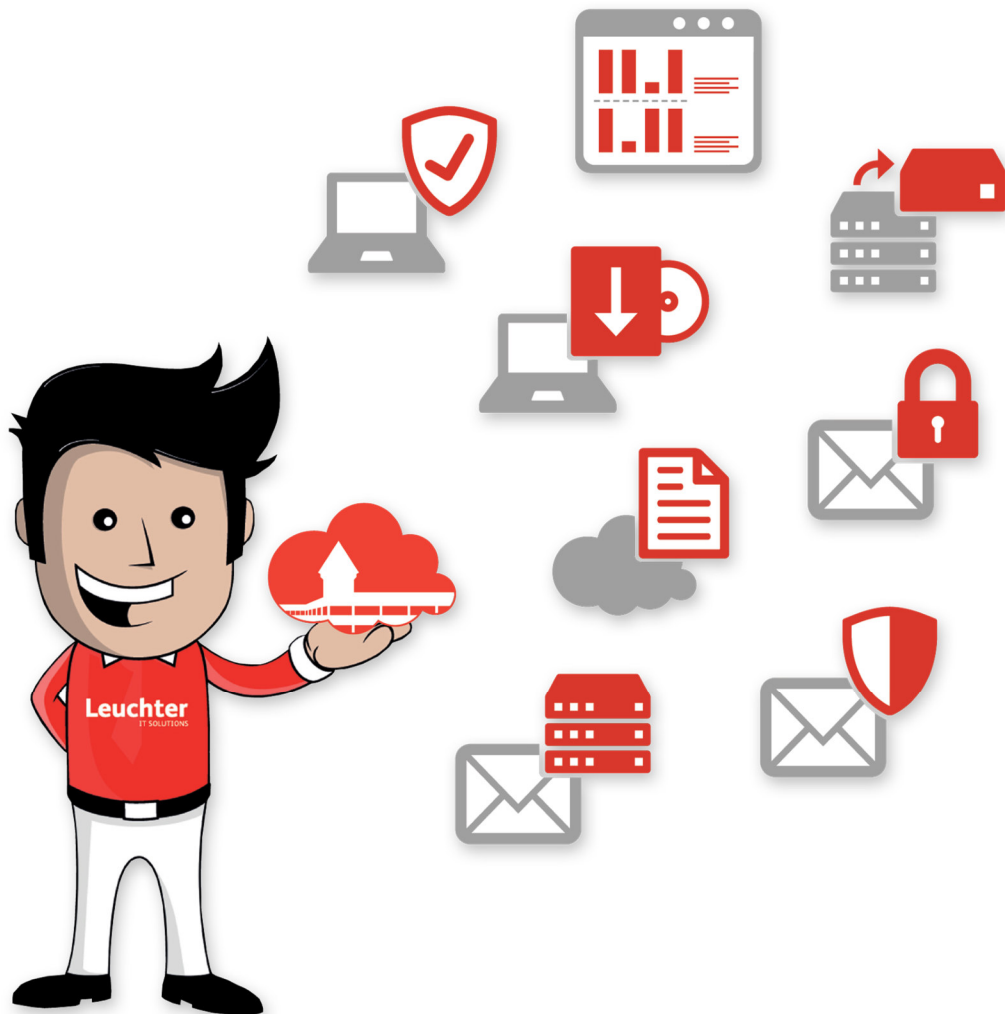


# IT-SERVICE- KATALOG 1.6



**Leuchter  
CLOUD**

Virtuelle IT für reale  
Unternehmen

# Einleitung

---

## Sehr geehrte Leserinnen und Leser

Ein fairer Vergleich von Produkten ist nicht immer einfach, insbesondere bei Cloud-Computing-Leistungen fast unmöglich. Mit unserem aktuellen IT-Servicekatalog schaffen wir grösstmögliche Transparenz und beschreiben unsere Produkte und Dienstleistungen umfassend. Wir passen unsere Produktpalette regelmässig den sich ändernden Rahmenbedingungen an. So stellen wir sicher, dass Sie stets auf dem neuesten Stand sind.

### On-Premises Computing

Die IT-Infrastruktur On-Premises zu betreiben ist alles andere als ein alter Hut. Beim On-Premises Computing betreiben Sie Ihre eigene IT-Infrastruktur und verfügen über eine vollständig eigene IT-Umgebung, die Sie intern verwalten. Im Gegensatz zu einer Cloud-Lösung, bei der die Basisinfrastruktur vorgegeben ist, gilt es bei einem lokalen Nutzungsmodell viele Faktoren zu berücksichtigen und letztendlich die richtige Architektur zu wählen. Der Fokus liegt darauf, die Anforderungen des jeweiligen Unternehmens hinsichtlich Verfügbarkeit, Skalierbarkeit, Performance und Sicherheit vollumfänglich zu erfüllen. Darüber hinaus muss die Lösung mit den Entwicklungen des Unternehmens in den kommenden Jahren Schritt halten können.

### Cloud-Computing

Mit Cloud-Computing können ICT-Services bedarfsgerecht und mit geringen Initialkosten bezogen werden. ICT wie Strom aus der Steckdose ist Realität. Mit ICT-Services aus der Cloud entfallen hohe wiederkehrende Investitionskosten (sprungfixe Kosten). Zudem sind die Servicekosten über die Nutzungsdauer plan- und budgetierbar. Die zur Verfügung stehenden Ressourcen sind elastisch und können je nach Bedarf nach oben oder unten skaliert werden. Die Bezahlung der Cloud-Services erfolgt nach tatsächlicher Nutzung, d.h. es werden nur die angefallenen Kosten in Rechnung gestellt.

### Leuchter CLOUD IaaS Solution

Die Leuchter CLOUD bietet den Nutzen einer vollständigen Cloud-Lösung mit dem zusätzlichen Vorteil, dass alles aus einer Hand kommt. Die Komponenten der Leuchter CLOUD befinden sich in zwei separaten Rechenzentren in der Zentralschweiz. Die Leuchter CLOUD ist eine hybride Cloud-Lösung, welche die Sicherheit einer Private Cloud gewährleistet und gleichzeitig die Flexibilität einer Public Cloud bietet. Auf der Leuchter CLOUD können sowohl einzelne Services als «Software as a Service» (SaaS) bezogen als auch komplette IT-Architekturen als «Infrastructure as a Service» (IaaS) oder einheitliche IT-Plattformen als «Platform as a Service» (PaaS) abgebildet werden.

### Leuchter CLOUD Services

Nur wer die richtigen Werkzeuge einsetzt, ist agil, kosteneffizient und wettbewerbsfähig. Wir sind davon überzeugt, dass die Zukunft der IT in Cloud-Lösungen liegt. Aus diesem Grund haben wir die «Leuchter CLOUD Services» geschaffen, die komplett als Managed Service mit voller Flexibilität bezogen werden können. Dabei entwickeln wir individuelle IT-Services und stellen diese unseren Kunden aus der

---

Leuchter CLOUD zur Verfügung. Auf lokale Ressourcen bzw. Server-Infrastruktur kann somit verzichtet werden.

#### Public Cloud und Microsoft 365

Leuchter stellt ergänzend virtuelle Public Cloud-Services von Enterprise Service Providern bereit. Diese Services werden einfach konfiguriert, an Ihre Bedürfnisse angepasst und können mit den Leuchter CLOUD Services kombiniert werden. Der Einsatz von Microsoft 365 kann die Produktivität im Unternehmen deutlich steigern. Leistungsstarke Tools und Services für die Organisation, Kommunikation oder Zusammenarbeit verwandeln dabei den Arbeitsplatz in einen modernen «Digital Workplace». Auf Basis dieser Themen haben wir Produktivitäts-Pakete kreiert, um Ihnen und Ihren Mitarbeitenden mit den Tools und Services von Microsoft 365 zu unterstützen, die Sie für Ihre Bedürfnisse benötigen.

#### Leuchter IT Cyber Security Services

Cyber Security betrifft heute alle Unternehmen. Natürlich können Sie der Meinung sein, dass Ihr Unternehmen keine schützenswerten Daten hat. Spätestens seit der DSGVO und dem neuen Datenschutzgesetz in der Schweiz stimmt das aber nicht mehr. Es ist kein gutes Gefühl, nicht zu wissen, ob sich Fremde auf Ihrem System tummeln. Oder lassen Sie die Türe nachts offen? Mit den Leistungen von Leuchter IT Cyber Security Services stellen wir den sicheren Betrieb Ihrer IT-Infrastruktur sicher und belegen dies mit regelmässigen Reports.

#### Leuchter IT Operations

Mit unserem Leuchter IT Operations Service-Level-Agreement (SLA) übernehmen wir den Betrieb und Unterhalt Ihrer IT-Infrastruktur zu verbindlichen Konditionen. Dank der einzelnen Module und deren Optionen kann das Service-Level-Agreement genau auf die jeweiligen Anforderungen abgestimmt werden. Das Leuchter IT Operations ist somit sowohl ein Task-Outsourcing als auch ein Full-Outsourcing. Dabei spielt es keine Rolle, ob die IT-Infrastruktur On-Premises installiert ist oder bereits Services aus einer Cloud bezogen werden.

Sämtliche ICT Services sind in einem modularen Baukastensystem aufgebaut und können einzeln oder in Kombination ausgewählt und in die bestehende IT-Architektur integriert werden.

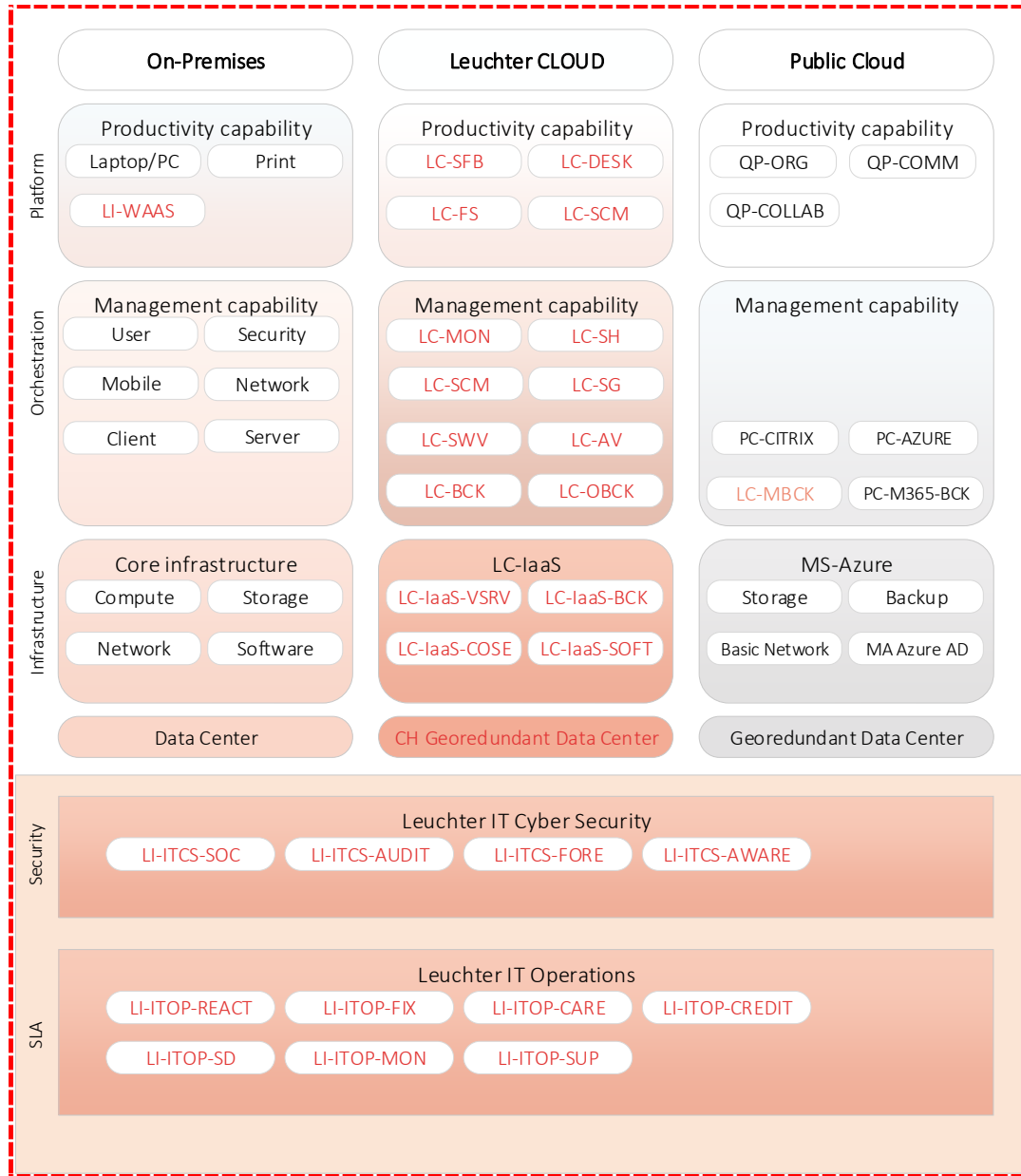
Der ServiceDesk ist die erste Anlaufstelle zwischen Ihnen und unseren IT-Spezialisten. Jederzeit erreichbar unter [ServiceDesk@leuchterag.ch](mailto:ServiceDesk@leuchterag.ch) oder +41 41 226 50 47.

Transparenz schafft Vertrauen und Vertrauen schafft Partnerschaft. In diesem Sinne legen wir mit unserem neuen IT-Servicekatalog einen wichtigen Grundstein für eine erfolgreiche Zusammenarbeit.



René Jenni  
CEO Leuchter IT Infrastructure Solutions AG

# Übersicht



## On-Premises

### Leuchter IT WaaS LI-WAAS



Ein erstklassiger Arbeitsplatz inklusive Lebenszyklusservices im monatlichen Mietmodell

9

## Leuchter CLOUD IaaS Solution

### Leuchter CLOUD IaaS vServer LC-IaaS-VSRV



Zentral bereitgestellte Rechenleistung bestehend aus Prozessoren, Arbeitsspeicher, Netzwerk und Datenspeicher für den Betrieb von IT-Infrastrukturen

12

### Leuchter CLOUD IaaS Backup LC-IaaS-BCK



Sichert die Daten regelmässig

14

### Leuchter CLOUD IaaS Software LC-IaaS-SOFT



Softwarelizenzen im monatlichen Mietmodell (Services Provider License Agreement)

16

### Leuchter CLOUD IaaS Connectivity & Security LC-IaaS-COSE



Ermöglicht den Zugang zu verschiedenen Connectivity- und Security-Diensten

17

## Leuchter CLOUD Services

### Leuchter CLOUD Antivirus LC-AV



Wirksamer Schutz vor Malware für Clients und Server

20

### Leuchter CLOUD SmartHost LC-SH



Zuverlässiges Versenden und Empfangen per E-Mail Gateway

22

### Leuchter CLOUD Backup LC-BCK



Garantierte regelmässige Daten- und Systemsicherung inkl. sicherer Auslagerung und Wiederherstellung













23

### Leuchter CLOUD SecureMail LC-SCM



Digitale Signatur und Verschlüsselung von E-Mails

25

<b>Leuchter CLOUD Softwareverteilung</b> LC-SWV		Zentralisierte Bereitstellung und Verteilung von Applikationen	26
<b>Leuchter CLOUD FileShare</b> LC-FS		Sichere Ablage von Dateien und Dokumenten, Zugriff darauf unabhängig von Gerät und Ort	28
<b>Leuchter CLOUD Monitoring</b> LC-MON		Überwachung der IT-Infrastruktur	29
<b>Leuchter CLOUD SpamGuard</b> LC-SG		Schutz vor Spam-Mails mit zentralem Management und Quarantänen	31
<b>Leuchter CLOUD Desktop</b> LC-DESK		Zentral bereitgestellter und verwalteter Arbeitsplatz	32
<b>Leuchter CLOUD Protel</b> LC-PROTEL		Protel PMS als Managed Cloud Service	35
<b>Leuchter CLOUD Microsoft 365 Backup</b> LC-MBCK		Lokales Backup und Restore der Public Cloud-Daten – sicher ist sicher!	36
<b>Leuchter CLOUD Skype for Business</b> LC-SFB		Telefonzentrale aus der Cloud	38
<b>Leuchter CLOUD Secure Access</b> LC-SA		Sicherer Zugriff auf Cloud und On-Premises	40
<b>Leuchter CLOUD Enterprise VPN</b> LC-EVPN		Produktives Arbeiten mit einer stabilen Netzwerkverbindung	40
<b>Leuchter CLOUD Windows Update</b> LC-WSUS		Zentrales Update-Repository von Produkt- und Sicherheitsupdates für Clients und Server	44
<b>Leuchter IT OS Deployment</b> LM-OSD		Moderne Bereitstellung von Windows Betriebssystem Images für Bare-Metal-Deployment	45

## Public Cloud Services


<b>Quickstart Package Organization</b> PC-QPORG		Leistungsstarke Cloud-Speicher und Cloud-Dienste zur Verwaltung relevanter Infos und Daten des Unternehmens	53
--	--	---	----

<b>Quickstart Package Communication</b> PC-QPCOMM	Leistungsstarke und hochverfügbare Dienste zur aktiven Kommunikation in der modernen Arbeitswelt	55
<b>Quickstart Package Collaboration</b> PC-QPCOLLAB	Leistungsstarke Unternehmensplattformen für die Zusammenarbeit in Teams mit neuen und flexiblen Arbeitsformen	58
<b>Microsoft 365 Backup</b> PC-M365-BCK	Mit diesem Backup Service für Microsoft 365 sichern wir die Microsoft 365 Daten nach Azure	60
<b>Microsoft Azure IaaS</b> PC-AZURE-IAAS	Die Public Cloud-Plattform von Microsoft mit IaaS, PaaS und SaaS	62
<b>Citrix Cloud</b> PC-CITRIX	Citrix-Cloud-Services vereinfachen die Bereitstellung und das Management von Citrix-Technologien durch hybride Services für Arbeitsplätze	63

## Leuchter IT Cyber Security Services

<b>Leuchter IT Cyber Security Operations Center (SOC)</b> LI-ITCS-SOC	 Plattform von Microsoft für die erweiterte Endpunktsicherheit gegen fortgeschrittene Angriffe	65
<b>Leuchter IT Cyber Security Audit</b> LI-ITCS-AUDIT	 Umfängliche Prüfung der aktuellen IT-Sicherheitslage mit Auswertung und Empfehlungen zur Verbesserung	69
<b>Leuchter IT Cyber Security Endpoint Forensics</b> LI-ITCS-FORE	 Erweiterte Analyse eines Endgerätes mithilfe von Signaturen und Regeln zur Erkennung von Anomalien	71
<b>Leuchter IT Cyber Security Awareness</b> LI-ITCS-AWARE	 Nachhaltige Schulung der Mitarbeitenden im Umgang mit modernen Kommunikationsmitteln	72

## Leuchter IT Operations

<b>Leuchter IT ReAct</b> LI-ITOP-REACT	 Zugesicherte und massiv erhöhte Reaktionszeit bei Systemunterbrüchen	77
---	--	----

<b>Leuchter IT Fix</b> LI-ITOP-FIX		Pauschale Kosten für sämtliche Supportaufwendungen, die aus dem Betrieb Ihrer Informatikplattform entstehen	79
<b>Leuchter IT Care</b> LI-ITOP-CARE		Präventive Wartungsarbeiten, damit die Informatikplattform reibungslos und sicher funktioniert	83
<b>Leuchter IT Credit</b> LI-ITOP-CREDIT		Problemlösung zum reduzierten Stundenansatz	85
<b>Leuchter IT ServiceDesk</b> LI-ITOP-SD		Zentrale Schnittstelle für sämtliche Benutzer	86
<b>Leuchter IT Monitoring</b> LI-ITOP-MON		Beobachtung des aktuellen Zustandes Ihrer IT	87
<b>Leuchter IT On-Premises Support</b> LI-ITOP-SUP		Fixe Halbtage Support beim Kunden vor Ort	89

## Anhang

<b>Konditionen</b>	Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB), Allgemeine Leistungsabgrenzungen (ALA)	91
<b>Georedundanz</b>	Höchste Datensicherheit und Businesskontinuität	91
<b>Spezifikation Datacenter</b>	Komponenten, Rechenzentren	92
<b>Service Level</b> <b>Leuchter CLOUD IaaS Solution</b>	Single Site, Georedundant	93
<b>Leuchter IT Solutions Gruppe</b>	Unternehmensinformationen und – portfolio	94



---

# On-Premises

---

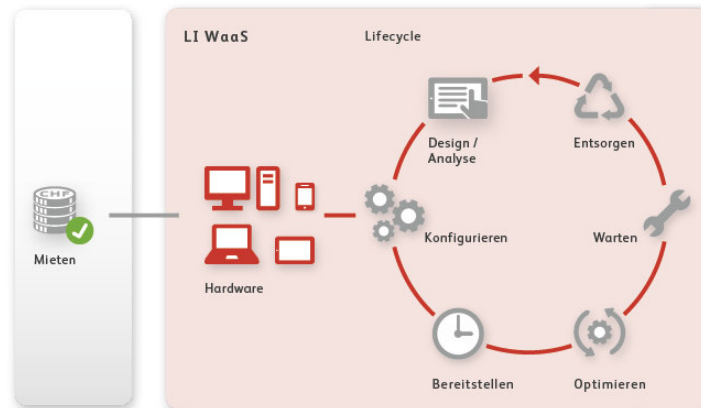
Die IT-Infrastruktur On-Premises zu betreiben, ist noch lange kein alter Hut. Mit On-Premises Computing betreiben Sie Ihre eigene IT-Infrastruktur und besitzen eine vollständig eigene, intern zu verwaltende IT-Umgebung.



## Einführung

Mit dem Leuchter IT «Workplace as a Service» (WaaS) Angebot bieten wir einen erstklassigen Arbeitsplatz inklusive Lebenszyklusservices im Rahmen eines Vertrages mit festen Kosten pro Monat. Die Vertragslaufzeit ist wählbar von 12 bis 60 Monate. Ein breites Portfolio an Devices und Services ist für eine individuelle Workplace Konfiguration verfügbar. Als Managed Service können Implementierung, Deployment, Wartung, Support und Entsorgung der Workplace-Komponenten durch die Leuchter IT sichergestellt werden.

## Grafik



## Beschreibung

Mit dem «Workplace as a Service» (WaaS) wurde die IT-Beschaffung neu definiert. Mithilfe erstklassiger IT-Lösungen steigern Sie die Mitarbeiterproduktivität und IT-Effizienz. Die Lösungen beinhalten alles Erforderliche und nichts Überflüssiges, von der Hardware und den Zubehörteilen bis hin zu Lifecycle- und Support Services, mit einem Festpreis pro Gerät. Professionelles Equipment für das gesamte Unternehmen von PCs, Notebooks sowie mobile Geräte und Spezialgeräte, die, unabhängig vom Betriebssystem, speziell im Hinblick auf die Arbeitsweise der Mitarbeiter ausgewählt wurden. Mit Leuchter IT WaaS kann die Kombination aus Gerät und Zubehörteilen an die Anforderungen jedes Teammitglieds angepasst werden. Lifecycle- und Support Services beinhalten dazu globalen Support, Reparatur oder Austausch am nächsten Arbeitstag und Schutz gegen versehentliche Schäden, sodass die Mitarbeiter überall unbesorgt arbeiten können.

Was geschieht am Ende der Vertragsdauer?

Sie wählen:

- NEW  
Erneuerung im Rahmen eines neuen Vertrages
- RENEWAL  
Weiterführung im Rahmen eines neuen Vertrages mit vergünstigten Konditionen
- EXTENSION  
Weiterführung des bestehenden Vertrages auf Monatsbasis
- RETURN  
Rückgabe der Devices, kein Restwertangebot möglich, End of Service:
  - Ordentliche Rückführung an Leuchter IT Solutions
  - Komplette Neutralisierung
  - Rezykliert, entsorgt, verwertet

# Leuchter IT WaaS

LI-WAAS



---

Beschreibung	<ul style="list-style-type: none"><li>• PAYOUT Eigentumsübertragung der Devices, Restwertangebot</li></ul>
Leistungsumfang	<ul style="list-style-type: none"><li>• planbare Gesamtbetriebskosten im Rahmen eines Vertrages (12/24/36/48/60 Monate)</li><li>• effizientes Mietmodell mit festen Kosten pro Monat</li><li>• breites Portfolio an Devices und Services</li><li>• individuelle Workplace Konfiguration</li><li>• Sales (Offerte, Vertrag) und Account Management (Vertragspartner, Rechnungsstellung) durch Leuchter IT</li><li>• lokale Implementierung, Deployment, Wartung, Support und Entsorgung durch Leuchter IT (optional)</li></ul>
Optionen	<p>Leuchter IT Manged Services:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Implementierung (Installation, Image Load, Config Services)</li><li>• Deployment (Rollout, Moves, Adds, Changes, Asset Tagging)</li><li>• Wartung (Monitoring, Event Mgmt, Patch Mgmt)</li><li>• Support (Customer ServiceDesk, Schulungen)</li><li>• Entsorgung (Verpackung, altes Equipment, Datenlöschung)</li></ul> <p>Vertragsende:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• NEW - Erneuerung im Rahmen eines neuen Vertrages</li><li>• RENEWAL - Weiterführung im Rahmen eines neuen Vertrages mit vergünstigten Konditionen</li><li>• EXTENSION - Weiterführung des bestehenden Vertrages auf Monatsbasis</li><li>• RETURN -Rückgabe der Devices, kein Restwertangebot möglich, End of Service</li><li>• PAYOUT - Eigentumsübertragung der Devices, Restwertangebot</li></ul>
Voraussetzungen	<ul style="list-style-type: none"><li>• End Customer Approval durch Financial Services</li></ul>
Bedingungen & Ausschlüsse	<ul style="list-style-type: none"><li>• Leuchter IT WaaS Vertrag</li></ul>
Weitere Informationen	

---

---

# Leuchter CLOUD IaaS Solution

---

Die Leuchter CLOUD IaaS Solution basiert auf modernsten Hardware- und Softwarekomponenten unserer Technologiepartner und steht optional georedundant in zwei Rechenzentren in der Zentralschweiz zur Verfügung.

# Leuchter CLOUD IaaS vServer

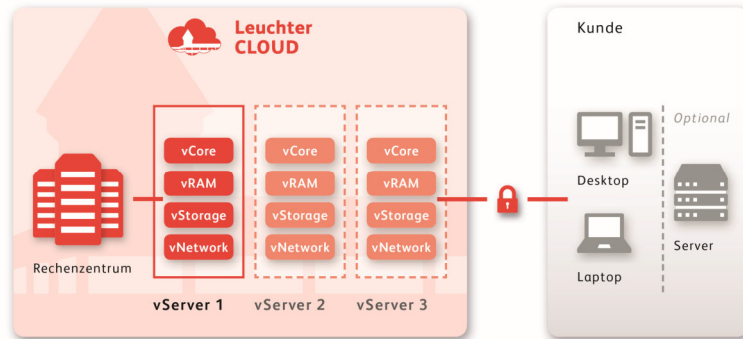
LC-IaaS-VSRV



## Einführung

Virtuelle Server (vServer) bilden den Grundstein für die Cloud-Computing Technologie. Mit Leuchter CLOUD IaaS vServer stellen wir die passende Infrastruktur für Rechenleistung, Speicherplatz und Netzwerk nach spezifischer Konfiguration bereit.

## Grafik



## Beschreibung

Beim Bezug von Infrastructure as a Service (IaaS) Lösungen stellen die virtuellen Server (vServer) einen wichtigen und zentralen Teil dar. Sie sorgen für die Bereitstellung von Rechenleistung, Speicherplatz und Netzwerk. In der Leuchter CLOUD wird ein hochverfügbarer Virtualization Stack betrieben. Eine komplett redundante Firewall-, Storage- und Netzwerkarchitektur erlauben eine hohe Verfügbarkeit, Professionalität und Skalierbarkeit. Nach Wunsch kann die bereits angebotene Redundanz in eine Georedundanz ausgeweitet werden.

Als Leistungsindikator wird in einem Cloud Deployment immer ein virtueller Server (vServer, vInstanz, OSV, VM, etc.) herangezogen. Dieser vServer kann individuell nach Kundenwunsch oder durch unsere Empfehlungen dimensioniert werden. Als Parameter gelten hier:

- vCore Prozessorkerne
- vRAM Arbeitsspeicher
- vStorage Unternehmensdaten

Sobald die gewünschten vServer zur Verfügung gestellt sind, steht es dem Kunden frei, die Infrastruktur selbst zu verwalten oder mittels Leuchter IT Operations Vertrag an uns abzutreten

## Leistungsumfang

- vCore, 1 bis 64
- vRam, 1 GB bis 1 TB
- vStorage, ab 1 GB
- vStorage IOPS (Input/Output Operations Per Second)  
Standard vServer: 10'000 IOPS overall (max)  
Performance vServer: 20'000 IOPS overall (max)

Disk	IOPS / MB/s (max)
Performance Tier	5000 / 200
Capacity Tier	500 / 60
Archive Tier	50 / 10

# Leuchter CLOUD IaaS vServer

LC-IaaS-VSRV



---

<i>Leistungsumfang</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Betriebssystem, Windows Server und alle gängigen Linux Distributionen</li><li>• LAN Netzwerk, bis 10 GB/s</li><li>• Markt- und anforderungsgerechte Sicherheitsstandards</li><li>• Bereitstellung von individualisierten virtuellen Instanzen</li><li>• Backup (siehe IaaS Backup)</li><li>• Software-Lizenzen (siehe IaaS Software)</li><li>• Internet (siehe IaaS Internet)</li><li>• 7x24 Überwachung der Basisinfrastruktur</li><li>• Weitere Leuchter CLOUD Services optional zu Erweiterungen des Leistungsumfangs werden empfohlen</li></ul>
<i>Optionen</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Georedundanz (Server, Storage, Netzwerk, Firewall) für erhöhte Sicherheit und Verfügbarkeit. Weitere Details betreffend Georedundanz befinden sich im Anhang.</li><li>• vStorage Performance Tier</li><li>• vStorage Archive Tier</li><li>• Leuchter IT Operations für einen professionellen Betrieb und Unterhalt</li></ul>
<i>Voraussetzungen</i>	Keine
<i>Bedingungen &amp; Ausschlüsse</i>	Keine

---

# Leuchter CLOUD IaaS Backup

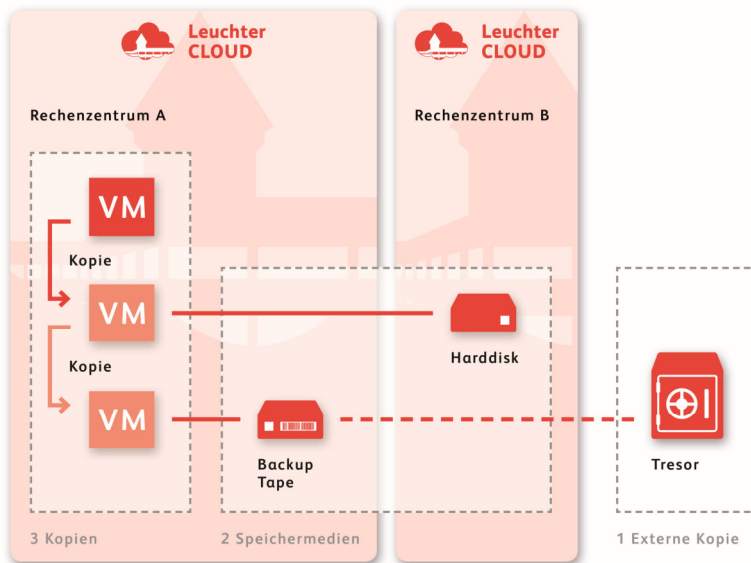
LC-IaaS-BCK



## Einführung

Systemabstürze oder Schadprogramme wie Ransomware können den Betrieb der IT-Infrastruktur beeinträchtigen. Wird keine regelmässige Sicherung vorgenommen, verlieren Unternehmen ihre gesamten Daten. Konstante und konsistente Datensicherungen und Backups sind also zwingend notwendig, besonders da alle elektronisch gespeicherten Informationen im geschäftlichen Umfeld einen immens hohen Wert besitzen. Gibt es kein Backup, so ist die Datenrettung oder Datenwiederherstellung extrem aufwendig, teuer und unter Umständen überhaupt nicht mehr möglich.

## Grafik



## Beschreibung

Mit einem Backup werden Sicherungskopien von Daten auf einem anderen System oder Speichermedium erstellt. Damit die Daten tatsächlich gegen sämtliche Gefahren gesichert sind, sollte bei der Auswahl des Mediums die Archivierungsdauer und deren Haltbarkeit überprüft werden. Weiterhin muss darauf geachtet werden, dass die Datensicherung regelmässig stattfindet und diese Sicherung auch kontrolliert wird. Oft gerät das Einlegen des Datensicherungsbandes in Vergessenheit oder die Sicherung funktioniert einfach nicht. Wird dies nicht bemerkt, kommt es spätestens beim Ausfall zur bösen Überraschung.

Aufgrund der erwähnten Punkte ist die Datensicherung, der bei uns in der Leuchter CLOUD betriebenen IT-Infrastrukturen, ein fester Bestandteil und umfasst die Sicherung all dieser Server und Daten. Wir setzen dabei mit Veeam Backup & Replication auf ein im Markt weitverbreitetes und anerkanntes Produkt und erfüllen damit höchste Ansprüche in Bezug auf die Datensicherheit und Wiederherstellbarkeit.

## Leistungsumfang

- Tägliche Datensicherung (Montag bis Freitag) auf Diskspeicher
- Wöchentliche Datensicherung auf Diskspeicher
- Monatliche Datensicherung auf Diskspeicher
- Wöchentliche Auslagerung auf Band (Tape)
- Aufbewahrung von Wochen- und Monatsbändern ausserhalb des Rechenzentrums in einem sicheren Tresor

# Leuchter CLOUD IaaS Backup

LC-IaaS-BCK



---

## Leistungsumfang

- 2 Tier Architektur mit Backup to Disk to Tape  
Aufbewahrung des Tapes an einem separaten Standort
- Regelmässige Test Restores
- Backup nach der 3-2-1 Regel (siehe Grafik)
- Verschlüsselte Speicherung der Daten
- Restores von einzelnen Dateien
  - 24 Stunden bei Dateien ab Diskspeicher
  - 48 Stunden bei Dateien ab Bandspeicher
- Individuelle Konfiguration pro vServer möglich
- Agentenloses Backup
- Unterstützung von Windows, Linux und Vendor Appliances
- Applikationskonsistente Sicherung von Windows-Servern und Applikationen, sofern diese VSS (Volume Shadow Copy Service) nutzen
- Unterstützung von Microsoft SQL Server, Active Directory, SharePoint und Exchange
- Automatische Überwachung des Backupprozesses
- Bearbeitung und Behebung von Störungen im Backupprozess

---

## Optionen

- Aufbewahrungszeiten
- Point-in-Time Restore
- Abgabe des Jahresbands auf Kundenwunsch
- Langzeitaufbewahrung der Jahressicherung

---

## Voraussetzungen

Leuchter CLOUD IaaS vServer

---

## Bedingungen & Ausschlüsse

Keine

---



# Leuchter CLOUD IaaS Software

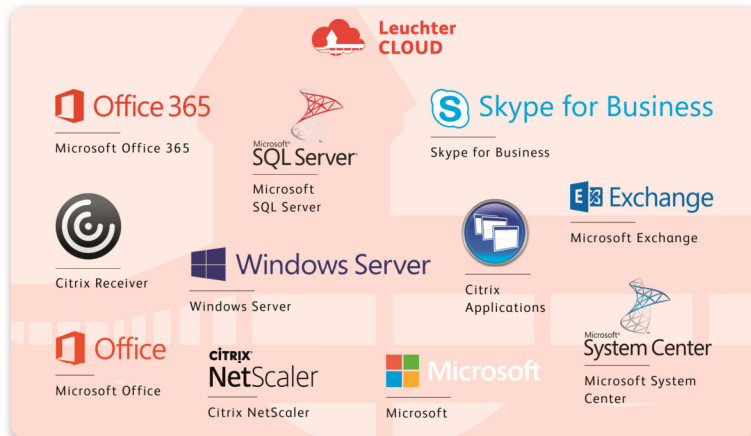
LC-IaaS-SOFT



## Einführung

Die Dynamik von Cloud-Computing verlangt auch eine angepasste Softwarelizenzierung. So werden die in der Cloud benötigten Lizenzen nicht mehr gekauft, sondern nach Bedarf gemietet. Bestehende Lizenzen können je nach Hersteller und aktuellem Lizenzmodell situationsbedingt übernommen werden. Eine korrekte Lizenzierung ist Bestandteil jeder Corporate Governance.

## Grafik



## Beschreibung

Die benötigten Softwarelizenzen von Microsoft und Citrix werden in der Leuchter CLOUD als Service im Mietmodell bereitgestellt. Dadurch kann immer die aktuelle oder gewünschte Softwareversion eingesetzt werden. Bestehende Softwarelizenzen anderer Hersteller können in der Regel problemlos transferiert werden. Im Rahmen der Vorabklärungen wird dies jeweils geprüft.

## Leistungsumfang

- Microsoft SPLA Lizenzierung
- Citrix CSP Lizenzierung
- Monatliche Abrechnung (Pay per Use)
- Schul- und Verwaltungslizenzen
- Beratung

## Optionen

- Microsoft Lizenzmobilität für Software Assurance

## Voraussetzungen

- Leuchter CLOUD IaaS vServer

## Bedingungen & Ausschlüsse

- Microsoft SPLA End User Terms
- Citrix CSP End User Terms

# Leuchter CLOUD IaaS Connectivity & Security

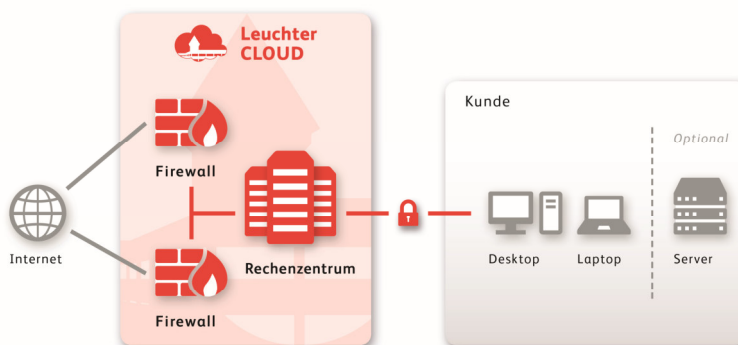


LC-IaaS-COSE

## Einführung

Die Vernetzung von Services und Infrastrukturen ermöglicht eine erhöhte Effizienz bei der Kommunikation und Zusammenarbeit der einzelnen Geräte sowie von Mitarbeitenden, Kunden, Investoren und Teams. Dabei ist die Sicherheit der Daten oberste Priorität. Mit diversen Netzwerktechnologien bieten wir Flexibilität, Skalierbarkeit und Sicherheit für die lokale und externe Standortvernetzung.

## Grafik



## Beschreibung

Pro Server oder Client wird der Internetservice auf die jeweiligen Bedürfnisse angepasst und auf monatlicher Basis zur Verfügung gestellt. Der Übergang aus der Leuchter CLOUD in das Internet erfolgt über zwei komplett voneinander getrennte Anbieter und physikalische Standorte. Die zur Verfügung stehenden Bandbreiten können bis zu einem Gbit/s beliebig gewählt werden. Es können IPv4 oder IPv6 Adressen im Rahmen des Angebotes bezogen werden.

Am Perimeter wird ein Next-Generation Firewall Cluster eines führenden Anbieters betrieben. Bereits an dieser Stelle werden erste Antivirenprüfungen und andere Schutzmechanismen durchgeführt, damit das Risiko einer Infektion reduziert wird. Um verschiedene Standorte mit der Leuchter CLOUD zu vernetzen, können auch Site-to-Site oder Client-to-Site VPN-Tunnels auf einen redundanten Endpunkt durchgeführt werden.

Je Kunde werden die angeforderten vServer in logischen Netzwerken zusammengefasst. Dabei kann der Kunde selbst entscheiden, ob eine logische Segmentierung ausreicht oder noch zusätzliche Netzwerke erstellt werden müssen (bsp. DMZ). Um eine optimale und anforderungsgerechte Anbindung an die Leuchter CLOUD zu gewährleisten, werden verschiedene Medien angeboten:

- Darkfiber
- Managed Leased-Line
- Internet (IP-Sec VPN)

## Leistungsumfang

- Next-Generation Firewall
- Firewall Cluster
- Internet
  - Dual Stack (IPv4, IPv6)
  - Bandbreiten bis 1 Gbps
  - Kurze Latenzen durch optimiertes Peering und Glasanschlüsse

# Leuchter CLOUD IaaS Connectivity & Security



LC-IaaS-COSE

---

## Leistungsumfang

- Abrechnung per Server und monatlicher Basis
- Keine Volumenbeschränkung
- Bearbeitung und Behebung von Störungen der Basisinfrastruktur
- 7 x 24 Überwachung der Basisinfrastruktur

---

## Optionen

- Unified Threat Management
  - SSL Deep Inspection
  - Data loss prevention (DLP)
  - Webfiltering
  - Antivirus
- Bandbreiten
  - bis 1 Gbps garantiert
  - bis 1 Gbps best effort
- VPN
  - Site-to-Site
  - Client-to-Site
  - WAN Accelerator
  - Traffic Shaping
- Security
  - SSL-Zertifikate

---

## Voraussetzungen

- Leuchter CLOUD IaaS vServer
- Für Internet Services am eigenen Standort wird eine Darkfiber Verbindung benötigt

---

## Bedingungen & Ausschlüsse

Keine

---

---

# Leuchter CLOUD Services

---

Die Leuchter CLOUD Services bieten unseren Kunden Managed Services aus der Leuchter CLOUD an. Dadurch entfallen Investitionskosten für eine eigene IT-Infrastruktur. Die Betriebskosten sind skalierbar, planbar und werden durch zertifiziertes Fachpersonal der Leuchter IT-Infrastructure sichergestellt.

# Leuchter CLOUD Antivirus

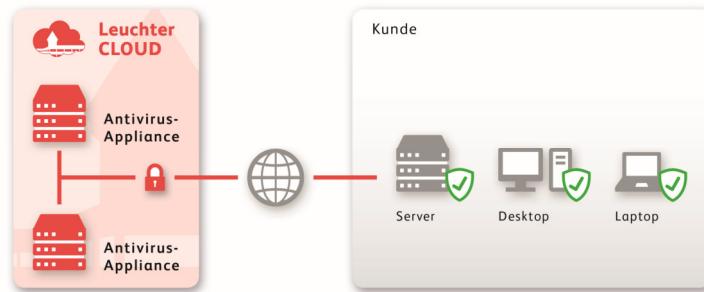


LC-AV

## Einführung

Der Leuchter CLOUD Antivirus Service mit dem Antivirenprogramm Endpoint Protection von Microsoft bietet Ihnen einen wirksamen Schutz vor Malware für Ihre Clients (Desktops, Notebooks, Tablets) und Server (physisch und virtuell). Damit schützen Sie Ihre IT-Infrastruktur vor unbekanntem Eindringlingen und vor unerwarteten Systemausfällen, die wirtschaftliche Einbußen zur Folge hätten.

## Grafik



## Beschreibung

Über den Cloud Service Antivirus wird der Virenschutz aller in den Schutz einbezogenen Computer zentral konfiguriert und verwaltet. Durch eine permanente Überwachung der gesamten Virenschutzinfrastruktur stellen wir sicher, dass Ihr IT-System und Ihre Endgeräte jederzeit geschützt sind. Durch unser Produkt-Lebenszyklus-Management sorgen wir für eine optimale Wirtschaftlichkeit aller verwendeten Produkte. Bei einem Befall mit Malware intervenieren wir sofort und informieren Sie unverzüglich. Dank fester monatlicher Gebühren bleiben Ihre Kosten während des gesamten Vertragszeitraums kalkulierbar.

## Leistungsumfang

- Antivirus Microsoft Endpoint Protection
  - Echtzeitüberwachung
  - Regelmässige und automatisierte Installation von Updates
  - Regelmässige, schnelle und vollständige Überprüfungen
  - Microsoft Active Protection Service (MAPS)
- Individuelle Konfiguration von Ausschlüssen oder Programmeinstellungen
- Zentrale Verwaltung der Konfigurationen für Excludes oder Scan Einstellungen
- Standard Reports über den Zustand der Umgebung
- Automatisierte Installation bei Computern in der Domäne
- Regelmässige und automatisierte Kontrolle des Antivirenstatus
- Versions-Upgrade
- Manuelle Intervention bei Viren, welche durch den Antivirus nicht automatisch bereinigt werden
- Betrieb, Unterhalt und Weiterentwicklung des Antivirus Services

## Optionen

- Bereitstellung individueller Reports
- Erweitertes Monitoring für Desktop und Laptop

## Voraussetzungen

- Microsoft Betriebssysteme gemäss Lifecycle Policy von Microsoft
- Internetverbindung
- Computertifikat, welches automatisch bei der Installation verteilt wird

# Leuchter CLOUD Antivirus

LC-AV



---

*Bedingungen & Ausschlüsse*

Keine

---

# Leuchter CLOUD SmartHost



LC-SH

## Einführung

Der Leuchter CLOUD SmartHost Service sorgt für eine reibungslose Zustellung der ausgehenden E-Mails Ihres Unternehmens. Der eigene Mail-Server gelangt ab und zu auch ohne Verschulden auf eine Blacklist. Ist das der Fall, kann keine einzige E-Mail mehr aus Ihrem Unternehmen versendet werden. Die Bereinigung kann mehrere Tage in Anspruch nehmen, denn der Blacklist-Anbieter muss kontaktiert und per Antragsstellung aufgefordert werden, die IP-Adresse von der Blacklist zu löschen. Dieser Umstand ist nicht nur ärgerlich, sondern kann auch geschäftskritisch werden.

## Grafik



## Beschreibung

Der Leuchter CLOUD SmartHost Service kümmert sich um die Zustellung Ihrer E-Mails. Analog dem Postversand von Briefen werden E-Mails von einem E-Mail-Konto an einen SMTP-Relay-Server übertragen. Dieser Server leitet die E-Mail weiter an den Zielsender, der die E-Mail wiederum sicher dem Empfänger zustellt. SMTP-Relay-Server sind somit digitale Briefträger, die sich auf ausgehende Mails spezialisiert haben.

## Leistungsumfang

	Small	Medium	Large	Customized
<b>max. Mailgröße</b>	10MB outbound	25MB outbound	50MB outbound	individuell

## Optionen

- Bereitstellung individueller Reports
- Erweitertes Monitoring für Desktop und Laptop

## Voraussetzungen

- Statische WAN IP-Adresse

## Bedingungen & Ausschlüsse

- Der Massenversand wie Newsletter oder Ähnliches ist untersagt
- Die Verbreitung von extremistischen, hassefüllten, rassistischen, verfassungsfeindlichen, gewaltverherrlichenden, pornografischen oder diskriminierenden Inhalten in jeglicher Form ist untersagt
- Die Verbreitung von SPAM oder rechtswidrigen Inhalten ist untersagt

# Leuchter CLOUD Backup

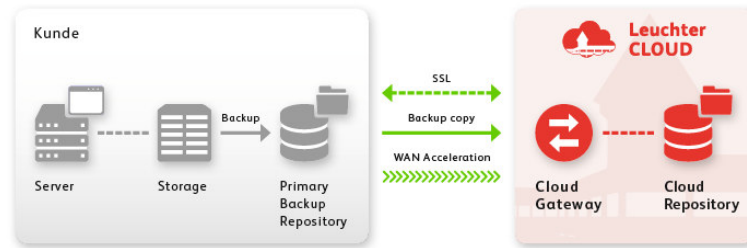
LC-BCK



## Einführung

Systemabstürze oder Schadprogramme wie Ransomware können den Betrieb der IT-Infrastruktur beeinträchtigen. Wird keine regelmässige Sicherung vorgenommen, verlieren Unternehmen ihre gesamten Daten. Konstante Datensicherungen und Backups sind also zwingend notwendig, besonders da alle elektronisch gespeicherten Informationen im geschäftlichen Umfeld einen immens hohen Wert besitzen. Gibt es kein Backup, so ist die Datenrettung oder Datenwiederherstellung extrem aufwendig, teuer und unter Umständen überhaupt nicht mehr möglich.

## Grafik



## Beschreibung

Mit dem Leuchter Online-Backup lagern Sie Ihre Backupdaten über Ihre Internetanbindung zu uns in die Leuchter CLOUD aus. Mit Veeam Backup & Replication wird vor Ort ein Backup auf einer lokalen Disk oder einem Storage (Backup-to-Disk) erstellt. Dieses Backup wird in bestimmten, vom Kunden definierten Abständen, verschlüsselt in ein Veeam Cloud Connect Repository in die Leuchter CLOUD übertragen. Das Hosting der Daten erfolgt somit ebenfalls in der Leuchter CLOUD, solange wie Sie es wünschen. Neben der verschlüsselten Datenübertragung kann das Backup auch verschlüsselt in der Leuchter CLOUD hinterlegt werden. Dies hat zur Folge, dass nur der Kunde die Daten einsehen kann. Kommt es zu einem Systemausfall, können die Daten aus der Leuchter CLOUD mit der Veeam Backup Konsole in der lokalen Infrastruktur des Unternehmens wiederhergestellt werden.

## Leistungsumfang

- Auslagern des Backups in die Leuchter CLOUD
- Individuelle Konfiguration pro VM möglich
- Agentenloses Backup
- Unterstützung von Windows, Linux und Vendor Appliances
- Applikationskonsistente Sicherung von Windows-Servern und Applikationen, sofern diese VSS (Volume Shadow Copy Service) nutzen
- Unterstützung von Microsoft SQL Server, Active Directory, SharePoint und Microsoft Exchange
- Automatische Überwachung der Auslagerung der Backupdaten
- Bearbeitung und Behebung von Störungen im Backupprozess
- End-to-End-Verschlüsselung
- Datenhaltung in der Schweiz
- Betrieb, Unterhalt und Weiterentwicklung des Backup Services

## Optionen

- Aufbewahrungszeiten
- Export auf Tape Medien
- Langzeitaufbewahrung der Jahressicherung
- Reporting



# Leuchter CLOUD Backup

LC-BCK



---

## Voraussetzungen

- Veeam Backup & Replication Lizenz
- Lokales Backup Repository
- Internetanbindung mit mindestens 10 Mbit/s Upload

---

## Bedingungen & Ausschlüsse

Keine

---

# Leuchter CLOUD SecureMail



LC-SCM

## Einführung

Sicheres und vertrauliches Übertragen von E-Mails ist für Unternehmen diverser Branchen wie Gesundheitswesen, Rechtswesen, Banken und Versicherungen existenziell. Kunden müssen sich sicher sein, dass die angekommene E-Mail tatsächlich vom entsprechenden Dienstleister stammt. Mit dem Leuchter CLOUD SecureMail Service bleibt nicht nur der Inhalt geschützt, sondern auch die Integrität des Absenders.

## Grafik



## Beschreibung

Jeder Kunde des Leuchter CLOUD SecureMail Service sendet seine Mails über eine gesicherte Leitung zu einem sicheren Mailgateway in der Leuchter CLOUD. Sofern vom Absender eine Kennzeichnung vorgenommen wird, werden die E-Mails verschlüsselt und/oder signiert an den Adressaten versendet. Wenn der Empfänger fähig ist, eine verschlüsselte E-Mail per S/MIME-Protokoll zu erhalten, wird die Mail über S/MIME zugestellt. Ist der Empfänger nicht S/MIME-kompatibel, so stellt der Mailgateway die Nachricht in einer sicheren Webmail bereit. Die E-Mail kann somit auf jedem Browser und mit jedem Endgerät geöffnet werden.

## Leistungsumfang

- Verschlüsseln und Signieren von E-Mails
- Inhalt eines E-Mails bleibt vertraulich
- Mails können identifiziert werden, sollten sie von Unbefugten verändert werden
- Absender können identifiziert und bestätigt werden
- Seamless Verschlüsselung zu über 2000 SEPPMail Kunden
- Betrieb, Unterhalt und Weiterentwicklung des SecureMail Service
- Datenhaltung in der Schweiz

## Optionen

Keine

## Voraussetzungen

- Mail Routing über die Leuchter CLOUD
- Outlook AddOn, damit der Endbenutzer Mails verschlüsseln kann
- Eigene Domäne
- Zustimmung von Swiss-Sign Contract, dass Leuchter IT Solutions AG Registration Authority für den Kunden ist
- 1 Zertifikat pro Mail-Adresse und Benutzer

## Bedingungen & Ausschlüsse

- Keine

# Leuchter CLOUD Softwareverteilung

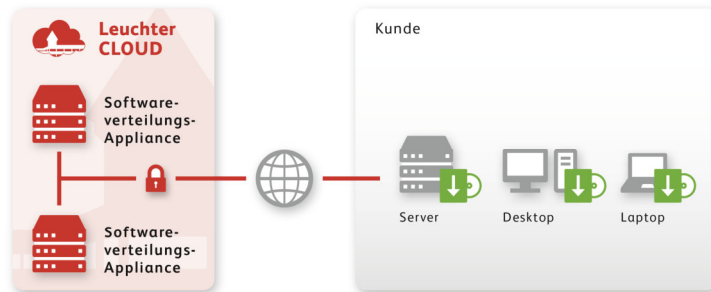


LC-SWV

## Einführung

Mit dem Softwareverteilungs-Service der Leuchter CLOUD, dem modernen Client Management, werden Applikationen für sämtliche Arbeitsplätze zentralisiert bereitgestellt und verteilt. Früher musste jeder Client einzeln aufgesetzt und manuell mit der notwendigen Software bestückt werden. Heute erfolgt die Softwareverteilung automatisch und standardisiert.

## Grafik



## Beschreibung

Mit der Leuchter CLOUD Softwareverteilung können Softwarepakete an beliebige Computer-Gruppen verteilt und deren Installationsstatus überwacht werden. Mithilfe von Reports lassen sich detaillierte Informationen über den Zustand der Softwareverteilung oder der Softwarenutzung aufzeigen. Aus dem zentralen Software Repository können nicht nur unternehmensinterne Computer, sondern auch Internet-Computer (non-domain joined) oder Unternehmens-Computer an anderen Standorten bedient werden.

## Leistungsumfang

- Softwareverteilung
  - Standardisierte Installation von Software
  - Unterstützung aller gängigen Installationsmethoden
  - Zeitbasierte Installation von Softwarepaketen oder -updates
  - Individuelle Wartungsfenster pro Client
  - Individuelle Installation von Software aus dem Softwarekatalog durch den Benutzer (Self Provisioning)
  - Sicherstellung von Softwareabhängigkeiten/Voraussetzungen
  - Client basierte Installation
  - Ausführung von Installationen im Benutzer- oder Systemkontext
  - Lokaler Cache
  - Individuelle «Detection-Rules» zur Überprüfung, welche Software installiert wurde
  - Automatische Installation von Software aufgrund von dynamischen Gruppen
- Softwarekatalog
  - Unterstützung von Devices, welche nicht in der Domäne sind
  - Automatisierte Installation bei Computern in der Domäne
  - Versionsupgrade
  - Betrieb, Unterhalt und Weiterentwicklung des Softwareverteilung Services
  - Datenhaltung in der Schweiz

# Leuchter CLOUD Softwareverteilung

LC-SWV



---

## Optionen

- Reporting
- Individuelle Parametrisierung der Software
- Client Security Management
- Hardware- / Softwareinventar
- Software Metering
- Windows Update Management
- Überwachen des Stromverbrauchs im Unternehmen
- Individuelle Verbindungsprofile für WLAN, VPN und weitere

---

## Voraussetzungen

- Microsoft Betriebssysteme gemäss Lifecycle Policy von Microsoft
- Internetverbindung
- Computerzertifikat, welches automatisch bei der Installation verteilt wird

---

## Bedingungen & Ausschlüsse

- Dienstleistungen für die Paketierung von Software oder Softwareupdates sind nicht Bestandteil dieses Service.
-

# Leuchter CLOUD FileShare

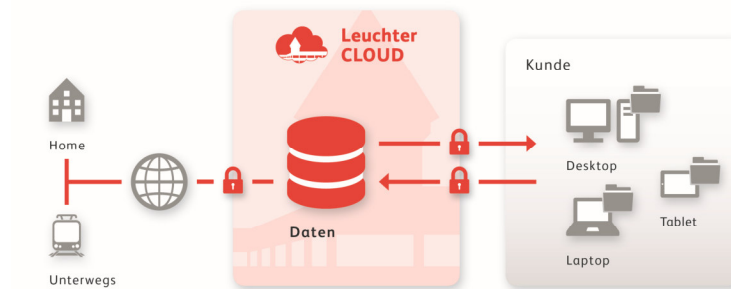


LC-FS

## Einführung

Mit dem FileShare Service aus der Leuchter CLOUD legen Ihre Mitarbeitenden Dateien und Dokumente sicher ab und haben Zugang via Webbrowser oder Mobile App von jedem Ort aus. Die Daten sind sicher in einem Zentralschweizer Rechenzentrum untergebracht und unterstehen stets Ihrer Kontrolle.

## Grafik



## Beschreibung

Mit dem FileShare Service der Leuchter CLOUD bieten wir Ihnen die Möglichkeit, Ihre Daten in einem hochverfügbaren und sicheren Datacenter in der Zentralschweiz abzulegen. Der Zugriff auf die Dokumente und Dateien erfolgt über eine gesicherte Anbindung und ist über eine lokale Client Software oder einen Webbrowser oder via Mobile App möglich. Berechtigungen und weitere Einstellungen werden über eine zentrale Konsole definiert und verwaltet.

## Leistungsumfang

- Zugreifen, teilen und synchronisieren geschäftskritischer Daten
- Zentrale Benutzer- und Datenverwaltung (Berechtigungen)
- Erhöhte Datensicherheit durch verschlüsselte Datenübertragung
- 3-2-1 Backup Strategie, tägliches Backup
- Selbstständige Wiederherstellung von gelöschten Elementen bis zu 180 Tagen
- Steigerung der Kommunikation und Zusammenarbeit
- Betrieb, Unterhalt und Weiterentwicklung des FileShare Service
- Datenhaltung in der Schweiz

## Optionen

- Zusätzlicher Benutzer (add-on)
- Zusätzlich 10GB Daten (add-on)

## Voraussetzungen

- Internetverbindung

## Bedingungen & Ausschlüsse

Keine

# Leuchter CLOUD Monitoring

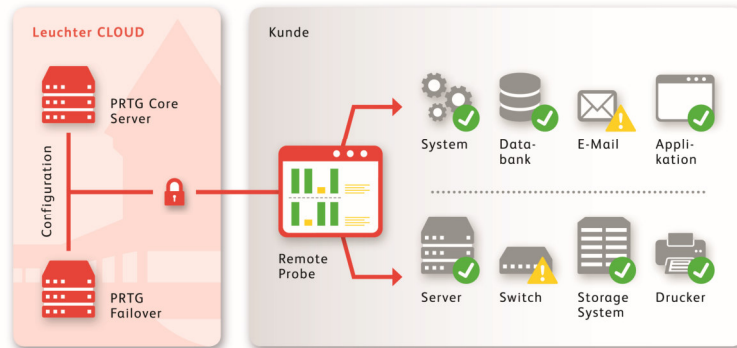


LC-MON

## Einführung

Die IT ist das Herz eines Unternehmens. Kommt es zu einem Ausfall, riskieren Sie Umsatzverluste, Ihre Reputation oder sogar die Existenz. Wie bei einem Herzinfarkt gibt es auch vor einem IT-Ausfall Vorzeichen. Durch Einsatz eines Server- und Netzwerk-Monitorings wird die Verfügbarkeit, Auslastung sowie die Funktionalität permanent überwacht. Überschreitet eine Messung einen vordefinierten Wert, wird der Fehlzustand während der definierten Bereitschaftszeit gemeldet und innerhalb der vereinbarten Reaktionszeit bearbeitet.

## Grafik



## Beschreibung

Wir richten Ihnen eine Monitoring Lösung nach unserem bewährten Vorgehen ein und passen diese Ihren Wünschen an. Dazu benötigen wir lediglich einen Server in Ihrem Netzwerk, auf dem die PRTG Network Monitoring Software installiert wird. Diese Software führt Messungen im Netzwerk durch und leitet die Informationen verschlüsselt an den PRTG Core Server, der in der hochverfügbaren Leuchter CLOUD betrieben wird, weiter. Das Core System verarbeitet die Daten und löst die entsprechende Benachrichtigung per E-Mail oder SMS aus.

## Leistungsumfang

- Monitoring von:
  - Verfügbarkeit
  - Hardware
  - Performance
  - Ressourcen
- Unterstützte Komponenten:
  - Physische und virtuelle Server
  - Storage
  - Datacenter (USV, Temperatur, Strom)
  - Netzwerk (Switch, Firewall, Router, Vendor Appliances)
  - Datenbank (Microsoft SQL Server, Oracle)
  - Peripherie (Drucker, Scanner, Fax)
  - Webseiten
- Benachrichtigung
  - E-Mail, SMS, Pager, Telefon
  - Alarmierung selbst bei Infrastruktur Totalausfall
- Leuchter Erweiterungen zum PRTG Basis Funktionsumfang:
  - Windows
    - Event Log
    - Services
    - Lokaler Zertifikatsstore

# Leuchter CLOUD Monitoring

LC-MON



---

## Leistungsumfang

- Firewall
- Antivirus
- Scheduled Tasks
- System Center Configuration Manager
- Endpoint Protection Monitoring
- Client Health
- Component Status
- Hyper-V / VMware
- Replikationsstatus
- Snapshot
- ActiveDirectory
- Namenskonventionen
- Citrix
  - Logon Time
  - User Profile
  - Lizenzierung
  - Ressourcen
  - Fehlgeschlagene Logins
- Microsoft 365
  - Directory Scan
- Datenhaltung in der Schweiz
- Betrieb, Unterhalt und Weiterentwicklung des Monitoring Services
- Agentenlose Überwachung

---

## Optionen

- Kundenspezifische Sensoren
- Leuchter Pikett
- Benutzer für das Monitoring Webinterface
- Grafische Darstellung des aktuellen Systemzustandes in einem Dashboard
- Reporting (Disk, Memory, CPU)
- Zusätzliche Remote Probe (1 inkl.)
- Zusätzliche Komponenten:
  - Geschäftsprozesse (Mail, Fileablage, ERP, CRM, Telefonie, DMS)
  - Produktionsanlagen
  - Public Cloud (Azure, Microsoft 365, AWS)

---

## Voraussetzungen

- Microsoft Betriebssysteme gemäss Lifecycle Policy von Microsoft
- Service User mit Domain/Lokalen Admin Rechten
- SNMP-Konfiguration pro Device

---

## Bedingungen & Ausschlüsse

- PRTG Remote Probe (Agent Software) Installation im Netzwerk des Kunden
-

# Leuchter CLOUD SpamGuard

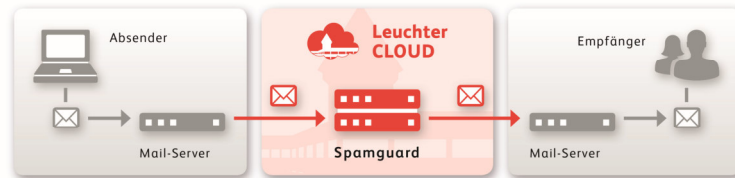


LC-SG

## Einführung

Schützen Sie sich vor Werbemails, Spam und Phishing Mails durch den Leuchter Spam- und Virenschutz Service. Kapersky Lab. meldet, dass 2016 durchschnittlich 58% der eingehenden E-Mails Spam waren.

## Grafik



## Beschreibung

Spam-E-Mails sind unerwünschte Nachrichten, die elektronisch an eine Vielzahl von Empfängern zugestellt werden. In erster Linie kostet das Aussortieren und Lesen von Spam jeden Benutzer wertvolle Arbeitszeit. Weiterhin können Spam-E-Mails Links zu Webseiten enthalten, welche verseuchte Schadsoftware auf dem Computer installieren.

Mit dem Spam- und Virenschutz Service werden E-Mails zuerst zum Mail Gateway in der Leuchter CLOUD umgeleitet. Dieser überprüft alle eingehenden Mails und leitet nur die legitimen E-Mails sicher an den Mailserver weiter. Die eigene IT-Infrastruktur wird entlastet, indem nur die «Essenz» des Mailverkehrs dem Posteingang zugestellt wird.

## Leistungsumfang

- Entfernen von Spam
- Entfernen von mit Viren oder Trojaner verseuchten E-Mails
- Eingesetzte Prüfmethode:
  - DNS Blacklist
  - Grey List
  - SPF verifizieren
  - Header Analyse
  - Heuristic Prüfung
  - Contentfiltering
  - Empfängerüberprüfung mit LDAP
- Verwaltung eigener Quarantäne pro Benutzer
- Phishing-Attacken vorbeugen
- Betrieb, Unterhalt und Weiterentwicklung des SpamGuard Services
- Datenhaltung in der Schweiz
- Empfangs- und Sendebeschränkungen

## Optionen

- Prüfung ausgehender Mails

## Voraussetzungen

- Statische WAN IP-Adresse
- Anpassung des MX Records

## Bedingungen & Ausschlüsse

Keine



# Leuchter CLOUD Desktop

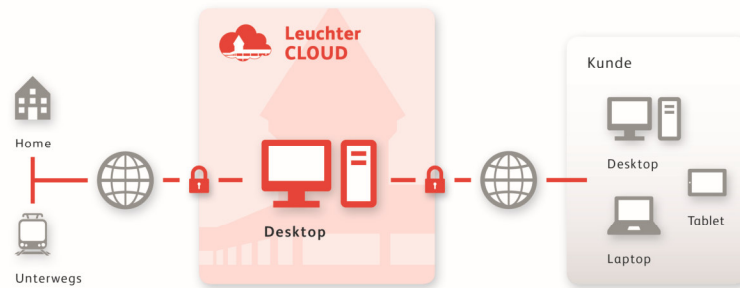


LC-DESK

## Einführung

Unser Desktop as a Service (DaaS) basiert auf innovativer VDI Desktop Technologie, optional mit virtueller GPU von NVIDIA, die auf der Leuchter CLOUD IT-Infrastruktur zur Verfügung gestellt wird. Als «Managed Service» werden der Betrieb und die Sicherheit durch zertifiziertes Fachpersonal von Leuchter IT Solutions und führenden Technologiepartnern verantwortet.

## Grafik



## Beschreibung

Alle beschriebenen Leistungen sind skalierbar und flexibel über ein kosteneffizientes Pay-per-Use verfügbar. Dies ermöglicht Ihnen planbare und überschaubare Kosten sowie das Minimieren von hohen einmaligen Investitionskosten als Risiko im IT-Budget.

Leuchter CLOUD Desktop as a Service als moderne Workplace Lösung bietet Ihnen die Chance, aktuelle IT-Strategien, wie Sourcing, Mobility, Bring Your Own Device (BYOD) etc. zu implementieren, um die Digitalisierung Ihres Unternehmens weiter voranzutreiben.

Beschleunigen Sie jeden Workload optional mit NVIDIA vGPU-Technologie, um die Nutzererfahrung bei grafikintensiven Applikationen im Bereich Design, Video und CAD zu verbessern.

## Leistungsumfang

- Citrix Management und Basis Plattform als Platform as a Service (PaaS) verwaltet durch die Leuchter IT Infrastructure Solutions
- Virtueller Desktop mit wählbaren Leistungsprofilen:

	Task Worker	Office Worker	Power Worker	CAD Worker
<b>Zielgruppe</b>	Outlook	Office Suite	Adobe	Autodesk
<b>Rechenleistung</b>	2vCores	2vCores	2vCores	2vCores
<b>Arbeitsspeicher</b>	8GB	8GB	12GB	16GB
<b>Profilspeicher</b>	30GB	30GB	30GB	30GB
<b>Grafikleistung</b>	–	1GB	1GB	1GB
<b>Bildaufösung</b>	2k	4k	4k	4k
<b>Betriebssystem</b> Microsoft Windows 10 Enterprise	✓	✓	✓	✓
<b>Antivirus</b> Leuchter CLOUD Antivirus	✓	✓	✓	✓

# Leuchter CLOUD Desktop

LC-DESK



<b>Hilfsprogramme</b> Google Chrome, Edge Chromium, Adobe Acrobat Reader, 7-Zip, Greenshot, Notepad++	✓	✓	✓	✓
<b>Office Suite</b> optional	✓	✓	✓	✓
<b>Business Apps</b> optional	✓	✓	✓	✓
<b>E-Mail</b> optional	✓	✓	✓	✓
<b>Daten</b> 100GB für Unternehmensdaten	✓	✓	✓	✓
<b>Verteilung</b> Leuchter CLOUD Softwareverteilung	✓	✓	✓	✓
<b>Zugriff</b> Leuchter CLOUD Remote Access mit MFA	✓	✓	✓	✓
<b>Identität</b> Azure Active Directory Premium	✓	✓	✓	✓
<b>Internet</b> 100 Mbps, best effort	✓	✓	✓	✓
<b>Netzwerk</b> unlimitiert	✓	✓	✓	✓
<b>Basis Plattform (PaaS)</b> Windows Domain Controller: 2vCores, 8GB vRAM, 50GB vStorage (nur OS)	✓	✓	✓	✓
<b>Citrix Mgmt (PaaS)</b> NetScaler, StoreFront, Studio, Director, License Server, Delivery Controller	✓	✓	✓	✓
<b>Backup</b> Tägliche Backups (30 Tage)	✓	✓	✓	✓
<b>Wartung PaaS</b> Updates und Version Upgrade	✓	✓	✓	✓

- NVIDIA vGPU Graphics Virtualization
- Verschlüsselte Verbindung
- Unterstützung für Windows- und Mac Clients, BYOD
- Betrieb, Unterhalt und Weiterentwicklung des Leuchter CLOUD Desktop
- Datenhaltung und Server-Standort in der Schweiz sowie hohe Datensicherheit und -schutz, exklusive Microsoft 365
- Leuchter IT Operations, verfügbare SLAs pro Benutzer:

# Leuchter CLOUD Desktop

LC-DESK



	Basic	Advanced	Premium
<b>Bereitschaftszeit</b>	Mo-Fr, 8-17 Uhr	Mo-Fr, 7-19 Uhr	Mo-Fr, 7-19 Uhr
<b>Reaktionszeit</b>	best effort	4h	2h
<b>Support</b>	nach Aufwand	nach Aufwand	Inklusive
<b>Security</b>	basic	basic	premium
<b>Monitoring</b>	reactive	reactive	proactiv
<b>Add-on (optional)</b>	Mo-So, 24/7		

## Optionen

- Zusätzliche Leuchter CLOUD IaaS Solution Ressourcen:
  - Leuchter CLOUD IaaS vServer
  - Leuchter CLOUD IaaS Backup
  - Leuchter CLOUD IaaS Software
  - Leuchter CLOUD IaaS Connectivity & Security
- Applikationsserver für Unternehmen (z.B. ERP, CRM, FIBU)
  - 2vCores, 8GB vRAM, 50GB vStorage
  - 100GB (nutzbarer Speicherplatz)
  - 100 Mbps, best effort
  - Windows Server Lizenz
- Microsoft Exchange Online
- Microsoft 365 Apps for Business
- Microsoft 365 Apps for Enterprise
- Microsoft 365 Business Premium
- Microsoft 365 Business Voice
- Leuchter CLOUD SpamGuard
- Leuchter CLOUD SecureMail
- Leuchter CLOUD Microsoft 365 Backup
- Weitere Leuchter CLOUD Services
- Weitere Leuchter IT Operations SLA Services

## Voraussetzungen

- Performante Internetverbindung
- Endgerät mit Microsoft Betriebssystem gemäss Lifecycle Policy des Herstellers, sofern ordentliche Nutzung von Mapping (Laufwerke, Drucker, usw.) und HDX (Skype, Teams) gewährleistet werden soll
- Citrix Workspace App gemäss Vorgaben

## Bedingungen & Ausschlüsse

- Die folgenden Leistungen sind nicht Bestandteil des Service:
  - Endgerät des Leistungsbeziehers
  - Lokale Infrastruktur des Leistungsbeziehers
  - Migration Daten und Applikationen
- Eingeschränkte Funktionalität und Support für Client Betriebssysteme, welche nicht der Lifecycle Policy des Herstellers entsprechen

# Leuchter CLOUD Protel

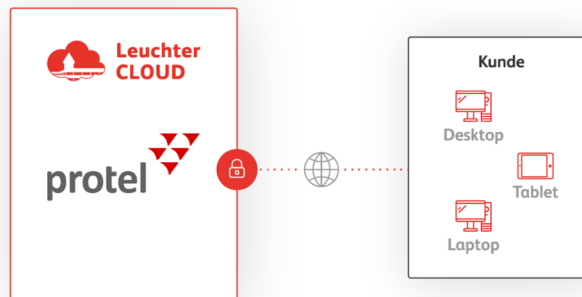


LC-PROTEL

## Einführung

Das Property-Management-System (PMS) Protel ist in der Schweiz Marktführer in der Hotellerie und wird durch den Vertrieber rebag data AG betreut. Bei der Applikation erhält jedes Hotel einen eigenen virtuellen oder physischen Applikationsserver vor Ort. Der Trend führt jedoch in die Cloud und mehr und mehr Hotels entscheiden sich dafür, ihre IT aus der Cloud zu beziehen. Zusammen mit dem Leuchter CLOUD Desktop for Hospitality haben Sie die Möglichkeit, das Herzstück Ihrer Applikationen aus der Cloud zu beziehen. Datenschutz korrekt und sicher.

## Grafik



## Beschreibung

Die Applikation Protel wird auf einem virtuellen Windows Server in der Leuchter CLOUD bereitgestellt. Auf diesem Server befinden sich Ihre Protel Datenbank, auf der Sie ortsunabhängig zugreifen können.

Der Applikationsserver wird zusätzlich von anderen Hotels genutzt, diese können jedoch nur auf ihre eigenen Daten zugreifen. Das erspart Ihnen teure Lizenzkosten für die SQL-Datenbank.

### Zusammenarbeit mit rebagdata AG

Leuchter hat sich mit der rebagdata AG, dem Vertrieber der Hotelsoftware Protel in der Schweiz, zusammengeschlossen und einen Service kreiert, bei welchem das PMS System aus der Leuchter CLOUD bezogen werden kann. Es handelt sich dabei um das altbekannte PMS System von Protel nicht um das Protel Air, welches bei der Unternehmung Protel gehostet wird.

## Leistungsumfang

- SQL-Lizenzen für den Server
- Serverkosten inkl. vCPU, vRAM und v Storage als nutzbarer Speicherplatz

## Optionen

Keine

## Voraussetzungen

- Leuchter CLOUD Hospitality Desktop
- Applikation Protel im Einsatz (kein Protel Air)

## Bedingungen & Ausschlüsse

- Applikation Protel On-Premises

# Leuchter CLOUD Microsoft 365 Backup

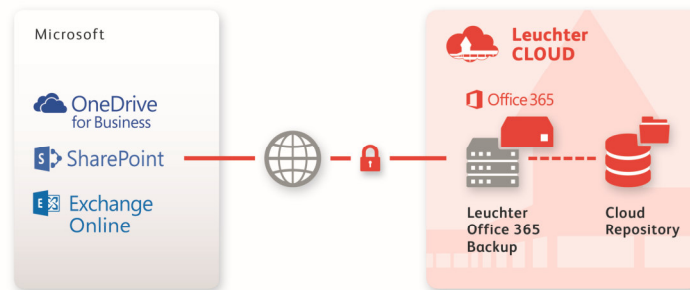


LC-MBCK

## Einführung

Ob im Büro oder unterwegs – mit Microsoft 365 bietet Microsoft die vertrauten Office-Anwendungen immer griffbereit und hochverfügbar an. Mit Exchange Online profitieren Microsoft 365 Kunden von professionellen und leistungsfähigen Kommunikationswerkzeugen, ohne die komplexe Infrastruktur selbst bereitstellen zu müssen. Mit dem Leuchter CLOUD Backup Service für Microsoft 365 sichern wir die Microsoft 365 Daten in einem bestimmten Backup-Zyklus bei uns in der Leuchter CLOUD. Kommt es zu einem Systemausfall, können die Daten aus der Leuchter CLOUD einfach und unkompliziert wiederhergestellt werden.

## Grafik



## Beschreibung

Microsoft stellt mit einem internen Backup-Prozess sicher, dass bei einem kompletten Datenverlust des ganzen Microsoft 365, Service und Daten wiederhergestellt werden können. Aber als Kunde haben Sie keinen Einfluss auf den Wiederherstellungsprozess. So wäre es denkbar, dass nach einem Ausfall von SharePoint Online der Dienst relativ schnell wieder zur Verfügung steht, der Wiederherstellungsprozess der Daten aber Tage oder sogar Wochen dauert. Mit dem Leuchter CLOUD Microsoft 365 Backup bieten wir eine von Microsoft losgelöste Backup Kopie in Schweizer Datenzentren.

Durch ein Backup der Daten können Sie folgende Risiken begrenzen:

- Unbeabsichtigtes Löschen von Daten
- Datenverlust infolge gezielter Sabotage
- Unlesbarkeit korrupter Daten
- Zerstörung von Daten durch Malware (z.B. verschlüsseln durch Ransom Ware)
- Datenverlust infolge von Synchronisationsproblemen

## Leistungsumfang

- Aufbewahrungsdauer (Retention) ein Jahr
- Daten werden in der Schweiz gespeichert
- Pay per Use Model
- Auslagerung der Daten an einen weiteren unabhängigen Standort
- Tägliche Datensicherung (Montag bis Freitag) auf Diskspeicher
- Wöchentliche Auslagerung auf Tape
- Monatliche Datensicherung auf Diskspeicher
- Sichere Aufbewahrung von Wochen- und Monatsbänder ausserhalb des Rechenzentrums
- 2 Tier Architektur mit Backup to Disk to Tape  
Aufbewahrung des Tapes an einem separaten Standort
- Regelmässige Test Restores
- Verschlüsselte Speicherung der Daten
- Automatische Überwachung des Backupprozesses

# Leuchter CLOUD Microsoft 365 Backup

LC-MBCK



---

## *Leistungsumfang*

- Betrieb, Unterhalt und Weiterentwicklung des Microsoft 365 Backup Service

---

## *Optionen*

- Backup Retention bis zu 10 Jahren
- Abgabe des Jahresbands auf Kundenwunsch
- Langzeitaufbewahrung der Jahressicherung

---

## *Voraussetzungen*

- Microsoft 365 Tenant
- Berechtigungen zum Sichern der Daten

---

## *Bedingungen & Ausschlüsse*

- 
-

# Leuchter CLOUD Skype for Business

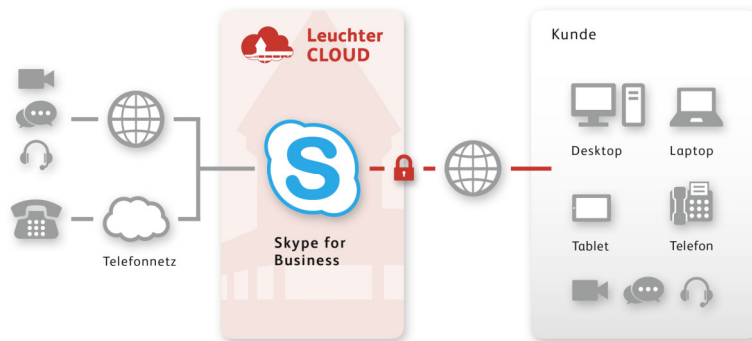


LC-SFB

## Einführung

VoIP (Voice-over-IP) ist der Nachfolger der bewährten analogen und ISDN basierten Telefonie. Mit dem Skype for Business Service aus der Leuchter CLOUD ermöglichen Sie Ihren Mitarbeitenden, unabhängig von deren Aufenthaltsort, mit ihrem VoIP-fähigen Telefon, Laptop, Tablet oder Smartphone universale Erreichbarkeit und noch viele weitere Features.

## Grafik



## Beschreibung

Mit dem Leuchter CLOUD Skype for Business Service können weiterhin Teilnehmende der klassischen ISDN und analogen Telefonie erreicht werden. Bei der Nutzung von VoIP muss keine Hardware Telefonzentrale mehr gekauft, betrieben und unterhalten werden. Die dedizierte Telefonverkabelung im Gebäude entfällt, da die bereits bestehende Netzwerk- und Wireless Infrastruktur für Desktops, Tablets, Smartphones und Notebooks verwendet werden kann.

Der Service basiert auf der weitverbreiteten Microsoft Skype for Business Lösung und wird komplett virtuell aus der Cloud bezogen. Damit entfallen wiederkehrende Investitionen und neue Features werden laufend hinzugefügt. Diese Features werden in Form von Updates monatlich, quartalsweise oder nach Vereinbarung zur Verfügung gestellt. Das bereits jetzt sehr umfangreiche Produkt (Video Telefonie, Presence, Instant Messaging, Desktop-Sharing, Mobility) wird somit ständig erweitert. Nebst dem sich ständig verbessernden Produkt kann jeder Benutzer seine persönlichen Einstellungen selbst pflegen und konfigurieren. So sind Weiterleitungen, Teamanrufe, Ringrufe, Telefonkonferenzen, u. v. a. m. ohne Hilfe Dritter möglich.

## Leistungsumfang

- Pay per Use Model
- Übernahme von bestehender Telefonnummer/-block
- Klassische Telefonie Anrufe (PSTN)
- Klassische Telefonie Konferenzen (PSTN)
- Modernes Sprachdialogsystem (IVR)
- Chat und Skype-Verbindungen
- Desktop-Sharing
- Instant Messaging / Presence (Anwesenheits- und Statusinformationen in Echtzeit)
- Video- und Sprachanrufe
- Onlinebesprechungen
- Zentrale Verwaltung
- Active Directory / Exchange Integration
- Voicemail-Integration (Unified Messaging)

# Leuchter CLOUD Skype for Business



LC-SFB

---

## Leistungsumfang

- Unterstützung von Devices, welche nicht in der Domäne sind
- Betrieb, Unterhalt und Weiterentwicklung des Skype for Business Services
- Datenhaltung in der Schweiz
- End-to-End Verschlüsselung

---

## Optionen

- Anbindung mit bestehendem Telefonanschluss (PSTN)
- Reine VoIP Lösung mit SIP-Trunk
- Telefonapparate im Mietmodell
- Leuchter IT Operations für einen professionellen Betrieb und Unterhalt
- Monitoring der Call Quality
- Call Recording
- Georedundanz
- Hochverfügbarkeit (Enterprise-Edition, SBA - Survivable Branch Appliances)

---

## Voraussetzungen

- Internetleitung mit genügend Bandbreite und kleiner Latenz

---

## Bedingungen & Ausschlüsse

Keine

---



# Leuchter CLOUD Secure Access

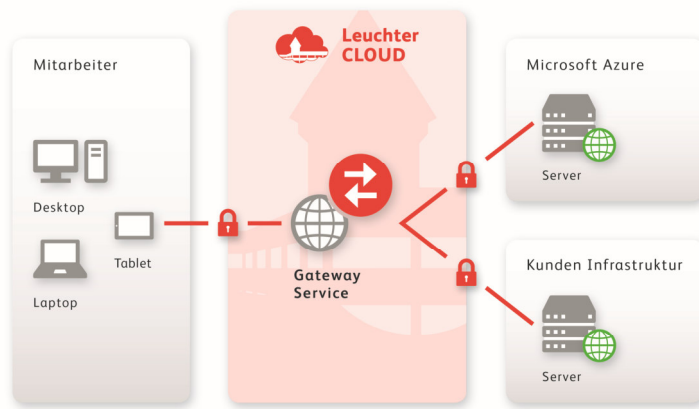


LC-SA

## Einführung

«Mobile Computing» stellt zunehmend eine Schlüsselkompetenz von agilen und zukunftsorientierten Unternehmen dar. Mitarbeitende greifen von überall auf der Welt auf Ihre Daten, Applikationen oder ganze virtuelle Arbeitsplätze (VDI) zu. Umso wichtiger ist es, diese sensible Öffnung des Unternehmens durch starke Massnahmen zu schützen und gleichzeitig höchstmögliche Effizienz und Verfügbarkeit der IT-Infrastruktur für das mobile Arbeiten zu garantieren. Der Leuchter CLOUD Secure Access Service schafft diesen Spagat dank einem leistungsstarken Reverse Proxy in Verbindung mit modernster Multi-Factor Authentication Technologie (MFA). Dabei ermöglicht der Managed Service auch kleineren Unternehmen, diese Herausforderung auf wirtschaftliche Weise zu meistern und Investitionsrisiken gezielt zu minimieren.

## Grafik



## Beschreibung

Der Leuchter CLOUD Secure Access Service bietet Ihnen die Möglichkeit, virtuelle Arbeitsplätze und Applikationen aus Ihrer internen IT-Infrastruktur, Microsoft Azure oder der Leuchter CLOUD weltweit bereitzustellen. Ihre Mitarbeitenden loggen sich bequem über ein Webportal via Smartphone, Tablet oder Laptop mit ihren Unternehmenszugangsdaten ein. Zusätzlich bietet der CLOUD Secure Access Service verschiedene Authentisierungsfaktoren wie:

- MobileTokens – Login mit Smartphone-TokenID
- App Authentication – Login mit einem Klick auf das Smartphone
- Image-Authentication – Login komplett ohne Token anhand eines Bildes
- Zertifikatsbasierte Authentifizierung – X.509 Zertifikate

Dies sogar dann, wenn Ihre publizierte Applikation oder Ihre VDI-Lösung keine sogenannte MFA (Multi-Factor Authentication) unterstützt.

Publizieren Sie beispielsweise

- Citrix Virtual Apps and Desktops
- Microsoft Remote Desktop Services
- Microsoft 365
- Microsoft Outlook Web App, Outlook Anywhere und Exchange Active Sync
- Microsoft SharePoint

## Leistungsumfang

- Betriebsstandort Schweiz
- Pay per Use Model, keine sprungfixen Kosten
- Servicebetrieb an hochverfügbarer Infrastruktur in der Leuchter CLOUD

# Leuchter CLOUD Secure Access



LC-SA

- 
- Customizing des Webfrontend nach Kundenwunsch (auf Anfrage)
  - Integration von Kunden-Hostname und -Zertifikat
  - Keine Kosten für
    - Betrieb
    - Unterhalt und Weiterentwicklung
    - Lifecycle
    - Troubleshooting

---

## *Optionen*

- Web Application Firewall (Reverse Proxy)
- Citrix Gateway ohne/mit MFA (Multi-Factor Authentication) Option
- RDP Access Gateway ohne/mit MFA Option
- Verschiedene MFA Tokens (MobileApp, Grid-Image, Hardtoken)
- Load Balancing für Service-Farms (Webserver, SMTP, DNS etc.)
- Context Switching Server (Request-Broker anhand von URL, IP etc.)

---

## *Voraussetzungen*

- VPN-Verbindung zur Leuchter CLOUD
- Zertifikat mit Hostname des Kunden

---

## *Bedingungen & Ausschlüsse*

- Keine Haftung für Latenz und Durchsatz der Kunden- und Endbenutzeranbindung ans Internet
-

# Leuchter CLOUD Enterprise VPN

LC-EVPN



## Einführung

Ausserhalb des Unternehmensbüros zu arbeiten ist heute längst Alltag, egal ob zuhause, im Café oder im Zug. Um aber unterwegs tatsächlich produktiv arbeiten zu können, wird eine sichere und stabile VPN-Lösung, also Enterprise VPN benötigt. Da die Einrichtung einer VPN-Lösung einige Herausforderungen mit sich bringt, bieten wir Enterprise VPN als Service an. Damit können Ihre Mitarbeitenden einfach mit der Arbeit von unterwegs beginnen. Wir kümmern uns um die Einrichtung, die Optimierung, das Monitoring und natürlich die Funktionalität des VPNs.

## Grafik



## Beschreibung

Bei der Bereitstellung des Leuchters Cloud Enterprise VPN setzen wir auf die Absolute Secure Access (ehem. NetMotion) Software. Im Absolute Secure Access VPN erfolgt die Anmeldung automatisch und das nahtlose Wechseln zwischen Netzwerken spart Zeit und Nerven. Somit ist das Roaming zwischen unterschiedlichen Netzwerktechnologien ohne Unterbruch möglich. Selbst bei einem Netzwerkunterbruch kann nach erneutem Verbinden nahtlos weitergearbeitet werden.

Einfaches Management der Geräte und hohe Sicherheitsstandards

Über eine zentrale Steuerkonsole können wir die einzelnen Geräte granular managen und Analysen zur Netzwerkeistung durchführen. Die dadurch verfügbaren Echtzeitdaten helfen bei Support-Anfragen und der Netzwerkverkehrsoptimierung. Auch Sicherheit wird grossgeschrieben, denn alle Verbindungen werden durch eine Industrierverschlüsselung geschützt und können zudem noch mit weiteren Sicherheitsfunktionen wie Zertifikaten, Zwei-Faktor-Authentifizierung oder biometrischer Authentifizierung ergänzt werden.

## Leistungsumfang

## Leistungsumfang

- Automatisierte Anmeldungen
- Datenkompression
- Leistungsoptimierungen
- Granulare Durchsetzung von Richtlinien
- Drittanbieter-Tool-Integration
- Captive Portal Unterstützung
- Automatisiertes Inventar
- Netzwerkzugriffskontrolle
- Over-the-Air-Updates

# Leuchter CLOUD Enterprise VPN



LC-EVPN

- 
- Zentrale Steuerkonsole
  - MDM/EMM-Integration
  - Analyse der Netzwerkleistung

---

## *Optionen*

- Analytics Module
- Mehrfach-Authentifizierung
- PKI-Login
- redundante Appliance

---

## *Voraussetzungen*

- Absolute Secure Access (ehem. NetMotion) Lizenzen
- Konfigurationsanpassung bestehender Router

---

## *Bedingungen & Ausschlüsse*

- Keine Haftung für Latenz und Durchsatz der Kunden- sowie Endbenutzeranbindung ans Internet
-

# Leuchter CLOUD Windows Update

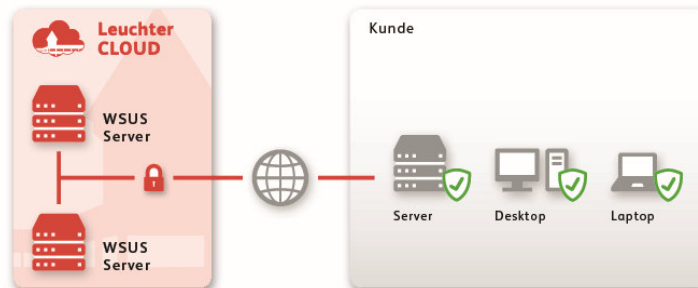


LC-WSUS

## Einführung

Mit dem Leuchter CLOUD Windows Update Service halten Sie Ihre Windows-Clients und -Server immer aktuell und sicher. Updates können ohne Mühe bequem auf Clientgruppen freigegeben und installiert werden. Vorgängige, manuelle Update-Prüfungen erlauben ein frühzeitiges Erkennen von fehlerhaften oder problematischen Updates, sodass diese nicht ausgeführt werden. Das zentrale Update-Repository erspart Ihnen zudem Konfigurationsaufwand und Speicherplatz gegenüber einem lokalen Repository.

## Grafik



## Beschreibung

Mit dem Leuchter CLOUD Windows Update Service werden Updates an Clients und Server verteilt. Neue Updates werden vorgängig manuell geprüft und nach erfolgreicher Überprüfung freigegeben. Dadurch wird sichergestellt, dass problematische oder fehlerhafte Updates nicht freigegeben werden.

## Leistungsumfang

- Zentrales Update Repository
- Freigabe geprüfter Updates
- Festlegen von Verteilergruppen für Pilot- und Produktiv-Clients
- Automatisierte Installation von Updates auf Endgeräten in der Domäne
- Versions-Upgrade des Update Services
- Betrieb, Unterhalt und Weiterentwicklung des Windows Update Service
- Group Policy-Vorlage für die Konfiguration der Endgeräte

## Optionen

- Bereitstellung individueller Reports
- Konfiguration und Überprüfung der Endgeräte

## Voraussetzungen

- Microsoft Betriebssysteme gemäss Lifecycle-Policy von Microsoft
- Internetverbindung
- Korrekte Konfiguration der Endgeräte

## Bedingungen & Ausschlüsse

Keine

# Leuchter IT OS Deployment

LM-OSD

---

## Einführung

Unser "Leuchter IT OS Deployment" Service ermöglicht die einfache, sichere Integration von Windows-Clients ohne umfangreiche Infrastruktur. Unser Service eliminiert die zeitaufwendigen und fehleranfälligen Prozesse der manuellen Installation von Betriebssystemen und Applikationen oder ersetzt bestehende OS Deployment Lösungen wie z.B. ConfigMgr- (SCCM) oder MDT-Tasksequences.

---

## Beschreibung

Leuchter IT OS Deployment schliesst die Lücke, welche Microsoft Intune mit Windows Autopilot offenlässt. Wenn Windows-Geräte aufgrund eines Hardware-Defektes oder ausgelöst durch einen IT-Sicherheitsvorfall (Incident Response) auf sichere Art und Weise zurückgesetzt und neu installiert werden müssen, ist dies ohne eine OS Deployment Lösung mit viel manueller Arbeit verbunden. Ergänzung Leuchter IT OS Deployment deckt somit alle Client-Deployment Szenarien ab, sei es ein Neu-Client oder ein bestehendes Gerät welches neu aufgesetzt werden soll.

Unser Leuchter IT OS Deployment" Service bietet deshalb eine moderne Lösung für die Bereitstellung (Bare-Metal Deployment) von Windows-Clients.

Zudem ermöglicht Leuchter IT OS Deployment erweiterte Anpassungen am Betriebssystem, bevor sich der Benutzer das erste Mal anmeldet. Dabei können Standard-Einstellungen wie z.B. Startmenü-Layout, Taskleiste, Hintergrundbild, Explorer-Einstellungen usw. definiert werden, welche der Benutzer später nach Wahl ändern kann. Im Gegensatz zu Einstellungen, welche per CSP (Einstellungen über Microsoft Intune) oder GPO forciert werden und vom Benutzer nicht angepasst werden können.

Des Weiteren wird von Herstellern vorinstallierte und meist ungewünschte Hilfssoftware durch die Installation eines «Clean-Image» überschrieben. Dies gewährleistet eine ungestörtere und Gerätehersteller-Übergreifend einheitliche Benutzenerfahrung.

---

## Leistungsumfang

### **Keine eigene Infrastruktur:**

Wir nutzen OSDCloud und Microsoft Azure Blob Storage, sodass keine wartungsintensive Infrastruktur oder Server benötigt werden. Einzig eine Azure Subscription wird vorausgesetzt.

### **Ersatz für traditionelle OSD Lösungen:**

Ersetzen Sie komplexe und wartungsintensive Tools wie Microsoft ConfigMgr (SCCM) / Microsoft Deployment Toolkit (MDT) / Altiris oder Matrix42 mit einer wartungsarmen und kosteneffizienten Lösung.

### **Direkter Bezug von Hardware-Treibern & Firmware:**

Treiber und Firmware sowie BIOS-Updates werden direkt von den Geräte-Herstellern heruntergeladen, kein Pflegen eines Treiber-Repositories notwendig. Unterstützt werden alle aktuellen Modelle von HP, Dell, Lenovo, Microsoft & Acer. \*\*

### **Standortunabhängig und WLAN-fähig:**

Windows-Clients können standortunabhängig\* und sogar über WLAN bereitgestellt werden.

### **Anpassbare Betriebssystem-Images:**

Verwenden Sie benutzerdefinierte Images, um auch Ihren speziellen Anforderungen gerecht zu werden.

# Leuchter IT OS Deployment

LM-OSD

---

## **Unterstützung für etablierte Microsoft Lösungen:**

Nahtlose Integration mit Microsoft Intune, Autopilot und Entra ID (ehemals Azure AD). Zudem unterstützen wir OS Deployment für SCCM/ConfigMgr Clients, auch in Verbindung mit klassischen AD/DS Domains.

---

### *Voraussetzungen*

- Microsoft Azure Subscription
- Gute Internetanbindung (> 50Mbit/s, im Idealfall 100+Mbit/s)

---

# Public Cloud Services

---

Die Public Cloud ist ein Angebot eines frei zugänglichen Providers, der seine Dienste offen über das Internet für jedermann zugänglich macht. Als Ergänzung zum Leuchter CLOUD Angebot bietet die Leuchter IT Infrastructure, als Partner von öffentlichen Service Providern, Fachkompetenz und Erfahrung bei der Realisierung von Hybrid und Public Cloud Lösungen.



# Quickstart Package Microsoft 365 Tenant



PC-QPM365TNT

---

<i>Einführung</i>	Basissetup, Benutzer in Cloud only (Azure AD), Compliance- & Security-Settings nach Leuchter-Standard.
<i>Beschreibung</i>	Legen Sie die Grundlagen zur Nutzung der vollen Power aus der Microsoft Cloud. Dieses Basispaket beinhaltet alles, was Sie und Ihr Unternehmen zum Start mit Microsoft 365 benötigen: von der Registrierung Ihrer Cloud-Umgebung, der Bestellung benötigter Lizenzen (oder auch Test-Lizenzen), der Anpassung grafischer Elemente an Ihre Unternehmenslogos – bis hin zur Konfiguration wichtiger Möglichkeiten zur Protokollierung der Zugriffe auf die Daten innerhalb Ihrer Unternehmens-Cloud.
<i>Leistungsumfang</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Admin-Zugriff auf das Verwaltungsportal von Microsoft 365 (Adminportal)</li><li>• Benutzerverwaltung in der Cloud via Verwaltungsportal</li><li>• Authentisierung gegenüber Azure AD mittels Benutzerdaten aus der Cloud</li><li>• Kennwortüberprüfung erfolgt in der Cloud (Passwort-Hash)</li><li>• Autorisierung des Benutzers in der Cloud</li><li>• Zusätzliche Sicherheit dank Überwachungsprotokollen für alle Dienste für Microsoft 365</li><li>• Ready-to-Go Installation nach bewährten Leuchter-Standards</li><li>• Trennung von Administratoren- und Benutzerkonten</li><li>• Aufbau eines einfach zu verwaltenden Benutzerkonzepts entlang von rollenbasiertem Zugriff</li><li>• Implementierung von Governance- und Compliance-Standards nach bewährten Regeln aus der Praxis</li></ul>
<i>Optionen</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zusätzliche Sicherheit durch mehr-stufige Authentifizierung (MFA)</li><li>• Quickstart Package Microsoft 365 PTA</li><li>• Quickstart Package Microsoft 365 ADFS</li></ul>
<i>Voraussetzungen</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Microsoft Konto und/oder Microsoft Organisationskonto (Geschäftskonto)</li></ul>
<i>Bedingungen &amp; Ausschlüsse</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Es gelten die aktuellen Microsoft Bedingungen</li><li>• Zustimmung Microsoft Customer Agreement (MCA) durch Kunde</li></ul>
<i>Weitere Informationen</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Moderne Arbeitswelt von Leuchter <a href="https://www.leuchterag.ch/moderne-arbeitswelt/">https://www.leuchterag.ch/moderne-arbeitswelt/</a></li></ul>

---

# Quickstart Package Microsoft 365 PTA

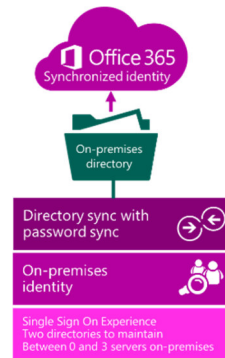


PC-QPM365PTA

## Einführung

Passthrough-Authentication: Authentisierung gegenüber Azure AD mittels Benutzerdaten aus der lokalen AD (Authentication Agent), «einmaliges» Single Sign-on (mit Benutzername).

## Grafik



## Beschreibung

Legen Sie die Grundlagen zur Nutzung der vollen Power aus der Microsoft Cloud. Dieses Basispaket beinhaltet einerseits alles, was Sie und Ihr Unternehmen zum Start mit Microsoft 365 brauchen: von der Registrierung Ihrer Cloud-Umgebung, der Bestellung benötigter Lizenzen (oder auch Test-Lizenzen), der Anpassung grafischer Elemente an Ihre Unternehmenslogos bis hin zur Konfiguration wichtiger Möglichkeiten zur Protokollierung der Zugriffe auf die Daten innerhalb Ihrer Unternehmens-Cloud. Es erweitert das Angebot zudem substantiell dank der zentralen Verwaltung der Benutzerdaten im lokalen Netzwerk und entsprechender Synchronisation in die Cloud sowie der damit verbundenen Möglichkeit der «einmaligen Benutzeranmeldung». Die Überprüfung aller Benutzerdaten und deren Kennwörter erfolgt in der lokalen Domäne und nicht über Azure AD in der Cloud.

## Leistungsumfang

- Admin-Zugriff auf das Verwaltungsportal von Microsoft 365 (Adminportal)
- Synchronisation der Benutzerdaten aus dem lokalen Verzeichnisdienst (Active Directory) mit Azure AD (AAD) in der Cloud
- Authentisierung gegenüber Azure AD mittels Benutzerdaten aus der lokalen Domäne
- Kennwortüberprüfung erfolgt in der lokalen AD, danach Auswertung in der AAD
- Autorisierung des Benutzers in der Cloud
- «einmaliges» Single Sign-on (mittels Benutzername)
- Zusätzliche Sicherheit dank Überwachungsprotokollen für alle Dienste für Microsoft 365

## Optionen

- Zusätzliche Sicherheit durch mehrstufige Authentifizierung (MFA)

## Voraussetzungen

- Leichter Quickstart Package Microsoft 365 Tenant
- Lokaler Domänencontroller mit Active Directory

# Quickstart Package Microsoft 365 PTA



PC-QPM365PTA

---

## *Bedingungen & Ausschlüsse*

- Es gelten die aktuellen Microsoft Bedingungen
  - Zustimmung Microsoft Customer Agreement (MCA) durch Kunde
- 

## *Weitere Informationen*

- Moderne Arbeitswelt von Leuchter <https://www.leuchterag.ch/moderne-arbeitswelt/>
-

# Quickstart Package Microsoft 365 ADFS

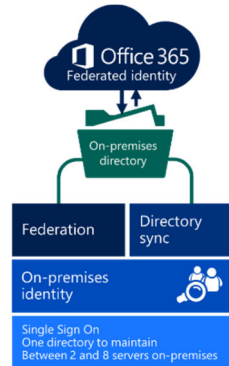


PC-QPM365ADFS

## Einführung

ADFS: Föderierter Service (ADFS) gegenüber Azure AD dank Authentisierung auf der komplett eigenen Infrastruktur (lokale AD), echtes Single Sign-on möglich.

## Grafik



## Beschreibung

Legen Sie die Grundlagen zur Nutzung der vollen Power aus der Microsoft Cloud. Dieses Basispaket beinhaltet einerseits alles, was Sie und Ihr Unternehmen zum Start mit Microsoft 365 benötigen: von der Registrierung Ihrer Cloud-Umgebung, der Bestellung benötigter Lizenzen (oder auch Test-Lizenzen), der Anpassung grafischer Elemente an Ihre Unternehmenslogos bis hin zur Konfiguration wichtiger Möglichkeiten zur Protokollierung der Zugriffe auf die Daten innerhalb Ihrer Unternehmens-Cloud. Es erweitert das Angebot zudem substantiell dank der zentralen (und lokalen) Verwaltung der Benutzerdaten: durch das Claim-basierte Autorisierungsmodell und Token-Nachrichten müssen weder Anmeldedaten noch Passwörter mit der Cloud zu synchronisiert werden. Active Directory Federation Services unterstützen damit ein echter Single Sign-on.

## Leistungsumfang

- Admin-Zugriff auf das Verwaltungsportal von Microsoft 365 (Adminportal)
- Synchronisation der Benutzerdaten aus dem lokalen Verzeichnisdienst (Active Directory) mit Azure AD (AAD) in der Cloud
- Föderierter Service (ADFS) gegenüber Azure AD dank Authentisierung auf der komplett eigenen Infrastruktur (lokale Domäne)
- Kennwortüberprüfung erfolgt in der lokalen AD
- Autorisierung des Benutzers erfolgt lokal
- echtes Single Sign-on (SSO)
- Zusätzliche Sicherheit dank Überwachungsprotokollen für alle Dienste für Microsoft 365

## Optionen

- Zusätzliche Sicherheit durch mehrstufige Authentifizierung (MFA)

## Voraussetzungen

- Leichter Quickstart Package Microsoft 365 Tenant
- Lokaler Domänencontroller mit Active Directory
- Zusätzliche Ressourcen für ADFS Server und Web Application Proxy

# Quickstart Package Microsoft 365 ADFS



PC-QPM365ADFS

---

## *Bedingungen & Ausschlüsse*

- Es gelten die aktuellen Microsoft Bedingungen
  - Zustimmung Microsoft Customer Agreement (MCA) durch Kunde
- 

## *Weitere Informationen*

- Moderne Arbeitswelt von Leuchter <https://www.leuchterag.ch/moderne-arbeitswelt/>
-

# Quickstart Package Organization



PC-QPORG

---

## *Einführung*

Der Einsatz von Microsoft 365 im Unternehmen kann die Produktivität umfassend erhöhen. Leistungsstarke Tools und Services für die Organisation, Kommunikation oder Zusammenarbeit verwandeln dabei den Arbeitsplatz in einen modernen «Digital Workplace».

---

## *Beschreibung*

Neue Generationen und neue Technologien haben einen grossen Einfluss auf die Organisation von Unternehmen und einzelne Mitarbeitende. Dabei diskutiert man heute überwiegend über neue Führungsmodelle, Organisationsstrukturen und auch über optimierte Arbeitsprozesse. Neben den individuellen, kulturellen Organisationsaspekten können auch verschiedene Werkzeuge Ihrem Team mobiles, flexibles und effizientes Arbeiten ermöglichen Mitarbeitende und Management stehen jeden Tag vor einerseits gewöhnlichen, andererseits aber entscheidenden Herausforderungen:

- Organisation von Pendenzen und Terminen
- Ablage der Geschäftsdaten lokal oder in der Cloud
- Visualisierung von Prozessen im QM-System
- Bearbeitung und Verwaltung von Dokumenten oder Informationen verschiedenster Art
- Abbilden der Unternehmensstruktur
- Arbeiten auf einer eigenen Informationsplattform (Intranet)
- Überblick über Geschäftsbereiche dank Auswertungen wichtiger Kennzahlen (KPI) des Unternehmens

Jedes Unternehmen hat unterschiedliche Bedürfnisse und Anforderungen an die eigene Organisation und dabei zu verwendende Werkzeuge. Aus diesem Grund haben wir auch den Preis- und Leistungskatalog für die Dienstleistungen im Bereich der modernen Arbeitswelt mit sogenannten „Produktivitätspaketen“ flexibel zusammengestellt:

### Essentials

Das Einstiegspaket zur Organisation Ihres Arbeitsumfelds. Nutzen Sie Ihre gewohnten Microsoft Office Produkte und legen Sie Ihre Daten auf Ihrem persönlichen Cloud-Speicher ab.

### Basic

Für Unternehmen, welche den Mitarbeitenden Ihren persönlichen Cloud-Speicher zur Nutzung anbieten und in Ergänzung dazu relevante Infos und Unternehmensdaten (Dokumente und Ordner) auf einer gemeinsamen Portalseite konsolidieren möchten.

### Professional

Für Unternehmen, welche ihre firmeninternen Informationen und Unternehmensdaten in der Cloud bewirtschaften sowie Geschäftstätigkeiten dezentral oder sogar extern organisieren möchten. Behalten Sie dennoch die Übersicht über die verschiedenen Geschäftsbereiche dank der Auswertung wichtiger Kennzahlen (KPI).

# Quickstart Package Organization



PC-QPORG

## Leistungsumfang

Quickstart Package	Essentials	Basic	Professional
<b>Microsoft 365 Abhängigkeit</b> <small>Grundinstallation</small>	✓	✓	✓
<b>Desktopversionen der Office-Anwendungen für PC oder Mac*</b>	✓	✓	✓
<b>Webversionen der Office-Anwendungen*</b>	✓	✓	✓
<b>Dateiablage in der Cloud (OneDrive)*</b>	✓	✓	✓
<b>Zentrale Einstellungen zum Schutz der Unternehmensdaten</b>	✓	✓	✓
<b>Unternehmensweite Intranet-Portalseite</b>		✓	✓
<b>Zentrale Dokumentbibliothek für Unternehmensdaten in der Cloud</b>		✓	✓
<b>Definieren von Management-Dashboards und Reports</b> <small>nach eigenen Anforderungen</small>			✓
<b>Erstellen von Management-Dashboards und -Reports (PowerBI)</b>			✓
<small>* gemäss Microsoft Microsoft 365 Service Descriptions, Funktionen nicht abschliessend aufgelistet</small>			
<b>Leuchter Kundenportal</b>	Zugriff auf Ihren Bereich des Kundenportals der Leuchter IT Solutions AG (Dashboard)		

## Optionen

- Microsoft 365 Support Packages

## Voraussetzungen

- Quickstart Package Microsoft 365 Tenant

## Bedingungen & Ausschlüsse

- Es gelten die aktuellen Microsoft Bedingungen
- Zustimmung Microsoft Cloud Agreement (MCA) durch Kunde

## Weitere Informationen

- Moderne Arbeitswelt von Leuchter <https://www.leuchterag.ch/moderne-arbeitswelt/>

# Quickstart Package Communication



PC-QPCOMM

---

## Einführung

Der Einsatz von Microsoft 365 im Unternehmen kann die Produktivität umfassend erhöhen. Leistungsstarke Tools und Services für die Organisation, Kommunikation oder Zusammenarbeit verwandeln dabei den Arbeitsplatz in einen modernen «Digital Workplace».

---

## Beschreibung

Rund ein Drittel europäischer PR-Experten gibt an, dass die Verknüpfung von Geschäftsstrategie und Kommunikation zu den wichtigsten Themen in den nächsten Jahren zählen wird. Gründe dafür sind die wachsende Anzahl an Kommunikationskanälen, die sowohl von Mitarbeitenden als auch von Kunden oder potenziellen Kunden genutzt werden, wie auch die Geschwindigkeit und das Volumen von Informationsflüssen, die Nutzung von Big Data und die öffentlich gefeierte soziale Verantwortung. Daraus ergeben sich folgende mögliche Themenfelder:

- Austausch von Informationen zwischen Mitarbeitenden oder Abteilungen
- Versenden von Kurzmitteilungen oder Austausch in Themenchats
- Durchführung von Video- oder Telefonkonferenzen mit Mitarbeitenden oder externen Partnern
- Publizieren von ansprechenden Kurzberichten im Web bzw. auf Ihrer Informationsplattform
- Verteilung von relevanten Unternehmensinformationen (Corporate Communication) verschiedenster Art in einem sozialen Unternehmensnetzwerk

Jedes Unternehmen hat unterschiedliche Bedürfnisse und Anforderungen an die interne und externe Kommunikation sowie an dafür zu verwendende Werkzeuge. Aus diesem Grund haben wir auch den Preis- und Leistungskatalog für die Dienstleistungen im Bereich der modernen Arbeitswelt mit sogenannten „Produktivitätspaketen“ flexibel zusammengestellt:

### Essentials

Das Kommunikations-Grundlagenpaket für Ihr Unternehmen. Tauschen Sie sich per E-Mails mit Ihren Mitarbeitern oder Kunden aus, stimmen Sie Termine im Unternehmen ab und führen Sie Aufgabenlisten.

### Basic

Für Unternehmen, welche die gewohnte Nutzung von E-Mail ausdehnen und Ihre Produktivität durch direkte und schnelle Kommunikationswege wie Chats oder Online-Besprechungen erhöhen möchten. Publizieren Sie unternehmensrelevante Informationen im Informationsportal und machen Sie diese dadurch für alle Mitarbeitenden sowie Externe dauerhaft verfügbar.

### Professional

Für Unternehmen, bei welchen transparente und dauerhafte Informationsstreuung eine entscheidende Rolle spielt, ist und sogar über Unternehmensgrenzen hinweg funktionieren muss. Nutzen Sie bekannt-bewährte Kommunikationswege, setzen Sie auf gruppenbasierte Unterhaltungen für die Abteilungen Ihres Unternehmens, kanalisieren Sie den Informationsaustausch unternehmensweit mittels entsprechender Systeme und gewährleisten Sie Kalenderfreigaben in einem Unternehmensverbund.



# Quickstart Package Communication



PC-QPCOMM

Leistungsumfang

Quickstart Package	Essentials	Basic	Professional
Microsoft 365 Abhängigkeit	Grundinstallation	Organization Basic	Organization Basic
Unternehmensweite sowie externe Kommunikation per E-Mail über Microsoft Exchange*	✓	✓	✓
Nutzung von persönlichen Kalendern, Kontakten und Aufgabenlisten*	✓	✓	✓
Unternehmensweite Nutzung von gemeinsamen Kalendern und Aufgabenlisten*	✓	✓	✓
Interne Kommunikation in den Abteilungen oder Projektgruppen mit direkten und schnellen Kommunikationswegen wie Chats, Diskussionskanälen oder Online-Besprechungen*		✓	✓
Einrichten einer Informationsplattform für die Publikation unternehmensrelevanter Informationen*		✓	✓
Weitere Social Media-Aktivitäten innerhalb des gesamten Unternehmens sowie mit Partnern, Kunden oder Lieferanten*		✓	✓
Unternehmensübergreifende Nutzung und Freigabe von Kalendern*			✓
Unternehmensweite Kommunikation mit Skype for Business (nach Absprache auch externe Kommunikation möglich)*			✓
* gemäss Microsoft Microsoft 365 Service Descriptions, Funktionen nicht abschliessend aufgelistet			
<b>Leuchter Kundenportal</b>	Zugriff auf Ihren Bereich des Kundenportals der Leuchter IT Solutions AG (Dashboard)		

Optionen

- Microsoft 365 Support Packages

# Quickstart Package Communication



PC-QPCOMM

---

---

## *Voraussetzungen*

- Quickstart Package Microsoft 365 Tenant

---

## *Bedingungen & Ausschlüsse*

- Es gelten die aktuellen Microsoft Bedingungen
- Zustimmung Microsoft Customer Agreement (MCA) durch Kunde

---

## *Weitere Informationen*

- Moderne Arbeitswelt von Leuchter <https://www.leuchterag.ch/moderne-arbeitswelt/>
-

# Quickstart Package Collaboration



PC-QPCOLLAB

---

## *Einführung*

Der Einsatz von Microsoft 365 im Unternehmen kann die Produktivität umfassend erhöhen. Leistungsstarke Tools und Services für die Organisation, Kommunikation oder Zusammenarbeit verwandeln dabei den Arbeitsplatz in einen modernen «Digital Workplace».

---

## *Beschreibung*

Das Arbeiten 4.0, respektive die bereits auf dem Arbeitsmarkt allgegenwärtige Generation Y, fordert Unternehmen in Bezug auf ihre Auffassung von den Begriffen Freiheit und Selbstbestimmung. Das wirkt sich auch auf die Zusammenarbeit in Teams und gegenüber dem Kunden aus. Wenn jeder an jedem Ort und zu jeder Zeit arbeiten kann, müssen Arbeitsprozesse, Datenablage und der Austausch untereinander klar geregelt sein. Mitarbeitende werden sich an diese Regelungen aber nur halten, wenn diese möglichst einfach umsetzbar sind. Das Wort Kollaboration (aus dem englischen collaboration abgeleitet) beinhaltet dabei im Wesentlichen folgende Punkte für Stakeholders:

- gemeinsame Bearbeitung von Projektdateien oder -dokumenten zwischen Mitarbeitenden oder ganzen Abteilungen
- Teilen von Dateien mit Personen ausserhalb ihres Unternehmens
- Austauschen von Informationen
- Arbeitsprozesse zwischen mehreren Beteiligten
- Aufbau persönlicher Beziehungen trotz Entfernung, kultureller Unterschiede oder Zeitverschiebung

Jedes Unternehmen hat unterschiedliche Bedürfnisse und Anforderungen an die interne Zusammenarbeit und dabei zu verwendende Werkzeuge. Aus diesem Grund haben wir auch den Preis- und Leistungskatalog für die Dienstleistungen im Bereich der modernen Arbeitswelt mit sogenannten „Produktivitätspaketen“ flexibel zusammengestellt:

### Essentials

Das Grundlagen-Paket für Unternehmen, welche die Zusammenarbeit, in der in Projektarbeit der verschiedenen Abteilungen teamartig organisieren möchten.

### Basic

Für Unternehmen, welche ihre Zusammenarbeit projektartig organisieren und die Firmenstruktur mit verschiedenen Abteilungen in einer Unternehmensplattform abbilden. Ermöglichen Sie dadurch kollaborative bzw. projektartige Arbeitsformen in umfassender Weise.

### Professional

Für Unternehmen, welche auf kollaborative bzw. projektartige Arbeitsformen setzen. Lassen Sie Ihre Mitarbeitenden dadurch über verschiedene Abteilungen hinweg auf Ihrer Unternehmensplattform oder in Projektteams arbeiten und auf die gleiche Weise sogar firmenübergreifend mit Partnern, Kunden oder Kunden kollaborieren.

---

# Quickstart Package Collaboration



PC-QPCOLLAB

## Leistungsumfang

Quickstart Package	Essentials	Basic	Professional
Microsoft 365 Abhängigkeit	Grundinstallation	Organization Basic (Portalseite wird um Webpart «Meine Teams» ergänzt)	Organization Basic (Portalseite wird um Webpart «Meine Teams» ergänzt)
Projektgruppen zur firmeninternen Zusammenarbeit mit Microsoft Teams (Diskussion, Termine, Dateien)*	✓	✓	✓
Unternehmensplattform für verschiedene Abteilungen im Unternehmen zum Austausch von Informationen und Dateien (Intranet)*		✓	✓
Zusätzliche Informationen zu Projektgruppen und Extranet auf der Intranet-Portalseite*			✓
Externe Zusammenarbeit mit Partnern (Extranet) zum Austausch von Informationen und Dateien (mittels Microsoft Teams)*			✓
* gemäss Microsoft Microsoft 365 Service Descriptions, Funktionen nicht abschliessend aufgelistet			
<b>Leuchter Kundenportal</b>	Zugriff auf Ihren Bereich des Kundenportals der Leuchter IT Solutions AG (Dashboard)		

## Optionen

- Microsoft 365 Support Packages

## Voraussetzungen

- Quickstart Package Microsoft 365 Tenant

## Bedingungen & Ausschlüsse

- Es gelten die aktuellen Microsoft Bedingungen
- Zustimmung Microsoft Customer Agreement (MCA) durch Kunde

## Weitere Informationen

- Moderne Arbeitswelt von Leuchter <https://www.leuchterag.ch/moderne-arbeitswelt/>

# Microsoft 365 Backup

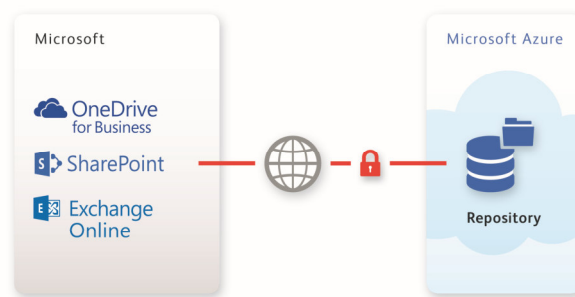
PC-O365-BCK

## Einführung

Mit Microsoft 365 ermöglicht Microsoft den Zugriff auf Office-Anwendungen von überall her. Dank der leistungsfähigen Kommunikationswerkzeuge Exchange Online, OneDrive und SharePoint Online müssen Unternehmen die komplexe Infrastruktur nicht selber bereithalten. Die anspruchsvollen Applikationen werden so in die Cloud ausgelagert. Der einzige Nachteil: Microsoft bietet für Microsoft 365 keine Sicherheitskopie.

Mit dem Backup Service für Microsoft 365 sichern wir die Microsoft 365 Daten in einem bestimmten Backup-Zyklus nach Azure. Kommt es zu einem Systemausfall, können die Daten aus Azure einfach und unkompliziert wiederhergestellt werden.

## Grafik



## Beschreibung

Microsoft stellt mit einem internen Backup-Prozess sicher, dass bei einem kompletten Datenverlust des ganzen Microsoft 365, Service und Daten wiederhergestellt werden können. Aber als Kunde haben Sie keinen Einfluss auf den Wiederherstellungsprozess. So wäre es denkbar, dass nach einem Ausfall von SharePoint Online der Dienst schnell wieder zur Verfügung steht, der Wiederherstellungsprozess der Daten aber Tage oder sogar Wochen dauert.

Durch ein Backup der Daten können Sie folgende Risiken begrenzen:

- Unbeabsichtigtes Löschen von Daten
- Datenverlust infolge gezielter Sabotage
- Unlesbarkeit korrupter Daten
- Zerstörung von Daten durch Malware (z.B. verschlüsseln durch Ransom Ware)
- Datenverlust infolge von Synchronisationsproblemen

## Leistungsumfang

- Aufbewahrungsfrist (Retention) von 1 Jahr
- Pay per Use Model
- Tägliche Datensicherung (Montag bis Freitag) auf Diskspeicher
- Regelmässige Test Restores
- Betrieb und Unterhalt des Microsoft 365 Backup Service
- Automatische Überwachung des Backupprozesses

## Optionen

- Backup Retention
- Langzeitaufbewahrung der Jahressicherung

# Microsoft 365 Backup

PC-O365-BCK

---

<i>Optionen</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Sicherung der Daten auf Azure Blob Storage oder Leuchter CLOUD IaaS vStorage</li><li>• Sicherung der Daten auf Azure Blob Storage Volume</li></ul>
-----------------	--

---

<i>Voraussetzungen</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Microsoft 365 Exchange Online</li><li>• Berechtigungen zum Sichern der Daten</li></ul>
------------------------	--

---

<i>Bedingungen &amp; Ausschlüsse</i>	Keine
--------------------------------------	-------

---

*Einführung*

Erweitern Sie Ihre lokale Infrastruktur flexibel und einfach mit der stetig wachsenden Sammlung an Cloud-Diensten von Microsoft Azure. Azure basiert auf den bewährten Technologien, auf die Sie bereits vertrauen: Windows Server, SQL Server, Active Directory, Hyper-V und vielem mehr. Dadurch können Sie mit einer gewohnten, stabilen und konsistenten Umgebung arbeiten.

---

*Beschreibung*

Durch den Einsatz von Microsoft Azure lässt sich Ihre lokale Umgebung einfach und schnell mit Cloud-Diensten für Analysen, Computing, Datenbanken, Mobilgeräte, Netzwerke, Storage und mehr erweitern. Die Integration von Azure in die bereits vorhandene IT-Umgebung ermöglicht Ihnen, Ihre Ressourcen dort zur Verfügung zu stellen, wo Sie sie benötigen. Durch die nutzungsbasierte Bezahlung können Sie Ihre Dienste jederzeit bedarfsgesteuert hoch- bzw. runterskalieren. Somit bezahlen Sie nur die Ressourcen, die Sie auch tatsächlich nutzen.

---

*Voraussetzungen*

- Microsoft Organisationskonto bzw. Tenant (Geschäftskonto)
- 

*Bedingungen & Ausschlüsse*

- Limitierungen gemäss Service Beschreibung von Microsoft <https://docs.microsoft.com/en-us/azure/azure-subscription-service-limits>
  - Es gelten die aktuellen Microsoft Bedingungen
- 

*Weitere Informationen*

- Service Beschreibung von Microsoft <https://azure.microsoft.com/de-de/services/>
-

---

<i>Einführung</i>	<p>Das Citrix-Produktportfolio bequem als Service aus der Cloud beziehen. Citrix Cloud Services vereinfachen die Bereitstellung und das Management von Citrix-Technologien durch die Erweiterung der bestehenden Softwarebereitstellung im eigenen Rechenzentrum und die Schaffung hybrider Services. Nutzen sie die Citrix Cloud Services als Grundlage für Ihren sicheren digitalen Arbeitsplatz (Desktop as a Service).</p>
<i>Beschreibung</i>	<p>Sie möchten Ihre aktuelle Citrix-Software in einer Cloud implementieren, aber die Lösung im eigenen Rechenzentrum managen? Citrix ist der einzige Solution Provider, der eine Hybrid Cloud-Implementierung ermöglicht. Sie können Citrix Virtual Apps oder Desktops Workloads in eine Public Cloud, wie z. B. Microsoft Azure oder Amazon Web Services, oder in eine Private Cloud, wie die Leuchter CLOUD, implementieren und diese Workloads über ein lokal installiertes Citrix Virtual Apps and Desktops oder als vollständig gemanagten Service über die Citrix Cloud managen.</p> <p><b>Citrix Workspace</b> kombiniert die Anwendungs- und Desktopvirtualisierung, Mobility-Management, Dateifreigabe und Synchronisierung sowie Netzwerkservices zu einem vollumfänglichen sicheren digitalen Arbeitsplatz.</p> <p>Zu diesem Service gehören:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Citrix Virtual Apps and Desktops</li><li>• Citrix Gateway</li></ul> <p><b>Citrix Virtual Apps and Desktops</b> stellen einen sicheren Zugriff auf virtuelle Windows-, Linux- und Web-Anwendungen sowie Desktops bereit. Die Services verwaltet Anwendungen und Desktops verschiedener Ressourcenstandorte von zentraler Stelle aus und sorgen zugleich für eine leicht zu nutzende Arbeitsumgebung.</p> <p><b>Citrix Gateway</b> nutzt den sichersten Weg zur Bereitstellung virtueller Anwendungen und Desktops mit einem cloudbasierten Angebot, das sich einfach bereitstellen und managen lässt. Der Service stellt die Verfügbarkeit der Citrix Virtual Apps and Desktops sicher und sorgt für den besten Benutzerkomfort auf jedem Endgerät bei jeder Netzwerkverbindung.</p> <p><b>Citrix Cloud Pläne</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Workspace Service</li><li>• Citrix Virtual Apps and Desktops</li><li>• Citrix Gateway</li></ul>
<i>Voraussetzungen</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Citrix Cloud Organisationskonto (Geschäftskonto)</li></ul>
<i>Bedingungen &amp; Ausschlüsse</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Es gelten die aktuellen Citrix Bedingungen</li></ul>
<i>Weitere Informationen</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <a href="https://www.leuchterag.ch/it-infrastruktur/hersteller/citrix/">https://www.leuchterag.ch/it-infrastruktur/hersteller/citrix/</a></li></ul>

---



---

# Leuchter IT Cyber Security Services

---

Mit Leuchter IT Cyber Security Services begleiten wir unsere Kunden dabei die Sicherheit auf Ihren IT-System zu gewährleisten und sich auf jederzeit auf eine veränderte Bedrohungslage einzustellen.

Unser Portfolio umfasst die Integration effektiver Massnahmen zum Schutz Ihrer Systeme auf Client- wie auf Infrastrukturebene. Durch das Leuchter IT Security Dashboard lassen sich spezifischen KPI's der Massnahmen jederzeit in einem Echtzeitreporting einsehen und auswerten.

Ein regelmässiger Austausch mit unseren Experten der IT-Sicherheit hinsichtlich Ihrer IT-Systeme sind genauso Bestandteil des Services wie der Zugang zu News und Informationen aus der Welt der IT-Sicherheit.

# Leuchter IT Cyber Security Operations Center (SOC)

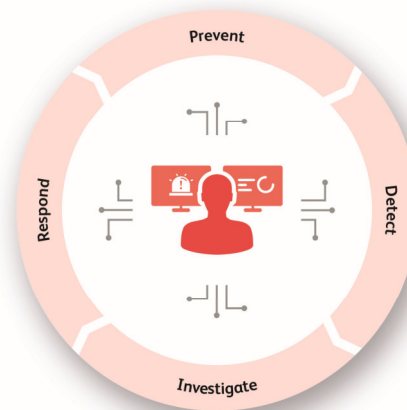


LI-ITCS-SOC

## Einführung

Das Leuchter IT Cyber Security Operations Center überwacht, analysiert und beschützt kontinuierlich alle Endgeräte in einem Unternehmensnetzwerk. Ein Leuchter Team von Sicherheitsspezialisten wertet Sicherheitsvorfälle aus und verbessert Erkennungs- und Präventionsprozesse stetig. Das Leuchter IT Cyber Security Operations Center erweitert Ihre IT-Sicherheitsabteilung und unterstützt Sie dabei, der gesetzlichen Verantwortung gerecht zu werden und das dokumentiert in einem Security Reporting. Dabei wurde der Service ideal auf KMUs abgestimmt, mit dem Ziel eine optimale Unterstützung in Sachen Cyber Sicherheit zu bieten.

## Grafik



## Beschreibung

Die Anzahl an Cyberangriffen weltweit ist in den letzten Jahren rapide angestiegen. Erpressung durch Ransomware, Datendiebstahl sowie der Ausfall digitaler Dienste und Prozesse können verheerende wirtschaftliche Folgen haben. Es vergeht kaum ein Tag ohne Berichte über Hackerangriffe, Datenschutzverletzungen oder IT-Sicherheitslücken bei grossen Unternehmen und Organisationen. Doch wie erhält man einen umfassenden Schutz für das Unternehmensnetzwerk? Wie verbessert man die Cyber Security, wenn es nicht einmal möglich ist, entsprechende IT-Sicherheitsexperten auf dem Jobmarkt zu finden? Und wie soll das Risk Management die möglichen Gefahren einschätzen, wenn es noch nicht mal weiss, welche es sind?

Aus diesem Grund hat Leuchter IT ein SOC aufgebaut, das vielfältige Cyber-Bedrohungen bereits im Vorfeld erkennt und beseitigt – noch bevor eine Gefahr für Ihr Unternehmen daraus entsteht.

Unser Leuchter IT Cyber Security Operations Center basiert auf den vier Säulen:

### 1. Vorbeugen (Prevent)

- Antiviren- und Ransomware-Schutz – aus der Cloud verwalteter Schutz
- Generell massive Verringerung der Angriffsfläche
- Regeln Softwareverhalten, Gerätesteuerung Peripheriegeräte, Webbedrohungsschutz und Webinhaltsfilterung, RBAC und weiteres
- Automatische Gerätemittlung
- Bedrohungs- und Sicherheitsrisikomanagement

# Leuchter IT Cyber Security Operations Center (SOC)



LI-ITCS-SOC

- Leuchter IT Security Audit
- Leuchter IT Security Compliance Checker
- PingCastle AD und Security Event Log Monitoring

## 2. Erkennen (Detect)

- Leuchter Threat Intelligence Endpoint, eine Wissensdatenbank, welche erlaubt Gefahren frühzeitig zu erkennen und automatisch auswertet
- Next Generation Protection, welche Korrelationen mittels AI/ML analysiert
- Leuchter IT Custom Rules pro Kunde zur Erkennung von verdächtigem Verhalten

## 3. Analysieren (Investigate)

- 1st & 2nd line Security Analysis (Aussortieren der False Positiv und Run Book ausführen)
- Dedicated Security Threat Expert Analyst inklusiver Microsoft Threat Expertise
- Sandbox Analysis
- Zusätzliche 3rd party Forensic Analysis for root cause Analysis

## 4. Beseitigen (Respond)

- Isolation of End Points or blocking of Indicator of compromises
- Coordination and execution of Response

Komponente	Beschreibung
Security Center	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Team von IT-Experten mit Expertise in Informationssicherheit</li> <li>• Kontinuierliches überwachen, analysieren und abwehren vor Cyberangriffen</li> </ul>
Endpoint Protection	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Internetverkehr, Netzwerke, Desktops, Server, Datenbanken, Anwendungen und andere Systeme werden kontinuierlich auf Anzeichen eines Sicherheitsvorfalls untersucht</li> </ul>
Managed Service	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Übergabe der Sicherheitsüberwachung an ein Team von Sicherheitsspezialisten</li> <li>• Kontinuierliche Verbesserung der Erkennungs- und Präventionsprozesse</li> </ul>
Risiko Management	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Der Kunde ist nach wie vor verantwortlich für die Risikobewertung und Definition des Risikoappetits</li> <li>• Gemeinsame Definition der Cybersicherheitsstrategie und Ausrichtung an der aktuellen Geschäftszielen und -problemen</li> </ul>

## Leistungsumfang

	STARTER	BRONZE	SILBER	GOLD
<b>Prevention</b>				
Antivirenschutz	✓	✓	✓	✓
Aus der Cloud bereitgestellter Schutz	✓	✓	✓	✓
Verringerung der Angriffsfläche	block	block	block & audit	block & audit
Dedizierte Schutz- und Produkt-Updates	✓	✓	✓	✓

# Leuchter IT Cyber Security Operations Center (SOC)

LI-ITCS-SOC



Geräteermittlung	✓	✓	✓	✓
Proaktive erweiterte Suche nach Bedrohungen			✓	✓
Bedrohungs- und Sicherheitsrisikomanagement	✓	✓	✓	✓
Leuchter IT Cyber Security Audit	1 pro Jahr	1 pro Jahr	1 pro Jahr	2 pro Jahr
Leuchter IT Compliance Checker	✓	✓	✓	✓
Active Directory Monitoring	1 pro Jahr	1 pro Jahr	4 pro Jahr	12 pro Jahr
Security Event Log Monitoring Azure Active Directory Logs DNS Logs			✓	✓
Benutzerbasierte Verhaltensanalyse			✓	✓
Detection				
Erkennung und Reaktion am Endpunkt	✓	✓	✓	✓
Leuchter IT Threat Intelligence Endpoint		block	block & audit	block & audit
Leuchter IT Custom Rules pro Kunde		basic	advanced	advanced
Monitoring Active Directory Veränderungen			basic	advanced
Investigation				
Automatisierte Untersuchungen	✓	✓	✓	✓
1st & 2nd line Analysis	✓	✓	✓	✓
Microsoft Bedrohungsexperten				✓
Sandbox Analyse	✓	✓	✓	✓
Response				
Verdächtiges blockieren	✓	✓	✓	✓
Gerät isolieren	✓	✓	✓	✓
Reaktion auf Vorfälle	✓	✓	✓	✓
Zugriff Historische Daten		✓	✓	✓
Forensische Analyse				
Service Level				
Servicebereitschaft	Mo-Fr, 7am-7pm	Mo-Fr, 7am-7pm	Mo-Fr, 7am-7pm	Mo-So, 24h
Anzahl Fälle und Schadensbegrenzung	30 pro Jahr	30 pro Jahr	60 pro Jahr	150 pro Jahr
Vorfall Behebung	IT Operations SLA	IT Operations SLA	IT Operations SLA	IT Operations SLA
Requirements				
Microsoft Defender for Business	✓			

# Leuchter IT Cyber Security Operations Center (SOC)



LI-ITCS-SOC

---

Defender for Endpoint Plan 2		✓	✓	✓
Microsoft Sentinel			✓	✓
CMDB Agent	✓	✓	✓	✓

---

*Optionen*

Keine

*Voraussetzungen*

- Internetanbindung
- Zugriff auf Endgeräte

*Bedingungen & Ausschlüsse*

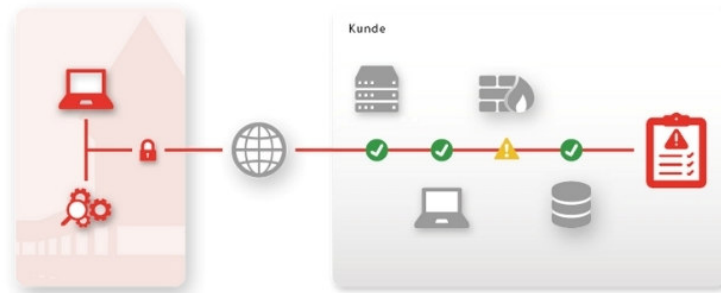
- 
-



### Einführung

Der Leuchter IT Cyber Security Audit hilft bei der Bewertung und Optimierung der IT-Sicherheitslage eines Unternehmens, mit dem Ziel, Risiken zu reduzieren, unabhängig davon, ob es sich um eine On-Premises, Hybrid oder reine Cloud-Umgebung handelt. Das Audit basiert auf einer Sammlung von Best Practices und Empfehlungen, die in einer IT-Infrastruktur implementiert werden können, um eine optimale Sicherheit zu gewährleisten.

### Grafik



### Beschreibung

Der Leuchter IT Cyber Security Audit ist eine Sammlung von über 280 Prüfpunkten verteilt in 30 Bausteinen. Die Prüfpunkte werden anhand von ihren Eigenschaften (Kosten, Auswirkung User oder Administrator, Reifegrad Komponente, Komplexität, Wiederkehrend, Abhängigkeiten, Relevanz) bewertet.

In der ersten Phase wird ein Leuchter IT Cyber Security Basic in der Ausprägung Small, Medium oder Large durchgeführt, um einen Überblick über die Cyber Security aufzeigen zu können. Erst nach Abschluss der ersten Phase kann der Umfang der nächsten Phase dem Advanced abgeschätzt werden. Eine Durchführung ist optional und kann auch zu einem späteren Zeitpunkt angesetzt werden. Nachfolgend ein Auszug von den Komponenten die innerhalb vom Leuchter IT Cyber Security Audit überprüft werden.

Komponente	Beschreibung
Windows Endgeräte	Anhand von Stichproben an Windows Endgeräten wird geprüft, ob diese die Mindestanforderungen erfüllen. Dazu gehört unter anderem: <ul style="list-style-type: none"><li>• Eingesetzte Versionen</li><li>• Patchlevel und Konzept</li><li>• Antivirus Installation und Konfiguration</li><li>• Konfiguration lokaler Firewall</li><li>• Erweiterter Schutz über Gruppenlinienkonfiguration</li><li>• Browser Hardening</li><li>• Verschlüsselung lokal gespeicherter Daten</li><li>• Schutz der lokalen Hardware-Konfiguration</li></ul>
Benutzerkonten	<ul style="list-style-type: none"><li>• Passwort Richtlinien</li><li>• Admin Gruppen Mitgliedschaften</li></ul>

# Leuchter IT Cyber Security Audit



LI-ITCS-AUDIT

	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kontrolle Berechtigungskonzept nach Empfehlungen</li> </ul>
Netzwerksicherheit	<ul style="list-style-type: none"> <li>Basis Firewall Konfiguration und Lifecycle Stand</li> <li>Basis Netzwerkzonenkonzept und Switch Konfiguration</li> <li>Basis WLAN Konfiguration und Lifecycle Stand</li> </ul>
Datensicherung	<ul style="list-style-type: none"> <li>Backup- und Wiederherstellungskonzept</li> <li>Überwachung und Sicherstellung</li> </ul>
Microsoft 365	<ul style="list-style-type: none"> <li>Basis Konfiguration Microsoft Tenant</li> <li>Konzept für die Zusammenarbeit mit externen</li> </ul>
Software	<ul style="list-style-type: none"> <li>Wie Applikationen gepatcht werden</li> <li>Vulnerability Scanning Basis, um nach bekannten Software-Schwachstellen zu identifizieren.</li> </ul>

Mithilfe der Ergebnisse von den automatisierten Scans sowie von Azure Desired State Configuration, gezielten manuellen Kontrollen und Fragen aus dem Interview werden Schwachstellen und Fehlkonfigurationen aufgedeckt und im Leuchter IT Cyber Security Audit dargestellt.

Der Kunde erhält die Auswertung der Analyse mit Empfehlungen inkl. Dashboard, welche er selbstständig oder mithilfe von einem Partner bei sich weiterbearbeiten und umsetzen kann, um die IT-Sicherheit in der Unternehmung zu steigern.

## Leistungsumfang

	Basic Small	Basic Medium	Basic Large	Advanced
Windows Endgeräte	5	10	15	auf Anfrage
Benutzerkonten	unbegrenzt	unbegrenzt	unbegrenzt	
Netzwerksicherheit	1 Firewall 1 Switch 1 WLAN AP	2 Firewall 5 Switch 5 WLAN AP	3 Firewall 10 Switch 1 WLAN CTR	
Datensicherung	1 Backup Target	1 Backup Target	1 Backup Target	
Microsoft 365	unbegrenzt	unbegrenzt	unbegrenzt	
Software	3 Apps 3 bekannte Schwachstellen	5 Apps 5 bekannte Schwachstellen	10 Apps 10 bekannte Schwachstellen	

## Optionen

Keine

## Voraussetzungen

- Internetanbindung
- Zugriff auf Endgeräte

## Bedingungen & Ausschlüsse

- Branchenspezifische Applikationen werden nicht überprüft

# Leuchter IT Cyber Security Endpoint Forensics

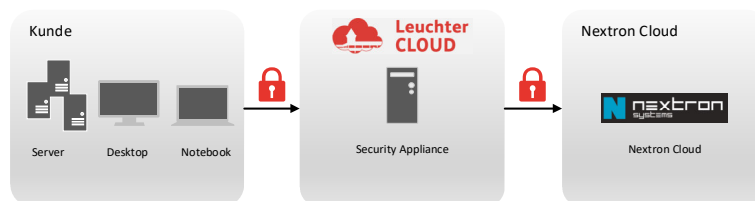


LI-ITCS-FORE

## Einführung

Der Leuchter IT Security Endpoint Forensic Service überprüft Ihre Umgebung bei einem Verdacht auf unerlaubte Aktivitäten. In der Regel handelt es sich dabei um eine Gefährdungsanalyse auf dem betroffenen Gerät. Das Gerät wird dabei mithilfe einer Software nach Auffälligkeiten oder Anomalien mithilfe von Signaturen analysiert. Die Informationen, welche die Gefährdungsanalyse liefert, werden mit Ihnen zusammen besprochen und die Gefahr für Ihre System beurteilt. Mit diesem Service können Sie das Risiko nach dem Eintreten eines IT-Sicherheitsvorfall besser beurteilen und passende Massnahmen umsetzen.

## Grafik



## Beschreibung

Der Leuchter IT Security Endpoint Forensic Service nutzt die Software THOR für eine erweiterte Analyse eines möglicherweise kompromittierten Geräts. Mithilfe der Software wird eine Gefährdungsanalyse auf dem Gerät durchgeführt. Die Software verwendet dazu mehr als 12.000 YARA-Signaturen, 400 Sigma-Regeln, zahlreichen Regeln zur Erkennung von Anomalien und Tausenden von bekannten Indikatoren für eine Kompromittierung (IOC). Der Scanner arbeitet mit Signaturen und erkennt dadurch auch, durch den Angreifer veränderte bössartige Programme oder Veränderungen am Gerät welche verdächtig sind.

Die Ressourcen vom Gerät werden während dem Scan überwacht. Die Stabilität vom laufenden System hat höchste Priorität. Bei einer zu hohen Auslastung wird die Analyse gedrosselt, bis wieder genügend Ressourcen vorhanden sind.

Der Leuchter Security Analyst bespricht das weitere Vorgehen mit dem Kunden mithilfe des Reports von der Gefährdungsanalyse. Im Report sind

## Leistungsumfang

- Durchführen der Gefährdungsanalyse auf einem Gerät
- Bereitstellung eines Reports
- Besprechung und Empfehlung über den weiteren Verlauf

## Optionen

Keine

## Voraussetzungen

- Funktionierende Internetverbindung oder Techniker vor Ort

## Bedingungen & Ausschlüsse

- Müssen aufgrund der Analyse Massnahmen umgesetzt werden, so sind Diese zusätzlich oder gemäss bestehendem Vertrag zu verrechnen

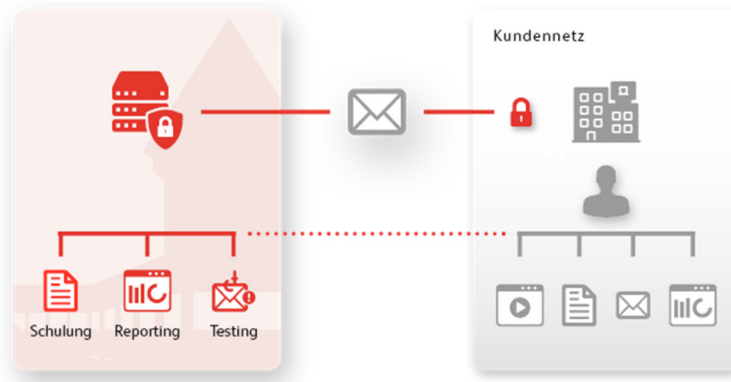




### Einführung

Mit dem Leuchter IT Cyber Security Awareness Service können Sie Ihre Mitarbeitenden durch interaktive Online-Schulungen für die Risiken im Umgang mit modernen Kommunikationsmitteln sensibilisieren. Am Beispiel von Live-Phishing-Simulationen erkennen Sie Risiken und erhalten eine Benchmark über die Awareness in Ihrer Firma.

### Grafik



### Beschreibung

Der Leuchter IT Cyber Security Awareness Service bietet Ihnen die «All-in-One» Lösung für die Schulung Ihrer Mitarbeitenden im Umgang mit Phishing-Mails und anderen Risiken bei der Nutzung von E-Mail und anderen Kommunikationsmitteln. Gemeinsam mit Ihnen erarbeiten wir einen Plan, um die Resilienz Ihrer Mitarbeitenden gegenüber solchen Angriffen systematisch zu erhöhen.

#### Schulungskampagnen:

Mittels wiederkehrenden Schulungskampagnen und interaktiven Quizzes lernen Ihre Mitarbeitenden auf eine einfache und zugängliche Art, wie sie mit Risiken im Internet umgehen können.

Firmeninterne Spezialitäten, wie etwa eine Kontaktperson bei einem Vorfall können wir für Sie in die Schulung integrieren.

#### Phishing Tests:

Anhand von echten Phishing-E-Mails lernen Ihre Mitarbeitenden, das in der Schulung erworbene Wissen in der Praxis anzuwenden.

Administratoren erkennen auf Ihrem Dashboard Risiken in einzelnen Abteilungen und können so gezielt Mitarbeitergruppen schulen, die einem erhöhten Risiko ausgesetzt sind.

Ihre bestehende Infrastruktur wird nicht gefährlich verändert. Bestehende Anti-Spam- und Anti-Phishing-Massnahmen bleiben bestehen, um keine unnötigen Sicherheitslücken in Ihrer Infrastruktur zu öffnen.

#### Admin Dashboard:

Ausgewählte Mitarbeiter erhalten Zugang zum Admin-Dashboard, wo sie jederzeit den aktuellen Stand der laufenden Schulungskampagnen einsehen können. Für die Phishing-Tests wird jeweils eine Auswertung bereit- und zugestellt.

Behalten Sie den Überblick über den Stand der Schulungen und erinnern Sie Ihre Mitarbeitenden an die Wichtigkeit dieses Themas.

#### Awareness Cycle:

Mit dem Abomodell des Services erlangen wir eine nachhaltige Steigerung der Awareness in Ihrem Unternehmen.



---

Sie können eine oder mehrere Schulungen sowie Phishing-Kampagnen pro Jahr beziehen, welche mit Ihnen aus den Vorlagen ausgesucht wird.

---

## *Leistungsumfang*

Sie erhalten:

- Hosting der Awareness Plattform in der Schweiz
- Betreuung des Servers (Update, Wartung)
- Onboarding der Benutzer
- Interaktive Schulungskampagnen
- Live Phishing Tests
- Zugang zur Admin Plattform für ausgewählte Nutzer
- Zugang zur Benutzerplattform für jeden Anwender
- Einen detaillierten Report mit Vorschlägen zur Verbesserung Ihrer IT-Resilienz bezüglich Phishing, erstellt durch einen Leuchter Engineer

---

## *Optionen*

Sie haben die Möglichkeit eine massgeschneiderte Kampagne durchzuführen. Gerne beraten wir Sie individuell.

- Custom Modul (Preis nach Aufwand)

---

## *Voraussetzungen*

- Einverständnis der Geschäftsleitung zur Durchführung von Phishing Tests
- Metriken werden in der Schweiz gespeichert
- Benutzer haben persönliche E-Mail Accounts und Internetzugriff

---

## *Weitere Informationen*

- Warum Cybersecurity ein Thema für alle Unternehmer ist:  
<https://www.leuchterag.ch/it-infrastruktur/it-sicherheit/services>

---

# Leuchter IT Operations

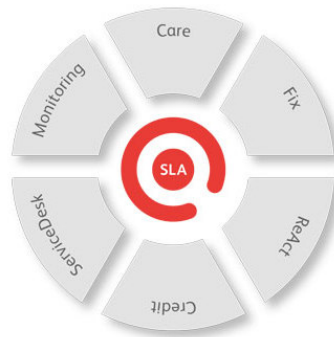
---

Mit Leuchter IT Operations bieten wir unseren Kunden ein Service Level Agreement (SLA) welches sicherstellt, dass IT Services effektiv und effizient erbracht werden. Das SLA beinhaltet die Erfüllung von Anwender-Anfragen und Erarbeitung von Problemlösungen ebenso wie die Erbringung von Betriebsaufgaben im laufenden Tagesgeschäft.

### Einführung

Mit den Leuchter IT Operations werden die Aufgaben und Verantwortlichkeiten für den Betrieb und Unterhalt der IT-Infrastruktur im Rahmen eines Service Level Agreements (SLA) festgehalten. Die Module der Leuchter IT Operations können einzeln oder als gesamtes Paket bezogen werden. Nachfolgend eine Auswahl der wichtigsten verfügbaren Module.

### Grafik



### Leuchter IT ReAct

Zugesicherte und massiv erhöhte Reaktionszeit bei Systemunterbrüchen.

- Garantierte Reaktionszeit bei Zwischenfällen
- Zugesicherte Erreichbarkeit, wahlweise 7 x 24 h
- Definierte Service-Nummer

### Leuchter IT Fix

Pauschale Kosten für sämtliche Supportaufwendungen, die aus dem Betrieb Ihrer Informatikplattform entstehen.

- Pauschale, planbare IT-Kosten
- Garantierter Support und Störungsbehebung
- Kostenreduktion durch Prävention möglich

### Leuchter IT Credit

Problemlösung zum reduzierten Stundenansatz.

- Reduzierter Stundensatz beim Auftreten von IT-Problemen und deren Lösung durch Leuchter
- Schnelle zielgerichtete Hilfe
- Garantierte professionelle und kompetente Problemlösung

### Leuchter IT Care

Präventive Wartungsarbeiten, damit die Informatikplattform reibungslos und sicher funktioniert.

- Keine Ausfälle aus Unterlassungsgründen
- Mit Sicherheit mehr Sicherheit
- Frühe Problemerkennung

### Leuchter IT ServiceDesk

Zentrale Schnittstelle für sämtliche Benutzer.

- Garantierte Erreichbarkeit
- Zentrales Ticketing-System
- Schnelle, zielgerichtete Hilfe

# Leuchter IT Operations



LI-ITOP

---

## Leuchter IT Monitoring

Beobachtung des aktuellen Zustandes Ihrer IT.

- 7 x 24 h-Überwachung - Alarmierung bei Eintritt einer Störung
  - Aussagekräftige Berichte, die eine Trendanalyse ermöglichen
  - Proaktives Eingreifen
- 

## Leuchter IT On-Premises Support

Fixe Halbtage Support beim Kunden vor Ort.

- Fix definierte Halbtage Support beim Kunden vor Ort
- Planbare Einsätze
- Hohe Benutzerzufriedenheit



*Einführung*

Leuchter IT ReAct bietet dem Kunden eine zugesicherte Reaktionszeit bei Systemunterbrüchen, welche für den Kunden eine wesentliche Beeinträchtigung des Tagesgeschäftes bedeuten.

*Grafik*



*Beschreibung*

IT ReAct richtet sich an Unternehmen, die bei einem Zwischenfall auf einen Partner zurückgreifen möchten, der das Problem schnellstmöglich behebt. Es ist ideal für Unternehmen, die sich das Risiko eines Betriebsunterbruches durch Informatikprobleme nicht leisten können. Für diese betriebskritischen Zwischenfälle sind wir bis zu sieben Tagen in der Woche in jedem Falle erreichbar. Die Fehlerbehebung nehmen wir innerhalb der zugesicherten Reaktionszeit von zwei oder vier Stunden auf und bleiben bis zur Lösung an Ihrem Problem.

*Leistungsumfang*

Komponente	Eingeschlossen
Pikett-Telefon	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dedizierte Telefonnummer welche 7x24h bedient wird.</li> </ul>
Garantierte und definierte Reaktionszeit (Zeitraum ab einer Störungsmeldung, bis sich der Techniker vor Ort oder via Ferndiagnose dem Problem annimmt.)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reaktionszeit gemäss definiertem Service Level</li> </ul>
Garantierte und definierte Servicezeiten	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bereitschaftszeit gemäss definiertem Service Level</li> <li>• Fortsetzung der Arbeiten bis zur definitiven Falllösung oder Workaround, sofern dies möglich ist auch in die Nacht und das Wochenende hinein (Workthrough).</li> <li>• Dedizierte Hotline für Eskalationen</li> </ul>
Alarmierung	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Während der Bereitschaftszeit hat der Kunde die Möglichkeit die Alarmierung von Störungen ohne Kostenfolge direkt an den Partner zu senden. Die effektive Bearbeitung des Falls und daraus entstehenden Kosten werden nach Aufwand oder über das Leuchter IT Fix abgerechnet, sofern vorhanden.</li> </ul>



---

## Leistungsumfang

Reparaturzeit (Zeitraum ab einer Störungsmeldung bis der Service wieder verfügbar ist. Dies kann auch eine Übergangslösung darstellen, welche keiner der Parteien unzumutbare Mehraufwendungen verursacht.)	<ul style="list-style-type: none"><li>• So schnell wie möglich (best effort)</li></ul>
---	--



---

## Optionen

- Reaktionszeit in Stunden: 2h, 4h
- Bereitschaftszeit in Stunden: 9h, 12h, 24h
- Bereitschaftszeit in Tagen: 5d, 6d, 7d

---

## Voraussetzungen

- Zugriff auf die Systeme und Räumlichkeiten
- Ansprechpartner mit Entscheidungskompetenz

---

## Bedingungen & Ausschlüsse

Keine

---



## Einführung

Leuchter IT Fix deckt Ihnen zu pauschalen Kosten sämtliche Supportaufwendungen, die Ihnen aus dem Betrieb Ihrer Informatikplattform entstehen können. Leuchter IT Fix deckt Support, Reparaturen, Virencleaning, Aufsetzen von neuen Mitarbeitern und vieles mehr zum Pauschalpreis pro Einheit und Jahr. Leuchter IT Fix ist ein reaktives Instrument und umfasst keine präventiven Wartungsarbeiten.

## Grafik



## Beschreibung

IT Fix ist ideal für Unternehmen, die keine IT Spezialisten beschäftigen. Bei diesem Angebot übernehmen wir die gesamte Verantwortung für den Betrieb und Support von Clients (Notebook, PC, etc.) und Servern zu einem Fixpreis. Das bedeutet, dass IT Fix Ihnen zu pauschalen Kosten sämtliche Supportaufwendungen aus dem Betrieb Ihrer IT abdeckt. Mit IT Fix sind Ihre IT Kosten planbar und lassen sich zusätzlich durch den Abschluss von IT Care minimieren. Denn das Risiko von Störungen ist bei regelmässigen Wartungen und Präventionsmassnahmen signifikant kleiner.

## Leistungsumfang

- Server

Komponente	Eingeschlossen
Hardware-Reparaturen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sämtliches Server Equipment zu den jeweiligen Herstellergarantiebedingungen für Ersatzteile.</li> <li>• Arbeitszeit generell abgedeckt.</li> <li>• Aushilfslösung, falls Fall nicht innerhalb von 48 h nach Störungsbehebung abgeschlossen werden kann.</li> </ul>
Probleme Betriebssysteme	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sämtliche Problembhebungen.</li> </ul>
Probleme Microsoft Backoffice Applikationen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Serversupport Remote oder vor Ort bei Problembhebungen, welche nicht auf mangelhaftem Verständnis der Applikationen zurückzuführen sind.</li> </ul>
Probleme Backup Software	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sämtliche Problembhebungen.</li> </ul>
Probleme Virenschutz Software	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sämtliche Problembhebungen.</li> </ul>
Systemwiederherstellung	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wiederherstellung nach einem Totalausfall.</li> <li>• Restore von Einzeldateien.</li> <li>• Entfernen allfälliger Viren.</li> </ul>





Leistungsumfang

Allgemeiner Server-Support	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Behebung von Problemen mit WINS, DHCP oder DNS.</li> </ul>
Useradministration	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Erstellen und Löschen von User-Accounts sofern dies nicht 25% des Vertragsvolumens pro Jahr übersteigt und kein neuer Arbeitsplatz eingerichtet werden muss.</li> </ul>

• Clients (Desktop oder Notebook)

Komponente	Eingeschlossen
Hardware-Reparaturen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sämtliches IT-Equipment zu den jeweiligen Herstellergarantiebedingungen für Ersatzteile.</li> <li>• Arbeitszeit generell abgedeckt.</li> <li>• Aushilfslösung, falls Fall nicht innerhalb von 48 h nach Störungsbehebung abgeschlossen werden kann.</li> </ul>
Peripherie-Support	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lokale Drucker</li> <li>• Netzwerk-Drucker</li> <li>• PDAs</li> <li>• Scanner</li> <li>• Digital-Kameras</li> </ul>
Probleme mit Betriebssystem	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sämtliche Problembehebungen.</li> </ul>
Probleme mit Microsoft Applikationen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sämtliche Problembehebungen (Ausnahme: mangelhafte Anwenderkenntnisse)</li> </ul>
Systemwiederherstellung	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sämtliche Problembehebungen.</li> </ul>

• Backup

Komponente	Eingeschlossen
Hardware-Reparaturen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sämtliches Backup Equipment zu den jeweiligen Herstellergarantiebedingungen für Ersatzteile.</li> <li>• Arbeitszeit generell abgedeckt.</li> <li>• Aushilfslösung, falls Fall nicht innerhalb von 48 h nach Störungsmeldung abgeschlossen werden kann.</li> </ul>
Probleme Backup Software	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sämtliche Problembehebungen.</li> </ul>
Systemwiederherstellung	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wiederherstellung nach einem Totalausfall.</li> <li>• Restore von Einzeldateien.</li> </ul>
Anpassen Backup	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Anpassen Backupjobs</li> </ul>



## Leistungsumfang

- Firewall

Komponente	Eingeschlossen
Hardware-Reparaturen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sämtliches Firewall Equipment zu den jeweiligen Herstellergarantiebedingungen für Ersatzteile.</li> <li>• Arbeitszeit generell abgedeckt.</li> <li>• Aushilfslösung, falls Fall nicht innerhalb von 48 h nach Störungsmeldung abgeschlossen werden kann.</li> </ul>
Probleme Firewall Software	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sämtliche Problembehebungen.</li> </ul>

## Optionen

- IT Fix Server (only)
- IT Fix Client (only)
- IT Fix Server & Client

## Voraussetzungen

- Zugriff auf die Systeme und Räumlichkeiten
- Ansprechpartner mit Entscheidungskompetenz

## Bedingungen & Ausschlüsse

- Ausgeschlossen:

Komponente	Eingeschlossen
Hardware-Reparaturen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Es ist zwingend notwendig, dass alle durch das Leuchter IT Fix und/oder Leuchter IT ReAct gedeckte Hardware Komponente über entsprechende Hersteller Garantien verfügen. Eine schnellstmögliche Reparatur und /oder Störungsbehebung ist nur möglich, wenn auf entsprechende Ersatz-Hardware durch Rückversicherung zurückgegriffen werden kann.</li> </ul>
Software- und Firmwareaktualisierung	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kann ein Problem nur durch das Einspielen einer neuen Software-Version gelöst werden welche kostenpflichtig ist, entsteht ein kostenpflichtiges Change Projekt.</li> <li>• Ein kostenpflichtige Software-Update liegt auch dann vor, wenn die Software aufgrund einer laufenden Software Assurance oder ähnlichem bezogen werden kann.</li> </ul>



Internetanschluss Seite Kunde

- Der Kunde ist Eigen für die Internet-Anschlüsse und den angemessenen Datendurchsatz, an welchen die Services genutzt werden sollen verantwortlich.



*Einführung*

Leuchter IT Care deckt alle präventiv erforderlichen Arbeiten, damit die Informatikplattform reibungslos und sicher funktioniert. Leuchter IT Care ist ein proaktives Instrument und umfasst keine reaktiven Tätigkeiten.

*Grafik*



*Beschreibung*

Mit IT Care verfolgende wir eine Gesundheitsstrategie. Durch präventive Massnahmen minimieren wir bei Ihrer IT das Risiko eines ungeplanten Stillstand Ihrer Serverumgebung zu erleben. Gemeinsam planen wir mit Ihnen, welche Wartungsarbeiten von Ihnen oder durch uns ausgeführt werden müssen. Dabei unterstützt uns eine genauestens erarbeitete Präventionsliste. Die Ausführung dieser Massnahmen erfolgt nach einem im Voraus festgelegten Rhythmus von täglich bis jährlich. IT Care deckt alle präventiv erforderlichen Arbeiten, damit Ihre IT reibungslos und sicher funktioniert. IT Care ist ein proaktives Instrument und umfasst keine reaktiven Tätigkeiten.

*Leistungsumfang*

- Intervall der Arbeiten gemäss definiertem Service Level
- Backup

Komponente	Eingeschlossen
Präventive Tätigkeiten	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Überprüfen der Backup-Jobs</li> </ul>

- System Check Server und Backoffice-Komponenten

Komponente	Eingeschlossen
Präventive Tätigkeiten	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kontrolle Virenschutz inkl. Scanning</li> <li>• Kontrolle der Server-Ereignisprotokolle</li> <li>• Kontrolle der Serverleistung (Auslastung und freier Speicherplatz)</li> <li>• Kontrolle Auftragsprotokolle Backup</li> <li>• Löschen temporärer Dateien</li> <li>• Kontrolle Firewall</li> <li>• Kontrolle Exchange (DB's und Update IMF)</li> <li>• Vorschlagen von Massnahmen</li> </ul>

- System Patching Server und Backoffice-Komponenten



*Leistungsumfang*

Komponente	Eingeschlossen
Präventive Tätigkeiten	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Einspielen von Patches und Service Packs zur Sicherstellung des Betriebes</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• RZ Maintenance</li> </ul>
Komponente	Eingeschlossen
Präventive Tätigkeiten	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Check unterbrechungsfreie Stromversorgung (USV)</li> <li>• Prüfung auf mögliche/nötige Updates und zukünftige Entwicklung der IT</li> </ul>

*Optionen*

- Anzahl Backup Check pro Jahr: 2, 4, 12
- Anzahl System Check pro Jahr: 2, 4, 12
- Anzahl System Patching pro Jahr: 2, 4, 12
- Anzahl RZ Maintenance pro Jahr: 2, 4, 12

*Voraussetzungen*

- Zugriff auf die Systeme und Räumlichkeiten
- Ansprechpartner mit Entscheidungskompetenz

*Bedingungen & Ausschlüsse*

Keine

# Leuchter IT Credit



LI-ITOP-CREDIT

---

## Einführung

Mit Leuchter IT Credit werden Supportstunden im Voraus als Gutschrift gekauft. Dadurch profitiert der Kunde von einem Sonderrabatt auf den Stundensatz.

---

## Grafik



---

## Beschreibung

IT Credit stellt eine Alternative zum Modul IT Fix dar. Mit der Vorausbuchung eines Guthaben-Levels erhalten Sie einen Rabatt auf den Stundensatz im Falle einer Leistungserbringung durch Leuchter. Dabei können die Stunden die den Level definieren über zwei Jahre abgerufen werden.

---

## Leistungsumfang

- Reduzierter Stundensatz beim Auftreten von IT-Problemen und deren Lösung durch Leuchter
  - Schnelle zielgerichtete Hilfe
  - Garantierte professionelle und kompetente Problemlösung
- 

## Optionen

- IT Credit Level 1: CHF 5'000.00, Rabatt 5 % auf Stundensatz
  - IT Credit Level 2: CHF 10'000.00, Rabatt 7 % auf Stundensatz
  - IT Credit Level 3: CHF 25'000.00, Rabatt 10 % auf Stundensatz
  - IT Credit Level 4: CHF 50'000.00, Rabatt 13 % auf Stundensatz
  - IT Credit Level 5: CHF 100'000.00, Rabatt 15 % auf Stundensatz
- 

## Voraussetzungen

- Zugriff auf die Systeme und Räumlichkeiten
  - Ansprechpartner mit Entscheidungskompetenz
- 

## Bedingungen & Ausschlüsse

Keine

---

### Einführung

Das Leuchter IT ServiceDesk ist die zentrale Schnittstelle zur Leuchter IT Solutions AG. Sämtlichen Benutzern steht das Leuchter IT ServiceDesk als direkten Kontakt zur Verfügung.

### Grafik



### Beschreibung

Mit dem IT ServiceDesk vereinfachen wir Ihnen und Ihren Mitarbeitern die Lösungsfindung bei Fragen und Problemen und ist gleichzeitig die Schnittstelle zur Leuchter IT Solutions AG. Mittels einem Single Point of Contact durch eine zentrale Telefonnummer beziehungsweise E-Mail-Adresse können sich Ihre Mitarbeiter Werktags zwischen 7.00– 19.00 Uhr an unseren IT ServiceDesk wenden (für sensible IT-Infrastrukturen auch 7x24h). Sämtliche Anfragen werden in einem zentralen Ticketing-System (SCSM) erfasst und dokumentiert. Die Bearbeitung ist somit immer transparent einsehbar.

### Leistungsumfang

- Entgegennahme von Incidents gemäss definiertem Service-Level
- Sofortiger telefonischer Support, um Incidents möglichst umgehend zu lösen
- Überwachen, Koordinieren und Informieren der offenen Incidents
- Monatlicher Rapport der gelösten und offenen Incidents
- Führen einer Wissensdatenbank
- Nachführen der System-Dokumentation

### Optionen

Keine

### Voraussetzungen

Keine

### Bedingungen & Ausschlüsse

- Ausbildung der falleröffnenden Person aufgrund offensichtlichem Wissensmangel
- Behebung von Störungen welche offensichtlich auf Fehlmanipulationen zurückzuführen sind
- Wiederkehrende Falleröffnung, bei welcher die Lösung bereits mehrmals kommuniziert und dokumentiert wurde



## Einführung

Die IT ist das Herz eines Unternehmens. Kommt es zu einem Ausfall, riskieren Sie Umsatzverluste, Ihre Reputation oder sogar die Existenz. Wie bei einem Herzinfarkt gibt es auch vor einem IT-Ausfall Vorzeichen. Durch Einsatz eines Server- und Netzwerk-Monitorings wird die Verfügbarkeit, Auslastung sowie die Funktionalität permanent überwacht. Überschreitet eine Messung einen vordefinierten Wert, wird der Fehlzustand während der definierten Bereitschaftszeit gemeldet und innerhalb der vereinbarten Reaktionszeit bearbeitet.

## Grafik



## Beschreibung

Wir richten Ihnen eine Monitoring Lösung nach unserem bewährten Vorgehen ein und passen diese Ihren Wünschen an. Dazu benötigen wir lediglich einen Server in Ihrem Netzwerk, auf dem die PRTG Network Monitoring Software installiert wird. Diese Software führt Messungen im Netzwerk durch und leitet die Informationen verschlüsselt an den PRTG Core Server, der in der hochverfügbaren Leuchter CLOUD betrieben wird, weiter. Das Core System verarbeitet die Daten und löst die entsprechende Benachrichtigung per E-Mail oder SMS aus.

## Leistungsumfang

- Monitoring von:
  - Verfügbarkeit
  - Hardware
  - Performance
  - Ressourcen
- Unterstützte Komponenten:
  - Physische und virtuelle Server
  - Storage
  - Datacenter (USV, Temperatur, Strom)
  - Netzwerk (Switch, Firewall, Router, Vendor Appliances)
  - Datenbank (Microsoft SQL Server, Oracle)
  - Peripherie (Drucker, Scanner, Fax)
  - Webseiten
- Benachrichtigung
  - E-Mail, SMS, Pager, Telefon
  - Alarmierung selbst bei Infrastruktur Totalausfall
- Leuchter Erweiterungen zum PRTG Basis Funktionsumfang:
  - Windows
    - Event Log
    - Services
    - Lokaler Zertifikatsstore
    - Firewall
    - Antivirus
    - Scheduled Tasks





### Leistungsumfang

- System Center Configuration Manager
    - Endpoint Protection Monitoring
    - Client Health
    - Component Status
  - Hyper-V / VMware
    - Replikationsstatus
    - Snapshot
  - ActiveDirectory
    - Namenskonventionen
  - Citrix
    - Logon Time
    - User Profile
    - Lizenzierung
    - Ressourcen
    - Fehlgeschlagene Logins
  - Microsoft 365
    - Directory Scan
  - Datenhaltung in der Schweiz
  - Betrieb, Unterhalt und Weiterentwicklung des Monitoring Services
  - Agentenlose Überwachung
- 

### Optionen

- Kundenspezifische Sensoren
  - Leuchter Pikett
  - Benutzer für das Monitoring Webinterface
  - Grafische Darstellung des aktuellen Systemzustandes in einem Dashboard
  - Reporting (Disk, Memory, CPU)
  - Zusätzliche Remote Probe (1 inkl.)
  - Zusätzliche Komponenten:
    - Businessprozesse (Mail, Fileablage, ERP, CRM, Telefonie, DMS)
    - Produktionsanlagen
    - Public Cloud (Azure, Microsoft 365, AWS)
- 

### Voraussetzungen

- Microsoft Betriebssysteme gemäss Lifecycle Policy von Microsoft
  - Service User mit Domain/Lokalen Admin Rechten
  - SNMP-Konfiguration pro Device
- 

### Bedingungen & Ausschlüsse

- PRTG Remote Probe (Agent Software) Installation im Netzwerk des Kunden
-

# Leuchter IT On-Premises Support



LI-ITOP-SUP

*Einführung*

Mit dem Leuchter IT On-Premises Support werden fixe Zeiten beim Kunden vor Ort für die Erledigung der Arbeiten eingeplant.

*Grafik*



*Beschreibung*

Kundenorientierter und garantierter Vor-Ort-Support für unseren Kunden. Ansprechperson beim Kunden für die Abarbeitung diverser Supportaufgaben.

*Leistungsumfang*

- Reduzierter Stundensatz beim Auftreten von IT-Problemen und deren Lösung durch Leuchter
- Schnelle zielgerichtete Hilfe
- Garantierte professionelle und kompetente Problemlösung
- Fixe Halbtage, an denen der IT-Support beim Kunden vor Ort ausgeführt wird. Ohne Leuchter IT On-Premises Support wird der Support falls möglich remote und nur falls notwendig vor Ort ausgeführt

*Optionen*

Halbtage pro Woche: 1 bis 10 Halbtage

*Voraussetzungen*

Keine

*Bedingungen & Ausschlüsse*

Keine

---

# Anhang

---

# Konditionen

---

## **Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)**

Die allgemeinen Geschäftsbedingungen sind integraler Bestandteil dieses Servicekatalogs. Sie können sie unter folgendem Link abrufen:  
<https://www.leuchterag.ch/agb>

## **Allgemeine Leistungsabgrenzungen (ALA)**

Die Leistungen, die nicht beschrieben sind, sind nicht Bestandteil der Cloud Services und können separat nach Aufwand offeriert werden. Dies sind zum Beispiel folgende Leistungen:

- Integration von Dritt- oder Kunden- Anwendungen
- Demontage und Entsorgung der bestehenden Infrastruktur
- Betrieb von kundenspezifischen Applikationen oder Hardware
- Kundenspezifische Schulungen (ausführlicher als die Kurzanleitung)
- Datenmigration

# Georedundanz

---

Um für Katastrophen grösseren Ausmasses wie Feuer, Wasser, Flugzeugabstürze usw. in einem Rechenzentrum gerüstet zu sein, setzt man in der IT-Industrie auf die Georedundanz. Die georedundanten Mechanismen schützen nicht nur vor dem Katastrophenfall, sie verhindern zudem, dass es im Zuge kleiner Hardwaredefekte, notwendiger Updates oder geplanter Wartungsarbeiten zu Beeinträchtigungen für die Kunden kommt. Georedundanz bietet die Leuchter CLOUD als Option und in verschiedenen Ausprägungen an. Nachfolgend werden die Leistungsmerkmale der Option ausgeführt:

- Synchroner, hoch performanter, transaktionssicherer und georedundanter Storage-Architektur. Eine Storage-Transaktion wird nur abgeschlossen, wenn beide Partnerseiten sich dazu verpflichtet haben.
- Georedundante Server-Architektur
- Georedundante Internet-Architektur
- Deutlich höhere Service-Level bei georedundanter Architektur
- Zwei unabhängige Eigentümer- und Rechenzentrumsbetreiber

# Spezifikation Datacenter

## Komponenten

- Modernste Technologien und Komponenten von namhaften Herstellern
- Durchgängig redundante Auslegung der Server-, Netzwerk-, Backup- und Storage-Komponenten
- Physikalische und logische Netzwerk-Segmentierung
- Storage mit Multitier-Architektur (SSD, SAS und MDL)
- Georedundante und synchrone Storage Architektur

## Rechenzentren Zentralschweiz

<i>Standorte</i>	<b>Datacenter Kanton Luzern, Tier 3/4</b> <b>Datacenter Kanton Zug, Tier 3</b>
<i>Sichere Stromversorgung und stabiles Bauwerk</i>	Erhöhte Erdbebensicherheit (Bauwerksklasse 3 für kritische Infrastrukturen) Zertifizierung nach ISO/IEC 27001 Mehrfach redundante Stromzuführung sowie redundante USV- und Notstrom-Systeme bürden für höchste Verfügbarkeit bei der Energieversorgung und für eine sicherheitsrelevante Energieautonomie
<i>Redundante Kühlsysteme</i>	Redundantes, rund um die Uhr überwacht Kühlsystem Redundante Kälteerzeugung mit luftgekühlten Kältemaschinen und Free-Cooling
<i>Umfassende Sicherheitssysteme</i>	RAS-Brandfrüherkennung und Branddetektion in Doppelböden, Decken, Räumen und in den Rack-Einhausungen Automatische Raumlöschung mit Stickstoff-Flutung Aktive Überwachung von Temperatur, Feuchtigkeit und Wasserbruch
<i>Physische und betriebliche Sicherheit</i>	Gesichertes Areal mit Umzäunung und Videoüberwachung Biometrische Zutrittskontrolle mit Personenvereinzlung, Badge und PIN sowie separate Warenschleuse Aufzeichnung aller Zutritte Einbruchmeldeanlage 365/24h-Betrieb mit Notfall-Pikettdienst

Weitere Informationen auf Anfrage.

# Service Level Leuchter CLOUD IaaS Solution

<i>Punkt</i>	<b>Single Site</b>	<b>Georedundant</b>	<b>Beschreibung</b>
<i>Verfügbarkeit</i>	99% (Maximale Ausfallzeit pro Jahr 87.6 Stunden)	99.8% (maximale Ausfallzeit pro Jahr 17.5 Stunden)	Die Verfügbarkeit definiert die maximale Ausfallzeit pro Jahr an 365 Tagen 24 Stunden, während welcher die Dienste auf der Leuchter CLOUD nicht zur Verfügung stehen.
<i>Reaktionszeit</i>	4 Stunden	2 Stunden	Die Reaktionszeit definiert den Zeitraum, der ab einer Störungsmeldung verstreichen darf, bis sich ein Techniker vor Ort oder via Ferndiagnose dem Problem annimmt.
<i>Bereitschaftszeit</i>	Montag bis Samstag von 7 bis 17 Uhr	Montag bis Sonntag von 0 bis 24 Uhr	Die Bereitschaftszeit bestimmt die Tage und Zeiten, während denen Störungsmeldungen entgegengenommen werden und unser Serviceteam im Einsatz ist.

# Leuchter IT Solutions Gruppe

Die Leuchter IT Solutions Gruppe beschäftigt rund 90 Mitarbeitende am Standort Luzern. Kontinuität, Zuverlässigkeit und Berechenbarkeit gehören seit 1959 zu den Stärken der Gruppe. So sind die drei Inhaber der Holding Daniel Jäggli, Marco Conconi und René Jenni bereits über 20 Jahre im Unternehmen.

Seit 2013 wurde der Aktionärskreis durch die Geschäftsführer der Tochterunternehmen und seit 2015 durch verdiente Mitarbeitende stark erweitert. Ziel ist es, zukunftsweisende IT-Technologien mittels Motivation, Engagement und Kompetenz zu optimieren. Ein umfangreiches Weiterbildungsprogramm und klare Kommunikation bilden die Basis für die Unternehmenswerte.

Darüber hinaus sichert die Zusammenarbeit mit namhaften Partnern und der Abschluss zahlreicher Zertifizierungen bei führenden Herstellern Innovation und Qualität bei Leuchter.

<p><b>IT Infrastruktur</b></p> <p>Planen, Beschaffen, Bauen und Betreiben von IT Infrastruktur Lösungen vor Ort oder in der Cloud</p>	<p><b>Software Engineering</b></p> <p>Beratung &amp; Konzeption, Entwicklung, Betrieb und Support von Mobile Apps, Desktop Apps und Enterprise Apps</p>	<p><b>Elektroplanung</b></p> <p>Elektroplanung / Netzwerke / Cabling- &amp; Configuration-Management</p>
<p><b>Sage100</b></p> <p>Auftragsbearbeitung, Lagerlogistik, Rechnungswesen</p>	<p><b>Webagentur</b></p> <p>Webdesign, Inbound Marketing, Web Analyse, SEO, SEA, Social Media</p>	<p><b>Automatisierte Erstellung von Dokumenten mit Office</b></p> <p>Docugate, Signgate</p>
		<p><b>Administration Outsourcing</b></p> <p>Telefonservice, Administration, Buchhaltung, Domizil</p>
		<p><b>Moderne Arbeitswelt</b></p> <p>Organisation, Kommunikation &amp; Zusammenarbeit in der Arbeitswelt 4.0</p>

## Leuchter IT Infrastructure Solutions AG - Portfolio

<p><b>IT Basis Infrastruktur</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•HPE ProLiant Server</li> <li>•HPE MSA SimpliVity, Nimble, 3Par Storage</li> <li>•Microsoft Server</li> <li>•Hyper-V-, VMware-, Kubernetes-Virtualisierung</li> <li>•Citrix XenApp, XenDesktop, Horizon</li> <li>•Aruba LAN, WLAN, Meridian</li> <li>•Veeam Backup &amp; Replication</li> <li>•Microsoft Azure Services</li> <li>•Leuchter CLOUD Services</li> </ul>	<p><b>IT Security</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•FortiGate Firewall</li> <li>•FortiMail Spamfilter</li> <li>•SEPPmail E-Mail Verschlüsselung</li> <li>•Aruba ClearPass für NAC</li> <li>•Citrix NetScaler</li> <li>•Gemalto &amp; Azure Multi-factor Authentication</li> <li>•Windows Defender</li> <li>•Microsoft Identity Manager</li> <li>•Microsoft Azure Services</li> <li>•Leuchter CLOUD Services</li> </ul>	<p><b>IT Management</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•System Center Configuration Manager</li> <li>•System Center Virtual Machine Manager</li> <li>•System Center Service Manager</li> <li>•Microsoft App-V</li> <li>•Vmware vCenter Server</li> <li>•Paessler PRTG Monitoring</li> <li>•Microsoft Intune</li> <li>•Leuchter CLOUD Services</li> </ul>
<p><b>Kommunikation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Microsoft Skype for Business</li> <li>•Microsoft Exchange</li> <li>•Microsoft Exchange Online</li> <li>•Leuchter CLOUD Services</li> </ul>	<p><b>Services</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Leuchter IT Operations – SLA's</li> <li>•Projekte &amp; Consulting</li> <li>•On-Premises Support</li> <li>•Office 365 Productivity Packages</li> <li>•IT &amp; Security Audits</li> <li>•Leuchter IT Colocation</li> </ul>	<p><b>Moderner Arbeitsplatz</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•HP Inc. Notebooks, Tablets &amp; Desktops</li> <li>•HP Inc. Printers</li> <li>•Leuchter IT Device as a Service</li> <li>•HP Device as a Service</li> <li>•Office 365</li> <li>•SharePoint Online</li> <li>•Yammer</li> <li>•Microsoft Teams</li> <li>•Windows 10 E3</li> <li>•Microsoft 365</li> <li>•Leuchter CLOUD Services</li> </ul>

# Leuchter CLOUD

Virtuelle IT für reale  
Unternehmen



## JAHRELANGE IT-ERFAHRUNG UND GROSSES KNOW-HOW

Die Leuchter IT Solutions AG besitzt über 30 Jahre IT-Erfahrung. 2012 wurden die ersten Unternehmen in die Leuchter CLOUD migriert. Mittlerweile setzen fast alle Kunden auf Cloud-Computing und schätzen vor allem die Flexibilität, die Datensicherheit, die hohe Verfügbarkeit und einen kompetenten Ansprechpartner vor Ort.

Die Leuchter IT Solutions AG ist in verschiedenen Bereichen HP Preferred Gold zertifiziert und kann so auf einen verlässlichen und erprobten Technologiepartner zurückgreifen. Nebst der engen Partnerschaft und diversen Produktzertifizierungen mit HP Inc. Und HPE ist die Leuchter IT Solutions AG zudem Microsoft Gold Partner, Citrix Solution Advisor Silver, Veeam Silver ProPartner und VMware Enterprise Solution Provider Silver.

<https://www.leuchterag.ch/it-infrastruktur/cloud-computing>



# Leuchter

IT SOLUTIONS

Leuchter IT Infrastructure Solutions AG  
Winkelriedstrasse 45  
6003 Luzern

+41 41 226 50 50  
verkauf@leuchterag.ch  
www.leuchterag.ch