



Guía del Dropbox Reseller Program

Descripción general del programa

En Dropbox creemos en ofrecer grandes productos que faciliten la cooperación de las personas y valoramos a los socios que comparten nuestra visión. El programa Dropbox Reseller Program (en adelante, el "Programa") se ha diseñado para ofrecer a nuestros socios la formación, los sistemas y las herramientas necesarios para que puedan presentar Dropbox a sus clientes y prestarles ayuda.

Guía del programa

Esta guía del Dropbox Reseller Program (en adelante, la "Guía del programa") recoge los requisitos para participar en el Dropbox Reseller Program. Los términos de la Guía del programa se suman e incorporan a los términos del Acuerdo del socio (en adelante, el "Acuerdo") suscrito entre las partes. Si alguno de los términos de esta Guía del programa entrase en conflicto con los términos del Acuerdo, incluidos los anexos del mismo, los términos de esta Guía del programa prevalecerán sobre los demás salvo que se especifique lo contrario.

Distribuidores y países

Los socios solo pueden comercializar, promocionar y vender el servicio en aquellos países en los que haya un distribuidor autorizado. Consulta la lista de [Distribuidores y países](#).

Procedimiento para unirse al Dropbox Reseller Program

1. Accede a www.dropbox.com/reseller
2. Rellena la solicitud y acepta el Acuerdo de revendedor
3. Espera a recibir la confirmación de que tu solicitud ha sido aceptada
4. Utiliza tu ID de revendedor para adquirir licencias a un [distribuidor autorizado](#)
5. Realiza la [formación en línea](#) (regístrate con el código "Dropbox")
6. Solicita las [nuevas licencias de uso interno](#) (IUL, por sus siglas en inglés) que necesites
7. Vende licencias de Dropbox a tus clientes

Categorías de miembro del programa

Dropbox determina la categoría de miembro de los socios a través de la inversión en formación y las ventas. Cuanto mayor sea el nivel de compromiso y mejores sean los resultados, más elevada será la categoría de miembro del socio. El Programa incluye tres categorías de miembro: Registered, Select y Elite.

Además, los socios pueden obtener la certificación Dropbox Select Services Partner o Dropbox Elite Services Partner.

Criterios de cualificación

Tras unirse al Programa, los socios solo podrán optar a las ventajas del programa si cumplen los requisitos del programa, incluidos los descritos en la página siguiente y el resto de requisitos en vigor.

Periodo de evaluación

Dropbox evaluará a los participantes en el Programa anualmente para asegurarse de que siguen cumpliendo los requisitos de su categoría de miembro del Programa. Si Dropbox determina que un socio no cumple los requisitos de su categoría, podría retirar a ese socio de la categoría específica o del Programa en su totalidad. En ese último caso, dejará de disfrutar de todas las ventajas del Programa de forma inmediata.

Requisitos del Dropbox Reseller Program	Registered	Select	Elite
Inscripción en el programa	Obligatoria	Obligatoria	Obligatoria
Resolución de problemas de nivel 1 a través del servicio de asistencia al cliente (para mantener la categoría)	>97 %	>97 %	>97 %
Formación anual para empleados	-	5 empleados	10 empleados
Cuentas al año de clientes totalmente nuevos (entidades no afiliadas) con licencias activadas	-	5 clientes	20 clientes
Referencias de clientes aprobadas cada año*	-	2 referencias*	5 referencias*
Plan de empresa conjunto aprobado	-	-	Obligatorio

* Consulta [el formulario de envío de referencias de clientes](#).

Ventajas del Dropbox Reseller Program	Registered	Select	Elite
Acceso al portal de socios de Dropbox (cuando esté disponible)	Sí	Sí	Sí
Asistencia dirigida por revendedores con invitación del cliente	Sí	Sí	Sí
Materiales de marketing	Genéricos	Genéricos	Personalizados
Formación	En línea	En línea	En línea/presencial
Licencias de uso interno (IUL) de Dropbox Business*	5 licencias*	Hasta 20 licencias* (1 equipo)	Hasta 50 licencias* (1 equipo)
Licencias de demostración de Dropbox Business* (anuales y gratuitas) y kit de demostración	-	Hasta 10 licencias* (2 equipos como máximo)	Hasta 20 licencias* (4 equipos como máximo)
Descuento en las licencias para uso interno (IUL) de Dropbox Business*	-	40 % de descuento respecto al precio de lista de Dropbox; sujeto a la aprobación de Dropbox para más de 100 licencias*	50 % de descuento respecto al precio de lista de Dropbox; sujeto a la aprobación de Dropbox para más de 200 licencias*
Directorio de socios: emplazamiento por categoría de miembro (cuando esté disponible)	-	Emplazamiento para miembros Select	Emplazamiento para miembros Elite
Gestor de cuentas de socio	-	El distribuidor podría proporcionar asistencia	Cumple los requisitos para disponer de un gestor de cuentas de socio de Dropbox
Arquitecto de soluciones	-	Acceso a la biblioteca de referencia	Disponible
Oportunidades de venta	-	-	Apto

* Consulta [los términos y condiciones de las licencias de uso interno \(IUL\) y las licencias adicionales de demostración](#).

Formación

Dropbox puede exigir a los socios que superen ciertos cursos de formación; los socios cooperarán con Dropbox para garantizar que su personal los complete y correrán con los gastos asociados. Dropbox notificará los requisitos de formación al socio con suficiente antelación, ya sea a través del portal de socios o por correo electrónico. Para poder pertenecer a las categorías Select y Elite, es imprescindible realizar formación sobre las actualizaciones de funciones de Dropbox. Dropbox o sus distribuidores autorizados pueden poner recursos de formación adicionales a disposición de los socios. Para cumplir los requisitos de formación, un socio puede hacer que uno de sus empleados complete varios itinerarios de formación.

Itinerario de aprendizaje	Descripción	Público objetivo
Reventa	Formación necesaria para revender correctamente licencias de Dropbox.	Gestores de cuentas y agentes comerciales
Aspectos técnicos	Formación técnica preventiva para conseguir un compromiso a largo plazo o permanente.	Arquitectos de soluciones
Servicios	Formación exhaustiva para implantaciones complejas. Esta formación incluye una parte en línea seguida de unas prácticas in situ.	Servicios profesionales
Asistencia	Formación sobre asistencia de nivel 1 para ayudar a los usuarios a volver a trabajar con normalidad rápidamente.	Servicios de experiencia del usuario y de asistencia técnica
Marketing	Formas de conseguir aumentar el interés de los usuarios por Dropbox.	Equipo de generación de demanda

Certificación de servicios

Además de revender licencias, los socios pueden certificarse y ofrecer servicios Enterprise adicionales para ampliar su actividad. Aunque Dropbox es una solución muy sencilla de implantar y utilizar, el retorno de la inversión de los clientes puede mejorarse mediante el aprovechamiento de los conocimientos del socio sobre migración e implementación de datos, productividad laboral, desarrollo de soluciones a medida y transformación de flujos de trabajo. Una vez que cumplan los requisitos del programa de certificación de servicios, los socios disfrutarán de todas las ventajas de este y recibirán las insignias correspondientes.

Requisitos del programa de certificación de servicios de Dropbox	Select	Elite
Inscripción en el Reseller Program	Obligatoria	Obligatoria
Anexo de servicios Enterprise	Obligatoria	Obligatoria
Plan de empresa conjunto aprobado	-	Obligatoria
Formación en línea sobre reventa y servicios	Requisito previo para la formación in situ	Requisito previo para la formación in situ
Formación sobre servicios Enterprise impartida por Dropbox	2 empleados	4 empleados
Entrega de nuevos proyectos de servicios Enterprise	4	10
Referencias de clientes sobre proyectos de servicios Enterprise aprobados	2 referencias	5 referencias

* Consulta [el formulario de envío de referencias de clientes](#).

Ventajas del programa de certificación de servicios de Dropbox	Select	Elite
Formación presencial gratuita en las delegaciones regionales de Dropbox	Sí	Sí
Oportunidades de venta de servicios Enterprise	-	Apto
Subcontratación por parte de Dropbox	-	Apto
Asistencia en ventas y distribución	Por correo electrónico y por teléfono	Por correo electrónico, por teléfono y en persona
Licencias de uso interno (IUL) de Dropbox Business*	Hasta 20 licencias* (1 equipo)	Hasta 50 licencias* (1 equipo)
Licencias de demostración de Dropbox Business* (anuales y gratuitas) y kit de demostración	Hasta 10 licencias* (2 equipos como máximo)	Hasta 20 licencias* (4 equipos como máximo)
Descuento en las licencias para uso interno (IUL) de Dropbox Business*	40 % de descuento respecto al precio de lista de Dropbox; sujeto a la aprobación de Dropbox para más de 100 licencias*	50 % de descuento respecto al precio de lista de Dropbox; sujeto a la aprobación de Dropbox para más de 200 licencias*
Actualizaciones de productos	Semestrales	Trimestrales
Insignia y certificado de acreditación	Sí	Sí
Directorio de socio: emplazamiento por categoría de miembro (cuando esté disponible)	Emplazamiento dentro de la categoría Select Services Partner	Emplazamiento dentro de la categoría Elite Services Partner
Materiales de marketing	Genéricos	Personalizados
Acceso a la biblioteca de recursos para socios de prestación de servicios	Sí	Sí

* Consulta [los términos y condiciones de las licencias de uso interno \(IUL\) y las licencias adicionales de demostración](#).

Asistencia

Los socios son responsables de proporcionar asistencia profesional y exhaustiva a los clientes, tal y como se especifica a continuación. Dropbox, según su propio criterio, puede proporcionar asistencia directamente a los clientes o remitir a los clientes al socio para resolver sus problemas. Asimismo, Dropbox puede proponer la modificación de ciertos términos recogidos a continuación en relación con la asistencia; los términos específicos se acordarán entre Dropbox y el socio por escrito.

Si el socio detecta un problema de nivel 2 o nivel 3 que no se pueda resolver con la ayuda del distribuidor, notificará el problema a Dropbox en los plazos especificados más adelante.

Si el cliente o el socio notifican un incidente que requiera asistencia de nivel 2 o nivel 3, tras recibir la notificación (por teléfono, por correo electrónico o a través del sitio web), Dropbox le asignará un ID único de asistencia.

Los plazos especificados a continuación se aplican a los socios con: (1) un sitio web comercial con función de inicio de sesión por parte de los usuarios; y, (2) un administrador de equipo que haya activado el acceso para revendedores. Si un socio no cumple estos dos requisitos, deberá ofrecer el nivel 1 de asistencia indicado más abajo y, tras haber obtenido asistencia de su distribuidor mediante una petición, aconsejar al usuario final que inicie sesión en su Consola de administración de Dropbox Business y remita directamente el problema a Dropbox a través del enlace siguiente: dropbox.com/team/admin/help.

Nivel	Descripción	Responsabilidad
1	El servicio no se ve afectado. Las solicitudes de asistencia de nivel 1 realizadas por los clientes incluyen: (1) solicitudes relacionadas con la entrega o activación de las cuentas de usuario final; (2) solicitudes de información general relacionadas con el Servicio (p. ej., instrucciones básicas o resolución de problemas a través del Centro de ayuda); y, (3) solicitudes de pago y facturación.	El socio debe resolver el problema del cliente de Dropbox en un plazo de un (1) día laborable (planes Standard y Advanced) o remitir el problema a Dropbox en el plazo de una (1) hora (planes Enterprise) .
2	El servicio se ve afectado por un problema que afecta a la administración, a una operación no esencial o a funciones secundarias. También puede tratarse de un problema de nivel 3 para el que Dropbox ha proporcionado una solución alternativa provisional.	El socio debe agotar los métodos de resolución con asistencia del distribuidor y remitir el problema a Dropbox en el plazo de un (1) día laborable (planes Standard y Advanced) o remitir el problema a Dropbox en el plazo de una (1) hora (planes Enterprise) .
3	El servicio se ve afectado por un problema que impide el uso de funciones documentadas como esenciales.	El socio debe agotar los métodos de resolución con asistencia del distribuidor y remitir el problema a Dropbox en el plazo de cuatro (4) horas (planes Standard y Advanced) o remitir el problema a Dropbox en el plazo de una (1) hora (planes Enterprise) .

Términos adicionales

Servicios elegibles

El Programa, con sus ventajas y requisitos asociados, se aplica a cualquier servicio de Dropbox que Dropbox ponga a disposición de los distribuidores para su reventa dentro del marco del Programa.

Duración de la suscripción

La duración predeterminada de la suscripción inicial es de exactamente 12 meses. Dropbox se reserva el derecho de ofrecer suscripciones de distinta duración. La duración inicial de las cuentas de usuario final adicionales que se añadan a un equipo se prorrateará en función de la duración inicial de las cuentas preexistentes de dicho equipo. Llegado el momento de la renovación, se aplicará la misma fecha de renovación tanto a las cuentas adicionales originales como a la suscripción inicial.

Indicadores para la personalización de la marca para socios de Dropbox

Consulta los indicadores para la [personalización de la marca para socios](#) para conocer las directrices adicionales que se aplican al Programa.

Portal de socios

El portal de socios es la interfaz en línea que Dropbox puede poner a disposición del socio, y puede incluir una función que permita a las partes intercambiar información. El socio puede recibir acceso para utilizar el portal de socios durante la duración del acuerdo únicamente con el fin de cumplir con sus obligaciones derivadas del Acuerdo, sujetas a los términos del Acuerdo, la Política de uso aceptable (que puede consultarse en dropbox.com/acceptable_use), y otras políticas, términos y condiciones aplicables que Dropbox pueda publicar periódicamente.

Actualizaciones de la Guía del programa

Esta Guía del programa puede actualizarse periódicamente; en ese caso, Dropbox pondrá tales actualizaciones a disposición del revendedor para que pueda consultarlas. Los socios deben consultar periódicamente la Guía del programa durante su participación en el Programa para garantizar su conformidad con las actualizaciones.

Requisitos mínimos

Al participar en el Programa, el socio entiende y acepta que la incapacidad para cumplir los requisitos mínimos del Programa o el uso de prácticas empresariales poco éticas pueden dar lugar a que Dropbox dé por terminada la participación del socio en el Programa.

Vigencia de la Guía del programa

Excepto en lo modificado expresamente por esta Guía del programa, el Acuerdo, incluidos todos los anexos del mismo, seguirá teniendo plena vigencia y validez.

Definiciones

Los términos en mayúscula utilizados en esta Guía del programa y que no se hayan definido expresamente tienen el significado que se les da en el Acuerdo.