

Leistungsbeschreibung rhöncloud Patchmanagement und Monitoring (Add-On)

Inhaltsverzeichnis



1. Servicebeschreibung
2. Voraussetzungen
3. Einrichtungsgebühren / Setupgebühren
4. Vertragslaufzeit und Vertragsbeginn
5. Kündigung
6. Vertragsgegenstand
7. Haftung für fehlerhafte Updates
8. Änderung der RMM-Lösung und von Update-Zeitplänen
9. Verfügbarkeiten
10. Standort des Rechenzentrums
11. Monitoring
12. Wartungen
13. Sichere Datenlöschung
14. Preise
15. Lizenzierung
16. Hinweise zur IT-Sicherheit
17. Ansprechpartner bei Vertragsfragen / Qualitätsmanagement / Datenschutz
18. Versionierung

Servicebeschreibung

Mit unserem optionalen Service »Patchmanagement und Monitoring« bieten wir die Möglichkeit der Inanspruchnahme einer automatisierten Updateverteilung sowie eines proaktiven Monitorings für unsere bereitgestellten Cloud-Services. Durch regelmäßige Systemupdates werden

Sicherheitslücken bestmöglich geschlossen, Funktionen werden aktuell gehalten und Softwarefehler werden regelmäßig korrigiert. Durch unser proaktives Monitoring informieren wir zudem, ob die überwachten virtuellen Serversysteme (virtuelle Maschinen) definierte Fehlermeldungen aufweisen (beispielsweise das Erreichen von Speicherplatzquotas, überdurchschnittliche Ressourcenauslastung, etc.).

Voraussetzungen

Voraussetzung für die Buchung unserer »Patchmanagement und Monitoring« Pakete als Add-on ist eine vorhandene und gültige Vertragsvereinbarung unserer rhöncloud Cloudservices »rhöncloud IT-Outsourcing« (<https://www.rhoencloud.de/leistungsbeschreibung-rhoncloud-it-outsourcing/>) und/oder »rhöncloud cockpit« (<https://www.rhoencloud.de/leistungsbeschreibung-rhoencloud-cockpit/>). Eine alleinige Buchung unserer »Patchmanagement und Monitoring« Pakete auf rhöncloud-fremden Serversystemen außerhalb unserer Rechenzentren ist nicht möglich. Die Buchung und Bereitstellung unserer »Patchmanagement und Monitoring« Pakete als Add-on ist zudem ausschließlich auf Microsoft Betriebssystemen möglich. Zur Leistungserbringung wird auf den gewünschten virtuellen Servern (virtuellen Maschinen) ein Softwareagent installiert. Für die Installation muss der rhöncloud Zugriff auf diese virtuellen Server (virtuellen Maschinen) ermöglicht werden. Alternativ ist die Installation auch via Installationsdatei möglich, welches dem Kunden auf Anfrage zur Verfügung gestellt wird.

Einrichtungsgebühren / Setupgebühren

Bei Buchung unserer »Patchmanagement und Monitoring« Add-ons wird eine einmalige Setupgebühr fällig. Die jeweilige Setupgebühr ist auf dem jeweiligen Angebot oder in der zum Zeitpunkt gültigen Preisliste angegeben. Die Setupgebühr wird nach Einrichtung der »Patchmanagement und Monitoring« Agenten durch die rhöncloud per Basis-Lastschrift von den im Vertrag angegebenen Kontodaten eingezogen.

Vertragslaufzeit und Vertragsbeginn

Die Vertragslaufzeit sowie der Vertragsbeginn richten sich nach den genutzten Cloudservices unserer Produkte »rhöncloud IT-Outsourcing« (<https://www.rhoencloud.de/leistungsbeschreibung-rhoncloud-it-outsourcing/>) und »rhöncloud cockpit« (<https://www.rhoencloud.de/leistungsbeschreibung-rhoencloud-cockpit/>).

rhöncloud IT-Outsourcing**rhöncloud cockpit**

Vertragslaufzeit	Die Vertragslaufzeit des/der Add-on(s) ist analog der Vertragslaufzeit des Hauptvertrages. Eine vorzeitige Kündigung ist ausgeschlossen.	Die Mindestvertragslaufzeit beträgt einen Monat, es sei denn, es wurde eine individuelle Vereinbarung getroffen. Die Laufzeit richtet sich somit an die Mindestvertragslaufzeit der individuellen Vereinbarung. Eine vorzeitige Kündigung bei individuellen Vereinbarungen ist ausgeschlossen.
Vertragsbezug	Das/die Add-on(s) werden als Vertragszusatz dem rhöncloud IT-Outsourcing Hauptvertrag zugeordnet.	Das/die Add-on(s) werden als Vertragszusatz dem rhöncloud cockpit Hauptvertrag zugeordnet.
Abrechnung	Das/die Add-on(s) wird/werden mit der monatlichen IT-Outsourcing-Abrechnung nach Anzahl der gebuchten Add-Ons berechnet.	Das/die Add-on(s) wird/werden mit der monatlichen rhöncloud cockpit-Abrechnung nach Anzahl der gebuchten Add-Ons berechnet.
Kündigung	Es gelten die Kündigungsfristen- und bestimmungen des Hauptvertrages.	Bei monatlicher Laufzeit erfolgt die Kündigung mit einem Monat zum Vertragsende. Ist eine individuelle Vereinbarung getroffen, so richtet sich die Kündigungsfrist an die Laufzeit der Vereinbarung und deren Kündigungsbedingungen.

Der Vertrag kann schriftlich oder elektronisch (Textform) geschlossen werden. Im Falle des schriftlichen Vertragsschlusses kommt der Vertrag zustande durch beiderseitige Unterschrift. Im Falle der elektronischen Beauftragung durch den Kunden (beispielsweise per E-Mail) kommt der Vertrag durch unsere Auftragsbestätigung per E-Mail zustande. Der Vertrag beginnt an dem ersten Tage des Monats, in welchem wir mit der Zurverfügungstellung der vertraglichen »Patchmanagement und Monitoring« Agenten beginnen. Die Zurverfügungstellung der vertraglichen »Patchmanagement und Monitoring« Add-ons wird spätestens drei Monate nach Vertragsschluss erfolgen. Fakturiert wird unabhängig des untermonatigen Startdatums der gesamte Laufzeitmonat rückwirkend zum Vertragsbeginn.

Kündigung

Nach Vertragsende werden alle technischen sowie administrativen Daten unwiederbringlich gelöscht. Als Vertragszusatz zum »rhöncloud IT-Outsourcing« (<https://www.rhoencloud.de/leistungsbeschreibung-rhoncloud-it-outsourcing/>) Hauptvertrag enden das/die »Patchmanagement und Monitoring« Add-on(s) zum selben Beendigungszeitpunkt. Sind das/die »Patchmanagement und Monitoring« Add-on(s) als eigenständiges Vertragsverhältnis zu einem Cloudservice unseres Produkt »rhöncloud cockpit« (<https://www.rhoencloud.de/leistungsbeschreibung-rhoencloud-cockpit/>) gebucht, so richtet sich die Vertragsauflösung der unter "Kündigung" angegebenen Frist.

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**

Vertragsgegenstand

Durch unser optionales Servicepaket spielen wir mittels unserer RMM-Lösung regelmäßige (mindestens einmal monatlich) Updates auf das gebuchte Serversystem ein. Die Nutzung unseres Add-ons (Zusatzpaketes) »Patchmanagement und Monitoring« ist auf Microsoft Windows-Betriebssysteme beschränkt. Die Ausrollung erfolgt durch einen Agenten, der auf dem jeweiligen Serversystem ausgerollt und installiert wird. Kunden müssen unserem Support im Zuge der Leistungserfüllung für die Installation einen passenden Zugang (u.a. per Fernwartung, VPN, Direct-Access per Konsole, etc.) bereitstellen. Alternativ können dem Kunden die notwendigen Installationsdateien zur Selbstinstallation zur Verfügung gestellt werden. Ein nicht bereitgestellter Zugang zur erstmaligen Installation beeinflusst nicht das gebuchte Add-on (Zusatzpaket) oder dessen Vertragslaufzeit. Der installierte Agent hält eine dauerhafte Verbindung zu unserer RMM-Lösung und übermittelt darüber hinaus verschiedene Statusmeldungen wie Festplatten- und CPU-Nutzung an unseren Support. Wir setzen als RMM-Lösung auf den Hersteller ATERA (<https://www.atera.com/>). Bei der Nutzung unserer Lösung gelten die Nutzungsbedingungen des Herstellers sowie der Leistungsumfang der Software. Eine Buchung ist pro virtuellem Serversystem (virtuelle Maschine) möglich. Im Rahmen des Patchmanagement werden primär Microsoft Windows-seitige Updates auf dem jeweiligen virtuellen Server bereitgestellt und zu einem fest definierten Zeitpunkt mittels einem Update-Zeitplan installiert. Drittanbietersoftware ist, sofern keine separate Vereinbarung getroffen wurde, nicht im Leistungsumfang inkludiert. Im Rahmen des Remote-Monitoring prüft unser Support während der Kernzeiten auftretende Alarmierungsmeldungen der gebuchten Serversysteme. Der auf den Serversystemen installierte Agent erfasst entsprechende und durch rhöncloud vordefinierte Warnmeldungen. Die Warnmeldungen werden zum (bei ATERA-betriebenen) Management-System weitergeleitet und von unserem Support per Supportticket ausgewertet. Entsprechende Schwellenwerte und vordefinierte Ereigniserkennungen unterstützen

den Support bei der Klassifizierung sowie Priorisierung. rhöncloud informiert den Kunden bei diversen Ereignissen (beispielsweise bei Erreichen diverser Quotas) proaktiv per Supportticket. Der Kunde weist die rhöncloud daraufhin explizit an, welche Maßnahmen ergriffen werden sollen. Erfolgt kundenseitig innerhalb von 5 Tagen keine Rückmeldung, so wird die Meldung als erledigt betrachtet.

Haftung für fehlerhafte Updates

Eine grundsätzliche Haftung nach fehlerhaften Updates ist ausgeschlossen. Die auszurollenden Updates werden durch den Anbieter Microsoft bereitgestellt und durch automatisierte Prozesse kategorisiert, klassifiziert und freigegeben. Der Kunde akzeptiert mit Nutzung der »Patchmanagement und Monitoring« Add-ons die Lizenz- und Nutzungsbedingungen. Der Kunde trägt im Falle von fehlerhaften Updates und dessen eventuellen Folgen die anfallenden Kosten zur Behebung. Die rhöncloud haftet nur insoweit, wie ein Verschulden im Zuge der automatisierten Ausrollung auftritt. Weitere Ansprüche sind abgegolten und gehen zu Lasten des Kunden.

Änderung der RMM-Lösung und von Update-Zeitplänen

Wir behalten uns das Recht vor, jederzeit die RMM-Lösung zu wechseln oder Update-Zeitpläne zu verändern, sofern dies zur Leistungserbringung notwendig ist. rhöncloud wird den Kunden im Vorfeld informieren.

Verfügbarkeiten

Verfügbarkeitsbereich	Verfügbarkeit	Grundlage	Maximale Ausfallzeit
Verfügbarkeit der extern betriebenen Management-Systeme (ATERA)	99,0 %	Kalenderjahr	3 Tage, 15 Stunden, 36 Minuten
Verfügbarkeit der auf den virtuellen Maschinen installierten Agenten	99,7 %	Kalenderjahr	26 Stunden, 17 Minuten

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.

Wartungen

Zur Sicherstellung der Funktionsbereitstellung führen wir regelmäßig Updates und Wartungen an unserer Infrastruktur sowie unseren IaaS-Services durch. Sofern hiervon die Erreichbarkeit Ihrer gebuchten Services betroffen ist, kann es unter Umständen zu nicht vermeidbaren Unterbrechungen der Funktionsbereitstellung kommen. Wartungen kündigen wir mit einer Vorlaufzeit von mindestens sieben Tagen über unser Statusportal (<https://status.rhoencloud.de/>) an. Über das Statusportal können Sie Ihre E-Mail-Adresse oder eine Mobilfunkrufnummer in einen automatischen Verteiler hinterlegen, sodass Sie bei angekündigten Wartungsfenstern oder aktuellen Störungsmeldungen proaktiv informiert werden. Weitere Benachrichtigungen erfolgen nicht. Sofern Sie Ihre E-Mail-Adresse und/oder Ihre Mobilfunkrufnummer im Statusportal und somit im automatischen Benachrichtigungsverteiler hinterlegen, beachten Sie bitte die Datenschutzbestimmungen des Anbieters »statuspal.io«, welche Sie hier (<https://www.statuspal.io/privacy>) aufrufen können und mit welchem wir die extern betriebene Lösung anbieten. Mit der Hinterlegung stimmen Sie diesen Bestimmungen zu. Sollten Sie in unseren Vertragsunterlagen die Option gesetzt haben, dass wir Ihre Daten in den Benachrichtigungsservice unseres Statusportal aufnehmen, so sind ebenfalls die Datenschutzbestimmungen entsprechend zu beachten. Durch Setzen der Option in unseren Vertragsunterlagen stimmen Sie ebenfalls diesen Datenschutzbestimmungen (<https://www.statuspal.io/privacy>) zu. Es besteht jederzeit die Möglichkeit, den Benachrichtigungsservice ganz oder teilweise zu deaktivieren.

Sichere Datenlöschung

Bei Kündigung werden am Folgetag der fristgerechten Beendigung des Vertrages Ihre Systeme vollständig gelöscht. Vorhandene Datensicherungen werden sofort, spätestens nach 14 Tage gelöscht. Alle Löschvorgänge erfolgen nach DOD 5220. 22-M. sowie gemäß den gesetzlichen Löschfristen.

Preise

Es gelten die stets aktuellen Ressourcen- und Lizenzpreise, welche über unsere Preisliste (<https://www.rhoencloud.de/downloadcenter/>) eingesehen werden können. Während der Vertragslaufzeit können sich einzelne Preise unserer Ressourcen ändern. Wir informieren Sie mindestens vier Wochen im Voraus, sofern sich Ressourcenpreise ändern. Eine Erhöhung innerhalb 10 % des monatlichen Gesamtbetrages je 12 Monate seit der letzten Erhöhung berechtigen nicht zur fristlosen Kündigung des Vertragsverhältnisses. Alle angegebenen Preise sind Netto-Preise, zzgl. der zum jeweiligen Zeitpunkt gültigen Umsatzsteuer.

Lizenzierung

Bei Nutzung unserer »Patchmanagement und Monitoring« Add-ons sind bereits alle Lizenzen inkludiert, die für die Bereitstellung der Lösung anbieterseitig notwendig sind.

Hinweise zur IT-Sicherheit

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 "Anbieterverantwortlichkeit" 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-Patchmanagement-und-Monitoring-Add-On.pdf)
1.0	Mai 2022	Version 1.0