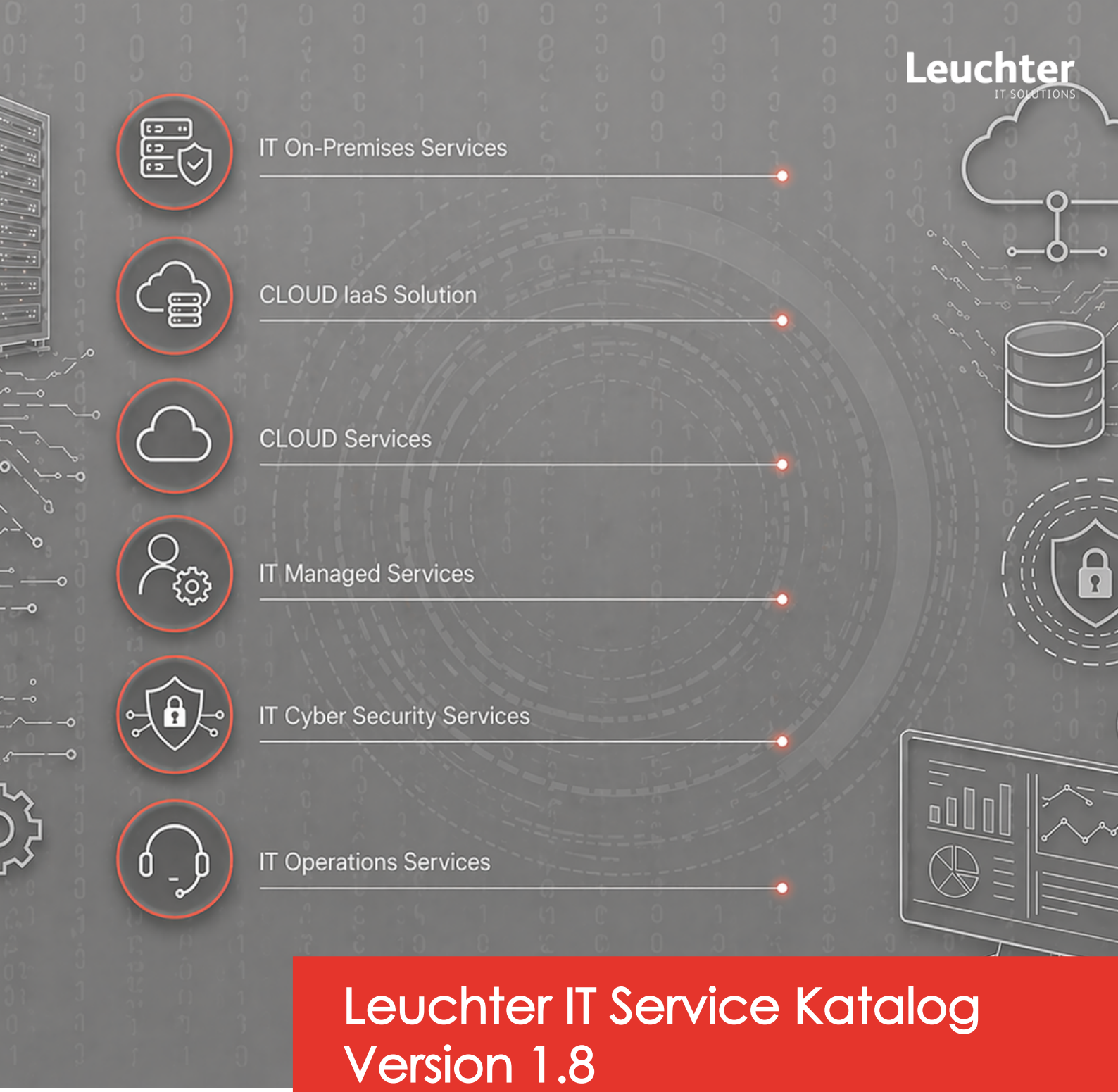


Leuchter IT Service Katalog Version 1.8

11/06/2026

© by Leuchter IT Solutions AG

Inhaltsverzeichnis

Einleitung 1

Leuchter IT Solutions Service Übersicht 2

- Leuchter IT Solutions – unsere Kompetenz 2

Leuchter IT On-Premises Services 3

- Leuchter IT On-Premises 4

Leuchter CLOUD IaaS Solution 6

- Leuchter CLOUD IaaS vServer 7
- Leuchter CLOUD IaaS Backup 9
- Leuchter CLOUD IaaS Software 11
- Leuchter CLOUD IaaS Connectivity & Security 13

Leuchter CLOUD Services 15

- Leuchter CLOUD Antivirus 16
- Leuchter CLOUD SmartHost 18
- Leuchter CLOUD Backup 20
- Leuchter CLOUD SecureMail 22
- Leuchter CLOUD Softwareverteilung 24
- Leuchter CLOUD FileShare 26
- Leuchter CLOUD Monitoring 27
- Leuchter CLOUD SpamGuard 33
- Leuchter CLOUD Desktop 35
- Leuchter CLOUD Protel 40
- Leuchter CLOUD M365 Backup 42
- Leuchter CLOUD SecureAccess 44
- Leuchter CLOUD Enterprise VPN 46
- Leuchter CLOUD Windows Update Service 48

Leuchter IT Managed Services 50

- Leuchter IT WaaS 51
- Leuchter IT Managed Teams Phone 53
- Leuchter IT OS Deployment 55

Leuchter IT App Katalog 57
Leuchter IT Cyber Security Services 60
Leuchter IT Cyber Security Operations Center (SOC) 61
Leuchter IT Cyber Security Audit 68
Leuchter IT Care Cyber Security 73
Leuchter IT Cyber Security Compromise Assessment Service 76
Leuchter IT Cyber Security Awareness 78
Leuchter IT Operations Services 80
Leuchter IT Operations 81
Leuchter IT ReAct 83
Leuchter IT Fix 85
Leuchter IT Care 89
Leuchter IT Credit 91
Leuchter IT ServiceDesk 92
Leuchter IT Monitoring 93
Leuchter IT On-Premises Support / BodyLeasing 98
Leuchter IT Solutions Gruppe 99
Leuchter Gruppe im Überblick 99
Anhang 103
Konditionen 103
Georedundanz 103
Spezifikation Datacenter 103
Service Level Leuchter CLOUD IaaS Solution 104

Einleitung

Sehr geehrte Leserinnen und Leser

Ein fairer und transparenter Vergleich von IT- und insbesondere Cloud-Services ist heute anspruchsvoller denn je. Unterschiedliche Modelle, Leistungsbestandteile und Preismechanismen erschweren eine direkte Vergleichbarkeit. Mit unserem IT-Servicekatalog schaffen wir Klarheit: Wir beschreiben unsere Services strukturiert, nachvollziehbar und praxisnah. Gleichzeitig entwickeln wir unser Portfolio kontinuierlich weiter, um den sich verändernden technologischen und geschäftlichen Anforderungen gerecht zu werden. So erhalten Sie eine verlässliche Grundlage für fundierte Entscheidungen und eine IT, die langfristig zu Ihren Bedürfnissen passt.

On-Premises Computing

Beim On-Premises Computing betreiben Sie Ihre IT-Infrastruktur selbst und behalten die volle Kontrolle über Ihre Umgebung. Dies erfordert jedoch eine sorgfältige Planung und berücksichtigt Aspekte wie Verfügbarkeit, Performance, Skalierbarkeit und Sicherheit. Gleichzeitig muss die Architektur mit den zukünftigen Anforderungen Ihres Unternehmens Schritt halten können.

Cloud-Computing

Cloud-Services ermöglichen den flexiblen Bezug von IT-Leistungen mit geringen Initialkosten. Ressourcen können bedarfsgerecht skaliert werden, während die Abrechnung nutzungsbasiert erfolgt. Dadurch entstehen planbare Kosten und hohe Flexibilität ohne grosse Investitionen in eigene Infrastruktur.

Leuchter CLOUD Services

Unsere Leuchter CLOUD Services bieten vollständig gemanagte, flexible IT-Lösungen aus Schweizer Rechenzentren. Wir entwickeln individuelle Services, die genau auf Ihre Anforderungen abgestimmt sind. Dadurch kann in vielen Fällen auf lokale Server-Infrastruktur verzichtet werden.

Public Cloud und Microsoft 365

Ergänzend stellen wir Public Cloud-Services bereit, die individuell konfiguriert und mit unseren Leistungen kombiniert werden können. Mit Microsoft 365 schaffen wir moderne Arbeitsplätze und fördern effiziente Zusammenarbeit sowie Produktivität im Unternehmen.

Leuchter IT Cyber Security Services

Cyber Security betrifft jedes Unternehmen. Unsere Security Services sorgen für den Schutz Ihrer Systeme, Daten und Identitäten und gewährleisten einen sicheren Betrieb Ihrer IT-Infrastruktur – transparent und nachvollziehbar durch regelmässige Reports.

Leuchter IT Operations

Mit unseren IT Operations übernehmen wir den Betrieb und Unterhalt Ihrer IT-Infrastruktur zu klar definierten Konditionen. Dank modularer Services kann die Leistung individuell auf Ihre Bedürfnisse abgestimmt werden – unabhängig davon, ob Ihre Umgebung On-Premises, in der Cloud oder hybrid betrieben wird. Unser ServiceDesk dient dabei als zentrale Anlaufstelle für eine schnelle und zuverlässige Unterstützung.

Herzliche Grüsse



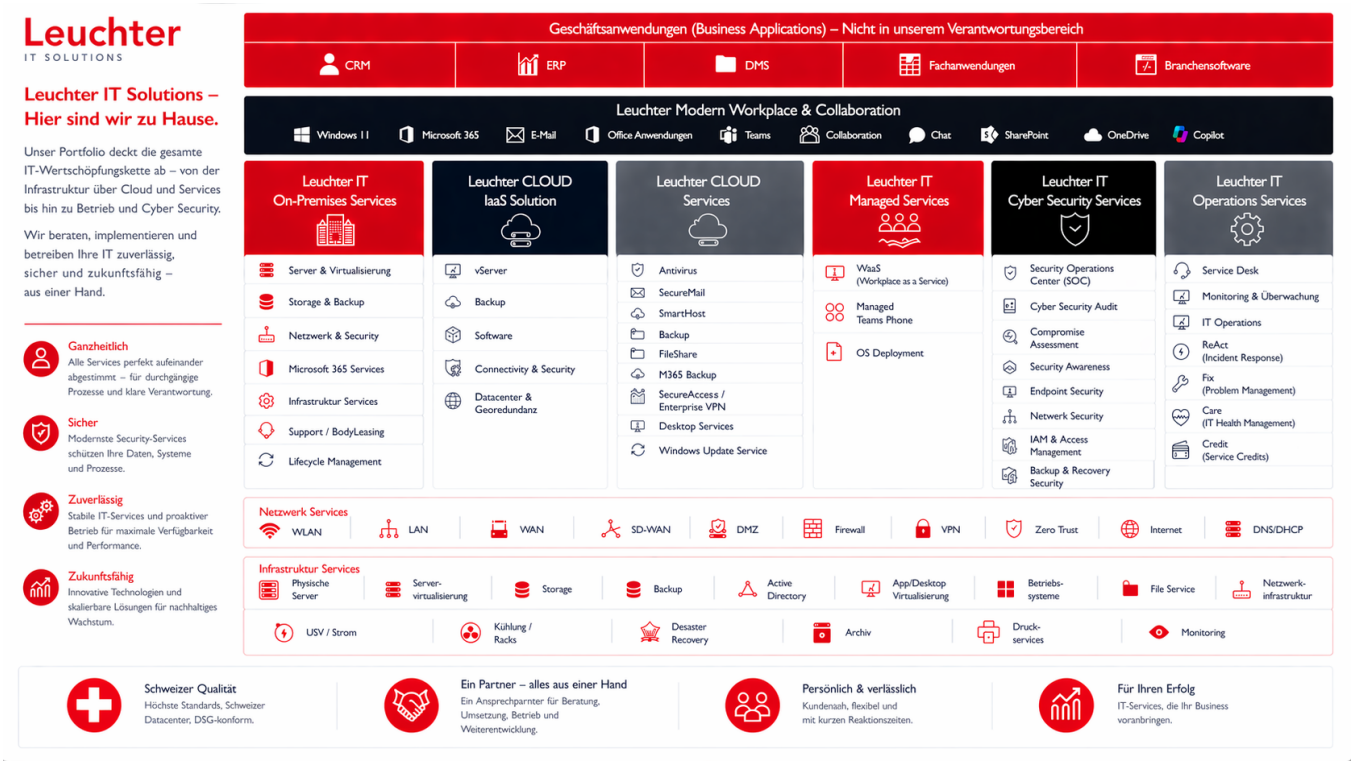
René Jenni
CEO Leuchter IT Infrastructure Solutions AG

Leuchter IT Solutions Service Übersicht

Leuchter IT Solutions – unsere Kompetenz

In dieser Architektur sind wir zu Hause: von der Infrastruktur über Digital Workplace und Netzwerk bis hin zu Betrieb und Cyber Security. Wir begleiten unsere Kunden ganzheitlich – von der Beratung über die Umsetzung bis zum sicheren und stabilen Betrieb.

Mit unseren Services aus schaffen wir eine durchgängige, zukunftsfähige IT aus einer Hand.



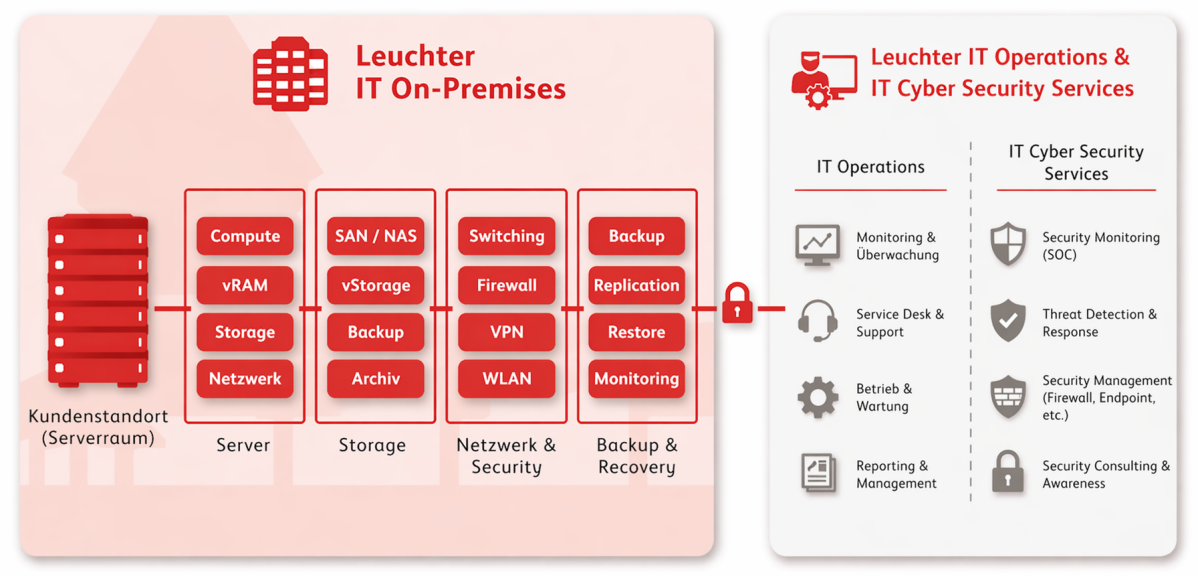
Leuchter IT On-Premises Services

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.

Leuchter IT On-Premises

Einführung

Mit Leuchter IT On-Premises planen, realisieren und betreiben wir klassische IT-Infrastrukturen direkt vor Ort beim Kunden. Wir begleiten Unternehmen von der Beratung über die Umsetzung bis hin zum stabilen Betrieb und schaffen eine zuverlässige, sichere und auf die individuellen Anforderungen abgestimmte IT-Basis.



Beschreibung

Leuchter IT On-Premises umfasst sämtliche Leistungen rund um die Konzeption, Beschaffung, Installation und Integration von lokalen IT-Infrastrukturen. Dabei setzen wir auf bewährte Technologien und standardisierte Architekturen, um eine hohe Verfügbarkeit, Sicherheit und Zukunftsfähigkeit sicherzustellen.

Die Infrastruktur wird optimal auf die Bedürfnisse des Kunden abgestimmt und kann flexibel mit unseren Services wie Leuchter IT Operations (Betrieb & Wartung) sowie Leuchter IT Cyber Security Services (Schutz & Überwachung) ergänzt werden.

Leistungsumfang

Wir bieten eine ganzheitliche Umsetzung von On-Premises IT-Infrastrukturen – von der Analyse bis zur produktiven Übergabe.

- Beratung und Architekturdesign von IT-Infrastrukturen
- Lieferung und Installation von Server- und Storage-Systemen
- Aufbau von Backup- und Recovery-Lösungen
- Planung und Umsetzung von Netzwerk-Infrastrukturen (LAN/WLAN)

- Integration von Firewall- und Security-Komponenten
- Installation und Konfiguration von Clients (Notebooks, PCs)
- Einbindung von Peripheriegeräten (Drucker, Scanner, etc.)
- Migration bestehender Systeme und Daten
- Dokumentation der implementierten Infrastruktur
- Übergabe und Instruktion an den Kunden

Optionen

Die On-Premises Infrastruktur kann modular erweitert und mit zusätzlichen Services ergänzt werden.

- Betrieb und Wartung durch **Leuchter IT Operations (z. B. IT Care, Monitoring, Service Desk)**
- Integration von **Leuchter IT Cyber Security Services (z. B. SOC, Endpoint Protection)**
- Hybrid-Integration mit Cloud-Services (z. B. Microsoft 365, Azure, Leuchter CLOUD)
- Hochverfügbarkeits- und Redundanzlösungen
- Erweiterte Backup- und Archivierungslösungen
- Lifecycle-Management für Hardware

Voraussetzungen

Für eine erfolgreiche Umsetzung sind gewisse technische und organisatorische Grundlagen erforderlich.

- Geeignete Räumlichkeiten für IT-Infrastruktur (Strom, Kühlung, Platz)
- Stabile Netzwerk- und Internetanbindung
- Definierte Anforderungen und Zielarchitektur
- Ansprechpartner auf Kundenseite für Koordination und Entscheidungen
- Bereitschaft zur Einhaltung von Standards und Best Practices

Bedingungen & Anschlüsse

Die Leistungserbringung erfolgt auf Basis definierter Rahmenbedingungen und in enger Abstimmung mit dem Kunden.

- Umsetzung gemäss abgestimmtem Konzept und Aufwandsschätzung
- Änderungen im Projektumfang können Einfluss auf Kosten und Termine haben
- Integration von Fremdsystemen erfolgt nach Prüfung und Freigabe
- Betrieb und Wartung sind nicht Bestandteil, sofern nicht explizit beauftragt
- Servicezeiten gemäss vereinbarten SLA bzw. Leuchter Standardbedingungen
- Übergabe erfolgt nach erfolgreicher Inbetriebnahme und Abnahme

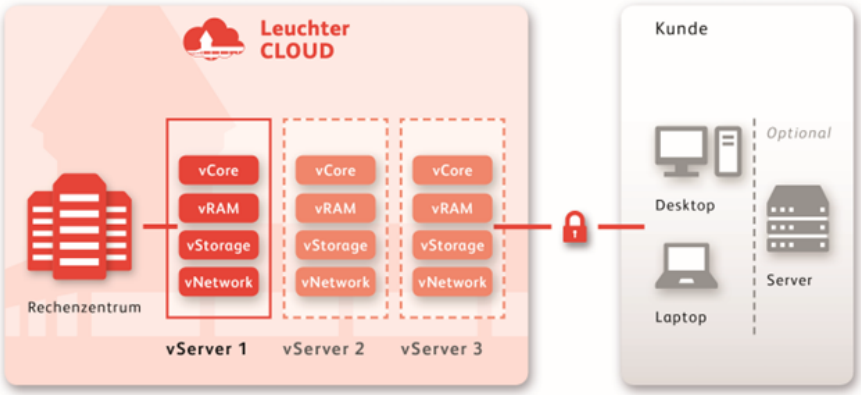
Leuchter CLOUD IaaS Solution

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

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.



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

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

- Betriebssystem: Windows Server und alle gängigen Linux Distributionen
- LAN Netzwerk, bis 10 GB/s
- Markt- und anforderungsgerechte Sicherheitsstandards
- Bereitstellung von individualisierten virtuellen Instanzen
- Backup (siehe IaaS Backup)
- Software-Lizenzen (siehe IaaS Software)
- Internet (siehe IaaS Internet)
- 7x24 Überwachung der Basisinfrastruktur
- Weitere Leuchter CLOUD Services optional zu Erweiterungen des Leistungsumfangs werden empfohlen

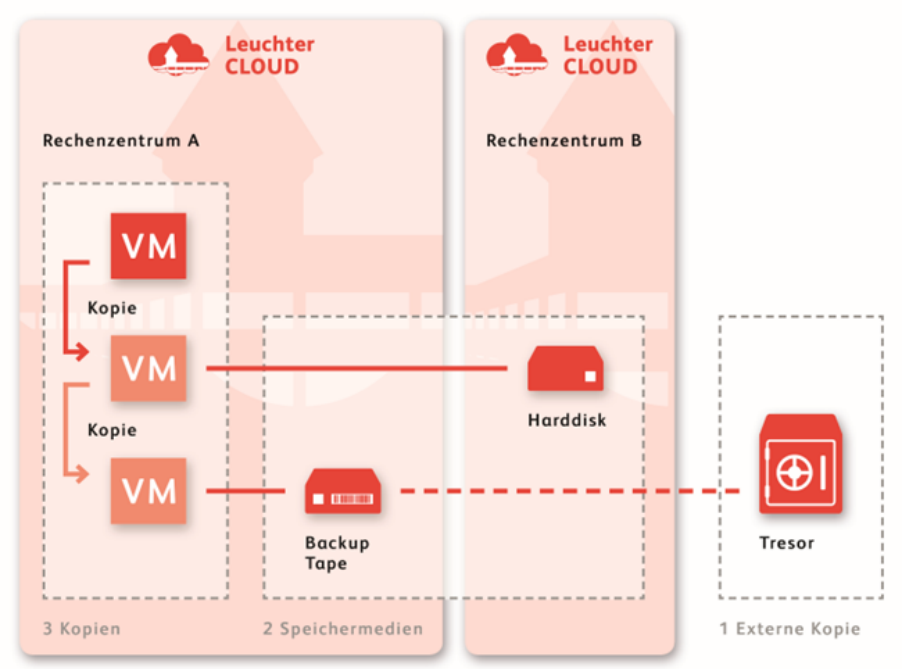
Optionen

- Georedundanz (Server, Storage, Netzwerk, Firewall) für erhöhte Sicherheit und Verfügbarkeit. Weitere Details betreffend Georedundanz befinden sich im Anhang.
- vStorage Performance Tier
- vStorage Archive Tier
- Leuchter IT Operations für einen professionellen Betrieb und Unterhalt

Leuchter CLOUD IaaS Backup

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.



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 Samstag) auf Diskspeicher
- Daten auf dem Diskspeicher sind für 7 Tage schreibgeschützt und können nicht verändert oder gelöscht werden
- Wöchentliche Auslagerung auf Band (Tape)
- Aufbewahrung von Wochen-, Monatsbändern ausserhalb des Rechenzentrums in einem sicheren Tresor
- 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

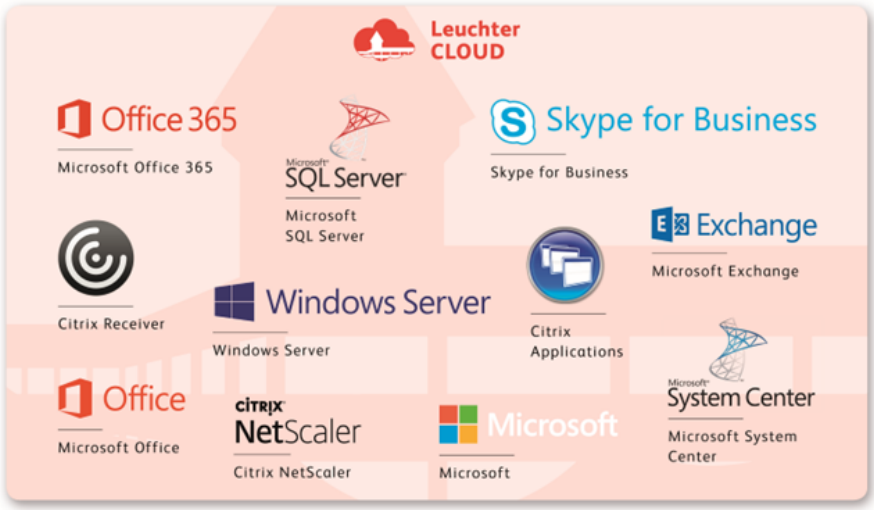
Voraussetzungen

- Leuchter CLOUD IaaS vServer

Leuchter CLOUD IaaS Software

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.



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

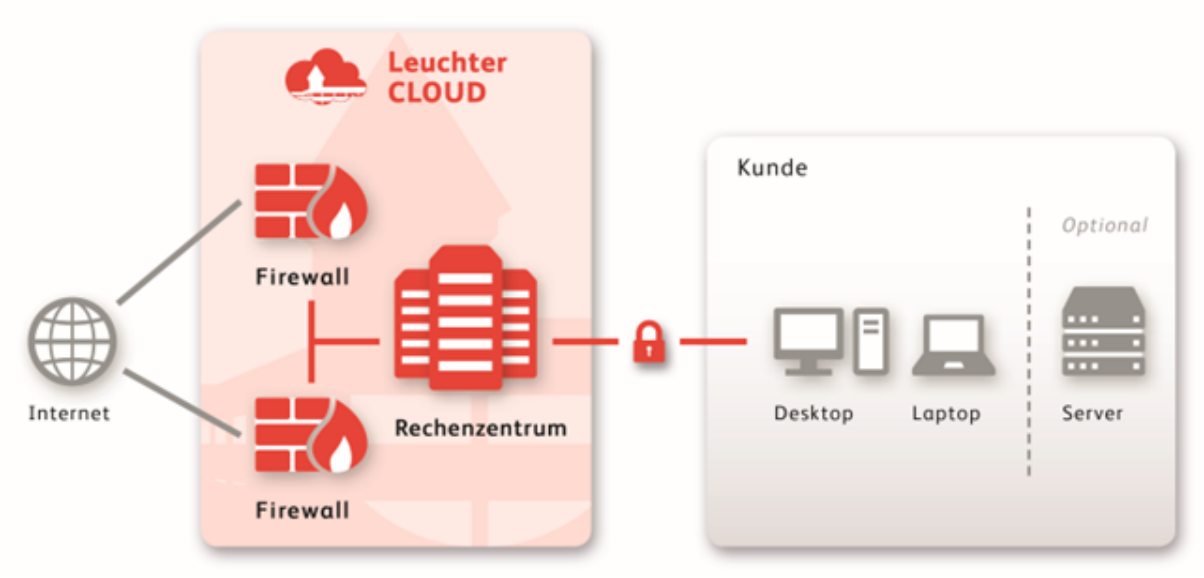
Bedingungen & Ausschlüsse

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

Leuchter CLOUD IaaS Connectivity & Security

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.



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

Optionen

Service	Beschreibung
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

Komponenten / Abhängigkeiten

- Leuchter CLOUD
  - Core Switches / Access Switches
  - Firewall (Front-Layer / Back-Layer)

Leuchter CLOUD Services

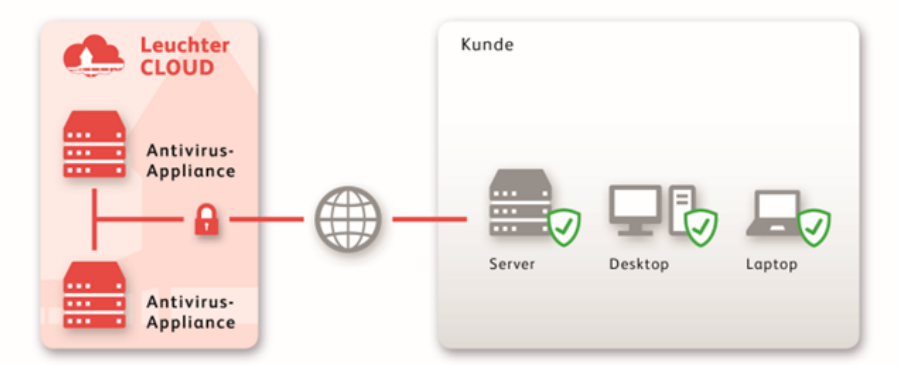
Die Leuchter CLOUD Services bieten unseren Kunden Managed Services aus der Leuchter CLOUD an. Dadurch entfallen Investitionskosten für eine eigene IT-Infrastruktur. Die Betriebskosten sind skalierbar, planbar und werden durch zertifiziertes Fachpersonal der Leuchter IT-Infrastructure sichergestellt.

Leuchter CLOUD Antivirus

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 unbekannten Eindringlingen und vor unerwarteten Systemausfällen, die wirtschaftliche Einbussen zur Folge hätten.

- Zentral verwalteter AntiVirus für Server und Clients.
- Als Produkt kommt Windows Defender via SCCM zum Einsatz.



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

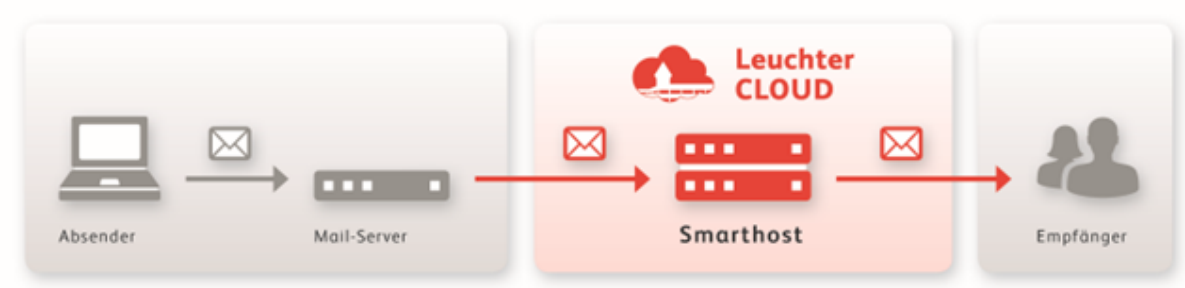
Voraussetzungen

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

Leuchter CLOUD SmartHost

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.



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 Zielserver, 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
max. Mailgrösse	10MB outbound	25MB outbound	50MB outbound	individuell

Optionen

- Bereitstellung individueller Reports

Voraussetzungen

- Statische WAN IP-Adresse

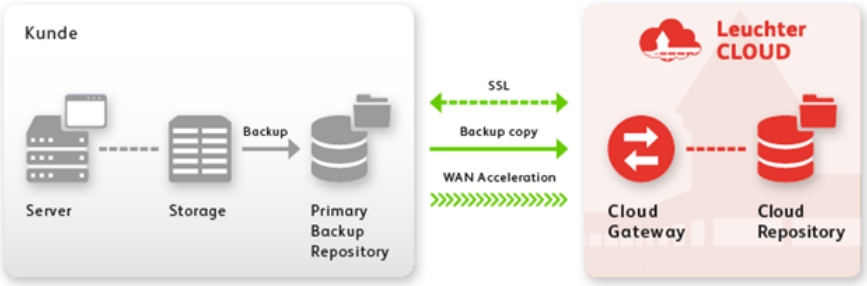
Bedingungen & Ausschlüsse

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

Leuchter CLOUD Backup

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.



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

Voraussetzungen

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

Leuchter CLOUD SecureMail

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.



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

Voraussetzungen

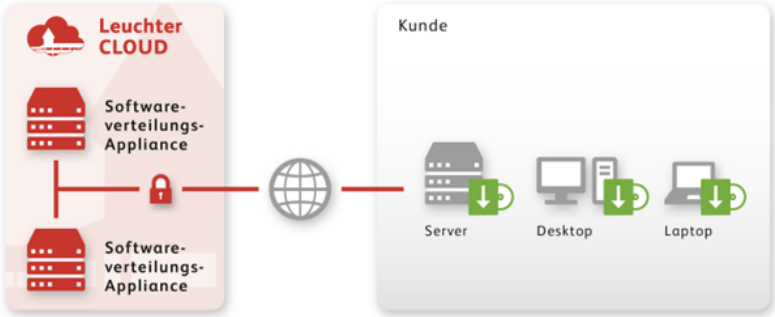
- Mail Routing über die Leuchter CLOUD
- Outlook AddOn, damit der Endbenutzer Mails verschlüsseln kann
- Eigene Domäne
- Zustimmung von Swiss-Sign Contract, dass Leuchter IT Solutions AG Registration Authority für den Kunden ist

- 1 Zertifikat pro Mail-Adresse und Benutzer

Leuchter CLOUD Softwareverteilung

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.



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

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

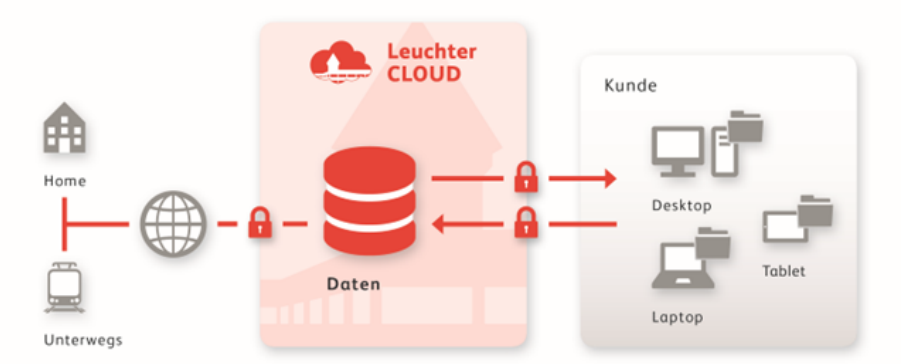
Bedingungen & Ausschlüsse

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

Leuchter CLOUD FileShare

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.



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 90 Tagen
- Steigerung der Kommunikation und Zusammenarbeit
- Betrieb, Unterhalt und Weiterentwicklung des FileShare Service
- Datenhaltung in der Schweiz

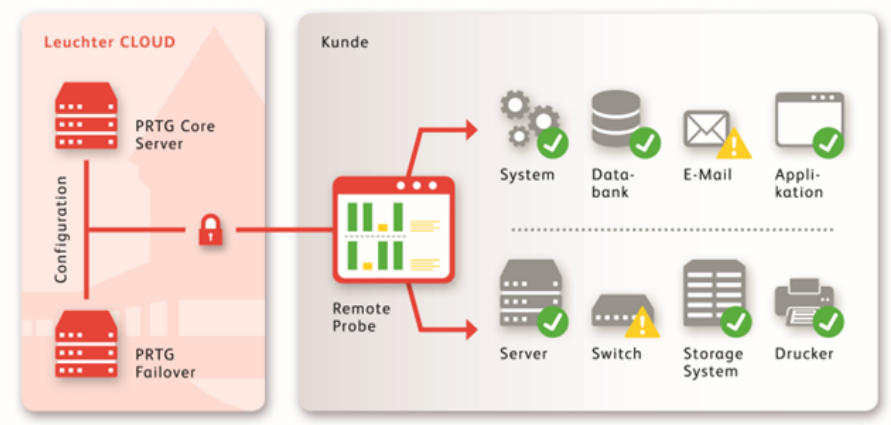
Optionen

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

Leuchter CLOUD Monitoring

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 Voranzeichen. 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.



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

Service	Beschreibung
Monitoring	• Verfügbarkeit • Hardware • Performance • Ressourcen

Service	Beschreibung
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

Service	Beschreibung
Leuchter Erweiterungen zum PRTG basis Funktionsumfang	**Windows** • Event Log • Services • Lokale Zertifikate • Firewall • Antivirus / Defender • Scheduled Tasks • SCCM Client Health • SCCM Malware Detection • DNS Forwarder • Deduplizierung **Active Directory** • Benutzer-Überwachung • GPO / Trustee Checks • Directory Sync • Risk Detection **Citrix** • Broker Groups • Delivery Groups • Maintenance Mode • Service Status • Lizenzierung • NVIDIA License Server **Microsoft 365 / Entra** • Directory Sync • Group Licensing Errors • Mail Checks • Flow Result • SharePoint Storage • Risk Detection • Intune Certificate Connectors **Azure** • Automation Jobs • Logic Apps • Databricks Jobs • Web Apps • Secrets / App Registrations • soXes Health State **Hyper-V / VMware** • Hyper-V Replica Status • Hyper-V Snapshots • vCenter Alerts

Service	Beschreibung
	• vCenter Certificates ### Netzwerk • FortiGate Routing • FortiGate Routing Neighbors • MultiSite Ping • Port State Summary ### Security • Defender / MDATP Alerts • MDATP Machines • MDATP Onboarding State • IP on DNS Blacklist • OpenSearch Status • Graylog Monitoring ### Zertifikate • Lokale Zertifikate • Apple Zertifikate • ClearPass Zertifikate • Netscaler Zertifikate • Seppmail Zertifikate • vCenter Zertifikate • CRL Expiration • Azure Secrets ### SCCM • Malware Detection • Site Status ### Applikationen / Services • Absolute Secure Access • Graylog • OpenSearch • M365 Flows • SFTP File Age • Scanner-/SOC-spezifische Tasks ### Storage und Infrastruktur • Snapshot Monitoring • Replica Monitoring • Storage Monitoring (XenServer LVM) • SharePoint Storage • Deduplication State
Datenhaltung	• Schweiz

Service	Beschreibung
Diverses	• 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

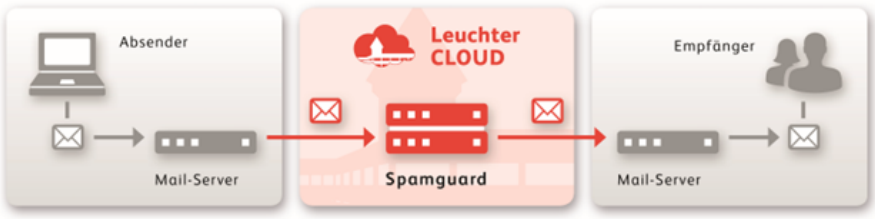
Bedingungen & Ausschlüsse

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

Leuchter CLOUD SpamGuard

Einführung

Schützen Sie sich vor Werbemails, Spam und Phishing Mails durch den Leuchter CLOUD SpamGuard Service. Statistiken zeigen: Mittlerweile ist fast jede zweite E-Mail nichts weiter als Spam.



Beschreibung

Spam-E-Mails sind unerwünschte Nachrichten, die massenhaft und automatisiert an an eine Vielzahl von Empfängern versendet werden. Sie rauben jedem Benutzer wertvolle Arbeitszeit beim Aussortieren und Lesen und bergen zudem erhebliche Sicherheitsrisiken. Häufig enthalten Spam-E-Mails Links zu manipulierten Webseiten, über die unbemerkt Schadsoftware auf den Computer gelangen kann.

Mit dem Leuchter CLOUD SpamGuard Service werden E-Mails zuerst durch das Mail Gateway in der Leuchter CLOUD empfangen. Dort erfolgt eine umfassende Prüfung der E-Mails, bei der verdächtige Nachrichten gefiltert und nur vertrauenswürdige und legitime E-Mails an den Mail-Server weitergeleitet werden. So wird die eigene IT-Infrastruktur entlastet und im Posteingang landet ausschliesslich die wirklich relevante Kommunikation.

Leistungsumfang

- Entfernen von Spam
- Entfernen von mit Viren oder Trojaner verseuchten E-Mails
- Eingesetzte Prüfmethoden:
  - DNS Blacklist
  - Greylisting
  - SPF, DKIM & DMARC
  - Header-Analyse
  - Heuristische Prüfung
  - AntiVirus
  - Content-Filtering
  - Empfängerüberprüfung
- 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
- Advanced Thread Protection mit Sandbox & Impersonation Analysis (Analyse von Identitätsmissbrauch)

Voraussetzungen

- Statische WAN IP-Adresse (falls Mailserver On-Premises)
- Anpassung des MX Records

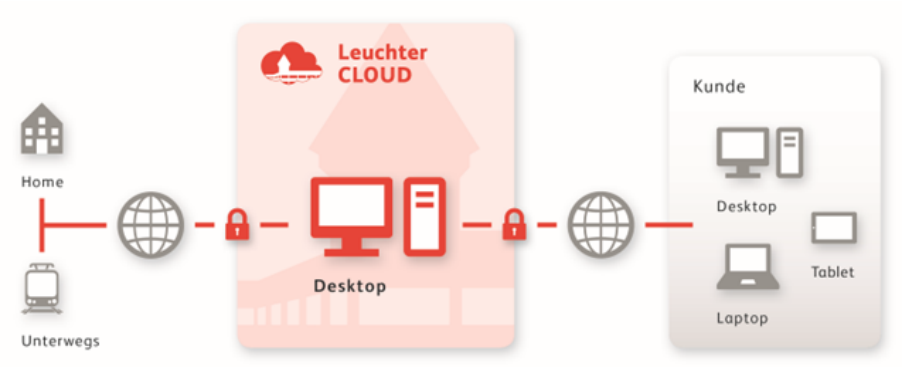
Komponenten / Abhängigkeiten

- Management erfolgt via Leuchter CLOUD Mailqueue.
- MX Records müssen angepasst werden können.
- Kunde muss eine statische IP Adresse haben, falls der Mailserver On-Premises betrieben wird.
- Zugriff auf DNS Zone der Kunden Domain.

Leuchter CLOUD Desktop

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.



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
- 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
- Virtueller Desktop mit wählbaren Leistungsprofilen

	Task Worker	Office Worker	Power Worker	CAD Worker
Zielgruppe	Outlook	Office Suite	Adobe	Autodesk
Rechenleistung	2vCores	2vCores	2vCores	2vCores
Arbeitsspeicher	8GB	8GB	12GB	16GB
Profilspeicher	30GB	30GB	30GB	30GB
Grafikleistung	–	1GB	1GB	1GB
Bildauflösung	2k	4k	4k	4k
Betriebssystem Microsoft Windows 11 Enterprise	✓	✓	✓	✓
Antivirus Leuchter CLOUD Antivirus	✓	✓	✓	✓
Hilfsprogramme Google Chrome, Edge Chromium, Adobe Acrobat Reader, 7-Zip, Greenshot, Notepad++	✓	✓	✓	✓
Office Suite optional	✓	✓	✓	✓
Business Apps optional	✓	✓	✓	✓
E-Mail optional	✓	✓	✓	✓
Daten 100GB für Unternehmensdaten	✓	✓	✓	✓
Verteilung Leuchter CLOUD Softwareverteilung	✓	✓	✓	✓

	Task Worker	Office Worker	Power Worker	CAD Worker
Zugriff Leuchter CLOUD Remote Access mit MFA	✓	✓	✓	✓
Identität Azure Active Directory Premium	✓	✓	✓	✓
Internet 100 Mbps, best effort	✓	✓	✓	✓
Netzwerk unlimitiert	✓	✓	✓	✓
Basis Plattform (PaaS) Microsoft Windows Server als Domain Controller 2vCores, 8GB vRAM, 50GB vStorage (nur OS)	✓	✓	✓	✓
Citrix Mgmt (PaaS) Citrix ADC (NetScaler), StoreFront, Studio, Director, License Server, Delivery Controller	✓	✓	✓	✓
Backup Tägliche Backups (30 Tage)	✓	✓	✓	✓
Wartung PaaS Updates und Version Upgrade	✓	✓	✓	✓

Leuchter IT Operations, verfügbare SLAs pro Benutzer:

	Basic	Advanced	Premium
Bereitschaftszeit	Mo-Fr, 8-17 Uhr	Mo-Fr, 7-19 Uhr	Mo-Fr, 7-19 Uhr
Reaktionszeit	best effort	4h	2h
Support	nach Aufwand	nach Aufwand	Inklusive

	Basic	Advanced	Premium
Security	basic	basic	premium
Monitoring	reactive	reactive	proactiv
Add-on (optional)	Mo-So, 24/7	Mo-So, 24/7	Mo-So, 24/7

Optionen

Service	Beschreibung
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 Services	• Microsoft Exchange Online • Microsoft 365 Apps for Business • Microsoft 365 Apps for Enterprise • Microsoft 365 Business Premium • Microsoft 365 Business Voice
Leuchter CLOUD Services	• Leuchter CLOUD SpamGuard • Leuchter CLOUD SecureMail • Leuchter CLOUD Microsoft 365 Backup • Leuchter IT Cyber Security Services • Leuchter IT Operations

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 & Anschlüsse

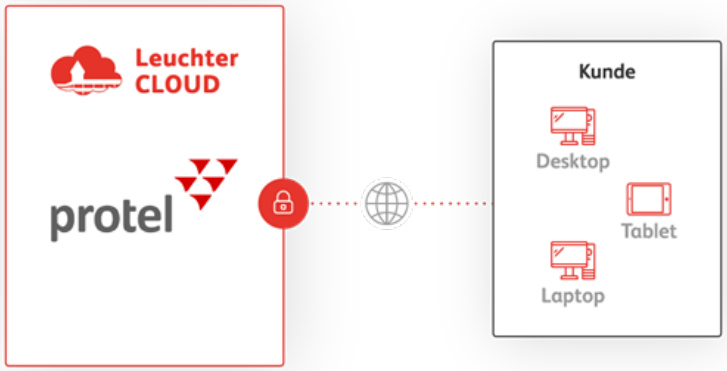
- Die folgenden Leistungen sind nicht Bestandteil des Service:
  - Endgerät des Leistungsbeziehers
  - Lokale Infrastruktur des Leistungsbeziehers
  - Migration Daten und Applikationen
- Eingeschränkte Funktionalität und Support für Client Betriebssysteme, welche nicht der Lifecycle Policy des Herstellers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

Leuchter CLOUD Protel

Einführung

Das Property-Management-System (PMS) Protel ist in der Schweiz Marktführer in der Hotellerie und wir durch den Vertreiber 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.



Beschreibung

Die Applikation Protel wird auf einem virtueller 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 Vertreiber 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

Voraussetzungen

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

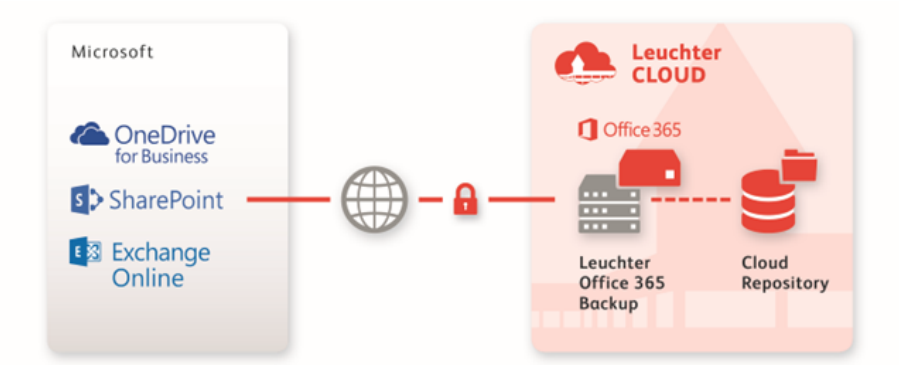
Bedingungen & Ausschlüsse

- Applikation Protel On-Premises

Leuchter CLOUD M365 Backup

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.



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
- 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
- Betrieb, Unterhalt und Weiterentwicklung des Microsoft 365 Backup Service

Optionen

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

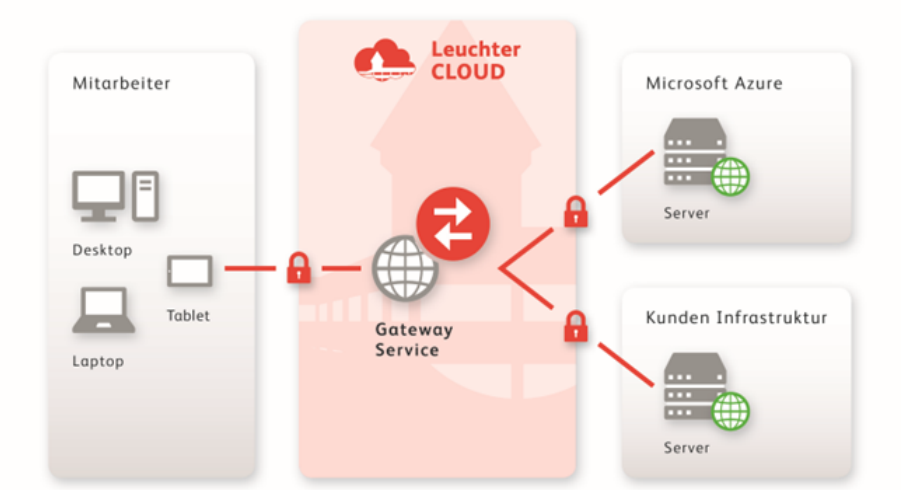
Voraussetzungen

- Microsoft 365 Tenant
- Berechtigungen zum Sichern der Daten

Leuchter CLOUD SecureAccess

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.



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.

Für die Authentifizierung stehen unterschiedliche Authentifizierungsverfahren zur Verfügung um bekannte bereits existierende interne oder externe Identitätsprovider anzusprechen. Sei dies z.B. ein interes Active Directory oder ein externes Microsoft Entra ID in Azure über SAML. So können Benutzer mit bereits bestehenden Logindaten anmelden und es können diverse unterschiedliche Authentisierungsfaktoren verwendet werden (SW-Token, HW-Token, App-Authentication, Zertifikate…)

Damit können auch Applikationen mit MFA geschützt werden, welche keinen MFA Schutz integriert haben.

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
- Abacus Webapplikation

Leistungsumfang

- Betriebsstandort Schweiz
- Servicebetrieb an hochverfügbarer Infrastruktur in der Leuchter CLOUD
- 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)
- SSL Offloading
- 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

Bedingungen & Ausschlüsse

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

Leuchter CLOUD Enterprise VPN

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.



Beschreibung

Bei der Bereitstellung des Leuchters Cloud Enterprise VPN setzen wir auf die NetMotion Software. Im NetMotion 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 Netzwerkunterbuch 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 Netzwerkleistung durchführen. Die dadurch verfügbaren Echtzeitdaten helfen bei Support-Anfragen und der Netzwerkverkehrsoptimierung. Auch Sicherheit wird grossgeschrieben, denn alle Verbindungen werden durch eine Industrieverschlüsslung geschützt und können zudem noch mit weiteren Sicherheitsfunktionen wie Zertifikaten, Zwei-Faktor-Authentifizierung oder biometrischer Authentifizierung ergänzt werden.

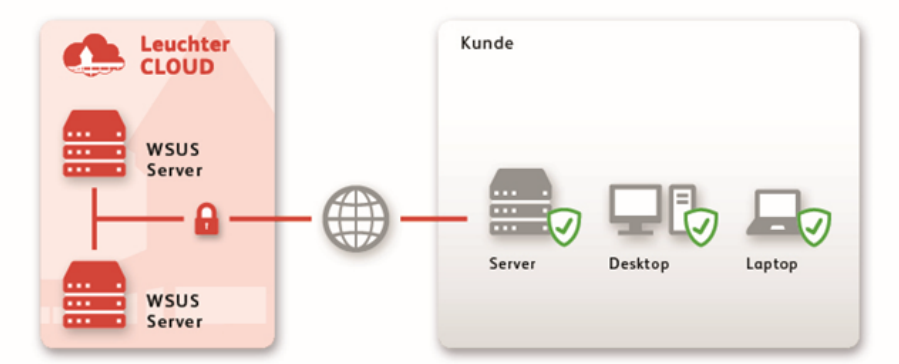
Leistungsumfang

- Automatisierte Anmeldungen
- Datenkompression
- Leistungsoptimierungen
- Granulare Durchsetzung von Richtlinien
- Drittanbieter-Tool-Integration
- Captive Portal Unterstützung
- Automatisiertes Inventar
- Netzwerkzugriffskontrolle
- Over-the-Air-Updates
- Zentrale Steuerkonsole
- MDM/EMM-Integration
- Analyse der Netzwerkleistung

Leuchter CLOUD Windows Update Service

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.



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

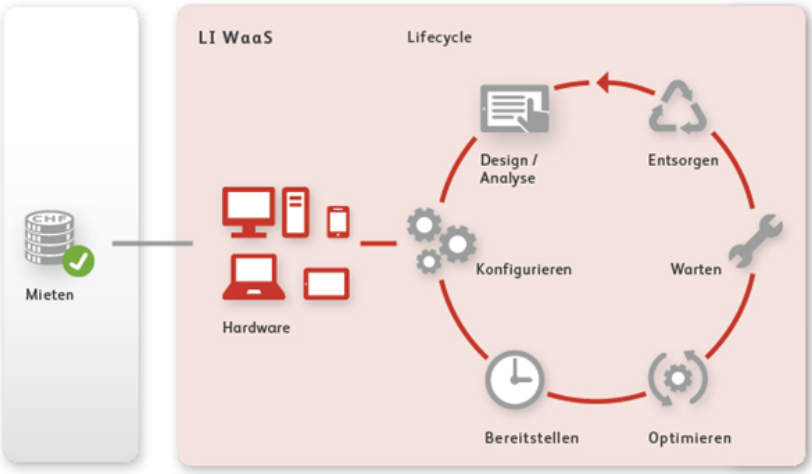
Leuchter IT Managed Services

Unsere Leuchter IT Managed Services gewährleisten den stabilen und sicheren Betrieb Ihrer IT-Umgebung zu einem klar definierten Preis und mit verbindlich geregelten SLAs. So erhalten Sie volle Kostenkontrolle sowie garantierte Reaktions- und Lösungszeiten für einen zuverlässigen und planbaren IT-Betrieb.

Leuchter IT WaaS

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.



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.

Leistungsumfang

- planbare Gesamtbetriebskosten im Rahmen eines Vertrages (12/24/36/48/60 Monate)
- effizientes Mietmodell mit festen Kosten pro Monat
- breites Portfolio an Devices und Services
- individuelle Workplace Konfiguration
- Sales (Offerte, Vertrag) und Account Management (Vertragspartner, Rechnungsstellung) durch Leuchter IT
- lokale Implementierung, Deployment, Wartung, Support und Entsorgung durch Leuchter IT (optional)

Was geschieht am Ende der Vertragsdauer?	Beschreibung
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
PAYOUT	Eigentumsübertragung der Devices, Restwertangebot

Optionen

Leuchter IT Manged Services:

- Implementierung (Installation, Image Load, Config Services)
- Deployment (Rollout, Moves, Adds, Changes, Asset Tagging)
- Wartung (Monitoring, Event Mgmt, Patch Mgmt)
- Support (Customer ServiceDesk, Schulungen)
- Entsorgung (Verpackung, altes Equipment, Datenlöschung

Voraussetzungen

- End Customer Approval durch Financial Services

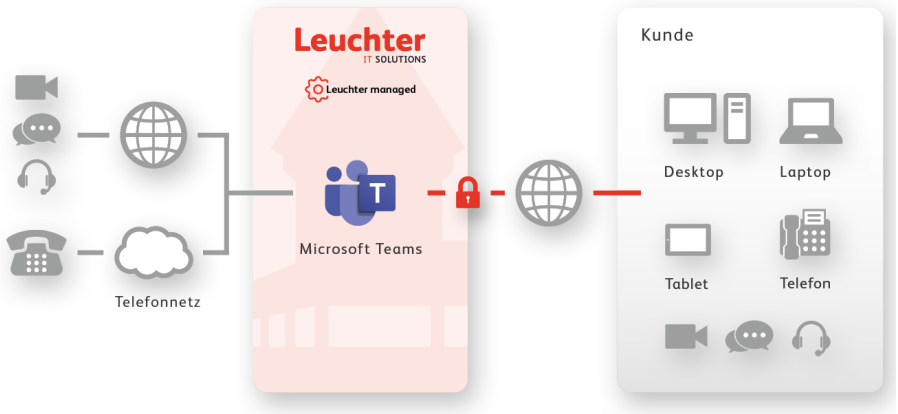
Bedingungen & Ausschlüsse

- Leuchter IT WaaS Vertrag

Leuchter IT Managed Teams Phone

Einführung

Der Microsoft Teams Phone ist der Nachfolger von Microsoft Skype for Business. Mit dem Leuchter Managed Teams Phone Service ermöglichen Sie Ihren Mitarbeitenden, unabhängig von deren Aufenthaltsort, mit Ihrem Teams-fähigen Telefon, Laptop, Tablet oder Smartphone universale Erreichbarkeit und viele weitere Features.



Beschreibung

Mit dem Leuchter Managed Teams Phone Service können weiterhin Teilnehmende der klassischen Telefonie erreicht werden. Bei der Nutzung von Microsoft Teams Phone muss keine physische 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 Teams Phone 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 automatischen Updates monatlich 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 Teams-Verbindungen
- Desktop-Sharing
- Instant Messaging / Presence (Anwesenheits- und Statusinformationen in Echtzeit)

- Video- und Sprachanrufe
- Onlinebesprechungen
- Zentrale Verwaltung
- M365 Integration
- Voicemail-Integration (Unified Messaging)
- Unterstützung von Devices, welche nicht in der Domäne sind
- Betrieb, Unterhalt und Weiterentwicklung des Microsoft Teams Phone Services
- End-to-End Verschlüsselung

Optionen

- Reine VoIP Lösung mit SIP-Trunk
- Möglichkeit zur Anbindung mit bestehendem Telefonanschluss (PSTN)
- Leuchter IT Operations für einen professionellen Betrieb und Unterhalt
- Monitoring der Call Quality
- Call Recording
- Georedundanz

Voraussetzungen

- Internetleitung mit genügend Bandbreite und kleiner Latenz

Komponenten / Abhängigkeiten

- M365 / Entra ID

Leuchter IT OS Deployment

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.

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 Benutzererfahrung.

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.

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.

- **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)

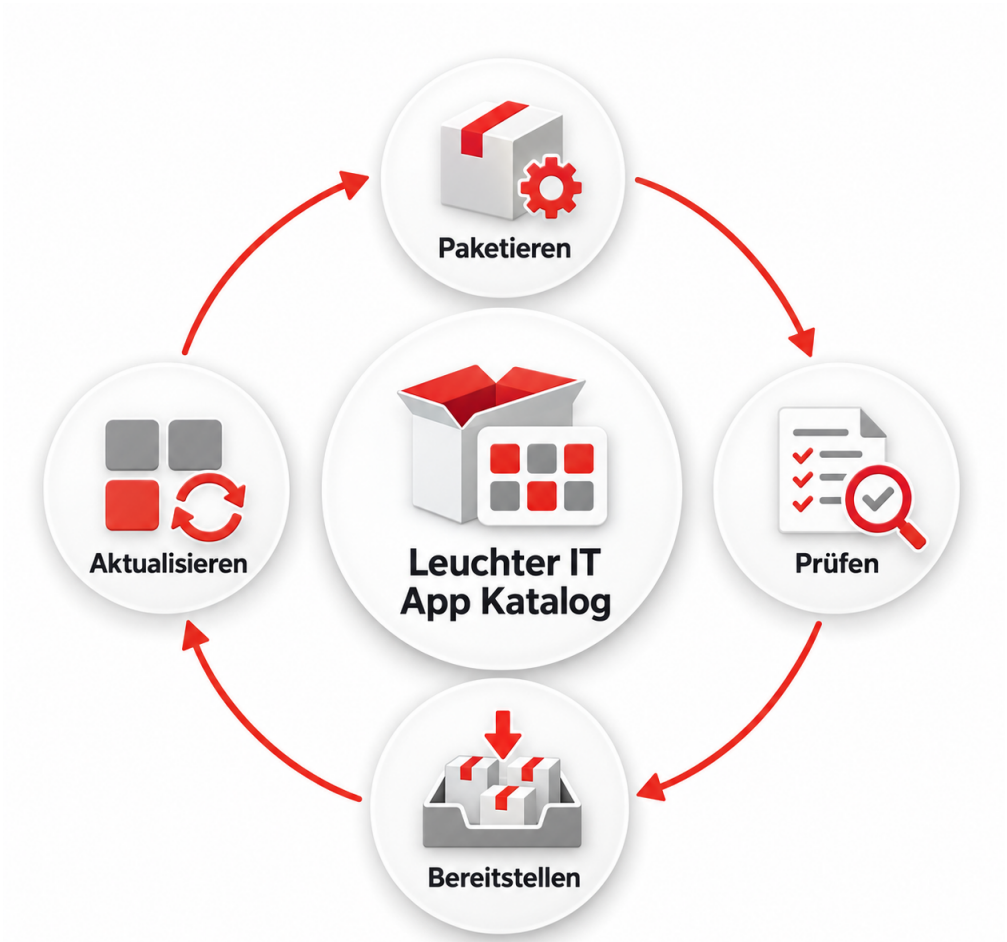
Optionen

- PXE Responder per Windows Deployment Services

Leuchter IT App Katalog

Einführung

Windows-Applikationen bereitzustellen und aktuell zu halten, verursacht wiederkehrenden Aufwand. Der Leuchter IT App Katalog unterstützt Unternehmen dabei mit standardisierten und geprüften Applikationspaketen. Das vereinfacht die Softwareverteilung, reduziert manuelle Arbeiten und entlastet die interne IT.



Beschreibung

Der Leuchter IT App Katalog stellt paketierte und getestete Windows-Applikationen (AppPackages) in einem zentralen Repository zur Verfügung. Diese können direkt auf Windows-Clients installiert oder in Microsoft Intune oder anderen Endpoint Management Systemen importiert werden.

Die AppPackages werden in einem automatisierten Prozess paketiert, mit Windows Defender gescannt und offline getestet. Nach erfolgreicher Prüfung werden sie über das Repository bereitgestellt. Einheitliche Paketierungsstandards ermöglichen den Einsatz bei verschiedenen Kunden. Kundenspezifische Einstellungen lassen sich über die unterstützten Paketparameter umsetzen.

Leistungsumfang

Der Service umfasst folgende Grundleistungen:

- Zugriff auf das Leuchter Public Repository mit paketierten und getesteten Windows-Applikationen.
- Einheitliche Paketierung nach Leuchter Standards mit dem PowerShell App Deployment Toolkit (PSADT).
- PowerShell-Modul für den automatisierten Import von AppPackages in Microsoft Intune.
- Möglichkeit zur manuellen Installation auf Windows-Clients ohne Endpoint-Management-System.
- Automatisierte Aktualisierung und Prüfung der von Leuchter gepflegten AppPackages über DevOps-Pipelines. Das Patchen und Aktualisieren der Applikationen in der Kundenumgebung wird bei allen Servicevarianten separat nach effektivem Aufwand verrechnet.
- Nachvollziehbare Änderungen an den von Leuchter verwalteten Applikationspaketen über die Git-Historie.

Der weitere Leistungsumfang richtet sich nach der gewählten Servicevariante:

Servicevariante	Enthaltene Leistungen
AppCat Free	Zugriff auf alle AppPackages im Leuchter Public Repository sowie das PowerShell-Modul für den automatisierten Import.
AppCat Standard	Zusätzlich zu den Grundleistungen: kundenspezifische Varianten bestehender AppPackages aus dem Public Repository auf Anfrage sowie die Einbindung eigener, manuell paketierter Applikationen («Bring your own Package»).
AppCat Standard Suite	Erweiterung zu AppCat Standard für individuelle Applikationen inklusive kundenspezifischer Paketierungs- und Aktualisierungspipelines.

Optionen

Abhängig von der Servicevariante sind folgende Erweiterungen möglich:

- **Kundenspezifische Paketvarianten:** Anpassung bestehender AppPackages an individuelle Anforderungen, beispielsweise durch abweichende Installationsparameter oder Konfigurationen. Verfügbar auf Anfrage mit AppCat Standard.
- **Bring your own Package:** Einbindung eigener, manuell paketierter Applikationen mit AppCat Standard.
- **Individuelle Applikationen und Pipelines:** Aufnahme zusätzlicher kundenspezifischer Applikationen inklusive eigener automatisierter Verarbeitungsprozesse über AppCat Standard Suite.

Voraussetzungen

Für die Nutzung des Services werden folgende Grundlagen benötigt:

- Windows-Clients mit den erforderlichen Installationsberechtigungen und Zugriff auf das Repository.

- Bei einer Verteilung über Microsoft Intune: eine eingerichtete Management-Umgebung mit den erforderlichen Lizenzen und administrativen Berechtigungen.
- Gültige Nutzungsrechte und gegebenenfalls Softwarelizenzen für die eingesetzten Applikationen.
- Bei kundenspezifischen Paketen: Bereitstellung der benötigten Installationsdateien, Konfigurationen und Informationen durch den Kunden.

Bedingungen & Anschlüsse

Für die Bereitstellung und Nutzung gelten folgende Rahmenbedingungen:

- **Anbindung:** Der Import erfolgt über das PowerShell-Modul in Microsoft Intune. Eine direkte Installation ohne Endpoint-Management-System ist ebenfalls möglich.
- **Serviceumfang:** Der Leistungsumfang richtet sich nach der gewählten Servicevariante und dem vereinbarten Angebot. AppCat Standard Suite setzt AppCat Standard voraus.
- **Aktualisierung und Verteilung:** Die Aktualisierung der Pakete im Repository und deren Installation auf den Clients erfolgen getrennt. Zeitpunkt und Umfang des Rollouts werden in der jeweiligen Kundenumgebung festgelegt. Die Bereitstellung aktualisierter AppPackages führt nicht automatisch zur Aktualisierung der installierten Applikationen.
- **Verrechnung:** Das Patchen und Aktualisieren der Applikationen in der Kundenumgebung ist nicht in den Grundleistungen der Servicevarianten enthalten. Die durch Leuchter ausgeführten Arbeiten werden separat nach effektivem Aufwand verrechnet.
- **Prüfung und Freigabe:** Die automatisierten Tests prüfen die Pakete in der vorgesehenen Testumgebung. Kundenspezifische Abhängigkeiten und die Kompatibilität mit der jeweiligen Umgebung sind vor dem produktiven Einsatz zusätzlich zu prüfen.
- **Kundenspezifische Pakete:** Umfang, Aktualisierung und Prüfung individueller Applikationen sowie selbst bereitgestellter Pakete werden separat vereinbart. Der automatisierte Pflegeprozess gilt für diese Pakete nur, wenn dies Bestandteil der vereinbarten Leistung ist.

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 Bedrohnungslage einzustellen.

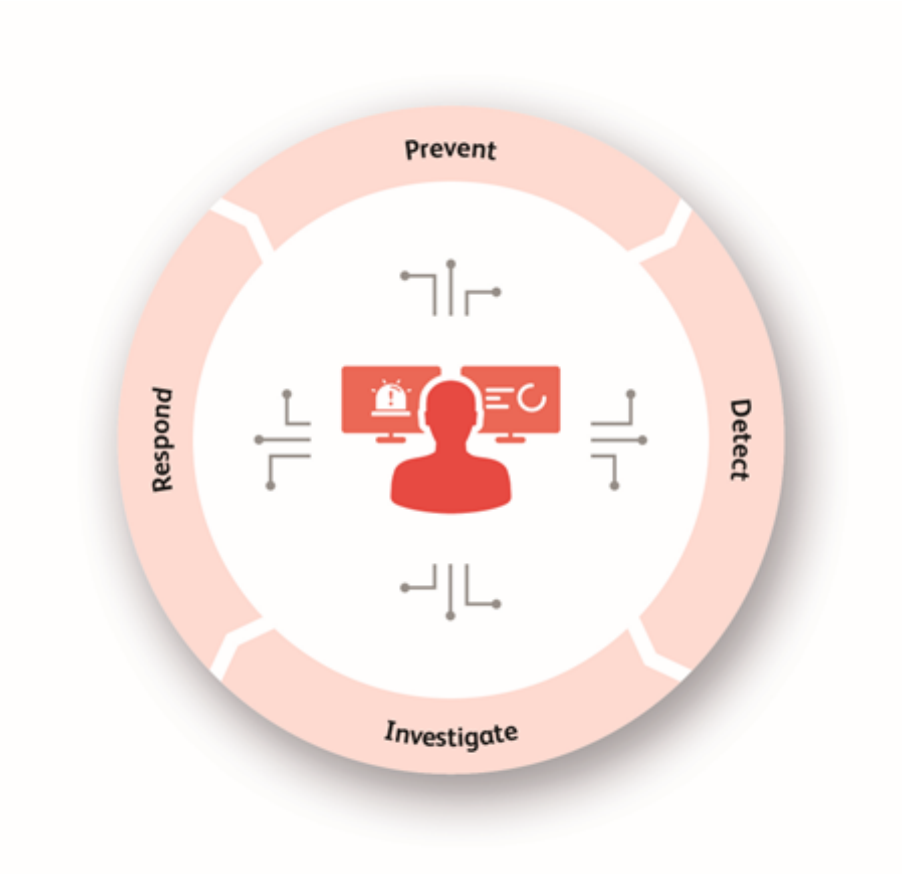
Unser Portfolio umfasst die Integration effektiver Massnahmen zum Schutz Ihrer Systeme auf Client- wie auf Infastrukturebene. Durch das Leuchter IT Security Dashboard lassen sich spezifischen KPI's der Massnahmen jederzeit in einem Echzeitreporting einsehen und auswerten.

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)

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.



Beschreibung

Die Anzahl an Cyberangriffe 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 Geräteermittlung
   - Bedrohungs- und Sicherheitsrisikomanagement
   - 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 Positv 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	• Team von IT-Experten mit Expertise in Informationssicherheit • Kontinuierliches überwachen, analysieren und abwehren vor Cyberangriffen
Endpoint Protection	• Internetverkehr, Netzwerke, Desktops, Server, Datenbanken, Anwendungen und andere Systeme werden kontinuierlich auf Anzeichen eines Sicherheitsvorfalls untersucht
Managed Service	• Übergabe der Sicherheitsüberwachung an ein Team von Sicherheitsspezialisten • Kontinuierliche Verbesserung der Erkennungs- und Präventionsprozesse
Risiko Management	• Der Kunde ist nach wie vor verantwortlich für die Risikobewertung und Definition des Risikoappetits • Gemeinsame Definition der Cybersicherheitsstrategie und Ausrichtung an der aktuellen Geschäftszielen und -problemen

Leistungsumfang

	Starter	Bronze	Silber	Gold
Identifizieren				
Leuchter IT CMDB Agent	✓	✓	✓	✓
Leuchter IT Cyber Security Audit	1 x pro Jahr	1 x pro Jahr	1 x pro Jahr	2 x pro Jahr
Compliance Rule Set	Leuchter	Leuchter	Leuchter	Leuchter + CIS
Device Scanner			✓	✓
Microsoft PKI Security Report		1 x pro Woche	1 x pro Woche	1 x pro Woche
Active Directory Security Report	1 x pro Jahr	1 x pro Woche	1 x pro Woche	1 x pro Woche
Microsoft 365 Tenant Security Report	1 x pro Jahr	1 x pro Woche	1 x pro Woche	1 x pro Woche
Leuchter IT Cyber Security Attack Surface Scanner	1 x pro Jahr	1 x pro Jahr	1 x pro Jahr	1 x pro Jahr
Schützen				
Leuchter IT Cyber Security Portal (ITSM)	✓	✓	✓	✓
Antiviren- und Ransomware-Schutz	✓	✓	✓	✓
Automatische Angriffsunterbrechung		✓	✓	✓
ASR Rules (Attack Surface Reduction Regeln)	audit	block & audit	block & audit	block & audit
Dedizierte Schutz- und Produkt-Updates	✓	✓	✓	✓
Webbedrohungsschutz und Webinhaltsfilterung		✓	✓	✓
Benutzer basierte Verhaltensanalyse			✓	✓
Geräte basierte Verhaltensanalyse		✓	✓	✓

	Starter	Bronze	Silber	Gold	
Antivirenschutzeinstellungen	✓	✓	✓	✓	
Erkennen					
Detektion und Reaktion am Endpunkt	✓	✓	✓	✓	
Microsoft Sentinel (SIEM)			✓	✓	
Forensische Protokollierung	Leuchter Basis	Leuchter Basis	Leuchter Basis	Leuchter Basis + Endpoint Forensic	
Leuchter IT Cyber Security Hunting		basic	advanced	advanced+ Kundenspezifisch	
Leuchter IT Cyber Security Threat Intelligence	-	block	block & audit	block & audit	
Leuchter IT Cyber Security Compromise Assessment	-	basic	advanced	advanced	
Leuchter IT Cyber Security Deception (Fallen)	-	basic	advanced	advanced	
Security Event Log, Monitoring Azure Active Directory Logs & DNS Logs			✓	✓	
Monitoring Active Directory incl Veränderungen			✓	✓	
Monitoring DNS			✓	✓	
Monitoring M365			✓	✓	
Monitoring Defender for Identity* & Microsoft Cloud Apps*			✓	✓	
Monitoring Firewall*			✓	✓	
Vulnerability Management	-	-	-	basic	
Analysieren					
Automatisierte Enrichment und Analyse (Leuchter IT Cyber Security SOAR)	basic	advanced	advanced	advanced & individuelle	

	Starter	Bronze	Silber	Gold	
Analyse 1st-, 2nd- und 3rd-Line	✓	✓	✓	✓	
Sandbox Analyse	✓	✓	✓	✓	
Statische File Analyse	✓	✓	✓	✓	
Beseitigen (Response)					
Verdächtiges blockieren bzw. verhindern	✓	✓	✓	✓	
Entfernen von verdächtigen Artefakten	✓	✓	✓	✓	
Bericht bei einem bestätigtem Sicherheitsvorfall	✓	✓	✓	✓	
Automatisierte Beseitigung (Leuchter IT Cyber Security SOAR)	-	basic	basic	advanced	
Forensische Analyse	-	basic	basic	advanced	
Leuchter IT Cyber Security Compromise Assessment	Optional	Optional	Optional	enthalten	
Erweitertes Monitoring nach verdächtige Aktivitäten	-	enthalten	enthalten	enthalten	
Widerherstellung (Recover)					
Restore	nicht enthalten	nicht enthalten	nicht enthalten	nicht enthalten	
Patchen und Absicherung betroffener Systeme	nicht enthalten	nicht enthalten	nicht enthalten	nicht enthalten	
Disaster Recovery	nicht enthalten	nicht enthalten	nicht enthalten	nicht enthalten	
Neuinstallationen von Clients, Server oder Applikationen	nicht enthalten	nicht enthalten	nicht enthalten	nicht enthalten	
Business Continuity Management (BCM)	nicht enthalten	nicht enthalten	nicht enthalten	nicht enthalten	
Kommunikationspläne	nicht enthalten	nicht enthalten	nicht enthalten	nicht enthalten	

	Starter	Bronze	Silber	Gold	
Notfallübungen	nicht enthalten	nicht enthalten	nicht enthalten	nicht enthalten	
Service Level					
Servicebereitschaft	Mo-Fr, 07:00 -18:00	Mo-Fr, 07:00 -18:00	Mo-Fr, 07:00 -18:00	Mo-So, 24h	
7x24-Bereitschaft	-	Optional	Optional	Enthalten	
Requirements					
Microsoft Defender for Business	✓	✓	✓	✓	
Defender for Endpoint Plan 2		✓	✓	✓	
Microsoft Sentinel			✓	✓	
Azure Monitoring Agent			✓	✓	
Azure ARC		✓	✓	✓	
Azure Subscription		✓	✓	✓	
Microsoft Defender XDR		✓	✓	✓	
Microsoft EMS E5 oder Microsoft Defender Suite	-	Optional	Optional	Reforderlich	
Leuchter IT CMDB Agent	✓	✓	✓	✓	

Option 7x24-Bereitschaft

Wir gewährleisten ein 7x24-Monitoring mithilfe unserer SOAR-Plattform und unserer Pikett-Organisation aus Security-Analysten. Jeder High Alert und ausgewählte Medium Alerts werden von einem Analysten geprüft und bewertet. Unsere ausgeklügelten Playbooks ermöglichen es, bei Bedarf nahezu in Echtzeit automatisch zu reagieren. Die Erstbeurteilungen und Anreicherung von weiteren Informationen für die Beurteilung erfolgen vollautomatisiert, sodass allen Security-Analysten bereits sämtliche relevanten Daten zentral zur Verfügung stehen, um Incidents schnell und fundiert einzuschätzen.

Voraussetzungen

- Internetanbindung der Endgeräte via Proxy oder direkt
- M365 Rollen Security Administrator und Authentication Administrator
- Live Response auf Client und Server
- Leuchter Enterprise Application für das Security Portal
- Leuchter Enterprise Application (Service Principal) für Automatisierung
- Betriebssysteme gemäss Lifecycle Policy des Herstellers
- [Optional] Zugriff auf Server oder Clients via Jumphost

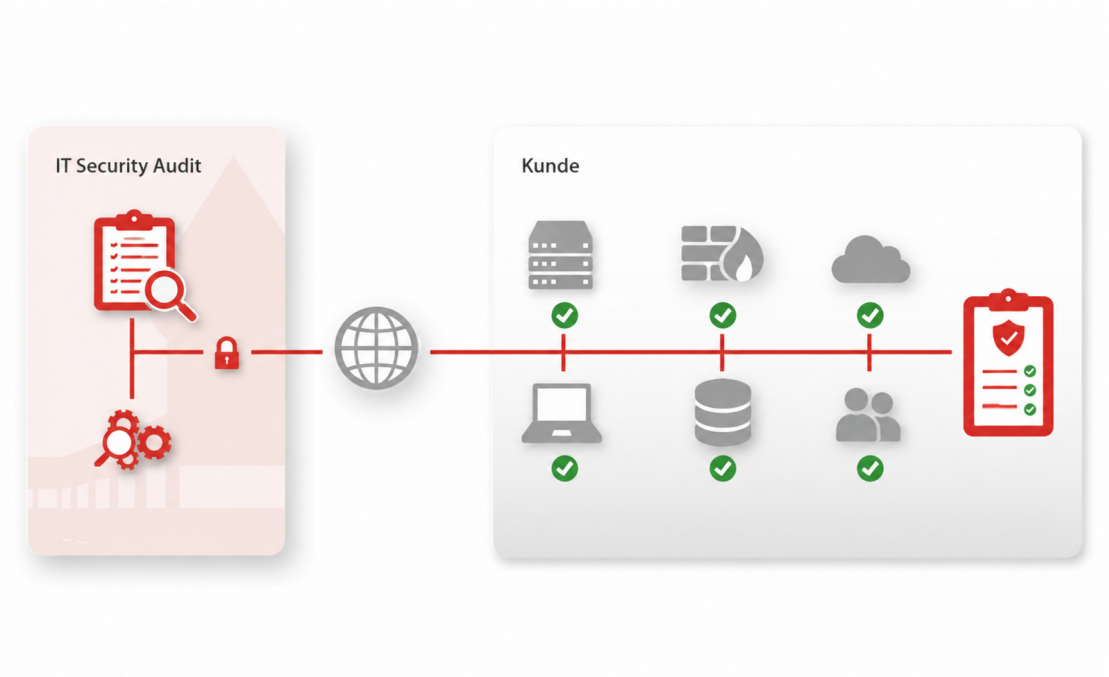
Leuchter IT Cyber Security Audit

Einführung

Cyberangriffe, Sicherheitsvorfälle und regulatorische Anforderungen nehmen kontinuierlich zu. Gleichzeitig werden IT-Infrastrukturen durch Cloud Services, mobiles Arbeiten und hybride Umgebungen immer komplexer. Unternehmen stehen dadurch vor der Herausforderung, Sicherheitsrisiken frühzeitig zu erkennen und geeignete Schutzmassnahmen umzusetzen.

Mit dem Leuchter IT Cyber Security Audit erhalten Unternehmen eine strukturierte und praxisnahe Überprüfung ihrer IT- und Sicherheitsumgebung. Ziel ist es, Schwachstellen, Risiken und Optimierungspotenziale transparent aufzuzeigen und konkrete Handlungsempfehlungen zur Verbesserung der Cyber Security abzuleiten.

Das Audit orientiert sich an etablierten Best Practices sowie aktuellen Sicherheitsanforderungen und kann je nach Bedarf in den Ausprägungen Basic, Standard oder Advanced durchgeführt werden.



Beschreibung

Das Leuchter IT Cyber Security Audit analysiert definierte Bereiche der bestehenden IT-Infrastruktur, Cloud-Umgebungen und Sicherheitsmechanismen. Dabei werden technische Konfigurationen, organisatorische Prozesse sowie bestehende Schutzmassnahmen überprüft und bewertet.

Im Fokus stehen insbesondere folgende Themenbereiche:

- Sicherheitsstatus der IT-Infrastruktur
- Netzwerk- und Firewall-Sicherheit
- Microsoft 365 und Cloud Security
- Endpoint- und Malware-Schutz

- Backup- und Wiederherstellungskonzepte
- Benutzer- und Berechtigungskonzepte
- Sicherheitsrichtlinien und Security-Prozesse

Das Audit erfolgt durch erfahrene Security-Spezialisten von Leuchter IT Solutions und kombiniert Interviews, technische Analysen sowie Best-Practice-Bewertungen. Die Ergebnisse werden in einem strukturierten Bericht dokumentiert und in Form eines priorisierten Massnahmenkatalogs bereitgestellt.

Je nach gewählter Ausprägung können die Analysen von einem kompakten Security-Check bis hin zu einer vertieften Sicherheitsanalyse mit strategischer Roadmap reichen.

Leistungsumfang

Das Leuchter IT Cyber Security Audit orientiert sich an anerkannten Sicherheitsstandards und Best Practices wie **ISO/IEC 27001**, **NIST CSF,** dem **SIC Security Assessment Framework** und dem **CyberSeal Gütesiegel**. Dadurch stellen wir sicher, dass Risiken, Schwachstellen und Handlungsempfehlungen nach etablierten Methoden bewertet und priorisiert werden. Das Audit bietet eine fundierte Grundlage zur kontinuierlichen Verbesserung der Informationssicherheit und Cyber Security.

- **Basic:** Kompakter Sicherheitscheck für einen ersten Überblick über Risiken und Schwachstellen.
- **Standard:** Umfassende Analyse der zentralen IT- und Cloud-Sicherheitsbereiche mit konkreten Handlungsempfehlungen.
- **Advanced:** Tiefgehendes Security Audit mit strategischer Beratung, erweiterten Analysen und priorisierter Security-Roadmap.

Prüfpunkte / Leistungen	Basic	Standard	Advanced
Anzahl Prüfpunkte	~ 80	~ 200	~ 300
Format	Virtuell	Virtuell & vor Ort	Virtuell & vor Ort
Governance & Risiko Management			
Interview mit IT-Verantwortlichen	✓	✓	✓
Allgemeine Risikoanalyse	✓	✓	✓
Prüfung von Security Policies und Richtlinien		✓	✓
Strategische Bewertung und Priorisierung der Massnahmen	✓	✓	✓
Auswertung und Übergabe des Massnahmenkatalogs	✓	✓	✓
Infrastruktur & Netzwerk Security			

Prüfpunkte / Leistungen	Basic	Standard	Advanced
Analyse der Infrastruktur (Server, Storage, VMs)	✓	✓	✓
Analyse von Netzwerk und Firewall	✓	✓	✓
Vulnerability Scan extern erreichbarer Ressourcen		✓	✓
Vulnerability Scan interner Ressourcen			✓
Logging-, Monitoring- und Alerting-Analyse			✓
Endpoint & Workplace Security			
Analyse der Endgeräte (Stichproben)	✓	✓	✓
Antivirus-Prüfung	✓	✓	✓
Analyse der Update- und Patchmanagement-Prozesse	✓	✓	✓
Asset- und Software-Inventory-Analyse		✓	✓
EDR-Systemprüfung			✓
Identity & Access Security			
Active Directory Sicherheitsanalyse		✓	✓
Analyse von MFA und Conditional Access		✓	✓
Analyse von Identitäten, Rollen und Berechtigungen			✓
Active Directory Certificate Services / PKI Analyse			✓
Cloud & Microsoft Security			
Mail Security Analyse	✓	✓	✓
Sicherheitsanalyse von Microsoft 365		✓	✓
Cloud Security Analyse Microsoft Azure		✓	✓

Prüfpunkte / Leistungen	Basic	Standard	Advanced
Backup, Recovery & Resilienz			
Backup Analyse	✓	✓	✓
Vertiefte Analyse von Backup- und Recovery-Prozessen			✓
Data Protection & Information Security			
Datenklassifizierung und Schutz sensibler Daten			✓

Optionen

Das Leuchter IT Security Audit kann flexibel erweitert und an individuelle Anforderungen angepasst werden.

Option	Beschreibung
Erweiterte Infrastruktur-Analysen	Vertiefte Prüfung zusätzlicher Server-, Storage-, Virtualisierungs- oder Netzwerkkomponenten Standordübergreifend.
Analyse weiterer Cloud-Umgebungen	Erweiterung auf zusätzliche Cloud-Plattformen
Erweiterte Microsoft 365 Security Analyse	Detaillierte Prüfung von Entra ID, Exchange Online, SharePoint, Teams, Defender, Purview und weiteren Microsoft 365 Security Einstellungen.
Erweiterte Active Directory Analyse	Vertiefte Prüfung von AD Berechtigungen, Delegationen, privilegierten Konten, Tiering, Kerberos Risiken und lateralen Bewegungsmöglichkeiten.
Management Workshop	Präsentation der Ergebnisse und Diskussion der priorisierten Massnahmen mit dem Management.
Umsetzungsbegleitung	Unterstützung bei der Umsetzung, Nachkontrolle oder Priorisierung einzelner Massnahmen.
Berechtigungskonzepten	Der Berechtigungskonzept wird nach dem "Least privilege" Prinzip erstellt. Das heisst der Mitarbeiter erhält nur so viel Rechte, wie er auch zwingend zum Arbeiten braucht.
Physische Sicherheit	Prüfung ausgewählter physischer Sicherheitsmassnahmen wie Zutrittskontrolle, Serverräume, Schlüsselmanagement, Lagerung und Schutz kritischer Infrastruktur.
Incident Response Prozess Analyse	Dazu gehören Rollen, Meldewege, Kommunikationskanäle, Übungen und Lessons Learned

Ergänzende Services

- Leuchter IT Cyber Security Care
- Leuchter IT Cyber Security Operations Center (SOC)
- Leuchter IT Cyber Security Awareness

Voraussetzungen

Organisatorisch

- Benennung eines technischen Ansprechpartners
- Verfügbarkeit relevanter Informationen und Dokumentationen
- Terminliche Koordination der Interviews und Analysen
- Freigabe der definierten Analysebereiche

Technisch

- Zugriff auf definierte Systeme und Management-Oberflächen
- Bereitstellung notwendiger Berechtigungen
- Funktionierende Netzwerk- und Internetverbindungen
- Zugriff auf relevante Sicherheits- und Systeminformationen
- Vorhandene Microsoft 365 bzw. Azure Zugänge bei Cloud-Analysen

Bedingungen & Anschlüsse

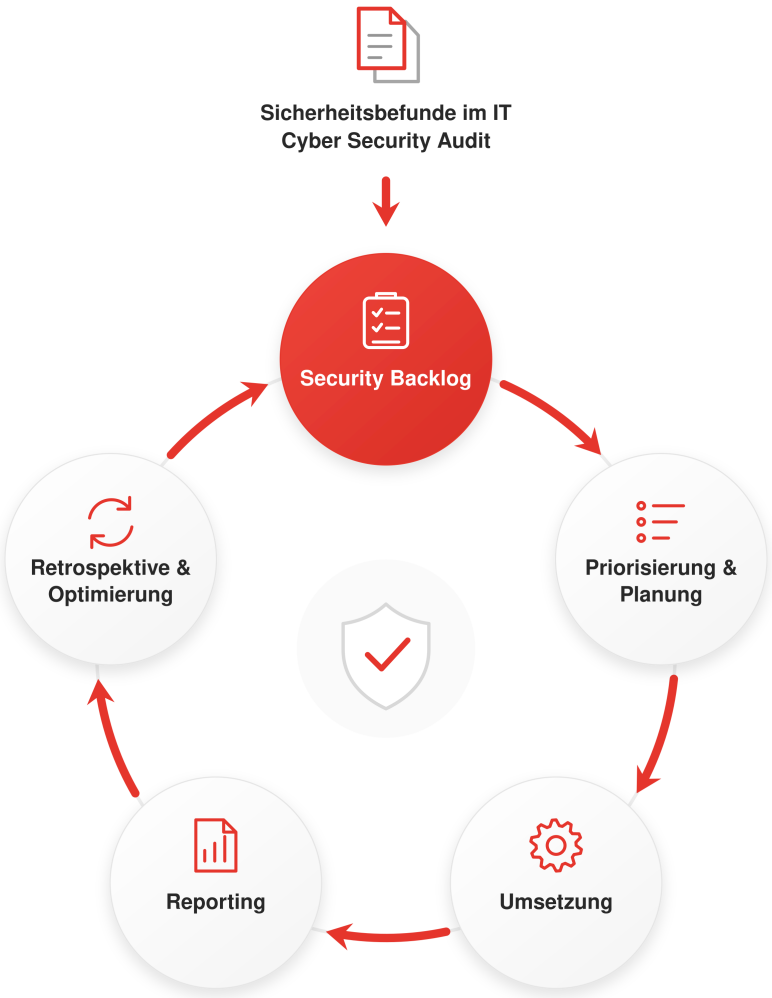
- Das Audit basiert auf den zum Prüfzeitpunkt verfügbaren Informationen und stellt keine Garantie für die vollständige Erkennung aller Sicherheitsrisiken oder Schwachstellen dar. Die Umsetzung der empfohlenen Massnahmen liegt in der Verantwortung des Kunden.
- Allfällige Fahr-, Reise- und Spesenkosten für Vor-Ort-Einsätze sind nicht im Leistungsumfang enthalten und werden separat verrechnet

Leuchter IT Care Cyber Security

Einführung

Die Bedrohungslage in der Cyber-Sicherheit entwickelt sich kontinuierlich weiter. Unternehmen müssen flexibel und proaktiv agieren, um Sicherheitsrisiken zu minimieren. **Leuchter IT Care Cyber Security** unterstützt Unternehmen dabei, die Erkenntnisse aus einem **IT Cyber Security Audit** schrittweise umzusetzen und ihre IT-Sicherheit kontinuierlich zu verbessern. Sicherheitsbefunde werden regelmässig in einem agilen Vorgehen bewertet, priorisiert und innerhalb eines vereinbarten Stundenbudgets bearbeitet.

Security Engineers, System Engineers und die IT-Verantwortlichen des Kunden stimmen die nächsten Schritte gemeinsam ab. So bleiben offene Risiken und der Fortschritt der Massnahmen transparent, und Sicherheitsverbesserungen werden planbar in den IT-Betrieb integriert.



Beschreibung

Mit **Leuchter IT Care Cyber Security** werden erkannte Schwachstellen und Sicherheitsbefunde in festgelegten Zeitintervallen professionell bearbeitet. Der Service beinhaltet **keine** Schadensbegrenzung in einem Cyber Security Vorfall, sondern es werden proaktive Massnahmen ergriffen. Das Ziel besteht darin, die Cyber Security des Unternehmens nachhaltig zu stärken.

Die Grundlage dieses Services ist ein IT Cyber Security Audit. Ein Security Engineer bewertet anschliessend die darin identifizierten Sicherheitsbefunde und erstellt eine detaillierte Planung. Die Bereinigung erfolgt in regelmässigen Abständen und im Rahmen des vereinbarten Stundenbudgets. Dadurch werden präventive Sicherheitsverbesserungen vorgenommen, um die Kundenumgebung sicherer zu machen, Risiken zu minimieren und die Widerstandsfähigkeit gegen Cyber-Bedrohungen zu erhöhen. Nach jedem vereinbarten Intervall erhält der Kunde einen Report, in dem alle Arbeiten detailliert aufgeführt sind. Anschliessend wird der gesamte Prozess optimiert und retrospektiv betrachtet. Durch diese kurzen Zyklen und das regelmässige Feedback wird ein kontinuierlicher Verbesserungsprozess etabliert.

Leistungsumfang

Das Leuchter IT Cyber Security Services orientieren sich an anerkannten Sicherheitsstandards und Best Practices wie **ISO/IEC 27001**, **NIST CSF,** dem **SIC Security Assessment Framework** und dem **CyberSeal Gütesiegel**. Dadurch stellen wir sicher, dass Risiken, Schwachstellen und Handlungsempfehlungen nach etablierten Methoden bewertet und priorisiert werden. Das Audit bietet eine fundierte Grundlage zur kontinuierlichen Verbesserung der Informationssicherheit und Cyber Security.

- Bereitstellung eines quartalsweisen, halbjährlichen oder jährlichen Stundenbudget für Sicherheitsmassnahmen (z. B. 4 oder 8 Stunden pro Intervall).
- Pflege des Security Backlogs mit Befund, Priorität, Massnahme, Zuständigkeit und Bearbeitungsstatus.
- Regelmässige Bewertung und Priorisierung der Sicherheitsbefunde im Backlog durch einen Security Engineer.
- Umsetzung der freigegebenen Massnahmen durch einen System Engineer innerhalb des vereinbarten Leistungsumfangs und Stundenbudgets.
- Überprüfung der umgesetzten Änderungen im vereinbarten Umfang und Dokumentation des Ergebnisses. Verbleibende Risiken oder weitere Abhängigkeiten werden im Backlog festgehalten.
- Regelmässige Berichterstattung über durchgeführte Massnahmen und Ausblick auf das nächste vereinbarte Intervall.

Optionen

- Erweiterung des Stundenbudgets oder Anpassung des Betreuungsintervalls.
- Zusätzliche Sicherheitsanalysen oder Unterstützung bei dringlichen Massnahmen ausserhalb der regulären Intervalle nach Vereinbarung.
- Ergänzende Sicherheitsservices, beispielsweise Wiederholungsaudits, Penetrationstests, Security Awareness Trainings oder SOC-Leistungen, nach separater Vereinbarung.

Voraussetzungen

- Vorliegender IT Cyber Security Auditbericht mit definiertem Geltungsbereich und nachvollziehbaren Sicherheitsbefunden. Die Eignung und Aktualität des Berichts werden zum Servicestart geprüft.

- Benannte IT-Ansprechperson des Kunden mit den erforderlichen Entscheidungs- und Freigabekompetenzen sowie klare Zuständigkeiten auf beiden Seiten.
- Verfügbarkeit der benötigten Systeminformationen, Dokumentationen und vorhandenen Reporting- oder Monitoring-Daten.
- Bereitstellung der erforderlichen, angemessen abgesicherten Zugriffsrechte für Analyse und Umsetzung.
- Abgestimmte Wartungsfenster und, soweit für die geplanten Änderungen erforderlich, geeignete Sicherungs- und Rückfallmöglichkeiten.
- Bereitschaft des Kunden zur Zusammenarbeit, zur zeitgerechten Freigabe von Massnahmen und zur Bereitstellung notwendiger interner oder externer Ressourcen.

Bedingungen und Abhängigkeiten

- Die Auswahl der Massnahmen richtet sich nach der Bewertung des Security Engineers, den Prioritäten des Kunden und dem verfügbaren Stundenbudget.
- Die erfassten Sicherheitsbefunde stammen aus internen und/oder externen Security Audits, Scans oder Monitoring-Tools.
- Die Wirksamkeit der Massnahmen hängt von der konsequenten und vollständigen Implementierung ab.
- Die Bewältigung akuter Cyber Security Vorfälle (Incident Response) ist nicht Bestandteil dieses Services.

Prozesse

1. **Security Backlog erstellen und pflegen.** Die Befunde aus dem Audit und weitere vereinbarte Erkenntnisse werden erfasst. Status, Zuständigkeiten und bestehende Massnahmen werden aktualisiert.
2. **Bewerten und priorisieren.** Der Security Engineer beurteilt Risiken, Auswirkungen und Dringlichkeit. Er berücksichtigt Abhängigkeiten und den voraussichtlichen Aufwand.
3. **Planen und freigeben.** Leuchter und der Kunde stimmen Massnahmen, Stundenbudget und Termine ab. Notwendige Freigaben und Wartungsfenster werden vor der Umsetzung geklärt.
4. **Umsetzen und überprüfen.** Der System Engineer setzt die freigegebenen Massnahmen um, prüft das Ergebnis im vereinbarten Umfang und aktualisiert die Dokumentation.
5. **Berichten und nächste Schritte abstimmen.** Der Kunde erhält den Bericht mit erledigten Massnahmen, offenen Risiken, Stundenverbrauch und den nächsten empfohlenen Schritten.
6. **Zusammenarbeit verbessern.** Zum Abschluss des Intervalls werden Ergebnisse und Vorgehen gemeinsam beurteilt. Erkenntnisse fliessen in die nächste Planung ein.

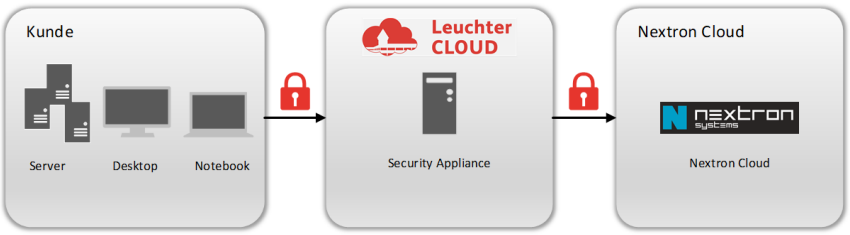
Weitere Inhalte

- **Reporting-Vorlage:** Standardisierte Berichte nach jedem Sprint an den Auftraggeber.
- **Compliance-Anforderungen:** Berücksichtigung relevanter gesetzlicher und regulatorischer Vorgaben.

Leuchter IT Cyber Security Compromise Assessment Service

Einführung

Der Leuchter IT Cyber Security Compromise Assessment 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.



Beschreibung

Der Leuchter IT Cyber Security Compromise Assessment Service nutzt die Software THOR für eine erweiterte Analyse eines möglicherweise kompromittierten Gerät. Mithilfe der Software wird eine Gefähr-dungsanalyse 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 bösartige 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 Re-ports von der Gefährdungsanalyse.

Leistungsumfang

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

Voraussetzungen

- Funktionierende Internetverbindung oder Techniker vor Ort

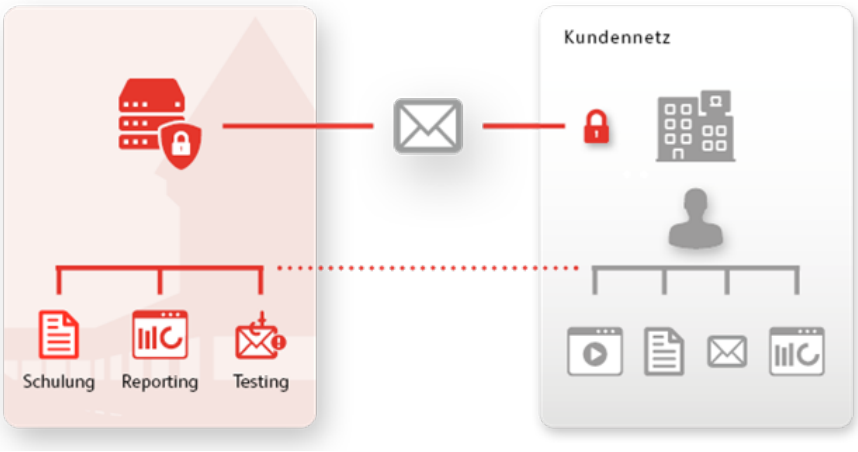
Bedingungen & Ausschlüsse

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

Leuchter IT Cyber Security Awareness

Einführung

Mit dem Leuchter IT Cyber Security Awareness Service können Sie Ihre Mitarbeiter mittels interaktiver Online-Schulungen auf Risiken im Umgang mit modernen Kommunikationsmitteln aufmerksam machen.
Am Beispiel von Live Phishing Simulationen erkennen Sie Risiken und erhalten eine Benchmark über die Awareness in Ihrer Firma.



Beschreibung

Der Leuchter IT Cyber Security Awareness Service bietet Ihnen die «All in One» Lösung für die Schulung Ihrer Mitarbeiter im Umgang mit Phishing Mails und weiteren Risiken im Umgang mit E-Mail und weiteren Kommunikationsmitteln.

Mit Ihnen als unseren Kunden erarbeiten wir einen Plan zur systematischen Erhöhung der Resilienz Ihrer Mitarbeiter gegen solche Attacken.

Schulungskampagnen:

Mittels wiederkehrender Schulungskampagnen und interaktiven Quizzes lernen Ihre Mitarbeiter auf eine einfache, 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. Sie können den Status der Schulung jederzeit anonymisiert einsehen.

Phishing Tests:

An echten Phishing E-Mails lernen Ihre Mitarbeiter das Wissen aus den Schulungen am Objekt anzuwenden. Administratoren erkennen auf Ihrem Dashboard Risiken in einzelnen Abteilungen und können so gezielt Mitarbeitergruppen, welche einem erhöhten Risiko ausgesetzt sind, schulen.Ihre bestehende Infrastruktur wird nicht verändert. Bestehende Anti Spam und Anti Phishing Massnahmen bleiben an Ihrem Ort, um keine unnötigen Sicherheitslücken in Ihrer Infrastruktur zu öffnen.

User Dashboard:

Auf Ihren Wunsch erhält jeder Benutzer Zugang zu einem persönlichen Portal (gehosted in der Leuchter Cloud) auf welchem er seinen persönlichen Fortschritt über Schulungs- sowie Awarenesskampagnen jederzeit einsehen kann.

Admin Dashboard:

Ausgewählte Mitarbeiter erhalten Zugriff auf das Admin Dashboard wo sie jederzeit den aktuellen Stand der laufenden Schulungs- sowie Awareness Kampagnen einsehen können. Behalten Sie den Überblick über den Erledigungsstatus der Schulung und erinnern Sie Ihre Mitarbeiter an die Wichtigkeit dieses Themas.

Awareness Cycle:

Mit dem Abomodell des Services erlangen wir die nachhaltige Erhöhung der Aufmerksamkeit in Ihrem Unternehmen. Sie erhalten eine Schulungs- sowie eine Awarenesskampagne pro Jahr welche mit Ihnen aus den Vorlagen ausgesucht wird.

Leistungsumfang

Sie erhalten:

- Hosting der Awareness Platform in der Schweiz
- Betreuung des Servers (Update, Wartung)
- Onboarding der Benutzer
- Interaktive Schulungskampagnen
- Live Phishing Tests
- Zugang zur Admin Platform 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 wie 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/cybersecurity/

Leuchter IT Operations Services

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.

Leuchter IT Operations

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.



Leistungsumfang

Komponenten	Services
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

Komponenten	Services
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 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

Leuchter IT ReAct

Einführung

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



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	• Dedizierte Telefonnummer welche 7x24 Std. bedient wird.
Garantierte und definierte Reaktionszeit (Zeitraum ab einer Störungsmeldung, bis sich der Techniker vor Ort oder via Ferndiagnose dem Problem annimmt.)	• Reaktionszeit gemäss definiertem Service Level
Garantierte und definierte Servicezeiten	• Bereitschaftszeit gemäss definiertem Service Level • Fortsetzung der Arbeiten bis zur definitiven Falllösung oder Workaround, sofern dies möglich ist auch in die Nacht und das Wochenende hinein (Workthrough). • Dedizierte Hotline für Eskalationen
Alarmierung	• 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.

Komponente	Eingeschlossen
Reparaturzeit (Zeitraum ab einer Störungsmeldung bis der Service wieder verfügbar ist. Dies kann auch eine Übergangslösung darstellen, welche keiner der Parteien unzumutbare Mehraufwendungen verursacht.)	• So schnell wie möglich (best effort)

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

Leuchter IT Fix

Einführung

Leuchter IT Fix deckt Ihnen zu pauschalen Kosten die definierten Supportaufwendungen, die Ihnen aus dem regulären Betrieb Ihrer Informatikplattform entstehen können. Leuchter IT Fix deckt Support, Reparaturen, Problembehebungen zum Pauschalpreis pro Einheit und Jahr. Leuchter IT Fix ist ein reaktives Instrument und umfasst keine präventiven Wartungsarbeiten.



Leistungsumfang

Server

Komponente	Eingeschlossen
Hardware-Reparaturen	• Sämtliches Server Equipment zu den jeweiligen Herstellergarantiebedingungen für Ersatzteile. • Arbeitszeit generell abgedeckt. • Aushilfslösung, falls Fall nicht innerhalb von 48 h nach Störungsbehebung abgeschlossen werden kann.
Probleme Betriebssysteme	• Sämtliche Problembehebungen.
Probleme Microsoft Backoffice Applikationen	• Serversupport Remote oder vor Ort bei Problembehebungen, welche nicht auf mangelhaftem Verständnis der Applikationen zurückzuführen sind.
Probleme Backup Software	• Sämtliche Problembehebungen.
Probleme Virenschutz Software	• Sämtliche Problembehebungen.
Systemwiederherstellung	• Wiederherstellung nach einem Totalausfall. • Restore von Einzeldateien. • Entfernen allfälliger Viren.
Allgemeiner Server-Support	• Behebung von Problemen mit WINS, DHCP oder DNS.

Komponente	Eingeschlossen
Useradministration	• Erstellen und Löschen von User-Accounts sofern dies nicht 25% des Vertragsvolumens pro Jahr übersteigt und kein neuer Arbeitsplatz eingerichtet werden muss.

Clients (Desktop oder Notebook)

Komponente	Eingeschlossen
Hardware-Reparaturen	• Sämtliches IT-Equipment zu den jeweiligen Herstellergarantiebedingungen für Ersatzteile. • Arbeitszeit generell abgedeckt. • Aushilfslösung, falls Fall nicht innerhalb von 48 h nach Störungsbehebung abgeschlossen werden kann.
Peripherie-Support	• Lokale Drucker • Netzwerk-Drucker • PDAs • Scanner • Digital-Kameras
Probleme mit Betriebssystem	• Sämtliche Problembehebungen.
Probleme mit Microsoft Applikationen	• Sämtliche Problembehebungen (Ausnahme: mangelhafte Anwenderkenntnisse)
Systemwiederherstellung	• Sämtliche Problembehebungen.

Backup

Komponente	Eingeschlossen
Hardware-Reparaturen	• Sämtliches Backup Equipment zu den jeweiligen Herstellergarantiebedingungen für Ersatzteile. • Arbeitszeit generell abgedeckt. • Aushilfslösung, falls Fall nicht innerhalb von 48 h nach Störungsmeldung abgeschlossen werden kann.
Probleme Backup Software	• Sämtliche Problembehebungen.
Systemwiederherstellung	• Wiederherstellung nach einem Totalausfall. • Restore von Einzeldateien.
Anpassen Backup	• Anpassen Backupjobs

Firewall

Komponente	Eingeschlossen
Hardware-Reparaturen	• Sämtliches Firewall Equipment zu den jeweiligen Herstellergarantiebedingungen für Ersatzteile. • Arbeitszeit generell abgedeckt. • Aushilfslösung, falls Fall nicht innerhalb von 48 h nach Störungsmeldung abgeschlossen werden kann.
Probleme Firewall Software	• Sämtliche Problembehebungen.

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

Komponente	Ausgeschlossen
Hardware-Reparaturen	• 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.
Software- und Firmwareaktualisierung	• Kann ein Problem nur durch das Einspielen einer neuen Software-Version gelöst werden welche kostenpflichtig ist, entsteht ein kostenpflichtiges Change Projekt. • Ein kostenpflichtige Software-Update liegt auch dann vor, wenn die Software aufgrund einer laufenden Software Assurance oder ähnlichem bezogen werden kann.
Internetanschluss Seite Kunde	• Der Kunde ist Eigen für die Internet-Anschlüsse und den angemessenen Datendurchsatz, an welchen die Services genutzt werden sollen verantwortlich.

Komponente	Ausgeschlossen
Allgemein	• Behebung von Störungen welche offensichtlich auf Fehlmanipulationen zurückzuführen sind. • Aufwände im Zusammenhang mit Cyber-Sicherheitsvorfällen, insbesondere durch Ransomware, Viren oder andere Schadsoftware, sind nicht Bestandteil.

Leuchter IT Care

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.



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	• Überprüfen der Backup-Jobs

System Check Server und Backoffice-Komponenten

Komponente	Eingeschlossen
Präventive Tätigkeiten	• Kontrolle Virenschutz inkl. Scanning • Kontrolle der Server-Ereignisprotokolle • Kontrolle der Serverleistung (Auslastung und freier Speicherplatz) • Kontrolle Auftragsprotokolle Backup • Löschen temporärer Dateien • Kontrolle Firewall • Kontrolle Exchange (DB's und Update IMF) • Vorschlagen von Massnahmen

System Patching Server und Backoffice-Komponenten

Komponente	Eingeschlossen
Präventive Tätigkeiten	• Einspielen von Patches und Service Packs zur Sicherstellung des Betriebes

RZ Maintenance

Komponente	Eingeschlossen
Präventive Tätigkeiten	• Check unterbrechungsfreie Stromversorgung (USV) • Prüfung auf mögliche/nötige Updates und zukünftige Entwicklung der IT

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

Leuchter IT Credit

Einführung

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



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 und 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

Leuchter IT ServiceDesk

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.



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

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

Leuchter IT Monitoring

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 Voranzeichen. 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.



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

Service	Beschreibung
Monitoring	• 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

Service	Beschreibung
Benachrichtigung	• E-Mail, SMS, Pager, Telefon • Alarmierung selbst bei Infrastruktur Totalausfall

Service	Beschreibung
Leuchter Erweiterungen zum PRTG Basis Funktionsumfang	**Windows** • Event Log • Services • Lokale Zertifikate • Firewall • Antivirus / Defender • Scheduled Tasks • SCCM Client Health • SCCM Malware Detection • DNS Forwarder • Deduplizierung **Active Directory** • Benutzer-Überwachung • GPO / Trustee Checks • Directory Sync • Risk Detection **Citrix** • Broker Groups • Delivery Groups • Maintenance Mode • Service Status • Lizenzierung • NVIDIA License Server **Microsoft 365 / Entra** • Directory Sync • Group Licensing Errors • Mail Checks • Flow Result • SharePoint Storage • Risk Detection • Intune Certificate Connectors **Azure** • Automation Jobs • Logic Apps • Databricks Jobs • Web Apps • Secrets / App Registrations • soXes Health State **Hyper-V / VMware** • Hyper-V Replica Status • Hyper-V Snapshots • vCenter Alerts

Service	Beschreibung
	• vCenter Certificates ### Netzwerk • FortiGate Routing • FortiGate Routing Neighbors • MultiSite Ping • Port State Summary ### Security • Defender / MDATP Alerts • MDATP Machines • MDATP Onboarding State • IP on DNS Blacklist • OpenSearch Status • Graylog Monitoring ### Zertifikate • Lokale Zertifikate • Apple Zertifikate • ClearPass Zertifikate • Netscaler Zertifikate • Seppmail Zertifikate • vCenter Zertifikate • CRL Expiration • Azure Secrets ### SCCM • Malware Detection • Site Status ### Applikationen / Services • Absolute Secure Access • Graylog • OpenSearch • M365 Flows • SFTP File Age • Scanner-/SOC-spezifische Tasks ### Storage und Infrastruktur • Snapshot Monitoring • Replica Monitoring • Storage Monitoring (XenServer LVM) • SharePoint Storage • Deduplication State
Datenhaltung	• Schweiz

Service	Beschreibung
Diverse	• 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 / BodyLeasing

Einführung

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



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

Leuchter IT Solutions Gruppe

Leuchter Gruppe im Überblick

Leuchter bietet seit 1959 professionelle IT-Lösungen für Unternehmen am Standort Luzern an. 70 zertifizierte Mitarbeitende machen Ihre IT zu unserer Leidenschaft. Wir sind zufrieden, wenn eine massgeschneiderte IT-Infrastruktur unseren Kunden die maximale Wertschöpfung ermöglicht. Mit unserem langjährigen Erfahrungsschatz, zahlreichen Zertifizierungen und der Nähe zu marktführenden Partnern sind wir Ihr starker Partner für IT-Lösungen mit Zukunft.



Leuchter IT Infrastructure Solutions AG

Planen, Bauen und Betreiben von modernen IT Infrastrukturen ist die Kernkompetenz der Leuchter IT Infrastructure Solutions AG. Es spielt keine Rolle ob Sie Ihre IT vor Ort, in der Leuchter-Cloud oder in einer Public Cloud betreiben, ob Sie das Tagesgeschäft selber machen oder alles komplett zu Leuchter outsourcen möchten, wir sind der ideale Partner.

Facts & Figures - Leuchter IT Infrastructure Solutions AG



Portfolio - Leuchter IT Infrastructure Solutions AG

Wir planen, bauen und betreiben sichere IT-Infrastrukturen, die Ihr Unternehmen leistungsstark und zukunftsfähig machen. Mit unseren Cyber Security Services schützen wir, was Ihnen wichtig ist, und ermöglichen mit modernen Arbeitsplatzlösungen flexibles, digitales Arbeiten. Durch unsere IT Operations Services übernehmen wir die Betriebsverantwortung – für Stabilität, Effizienz und Sicherheit aus einer Hand.



Zertifizierungen – Nachweise

Mit ISO 27001, ISAE 3402 und dem CyberSeal verfügen wir über anerkannte Nachweise für Informationssicherheit, Compliance und Schweizer Cyber-Security-Qualität. Diese Zertifizierungen unterstreichen unsere konsequente Ausrichtung auf höchste Standards, Transparenz und Verlässlichkeit im Umgang mit sensiblen Daten. Sie bestätigen, dass unsere Prozesse, Systeme und Services regelmässig überprüft, kontinuierlich verbessert und nach anerkannten internationalen sowie schweizerischen Vorgaben ausgerichtet sind. Damit schaffen wir für unsere Kunden Vertrauen, Sicherheit und eine nachhaltige Basis für digitale Zusammenarbeit.

ISO/IEC 27001

Nachweis für Vollständigkeit und Genauigkeit der Prozesse und Kontrollen im Umgang mit eigenen und fremden Daten.



ISAE 3402 Prüfung

Leuchter IT Solutions-Dienstleistungen neu mit ISAE 3402 Prüfbericht verfügbar.



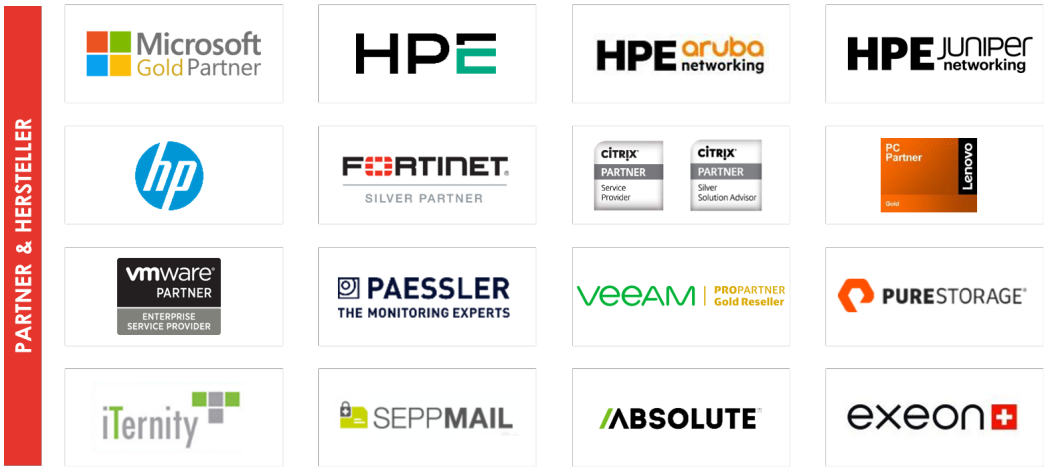
CyberSeal

Das CyberSeal bestätigt, dass wir alle Massnahmen für einen angemessenen Schutz unserer Kunden vor Cyberrisiken umsetzen.



Partner und Hersteller - Fokus auf bewährte Qualität und Sicherheit

Unsere Zusammenarbeit mit führenden Herstellern garantiert zuverlässige Lösungen mit höchsten Qualitäts- und Sicherheitsstandards. Gleichzeitig profitieren unsere Kunden von modernster Technologie, Investitionssicherheit und stetigen Innovationen.



Kunden, die uns Vertrauen (Referenzen-Auszug)

Die Leuchter IT Infrastructure Solutions AG betreut tausende von Client- und Serversysteme. Einen bedeutenden Teil davon unter einem Service Level Vertrag und ein Teil davon als Second- und Third-Level Support. Das IT-Projekt Geschäft gehört zu den Kernkompetenzen der Leuchter IT. Infrastructure Solutions AG.



Weitere Referenzen siehe: https://www.leuchterag.ch/referenzen/

Anhang

Konditionen

Komponenten	Services
Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)	Die allgemeinen Geschäftsbedingungen sind integraler Bestandteil dieses Servicekatalogs. Sie können sie unter folgendem Link abrufen: https://www.leuchterag.ch/agb

Georedundanz

Komponenten	Services
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: • Synchrone, hoch performante, transaktionssichere und georedundante Storage-Architektur. Eine Storage-Transaktion wird nur abgeschlossen, wenn beide Partnerseiten sich dazu verpflichtet haben. • Georedundante Server-Architektur • Georedundante Internet-Architektur • Deutlich höhere Service-Levels bei georedundanter Architektur • Zwei unabhängige Eigentümer- und Rechenzentrumsbetreiber

Spezifikation Datacenter

Komponenten	Services
Rechenzentren Zentralschweiz	• 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
Standorte	• Datacenter Kanton Luzern, Tier 3/4 • Datacenter Kanton Zug, Tier 3

Komponenten	Services
Sichere Stromversorgung und stabiles Bauwerk	• Erhöhte Erdbebensicherheit (Bauwerksklasse 3 für kritische Infrastrukturen) • Zertifizierung nach ISO/IEC 27001 • Mehrfach redundante Stromzuführung sowie redundante USV- und Notstrom-Systeme für höchste Verfügbarkeit bei der Energieversorgung und für eine sicherheitsrelevante Energieautonomie
Redundante Kühlsysteme	• Redundantes, rund um die Uhr überwachtes Kühlsystem • Redundante Kälteerzeugung mit luftgekühlten Kältemaschinen und Free-Cooling
Umfassende Sicherheitssysteme	• 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
Physische und betriebliche Sicherheit	• Gesichertes Areal mit Umzäunung und Videoüberwachung • Biometrische Zutrittskontrolle mit Personenvereinzelung, 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

Punkt	Single Site	Georedundanz	Beschreibung
Verfügbarkeit	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.
Reaktionszeit	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.
Bereitschaftszeit	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 Störungs-meldungen entgegengenommen werden und unser Serviceteam im Einsatz ist.