

Security Manager

Platinum Support



Greenbone
Sustainable Resilience



- ☑ Deutsch und englischsprachiger Support in mitteleuropäischer Zeitzone (MEZ)
- ☑ Volle Herstellergarantie für Hardware
- ☑ Tagesaktuelle Schwachstellen-Prüfungen
- ☑ Tagesaktuelle Schwachstellen-Informationen
- ☑ Software-Upgrades und AddOn Tool-Service

Was wird unterstützt?

Sie haben ein Produkt der Greenbone Security Manager (GSM) - Familie erworben. Dies ist eine Lösung der Greenbone Networks GmbH und entweder eine physische oder eine virtuelle Appliance für das Scannen und Managen der Schwachstellen.

Ein Service Level Agreement "Platinum Support" erfordert und bezieht sich auf ein GSM und wird durch einen Subscription Key pro unterstützter Appliance repräsentiert. Ein Subscription Key und Verlängerungen des Schlüssels müssen von einem autorisierten Händler erworben werden.

Der GSM besteht aus:

Appliance:

Hardware oder virtuelle Maschine, made by Greenbone.

Greenbone OS:

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

Greenbone Security Feed:

Die GSF ist ein regelmäßig aktualisierter Strom von Prüfroutinen, der Schwachstellen auf System- und auf Anwendungsebene erkennen kann. Der Feed liefert zusätzliche Sicherheitskontrollen sowie aktuelle Informationen zu Schwachstellen und Herstellerhinweisen.



Security Manager

Platinum Support



Greenbone
Sustainable Resilience

Support- und Reaktionszeit

Die Regelverfügbarkeit des deutsch- und englischsprachigen Supports besteht an Arbeitstagen (Mo.-Fr.) zwischen 9:00 und 17:00 Uhr (MEZ), mit Ausnahme der folgenden Tage: 24. und 31. Dezember.

In der Regelverfügbarkeit wird innerhalb der folgenden Zeiten reagiert:

Support Level	Erste Reaktion
Platinum Support	Innerhalb eines Arbeitstages

Support Services

- ➔ Support Portal: <https://support.greenbone.net>
- ➔ Die telefonische Hotline ist an Arbeitstagen von 09:00 - 17:00 Uhr erreichbar
+49 (0) 541 / 760278-30
Email support: support@greenbone.net
- ➔ Online Informationen: <http://docs.greenbone.net/>
- ➔ Umfassendes Handbuch
- ➔ Aktualisierung des Greenbone Security Feeds
- ➔ Aktualisierung des Greenbone Betriebssystems
- ➔ Extras: Software-Werkzeuge, Webdienste und Plugins aus dem Hause Greenbone
- ➔ Newsletter zu Neuerungen und Veränderungen
- ➔ Austausch defekter Hardware

Laufzeit

Ein Anspruch auf den Greenbone Platinum Support für einen GSM besteht, solange ein Kunde über eine aktive und gültige Subskription verfügt. Sollte ein Subskription auslaufen, muss der Platinum Support, beginnend mit dem Ablaufdatum, nahtlos fortgeführt werden.

Kunden, die einen Service Level Agreement abgeschlossen haben, dürfen nicht denselben Zugangsschlüssel für mehr als einen GSM verwenden.

RMA Hardware Austausch

Kunden können Hardware bei einer defekten Greenbone-Appliance austauschen. Dabei ist der Kunde selbst für die Sicherung seiner Daten verantwortlich; Greenbone löscht, nach aktuellem Stand der Technik, bei der Entsorgung der defekten Hardware alle verbleibenden Daten.

Um Lieferverzögerungen zu vermeiden, empfiehlt es sich, pro vier Geräte ein Stand-by-Gerät (ohne aktives Abonnement) zu kaufen.

Support Level	Austausch defekter Hardware
Platinum Support	Unmittelbarer Austausch, sobald Komponenten oder das Kompletgerät verfügbar sind und versendet werden können. Ggf. Bereitstellung eines Leihgerätes zur Überbrückung.

Zielsysteme für das Scannen oder andere Systeme, die mit dem Greenbone Security Manager gekoppelt sind, aber nicht von Greenbone hergestellt oder bereitgestellt werden, unterliegen nicht dem Greenbone Platinum Support.

Der Anspruch auf Support erlischt, sobald ein Benutzer mit den höchsten Administratorrechten Aktionen auf dem Greenbone-Betriebssystem durchführt. Es sei denn, der Greenbone Support hat eine ausdrückliche Genehmigung schriftlich erteilt oder Anweisungen zur Ausführung mit höchsten Rechten egeben.