

Leistungsbeschreibung rhöncloud cockpit

Inhaltsverzeichnis



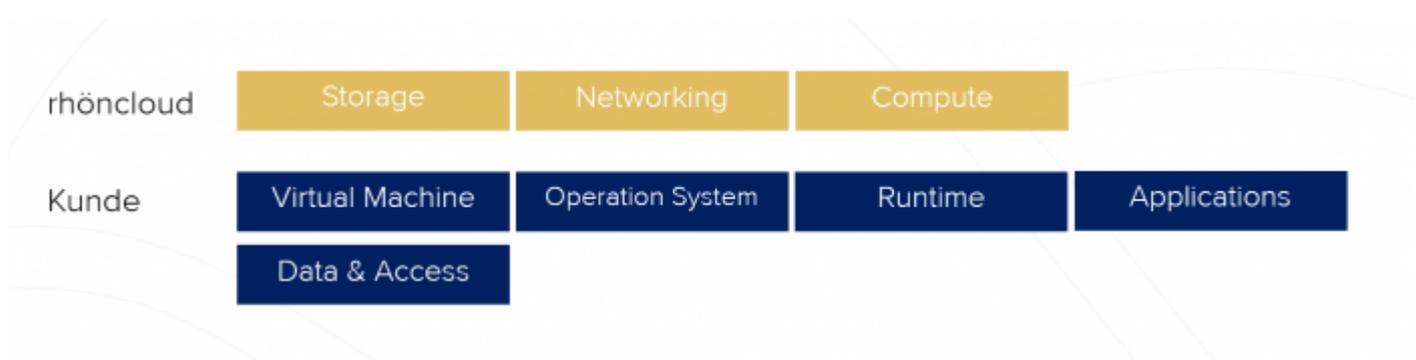
1. Produktmodell- und Definition
2. Anbieterverantwortlichkeit
3. Vertragslaufzeit und Vertragsbeginn
4. Kündigung
5. Leistungen von rhöncloud
6. Verfügbarkeiten
7. Standort des Rechenzentrums
8. Monitoring
9. Preise und Abrechnung
10. Nutzungsvoraussetzungen
11. Testphase
12. Buchungsvorgang
13. Änderung der Dienste
14. Pflichten des Auftraggebers sowie Freistellung
15. Nutzungsrecht
16. Wartungen
17. Ansprechpartner bei Vertragsfragen / Qualitätsmanagement / Datenschutz
18. Versionierung

Produktmodell- und Definition

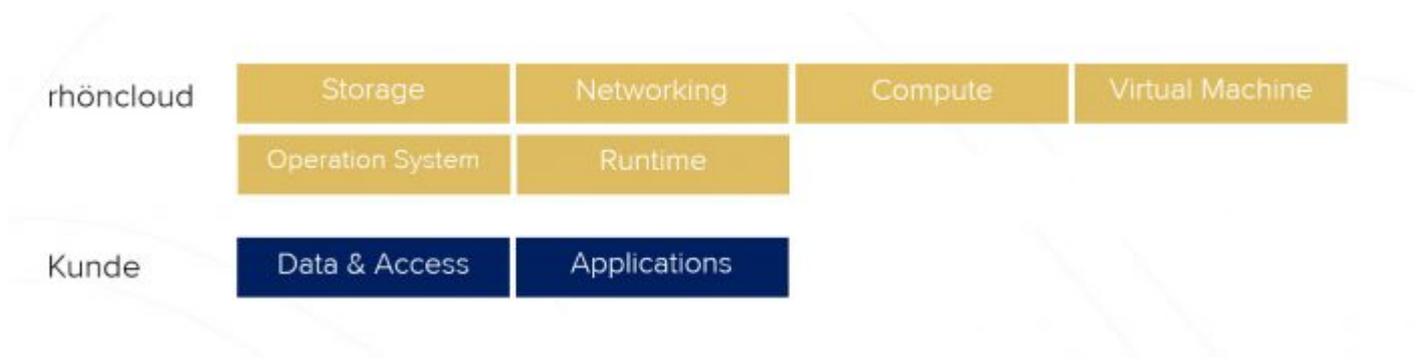
Mit unserem Service »rhöncloud cockpit« stellen wir Cloud-Dienste im Bereich **IaaS** (Infrastructure as as Service) und **PaaS** (Platform as as Service) in unseren Rechenzentren zur Verfügung. Die Definition unserer Services wird gemäß **NIST** (National Institute of Standards and Technology) definiert. Definitionsbereich: NIST SP-800-145 (hier klicken für Einzelnachweis (<https://csrc.nist.gov/publications/detail/sp/800-145/final>)).

Anbieterverantwortlichkeit

Für alle **IaaS-Services** in unserem »rhöncloud cockpit« ist die rhöncloud verantwortlich für die Bereiche **Storage** (Speicher), **Networking** (Netzwerk) und **Compute** (Ressourcenbereitstellung). Dies inkludiert alle infrastrukturbezogenen Komponenten, die für den Betrieb bestimmter, darauf liegender Dienste (u.a. virtuelle Maschinen, virtueller Container, usw.) notwendig sind. Alles Weitere, insbesondere die Komponenten Virtual Machine (virtuelle Maschine), Operating System (Betriebssystem), Runtime (Laufzeitumgebungen), Application (Anwendungen und Software) sowie Data & Access (Daten und Zugriff), obliegen kundenseitig in dessen Ermessens- und Zuständigkeitsbereich.



Für alle **PaaS-Services** in unserem »rhöncloud cockpit« ist die rhöncloud verantwortlich für die Bereiche **Storage** (Speicher), **Networking** (Netzwerk), **Compute** (Ressourcenbereitstellung), **Virtual Machine** (virtuelle Maschine), **Operating System** (Betriebssystem), **Runtime** (Laufzeitumgebungen). Dies inkludiert alle Komponenten, die für den Betrieb der Plattform notwendig sind. Die Komponenten Application (Anwendungen und Software) sowie Data & Access (Daten und Zugriff), obliegen kundenseitig in dessen Ermessens- und Zuständigkeitsbereich.



Vertragslaufzeit und Vertragsbeginn

Die Mindestvertragslaufzeit unseres »rhöncloud cockpit« beträgt einen Monat, sofern keine separate Vereinbarung getroffen wurde. Der Vertrag gilt als rechtswirksam geschlossen, nach Ablauf der Testphase mit Eingang des Registrierungsformulars oder bei direktem Vertragsabschluss, ohne Testphase, nach Zusendung der Zugangsdaten. Der Beginn des Vertrages ist der erste Tag des Monats, in welchem wir die Account-Zugangsdaten des »rhöncloud cockpit« zur Verfügung stellen. Fakturiert wird minutengenau nach verbrauchten Ressourcen (siehe »Preise und Abrechnung«).

Individuelle Vereinbarung

Sollte eine separate und individuelle Vereinbarung getroffen worden sein, so gilt die in der Vereinbarung beauftragte Mindestvertragslaufzeit. Bei Inanspruchnahme von individuellen Vertragslaufzeiten gewähren wir Rabattierungen auf die monatliche Abrechnung, welche aus dem jeweiligen Angebot entnommen werden können. In der Regel wird die Rabattierung auf die monatliche Abrechnung pauschal gewährt und entsprechend geltend gemacht (Abzug des Rabatts auf die Gesamtrechnung). Die Kündigungsfrist bei individuellen Vereinbarungen beträgt jeweils 3 Monate zum Vertragsende. Erfolgt keine rechtzeitige Kündigung, so verlängert sich der Vertrag um weitere 12 Monate.

Kündigung

Bei rechtzeitiger Kündigung endet der Vertrag gemäß Laufzeit zum Ende des nächsten Laufzeitmonats. Erfolgt keine oder eine verspätete Kündigung, so verlängert sich der Vertrag um einen weiteren Monat mit einer Kündigungsfrist von einem Monat zum Monatsende.

Nach Vertragsbeendigung stellt die rhöncloud dem Kunden sämtliche Daten in einem gängigen maschinenlesbaren Format innerhalb von 30 Kalendertagen zur Verfügung. Der Kunde ist verpflichtet, die Daten eigenständig zu sichern und gesetzliche Aufbewahrungsfristen einzuhalten.

Nach schriftlicher Bestätigung der erfolgreichen Datenübernahme löschen wir alle Kundendaten unwiderruflich aus unseren Systemen, einschließlich Sicherungen und Replikationen, gemäß dem unternehmenseigenen Löschkonzept. Über die erfolgte Löschung wird dem Kunden ein Protokoll bereitgestellt. Sollten Sie Daten nach Vertragsende nicht gesichert haben, können diese nicht wiederhergestellt werden.

Für eine schnelle und eindeutige Bearbeitung wird die Kündigung des Vertrags per E-Mail an **contract-de@rhoencloud.de** empfohlen. Andere Textformen (z. B. Brief) sind ebenfalls zulässig und werden entsprechend der gesetzlichen Vorgaben anerkannt.

Kündigungen bitte per E-Mail an **contract-de@rhoencloud.de**

Leistungen von rhöncloud

Die rhöncloud stellt mit dem Produkt »rhöncloud cockpit« eine Self-Service-Cloud-Plattform zur Verfügung, über welche der Auftraggeber diverse Cloud-Services aus den Bereichen IaaS (Infrastructure as a Service), PaaS (Platform as a Service) und SaaS (Software as as Service) in Eigenverwaltung administrieren kann. Über ein intuitives webbasiertes Portal ist es dem Auftraggeber möglich, diverse Cloud-Services, beispielsweise virtuelle Maschinen, Kubernetes, Datenbankdienste (als PaaS-Dienst), Cloudstorages usw. eigenständig anzulegen und zu nutzen. Das Produkt »rhöncloud cockpit« wird in den Rechenzentren der rhöncloud zur Verfügung gestellt. Hierbei setzt rhöncloud auf ein Hochverfügbarkeitscluster mit mindestens drei redundanten Systemen. Die darauf liegende Software zur Administration der Cloud-Services wird von einem unserer Partner bereitgestellt (wie die rhöncloud ebenfalls ISO-27001 zertifiziert). Mit dem »rhöncloud cockpit« stellt rhöncloud dem Auftraggeber eine flexible virtualisierte Infrastruktur auf nicht für den Auftraggeber ausschließlich nutzbaren Servern, Storage-Devices und Netzwerken über das Internet zur Verfügung. Der Auftraggeber konfiguriert individuelle IaaS, PaaS und SaaS-Lösungen in dessen Account über eine bereitgestellte Schnittstelle (API) oder das webbasierte Portal des »rhöncloud cockpit«. Soweit nichts Abweichendes vereinbart wird, richtet sich der konkrete Leistungsumfang nach der zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses jeweils aktuellen Produktbeschreibung. Abweichungen, Ergänzungen oder weitere Einzelheiten können in einem ergänzenden Service Level Agreement (SLA) vereinbart werden. Eine Bezugnahme auf Normen, ähnliche technische Regelungen sowie technische Angaben, Beschreibungen und Abbildungen auf unserer Webseite, in Prospekten, Werbung oder Ähnlichem stellen nur dann eine Beschaffenheitsangabe dar, wenn dies ausdrücklich als Eigenschaft in der jeweils aktuellen Produktbeschreibung des betreffenden Dienstes deklariert wird; ansonsten handelt es sich um unverbindliche allgemeine Leistungsbeschreibungen. Die Funktions- und Feature-Leistungsbeschreibungen können hier (<https://cockpit.rhoencloud.de/Documentation>) abgerufen werden.

Verfügbarkeiten

Verfügbarkeitsbereich	Verfügbarkeit	Grundlage	Maximale Ausfallzeit
Verfügbarkeit des rhöncloud cockpit	99,7 %	Kalenderjahr	26 Stunden, 17 Minuten
WAN-Verfügbarkeit der Internet-Anbindungen (ISP)	99,5 %	Kalenderjahr	43 Stunden, 48 Minuten

Die Verfügbar- und Erreichbarkeit der Anbindung vor Ort beim Kunden obliegt in dessen Zuständigkeits- und Verantwortungsbereich.

Standort des Rechenzentrums

Die Bereitstellung erfolgt in den Rechenzentren der rhöncloud in 36124 Eichenzell (Deutschland, EU) und unterliegt deutschen und europäischen Datenschutzgesetzen (DSGVO).

Monitoring

Alle unsere Infrastrukturkomponenten werden durch ein proaktives 24/7-Monitoring überwacht. Das Monitoring wird durch unser Network Operation Center (NOC) betreut, administriert und analysiert.

Preise und Abrechnung

- Soweit nichts Abweichendes vereinbart wird, richten sich die Preise nach den zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses jeweils aktuellen Preisangaben, welche auf unserer Webseite oder direkt im webbasierten Portal des »rhöncloud cockpit« abrufbar sind. Soweit nicht anders ausgezeichnet, verstehen sich Preise als Nettopreise und sind zuzüglich der jeweils anfallenden Umsatzsteuer zu entrichten.
- Soweit nichts Abweichendes vereinbart wird, erbringt **rhöncloud** die vertraglichen Leistungen in Echtzeit für den vom Kunden angegebenen Zeitraum (on demand).

- Die Rechnungsstellung erfolgt monatlich elektronisch auf die vom Auftraggeber benannte E-Mail-Adresse.
- Soweit zeit- und nutzungsbezogen abgerechnet wird, ist **rhöncloud** berechtigt, eine gesonderte Abrechnung auch innerhalb eines Monats vorzunehmen, wenn die aktuelle Entgeltforderung den üblichen Rechnungsbetrag der Vormonate um 50 % oder mehr und/oder einen mit dem Auftraggeber vereinbarten Schwellenbetrag bzw. soweit nichts vereinbart ist
- Die Zahlung der Entgelte erfolgt standardmäßig per SEPA-Lastschrift, sofern nichts anderes vereinbart ist. Der Kunde ermächtigt **rhöncloud**, fällige Entgelte über das angegebene Zahlungsmittel einzuziehen. Der Kunde hat **rhöncloud** für die Kosten, die durch nicht ausführbare Zahlungsvorgänge entstehen (sog. Chargebacks), eine Schadenspauschale je Chargeback von 10,00 € zu zahlen, es sei denn, der Auftraggeber kann nachweisen, dass er die gebotene Sorgfalt beachtet hat oder dass die Kosten auch bei Beachtung dieser Sorgfalt entstanden wären. Ein Widerruf des SEPA-Lastschriftmandates ist jederzeit möglich. Zahlt der Auftraggeber auf Rechnung, so ist das auf der Rechnung angegebene Zahlungsziel einzuhalten.
- **rhöncloud** ist unbeschadet eines Kündigungsrechtes berechtigt, die Erbringung vertraglicher Leistungen teilweise oder ganz zurückzuhalten, wenn der Kunde mit der Zahlung der geschuldeten Entgelte oder eines nicht unerheblichen Teiles hiervon (mindestens 50 %) aus dem betroffenen Vertrag oder aus einem oder mehreren zeitlich und sachlich miteinander verbundener Verträge trotz Zahlungserinnerung weitere 10 Tage in Verzug gerät und/oder wenn konkrete Anhaltspunkte für eine Verschlechterung der Vermögensverhältnisse des Auftraggebers vorliegen. In diesem Fall kann **rhöncloud** die Zahlung bzw. Teilzahlung Zug-um-Zug gegen Erbringung der geschuldeten Leistung verlangen, auch wenn vertraglich eine Vorleistungspflicht vereinbart ist. Weitergehende Ansprüche von **rhöncloud** bleiben davon unberührt.

Nutzungsvoraussetzungen

Voraussetzung für die Bestellung und Nutzung des »rhöncloud cockpit« ist das Erstellen eines Accounts bei der rhöncloud. Dabei müssen einige Personen- und Kontaktdaten wie Firmenname, Anschrift, E-Mail-Adresse, Vor- und Zuname, Telefonnummer, Rechnungsdaten etc. angegeben werden. Nach einem Verifizierungsprozess der hinterlegten Kontaktdaten sowie der automatischen Bestätigung der hinterlegten E-Mail-Adresse ist der Registrierungsprozess abgeschlossen und der Account ist sofort einsatzbereit. Die Nutzung unserer Lösung ist ausschließlich für Unternehmen, Kommunen und Organisationen bestimmt.

Testphase

rhöncloud bietet die Möglichkeit, »rhöncloud cockpit« unverbindlich für einen festen Zeitraum kostenfrei zu testen. In der Regel beträgt die kostenfreie Testphase ca. 4 Wochen, sofern nicht anders angegeben oder vereinbart. Während der kostenfreien Testphase hat der Kunde die Möglichkeit, die Funktionen und angebotenen Features ausgiebig zu testen. rhöncloud wird im Rahmen der Testphase den kostenfreien Testaccount ressourcentechnisch limitieren. Auf expliziten Wunsch des Kunden kann die Limitierung geändert werden. Hierzu wendet sich der Kunde an das Team der rhöncloud und begründet die Änderung der Limitierung entsprechend. rhöncloud informiert den Kunden vor Ende der kostenfreien Testphase und fragt diesen, wie nach dem Ende der kostenfreien Testphase weiterverfahren werden soll. Der Kunde hat hierbei folgende Möglichkeiten:

1. Der kostenfreie Testaccount wird in einen dauerhaften kostenpflichtigen Account umgewandelt. In diesem Fall füllt der Kunde das in der Benachrichtigung verlinkte Registrierungsformular (<https://www.rhoencloud.de/rhoencloud-cockpit-account-erstellen/>) aus und hinterlegt die bereits für den Testaccount registrierte E-Mail-Adresse. Der Account wird am 1. Tag des Folgemonates nach Ende des kostenfreien Testzeitraums in einen kostenpflichtigen Account umgewandelt. Die Fakturierung erfolgt minutengenau und wird am Ende des Monats durchgeführt. Der Kunde muss zur Umwandlung des kostenfreien Testaccounts in einen dauerhaft kostenpflichtigen Account das genannte Registrierungsformular ausfüllen, andernfalls tritt die nachfolgende Möglichkeit in Kraft.
2. Sollte der kostenfreie Testaccount nach Beendigung der Testphase nicht in einen dauerhaft kostenpflichtigen Account umgewandelt werden, so wird dieser am letzten Werktag der kostenfreien Testphase (bis 12 Uhr) vollständig gelöscht. Sämtliche Anmeldeinformationen sowie bis zu diesem Zeitpunkt angelegten Cloudservices werden unwiderruflich gelöscht.
3. Eine Verlängerung der kostenfreien Testphase ist ausschließlich nach Rücksprache und Genehmigung der rhöncloud möglich. Sofern der Kunde eine Verlängerung wünscht, so setzt sich dieser mindestens 5 Werktage vor Ende der kostenfreien Testphase mit der rhöncloud in Verbindung.

Der Kunde sichert während der kostenfreien Testphase einen ordnungsgemäßen Betrieb des »rhöncloud cockpit« zu. Es ist untersagt, nach Beendigung der kostenfreien Testphase ohne Umwandlung des Accounts in einen dauerhaft kostenpflichtigen Account binnen zwei Jahren einen weiteren kostenfreien Account zu registrieren. Hierzu zählen auch etwaige Verbundunternehmen. rhöncloud behält sich das Recht vor, bei Bekanntwerden des Verstoßes den kostenfreien Testaccount umgehend und rückwirkend in einen dauerhaft kostenpflichtigen Account umzuwandeln oder diesen umgehend zu löschen. Der Kunde gestattet rhöncloud während der kostenfreien Testphase sowie bis zu sechs Monate nach Nutzung des Testaccounts das Kontaktieren per E-Mail oder Telefon für Vertriebs- oder marketingrelevante Maßnahmen. Der Kunde hat das Recht, diese Art der Kontaktierung jederzeit schriftlich zu widerrufen.

Buchungsvorgang

Die Inhalte auf den Webseiten der rhöncloud sowie anderen Medien stellen keine Vertragsangebote im Rechtssinne dar. Mit der Buchung einzelner Services über das »rhöncloud cockpit« macht der Auftraggeber rhöncloud ein Vertragsangebot. Sofern sich aus der Buchung nichts anderes ergibt, ist rhöncloud berechtigt, dieses Vertragsangebot innerhalb von 7 Tagen nach dem Zugang bei rhöncloud anzunehmen. Zur Annahme des Vertragsangebots genügt es, wenn rhöncloud die Bereitstellung der genutzten Ressourcen an den Auftraggeber erklärt oder diese direkt buchbar sind.

Änderung der Dienste

Die Dienste, Funktionen und Features von »rhöncloud cockpit« werden ständig aktualisiert, verbessert und dem fortschreitenden Stand der Technik angepasst. rhöncloud behält sich daher vor, seine Dienste sowie die zur Bereitstellung seiner Dienste verwendete IT-Umgebung auch nach der Bestellung bzw. während eines laufenden Vertragsverhältnisses nach billigem Ermessen zu ändern, soweit dadurch die Funktionalität oder Sicherheitsfunktion der Dienste nicht beeinträchtigt wird und der Kunde zur weiteren Nutzung der Dienste nicht mehr als nur unerheblichen Folgeinvestitionen tätigen muss. Zudem obliegt es rhöncloud, etwaige Dienste mit einer angemessenen Frist ersatzlos einzustellen. Im Falle einer Dienste-Einstellung wird der Auftraggeber über die gängigen Kontaktwege mindestens vier Wochen im Vorfeld informiert.

Pflichten des Auftraggebers sowie Freistellung

- Die Angaben bei Erstellung und Nutzung des Kundenkontos müssen wahr, aktuell, vollständig und genau sein und gehalten werden. Änderungen kann der Auftraggeber selbst im Account vornehmen. Änderungen der globalen Auftraggeberkontaktinformationen, beispielsweise Unternehmensinformationen oder Bankinformationen, können über unseren Kundenservice durchgeführt werden.
- Die Erstellung eines Kundenkontos im Namen eines Dritten ist nicht zulässig, insofern dieser nicht eine explizite Freigabe erteilt hat. rhöncloud ist in diesem Fall schriftlich zu informieren. rhöncloud ist zudem berechtigt, bei Zweifel an den Angaben Nachweise zu verlangen, welche innerhalb eines Werktages bei **rhöncloud** eingereicht werden müssen.
- Die Weitergabe von Passwörtern für den Zugang zum Account und zu Diensten von »rhöncloud cockpit« ist untersagt. Passwörter müssen sicher und für Dritte unzugänglich aufbewahrt werden. Sollte der Auftraggeber die Vermutung haben, dass sein Accountzugang kompromittiert wurde, wird dieser rhöncloud unverzüglich informieren und das Passwort

ändern oder von rhöncloud ändern lassen. Andernfalls bezieht rhöncloud jede Aktivität, die über ein Kundenkonto geschieht, auf den dazu registrierten Auftraggeber mit der Folge, dass der Auftraggeber für durch unberechtigte Dritte über seinen Account genutzte Dienste und vorgenommene Aktivitäten einzustehen, beispielsweise Nutzungsentgelte zu zahlen oder entstandene Schäden zu ersetzen, hat.

- Wird rhöncloud von Dritten wegen etwaiger Rechtsverletzungen durch die Nutzung der »rhöncloud cockpit«-Dienste durch den Auftraggeber in Anspruch genommen, wird der Kunde rhöncloud bei der Rechtsverteidigung die notwendige Unterstützung bieten und rhöncloud von den geltend gemachten Ansprüchen und von den Kosten der Rechtsverteidigung freistellen. Voraussetzung dafür ist, dass **rhöncloud** den Auftraggeber über geltend gemachte Ansprüche unverzüglich informiert, keine Zugeständnisse oder Anerkenntnisse oder Erklärungen mit gleicher oder ähnlicher Wirkung abgibt und es dem Auftraggeber ermöglicht, auf seine Kosten alle gerichtlichen und außergerichtlichen Verhandlungen über die geltend gemachten Ansprüche zu führen.

Nutzungsrecht

rhöncloud räumt dem Auftraggeber für die Dauer des Vertrages beschränkt auf den Leistungsumfang ein ansonsten in räumlicher und sachlicher Hinsicht unbeschränktes Nutzungsrecht an den »rhöncloud cockpit«-Diensten ein. Das Nutzungsrecht umfasst die Nutzung im Rahmen des Geschäftsbetriebs. Das Nutzungsrecht umfasst weder das Recht zur Bearbeitung der »rhöncloud cockpit«-Dienste noch das Recht, Unterlizenzen zu erteilen.

Wartungen

Die Themen IT-Sicherheit und Cybersicherheit spielen bei der rhöncloud eine zentrale Rolle. Aus diesem Grund sind wir in diesen Bereichen mehrfach ISO-zertifiziert (<https://www.rhoencloud.de/unternehmen/tuev-zertifiziert/>). Durch technische und organisatorische Maßnahmen sorgen wir für einen bestmöglichen Schutz unserer Rechenzentrumssysteme. Allerdings bietet diese Art der Prävention nur eine solide Grundlage. Um ein noch höheres Sicherheitslevel zu erreichen, empfehlen wir das Treffen von weiteren Vorkehrungen zum Schutz der IT-Sicherheit Ihrer Systeme. Dazu zählen beispielsweise eigenverantwortliche Schutzmaßnahmen Ihrer virtuellen oder dedizierten Cloudsysteme, Schulungsmaßnahmen Ihrer Mitarbeiter oder auch regelmäßige Sicherheitsaudits. Wie im Bereich "Anbietersverantwortlichkeit" endet die Zuständig der rhöncloud ab der virtuellen Maschine (Virtual Machine) und Betriebssystemebene (Operating System). Der Kunde ist somit für die Absicherung seiner gebuchten Systeme verantwortlich und sichert bei Nutzung unserer Produkte zu, für eine bestmögliche und protokollierte IT-Sicherheit zu sorgen. Weitere Informationen und Hilfestellungen

können bei unserem Security Operation Center (SOC) angefragt werden (✉ E-Mail: soc@rhoencloud.de). Bei auftretenden Sicherheitsvorfällen auf Kundenseite, welche unmittelbaren Einfluss auf die Bereitstellung der Cloudservices der rhöncloud haben (in der rhöncloud gehostete Systeme), ist die Kontaktierung unseres Security Operation Center (SOC) (✉ E-Mail: soc@rhoencloud.de) obligatorisch und umgehend vom Kunden durchzuführen.

Ansprechpartner bei Vertragsfragen / Qualitätsmanagement / Datenschutz

✉ E-Mail: qm@rhoencloud.de

☎ Telefon: **06682 212003-0**

Versionierung

Version	Änderungsdatum	Download
1.1	September 2025	Download als PDF (https://www.rhoencloud.de/wp-content/uploads/2025/09/Leistungsbeschreibung-rhoencloud-cockpit.pdf)
1.0	Juli 2023	Aktuelle Version



rhöncloud
cockpit