



SHARKBYTE Managed Services Katalog

Version: 1.2

Datum: 10.02.2025

Inhaltsverzeichnis

1. Managed Service Provider	3
1.1. Warum Managed Services statt Stundenabrechnung	4
1.2. SHARKBYTE AG – Vision und Mission	4
2. Managed Services	5
2.1. Dienstleistungen	5
2.1.1. Central Services	5
2.1.2. Cloud Services	7
2.1.3. SOC as a Services	8
2.1.4. Network Security	9
2.1.5. Network Services	9
2.1.6. Mail Security Services	9
2.1.7. Backup Services	10
2.1.8. On Premise Services	10
2.1.9. Hosted Cloud Services (Private Cloud)	11
2.1.10. OnSite Services	12
2.2. Hardware-, Hosted-, Lizenz- und Abonnement-Services	12
2.2.1. Microsoft 365	12
2.2.2. M365 Cloud to Cloud Backup	12
2.2.3. Device Backup	12
2.2.4. Swisscom Business Network Services (BNS)	13
2.2.5. Sophos Hardware (Firewall, Switch, Access Points)	13
2.2.6. Hosted Cloud Services	13

1. Managed Service Provider

Ein IT-Dienstleister, der als "Managed Service Provider" (MSP) bezeichnet wird, kümmert sich um die IT-Systeme eines Unternehmens. Sie können einen MSP als eine Art gemietete IT-Abteilung betrachten. Der MSP übernimmt die IT-Systeme in seiner Obhut und stellt sicher, dass alles gut funktioniert.

Ein Managed Service Provider (MSP) liefert Ihnen mehr als nur einzelne IT-Dienste, sondern eine ganzheitliche Lösung für Ihre IT-Anliegen. Ein MSP arbeitet mit Ihnen zusammen, um zu erfassen, wie Sie Ihr Geschäft betreiben, welche Ziele Sie verfolgen und welche Schwierigkeiten Sie lösen müssen. Basierend auf diesen Informationen erstellt der MSP einen IT-Plan, der auf Ihre besondere Situation abgestimmt ist und die optimalen Technologien für Ihre Bedürfnisse auswählt.

Ein MSP ist dabei nicht zwingend an die Hard- oder Softwareprodukte seiner Partner gebunden, sondern sucht nach den geeignetsten Lösungen für Ihre IT-Landschaft. Das bedeutet, dass Sie Ihre vorhandenen Hard- oder Softwareprodukte weiterverwenden können, wenn sie noch funktionieren und Ihren Bedürfnissen gerecht werden. Wenn neue Hard- oder Softwareprodukte zur Optimierung der IT-Infrastruktur beitragen, bevorzugt der MSP die Produkte seiner Partner aber ohne, dass Sie sich gezwungen fühlen, sich ausschliesslich auf diese Produkte beschränken zu müssen.

Ein MSP ist also mehr als ein IT-Dienstleister, der Ihnen nur Zeit berechnet. Er ist ein IT-Partner, der Ihnen eine umfangreiche und kundenzentrierte Lösung bietet, die Ihnen hilft, Ihr Geschäft effektiver und sicherer zu gestalten.

Ein MSP kann eine Reihe von Diensten anbieten, wie zum Beispiel das Aktualisieren von Software, das Überwachen von Systemen auf Fehler oder das Betreiben der IT-Infrastruktur. Der Vorteil eines MSP ist, dass Sie sich um Ihre IT nicht kümmern müssen und sich auf Ihr Kerngeschäft fokussieren können. Sie zahlen einen festgesetzten Preis für diese Dienste, was die Kosten kalkulierbar macht.

Dieses Dokument soll Ihnen die von SHARKBYTE angebotenen Managed Services erläutern.

1.1. Warum Managed Services statt Stundenabrechnung

Wie bereits erwähnt, arbeitet ein MSP mit Ihnen zusammen, um mit Ihnen die passende IT-Strategie zu erarbeiten, die genau auf Ihre Bedürfnisse und Ziele zugeschnitten ist. Der MSP ist auch an einer langfristigen Partnerschaft interessiert, was die IT-Strategie im Wesentlichen beeinflusst.

Der MSP kümmert sich um alle Aspekte Ihrer IT-Systeme, von der Installation über die Wartung bis hin zur Sicherheit. Er sorgt dafür, dass Ihre IT immer auf dem neuesten Stand und leistungsfähig ist. Der MSP gibt Ihnen die Freiheit, sich auf Ihr Kerngeschäft zu konzentrieren, ohne sich um IT-Probleme sorgen zu müssen.

Für diese Dienstleistungen berechnet der MSP monatlich, pro Quartal oder jährlich einen definierten Preis, der nicht von der Anzahl Arbeitsstunden abhängt. So haben Sie immer volle Kontrolle und Transparenz über ihre IT-Kosten.

Bei den meisten klassischen IT-Dienstleistern wird das „Break/Fix-Modell“ angewendet. Das „Break/Fix-Modell“ bedeutet, dass der IT-Dienstleister nur dann aktiv wird, wenn etwas kaputt geht oder nicht funktioniert. Er reagiert also auf IT-Probleme, anstatt sie zu vermeiden oder zu verhindern. Das kann dazu führen, dass Sie lange Ausfallzeiten, mangelnde Kontrolle, geringe Sicherheit und fehlende Optimierung Ihrer IT-Systeme erleiden müssen. Für die IT-Strategie sind Sie selbst verantwortlich. Der IT-Dienstleister kann auf Anfrage unterstützen, was zusätzlich und häufig mit höheren Stundensätzen verrechnet wird. Das „Break/Fix-Modell“ ist eine kurzfristige und reaktive Lösung, die ihre IT-Kosten erhöhen und Ihre IT-Leistung verringern kann.

1.2. SHARKBYTE AG – Vision und Mission

Die SHARKBYTE AG ist ein IT-Dienstleister, der sich auf moderne und effiziente Lösungen spezialisiert hat. Unser Ziel ist es, Unternehmen dabei zu unterstützen, ihre IT-Infrastruktur zu modernisieren und sicherer zu machen.

Seit Mai 2022 bieten wir als Managed Service Provider (MSP) Dienstleistungen für Unternehmen mit bis zu 150 Arbeitsplätzen an. Wir übernehmen die Verantwortung für Ihre Systeme, halten sie auf dem neuesten Stand und warten sie regelmässig.

Unsere Mission ist es, Unternehmen bei der Einführung und dem Betrieb von modernen, Cloud-basierten IT-Lösungen zu unterstützen. Wir schulen Ihre Mitarbeiter im Umgang mit diesen modernen Werkzeugen, damit sie effizient arbeiten können.

Wir setzen auf Cloud-Services und zentralisieren Standardfunktionen und -services. Für mittlere und grössere Unternehmen ist oft eine Hybridstrategie die kosteneffizienteste Lösung. Dabei kann die IT-Infrastruktur entweder im eigenen Serverraum, in einem eigenen Rechenzentrum oder in der Private Cloud betrieben werden. Mit unserer Hilfe können Sie sich auf Ihr Kerngeschäft konzentrieren, während wir uns um Ihre IT kümmern.

2. Managed Services

SHARKBYTE bietet spezifische, Lösungsorientierte Managed Services an, um Ihnen eine zuverlässige IT-Infrastruktur bieten zu können. Diese Managed Services beinhalten Dienstleistungen, Abonnemente, Applikations-Lizenzen und teilweise Hardware. SHARKBYTE hat seine Managed Services so aufgebaut, dass bestehende, zeitgemässe und sichere Infrastrukturen übernommen werden können und geringfügig optimiert oder aufgewertet werden müssen. Die beim Kunden eingesetzten Managed Services, sind in der Kostenübersicht enthalten.

2.1. Dienstleistungen

2.1.1. Central Services

Unter „Central Services“ vereinigt SHARKBYTE zwei, in der IT-Welt häufig verwendete, Begriffe zur Bezeichnung einer Abteilung mit deren Tätigkeit. Der Begriff „Servicedesk“ bezeichnet eine Abteilung, welche als erste Anlaufstelle zwischen IT-Dienstleister und Anwendern dient. Zur koordinierten Abarbeitung der Anfragen wird ein Ticketing System verwendet. Der Begriff „Helpdesk“ wiederum, konzentriert sich auf die unmittelbare Problembehebung. Der „Helpdesk“ kann auch als Komponente des proaktiven „Servicedesks“ betrachtet werden.

Die folgenden Managed Services wurden von SHARKBYTE unter dem Begriff „Central Services“ ebenfalls eingebunden, da diese im Zusammenhang zu den Begriffen „Servicedesk“ und „Helpdesk“ stehen.

Monitoring Management

Mithilfe eines Software-Agenten überwacht SHARKBYTE das Endgerät (Laptop, Desktop, Server). Die von SHARKBYTE definierten Richtlinien prüfen das überwachte Gerät 7x24 und schlagen entsprechend Alarm, wenn einer oder mehrere der definierten Schwellenwerte über- bzw. unterschritten werden. Die Richtlinien überwachen beispielsweise die Auslastung des Prozessors (inkl. allen Kernen) oder den Arbeitsspeicher. Weiter prüft SHARKBYTE mit systematischen Abfragen ob das Gerät die entsprechenden Updates für das Betriebssystem und/oder der spezifischen Applikation (z.B. Adobe Reader, Google Chrome, Zoom, etc.) installiert wurden. Durch den Agenten hat SHARKBYTE die Möglichkeit Remote auf das System zu zugreifen, sofern der Benutzer jedes Mal dem Zugriff zustimmt.

Client Support

Bei Problemen auf dem Arbeitsgerät, welche durch Applikationen oder Benutzerhandlungen herbeigeführt werden, unterstützt die SHARKBYTE den Anwender diese schnellstmöglich zu lösen. SHARKBYTE hilft bei der Einrichtung und Verwaltung von Cloud-Diensten, wobei der Schwerpunkt auf Microsoft 365 liegt. Bei Betriebssystemproblemen bietet SHARKBYTE den „OS Repair Support“ an, um das Gerät neu zu installieren. Der Support wird in der Regel per Remote durchgeführt. Sollte das Problem schwerwiegender sein, entscheidet der Techniker ob ein Einsatz vor Ort zu erfolgen hat.

Managed Service Kunden profitieren davon, dass die Aufwände bzw. die Zeit zur Bearbeitung des Problems und auch die An- und Rückreisezeit bei einem allfälligen Vor-Ort-Support nicht zusätzlich verrechnet werden.

Dokumentation

Die SHARKBYTE dokumentiert die gesamte IT-Infrastruktur ihrer Kunden umfassend und detailliert. Kunden werden regelmässig über Aktualisierungen informiert, sodass sie stets auf dem neuesten Stand sind. Dies ermöglicht eine schnelle Fehlerbehebung und optimiert die Wartungsprozesse. Zudem bietet die Dokumentation eine wertvolle Grundlage für zukünftige IT-Planungen und -Erweiterungen. Managed Service Kunden profitieren zusätzlich davon, dass keine zusätzlichen Kosten für die Dokumentation entstehen. Mit SHARKBYTE haben Kunden die Gewissheit, dass ihre IT-Infrastruktur professionell verwaltet und dokumentiert wird.

SPOC 3rd Party Services

Mit diesem Managed Service übernimmt SHARKBYTE die Rolle des „Single Point of Contact“ bei sämtlichen IT-Drittherstellern, welche mit dem Kunden zusammenarbeiten. Ob bei Vorfällen, Problemen oder Veränderungen, SHARKBYTE interagiert als „interne IT-Abteilung“ und nimmt mit dem Drittanbieter kontakt auf und führt die entsprechenden Tätigkeiten auf Seiten des Kunden gemäss Anweisungen aus.

Service Level Agreement

Nicht separate ausgewiesen, aber als genereller Bestandteil des Managed Services „Central-Services“, gilt das „Service Level Agreement“.

Managed Service Kunden erhalten jeweils eine „Erst Reaktion“ innerhalb von 4 Stunden bei regulären Vorfällen und Anfragen. Bei schweren Vorfällen bzw. Problemen wird eine „Erst-Reaktion“ von maximal 2h garantiert.

	Regulär	Pikett (kostenpflichtig)	7x24 (kostenpflichtig)
Betriebszeiten	Montag bis Freitag 08:00 bis 17:00 Uhr	Montag bis Freitag 17:00 bis 23:00 04:00 bis 08:00 Samstag & Sonntag 09:00 bis 18:00 (Feiertag = Sonntag)	Montag bis Sonntag 00:00 bis 23:59 Inkl. Feiertage
Reaktionszeit Erstkontakt	Reguläre Fälle: bis zu 4h Dringende Fälle: bis zu 2h	Reguläre Fälle: „Best Effort“ Dringende Fälle: bis zu 6h	Reguläre Fälle: bis zu 6h Dringende Fälle: bis zu 3h
Managed Service	Standard	Kann als Extra gebucht werden	Kann als Extra gebucht werden
Kosten	Keine	Ohne definierten Managed Service: Pauschal CHF 300.- pro Fall + Stundensatz: CHF 180.-	Ohne definierten Managed Service: Pauschal CHF 300.- pro Fall + Stundensatz: CHF 180.-

SHARKBYTE bietet vier Arten der Kommunikationsmöglichkeit an. Bei jeder dieser Möglichkeit wird ein sogenanntes „Ticket“, automatisiert oder manuell durch den Techniker, erstellt.

- Per E-Mail: central-services@sharkbyte.ch → erstellt ein Ticket automatisch
- Per Web: central-services.sharkbyte.ch → Kunde erstellt Ticket direkt
- Per Telefon: Rufen Sie auf der Nummer +41 41 562 06 02 an, ein Techniker nimmt den Fall auf.
- Per Monitoring Agent: Über den SHARK-Agent kann ein Formular geöffnet und das Ticket erstellt werden.

Spezifische Service Level Agreements in Bezug auf die Verfügbarkeit von Systemen, werden jeweils nach Bedürfnis und Möglichkeiten mit dem Kunden definiert und auch dokumentiert.

2.1.2. Cloud Services

Diverse Anbieter betreiben sogenannte „Cloud Services“ in Form von „Infrastructure as a Service“ (IaaS), „Platform as a Service“ (PaaS) oder der bekanntesten Form, „Software as a Service“ (SaaS). SHARKBYTE übernimmt die Verantwortung für die Konfiguration und Verwaltung dieser Dienste, um die verfügbaren Funktionen optimal im Sinne und Nutzen des Kunden zu nutzen.

Microsoft 365 Management

Microsoft 365 bietet als Infrastruktur-Plattform diverse Funktionen an, welche stetig durch Microsoft aktualisiert werden. Dies können einfache Updates sein, aber auch komplette Funktionswechsel indem spezifische Applikationen andere ersetzen. SHARKBYTE prüft stetig, welche Anpassungen durch Microsoft vorgenommen werden und ob beim Kunden diesbezüglich auch Anpassungen notwendig sind.

Weiter erstellt, verwaltet und erweitert SHARKBYTE die Microsoft 365 Cloud im Namen des Kunden. Dies beinhaltet beispielsweise das Erstellen von Benutzerkonten, Gruppen, Verteilerlisten, etc. SHARKBYTE führt regelmässige Kontrollen der „Anmelde-Logs“ und „Riskante-Benutzer-Logs“ durch. Die Basis-Sicherheitseinstellungen werden ebenfalls routinemässig überprüft, ob diese noch für die Infrastruktur gültig sind.

Managed MS Teams Phone Services

SHARKBYTE richtet den herkömmlichen Telefonie-Dienst innerhalb von Microsoft Teams ein und verwaltet diesen mithilfe der Microsoft-Schnittstellen „Operator Connect“ oder „Direct Routing“. Für die Einrichtung erarbeitet SHARKBYTE einen Standardanrufplan entsprechend den Bedürfnissen des Kunden aus und passt diesen basierend auf individuellen Wünschen und Anforderungen an. Bei bereits bestehenden Einstellungen überprüft SHARKBYTE den vorhandenen Ablauf und empfiehlt dem Kunden mögliche Verbesserungen, die nach deren Definition implementiert werden. Des Weiteren kontrolliert SHARKBYTE regelmässig die Funktionalitäten und Dienste im Bereich der Telefonie in Microsoft Teams.

Cloud Access & Device Management

SHARKBYTE bietet als Managed Service eine umfassende zentralisierte Geräteverwaltung und zentralisierte App-Verwaltung, um die Kontrolle und Wartung aller Unternehmensressourcen zu erleichtern. Mit der automatisierten Richtlinienverwaltung stellt SHARKBYTE sicher, dass Sicherheits- und Nutzungsrichtlinien konsistent angewendet werden. Der Integrationsservice für Drittanbieter ermöglicht die nahtlose Einbindung externer Anwendungen und Dienste. Compliance und Reporting durch SHARKBYTE garantieren, dass alle gesetzlichen und internen Vorschriften eingehalten und dokumentiert werden.

Die bedingte Richtlinienverwaltung ermöglicht es, Zugriffsrechte basierend auf bestimmten Bedingungen zu steuern. Mit der Risikobewertung hilft SHARKBYTE, potenzielle Bedrohungen frühzeitig zu erkennen und zu mindern. Schliesslich bietet die Zero-Trust-Policy-Engine in Microsoft 365 ein hohes Mass an Sicherheit, indem Zugriffe unabhängig überprüft und validiert werden.

2.1.3. SOC as a Services

SHARKBYTE arbeitet mit dem renommierten Hersteller SOPHOS zusammen, um einen 24/7-Service des Security Operations Centers (SOC) anzubieten. Ein SOC ist eine spezialisierte Abteilung, die sich auf die Überwachung und Abwehr von Cyberbedrohungen konzentriert. Dort werden alle ungewöhnlichen Systemaktivitäten untersucht und bewertet. Falls erforderlich, werden Anpassungen vorgenommen, um die Sicherheit zu gewährleisten. So sorgt SHARKBYTE dafür, dass Ihre Systeme rund um die Uhr geschützt sind.

Managed Detection & Response (MDR) with Sophos

MDR steht für „Managed Detection and Response“ und bedeutet 24/7 Sicherheitsüberwachung inklusive Reaktion im Bedarfsfall. Dieser Service wird durch den Partner SOPHOS gewährleistet, während SHARKBYTE den Vor-Ort-Einsatz übernimmt, wenn es notwendig ist. Neben dem üblichen Client-Sensor auf Laptops und Desktops werden auch Quellen wie Microsoft 365 sowie Sophos-Firewalls, -Switches und -Access-Points genutzt, um potenzielle Gefahren frühzeitig zu erkennen. Mit der Sophos Cyber Breach Protection übernimmt SOPHOS bei einem Cyberangriff die Kosten von bis zu 1 Million US-Dollar und stellt ein komplettes Forensik-Team zur Verfügung. SHARKBYTE bietet Ihnen somit einen zuverlässigen und professionellen Service, der auch für nicht technisch versierte Nutzer leicht verständlich ist. Vertrauen Sie auf SHARKBYTE und SOPHOS, um Ihre IT-Sicherheit auf höchstem Niveau zu gewährleisten.

Basic Endpoint Security – SOPHOS Intercept X with XDR

SHARKBYTE bietet eine Basis Endpoint-Security-Lösung mit Sophos Intercept X with XDR als Managed Service an. Diese Lösung ist ideal für Unternehmen, die zuverlässige Endpoint-Security benötigen, ohne die umfassenden Funktionen eines MDR-Services. Sophos Intercept X with XDR bietet erweiterte Bedrohungserkennung und -reaktion, Ransomware-Schutz, Deep Learning Malware-Erkennung und automatische Bedrohungsreaktion. Im Vergleich zum MDR-Service, der 24/7 Sicherheitsmonitoring und umfassende Reaktion bietet, konzentriert sich der Managed Service von SHARKBYTE auf robuste Endpoint-Security. MDR nutzt auch Quellen wie Microsoft 365, Sophos-Firewalls, -Switches und -Access-Points als Log-Quellen. Dieser Service beinhaltet keine „Cyber Breach Protection“ wie beim MDR. Dies bedeutet, dass die Kosten in einem Cyberangriff durch den Kunden getragen werden müssen. SHARKBYTE übernimmt keine Haftung bei einem Cyberangriff und supportet im Rahmen der Möglichkeiten. Support-Zusatzkosten sind in einem Cyberangriff-Fall möglich.

Microsoft Defender for Endpoint

SHARKBYTE bietet den Microsoft Defender for Endpoint als Managed Service an, um die Sicherheit Ihrer Endgeräte zu gewährleisten. Unser Team übernimmt die vollständige Verwaltung und Überwachung, um Bedrohungen frühzeitig zu erkennen und abzuwehren. Wir konfigurieren und optimieren die Einstellungen des Defenders für optimalen Schutz. Bei Sicherheitsvorfällen reagieren wir schnell und effizient, um Schäden zu minimieren. Vertrauen Sie auf unsere Expertise, um Ihre Endgeräte optimal zu schützen.

3rd Party Endpoint Protection

SHARKBYTE bietet die Verwaltung Ihres bestehenden Endpunktschutzes an, sofern dieser zentral verwaltbar ist. Unabhängig davon, ob es sich um eine Lösung eines Drittanbieters handelt, übernimmt SHARKBYTE die Überwachung und Verwaltung, um sicherzustellen, dass Ihre Systeme stets optimal geschützt sind.

Network Detection and Response (NDR)

Dieser Managed Service protokolliert den Datendurchsatz des internen Netzwerks. Die Threat-Experten von Sophos überprüfen diese Protokolle auf Anomalien innerhalb des Netzwerks, um allfälliges Fehlverhalten zu unterbinden. Damit dieser Managed Service auch effizient genutzt werden kann, werden die Managed Services „Managed Detection & Response (MDR)“ und „Managed Network with Sophos“ oder „Swisscom BNS Managed LAN“, „3rd Party Network Services“ vorausgesetzt.

2.1.4. Network Security

SOPHOS Firewall Management

SHARKBYTE bietet einen herausragenden Service, indem sie die beim Kunden eingesetzte SOPHOS Firewall professionell konfigurieren, optimieren und verwalten. Durch regelmässige Kontrolle der Log-Daten, das Einspielen der neuesten Firmware-Updates und die Überwachung der VPN-Verbindungen sorgt SHARKBYTE für höchste Sicherheit und Effizienz. Auch Garantie-Abklärungen und -Abwicklungen werden zuverlässig von SHARKBYTE übernommen, was den Kunden zusätzlichen Komfort und Sicherheit bietet.

Swisscom BNS Managed Security (Firewall)

SHARKBYTE übernimmt die Verwaltung der von Swisscom angebotenen "Business Network Services - Managed Security" Firewall bei Ihnen vor Ort. Dies bedeutet, dass wir uns um die Betreuung und Wartung der Firewall kümmern, um Ihre Netzwerksicherheit zu gewährleisten.

2.1.5. Network Services

Managed Network with Sophos

SHARKBYTE bietet einen umfassenden Managed Service an, der sich um die Sicherheit und Verwaltung Ihrer IT-Infrastruktur kümmert. Wir arbeiten eng mit Sophos zusammen, einem führenden Anbieter von Sicherheitslösungen. Sophos bietet nicht nur Firewalls, Managed Detection and Response (MDR) und Endpoint Protection, sondern auch Netzwerkkomponenten wie Switches und Access Points, die speziell auf Sicherheit ausgerichtet sind.

Swisscom BNS Managed LAN

SHARKBYTE übernimmt die Verwaltung der von Swisscom angebotenen "Business Network Services - Managed LAN" Infrastruktur bei Ihnen vor Ort. Dies umfasst die Betreuung und Wartung von Switches und WLAN Access Points, um sicherzustellen, dass Ihr Netzwerk stets reibungslos und effizient funktioniert.

3rd Party Network Services

SHARKBYTE bietet Basis-Unterstützung für einfache Netzwerke, die keine komplexe Konfiguration oder Logik erfordern und auf Geräten anderer Hersteller als Sophos und Swisscom basieren. Wenn Ihr Netzwerk jedoch komplexer ist und spezielle Konfigurationen benötigt, wird SHARKBYTE einen entsprechenden Partner hinzuziehen, um sicherzustellen, dass Ihre Anforderungen professionell und zuverlässig erfüllt werden.

2.1.6. Mail Security Services

Sign and encrypt Mail Security

SHARKBYTE übernimmt die Verwaltung und den Betrieb der zertifikatsbasierten Mail-Signatur und Verschlüsselungsfunktion. Dies erhöht die Sicherheit Ihrer E-Mails erheblich und schützt Ihre Kommunikation vor unbefugtem Zugriff. Vertrauen Sie auf SHARKBYTE, um Ihre E-Mail-Sicherheit professionell zu gewährleisten.

Awareness Training - Phishing campaign

SHARKBYTE führt regelmässige, gezielte Phishing-Kampagnen durch, um das Bewusstsein für Sicherheit zu schärfen. Die Ergebnisse dieser Kampagnen werden mit der Geschäftsleitung besprochen, um kontinuierliche Verbesserungen zu gewährleisten.

2.1.7. Backup Services

M365 Backup Management

SHARKBYTE konfiguriert und verwaltet die Sicherung der Daten in Microsoft 365. Regelmässige Kontrollen stellen sicher, dass die Backups korrekt durchgeführt werden. Zudem werden regelmässige Wiederherstellungstests durchgeführt, um die Nutzbarkeit der Backups im Disaster-Fall zu überprüfen. Für Managed Service Kunden sind die Aufwandskosten für diese Tätigkeiten in den regelmässigen Pauschalkosten enthalten.

Device Backup Management

SHARKBYTE bietet ein umfassendes Device Backup Management an, das die sorgfältige Planung und Umsetzung einer Backup-Strategie umfasst. Dabei verwaltet SHARKBYTE Backups auf Storage und in der Cloud, um maximale Datensicherheit zu gewährleisten. Tägliche, monatliche und jährliche Überprüfungen der Backups durch SHARKBYTE sind unerlässlich, um die Integrität und Verfügbarkeit der Daten sicherzustellen. Eine gut durchdachte Backup-Strategie von SHARKBYTE schützt vor Datenverlust und ermöglicht eine schnelle Wiederherstellung im Notfall. Regelmässige Tests und Aktualisierungen der Backup-Pläne durch SHARKBYTE sind entscheidend für den langfristigen Erfolg.

2.1.8. On Premise Services

Nicht alle Systeme und Applikationen können oder dürfen in einer Cloud betrieben werden, sei es aus Performance- oder regulatorischen Gründen. SHARKBYTE bietet auch für diese Fälle Managed Services an. Wir sorgen dafür, dass Ihre Systeme sicher und effizient betrieben werden, egal ob in der Cloud oder vor Ort.

Windows Server Management

SHARKBYTE bietet Managed Services an, die das Setup, die Konfiguration, Administration und Überwachung Ihrer lokalen Windows-IT-Systeme umfassen. In Kombination mit unserem Monitoring Management Service sorgen wir dafür, dass Ihre Systeme stets optimal funktionieren und sicher sind.

Hypervisor Management

SHARKBYTE bietet Managed Services für die Hypervisor VMware und Microsoft Hyper-V an. Dies umfasst das Setup, die Konfiguration, Administration und Überwachung Ihrer Hypervisor-Umgebung. In Kombination mit unserem Monitoring Management Service stellen wir sicher, dass Ihre virtuellen Maschinen stets optimal funktionieren und sicher sind.

Storage Management

SHARKBYTE bietet Managed Services für Ihre Storage-Systeme an. Dies umfasst das Setup, die Konfiguration und Administration des Systems. Wir führen regelmässige Systemchecks durch und installieren Updates sowie Upgrades, um sicherzustellen, dass Ihre Speicherlösungen stets optimal funktionieren.

M365 Cloud Sync Management

SHARKBYTE bietet einen Managed Service für Entra ID Connect an, der die Verwaltung und Überwachung Ihrer Identitätsinfrastruktur übernimmt. Entra ID Connect verbindet Ihre lokalen Verzeichnisse mit der Cloud, sodass Ihre Benutzer mit einem einzigen Konto auf verschiedene Dienste zugreifen können. SHARKBYTE sorgt dafür, dass diese Verbindung sicher und effizient funktioniert, damit Sie sich auf Ihr Kerngeschäft konzentrieren können.

Directory Management

SHARKBYTE bietet einen Managed Service für Active Directory an, der die Verwaltung und Überwachung Ihrer Benutzerkonten und Netzwerkressourcen übernimmt. Active Directory hilft dabei, Benutzer und Computer in Ihrem Netzwerk zu organisieren und zu sichern. Wenn Ihr Server auch die DHCP-Rolle innehat, kümmert sich SHARKBYTE ebenfalls um diese Funktion. So stellen wir sicher, dass Ihre IT-Infrastruktur reibungslos und sicher funktioniert. Vertrauen Sie auf SHARKBYTE, um Ihre IT-Systeme professionell zu betreuen.

2.1.9. Hosted Cloud Services (Private Cloud)

Hosted Cloud Services im Sinne einer Private Cloud bieten Unternehmen die Möglichkeit, ihre IT-Ressourcen in einer dedizierten Umgebung zu nutzen. SHARKBYTE arbeitet dafür mit dem Partner Xelon AG zusammen und nutzt deren Rechenzentren in der Schweiz. Diese bieten dabei die höchsten Standards. Diese Lösung kombiniert die Flexibilität und Skalierbarkeit der Cloud mit der Sicherheit und Kontrolle einer eigenen Infrastruktur. Unternehmen können so ihre Daten und Anwendungen sicher verwalten und gleichzeitig von den Vorteilen der Cloud-Technologie profitieren. Auf diese Weise wird eine massgeschneiderte IT-Umgebung ermöglicht, die den spezifischen Anforderungen des Unternehmens gerecht werden.

Hosted Firewall Management

Dieser Managed Service umfasst die Einrichtung, Konfiguration, Verwaltung und Überwachung der dedizierten Sophos Firewalls oder der Standard-RZ Firewall, welche mit allen Kunden im RZ geteilt wird.

Leistungsübersicht – Standardauswahl:

	Managed Sophos Firewall XG – SMALL	Managed Sophos Firewall XG – MEDIUM	Managed Sophos Firewall XG – LARGE	Shared Standard Firewall
CPU & RAM	1 CPU Core & 4GB RAM	2 CPU Core & 4GB RAM	4 CPU Core & 6GB RAM	Geteilte CPU & Arbeitsspeicher-Leistungen
Protection Services	Sophos Xstream Protection: Network Protection, Web Protection, Central Orchestration, Enhanced Support and Zero-Day Protection.	Sophos Xstream Protection: Network Protection, Web Protection, Central Orchestration, Enhanced Support and Zero-Day Protection.	Sophos Xstream Protection: Network Protection, Web Protection, Central Orchestration, Enhanced Support and Zero-Day Protection.	Package Filtering, Layer 3 In- & Outbound, NAT Function
WAN (Uplink)	5x Static WAN IP 250 Mbits Uplink	5x Static WAN IP 250 Mbits Uplink	5x Static WAN IP 250 Mbits Uplink	1x Static WAN IP 250 Mbits Uplink
LAN	2x vLAN 1 Gbits	2x vLAN 1 Gbits	2x vLAN 1 Gbits	2x vLAN 1 Gbits
Garantie / Support	SOPHOS enhanced Support	SOPHOS enhanced Support	SOPHOS enhanced Support	Xelon Basic Support

Höhere Leistungsanforderungen an die Managed Sophos Firewalls, wie beispielsweise mehr vLANs, höhere Bandbreite auf LAN und / oder WAN, kann spezifisch durch SHARKBYTE angeboten werden.

Hosted Server Management

SHARKBYTE übernimmt die Installation, Konfiguration und Verwaltung der virtuellen Server, die in der „Private Cloud“ für den Kunden gehostet werden. Durch das integrierte Monitoring bleiben die Server stets auf dem neuesten Stand und gewährleisten so eine optimale Leistung und Sicherheit. In Kombination mit einer dedizierten Firewall können auch statische VPN- und/oder SD-WAN-Lösungen für die Kommunikation zu lokalen Services und/oder weiteren Datacentern gewährleistet werden.

Leistungsübersicht – Standardauswahl:

	Managed Windows VM Low Hardware	Managed Windows VM Medium Hardware	Managed Windows VM High Hardware
virtual CPU	1 bis max. 4 vCPU	5 bis max. 8 vCPU	9 bis max. 16 vCPU
virtual RAM	4 bis max. 12 GB	13 bis max. 24 GB	25 bis max. 64 GB
virtual SSD	80 GB	150 GB	150 GB
virtual HDD	100 GB	200 GB	350 GB
Windows Server OS	2019/2022/2025 Standard License	2019/2022/2025 Standard License	2019/2022/2025 Standard License
Local Network	1x access to local vLAN – 1 Gbits	1x access to local vLAN – 1 Gbits	1x access to local vLAN – 1 Gbits

Höhere Leistungsanforderungen an die Managed Server, wie beispielsweise mehr Speicherkapazität, mehr Prozessorkernen oder multiple vLAN-Anbindungen können spezifisch durch SHARKBYTE angeboten werden.

2.1.10. OnSite Services

Kleine und mittlere Unternehmen (KMUs) verfügen oft nicht über eigenes IT-Personal oder haben nur eine Person, die die Rollen des IT-Koordinators, IT-Supporters und "Security Officers" übernehmen muss. Dies führt häufig zur Überlastung und beeinträchtigt die Qualität des Supports. SHARKBYTE bietet zwei Managed Services an, die sich auf "Vor-Ort Support" und "IT-Training" konzentrieren, um diese Herausforderungen zu bewältigen.

Regular OnSite Support

Der Managed Service "Regular OnSite Support" bietet regelmäßigen Vor-Ort-Support für Ihre Mitarbeiter. Dieser Service ist nicht nur auf das IT-Personal beschränkt, sondern steht im Sinne des 1st Level Supports allen Mitarbeitern zur Verfügung. Routinearbeiten und Projekte können gezielt von SHARKBYTE übernommen und bearbeitet werden, um eine reibungslose IT-Betreuung sicherzustellen.

OnSite IT-Training

Gut ausgebildetes Personal erhöht die Sicherheit innerhalb des Unternehmens erheblich. SHARKBYTE bietet als Managed Service grundlegende OnSite-Trainings für gängige IT-Anwendungen wie Word, Excel und Outlook an. Darüber hinaus werden spezifische Schulungen für Microsoft Teams, Windows-Betriebssysteme und Sicherheitsbewusstsein angeboten. Diese Trainings helfen, die IT-Kompetenzen der Mitarbeiter zu stärken und die allgemeine Sicherheit im Unternehmen zu verbessern.

2.2. Hardware-, Hosted-, Lizenz- und Abonnement-Services

2.2.1. Microsoft 365

SHARKBYTE ist als CSP-Reseller (Cloud Solution Provider) beim Partner Crayon gelistet und ist in der Lage Microsoft 365 Cloud Abonnemente mit monatlicher Zahlung im „Jahresvertrags-Modell“ anzubieten. Der Kunde ist nicht verpflichtet, die Abonnemente direkt von SHARKBYTE zu beziehen, doch die Vorteile liegen im Detail des Supports durch Microsoft. SHARKBYTE hat als CSP-Reseller in Zusammenarbeit mit Crayon die Möglichkeit den Microsoft Enterprise bzw. Premium Support bei Problemfällen einbinden zu können. Bezieht der Kunde die Abonnemente direkt von Microsoft, verfügt dieser ausschliesslich über den Regular-Support und muss, denn Fall auch selbständig bei Microsoft eröffnen.

2.2.2. M365 Cloud to Cloud Backup

SHARKBYTE setzt beim Cloud to Cloud Backup auf die Services des Herstellers „Keepit“. Der Hersteller garantiert zeitlich effiziente Sicherungen und eine Aufbewahrungsfrist von maximal 10 Jahren. Weiter ist der Speicherplatz unlimitiert. Sämtliche Daten aus der Microsoft 365 Cloud (Exchange Online, OneDrive, SharePoint Online, Teams und Entra ID) werden mindestens 1x maximal 2x täglich gesichert. Die Verrechnung basiert auf der Anzahl aktiver Microsoft 365 Abonnemente. Zusätzlich wird für den Backup-Benutzer in der Cloud ein einfaches Microsoft 365 Abonnement (günstig) benötigt.

2.2.3. Device Backup

Durch den Monitoring Agent aus dem Service „SHARKBYTE Central Services“, kann SHARKBYTE dem Kunden die Gerätesicherung für Server, Laptops und Desktops anbieten. Die Sicherung erfolgt gemäss Definition einmal täglich, wöchentlich, monatlich und/oder jährlich.

Die Speicherung der Daten erfolgt in Schweizer Rechenzentren und untersteht dem Schweizerischen Datenschutz.

Das Backup kann auch lokale Speichersysteme (SAN, NAS, etc.) ansteuern und ist nicht nur auf die Cloud-Nutzung beschränkt.

2.2.4. Swisscom Business Network Services (BNS)

Setzt der Kunde die „Managed Security“ oder „Managed LAN“ von Swisscom ein, so werden die Lizenz-, Hardware- und Service-Kosten direkt von der Swisscom in Rechnung gestellt.

2.2.5. Sophos Hardware (Firewall, Switch, Access Points)

Setzt der Kunde Hardware von Sophos ein, wird die Laufzeit des Vertrags automatisch auf 36+ gesetzt. Die Hardware bleibt im Besitz der SHARKBYTE und wird mit den entsprechenden Servicegebühren verrechnet. Die Hardware besitzt jeweils eine 24x7 mit 8h Reaktionszeit Garantie gemäss Hersteller. Die Geräte werden im Garantiefall ausgetauscht und nicht vor Ort repariert.

Dies Sophos Firewalls werden jeweils mit einem Rack-Mountkit geliefert und mit der „Xstream Protection“ Lizenz betrieben. Diese beinhaltet die Basis-Betriebslizenz, Netzwerkschutz, Webschutz, Zentrale Orchestrierung und Zero-Day-Schutz.

Zero-Day-Schutz bietet fortschrittliche Technologien wie Echtzeit-JavaScript-Emulation und Verhaltensanalyse, um komplexe Cyber-Bedrohungen zu erkennen und zu blockieren.

2.2.6. Hosted Cloud Services

Die virtuellen Server und Firewall werden als Ressourcen-Pakete verrechnet. Reicht die Ressourcen nicht aus, erhöht SHARKBYTE jeweils das Ressourcen-Paket mit vorgängiger Ankündigung von mindestens 5 und maximal 30 Arbeitstagen.