

# Service Level Agreement

## Greenbone Cloud Services



**Greenbone**  
Sustainable Resilience

- ☑ Deutsch- und englischsprachiger Direktsupport
- ☑ Tagesaktuelle Schwachstellentests und -informationen
- ☑ Software-, Security- und Feature-Upgrades



## Was wird unterstützt?

Durch den Erwerb einer gültigen Subskription erhalten Sie Anspruch auf den Greenbone-Support. Dieses Dokument beschreibt die Leistungen des Supports, welche im Lieferumfang einer validen Subskription für die Greenbone Cloud Services enthalten sind.

## GCS-Komponenten

### Web-Oberfläche

- Zugang zum Schwachstellenmanagement und -scanning
- Zugriff auf Scannergebnisse und Berichte

### Cloud

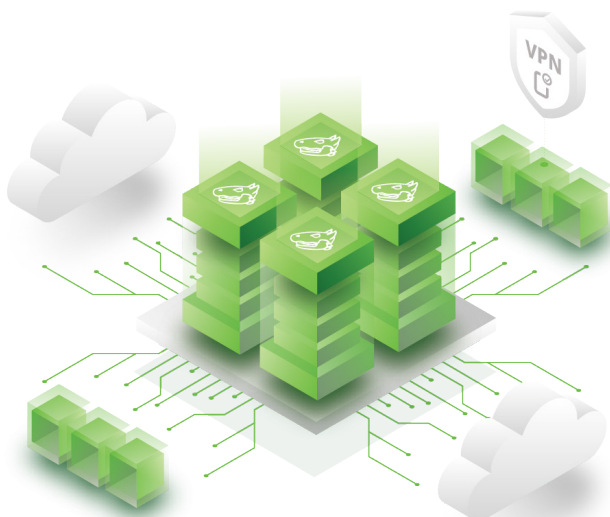
- Weiterleitung der Scananfragen über die Cloud an den Greenbone Scan Cluster (GSC)

### Greenbone Scan Cluster (GSC)

- Ausführen der Scans für externe Ziele (öffentliche IP-Adressen, z. B. WWW-Server, E-Mail-Server usw.) oder interne Ziele via Virtual Private Network (VPN)
- Übertragung der Scannergebnisse in die Cloud

### Greenbone Security Feed (GSF)

- Enthält Schwachstellentests für Systeme und Applikationen im Netzwerk
- Liefert zusätzliche Sicherheitsprotokolle sowie aktuelle Informationen zu Schwachstellen und Herstellerhinweisen



# Service Level Agreement

Greenbone Cloud Services



**Greenbone**  
Sustainable Resilience

## Support- und Reaktionszeit

Die Regelverfügbarkeit des Supports besteht an niedersächsischen Werktagen (Mo – Fr) zwischen 9:00 und 17:00 Uhr (MEZ).

### Ausnahme bilden der 24. und 31. Dezember.

Wir garantieren Ihnen eine Reaktion auf Ihre Anfragen innerhalb eines Werktags.

## Support-Services

- Technische Unterstützung via Telefon, E-Mail oder Support-Portal
- Umfassendes Handbuch
- Aktualisierung des Greenbone Security Feed

## Laufzeit

Ein Anspruch auf den Greenbone-Support für die GCS besteht, solange über eine aktive und gültige Subskription verfügt wird.

Sollte eine Subskription auslaufen, muss diese nahtlos fortgeführt werden, um den Support zu gewährleisten.

## Kontaktmöglichkeiten

- Support-Portal:  
<https://support.greenbone.net>
- Telefonische Hotline:  
**+49 (0) 541/760278-30**
- E-Mail-Support:  
[support@greenbone.net](mailto:support@greenbone.net)
- Produktdokumentation:  
<https://www.greenbone.net/techdoc/>

Zielsysteme für das Scannen oder andere Systeme, die mit den Greenbone Cloud Services gekoppelt sind, aber nicht von Greenbone Networks hergestellt oder bereitgestellt werden, unterliegen nicht dem Greenbone-Support.