

Leistungsübersicht

Übersicht aller SHARKBYTE Managed Services
Die individuelle Auswahl und Bepreisung erfolgt in der separaten Preisübersicht

Dokumentdetails

Stand / Version	30. September 2026 - Version 1.2
-----------------	----------------------------------

Versionsverlauf

Version	Datum	Bemerkung
1.0	16.09.2026	Basis-Ausführung, Erst-Erstellung
1.0.1	24.09.2026	Inhaltliche Anpassungen in div. Kapitel zur Verbesserung der Verständlichkeit
1.1	25.09.2026	Seiten- und Schreibfehler-Korrekturen
1.2	30.09.2026	SLA-Tabelle: Verständlichkeit der "Monatlicher Patch-Compliance-Review" Aussage verbessert.

Inhaltsverzeichnis

1.	SERVICE LEVEL AGREEMENT	3
1.1.	Pikett Service	4
1.2.	Kommunikation mit SHARKBYTE Central Services	4
1.3.	Einhaltung der Hersteller-SLAs	4
2.	SHARKBYTE - MANAGED WORKPLACE SERVICES	5
2.1.	SHARKBYTE Central Services.....	6
2.2.	SHARKBYTE Managed Cloud Services	7
2.3.	SHARKBYTE SOC as a Service.....	8
2.4.	SHARKBYTE Mail Security Services	10
2.5.	SHARKBYTE Backup Services.....	10
2.6.	SHARKBYTE On Premise Services	11
2.7.	SHARKBYTE Hosted Cloud Services (Private Cloud)	13
2.8.	SHARKBYTE OnSite Services	13
3.	SHARKBYTE - MANAGED INFRASTRUCTURE SERVICES.....	14
3.1.	SHARKBYTE Backup App Subscriptions	14
3.2.	SHARKBYTE Network Security	14
3.3.	SHARKBYTE Network Services.....	15
3.4.	SHARKBYTE Hosted Services.....	16
4.	SHARKBYTE - MANAGED INFRASTRUCTURE AS A SERVICE	18
4.1.	SHARKBYTE Sophos Hardware inkl. Garantie	18
5.	SHARKBYTE - MANAGED MICROSOFT CLOUD SUBSCRIPTIONS	19
5.1.	Microsoft 365 & weitere Microsoft-/Dynamics-365-Abonnemente	19
5.2.	Microsoft Azure	19

Dieser Servicekatalog zeigt das gesamte Leistungsangebot von SHARKBYTE, gegliedert nach den vier Hauptkategorien der Managed Services. Welche der aufgeführten Services konkret bezogen werden, ergibt sich ausschliesslich aus der zugehörigen Preisübersicht.

1. Service Level Agreement



Die nachfolgende Tabelle zeigt die drei SHARKBYTE SLA-Stufen im Vergleich. Die im jeweiligen Vertrag vereinbarte Stufe wird gemäss Preisübersicht bzw. Vertragsauswahl bestätigt; farblich hervorgehoben ist die Basisstufe Standard.

SLA-Kriterium	Standard	Erweiterter Support	7x24 Support
Erreichbarkeit	Ticketing System 7x24 via E-Mail, Web oder Monitoring Agent; Telefon zu den regulären Supportzeiten; Pikett telefonisch auf Support-Nummer	Ticketing System 7x24 via E-Mail, Web oder Monitoring Agent; Telefon zu regulären und erweiterten Betriebszeiten; Pikett telefonisch auf Support-Nummer	Ticketing System 7x24 via E-Mail, Web oder Monitoring Agent; Telefon zu regulären und erweiterten Betriebszeiten; Pikett telefonisch auf Support-Nummer
Reguläre Supportzeiten	Montag bis Freitag, 08:00–17:00 Uhr, exkl. Feiertage	Montag bis Freitag, 08:00–17:00 Uhr, exkl. Feiertage	Montag bis Freitag, 08:00–17:00 Uhr, exkl. Feiertage
Erweiterte Betriebszeiten	keine	Montag bis Freitag 07:00–08:00 & 17:00–19:00	Montag bis Freitag 07:00–08:00 & 17:00–19:00
Pikett Service inkludiert	Nein	Ja – Montag bis Freitag 06:00–07:00 & 19:00–22:00, Samstag 07:00–17:00; ausserhalb kostenpflichtig	Ja – Montag bis Freitag 00:00–07:00 & 19:00–00:00; Samstag, Sonntag & Feiertage inkl.
Pikett Kosten	Pauschale CHF 400.-/Fall; Aufwands-Stundensatz CHF 170.-/h	Pauschale CHF 250.-/Fall; Aufwands-Stundensatz CHF 170.-/h	keine
Garantierte Reaktionszeit während Betriebszeiten	Incidents & Requests max. 4h; Problems & Eskalation max. 2h	Incidents & Requests max. 4h; Problems & Eskalation max. 2h	Incidents & Requests max. 4h; Problems & Eskalation max. 2h
Garantierte Reaktionszeit während Pikett	keine Garantie – nur Best-Effort	Incidents & Requests max. 6h; Problems & Eskalation max. 4h	Incidents & Requests max. 5h; Problems & Eskalation max. 3h
Monatlicher Patch-Compliance-Review	Monatliche gesamthafte Kontrolle des durch Monitoring und Patch-Management automatisiert verwalteten Update-Status.	Monatliche gesamthafte Kontrolle des durch Monitoring und Patch-Management automatisiert verwalteten Update-Status.	Monatliche gesamthafte Kontrolle des durch Monitoring und Patch-Management automatisiert verwalteten Update-Status.
Log-Review Microsoft / Sophos	Monatliche Prüfung der Microsoft- und Sophos-Sicherheitsprotokolle, inkl. Auswertung der Sophos Weekly- & Monthly-Reports	Monatliche Prüfung der Microsoft- und Sophos-Sicherheitsprotokolle, inkl. Auswertung der Sophos Weekly- & Monthly-Reports	Monatliche Prüfung der Microsoft- und Sophos-Sicherheitsprotokolle, inkl. Auswertung der Sophos Weekly- & Monthly-Reports

Rechtsnatur: Die SLA-Reaktionszeiten sind ein für SHARKBYTE verpflichtender Richtwert bei über das Ticketsystem erfassten Anfragen (nicht bei Chat oder normaler E-Mail). Werden sie 5x im gleichen Kalendermonat nicht eingehalten, gewährt SHARKBYTE dem Kunden eine Gutschrift von 5% auf den monatlichen Central-Services-Betrag.

1.1. Pikett Service

Notfall-Service für geschäftskritische Störungen und Ausfälle ausserhalb der regulären Betriebszeiten. Nicht enthalten sind reguläre Supportanfragen oder planbare Arbeiten. Der Pikett Service kann ausschliesslich telefonisch angefordert werden.

1.2. Kommunikation mit SHARKBYTE Central Services

- E-Mail: central-services@sharkbyte.ch (eröffnet Ticket)
- Web-Portal: <https://central-services.sharkbyte.ch> (spezifisches Login)
- Telefon: +41 41 562 06 02
- Monitoring Agent: klick mit rechter Maustaste auf SHARKBYTE Icon (vorgefertigtes Formular)

1.3. Einhaltung der Hersteller-SLAs

SHARKBYTE richtet sich bei der Leistungserbringung nach den jeweils geltenden Service-Verpflichtungen der eingesetzten Hersteller und Partner. Deren Ausgestaltung unterscheidet sich je nach Hersteller erheblich:

- Microsoft (Microsoft 365 / Azure): Microsoft veröffentlicht für seine Online-Dienste eine monatliche Verfügbarkeitsgarantie von 99,9% mit einem gestaffelten, finanziell hinterlegten Service-Credit-Mechanismus (Gutschrift auf die Microsoft-Lizenzkosten des betroffenen Monats: 25% bei <99,9%, 50% bei <99%, bis 100% bei <95% Verfügbarkeit). Der Anspruch muss innerhalb der von Microsoft vorgegebenen Frist aktiv geltend gemacht werden; SHARKBYTE übernimmt diese Geltendmachung im Namen des Kunden und gibt eine erhaltene Gutschrift 1:1 an den Kunden weiter.
- Sophos gewährt SHARKBYTE in der Rolle als Managed Service Provider keine direkten SLA-Benefits in Form von finanziell hinterlegten Verfügbarkeitsgarantien oder Service Credits. Davon unabhängig umfasst die Sophos-Lizenzstruktur je nach eingesetztem Produkt entsprechende Hardware-, Software- und Betriebsgarantien. Diese herstellerseitigen Leistungen werden durch SHARKBYTE bei den jeweiligen Kunden entsprechend berücksichtigt und, sofern anwendbar, in Anspruch genommen. Die eigenen SLA-Verpflichtungen von SHARKBYTE gemäss vorstehender Tabelle bleiben davon unberührt.
- Swisscom (Smart Business Internet, Managed Security, BNS Managed LAN, beem Security, etc.): Bei einem direkten Vertragsverhältnis zwischen Kunde und Swisscom unterstützt SHARKBYTE den Kunden im Rahmen der vereinbarten Services bei der Geltendmachung allfälliger SLA-Ansprüche; eine entsprechende Gutschrift erfolgt direkt im Vertragsverhältnis zwischen Swisscom und dem Kunden. Besteht das betreffende Vertragsverhältnis über SHARKBYTE, werden tatsächlich erhaltene Gutschriften entsprechend an den Kunden weitergegeben.

2. SHARKBYTE - Managed Workplace Services



Der laufende Betrieb, die Betreuung und der Support der täglich genutzten Arbeitsplatz- und Basisinfrastruktur.

SHARKBYTE Central Services

- + Monitoring Management (Client & Server)
- + Client Support
- + SPOC 3rd Party Services
- + Basic Documentation
- + Audit- & Process Documentation-Support
- + Zusätzlicher Standort
- + SLA-Support (Standard / Erweitert / 7x24 – siehe Ziffer 1)

SHARKBYTE Managed Cloud Services

- + Microsoft 365 Management
- + Device Management Intune
- + Conditional Access Management
- + MS Teams Phone Services
- + Windows 365 Cloud PC Management

SHARKBYTE SOC as a Service

- + Managed Detection & Response (MDR) – User / Server
- + Extended Detection & Response (XDR) – User / Server
- + Network Detection & Response (NDR)
- + 3rd Party Endpoint Protection Management
- + Microsoft Defender for Endpoint

SHARKBYTE Mail Security Services

- + Sign & Encrypt Mail Security
- + Mail Security Add-on – HIN Gateway Connector
- + Awareness Training Phishing-Kampagne

SHARKBYTE Backup Services

- + M365 Backup Management
- + Client Backup Management
- + Server Backup Management

SHARKBYTE On Premise Services

- + Windows Server Management
- + Hypervisor Management
- + Storage Management
- + M365 Cloud Sync Management
- + Directory Management

SHARKBYTE Hosted Cloud Services (Private Cloud)

- + Hosted Firewall Management
- + Hosted Server Management

SHARKBYTE OnSite Services

- + Regular OnSite Support (Stunden/Monat)
- + OnSite IT-Training (Tage/Monat)

Einmal jährlich findet im Rahmen der SHARKBYTE Managed Workplace Services ein gemeinsames Standort-, IT-Strategie- und Qualitätsgespräch statt. Es dient der Beurteilung der Standortsituation, der Abstimmung der IT-Strategie sowie der Überprüfung der Servicequalität und ist fester Bestandteil des Standard-Leistungsumfangs der Managed Workplace Services.

2.1. SHARKBYTE Central Services

Unter der Bezeichnung „SHARKBYTE Central Services“ bündelt SHARKBYTE zentrale IT-Services wie eine interne IT-Abteilung. Der Servicedesk ist die primäre Anlaufstelle für IT-Anliegen der Mitarbeitenden; der Kreis der berechtigten Personen wird mit dem Kunden definiert. Alle Anfragen werden im Ticketing-System strukturiert erfasst, priorisiert, bearbeitet und dokumentiert.

2.1.1. Service: Monitoring Management – Client

Leistungsbezeichnung	Leistung
Agent-basiertes Monitoring	7x24 Überwachung des Clients
Alarmierung (Ticket)	Bei Schwellwertüberschreitung: Prozessor >93% (60 Min.), Arbeitsspeicher >93% (60 Min.), Festplatte >90% (30 Min.), freier Speicherplatz <16GB (60 Min.), Patch-Rückstand >60 Tage, Endpunktschutz fehlt/veraltet/doppelt installiert
OS-/SW-Patch-Kontrolle	Automatisierte, kontrollierte Patch- und Update-Installation bzw. Rückstellung (inkl. Freeware-/Standardsoftware), schnellstmögliche Installation von kritischen Updates
Remote Zugriff	Gesicherter Zugriff für Remote-Support; Standard: Zustimmungsfunktion durch Benutzer pro Zugriff

2.1.2. Service: Monitoring Management – Server

Leistungsbezeichnung	Leistung
Agent-basiertes Monitoring	7x24 Überwachung des Servers
Alarmierung (Ticket)	Bei Schwellwertüberschreitung: Prozessor/RAM >90% (15 Min.), Festplatte >90% (60 Min.) oder Fehlersektoren, freier Speicherplatz <15% (15 Min.), kein Neustart ≥60 Tage, Verbindungsausfall ≥3 Min., ungeplanter Neustart
OS-/SW-Patch-Kontrolle	Automatisierte, kontrollierte Patch- und Update-Installation bzw. Rückstellung (inkl. Standardsoftware), schnellstmögliche Installation von kritischen Updates
Remote Zugriff	Gesicherter Zugriff für Remote-Support

2.1.3. Service: Client Support

Leistungsbezeichnung	Leistung
Anwender-Support	Problem- und Fehlerbehebung in Standard-Applikationen, Betriebssystem und Hardware
M365-Unterstützung	Einrichtung, Verwaltung und Support der M365-Anwendungen auf dem Client
OS Repair Support	Neuinstallation bei schwerwiegenden Fehlern (Remote oder vor Ort nach Ermessen des Technikers)
Onboarding	Installation/Einführung neuer Mitarbeitender
Remote-first, vor Ort inkl.	Standard-Support per Remote-Session; vor Ort nach Ermessen des Technikers, Bearbeitungszeit inkl. An-/Rückreise im Service enthalten

2.1.4. Service: SPOC 3rd Party Services

Leistungsbezeichnung	Leistung
Single Point of Contact	SHARKBYTE ist zentrale Anlaufstelle und handelt im Namen des Kunden gemäss Anweisungen
Koordination Dritthersteller	Kontaktaufnahme, Abstimmung, Aufwandsabschätzung mit Drittherstellern; Evaluationen/Projekt-Integrationen nicht enthalten
Incident/Change Handling	Vorfälle und Änderungen von Drittherstellerprodukten gemäss deren Anleitung

2.1.5. Service: Basic Documentation

Leistungsbezeichnung	Leistung
Infrastruktur-, Prozess- & Benutzer-Dokumentation	Basis-Dokumentation von Infrastruktur, Prozessen und Anwender-Anleitungen

2.1.6. Service: Audit- & Process Documentation-Support

Leistungsbezeichnung	Leistung
Audit-Unterstützung & Zertifizierungsvorbereitung	Unterstützung bei Audit-Arbeiten sowie jährlicher Prozessprüfung
Laufende Audit-Pflege & Nachweismanagement	Pflege der Audit-Prozesse, Sammlung/Strukturierung von Nachweisen
Prozessaufbau gemäss Vorgaben	Aufbau/Einführung/Verwaltung von Prozessen gemäss Audit-/Zertifizierungsvorgaben

2.1.7. Service: Zusätzlicher Standort

Leistungsbezeichnung	Leistung
Leistungsausweitung	Central-Services-Leistungen (Monitoring, Client Support, SPOC 3rd Party Services, Dokumentation) auf einen weiteren physischen Standort des Kunden ausgeweitet

2.2. SHARKBYTE Managed Cloud Services

SHARKBYTE beschränkt sich aktuell auf die Cloud Services von Microsoft und übernimmt die Konfiguration und Verwaltung der Dienste im Sinne und Nutzen des Kunden.

2.2.1. Service: Microsoft 365 Management

Leistungsbezeichnung	Leistung
Laufende Prüfung M365-Änderungen	Microsoft Updates/Funktionswechsel werden geprüft, bewertet und entsprechend gesperrt/freigegeben
Tenant Administration	Erstellen, Verwalten & Löschen von Benutzern, Gruppen, Verteilerlisten etc.
Security-Basischecks	Regelmässige Kontrolle der Sicherheitseinstellungen in Microsoft 365
Log-Kontrollen	Sign-in-Logs und riskante Benutzer-Logs werden regelmässig geprüft
Anpassungen/Optimierungen	Ausführen notwendiger oder kundengewünschter Änderungen inkl. Nutzenanalyse

2.2.2. Service: Device Management Intune

Leistungsbezeichnung	Leistung
Zentrale Geräteverwaltung	Standardisierungsrichtlinien für unternehmensverwaltete Geräte (MDM)
Zentrale App-Verwaltung	Rollout/Verwaltung von Applikationen (MAM)
Richtlinien-Automation	Konsistente Sicherheits- & Nutzungsrichtlinien
3rd-Party Integration	Einbindung externer Anwendungen/Dienste

2.2.3. Service: Conditional Access Management

Leistungsbezeichnung	Leistung
Conditional Access Policies	Bedingungsabhängige Zugriffsverwaltung (Benutzer/Gerät/Lokation)
Risikobewertung	Früherkennung & Minderung von Bedrohungen durch Richtlinienverhalten
Zero-Trust Umsetzung	Kontinuierliche Prüfung und Validierung von Zugriffen über die Policy-Engine

2.2.4. Service: Managed MS Teams Phone Services

Leistungsbezeichnung	Leistung
Setup Teams Telefonie	Einbindung durch Operator Connect oder Direct Routing
Call Plan Design	Standard-Anrufplan nach Best Practice und Kundenbedürfnis
Review bestehender Setups	Prüfung vorhandener Abläufe, Empfehlungen
Laufende Kontrollen	Regelmässige Funktions-/Service-Checks
Verbesserungen umsetzen	Implementierung nach Best Practice und Kundendefinition

2.2.5. Service: Windows 365 Cloud PC Management

Leistungsbezeichnung	Leistung
Voraussetzungen	Gültiges M365 Business Premium (oder separates Intune-Abo) & Windows 365 Enterprise Abo
Provisioning Setup	Einrichtung der Windows-365-Bereitstellung in Intune inkl. Provisioning-Richtlinien
Betrieb, Monitoring & Lifecycle	Status-/Grace-Period-Alerts, Überwachung von Zuweisungen, Lifecycle-Tasks
Support & Incident Handling	1st/2nd-Level-Support rund um Cloud-PC-Zugriff, Policy-/App-Probleme, Eskalation

2.3. SHARKBYTE SOC as a Service

SHARKBYTE arbeitet in den Bereichen Security und Backup mit Herstellern wie SOPHOS, Keepit, NinjaOne und SEPPmail zusammen.

2.3.1. Service: Managed Detection & Response (MDR) with SOPHOS

Leistungsbezeichnung	Leistung
24/7 Monitoring & Response	SOPHOS SOC Team überwacht und reagiert rund um die Uhr
Multi-Source Telemetrie	Endpoints, M365, SOPHOS Firewalls/Switch/AP und weitere Quellen
SHARKBYTE as SPOC	SHARKBYTE führt sämtliche Bereinigungsschritte im Auftrag des SOC-Teams durch, auch vor Ort
Cyber Breach Protection	SOPHOS-Forensik-Team unterstützt kostenlos, mit bis zu 1 Mio. USD Wiederaufbau-Unterstützung
Kontinuierliche Sicherheitsanpassungen	Untersuchung ungewöhnlicher Aktivitäten, Tuning/Remediation

2.3.2. Service: Basic Endpoint Security – SOPHOS XDR

Leistungsbezeichnung	Leistung
Managed Endpoint Security	Betrieb/Verwaltung der Endpoint-Lösung
XDR-Funktionen	Erweiterte Erkennung/Response auf Endpoint-Ebene
Ransomware-Schutz	Aktuelle Schutzmechanismen gegen Verschlüsselungstrojaner
Deep Learning Malware-Erkennung	KI-basierte, frühzeitige Malware-Erkennung
Abgrenzung zu MDR	Kein 24/7 SOC-Response, keine Cyber Breach Protection

2.3.3. Service: Network Detection and Response (NDR)

Leistungsbezeichnung	Leistung
Netzwerk-Traffic-Protokollierung	Erfasst Datendurchsatz & Verhalten für weitere Analyse
SOPHOS Threat-Analyse	Experten prüfen auf Anomalien in der Kommunikation der Systeme
Voraussetzung	i.d.R. MDR + Managed Network (SOPHOS-Geräte)

2.3.4. Service: 3rd Party Endpoint Protection

Leistungsbezeichnung	Leistung
Betrieb bestehender Lösung	Verwaltung vorhandener Endpoint-Security
Voraussetzung	Zentral verwaltbar, aktiver Herstellersupport, gültige Lizenz
Überwachung/Administration	Sicherstellen, dass der Schutz sauber läuft

2.3.5. Service: Microsoft Defender for Endpoint

Leistungsbezeichnung	Leistung
Vollständige Verwaltung	SHARKBYTE konfiguriert, betreibt und optimiert den Defender zentral in M365
Voraussetzung	Aktives Microsoft-Cloud-Abonnement mit Defender
Monitoring	Nutzung der Alarm-/Automatisierungsmöglichkeiten zur Früherkennung
Incident Response	Schnellstmögliche Reaktion zur Schadensminimierung

2.4. SHARKBYTE Mail Security Services

Mail Security Services machen die E-Mail-Kommunikation sicher und vertrauenswürdig – Schutz vor Phishing, Datenabfluss und Manipulation.

2.4.1. Service: Sign & encrypt Mail Security

Leistungsbezeichnung	Leistung
Zertifikatsbasierte Signatur	Erhöht Integrität & Authentizität der E-Mail
E-Mail-Verschlüsselung	Manuell aktivierte oder Punkt-zu-Punkt-Verschlüsselung (SEPPmail-zu-SEPPmail)
Betrieb & Verwaltung	SHARKBYTE managt den Service end-to-end

2.4.2. Service: Mail Security Add-on – HIN Gateway Connector

Leistungsbezeichnung	Leistung
HIN-Anbindung	Sichere Kommunikation mit HIN-Empfängern über die eigene Domäne
Integration in Mail-Infrastruktur	Direkter Connector zur HIN-Plattform, ohne zusätzliche Appliance

2.4.3. Service: Awareness Training – Phishing Campaign

Leistungsbezeichnung	Leistung
Regelmässige Phishing-Tests	Gezielte Kampagnen zur Mitarbeiterschulung
Auswertung	Analyse der Resultate, Management Summary
Management-Review	Besprechung mit der Geschäftsleitung, nächste Schritte
Kontinuierliche Verbesserung	Weitere Kampagnen/Schulungen (Schulungen selbst nicht Teil dieses Services)

2.5. SHARKBYTE Backup Services

SHARKBYTE richtet Sicherungen ein, überwacht und testet sie regelmässig, damit die Wiederherstellung im Ernstfall funktioniert.

2.5.1. Service: M365 Backup Management (Keepit Datacenter)

Leistungsbezeichnung	Leistung
Backup-Konfiguration	Einrichtung und Verwaltung des Cloud-to-Cloud-Backups
Regelmässige Kontrollen	Prüfung der Logs und Konnektoren der Backup-Aufträge
Restore-Tests	Regelmässige Restore-Tests
Datenwiederherstellung	Für Managed-Services-Kunden inklusive

2.5.2. Service: Client & Server Backup Management (NinjaOne Datacenter)

Leistungsbezeichnung	Leistung
Backup-Strategie	Planung & Entwicklung der Backup-Strategie
Storage/Cloud Backups	Verwaltung der Backup-Ziele & Ablagen
Regelmässige Kontrollen	Prüfung der Logs und Konnektoren
Restore-Tests	Regelmässige Restore-Tests
Datenwiederherstellung	Für Managed-Services-Kunden inklusive

2.5.3. Service: 3rd Party Backup Management

Leistungsbezeichnung	Leistung
Betrieb bestehender Lösung	Verwaltung einer vom Kunden bereits eingesetzten Drittanbieter-Backup-Lösung.
Voraussetzung	Zentral verwaltbar, aktiver Herstellersupport, gültige Lizenz
Regelmässige Kontrollen	Prüfung der Backup-Logs und -Jobs im Rahmen der Möglichkeiten der eingesetzten Drittlösung
Datenwiederherstellung	Auf Anfrage, im Rahmen der technischen Möglichkeiten der eingesetzten Drittlösung

2.6. SHARKBYTE On Premise Services

Für Systeme, die nicht per SaaS ersetzt werden können, setzt SHARKBYTE auf IaaS/PaaS bei Xelon AG oder, wo nötig, auf physische Inhouse-Lösungen.

2.6.1. Service: Windows Server Management

Leistungsbezeichnung	Leistung
Setup & Konfiguration	Initiale Bereitstellung inkl. Treiber, Updates & Systemapplikationen
Administration	Initialisierung und regelmässige Prüfung der Server-Rolle
Überwachung	In Kombination mit Monitoring Management

2.6.2. Service: Hypervisor Management

Leistungsbezeichnung	Leistung
Setup & Konfiguration	Aufbau & Konfiguration des Hypervisor-Systems inkl. Treiber und Updates
Administration & Monitoring	Betrieb und Überwachung der Plattform
VM-Betriebsfähigkeit	Sicherer, stabiler Virtualisierungsbetrieb

2.6.3. Service: Storage Management

Leistungsbezeichnung	Leistung
Setup & Konfiguration	Initialisierung & Konfiguration inkl. Anschluss an Hypervisor-Systeme
Administration	Kapazitäts- & Richtlinienverwaltung für stabilen Betrieb
Regelmässige Systemchecks	Health-Checks des Systems & der Speichermedien
Updates/Upgrades	Einspielen aktueller Firmware & Sicherheitsupdates

2.6.4. Service: M365 Cloud Sync Management

Leistungsbezeichnung	Leistung
Konfiguration & Betrieb	Cloud Sync / Entra ID Connect konfigurieren und betreiben
Überwachung	Kontrolle des Sync-Protokolls, kombiniert mit Monitoring Management

2.6.5. Service: Directory Management

Leistungsbezeichnung	Leistung
Konfiguration & Betrieb	Active Directory, DHCP, DNS
AD-Administration	Erfassen, Mutieren & Löschen von Benutzer-/Computerkonten, Gruppen, GPOs
Überwachung	Rollen-Funktionen inkl. Alarmierung im Monitoring Management
DHCP-Betreuung	Verwaltung & Steuerung des Netzwerks
Betriebsstabilität	Sicherstellen aller Directory-Rollen (DNS, DHCP)

2.7. SHARKBYTE Hosted Cloud Services (Private Cloud)

Verwaltung und Betreuung von bei SHARKBYTE gehosteten Firewall- und Server-Ressourcen im Auftrag des Kunden; die technischen Grundlagen der gehosteten Ressourcen selbst sind unter Ziffer „Managed Infrastructure Services – SHARKBYTE Hosted Services“ beschrieben.

2.7.1. Service: Hosted Firewall Management

Leistungsbezeichnung	Leistung
Dedizierte/Shared Firewall	Auswahl nach Leistungs- & Nutzungsprofil des Kunden
Setup, Konfiguration, Monitoring	Einrichtung, Betrieb und regelmässige Log-Prüfung
SOPHOS Xstream Protection	Lizenz für virtuellen Firewall-Betrieb inkl. Herstellersupport
WAN/LAN Profile	Standardisierte WAN-Bandbreite & VLAN-Profile, erweiterbar per Add-on

2.7.2. Service: Hosted Server Management

Leistungsbezeichnung	Leistung
VM-Installation & Betrieb	Full-Stack-Betreuung durch SHARKBYTE
Monitoring inklusive	Integriertes Monitoring Management inkl. Update-Installation
Skalierbare Profile	vCPU/RAM/Storage je nach Profil, erweiterbar per Add-on
Optionales Netzwerk-Setup	VPN/SD-WAN zu lokalen Services in Kombination mit Firewall

2.8. SHARKBYTE OnSite Services

Für Kunden, die regelmässigen IT-Support mit Vor-Ort-Präsenz wünschen und/oder das interne IT-Wissen erhöhen möchten.

2.8.1. Service: Regular OnSite Support

Leistungsbezeichnung	Leistung
Regelmässig vor Ort	Managed Services & Client Support direkt vor Ort zu fixen Tagen & Zeiten
1st Level für alle Mitarbeitenden	Plattform für gesammelte IT-Fragen
Strategie- und Projektplanung	Mitarbeit bei strategischen/projektplanerischen Themen

2.8.2. Service: OnSite IT-Training

Leistungsbezeichnung	Leistung
Basis-Training	Workshop-basierte Trainings zu Windows, Office, Teams etc.
Security Awareness	Erhöhung des Sicherheitsbewusstseins bei täglich genutzten Applikationen
Risiko-Reduktion	Weniger Störungen durch bessere IT-Kompetenzen der Mitarbeitenden

3. SHARKBYTE - Managed Infrastructure Services



Betreuung von Netzwerk, Firewall und gehosteten Infrastrukturkomponenten.

SHARKBYTE Backup App Subscriptions

- + NinjaOne AWS Cloud Backup Storage

SHARKBYTE Network Security

- + Sophos Firewall Device Management
- + Swisscom BNS – Managed Security
- + Swisscom Beem Security
- + 3rd Party Firewall Management

SHARKBYTE Network Services

- + Sophos Switch Management
- + Sophos Access Point Management
- + Swisscom BNS Managed LAN
- + 3rd Party Network Services

SHARKBYTE Hosted Services

- + Domain- & DNS-Hosting (CH-, COM- & Spezial-Domains)
- + Hosted Sophos Firewalls (Small / Medium / Large)
- + Hosted DC vServer – Windows (Low-/Medium-/High-Profile)
- + vServer-Erweiterungen: CPU, RAM, Storage, Netzwerk (vLAN/WAN/IP), Security (VPN), Server-Lizenzen (Exchange, SQL)

3.1. SHARKBYTE Backup App Subscriptions

Cloud-Speicherkomponente für das Backup-Management (siehe „Managed Workplace Services – SHARKBYTE Backup Services“).

3.1.1. Service: NinjaOne Cloud Backup Storage – AWS Datacenter EU

Leistungsbezeichnung	Leistung
Cloud Storage auf AWS	Hochsichere Cloud-Rechenzentren (S3 Storage) in der EU
Datenschutz	Einhaltung des Schweizer & europäischen Datenschutzes durch NinjaOne
Sicherheit	Verschlüsselung lokal, bei Übertragung und im Ruhezustand; MFA + Zusatzbestätigung fürs Löschen
Nutzungsbasierte Abrechnung	Monatliche, TB-basierte Abrechnung

HINWEIS: Cloud-Speicherkomponente für das Client & Server Backup Management mit NinjaOne. Dieser Service findet beim Microsoft-365-Backup über Keepit keine Anwendung.

3.2. SHARKBYTE Network Security

Betrieb, Überwachung und Wartung der Firewall-Infrastruktur, unabhängig vom Hersteller.

3.2.1. Service: SOPHOS Firewall Management

Leistungsbezeichnung	Leistung
Konfiguration & Optimierung	Professionelles Setup & Hardening der physischen oder virtuellen Firewall
Log-Kontrollen & Richtlinien-Anpassungen	Regelmässige Prüfung der Firewall-Logs und Richtlinienanpassungen
Firmware-Update	Laufende Pflege durch regelmässige Wartungsfenster
VPN-Überwachung	Verbindungs- & Stabilitätschecks von VPN-Verbindungen
Garantie-Abwicklung	SHARKBYTE führt den gesamten Garantie- und Austauschprozess durch

3.2.2.Service: Swisscom BNS – Managed Security

Leistungsbezeichnung	Leistung
Betrieb & Verwaltung	Betrieb und Verwaltung der von Swisscom bereitgestellten Managed-Security-Lösung gemäss Swisscom-Vorgaben
SPOC gegenüber Swisscom	SHARKBYTE koordiniert als Swisscom Platin-Partner Bestellung, Konfiguration und Störungsmeldung im Namen des Kunden

3.2.3.Service: Swisscom Beem Security

Leistungsbezeichnung	Leistung
Betrieb & Verwaltung	Betrieb und Verwaltung der Swisscom beem Security-Lösung (beemNet, Zero-Trust-Zugriffskontrollen, zentrales Security-Dashboard) gemäss Swisscom-Vorgaben und der mit dem Kunden vereinbarten beem-Edition (Essential / Standard / Plus / Premium)
SPOC gegenüber Swisscom	SHARKBYTE koordiniert als Swisscom Partner Bestellung, Konfiguration und Störungsmeldung für die beem-Lösung im Namen des Kunden

3.2.4.Service: 3rd Party Firewall Management (z. B. Fortinet, SonicWall)

Leistungsbezeichnung	Leistung
Betrieb & Verwaltung	Gemäss Hersteller-Instruktionen & Best Practices
Security Updates	Regelmässige Aktualisierung gemäss Hersteller-Instruktionen
Voraussetzung	Aktiver Herstellersupport, gültige Lizenz, Remote-Verwaltung möglich

3.3. SHARKBYTE Network Services

Planung, Konfiguration und Betrieb der Netzwerk-Komponenten (Switch, Access Point), unabhängig vom Hersteller.

3.3.1. Service: Sophos Switch Management

Leistungsbezeichnung	Leistung
Netzwerkkomponenten	Planung, Konfiguration & Verwaltung von Switch für ein performantes, stabiles Netzwerk
Security Fokus	Best Practices von SOPHOS nach dem „Security-first“-Prinzip, inkl. Segmentierung
Betrieb & Updates	Regelmässige Log-Prüfung und Firmware-Einspielung in Wartungsfenstern
Garantie-Abwicklung	SHARKBYTE übernimmt Garantie- und Austauschprozess

3.3.2.Service: Sophos Access Point Management

Leistungsbezeichnung	Leistung
Netzwerkkomponenten	Planung, Konfiguration & Verwaltung von Access Point für ein performantes, stabiles Netzwerk
Security Fokus	Best Practices von SOPHOS nach dem „Security-first“-Prinzip, inkl. WLAN-Segmentierung
Betrieb & Updates	Regelmässige Log-Prüfung und Firmware-Einspielung in Wartungsfenstern
Garantie-Abwicklung	SHARKBYTE übernimmt Garantie- und Austauschprozess

3.3.3. Service: Swisscom BNS - Managed LAN

Leistungsbezeichnung	Leistung
Planung & Bestellung	Planung, Bestellung, Inbetriebnahme und Administrieren des Swisscom BNS Managed LAN als Alternative zur SOPHOS-Netzwerklösung
Laufender Support	SHARKBYTE koordiniert als Swisscom Platin-Partner den laufenden Support und die Störungsmeldung gegenüber Swisscom

3.3.4. Service: 3rd Party Network Services

Leistungsbezeichnung	Leistung
Basis-Support	Einfache Netzwerke ohne komplexe Logik
Partnerbezug bei Komplexität	Hinzuziehung externer Spezialisten in Absprache mit dem Kunden; Zusatzkosten nach Absprache
Voraussetzung	Aktiver Hersteller, aktive Garantie & Herstellerkontakt vorhanden

3.4. SHARKBYTE Hosted Services

Für Systeme, die weder lokal noch als klassisches SaaS betrieben werden sollen, bietet SHARKBYTE Betrieb in professionellen Rechenzentren/IaaS-PaaS-Umgebungen.

3.4.1. Service: Hosted Domain & DNS Services (CH-/COM-/Spezial-Domains)

Leistungsbezeichnung	Leistung
Domain-Registration/Hosting	Registrierung & Hosting via Partner Hosttech
DNS-Betrieb	Domänenbereitstellung & Verwaltung der Records auf Hosttech-Servern in CH, AT & DE
DNS-Änderungen	Anpassungen für Mail-, Web-, Cloud-Services gemäss Kundenvorgaben

3.4.2. Service: Hosted SOPHOS Firewall Appliance / Shared Firewall Standard

Leistungsbezeichnung	Leistung
Dedizierte/Shared Firewall	Auswahl nach Leistungs- & Nutzungsprofil des Kunden
Setup, Konfiguration, Monitoring	Einrichtung, Betrieb und regelmässige Log-Prüfung
SOPHOS Xstream Protection	Lizenz für virtuellen Firewall-Betrieb inkl. Herstellersupport
WAN/LAN Profile	Standardisierte WAN-Bandbreite & VLAN-Profile, erweiterbar per Add-on

3.4.3. Service: Hosted DC vServer – Windows HW-Profile

Leistungsbezeichnung	Leistung
VM-Installation & Betrieb	Full-Stack-Betreuung durch SHARKBYTE
Monitoring inklusive	Integriertes Monitoring Management inkl. Update-Installation
Skalierbare Profile	vCPU/RAM/Storage je nach Profil, erweiterbar per Add-on
Optionales Netzwerk-Setup	VPN/SD-WAN zu lokalen Services in Kombination mit Firewall

Skalierbare Erweiterungen (zusätzliche vCPU/RAM/Storage, Netzwerk-Pakete VLAN/WAN/IP, Security-VPN, Server-Lizenzen Exchange/SQL) sind als Add-ons zu den vorstehenden Positionen buchbar; Details und Preise siehe Preisübersicht.

4. SHARKBYTE - Managed Infrastructure as a Service



Netzwerk-Hardware im Managed-Service-Modell – Beschaffung, Betrieb und Garantie aus einer Hand, im Eigentum von SHARKBYTE.

SHARKBYTE Sophos Hardware inkl. Garantie

- + SAPHOS Firewalls – XGS-Serie
- + SAPHOS Switches – CS101-/CS110-Serie
- + SAPHOS Access Points – AP6-Serie

4.1. SHARKBYTE Sophos Hardware inkl. Garantie

SHARKBYTE bietet Netzwerk-Hardware von SOPHOS im Rahmen des Managed Service als Mietgerät.

4.1.1. Service: SOPHOS Hardware (Firewall, Switch, Access Points)

Leistungsbezeichnung	Leistung
Hardwarekaution	Höhe richtet sich nach der Vertragslaufzeit
Eigentum	Hardware bleibt im Besitz von SHARKBYTE; Rückkauf nach Vertragskündigung möglich (siehe Ziffer Hardware-Kautionsanteil)
Garantie	48h-Austausch durch SOPHOS im Managed-Services-Betrieb, Abwicklung durch SHARKBYTE
Lizenzierung	Xstream Protection

Konkrete Modellauswahl (Firewalls der XGS-Serie, Switches der CS101-/CS110-Serie, Access Points der AP6-Serie) richtet sich nach Bedarf und Standortgrösse; Details und Preise siehe Preisübersicht.

5. SHARKBYTE - Managed Microsoft Cloud Subscriptions



Microsoft- und Dynamics-365-Lizenzierung, durch SHARKBYTE beschafft, verwaltet und lizenzt rechtlich betreut.

Microsoft 365

- + Business Basic / Standard / Premium
- + Enterprise Plan 3 (E3) / Plan 5 (E5), E5 Security

Microsoft Azure

- + Azure Pay-as-you-go Subscription

Exchange & Microsoft Teams

- + Exchange Online Plan 1 / Plan 2
- + Teams Phone Standard / Resource Account, Teams Rooms Pro, Teams Premium, Teams EEA

Security & Identity

- + Microsoft Entra ID P1 / P2
- + Microsoft Defender for Identity / Endpoint (P1, P2, Server) / Business

Microsoft Intune

- + Intune Suite, Plan 1, Plan 2, Plan 1 Device

Dynamics 365

- + Sales (Professional / Premium / Enterprise)
- + Business Central (Essentials / Premium / Team Members)

5.1. Microsoft 365 & weitere Microsoft-/Dynamics-365-Abonnemente

Die nachfolgende Beschreibung des Beschaffungs- und Verwaltungsmodells gilt einheitlich für sämtliche im Kartenraster oben aufgeführten Microsoft- und Dynamics-365-Lizenzfamilien (Microsoft 365, Exchange & Teams, Security & Identity, Intune, Dynamics 365) – unabhängig von der konkret gewählten Lizenzvariante.

5.1.1. Service: Microsoft 365 Abonnements

Leistungsbezeichnung	Leistung
Beschaffung/Abrechnung	SHARKBYTE übernimmt Beschaffung, Verwaltung & Abrechnung der Abonnemente
Abo-/Lizenzverwaltung	Verwaltung von Anzahl, Vertragslaufzeit & Erneuerungszyklus
Vertrags- & Zahlungsmodelle	Jahresvertrag/Jahreszahlung; Jahresvertrag/Monatszahlung (+5%); Monatsvertrag/Monatszahlung (+25%)
Support-Vorteil	Einbindung des Microsoft Enterprise-/Premium-Supports via Crayon

5.2. Microsoft Azure

5.2.1. Service: Azure Pay-as-you-go Subscription

Leistungsbezeichnung	Leistung
Nutzungsbasierte Kosten	Abrechnung nach effektiv genutzten Ressourcen
Zugriff auf Azure-Plattform	Volle Flexibilität bei Erstellung/Abbau von Azure-Ressourcen
Betreuung & Verrechnung	Persönliche Betreuung & Abrechnung via SHARKBYTE