

Redefining Hosting – Reinventing Security

kyberio

Systemmanagement

Leistungsbeschreibung
Stand: 15.12.2025

kyberio.

kyberio.com



Leistungsbeschreibung Systemmanagement

Allgemeine Beschreibung

kyberio stellt leistungsfähige, hochverfügbare und skalierbare Cloud-Infrastrukturen für den professionellen IT-Betrieb bereit. Neben der Bereitstellung der technischen Plattform übernimmt kyberio umfassende Management-Services auf Betriebssystem- und Applikationsebene, um einen sicheren, stabilen und effizienten Betrieb der kundenspezifischen Systemlandschaften zu gewährleisten.

Das Systemmanagement umfasst die vollständige Verwaltung virtueller Maschinen inklusive Installation, Konfiguration und kontinuierlicher Pflege der Betriebssysteme. Ergänzend bietet kyberio ein proaktives Monitoring aller relevanten Systemparameter, die Durchführung von Sicherheits- und Funktionsupdates sowie die Analyse und Behebung von Störungen. Auf Applikationsebene beinhaltet der Service die Überwachung zentraler Dienste, die Durchführung von Backups sowie proaktive Entstörungsmaßnahmen zur Sicherstellung einer stabilen Anwendungsperformance. Durch definierte Serviceprozesse und dokumentierte Betriebsabläufe stellt kyberio einen zuverlässigen, transparenten und standardisierten Betrieb sicher, der Kunden entlastet und eine nachhaltige Qualität der bereitgestellten Cloud-Umgebungen garantiert.

Systemmanagement – Managed OS

Wesentliche Merkmale

Patch- und Update-Management

kyberio sorgt für die regelmäßige Aktualisierung des Betriebssystems anhand herstellereitiger Sicherheits- und Funktionsupdates. Je nach Service-Level erfolgt dies automatisiert oder in individuell abgestimmten Wartungsfenstern. Alle Patches werden durch kyberio hinsichtlich Stabilität und Kompatibilität geprüft, um Risiken und Ausfallzeiten zu minimieren.

Monitoring & Systemüberwachung

Die Überwachung umfasst die laufende Kontrolle zentraler Systemmetriken wie CPU-, RAM- und Storage-Auslastung, Systemdienste, Event-Logs sowie sicherheitsrelevante Ereignisse. Auffälligkeiten werden automatisiert erkannt und bewertet. Bei kritischen Zuständen löst kyberio definierte Entstörungsprozesse aus.

Incident- & Problem-Management

kyberio übernimmt die Analyse, Priorisierung und Bearbeitung von Störungen, die auf Betriebssystemebene auftreten. Bei wiederkehrenden oder besonders kritischen Vorfällen wird ein Problem-Management-Prozess aktiviert, um dauerhafte Abhilfemaßnahmen zu erarbeiten und nachhaltig umzusetzen.

Betriebssicherheit & Compliance

Alle Systemmanagement-Prozesse entsprechen den gängigen Sicherheits- und Qualitätsstandards. Log-Analysen, Rechteverwaltung sowie Vorgaben für Konfigurationen werden zentral gesteuert und dokumentiert. So wird ein revisionssicherer und nachvollziehbarer Betrieb gewährleistet.

Service Level – Managed OS

Bei allen nachfolgend beschriebenen Service-Levels gilt ein Modell geteilter Verantwortlichkeiten mit gemeinsam genutzten Root- bzw. Administratorrechten auf den bereitgestellten Systemen. Der Leistungsumfang erstreckt sich ausschließlich auf die Betriebssystemebene; darauf aufbauende Anwendungen, Dienste oder kundenspezifische Softwarekomponenten liegen nicht im Verantwortungsbereich von kyberio. Innerhalb des Service-Levels *Managed OS* übernimmt kyberio somit keine Verantwortung für Funktion, Betrieb oder Stabilität der auf dem System betriebenen Applikationen.

Admin

Der Service *Managed OS Admin* bietet die grundlegende Bereitstellung einer VM mit einem unterstützten Betriebssystem und ermöglicht bei Bedarf die Nutzung zusätzlicher Services. Dieses Paket richtet sich an Kunden, die das operative OS- und Patch-Management selbst übernehmen möchten. kyberio stellt die stabile Basisumgebung bereit, während weitergehende Managementaufgaben kundenseitig verbleiben.

Leistungsmerkmale:

- Bereitstellung der VM mit unterstütztem Betriebssystem
- Service on Demand

Monitoring & Patching (Linux)

Der Service *Managed OS Monitoring Patching* erweitert das Admin-Modell um ein automatisiertes Patchmanagement sowie eine permanente Überwachung aller Systemsensoren. Dadurch wird eine erhöhte Betriebssicherheit gewährleistet, ohne dass individuelle Wartungsfenster geplant werden müssen. Das Paket bietet ein solides Fundament für regulierten, sicheren Systembetrieb.

Leistungsmerkmale:

- Bereitstellung der VM mit unterstütztem Betriebssystem
- Service on Demand
- Vollautomatisierte Installation von Security- und OS-Patches
- 24/7/365 Überwachung der Systemsensoren
- Proaktives Störungsmanagement innerhalb der Kernarbeitszeit

Advanced Monitoring & Patching (Linux & Windows)

Dieses Paket richtet sich an Kunden mit erweiterten Anforderungen für Linux-Systeme. Neben der vollständigen Automatisierung des Patchings umfasst der Service auch eine individuelle Patchplanung, die an kundenspezifische Wartungsfenster angepasst wird. Permanente Überwachung und proaktive Entstörung sorgen für maximale Stabilität und Betriebskontinuität.

Leistungsmerkmale:

- Bereitstellung der VM mit unterstütztem Betriebssystem
- Service on Demand
- Vollautomatisierte Installation von Security- und OS-Patches
- Individuelle Planung der Patches
- 24/7/365 Überwachung der Systemsensoren
- Proaktives Störungsmanagement in- und außerhalb der Kernarbeitszeit

Managed OS Service Matrix

	Admin	Monitoring & Patching	Advanced Monitoring & Patching
Bereitstellung der VM mit unterstütztem OS	✓	✓	✓
Service on Demand	✓	✓	✓
vollautomatisierte Installation von Security- und OS-Patches	✗	✓	✓
Individuelle Planung für das Patchen der Systeme	✗	✗	✓
24/7/365 Überwachung der Systemsensoren	✗	✓	✓
Proaktives Störungsmanagement	✗	(✓)	✓

Systemmanagement – Managed VM Application

Wesentliche Merkmale

Applikationsbereitstellung

kyberio übernimmt die Einrichtung der Applikation gemäß den im Produktkatalog definierten Standards. Dies beinhaltet die Installation, die initiale Konfiguration, die Integration in die Systemumgebung sowie das Anlegen notwendiger Dienste und Schnittstellen.

Applikationsmonitoring

Es erfolgt eine kontinuierliche Messung der Funktionsfähigkeit und Antwortzeiten der Anwendung. Dies umfasst die Überwachung zentraler Dienste, Prozesse und Transaktionen. Störungen werden automatisiert erkannt und in die Entstörungsprozesse überführt.

Performancemanagement

kyberio überwacht und analysiert regelmäßig die Leistungsparameter der Anwendung, um Lastspitzen, Engpässe und ungewöhnliches Verhalten frühzeitig zu erkennen. Bei Bedarf werden Konfigurationsoptimierungen oder Skalierungsmaßnahmen empfohlen bzw. umgesetzt.

Backup- und Wiederherstellungskonzept

Alle Applikationsdaten werden gemäß den Backup-Policies von kyberio gesichert. Wiederherstellungen (Restore) können im Rahmen definierter SLAs durchgeführt werden, z. B. bei Datenverlust oder korruptierten Datenständen.

Lifecycle- und Versionsmanagement

kyberio stellt sicher, dass die Anwendung innerhalb des herstellerunterstützten Lebenszyklus betrieben wird. Dazu gehören regelmäßige Reviews von verfügbaren Updates, Upgrades und Security-Patches der Applikation.

Service Level – Managed VM Application

Die Applikations-Services von kyberio setzen das Service-Level Systemmanagement – Managed OS Monitoring & Patching als technische Mindestvoraussetzung voraus. Nur auf dieser stabilen systemseitigen Grundlage kann ein professioneller und sicherer Applikationsbetrieb gewährleistet werden. Managed VM Application Services werden ausschließlich für jene Anwendungen angeboten, die von kyberio offiziell oder nach individueller Absprache unterstützt werden. Zur Sicherstellung von Systemstabilität, Konsistenz und Betriebsqualität behält kyberio auf diesen Systemen die alleinigen Root- bzw. Administratorrechte. Kundenseitige Eingriffe auf System- oder Applikationsebene sind daher ausgeschlossen.

Basic

Der Service *Managed VM Application – Basic* stellt die passende Managed-Applikationsumgebung gemäß Produktkatalog bereit und ergänzt vorhandene OS-Services um ein grundlegendes Applikationsmanagement. Der Fokus liegt auf der standardisierten Bereitstellung und einem stabilen Betrieb der Anwendung. Proaktive Entstörung oder Performance-Monitoring sind in diesem Einstiegsservice nicht vorgesehen.

Leistungsmerkmale:

- Bereitstellung der Managed VM Application gemäß Produktkatalog (zzgl. Lizenzkosten)
- Managed Backup

Advanced

Der Service *Managed VM Application Advanced* erweitert das Basismodell um eine proaktive Störungsbearbeitung während der Regelarbeitszeit. Dadurch werden typische Anwendungsfehler frühzeitig erkannt und behoben. Dieser Service eignet sich für Applikationen mit moderater geschäftlicher Relevanz, bei denen außerhalb der regulären Zeiten ein Standardbetrieb ausreicht.

Leistungsmerkmale:

- Bereitstellung der Managed VM Application gemäß Produktkatalog (zzgl. Lizenzkosten)
- Proaktive Entstörung während der Regelarbeitszeit
- Managed Backup

Expert

Der Service *Managed VM Application Expert* bietet ein erweitertes Leistungsniveau mit durchgängiger proaktiver Entstörung (24/7). Die Anwendung wird kontinuierlich auf Funktionsfähigkeit überwacht, sodass Ausfälle oder Fehlverhalten frühzeitig erkannt werden. Zusätzlich beinhaltet der Service Performance-Monitoring, um Leistungsengpässe oder potenzielle Stabilitätsprobleme frühzeitig sichtbar zu machen.

Leistungsmerkmale:

- Bereitstellung der Managed VM Application gemäß Produktkatalog (zzgl. Lizenzkosten)
- Proaktive Entstörung in- und außerhalb der Kernarbeitszeit
- Performance-Überwachung
- Managed Backup

Managed VM Application Service Matrix

	Managed VM Application Basic	Managed VM Application Advanced	Managed VM Application Expert
Bereitstellung Managed VM Applikation gemäß Produktkatalog	✓	✓	✓
Durchführung von Applikations- und Modul-Updates	✓	✓	✓
Proaktive Entstörung der Applikation während der Regelarbeitszeit	✗	✓	✓
Proaktive Entstörung der Applikation 24/7/365	✗	✗	✓
Performance-Überwachung	✗	✓	✓
Managed Backup	✓	✓	✓

Allgemeine Informationen

Abrechnungsmodell

Die Abrechnung der Managed Services erfolgt auf Basis des gewählten Service-Levels pro System und Abrechnungsperiode. Die Abrechnung erfolgt monatlich. Zusatzleistungen, Services on Demand, projektbasierte Tätigkeiten sowie Leistungen außerhalb des vereinbarten Leistungsumfangs werden gesondert nach Aufwand oder gemäß gültiger Preisliste berechnet.

kyberio erbringt im Rahmen des jeweils vereinbarten Service-Levels unter anderem ein proaktives Monitoring und Störungsmanagement. Soweit im Zuge dessen Maßnahmen zur Analyse, Eingrenzung oder Behebung von Störungen erforderlich werden, die nicht ausdrücklich Bestandteil des vereinbarten Service-Levels sind, erfolgt die Abrechnung dieser Leistungen nach Aufwand gemäß der jeweils gültigen Preisliste – auch dann, wenn die Störung durch kyberio eigenständig festgestellt und proaktiv behoben wurde.

Mitwirkungspflichten des Kunden

Der Kunde ist verpflichtet, alle für die Leistungserbringung erforderlichen Informationen, Zugänge, Freigaben und Entscheidungen rechtzeitig bereitzustellen. Dazu zählen insbesondere die Mitwirkung bei Updates, Migrationen, Freigaben von Wartungsfenstern sowie die Bereitstellung fachlicher Ansprechpartner. Verzögerungen oder Einschränkungen, die aus einer fehlenden oder verspäteten Mitwirkung resultieren, liegen nicht im Verantwortungsbereich von kyberio.

Servicezeiten & Supportumfang

Die Erbringung der Managed Services erfolgt gemäß dem gebuchten Service-Level. Sofern nicht anders vereinbart, gelten die Regelarbeitszeiten von Montag bis Freitag, 09:00–18:00 Uhr (ausgenommen gesetzliche Feiertage). Leistungen außerhalb dieser Zeiten, insbesondere 24/7-Services, sind nur Bestandteil der entsprechend ausgewiesenen Service-Level.

Change- & Request-Management

Änderungen an System- oder Applikationskonfigurationen (Changes) erfolgen ausschließlich über definierte Change-Prozesse. Standard-Changes können automatisiert umgesetzt werden, während komplexe oder risikobehaftete Changes einer gesonderten Abstimmung und Freigabe bedürfen. Individuelle Anforderungen und Sonderwünsche gelten als Zusatzleistungen.

Dokumentation

kyberio stellt dem Kunden eine grundlegende Betriebsdokumentation zur Verfügung, die den aktuellen Systemstand abbildet. Umfang und Detailtiefe der Dokumentation richten sich nach dem gewählten Service-Level. Betriebsrelevante Änderungen werden nachvollziehbar dokumentiert.

Abgrenzung

Hersteller- und Drittsoftware

kyberio erbringt Managed Services ausschließlich im Rahmen der vom jeweiligen Hersteller vorgesehenen und unterstützten Betriebsmodelle. Anpassungen, Sonderkonfigurationen oder Betriebsszenarien außerhalb der Herstellervorgaben sind nicht Bestandteil der Managed Services und können die Leistungserbringung einschränken oder ausschließen.

Customizing & Applikationsänderungen

Individuelle Anpassungen, Erweiterungen oder kundenspezifische Modifikationen von Applikationen (z. B. Plugins, Eigenentwicklungen, Skripte oder Code-Anpassungen) sind nicht Bestandteil der Managed Services, sofern diese nicht ausdrücklich vertraglich vereinbart wurden.

Major-Release-Updates & Herstellersupport

Major-Release-Updates von Betriebssystemen oder Applikationen können unter Umständen eine technische Migration der zugrunde liegenden Plattform erforderlich machen. Solche Migrationen erfolgen nicht automatisch, sondern ausschließlich in enger Abstimmung zwischen dem Kunden und kyberio. Der Kunde ist verpflichtet, erforderliche Mitwirkungen rechtzeitig zu erbringen und notwendige Entscheidungen zu treffen.

Sofern der Kunde dieser Mitwirkungspflicht nicht nachkommt oder ein erforderliches Major-Upgrade ablehnt, behält sich kyberio vor, nach Auslaufen des herstellerseitigen Supports sämtliche Managed Services für die betroffenen Systeme einzustellen oder außerordentlich zu kündigen.

Test-, Abnahme- und Freigabepflichten

Der Kunde ist für fachliche Tests, Abnahmen und Freigaben von Änderungen, Updates oder Migrationen verantwortlich. Kyberio übernimmt keine Verantwortung für fachliche oder applikationsseitige Auswirkungen von Änderungen auf Geschäftsprozesse oder Dateninhalte.

Backup ≠ Archivierung

Die durch kyberio bereitgestellten Backup-Services dienen ausschließlich der technischen Wiederherstellung im Fehlerfall. Eine revisions sichere Archivierung, gesetzeskonforme Aufbewahrung oder Datenklassifizierung ist nicht Bestandteil der Managed Services.

Security-Verantwortung auf Applikations- & Datenebene

kyberio stellt die technische Betriebssicherheit der Systeme sicher. Die Verantwortung für Inhalte, Daten, Benutzerberechtigungen sowie applikationsspezifische Sicherheitskonfigurationen (z. B. Rollen, Passwortrichtlinien innerhalb der Anwendung) liegt beim Kunden, sofern nicht ausdrücklich anders vereinbart.

kyberio.

Sie haben Fragen?

Wir stehen gerne zur Verfügung:

kyberio GmbH

Cloud Solution Consulting

E-Mail: sales@kyberio.com

Tel.: 0511 72160 - 140

kyberio GmbH
Am Mittelfelde 29
30519 Hannover

+49 511 71260-0
info@kyberio.com
kyberio.com

Geschäftsführer:
Florian Dierks
Simon Künzel

Amtsgericht Hannover
HRB 202097
USt.-ID: DE204915504

Commerzbank AG
IBAN DE42 2508 0020 0111 0858 00
BIC DRES DE FF 250