



SHARKBYTE Managed Services Katalog

Version: 1.3

Datum: 01.09.2025

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	4
2.1.	Dienstleistungen	5
2.1.1.	Central Services	5
2.1.2.	SHARKBYTE Managed Cloud Services	7
2.1.3.	SHARKBYTE SOC as a Services	8
2.1.4.	Mail Security Services	9
2.1.5.	SHARKBYTE Backup Services	9
2.1.6.	SHARKBYTE On Premise Services	9
2.1.7.	Hosted Cloud Services (Private Cloud)	10
2.1.8.	SHARKBYTE OnSite Services	10
2.2.	Managed Services – Hosted- & Abo-Services	11
2.2.1.	SHARKBYTE Backup App Subscriptions	11
2.2.2.	SHARKBYTE Network Security	11
2.2.3.	SHARKBYTE Network Services	11
2.2.4.	SHARKBYTE Hosted Services	12
2.3.	Managed Services – Hardware	13
2.3.1.	Sophos Hardware (Firewall, Switch, Access Points)	13
2.4.	Managed Services – Microsoft Cloud Abonnements	13
2.4.1.	Microsoft 365 Cloud Abonnements	13
2.4.2.	Azure Pay as you go Subscriptions	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

Viele KMU in der Schweiz kennen das klassische „Break/Fix“-Modell: Sobald etwas in der IT nicht mehr funktioniert, wird der Dienstleister auf Abruf hinzugezogen und nach Stundenaufwand bezahlt. Dieses Vorgehen ist reaktiv, oft teuer und führt zu unvorhersehbaren Kosten. Vor allem aber bedeutet es für Unternehmen, dass sie sich selbst um die IT-Strategie kümmern müssen, während wertvolle Zeit durch Ausfälle oder Notlösungen verloren geht.

Managed Services verfolgen einen anderen Ansatz. Ihre IT wird kontinuierlich überwacht, gewartet und abgesichert, sodass Probleme gar nicht erst entstehen oder frühzeitig erkannt werden. Statt hektischer Notfalleinsätze erhalten Sie eine stabile und verlässliche IT-Umgebung, die im Hintergrund permanent optimiert wird. Für Sie heißt das: keine Überraschungen bei der Rechnung, sondern ein klar definierter Fixpreis, der volle Transparenz und Planbarkeit schafft.

Gerade für KMU ist das entscheidend. Ob Treuhandbüro, Arztpraxis, Bauunternehmen oder Handelsbetrieb – jeder Ausfall von Systemen kostet Nerven, Zeit und Geld. Mit Managed Services reduzieren Sie diese Risiken erheblich, während gleichzeitig die Sicherheit Ihrer Daten und Prozesse gewährleistet bleibt.

So gewinnen Sie die Freiheit, sich ganz auf Ihr Kerngeschäft zu konzentrieren, während Ihre IT nicht nur „läuft“, sondern Sie aktiv dabei unterstützt, Ihre Unternehmensziele zu erreichen.

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, zeitgemäss 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

Der Client Support von SHARKBYTE sorgt dafür, dass Anwender bei Problemen mit ihrem Arbeitsgerät schnell und zuverlässig unterstützt werden. Dazu gehören Schwierigkeiten, die durch Applikationen, Benutzerhandlungen oder das Betriebssystem verursacht werden. SHARKBYTE unterstützt zudem bei der Einrichtung und Verwaltung von Cloud-Diensten, wobei der Schwerpunkt auf Microsoft 365 liegt. Bei schwerwiegenden Systemfehlern stellt der „OS Repair Support“ sicher, dass das Gerät durch eine Neuinstallation des Betriebssystems wieder in einen funktionsfähigen Zustand versetzt wird. Auch die Installation und Einführung neuer Mitarbeitender ist Bestandteil des Service. Dabei werden Arbeitsgeräte vollständig eingerichtet und die Benutzer in die wichtigsten Anwendungen eingeführt – bei Bedarf erfolgt dies nicht nur per Remote, sondern auch Vor-Ort, wenn dies sinnvoll ist. Grundsätzlich wird der Support remote durchgeführt, bei komplexeren Fällen entscheidet jedoch der Techniker, ob ein Vor-Ort-Einsatz notwendig ist. Für Managed Service Kunden entstehen dabei keine zusätzlichen Kosten, da sowohl die Bearbeitungszeit als auch An- und Rückreise für Vor-Ort-Support im Service enthalten sind.

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 - Support

Unsere Managed Support Services bieten drei klar abgegrenzte SLA-Varianten:

Standard, Erweiterter Support und 7x24 Support.

Alle Varianten beinhalten ein 7x24h E-Mail- und Web-Ticketing. Die Unterschiede liegen vor allem in der telefonischen Erreichbarkeit, dem Umfang des Pikett-Services sowie den garantierten Reaktionszeiten. Während die Standard-Variante ausschliesslich während den regulären Betriebszeiten greift und Pikett-Fälle separat verrechnet werden, umfasst der Erweiterte Support zusätzlich definierte Pikett-Zeiten mit inkludierten Leistungen. Das 7x24-SLA bietet die höchste Verfügbarkeit, inklusive durchgehender Pikett-Abdeckung auch an Wochenenden und Feiertagen, sowie verkürzte Reaktionszeiten bei Problemfällen.

Managed Support Services	Standard	Erweiterter Support	7x24 Support
Erreichbarkeit	E-Mail-Ticketing & Web-Portal: 7x24h Telefonisch während den regulären Betriebszeiten	E-Mail-Ticketing & Web-Portal: 7x24h Telefonisch während den regulären Betriebszeiten und für Pikett-Service	E-Mail-Ticketing & Web-Portal: 7x24h Telefonisch während den regulären Betriebszeiten und für Pikett-Service
Reguläre Betriebszeiten	Montag bis Freitag 08:00 bis 17:00 Uhr Ausgenommen: Feiertage	Montag bis Freitag 08:00 bis 17:00 Uhr Ausgenommen: Feiertage	Montag bis Freitag 08:00 bis 17:00 Uhr Ausgenommen: Feiertage
Pikett-Service	Kein Anrecht auf inkludiertem Pikett-Service. Pauschalbetrag pro Fall: CHF 400.- Zusätzliche Verrechnung nach Aufwand: Stundensatz CHF 170.-	Inkludierter Pikett-Service zu folgenden Zeiten: Montag bis Freitag 07:00 bis 08:00 Uhr & 17:00 bis 22:00 Uhr Samstag 07:00 bis 17:00 Uhr Ausserhalb dieser Zeiten: Pauschalbetrag pro Fall: CHF 250.- Zusätzliche Verrechnung nach Aufwand: Stundensatz CHF 170.-	Inkludierter Pikett-Service zu folgenden Zeiten: Montag bis Freitag 00:00 bis 08:00 Uhr & 17:00 bis 00:00 Uhr Inkl. Samstag, Sonn- und Feiertage
Erst Reaktionszeit pro Fall	Innerhalb der Betriebszeiten: Max. 4h auf Vorfälle (Incidents) und Anfragen (Requests) Max. 2h auf Problemfälle (Problems) und bei Eskalation Ausserhalb der Betriebszeiten: Keine Garantierte Reaktionszeit, nur «Best-Effort» im	Innerhalb der Betriebszeiten: Max. 4h auf Vorfälle (Incidents) und Anfragen (Requests) Max. 2h auf Problemfälle (Problems) und bei Eskalation Während Pikett-Zeiten: Max. 6h auf Vorfälle (Incidents) und Anfragen (Requests) Max. 5h auf Problemfälle (Problems) und bei Eskalation	Innerhalb der Betriebszeiten: Max. 4h auf Vorfälle (Incidents) und Anfragen (Requests) Max. 2h auf Problemfälle (Problems) und bei Eskalation Während Pikett-Zeiten: Max. 6h auf Vorfälle (Incidents) und Anfragen (Requests) Max. 3h auf Problemfälle (Problems) und bei Eskalation

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. SHARKBYTE Managed 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 komplett 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.

Device Management Intune

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.

Conditional Access Management

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.

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.

2.1.3. SHARKBYTE 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.

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.

3rd Party Endpoint Protection

SHARKBYTE bietet die Verwaltung Ihres bestehenden Endpunktenschutzes 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.

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.

2.1.4. 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.

Mail Security Add-on - HIN Gateway Connector

Mit dem HIN Gateway Connector von SEPPmail wird die sichere, verschlüsselte E-Mail-Kommunikation zwischen HIN-geschützten Teilnehmern und externen Empfängern sichergestellt. Dieser verbindet bestehende Mail-Infrastrukturen direkt mit der HIN-Plattform und stellt so den vertraulichen Austausch sensibler Daten sicher.

Awareness Training - Phishing campagin

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.

2.1.5. SHARKBYTE 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 Desaster-Fall zu überprüfen. Für Managed Service Kunden sind die Aufwandskosten für diese Tätigkeiten in den regelmässigen Pauschalcosten enthalten.

Client & Server Backup Management (NinjaOne DC)

SHARKBYTE bietet ein umfassendes Device (Clients & Servers) 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.

2.1.6. SHARKBYTE 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.

2.1.7. Hosted Cloud Services (Private Cloud)

Hosted Firewall Management

Betreibt ein Kunde eine eigene „Private Cloud Infrastruktur“ – sei es selbstständig oder durch SHARKBYTE bereitgestellt – übernimmt SHARKBYTE im Rahmen des Managed Services die volle Verantwortung für die Firewall in dieser Umgebung. Wir kümmern uns um die Administration, Konfiguration und den laufenden Betrieb der Sicherheitslösung. So stellen wir sicher, dass die Private Cloud jederzeit geschützt ist und aktuelle Sicherheitsstandards erfüllt, ohne dass sich der Kunde selbst um technische Details kümmern muss.

Hosted Server Management

Wenn ein Kunde eine eigene „Private Cloud Infrastruktur“ betreibt – sei es selbstständig oder durch SHARKBYTE eingerichtet – übernimmt SHARKBYTE im Rahmen des Managed Services die vollständige Betreuung der Server. Dazu gehören Administration, Konfiguration und laufender Betrieb, damit Systeme stets zuverlässig, aktuell und sicher funktionieren. Der Kunde profitiert von einer stabilen Serverumgebung, ohne sich selbst um technische Aufgaben kümmern zu müssen.

2.1.8. SHARKBYTE OnSite Services

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. Managed Services – Hosted- & Abo-Services

2.2.1. SHARKBYTE Backup App Subscriptions

NinjaOne AWS Cloud Backup Storage – 1TB

SHARKBYTE setzt auf das **NinjaOne Backup**, das in hochsicheren Cloud-Rechenzentren auf der bewährten AWS-Plattform betrieben wird. Die Daten werden redundant gespeichert und innerhalb der Schweiz gehalten, wodurch der Datenschutz gemäss den strengen Schweizer Standards gewährleistet ist. Die Abrechnung erfolgt nutzungsbasiert in Terabyte-Einheiten und bietet damit maximale Transparenz und Flexibilität.

2.2.2. SHARKBYTE 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 Managed Security Management

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.

3rd Party Firewall Management (Fortinet, SonicWall)

SHARKBYTE übernimmt auf Wunsch auch das Management von Firewalls anderer Hersteller wie Fortinet oder SonicWall. Beide Lösungen zeichnen sich durch eine grosse und stabile Community, regelmässige Sicherheits-Updates und eine vergleichsweise einfache Verwaltung aus. Dennoch bleibt für SHARKBYTE der Einsatz von **Sophos Firewalls** die bevorzugte Lösung, da diese nahtlos in unsere Prozesse integriert sind und dadurch höchste Effizienz und Sicherheit im Managed Service gewährleisten.

2.2.3. SHARKBYTE 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.

2.2.4. SHARKBYTE Hosted Services

SHARKBYTE bietet in Zusammenarbeit mit Hosttech die Registrierung und Verwaltung von Domains in unterschiedlichen TLDs wie *.ch*, *.com* oder vielen weiteren an. Darüber hinaus ermöglicht SHARKBYTE gemeinsam mit Xelon AG den Aufbau von Hosted Private Cloud-Umgebungen. Dabei können virtuelle Geräte wie Firewalls, Server und Storage in hochsicheren Schweizer Rechenzentren betrieben werden. Diese Lösung verbindet die Flexibilität und Skalierbarkeit der Cloud mit der Sicherheit und Kontrolle einer dedizierten Infrastruktur.

Hosted Domain & DNS Services – CH-Domains

SHARKBYTE verwaltet als Reseller und Hoster *.ch*-Domains im Auftrag des Kunden. Die Domains werden über unsere Infrastruktur bei Hosttech registriert und gehostet, inklusive DNS-Bereitstellung. Zudem übernimmt SHARKBYTE die Verwaltung der DNS-Einträge, die für den Betrieb von E-Mail-, Web- und weiteren Services erforderlich sind.

Hosted Domain & DNS Services – COM-Domains

SHARKBYTE verwaltet als Reseller und Hoster *.com*-Domains im Auftrag des Kunden. Die Domains werden über unsere Infrastruktur bei Hosttech registriert und gehostet, inklusive DNS-Bereitstellung. Zudem übernimmt SHARKBYTE die Verwaltung der DNS-Einträge, die für den Betrieb von E-Mail-, Web- und weiteren Services erforderlich sind.

Hosted Domains & DNS Services – Special Domains (z.b. .swiss)

SHARKBYTE verwaltet als Reseller und Hoster spezielle Domains wie *.swiss* oder Domains von anderen Ländern wie *.de*, *.at*, etc. im Auftrag des Kunden. Die Domains werden über unsere Infrastruktur bei Hosttech registriert und gehostet, inklusive DNS-Bereitstellung. Zudem übernimmt SHARKBYTE die Verwaltung der DNS-Einträge, die für den Betrieb von E-Mail-, Web- und weiteren Services erforderlich sind.

Hosted Sophos Firewall Device (Small, Medium, Large)

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 vLANS 1 Gbits	2x vLANS 1 Gbits	2x vLANS 1 Gbits	2x vLANS 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, können spezifisch als Add-on dazu gebucht werden.

Hosted DC vServer – Windows HW Profile (Low, Medium, Large)

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 als Add-On dazugebucht werden.

2.3. Managed Services – Hardware

2.3.1. 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.

2.4. Managed Services – Microsoft Cloud Abonnements

2.4.1. Microsoft 365 Cloud Abonnements

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 einzubinden zu können. Bezieht der Kunde die Abonnemente direkt von Microsoft, verfügt dieser ausschliesslich über den Regular-Support und muss, denn Fall auch selbstständig bei Microsoft eröffnen.

2.4.2. Azure Pay as you go Subscriptions

Als CSP-Reseller bietet SHARKBYTE in Zusammenarbeit mit Crayon den Bezug von Microsoft Azure „Pay as you go“-Subscriptions an. Kunden profitieren von voller Flexibilität, da nur die effektiv genutzten Ressourcen verrechnet werden. Gleichzeitig erhalten sie Zugang zur gesamten Azure-Plattform, kombiniert mit der persönlichen Betreuung und Abrechnung durch SHARKBYTE.