



Aanvulling Partner en Expert SLA

## Inhoud

Dienstverlenende partner.....	3
Expert.....	4
Gedragcode .....	5
Koppeling .....	6
Productpartner .....	7

## Dienstverlenende partner

**AFAS Dienstverlenende partners leveren aanvullende diensten rondom de software van AFAS zoals procesoptimalisatie, infrastructuur, conversie, applicatiebeheer, administratieve ondersteuning, periodieke ondersteuning bij salarisverwerking, financiële diensten, projectleiding/-management en begeleiding bij organisatieverandering.**

### Samenwerking

Als Dienstverlenende partner heb je een dienstverlening die goed aansluit bij de software en visie van AFAS. Je hebt een aantal AFAS specialisten in dienst die (structureel en als hoofdactiviteit van hun dienstverband) bij gezamenlijke klanten met AFAS werkzaamheden in en rondom de AFAS software verrichten. Deze specialisten noemen we AFAS Experts. Via een gesprek met AFAS heb je een vast aanspreekpunt gekregen waar je terecht kunt met al je vragen. Om een goede samenwerking aan te gaan is het goed om aan te geven wat er verwacht wordt:

- Alle Experts halen elk jaar het examen.
- Alle Experts zijn aanwezig bij de (jaarlijkse) AFAS Fasttrack.
- De Experts presenteren tijdens #2ADVANCE.
- Altijd optimale kennis van Profit.
- Jaarlijks voortgangsoverleg met onze consultancymanagers.
- Een vast aanspreekpunt voor First Class support.
- Niet meer dan 15 gebruikers- en inrichtingsvraagstukken.
- Het naleven van de gedragscode.

### Voordelen

We werken graag samen aan een mooie gezamenlijke toekomst! Hiervoor bieden we een aantal voordelen waar je als Dienstverlenende partner gebruik van kan maken:

- vermelding Partnersite;
- gratis opleidingen voor AFAS experts;
- AFAS Demo;
- Fasttrack;
- #2ADVANCE;
- AFAS skills (Sales en Consultancy);
- First Class.

Optioneel hierbij zijn te bespreken:

- AFAS Skills door trainer John van der Zijden;
- opleiding medewerker bij de AFAS Academy voor 3 maanden, de kosten zijn hiervoor €10.000 euro pp;
- ondersteuning bij implementatiewerkzaamheden, de regie blijft bij AFAS;
- Marketing & Sales propositie om samen markten te veroveren.

### Beëindiging

De Partnerovereenkomst kan met dezelfde termijn als een normale overeenkomst opgezegd worden. AFAS behoudt zich het recht voor de Partnerovereenkomst per direct (met een gedegen onderbouwing) te beëindigen.

## Expert

**Het AFAS Expertnetwerk is een kwalitatief netwerk van personen en bedrijven die met gedegen kennis van de organisatie AFAS en het product AFAS Profit aanvullende activiteiten leveren aan AFAS klanten. Wij vinden een kwalitatieve samenwerking gebaseerd op inhoud, kennis, visie, houding en gedrag van groot belang.**

### Samenwerking

Voor een kwalitatief hoog expertnetwerk is het belangrijk om aan te geven wat er verwacht wordt van de samenwerking en welke voordelen er te behalen zijn. Er zal een jaarlijkse check plaatsvinden om de kwaliteit van het netwerk te behouden. Hierin zullen de volgende punten naar voren komen:

- Je bent minimaal 3 dagen per week werkzaam met de software van AFAS bij klanten.
- Je zorgt voor aanbevelingen bij jouw profiel op de website.
- Je hebt aantoonbaar 2 jaar ervaring met en up-to-date kennis van de software van AFAS.
- Je hebt focus en specialisatie in een branche of op een marktsegment.
- Je biedt een dienst die meerwaarde biedt voor AFAS klanten en complementair is aan de diensten die AFAS levert.
- Je rondt AFAS cursussen af met een voldoende als resultaat.
- Je bent betrokken bij evenementen (zoals de AFAS OPEN, inspraaksessies en partnerevenementen).
- Je bent bij de jaarlijkse AFAS Expertdag.

In elk geval is het verplicht:

- om het periodiek examen voldoende af te ronden;
- mee te werken aan de certificeringscheck;
- de [gedragscode](#) na te leven.

### Voordelen

We werken graag samen aan een mooie gezamenlijke toekomst. Hiervoor bieden we een aantal voordelen om als AFAS Expert je dienstverlening te optimaliseren:

- gratis en onbeperkt (standaard) cursussen;
- vermelding op de Partnersite;
- bijeenkomsten bijwonen;
- een AFAS Online licentie;
- een ERP licentie te gebruiken voor eigen administratie.

### Beëindiging

De Expertovereenkomst kan met dezelfde termijn als een normale overeenkomst opgezegd worden. AFAS behoudt zich het recht voor de Expertovereenkomst per direct (met een gedegen onderbouwing) te beëindigen. Hierbij kan je o.a. denken aan:

- examen niet volgen of succesvol afronden;
- niet betalen van de facturen;
- het niet naleven van de [gedragscode](#).

## Gedragcode

**Met meer dan 400 directe en indirecte Partners en Experts is het van belang afspraken te maken hoe we omgaan met vertrouwelijke informatie en elkaars klanten. Wij handelen hierbij in 100% vertrouwen. AFAS gelooft in het ontwikkelen van persoonlijke relaties. Wij zullen dan ook altijd veel energie steken in het faciliteren van de ontwikkeling van deze relaties tussen Partners onderling en met medewerkers van AFAS.**

AFAS Partners, AFAS Experts en medewerkers van AFAS conformeren zich aan onderstaande afspraken:

### Algemeen

- Communiceer genuanceerd en respectvol over AFAS Software en haar producten, diensten, medewerkers en overige belanghebbenden, inclusief het gehele Partner- en Expertennetwerk.
- Aanpassing van logo en andere communicatie altijd in overleg met de Marketingafdeling.
- Schrijf AFAS altijd met hoofdletters, de complete naam is AFAS Software (de eerste keer in een document graag volledig uitschrijven, zonder b.v.).

### Bestaande klanten van AFAS

Koude acquisitie op bestaande klanten van AFAS is niet gewenst. Uitzondering in overleg met een Salesmanager of directielid van AFAS.

### Nieuwe klanten van AFAS

Betrek altijd een Accountmanager van AFAS. Het is niet gewenst dat Partners/Experts zelf demo's geven en dit is ook niet nodig. In gezamenlijkheid (warme leads) is de kans van slagen het grootst. Uitzondering altijd in overleg met een Salesmanager of directielid van AFAS.

### Implementaties

- Benader nooit een (voormalig-) cliënt/opdrachtgever om rechtstreeks zaken te doen als je in eerste instantie via bemiddeling met deze opdrachtgever in contact bent gekomen.
- Koppel periodiek (minimaal één keer per maand) de status van een opdracht terug aan de Consultant van AFAS.
- Breng AFAS altijd op de hoogte van relevante ontwikkelingen tijdens een opdracht.
- Breng geen extra uren in rekening die niet zijn gemaakt.

### Merk- en Productnamen

- Geen online campagnes (bijv. Google SEA, Bing Ads) op de merknaam AFAS, Profit, InSite en OutSite of combinaties daarvan.
- Gebruik van de naam AFAS, AFAS Software, AFAS Consultant, AFAS Implementatie en/of AFAS Profit, InSite en OutSite voor productnamen, internet en domeinnamen (tld) doen we graag zelf. Overleg bij twijfel met de Marketingafdeling van AFAS.

## Koppeling

**Geregistreerde AFAS koppelingen zijn gestandaardiseerde producten van branchesoftware en aanvullende applicaties die gekoppeld zijn met de software van AFAS.**

### Samenwerking

Als leverancier van een geregistreerde koppeling draag je samen met AFAS zorg voor een goede werking van de koppeling wat ervoor zorgt dat de klant altijd ontzorgd is. Om de kwaliteit van de koppeling te waarborgen zijn de volgende zaken onderdeel van het programma/pakket:

- opdoen van kennis en kunde van de AFAS Connector door de programmeurs van de koppeling(en);
- een proactieve houding door alle betrokkenen;
- een helder en duidelijk omschreven koppeling;
- de koppeling werkt via de Profit Connectoren;
- het naleven van de [gedragscode](#).

### Voordelen

We werken graag samen aan een mooie toekomst! Hiervoor bieden we een aantal voordelen voor de geregistreerde koppeling:

- vermelding op de Partnerwebsite;
- gratis cursus connectoren;
- begeleiding bij het tot stand brengen van de koppeling;
- een duidelijk [koppelingstraject](#).

### Beëindiging

De overeenkomst t.b.v. een geregistreerde koppeling kan met dezelfde termijn als een normale overeenkomst opgezegd worden. AFAS behoudt zich het recht voor de overeenkomst per direct (met een gedegen onderbouwing) te beëindigen. Hierbij kun je denken aan:

- niet betalen;
- niet naleven van de gedragscode;
- niet voldoen aan de verwachtingen van de samenwerking.

## Productpartner

**Binnen het AFAS Productpartnerprogramma participeren leveranciers van specialistische deeloplossingen o.b.v. hun geregistreerde koppeling(en). De leveranciers van de koppelingen zijn met AFAS een technische samenwerking aangegaan en hebben hiermee afspraken gemaakt over het toekomstige beheer van de koppeling en de verantwoordelijkheden die hierbij horen.**

### Samenwerking

AFAS heeft een aantal Productpartners. Dit zijn partners waarmee koppelingen zijn en extra activiteiten mee worden gedaan. Productpartners worden door AFAS gekozen, aanmelden hiervoor is niet mogelijk. Om een goede samenwerking aan te gaan is het goed om aan te geven wat er verwacht wordt:

- optimale kennis van Profit en koppeling;
- aanwezig bij AFAS evenementen zoals de Fasttrack;
- jaarlijks voortgangsoverleg met product development;
- klant staat altijd centraal.

### Voordelen

We werken graag samen aan een mooie gezamenlijke toekomst! Hiervoor bieden we een aantal voordelen waar je als Productpartner gebruik van kan maken:

- vast aanspreekpunt binnen productmanagement;
- vermelding Partnersite;
- gratis opleidingen volgen;
- Fasttrack;
- Product Managers AFAS Accept;
- geautomatiseerd testen van koppeling + AFAS omgeving;
- optie tot preferent product.

Extra mogelijkheden:

- AFAS Skills door trainer John van der Zijden;
- opleiding medewerker bij de AFAS Academy voor 3 maanden, de kosten zijn hiervoor €10.000 euro pp;
- Marketing & Sales propositie.

### Beëindiging

De Partnerovereenkomst kan met dezelfde termijn als een normale overeenkomst opgezegd worden. AFAS behoudt zich het recht voor de Partnerovereenkomst per direct (met een gedegen onderbouwing) te beëindigen of om te zetten naar enkel een geregistreerde koppeling.