阿里云合作伙伴管理规范（FY22）

## 欢迎成为阿里云合作伙伴

E6636BC20180234D78A0072836F0BE90B2B9B2091C64DBA0A9D9833BB1142BB00B43B23881C30B0022E92F083846DDEB9C0921FAB1D08B511BBFC2E17A3E16DA24D631AD7E21D4C7D4A92ED76A4F42409FD7EA4671DBDE37D888C19C7E2BACB8DDA626940E3

### 阿里云概况

阿里云（www.aliyun.com）创立于2009年，是全球领先的云计算及人工智能科技公司，为200多个国家和地区的企业、开发者和政府机构提供服务。阿里云致力于以在线公共服务的方式，提供安全、可靠的计算和数据处理能力，让计算和人工智能成为普惠科技。阿里云已成为中国第一、全球前三的云服务提供商。2017年1月阿里云成为奥运会全球指定云服务商。。

### 阿里云对外合作宗旨

我们希望更多的合作伙伴、中小企业、开发者能够受益于云计算带来的便利和价值，从而促进云生态系统的健康发展。

## 阿里云合作伙伴体系说明

### 阿里云合作伙伴分类。目前阿里云主要有三大类合作伙伴，分别是：

### 咨询和销售伙伴：利用自身的销售、咨询、渠道和服务能力，与阿里云共同拓展市场，将阿里云的产品、解决方案和服务销售给最终客户，推动更多客户上云，包括但不限于：云产品代理合作伙伴、云产品代销合作伙伴、虚拟云商合作伙伴、集成商业伙伴等；

### 产品和解决方案伙伴：具备自主软硬件产品和解决方案，或与阿里云共同开发和部署基于阿里云平台的产品技术解决方案，或与阿里云产品相集成形成联合解决方案，包括ISV/OEM、SI、SaaS/PaaS供应商等；

### 服务伙伴：具备阿里云产品或服务的咨询和交付能力，为客户设计、架构、搭建、迁移和运维管理其在阿里云上的工作负载和应用程序等，包括MSP、具备销售和交付实施能力的伙伴、具备阿里云产品和服务总集能力的伙伴等。

### 此外，阿里云合作伙伴还包括云市场服务商，即具有相应的资质和能力，入驻云市场，开设店铺，通过云市场（market.aliyun.com）向用户提供产品、技术及/或服务的伙伴。

### 阿里云伙伴合作计划（“合作计划”）

### 阿里云伙伴合作计划是在咨询和销售伙伴，产品和解决方案伙伴，服务伙伴三种分类的基础上，针对阿里云与伙伴在不同领域、不同场景下的合作，建立的特定业务合作模式

### 合作计划在所在伙伴分类的基础要求上，将叠加相应的申请门槛，伙伴权益，合作要求，激励、考核要求等内容。

## 合作伙伴考核管理说明

### 阿里云合作伙伴分类考核

### 考核标准

### 具体考核标准见阿里云官网合作伙伴频道中伙伴分类（咨询和销售伙伴，产品和解决方案伙伴，服务伙伴）的详情页面及合作伙伴控制台的公告栏；

### 考核周期

### 合作伙伴考核分为季度考核和年度考核。季度考核于每年的7月、10月和下一年的1月、4月进行，年度考核为每年4月对上一个财年的伙伴业绩进行考核。当前咨询和销售伙伴实行季度考核加年度考核，产品和解决方案伙伴和服务伙伴实现年度考核。

### 考核结果及处理实施方案

### 每次考核后阿里云均会根据考核结果进行合作伙伴级别调整；

### 如阿里云合作伙伴考核不达标，则阿里云将根据合作伙伴的考核标准以及其他相关情况，酌情给予合作伙伴降级或解除合作分类、直至取消合作伙伴资格。

### 阿里云合作计划考核

### 各合作计划可自行制定各自的合作计划考核标准。

## 阿里云面向合作伙伴提供的支持

阿里云按照伙伴类型和伙伴级别提供差异化的合作伙伴的培训支持、技术支持、营销支持、销售支持；支持内容不定期更新，通过阿里云官网合作伙伴频道中伙伴分类（咨询和销售伙伴、产品和解决方案伙伴、服务伙伴）的详情页面及合作伙伴控制台的公告栏发布；以下是支持内容的汇总介绍（不同分类和分级对伙伴获得的支持不同，以下支持并非所有伙伴均可享受）：

### 培训支持

### 提供在线学习平台（赋能平台，阿里云大学），内容包含阿里云的产品类、技术类、销售类课程（也包含ACP认证类培训）；

### 提供不定期的现场培训课程，包含阿里云产品培训、技术培训、业务培训等内容；

### 技术支持

### 提供产品的测试支持，如云产品的免费体验，联合解决方案的测试等；

### 提供项目的专家支持，如架构技术支持，服务项目支持等；

### 推广支持

### 提供合作伙伴认证授牌（需达到对应级别）；

### 提供阿里巴巴集团生态圈活动，客户沙龙等活动支持；一定级别伙伴可在阿里云合作伙伴网站展示与宣传；

### 销售支持

### 对不同级别的伙伴提供对应的激励政策；

### 提供生态专属经理，提供专业的销售支持；对高级别的伙伴共享销售机会。

## 合作伙伴行为监管政策

### 定义及适用范围

### 合作伙伴违规行为：是指阿里云合作伙伴在开展业务过程中，出现违反阿里云合作伙伴管理政策、合作协议等相关规定约束，给阿里云客户、其他阿里云合作伙伴及阿里云带来品牌或者利益损失，影响阿里云市场秩序、管理秩序的相关行为。

### 合作伙伴行为监管政策：是指阿里云制订并适时更新的、针对合作伙伴违规行的分类、定级和处理措施的一系列管理政策及规则。

### 适用范围：所有与阿里云签约的合作伙伴。

### 更新与发布

### 阿里云在对合作伙伴监管政策的具体规定进行更新后，通过合作伙伴控制台公告中展现的方式进行发布。

### 更新后的规则自发布通知中的规定日期生效施行。

### 合作伙伴违规行为

### 合作伙伴品控违规行为分类

### 服务类违规：包括服务态度恶劣、服务质量差等引起的客户投诉等；

### 市场宣传违规：包括散布谣言、未经允许擅自使用阿里云、阿里巴巴集团内商标、标识等；

### 其它类违规：泄露敏感信息、行贿受贿、违背诚信约定等。

### 合作伙伴违规行为处理

### 按照各类违规行为对阿里云合作伙伴体系和阿里云品牌的影响效果，共分为三个等级（一类为最高的违规行为等级、三类为最低的违规行为等级）。

### 三类违规行为对应的违规处理（详见下表）

|  |  |
| --- | --- |
| **违规级别** | **违规处理（合作伙伴）** |
| 一类违规 | 1.合作伙伴应向阿里云支付违约金100000元或者合作伙伴向阿里云支付“阿里云本财年已向该合作伙伴支付的服务费总额的30%，两者取高值；2.面向全体合作伙伴通报；3.视违规行为严重程度，阿里云将酌情终止合作，亦无须承担任何赔偿责任，协议自阿里云按合作伙伴联系方式发出终止合作通知之日起解除。 |
| 二类违规 | 有效期为12个月，自处分公告发出当日起开始计算。首次违规：合作伙伴应向阿里云支付违约金5000元；第2次：合作伙伴应向阿里云支付违约金10000元；第3次：合作伙伴应向阿里云支付违约金50000元；累计4次二类违规行为等于1次一类违规。面向合作伙伴全体通报。 |
| 三类违规 | 予以警告处分，面向全体合作伙伴通报。有效期12个月，自处分公告发出当日起开始计算。自处理通知送达之日起，3个月内不予升级、不予新入驻。连续12个月内，累计3次三类违规行为等于1次二类违规。 |

###

### 合作伙伴服务类违规

|  |  |
| --- | --- |
| **违规描述** | **违规级别** |
| 服务态度恶劣：恶意骚扰、辱骂、欺骗、讥讽、威胁、中伤客户等 | 一类 |
| 合作伙伴对最终客户的维护、培训、服务不到位，导致造成严重后果的 | 一类 |
| 未经客户授权对合作伙伴用户账号下云服务器进行管理操作 | 一类 |
| 未经客户授权转移合作伙伴用户账号的管理权限 | 一类 |
| 未经客户授权对合作伙伴用户账号进行修改信息操作 | 一类 |
| 未经客户授权对合作伙伴用户账号下产品订单进行退款操作 | 一类 |
| 未经客户授权对合作伙伴用户账号下产品信息进行修改操作，引起客户投诉 | 一类 |
| 未经客户授权对合作伙伴用户账号下产品进行转售，引起客户利益受到损害 | 一类 |
| 未按服务标准或与用户签约承诺约定，如期提供后续服务的行为 | 二类 |
| 签约后未按约定时间及要求提供服务 | 二类 |
| 在销售过程中由于服务态度、过度承诺、极端销售、工作疏忽等，引起客户投诉，或给阿里云或客户造成重大影响（重大影响指合作伙伴行为后果给阿里云或客户造成实际经济损失，或对阿里云的公众形象带来负面影响等） | 二类 |
| 对最终客户的维护、培训、服务不到位，导致客户有效投诉 | 二类 |
| 未将客户处发生安全事故及时上报阿里云，给客户带来不良影响和损失 | 二类 |
| 在与阿里云/或阿里云用户建立商业合同关系后，未经阿里云书面同意，擅自将服务项目或服务工作的部分或全部转包给任何第三方完成 | 二类 |
| 合作伙伴自身技术原因或服务管理原因造成的人为事故，引起客户有效投诉，对阿里云带来不良影响 | 二类 |
| 不履行其与客户签订的服务合同或订单，违反对客户的服务承诺约定，含投标承诺条款，导致客户有效投诉 | 二类 |
| 含糊其辞，对客户的询问不予说明，引起客户误解 | 三类 |
| 因伙伴过度承诺、履约不及时、未经客户授权违规使用客户案例等影响阿里云或客户利益的行为，导致客户投诉伙伴，且投诉成立 | 三类  |

###

### 合作伙伴市场宣传类违规

|  |  |
| --- | --- |
| **违规描述** | **违规级别** |
| 擅自以阿里巴巴、阿里云、淘宝、支付宝、天猫、一淘、聚划算等 任何非授权名义进行任何销售、宣传或任何目的之活动，包括但不限于电话邀约，参会邀请函，邀请邮件，会议课件等 | 一类 |
| 未经阿里云允许，使用阿里云logo、图片、官方宣传材料等行为 | 一类 |
| 擅自以任何方式对阿里云的标识进行更改，包括添加或删减文字、改变颜色或尺寸比例等 | 一类 |
| 以各种方式、各种途径散布不利于阿里云的形象、品牌、技术、服务的宣传 | 一类 |
| 未经阿里云及其权利方许可，使用阿里云非授权范围内的品牌、企业名称、商号、商标、产品或服务名称、域名、图案标示、标志、标识及相关知识产权 | 二类 |
| 擅自复制或模仿阿里云旗下产品的特征，包括阿里云产品的外观或风格，专用色彩组合、版式、图形设计、产品图标或与阿里云相关的形象 | 二类 |
| 以可能误导他人的方式提及阿里云，暗示与阿里云有关联或隶属关系，得到阿里云赞助或支持，暗示展示内容经过阿里云授权或者代表阿里云看法或观点，但经过阿里云明确书面同意的情况除外 | 二类 |
| 将阿里云的标识元素或其变体纳入产品名称、服务名称、商标、徽标、公司名称、域名、关键词、检索词、任何社交网站的用户名、组名或者其他识别符号等内容中 | 二类 |
| 采用容易与阿里云的标识混淆的其他商标、徽标、标语口号或任何其他设计，并且不得使用容易与阿里云的标识混淆的产品或服务名称推广任何产品或服务 | 二类 |
| 以阿里云单方面认为可能会产生侵权、误导、不公、毁谤、违法、中伤、诋毁、猥亵的方式或其他对阿里云不适宜的方式使用阿里云的标识 | 二类 |
| 未经阿里云书面授权，以阿里云"办事处"、“地区代理”或"总代理"以及其他具有垄断性、排他性和其它未经阿里云授权的任何名义进行广告宣传及商业活动。或者与“阿里云”作任何实质性联系，其企业名称出现“阿里云”等引人误解其为阿里云分公司或分支机构的字样，做出任何引人误解或引起混淆的行为，使他人误以为其是阿里云子公司或分公司、关联公司或其他实质性关系单位 | 二类 |
| 没有将所有包含阿里云品牌的草拟广告、推广或宣传资料、或任何版面或外观设计传送予阿里云作事先的书面审批；或将已获审批的资料擅自作转让、复制、更改、改变、改写或进一步创作衍生之产品, 而未有传送予阿里云作事先的书面审批。 | 二类 |
| 诋毁阿里云合作伙伴管理制度或言辞不当影响公司声誉，引起客户投诉的行为 | 二类 |
| 以“阿里云独家代理/合作伙伴”、“阿里云唯一代理/合作伙伴”、“阿里云顶级代理/合作伙伴” 等超出阿里云授权的名义进行各类商业活动及广告宣传等，包括但不限于电话推销，微信营销，电话邀约，参会邀请函，邀请邮件，会议课件等。 | 二类 |
| 超出阿里云宣传资料范围，夸大产品内容或保证效果的行为 | 三类 |

###

### 合作伙伴其他类违规

|  |  |
| --- | --- |
| **违规描述** | **违规级别** |
| 从事不正当经营、违反国家法律法规的行为 | 一类 |
| 造假，或引导、协助客户造假（如：未经许可直接或间接仿冒阿里云产品，编造虚假合作伙伴用户账号信息，假冒客户试图撤销已有投诉） | 一类 |
| 伪造或虚构阿里云相关信息（如：印章、营业执照、签名、合同、订单等） | 一类 |
| 伪造或虚构业绩、业务记录（如：客户数、联系小记、乙方或引导客户购买产品结算后再退款、云市场刷单等） | 一类 |
| 伪造或虚构公司资质，如伪造各类资质证书，绑定非公司员工的ACP/ACE证书 | 一类 |
| 合作伙伴从事不正当行为，或明知或应知客户从事不正当行为仍发展为阿里云客户的：例如展示色情网站，反社会信息等 | 一类 |
| 恶意损害阿里云品牌和形象，直接或间接仿冒阿里云产品的行为，包含但不限于伪造、仿冒、抄袭官网网站或以任何形式使人产生误解的 | 一类 |
| 泄露、盗取阿里云平台、系统账号密码，或泄露、盗取客户会员账号密码 | 一类 |
| 违反阿里云合作伙伴管理规范，拒不接受相关处理，给阿里云内部管理、声誉或利益造成严重损害的行为 | 一类 |
| 不配合阿里云工作组调查，拒不承认违反合作伙伴管理政策、合作协议、合作伙伴品控规则等规定的相关事实 | 一类 |
| 合作伙伴或其员工对阿里云人员进行行贿、腐蚀拉拢，包括但不限于提供佣金、 回扣、股权等非正当物质利益 | 一类 |
| 合作伙伴或其员工对客户人员进行行贿、腐蚀拉拢，包括但不限于提供佣金、 回扣、股权等非正当物质利益 | 一类 |
| 与阿里云签订独家合作协议，再与其他竞争对手开展同类合作 | 一类 |
| 恶意举报，如提供伪证的举报行为 | 一类 |
| 合作伙伴泄露或直接对外售卖从阿里云系统或员工直接或间接获取到的相关用户信息 | 一类 |
| 领取授权函承诺后转投友商品牌 | 二类 |
| 伙伴以不合理低价进行售卖或市场宣传，进行不正当竞争（不合理低价：低于伙伴基于从阿里云处获得的 ‘月度’ 返佣或折扣而拿到的优惠价格） | 二类 |
| 未经阿里云允许，向其他合作伙伴出具阿里云产品和服务项目授权函等 | 二类 |
| 客户投诉后，虚构事实，隐瞒事情，阻碍阿里云正常调查 | 二类 |
| 将阿里云网站账号、密码及网站内容转发或传播给其他人员 | 二类 |
| 未按照阿里云合作要求，提供相关虚假合作信息，如关联公司信息、营业执照、人员真实性、技能情况、二级合作伙伴、印章、签名等 | 二类 |
| 未主动申报与阿里云及阿里巴巴员工（包括但不限于阿里巴巴及/或阿里巴巴关联公司的员工、受雇方、顾问等）是否存在利益关联关系 | 二类 |
| 未经阿里云允许，将阿里云给予合作伙伴仅自身享受的权益或激励转售或转赠，比如市场费用，证书考试券等 | 二类 |
| 通过欺骗、教唆、诱导或其他形式的不正当行为，导致客户与阿里云的原合同取消，或导致客户终止向阿里云采购，损害阿里云整体利益 | 二类 |
| 合作伙伴关联客户遇到产品问题、发起投诉时，拒不配合阿里云做好客户沟通和协调工作 | 三类 |

### 违规行为的调查和认定

### 在知悉合作伙伴存在疑似违规行为后，阿里云将以电话或电子邮件或传真形式告知合作伙伴，合作伙伴应在收到阿里云通知之日起三个工作日内提供书面回复，如认为违规行为不成立，应提供相应证明。如合作伙伴未能在限定的期间内提供书面回复，或虽提出异议但未提供充足证明，视为合作伙伴未提出异议，违规行为成立。

### 阿里云在对伙伴违规行为进行调查期间，有权在通知伙伴后，暂停伙伴任何形式激励（服务费）的发放，直至调查结果证明伙伴并无违规行为，或伙伴相应违规行为已处理完毕时止。

### 阿里云依据相关事实及合作伙伴书面回复内容（如有）进行独立判断，做出违规事实认定后，可能会以电子邮件、电话、合作伙伴账号的伙伴控制台发送站内信等方式中的一种或多种，将责任认定结果告知合作伙伴；如合作伙伴违规行为事实清楚，则阿里云可直接做出责任认定并将认定结果告知合作伙伴。此责任认定结果为最终结果，合作伙伴无权提出异议。由于合作伙伴未能及时查看通知内容，或合作伙伴提供的电子邮箱、手机号等信息错误，导致未收到通知的，一切后果及责任由合作伙伴自行承担。

### 如根据责任认定结果，合作伙伴须向阿里云支付违约金的，阿里云有权直接在合作伙伴保证金，未予结算的预付款或未支付的服务费中扣除。当未予结算的预付款及未支付的返点均不足以扣除违约金时，不足部分，合作伙伴应根据阿里云要求在指定期限内补足。

### 合作伙伴若提交查询其他合作伙伴违规的请求，需提供相应证据以证明对方疑似违规。

### 违规处理

### 确认合作伙伴存在违规行为后，阿里云将依据合作伙伴框架协议、本管理规范、诚信特别约定，及各合作伙伴协议和合作计划协议的约定，综合评定合作伙伴违规行为的处理措施。

### 阿里云以站内信、电子邮件或传真形式将违规处理通知书告知合作伙伴；合作伙伴如有异议，应在收到通知后三个工作日内提出并提供相应异议依据，否则视为合作伙伴对处理决定无异议。

### 通知期限届满，阿里云将出具正式的违规处理决定书，送达该合作伙伴，并视情况予以公示。

### 阿里云对发生一类违规行为且被清退的伙伴，自处理通知送达之日起1年内，不予新入驻（包括伙伴管理账号添加）、不予批准加入新计划。

### 阿里云对发生一类违规行为但未被清退的伙伴，自处理通知送达之日起1年内，不予升级、不予新入驻（包括伙伴管理账号添加）、不予批准加入新计划。

### 阿里云对发生二类及三类违规行为的伙伴，自处理通知送达之日起3个月内，不予升级、不予新入驻（包括伙伴管理账号添加）、不予批准加入新计划。

### 违约金规定

### 阿里云有权直接从伙伴缴纳的保证金中扣除相应的违约金；如保证金不足以抵扣的，阿里云有权直接从应得服务费中扣除；若服务费不足以扣除，伙伴需进行补缴。若伙伴未在处理通知发送之日起3个月内补足违约金，阿里云将自逾期之日起按每日千分之一的利率收取逾期违约金，并将采取限制合作伙伴销售行为，关停部分伙伴控制台的业务功能等一项或多项措施，直至违约金缴足后解除。

## 退出机制

### 合作期限到期终止合作

### 合作到期前，阿里云决定不再与合作伙伴续约的，合作到期后自动终止，伙伴资格自动取消。

### 合作期满，合作伙伴未按阿里云通知的时间和方式完成续约手续，阿里云通知终止合作的，通知终止合作之日起，伙伴资格被取消。

### 合作伙伴被清退

### 合作伙伴出现本规范第五条合作伙伴行为监管及处理政策中规定的违规行为，按相关处理措施规定符合解除合作标准的，将被取消合作伙伴资格。

### 合作伙伴出现其他违反本规范或国家法律法规规定的情形，阿里云酌情取消合作伙伴资格。或依据合作伙伴与阿里云合作协议约定，阿里云取消合作伙伴资格。

### 合作伙伴主动退出

### 合作伙伴主动提出终止合作的，应提前1个月向阿里云提交书面申请，同时在与阿里云终止合作之前按照阿里云要求完成客户安置工作，在与阿里云签署的《阿里云合作伙伴框架协议之终止协议》正式生效后，双方合作终止，合作伙伴资格取消。

### 退出后的后续处置

### 合作伙伴资格取消后，阿里云会向合作伙伴发送正式通知，合作伙伴资格取消的生效时间以阿里云官网平台消息或邮件通知内写明的生效时间为准。

### 合作伙伴资格取消后，阿里云将有权关闭合作伙伴账号或调整合作伙伴账号权限。

## 其他说明

### 双方确认，阿里云后台统计数据，是确定合作伙伴的相关定级、返佣、激励等计算结果的唯一依据。

### 履行双方合作协议条款是合作的基础，对于任何一方违背协议条款的，都有权对对方进行警告和投诉，同时立意于友好协商的基础来解决双方合作中所出现的问题。

### 本管理规范系阿里云和合作伙伴之间合作关系的说明性管理规范，阿里云保留在法律允许的范围内对本管理规范的解释权。

### 阿里云将根据市场环境、合作伙伴体系发展状况、生态合作政策调整等因素对本管理规范做相应的修改和调整，所有说明以最新版本公示内容为准。

### 本规范自2021年4月起施行。