteint un faible score de satisfaction client en raison d'un manque avéré de professionnalisme ou de connaissances techniques de la part du partenaire.**

1. Avertissement
2. Si, sur une période de 60 jours, le partenaire n'améliore pas son score de satisfaction client, Kaspersky Lab pourra mettre fin au statut de partenaire agréé, déclasser le partenaire à un statut inférieur ou supprimer le programme de remise

### **! Support technique/à la clientèle : transmission abusive ou déraisonnable de problèmes du partenaire à Kaspersky Lab, en raison d'un manque avéré de professionnalisme ou de connaissances techniques de la part du partenaire.**

1. Avertissement
2. Si, sur une période de 60 jours, le partenaire ne fait aucun effort pour réduire le nombre de transmissions déraisonnables de problèmes à Kaspersky Lab ou pour améliorer ses connaissances techniques, Kaspersky Lab pourra mettre fin au statut de partenaire, déclasser le partenaire à un statut inférieur ou supprimer le programme de remise.

\* Le refus d'exécuter la commande se traduit par la non-fourniture de fichiers essentiels ou codes d'activation.



## Redressement et résiliation

En cas de non-respect par un partenaire des conditions du programme partenaires, les mesures suivantes seront prises :

### Plan de redressement

Un plan de redressement sera élaboré par le partenaire et un responsable Kaspersky Lab (si le partenaire a un contrat direct avec Kaspersky Lab). Ce plan devra contenir les éléments suivants :

- Actions nécessaires
- Unités de mesure
- Période

### Modification du statut du partenaire

Au début de chaque année calendaire, Kaspersky Lab certifie à nouveau ses partenaires existants en s'appuyant sur les ventes des 12 derniers mois glissants et un certain nombre de spécialistes certifiés.

En plus d'une nouvelle certification chaque année, le partenaire peut profiter d'un statut supérieur s'il répond aux exigences mentionnées ci-dessus. En cas de non-respect par un partenaire des conditions d'un niveau de partenariat spécifique ou en cas de violation d'autres politiques de Kaspersky Lab, si les mesures ci-dessus ne sont pas efficaces, Kaspersky Lab pourra déclasser le partenaire à un niveau de partenariat inférieur. La modification du statut s'effectue conformément aux périodes indiquées dans le tableau ci-dessous.

1 <sup>er</sup> mois de chaque année calendaire	À tout moment
Platinum ↔ Gold	Silver ↔ Bronze
Gold ↔ Silver	Bronze ↔ Registered

### Résiliation du partenariat

En cas de violations graves et/ou d'inefficacité des mesures mentionnées ci-dessus, Kaspersky Lab se réserve le droit de résilier l'adhésion du partenaire au programme partenaires.

La décision finale concernant l'octroi d'un statut de partenaire incombe à Kaspersky Lab. Kaspersky Lab se réserve le droit de ne pas octroyer le statut de partenaire à certaines sociétés même si ces candidats remplissent toutes les conditions formelles.

## Liens utiles

N°	Description	Lien
1	Site Web de Kaspersky Lab	<a href="http://www.kaspersky.fr">www.kaspersky.fr</a>
2	Portail partenaires Kaspersky Lab	<a href="http://www.kasperskypartners.eu">www.kasperskypartners.eu</a>
3	Ressources marketing	<a href="http://www.kasperskypartners.eu">www.kasperskypartners.eu</a>
4	Informations produit	<a href="http://www.kaspersky.fr/products">http://www.kaspersky.fr/products</a>
5	Formations	<a href="http://support.kaspersky.fr/learning">support.kaspersky.fr/learning</a>

**Pour toute question, veuillez contacter le bureau Kaspersky Lab de votre région.**

**Merci d'avoir rejoint le programme  
partenaires de Kaspersky Lab.**

Nous nous réjouissons de vous fournir  
les outils, ressources et récompenses  
dont vous avez besoin pour travailler plus  
intelligemment et améliorer vos ventes !

**KASPERSKY** Lab

**LE POUVOIR  
DE PROTÉGER**