



PARTNERSHIP PROGRAM



VERS. 2026.1

PARTNERSHIP PROGRAM

Gentile Partner, ecco il nostro Partnership Program: si tratta del processo di sviluppo e crescita che ciascun Partner VoipVoice intraprende dal momento della stipula dell'accordo con la nostra azienda.

La finalità del Partnership Program è quella di proporre al Partner VoipVoice un percorso graduale fatto di step, di crescita e maggior responsabilizzazione.

Grazie alle procedure in esso indicate, riuscirai a collaborare insieme a noi in maniera corretta!

Buon VoIP!

LE CATEGORIE

I Partner VoipVoice si suddividono in tre categorie:



PARTNER



TOP PARTNER



SPECIAL PARTNER

All'interno di questo documento sono descritte le caratteristiche di ogni categoria secondo le seguenti specifiche:

● IL BADGE

Il Badge è la categoria di appartenenza del Partner. Al fine di stabilire un indice comune per valutare l'appartenenza del Partner ad un determinato Badge, le Parti convenzionalmente concordano nel prendere come indicatore rappresentativo dei criteri sopra individuati l'importo complessivo dei Servizi erogati da VoipVoice in favore dei Clienti Finali sui quali il Partner fornisce assistenza e, in via generale, ne gestisce la parte relativa alle soluzioni tecniche integrate (c.d. "Servizi Gestiti").

● CORRISPETTIVI

Sulla base della consulenza fornita, in considerazione dell'attività di assistenza tecnica erogata nelle fasi di installazione, collaudo e manutenzione, e riguardo alla gestione delle segnalazioni e dei ticket relativamente a disservizi e guasti, VoipVoice riconoscerà dei corrispettivi in favore dei Partner. I corrispettivi saranno così calcolati: un importo Una Tantum per l'attività di consulenza, installazione e collaudo; un importo ricorrente per le attività di assistenza tecnica, manutenzione e gestione delle segnalazioni e dei ticket relativamente ad eventuali disservizi e/o guasti. I corrispettivi saranno erogati trimestralmente o mensilmente a seconda della categoria di appartenenza del Partner (Partner, Top Partner o Special Partner).

● CORRISPETTIVI AGGIUNTIVI

Per ogni Categoria di Partnership VoipVoice erogherà ulteriori corrispettivi semestrali valutando la complessità dell'attività svolta e i nuovi servizi gestiti dal Partner. La modalità con la quale questi ultimi saranno riconosciuti verrà comunicata semestralmente tramite l'invio di comunicazioni dedicate per ogni categoria di Partner, Top Partner e Special Partner.

PARTNERSHIP PROGRAM

● LA CERTIFICAZIONE RICHIESTA

Al fine di garantire adeguata assistenza tecnica sui servizi forniti, viene richiesto al Partner di conseguire obbligatoriamente un livello di Certificazione adeguato alla categoria di appartenenza. La suddetta certificazione si ottiene mediante la partecipazione ai percorsi formativi della Voip Academy, che ha lo scopo di formare il Partner nello sviluppare le competenze necessarie in ambito TLC. In particolare, al Partner verrà richiesto di conseguire il livello di Certificazione richiesto entro 12 mesi dall'ingresso nel Badge di appartenenza. La Voip Academy prevede cinque livelli di Certificazione, ciascuno con un Test Finale, il cui superamento si rende necessario per accedere al livello successivo.

Certificazione	Argomenti Trattati
Primo Livello	Gestione dei Servizi e Strumenti Utili
Secondo Livello	Protocollo SIP, configurazione linee e analisi
Terzo Livello	Routing applicato al VoIP
Quarto Livello	Consulenze sui Servizi avanzati di VoipVoice
Quinto Livello	Troubleshooting in ambito VoIP con Wireshark

Per maggiori informazioni sulle modalità di svolgimento dei Corsi di Certificazione, il Partner può inviare una mail a formazione@voipvoice.it. Le date dei Corsi, inoltre, saranno consultabili sul sito www.voipvoice.it.

● NUOVI SERVIZI GESTITI

La categoria di appartenenza (Partner, Top Partner, Special Partner) viene attribuita da VoipVoice valutando, a suo insindacabile giudizio, l'attività di assistenza tecnica fornita nelle fasi di installazione, collaudo e manutenzione, la gestione delle segnalazioni e dei ticket aperti relativamente a disservizi, guasti e in generale alle problematiche tecniche riscontrate durante la fase di erogazione del Servizio e la capacità di sviluppare ed individuare progetti e/o soluzioni integrate nonché, più in generale, l'attività di consulenza fornita in favore del Cliente Finale.

Nello specifico, Top Partner e Special Partner riceveranno da VoipVoice un ulteriore Addendum inviato al momento dell'ingresso nella relativa categoria.

● LE TEMPISTICHE DI LAVORAZIONE DELLE RICHIESTE DI SUPPORTO

I tempi di risposta alle richieste di supporto tecnico variano per Partner, Top Partner e Special Partner a seconda della categoria di appartenenza e in base alle prestazioni svolte.

BADGE – IMPORTO DEI SERVIZI E/O SOLUZIONI TECNICHE – CERTIFICAZIONI



I Partner VoipVoice sono categorizzati in 6 badge individuati sulla base dell'importo dei servizi e/o soluzioni tecniche gestite:

Badge	Importo servizi gestiti nel Semestre precedente	Certificazione Richiesta
BASIC	0 - 4.999 €	Certificazione Primo Livello
ADVANCED	5.000 - 7.499 €	Certificazione Secondo Livello
PREMIUM	7.500 - 9.999 €	Certificazione Terzo Livello
SUPERIOR	10.000 - 14.999 €	Certificazione Quarto Livello
SUPREME	15.000 - 24.999 €	Certificazione Quinto Livello
EXPERT	> 25.000 €	Certificazione Quinto Livello

CORRISPETTIVI

I corrispettivi vengono riconosciuti ai Partner VoipVoice su base trimestrale, ad eccezione dei Partner appartenenti alla categoria Expert ai quali saranno erogati mensilmente.

NUOVI SERVIZI GESTITI

VoipVoice potrà dichiarare risolto l'Accordo di Partnership nell'ipotesi di inattività del Partner protratta per un periodo superiore a 6 (sei) mesi consecutivi, ovverosia nel caso in cui in tale arco temporale esso non effettui alcuna attività di sviluppo e individuazione di nuovi progetti e/o soluzioni integrate nel settore dell'ICT o non effettui la necessaria consulenza e assistenza tecnica nelle fasi di installazione, collaudo e manutenzione sui servizi attivi.

CORRISPETTIVI AGGIUNTIVI

Oltre ai corrispettivi trimestrali, i **PARTNER** potranno percepire un **CORRISPETTIVO AGGIUNTIVO SEMESTRALE** sulla base delle attività svolte. La modalità con la quale il suddetto corrispettivo verrà erogato sarà comunicata separatamente per ogni semestre di riferimento.

TEMPISTICHE DELLE RICHIESTE DI SUPPORTO

Per i Partner le tempistiche della presa in carico delle richieste di supporto, sono le seguenti: **Basic 20H – Advanced 18H – Premium 16H – Superior 14H – Supreme 12H - Expert 10H** (ore lavorative).

FAQ E PROCEDURE PARTNER

Il dettaglio delle procedure e le modalità di assistenza tecnica dedicate ai Partner VoipVoice sono presenti all'interno della sezione [FAQ](#) nell'Area Riservata Partner del sito VoipVoice.

BADGE – IMPORTO DEI SERVIZI E/O SOLUZIONI TECNICHE – CERTIFICAZIONI



I Top Partner sono categorizzati in 4 badge individuati sulla base dell'importo dei servizi e/o soluzioni tecniche gestite nel semestre precedente e alle Certificazioni da conseguire:

Badge	Importo servizi gestiti nel Semestre precedente	Certificazione Richiesta
BRASS	10.000 - 14.999 €	Certificazione 4° Livello
COPPER	15.000 - 19.999 €	Certificazione 5° Livello
IRON	20.000 - 29.999 €	Certificazione 5° Livello
STEEL	> 30.000 €	Certificazione 5° Livello

I Top Partner, che hanno concluso il percorso di certificazione, sono tenuti annualmente a partecipare ad almeno un corso di approfondimento tecnico **VoIPLab**.

CORRISPETTIVI

I corrispettivi dei **Top Partner** vengono riconosciuti con **cadenza mensile**.

CORRISPETTIVI AGGIUNTIVI

1) CORRISPETTIVO AGGIUNTIVO MENSILE:

I Top Partner, oltre a ricevere i corrispettivi con cadenza mensile, ricevono anche un **CORRISPETTIVO AGGIUNTIVO MENSILE** secondo la seguente tabella:

Badge	Corrispettivo Aggiuntivo Mensile
BRASS	200,00 €
COPPER	300,00 €
IRON	400,00 €
STEEL	500,00 €

2) CORRISPETTIVO AGGIUNTIVO SEMESTRALE:

Inoltre, al termine di ogni Semestre di ogni anno di incarico, al Top Partner sarà riconosciuto un corrispettivo aggiuntivo semestrale, la cui modalità di erogazione è specificata all'interno dell'Addendum che ogni Top Partner riceverà al momento dell'ingresso nella categoria.

NUOVI SERVIZI GESTITI

La qualifica di Top Partner viene attribuita da parte di VoipVoice valutando, a suo insindacabile giudizio, l'attività di assistenza tecnica fornita dal Top Partner nelle fasi di installazione, collaudo e manutenzione, la gestione delle segnalazioni e dei ticket aperti relativamente a disservizi, guasti e in generale alle problematiche tecniche riscontrate durante la fase di erogazione del Servizio e la capacità di sviluppare ed individuare progetti e/o soluzioni integrate nonché, più in generale, l'attività di consulenza fornita in favore del Cliente Finale.

Sulla base di quanto sopra indicato ed in considerazione della complessità e quantità di Servizi Gestiti, il Top Partner potrà essere inquadrato nuovamente come Partner qualora, entro ogni trimestre dell'anno di incarico, non stia svolgendo attività di assistenza su un numero di nuovi servizi gestiti ritenuti congrui da VoipVoice per la qualifica attribuita. Il numero dei nuovi servizi gestiti viene quantificato all'interno dell'Addendum che ha una durata annuale e che ogni anno deve essere sottoscritto e può essere modificato al termine di esso.

TEMPISTICHE DELLE RICHIESTE DI SUPPORTO

Le tempistiche di presa in carico delle richieste di supporto per i Top Partner sono le seguenti: **Brass 13H - Copper 12H – Iron 11H – Steel 10H** (ore lavorative).

INCARICO SPECIAL PARTNER

Al termine di ogni semestre di incarico verrà valutata l'attività svolta da ciascun Top Partner. I due Top Partner più meritevoli potranno essere inquadrati come Special Partner il semestre successivo.

FAQ E PROCEDURE TOP PARTNER

Il dettaglio delle procedure e le modalità di assistenza tecnica dedicate ai Top Partner VoipVoice sono presenti all'interno della sezione [FAQ](#) nell'Area Riservata Partner del sito VoipVoice.

BADGE – IMPORTO DEI SERVIZI E/O SOLUZIONI TECNICHE – CERTIFICAZIONI



Gli Special Partner sono categorizzati in 6 badge individuati sulla base dell'importo dei servizi e/o soluzioni tecniche gestite nel semestre precedente. Ciascun Special Partner è tenuto a concludere il percorso formativo della Voip Academy conseguendo tutti e 5 i livelli di certificazione previsti.

Categoria	Certificazione Richiesta
SPECIAL PARTNER	Certificazione 5° Livello

Gli Special Partner, che hanno concluso il percorso di certificazione, sono tenuti annualmente a partecipare ad almeno un corso di approfondimento tecnico **VoIPLab**.

CORRISPETTIVI

I corrispettivi degli **Special Partner** verranno riconosciuti con **cadenza mensile**.

CORRISPETTIVI AGGIUNTIVI

1) CORRISPETTIVO AGGIUNTIVO MENSILE:

Gli Special Partner, oltre a ricevere i corrispettivi con cadenza mensile, ricevono anche un **CORRISPETTIVO AGGIUNTIVO MENSILE** secondo la seguente tabella:

Badge	Corrispettivo Aggiuntivo Mensile
BRONZE	€ 1.000,00
SILVER	€ 1.250,00
GOLD	€ 1.500,00
PLATINUM	€ 2.000,00
DIAMOND	€ 3.000,00
SUPER DIAMOND	€ 4.000,00

2) CORRISPETTIVO AGGIUNTIVO SEMESTRALE:

Inoltre, al termine di ogni Semestre di ogni anno di incarico, allo Special Partner sarà riconosciuto un corrispettivo aggiuntivo semestrale, la cui modalità di erogazione è specificata all'interno dell'Addendum che ogni Special Partner riceverà al momento dell'ingresso nella categoria.

NUOVI SERVIZI GESTITI

La qualifica di Special Partner viene attribuita da parte di VoipVoice valutando, a suo insindacabile giudizio, l'attività di assistenza tecnica fornita dallo Special Partner nelle fasi di installazione, collaudo e manutenzione, la gestione delle segnalazioni e dei ticket aperti relativamente a disservizi, guasti e in generale alle problematiche tecniche riscontrate durante la fase di erogazione del Servizio e la capacità di sviluppare ed individuare progetti e/o soluzioni integrate nonché, più in generale, l'attività di consulenza fornita in favore del Cliente Finale.

Sulla base di quanto sopra indicato ed in considerazione della complessità e quantità di Servizi Gestiti, lo Special Partner potrà essere inquadrato nuovamente come Top Partner qualora, entro ogni trimestre dell'anno di incarico, non stia svolgendo attività di assistenza su un numero di nuovi servizi gestiti ritenuti congrui da VoipVoice per la qualifica attribuita. Il numero dei nuovi servizi gestiti viene quantificato all'interno dell'Addendum che ha un valore annuale e che ogni anno deve essere sottoscritto e può essere modificato al termine di esso.

TEMPISTICHE DELLE RICHIESTE DI SUPPORTO

Le tempistiche della presa in carico delle richieste di supporto per i gli Special Partner sono le seguenti: **Bronze 9H – Silver 8H – Gold 7H – Platinum 6H – Diamond 5H – Super Diamond 3H** (ore lavorative).

FAQ E PROCEDURE SPECIAL PARTNER

Il dettaglio delle procedure e le modalità di assistenza tecnica dedicate agli Special Partner VoipVoice sono presenti all'interno della sezione [FAQ](#) nell'Area Riservata Partner del sito VoipVoice.