

heronOS Partnerprogramm

(Informationsdokument und Vertragsanhang)

Inhalt

1. Einleitung – Gemeinsam Digitalisierung gestalten	2
2. Partnerstufen & Voraussetzungen	3
2.1 Reseller	3
2.2 Authorized System Integrator	3
2.3 Premium Partner	3
3. Rechte und Pflichten	4
3.1 Rechte der Partner	4
3.2 Pflichten der Partner	5
4. Vertragsgrundlagen	6
5. Investition & Erlöspotenziale	8
5.1 Sinnvolle Investitionsgröße	8
5.2 Kontingente & Vermarktung	8
6. Vorteile für Partner	9
6.1 Technologische Vorteile	9
6.2 Geschäftliche Vorteile	9
6.3 Netzwerk- und Kompetenzvorteile	9
7. Warum Partner werden?	9
8. Vertragswirksamkeit	10
9. Kontakt	10

1. Einleitung – Gemeinsam Digitalisierung gestalten

heronOS ist die in Deutschland entwickelte KI-Plattform für Verwaltung, Politik und Unternehmen. Sie verbindet hohe Sicherheit, Datenschutz nach europäischen Standards und nachvollziehbare Governance mit praxistauglichen Anwendungen. So können Behörden, politische Institutionen und Firmen sensible Daten schützen, Risiken steuern und KI verlässlich in bestehende Prozesse integrieren.

Mit unserem Partnerprogramm vernetzen wir Technologie-, Beratungs- und Umsetzungspartner mit Akteuren aus Verwaltung, Politik und Wirtschaft. Klare Qualitätskriterien, transparente Zusammenarbeit und verlässliche Unterstützung – von Enablement und Zertifizierung über Integration bis zum sicheren Betrieb – schaffen Vertrauen und messbaren Nutzen. Auf dieser Basis verkürzen wir den Weg von der Idee zur produktiven Lösung und bringen politische Ziele, Verwaltungsrealität und wirtschaftliche Umsetzung zusammen.

heronOS vereint über 15 KI-Technologien in einer Plattform – von Echtzeit-Avataren über Sprach- und Textverarbeitung bis hin zu vortrainierten digitalen Fachkräften. Die Lösung ist sofort einsatzbereit und kanalübergreifend bis zum Point-of-Interaction nutzbar (z. B. Web, App, Telefon, Schalter). Architektur, Datenschutz und Governance sind auf die Anforderungen von DSGVO und EU AI Act ausgerichtet – für einen verantwortungsvollen Einsatz in Verwaltung, Politik und Unternehmen.

Für Partner besonders relevant: Statt einzelner Spezialbausteine bietet heronOS eine integrierte Plattform, die Orchestrierung, Betrieb und Weiterentwicklung zusammenführt. Während Lösungen wie Cognigy, Genesys oder Botfriends je nach Einsatz häufig auf spezialisierte Teilfunktionen setzen und mit umfangreichen Prozessbäumen arbeiten, liefert heronOS eine durchgängige Basis – flexibler, schneller produktiv und mit verlässlich kalkulierbaren Kosten. Das reduziert Integrationsaufwand, beschleunigt die Time-to-Value und schafft Planbarkeit im gemeinsamen Projektgeschäft.

Dieses Dokument gibt eine klare und transparente Orientierung für die Zusammenarbeit mit heronOS. Es beschreibt die Bausteine unseres Partnerprogramms und schafft verlässliche Rahmenbedingungen – von der Qualifizierung bis zum gemeinsamen Go-to-Market:

- Welche Partnerstufen es gibt und welche Voraussetzungen gelten
- Welche Rechte und Pflichten Partner haben, inklusive Qualitäts- und Compliance-Anforderungen
- Welche Vorteile Partner genießen, z. B. Enablement, Support sowie Marketing- und Vertriebsunterstützung
- Welche Vertragsgrundlagen und Prozesse gelten
- Welche Investitionen, Margenmodelle und Erlöspotenziale bestehen

Das Partnerprogramm ist verbindlicher Bestandteil unserer Zusammenarbeit und – sofern nicht ausdrücklich abweichend geregelt – gilt ergänzend zu den Bestimmungen des Partnervertrags. Es konkretisiert Rollen, Pflichten und Leistungen und schafft damit klare Erwartungen, Transparenz und Planbarkeit für beide Seiten.

2. Partnerstufen & Voraussetzungen

2.1 Reseller



Voraussetzungen:

- Registrierung im Partnerportal
- Mindestens 1 geschulter Vertriebsmitarbeiter

Befugnisse:

- Vertrieb von heronOS-Lösungen
- Nutzung von Marketingmaterialien
- Teilnahme an Basisschulungen und Support

2.2 Authorized System Integrator



Voraussetzungen:

- Registrierung im Partnerportal
- Mindestens 2 geschulte Vertriebsmitarbeiter
- Mindestens 1 geschulter technischer Consultant

Befugnisse:

- Alle Rechte eines Resellers
- Integration von heronOS bei Endkunden (Training und Schnittstellenarbeiten auf eigene Rechnung)
- Technischer Zugang zu Plattformfunktionen
- Teilnahme an vertiefenden Trainings und Zertifizierungen

2.3 Premium Partner



Voraussetzungen:

- Registrierung im Partnerportal
- Mindestens 3 geschulte Vertriebsmitarbeiter
- Mindestens 2 geschulte Consultants (Integration & Betrieb)

Befugnisse:

- Alle Rechte eines Authorized System Integrators
- Betrieb eigener heronOS-Instanzen (z. B. in eigenem Rechenzentrum)
- Exklusive Marketing- und Vertriebsvorteile

3. Rechte und Pflichten

3.1 Rechte der Partner

Alle Partnerstufen verfügen über klar definierte Kernrechte. Mit jeder höheren Stufe kommen abgestufte Zusatzprivilegien hinzu – transparent, planbar und an nachvollziehbare Kriterien geknüpft.

Gemeinsame Kernrechte für alle Partner – sie bilden das verlässliche Fundament unserer Zusammenarbeit:

- Rechtssichere Nutzung der heronOS Marken- und Marketingmaterialien gemäß CI-Richtlinien und nach vorheriger Freigabe
- Zugang zum Partnerportal mit aktueller Dokumentation, Schulungen/Enablement und Supportdiensten
- Transparente, faire Margen und Provisionen entsprechend der jeweiligen Partnerstufe
- Teilnahme an Partnerveranstaltungen, Briefings und Networking-Formaten
- Zugriff auf rabattierte Demo- und Sandbox-Instanzen zur Präsentation und Vertriebsunterstützung

Reseller – zusätzliche Rechte und Leistungen:

- Erweiterte Nutzung freigegebener heronOS Marketingmaterialien und Co-Branding-Vorlagen für die eigenständige Kundenansprache und Kampagnen
- Teilnahme an Basisschulungen und Zertifizierungen mit klaren Enablement-Pfaden – für nachweisbare Kompetenz in Beratung, Vertrieb und Erstimplementierung
- Recht auf interne Nutzung von heronOS zu Sonderkonditionen (z. B. Demo-, Test- und NFR-Umgebungen), um Use Cases zu entwickeln, Showcases aufzubauen und Teams praxisnah zu schulen

Authorized System Integrator – zusätzliche Rechte und Leistungen:

- Alle Rechte eines Resellers: Nutzung freigegebener Materialien, Teilnahme an Basisschulungen und Zertifizierungen sowie interne Nutzung von heronOS zu Sonderkonditionen
- Anspruch auf qualifizierte Leads aus dem heronOS Netzwerk: transparentes Lead-Routing mit klaren Kriterien, dokumentierten Übergaben und fairen Response-Fristen
- Möglichkeit zu Co-Marketing mit heronOS: gemeinsame Kampagnen, Webinare, Referenzstories und Events – inklusive redaktioneller Abstimmung und Co-Branding nach Freigabe

- Bevorzugte Support-SLAs in Kundenprojekten: priorisierte Bearbeitung, definierte Reaktions- und Lösungszeiten sowie direkte Eskalationspfade für kritische Fälle
- Zugang zu erweiterten Demo- und Proof-of-Concept-Instanzen: produktnahe, skalierbare Umgebungen für Evaluierungen, mit Best-Practice-Templates und sicherem, DSGVO-konformem Setup

Premium Partner – zusätzliche Rechte und Leistungen:

- Alle Rechte eines Authorized System Integrators: inkl. qualifizierter Leads, Co-Marketing, priorisierten Support-SLAs sowie erweiterter Demo- und PoC-Umgebungen
- Exklusive Branchen- oder Gebietsrechte (nach Vereinbarung): klar definierte Verticals/Regionen mit gemeinsamen Ziel- und Qualitätskriterien sowie regelmäßigen Review-Terminen
- Teilnahme am Partnerbeirat mit Einfluss auf die Produkt-Roadmap: strukturierter Austausch, frühes Feedback zu Features und Compliance-Themen sowie direkte Eskalations- und Priorisierungskanäle
- Early Access zu neuen Features und Beta-Versionen: betreute Pilotierungen mit stabilen Rollback-Optionen, Security- und Datenschutz-Checks sowie klaren Migrationspfaden
- Anspruch auf Marketing Development Funds (MDF) für gemeinsame Kampagnen: transparente Antrags- und Abrechnungsprozesse, Co-Branding-Guidelines und Erfolgsmessung
- Offizielle Nennung als Referenzpartner: prominente Platzierung auf der heronOS Website, gemeinsame Success Stories und Sichtbarkeit in Marketing- und Eventformaten

3.2 Pflichten der Partner

- **Teilnahme am Onboarding-Programm:** Jeder Partner durchläuft das heronOS Onboarding vollständig. Es schafft die Grundlage für Qualität, Sicherheit und Compliance in gemeinsamen Projekten.
- **Vertriebliche Schulungen (kostenpflichtig):**
Alle Partner stellen sicher, dass mindestens die je Partnerstufe festgelegte Anzahl an Vertriebsmitarbeitenden zur offiziellen heronOS Sales-Schulung angemeldet ist und daran teilnimmt.
- **Technische Schulungen (kostenpflichtig, falls zutreffend):** Für Partnerstufen mit Integrations- oder Betriebsrechten ist die Teilnahme der zuständigen Consultants an den offiziellen heronOS Plattformschulungen obligatorisch – als Basis für qualitativ sichere Implementierung und professionellen Betrieb.
- **Eigeninitiative und aktiver Einsatz:**
Partner verpflichten sich, das in Onboarding und Schulungen erworbene Wissen konsequent im Vertrieb und in Kundenprojekten anzuwenden, Use Cases aktiv

voranzutreiben und heronOS proaktiv im Markt zu vertreten – für sichtbare Ergebnisse, einen verlässlichen Auftritt und gemeinsamen Erfolg.

- **Einhaltung aller vereinbarten Qualitäts- und Schulungsstandards**

Wahrung der Markenintegrität:

Partner verwenden den Namen heronOS sowie Marken- und Marketingmaterialien ausschließlich korrekt und gemäß CI-/Freigaberichtlinien; eigenmächtige Änderungen oder missbräuchliche Nutzung sind ausgeschlossen – zum Schutz der gemeinsamen Reputation und Klarheit im Markt.

- **Vertraulichkeit und Geheimhaltung:** Keine Weitergabe vertraulicher Informationen an Dritte; Zugriff nur für autorisierte Personen nach dem Need-to-know-Prinzip und Schutz gemäß NDA/Vertrag sowie sicheren Prozessen.

Autorisierte Märkte und Regionen: Vertrieb, Marketing und Projektakquise ausschließlich in den vertraglich freigegebenen Gebieten; Erweiterungen erfolgen nach vorheriger Abstimmung – für klare Zuständigkeiten und fairen Wettbewerb im Partnernetzwerk.

Technische Anpassungen und Integrationen: erfolgen ausschließlich im Rahmen der von heronOS erteilten Freigaben und Richtlinien; Änderungen an Kernkomponenten, Schnittstellen oder Sicherheitskonfigurationen werden vorab abgestimmt und dokumentiert – für Stabilität, Compliance und volle Supportfähigkeit.

4. Vertragsgrundlagen

- **Freigabe der Partnerschaft durch heronOS**

Aufnahme in das Partnerprogramm erfolgt ausschließlich nach strukturierter Eignungsprüfung und schriftlicher Freigabe durch heronOS – für Qualität, Compliance und eine verlässliche Zusammenarbeit. heronOS behält sich vor, Anträge im Rahmen der Programmrichtlinien ohne Angabe von Gründen abzulehnen – zur Sicherung von Qualität, Compliance und Fairness im Partnernetzwerk

- **Datenschutzvoraussetzungen**

Einhaltung von Datenschutzrecht gemäß DSGVO und sonstigen einschlägigen Gesetzen ist verpflichtend; Partner gewährleisten geeignete technische und organisatorische Maßnahmen, rechtssichere Auftragsverarbeitung sowie fristgerechte Melde- und Auskunftsprozesse. heronOS kann von Partnern entsprechende Nachweise (z. B. TOMs, Zertifizierungen) anfordern, um Compliance und Sicherheitsstandards zu verifizieren.

- **Vertragsumfang und Partnerstufe**

Der konkrete Umfang der Zusammenarbeit richtet sich nach der vertraglich vereinbarten Partnerstufe (Reseller, Authorized System Integrator, Premium Partner) und legt Rechte, Pflichten, Unterstützungsleistungen und Konditionen verbindlich fest. Änderungen der Partnerstufe erfolgen ausschließlich per schriftlicher Vereinbarung; eine Anpassung kann sowohl vom Partner als auch von heronOS initiiert werden.

- **Marketing & Co-Branding**

Beide Parteien verpflichten sich zu einem koordinierten Marketingauftritt im Co-Branding mit abgestimmten Botschaften, CI-konformer Gestaltung und definierten Freigabeprozessen – für konsistente Kommunikation, hohe Markenintegrität und eine starke, gemeinsame Marktwirkung. Partner dürfen das heronOS-Logo und bereitgestellte Marketingmaterialien nach vorheriger Freigabe nutzen – CI-konform und gemäß Co-Branding-Richtlinien; eigenmächtige Änderungen sind ausgeschlossen, zum Schutz der Markenintegrität. Gegenseitige Nennung auf Websites und in Marketingkanälen ist ausdrücklich erwünscht; Platzierung von Logos, Kurzprofilen und Referenzen erfolgt nach beiderseitiger Freigabe und gemäß Co-Branding-Richtlinien, um Sichtbarkeit und Vertrauen zu stärken.

- **Volumen- und Abnahmestufen**

heronOS und der Partner legen gemeinsam Abnahmemengen, Lizenzvolumina oder Umsatzstufen fest – transparent, planbar und mit regelmäßigen Reviews, um Konditionen, Kapazitäten und Forecasts verlässlich abzustimmen. Das Partnerprogramm gilt parallel zum Partnervertrag; die hierin getroffenen Vereinbarungen können jährlich gemeinsam überprüft und bei Bedarf einvernehmlich angepasst werden.

- **Integrationsleistungsportfolio**

Die zulässigen Leistungsumfänge sind je Partnerstufe klar geregelt – für Transparenz, Qualität und klare Verantwortlichkeiten:

- Reseller: ausschließlich Weiterverkauf von heronOS Lösungen (ohne Implementierungsleistungen)
- Authorized System Integrator: Integration und Implementierung in Kundenprojekten sowie Schulungen für Endkunden
- Premium Partner: vollständiges Integrationsportfolio einschließlich Schnittstellenentwicklung, Trainingsleistungen und Betrieb eigener Instanzen

5. Investition & Erlöspotenziale

5.1 Sinnvolle Investitionsgröße

Für einen erfolgreichen Start als heronOS Partner ist eine initiale Investition in Onboarding, das Setup einer eigenen Fachkraft und in Schulungen erforderlich; sie ist vorab zu bezahlen und spätestens vier Wochen nach Zeichnung des Partnervertrags durchzuführen – klar planbar und auf einen reibungslosen Projektstart ausgerichtet.

Investitionsübersicht (ca. Werte in EUR):

PARTNE- RSTUFE	ON- BOARDING	SET- UP	INTE- GRATION	SALES- SCHULUNGEN	TECHNISCHE SCHULUNGEN	GESAMT- INVESTITION (CA.)
RESELLER	750	1.500	–	500	–	2.750
AUTHORIZED SYSTEM INTEGRATOR	750	1.500	1.000	1.000	1.000	5.250
PREMIUM PARTNER	750	1.500	1.000	1.500	2.000	6.750

👉 Für den Einstieg sollten Partner je nach Stufe mit einem einmaligen Investitionsrahmen von 2.750 € bis 6.750 € rechnen; Lizenzgebühren kommen hinzu, individuelle Schnittstellenentwicklungen sind nicht enthalten. Der transparente Kostenrahmen erleichtert die Budgetplanung und schafft einen verlässlichen Start.

5.2 Kontingente & Vermarktung

Partner können heronOS Leistungskontingente im Voraus erwerben und eigenständig an Endkunden weitervermarkten – transparent, planbar und mit klaren Konditionen.

- Einkauf zu den im Partnervertrag vereinbarten Bedingungen (Staffelpreise und Rabatte gemäß Rate Card)
- Weitervermarktung auf Grundlage des von heronOS festgelegten UVP (unverbindlicher Verkaufspreis) für Preisklarheit im Markt
- Margen entstehen aus der Differenz zwischen Einkaufspreis und UVP
- Volumen- und Abnahmestufen werden jährlich gemeinsam überprüft und bei Bedarf individuell angepasst

6. Vorteile für Partner

6.1 Technologische Vorteile

- Zugang zu einer in Deutschland entwickelten und betriebenen KI Plattform – mit Datenhoheit, kurzen Entscheidungswegen und klaren Wettbewerbsvorteilen in regulierten Umfeldern
- Mittelstandstaugliche Lösung mit hohem Absatzpotenzial – praxiserprobt, skalierbar und schnell einsatzbereit für vielfältige Anwendungsfälle
- Sicherheits- und Compliance Niveau nach höchsten Maßstäben – ausgerichtet auf C5, ISO, KRITIS sowie DSGVO und EU AI Act Konformität
- Sichtbarkeit im Markt durch Listing in der heronOS Partner Suche auf der Website

6.2 Geschäftliche Vorteile

- Attraktive Margen und planbare Umsatzpotenziale – gestützt durch klare Konditionen und wiederkehrende Erlösmodelle
- Erweiterung des eigenen Produkt- und Dienstleistungsportfolios – von Beratung und Integration bis zu Betrieb und Schulungen
- Strategische Positionierung im Zukunftsmarkt KI und Digitalisierung – Differenzierung im Wettbewerb, höhere Sichtbarkeit und Zugang zu neuen Kundensegmenten

6.3 Netzwerk- und Kompetenzvorteile

- Zertifizierungen und Schulungen für Vertrieb und Technik – klare Enablement-Pfade mit anerkannten Nachweisen
- Unterstützung durch den heronOS Support und das Expertennetzwerk – schneller Zugang zu Know-how, Best Practices und technischem Sparring
- Sichtbarkeit als offizieller Partner auf der heronOS Website – Profil, Logo und Referenzen für mehr Reichweite und Vertrauen
- Weiterleitung qualifizierter Leads für Integrationen und Trainings durch heronOS – transparentes Lead-Routing mit definierten Übergaben und fairen Response-Zeiten

7. Warum Partner werden?

- **Sicherheit:** Arbeiten mit einer in Deutschland entwickelten und betriebenen Plattform, die höchsten regulatorischen Standards entspricht (u. a. DSGVO, EU AI Act, ISO, C5, KRITIS) – mit auditierbaren Prozessen, Datenhoheit und verlässlicher Governance.
- **Wachstum:** Erschließung neuer Umsatzfelder im öffentlichen und privaten Sektor durch skalierbare Use Cases, planbare Margen und wiederkehrende Erlöse – mit kurzer Time-to-Value und klaren Konditionen.
- **Kompetenz:** Direkter Zugang zu Know-how, Schulungen und Zertifizierungen sowie Best Practices, Demo-Umgebungen und exklusiven Tools – für nachweisbare Qualität in Vertrieb, Integration und Betrieb.
- **Kooperation:** Teil eines starken Ökosystems mit gemeinsamen Erfolgszielen – inklusive Co-Selling, Co-Marketing, Lead-Sharing und priorisiertem Support auf Basis transparenter, fairer Partnerprozesse.



8. Vertragswirksamkeit

Dieses Partnerprogramm schafft den transparenten, verlässlichen Rahmen für die Zusammenarbeit zwischen heronOS und den Partnern und definiert Rollen, Prozesse und Erwartungen klar. Es tritt mit Unterzeichnung des Partnerschaftsvertrags in Kraft und gilt parallel zu diesem; es ist nicht als Anlage ausgestaltet. Änderungen oder Erweiterungen kommuniziert heronOS schriftlich, damit alle Beteiligten jederzeit auf einem aktuellen und planungssicheren Stand sind.

9. Kontakt

heronOS GmbH

Holteistr. 17, Berlin

www.heronos.com

Ansprechpartner: Theodora Wittig und Markus Schraner

partner@heronos.com