

Base Support

GSM MAVEN



Greenbone
Sustainable Resilience



- ☑ Englischsprachiger Support in Mitteleuropäischer Zeit (MEZ)
- ☑ Tagesaktuelle Schwachstellen-Prüfungen
- ☑ Tagesaktuelle Schwachstellen-Informationen
- ☑ Software-Upgrades und AddOn-Tools

Was wird unterstützt?

Der GSM MAVEN ist eine virtuelle Appliance und Mitglied der Greenbone Security Manager (GSM) Familie. MAVEN bietet Schwachstellen-Analyse und -Management für kleinere Netzwerkumgebungen. Dieses Dokument (Service Level Agreement, kurz „SLA“) beschreibt die Leistungen des „Base Supports“, welcher im Lieferumfang eines validen Lizenzschlüssels für MAVEN enthalten ist.

Der GSM MAVEN umfasst folgende Elemente:

Die virtuelle Appliance

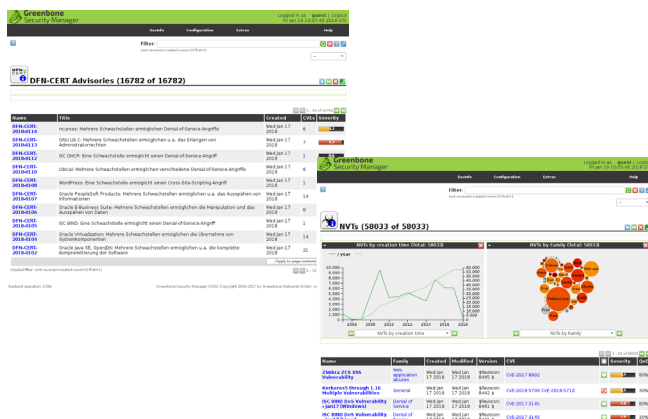
Von Greenbone entwickelt, umfasst Updates und Upgrades, welche mithilfe des Greenbone Security Feeds ausgerollt werden.

Greenbone OS

Das Betriebssystem der Appliance beinhaltet die Software für Schwachstellen-Scans und -Management.

Der Greenbone Security Feed

Ein sich regelmäßig aktualisierender Strom an Tests welcher Schwachstellen im Netzwerk, in Systemen und auf Applikationsebene aufzeigt. Der Feed liefert zusätzliche Sicherheitsprotokolle und aktuelle Informationen zu Schwachstellen- und Herstellerhinweisen.



Die Lizenznutzung und der Zugriff auf den Support wird widerrufen und ungültig gemacht, sobald ein Benutzer mit den höchsten Administratorrechten Aktionen auf dem Greenbone-Betriebssystem durchführt oder die Konfiguration der virtuellen Hardware ändert. Das Greenbone-Support-Team kann ausdrücklich schriftlich die Erlaubnis erteilen, Anweisungen mit den höchsten Rechten (alias "root"-Privileg) auszuführen.

Support- und Reaktionszeit

Englischsprachiger Support ist an Werktagen (Montag bis Freitag) zwischen 9 Uhr bis 17 Uhr am (MEZ) über das Support Portal und per Mail erreichbar.

Mit Ausnahme der folgenden Tage: 24. und 31. Dezember.

Wir werden innerhalb der folgenden Zeiten antworten:

Support Level	Erstreaktion
Base Support	Innerhalb von 3 Werktagen

Support Services

- ➔ Support Portal: <https://support.greenbone.net>
- ➔ E-Mail Support: support@greenbone.net
- ➔ Online Informationen: <https://docs.greenbone.net/>
<https://community.greenbone.net/>
- ➔ Greenbone Security Feed Updates
- ➔ Greenbone OS Updates

Wichtige Lizenzbedingungen:

Der Greenbone Base Support wird gewährt, solange die entsprechende Lizenz für den GSM MAVEN gültig ist. Sollte eine Lizenz auslaufen, erfordert es den Erwerb einer neuen Lizenz für den GSM MAVEN, um eine nahtlose Fortsetzung des Base Supports zu garantieren.

Es ist nicht gestattet den GSM MAVEN-Lizenzschlüssel mit einer anderen Installation der Greenbone Technologie, als mit der er geliefert wurde, zu verwenden. Dazu gehören auch Integrationen mit Produkten anderer Hersteller. Ein Verstoß würde direkt zum Lizenzverlust führen.

Greenbone Networks GmbH - Neumarkt 12 - 49074 Osnabrück - Germany