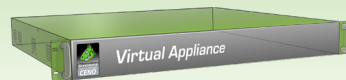


# Platinum Support



**Greenbone**  
Sustainable Resilience



- ☑ Deutsch- und englischsprachiger Support
- ☑ Volle Herstellergarantie für Hardware
- ☑ Tagesaktuelle Schwachstellen-Prüfungen
- ☑ Tagesaktuelle Schwachstellen-Informationen
- ☑ Software-, Security- und Feature-Upgrades
- ☑ AddOn Tool-Service mit Zugriff auf GMP-Scripte

## Was wird unterstützt?

Durch den Erwerb einer physischen oder virtuellen Appliance in Zusammenhang mit einem gültigen Subskriptionsschlüssel erhalten Sie Anspruch auf den Greenbone Support. Dieses Dokument (Service Level Agreement kurz „SLA“) beschreibt die Leistung des Platinum Supports, welcher im Lieferumfang eines validen Schlüssels für Produkte der Greenbone Security Manager (GSM)-Familie, ausgeschlossen der GSM MAVEN, für entweder 1, 3 oder 5 Jahre enthalten ist.

Ein Subskriptionsschlüssel und dessen zeitliche Verlängerung müssen von einem autorisierten Greenbone Partner erworben werden.

## Der GSM besteht aus:

### Appliance

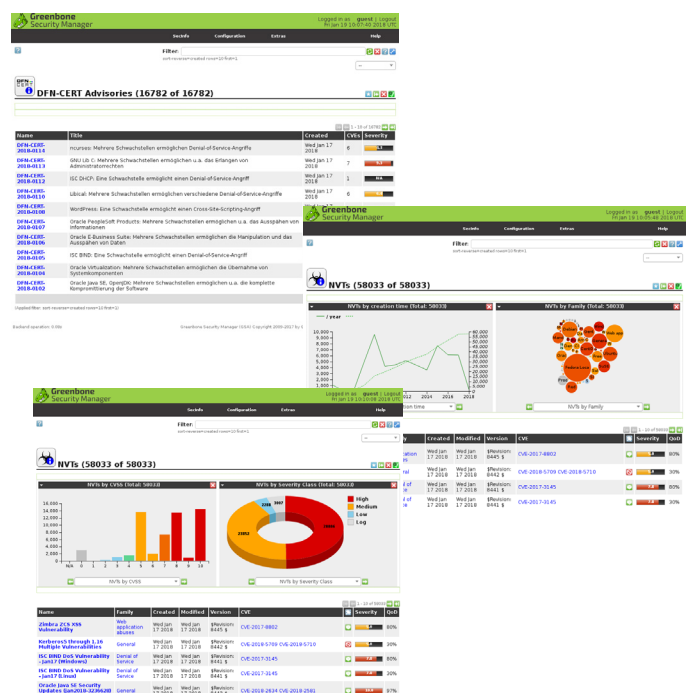
Physische oder virtuelle Maschine, made by Greenbone.

### Greenbone Operating System (GOS)

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

### Greenbone Security Feed (GSF)

Die GSF ist ein regelmäßig aktualisierter Strom von Prüfroutinen, der Schwachstellen im Netzwerk, in System- und auf Applikationsebene erkennt. Der Feed liefert zusätzliche Sicherheitsprotokolle sowie aktuelle Informationen zu Schwachstellen und Herstellerhinweisen.



# Platinum Support



**Greenbone**  
Sustainable Resilience

## Support- und Reaktionszeit

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

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

Im Platinum Support garantieren wir Ihnen eine Reaktion auf Ihre Anfragen innerhalb eines Werktags.

## Support Services

- ➔ Support-Portal: <https://support.greenbone.net>
- ➔ Die telefonische Hotline ist an niedersächsischen Werktagen von 09:00 - 17:00 Uhr erreichbar  
+49 (0) 541 / 760278-30
- ➔ Community Portal: <https://community.greenbone.net>
- ➔ Email-Support: [support@greenbone.net](mailto: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 Plug-ins aus dem Hause Greenbone
- ➔ Austausch defekter Hardware

## Laufzeit

Ein Anspruch auf den Greenbone Platinum Support für einen GSM besteht, solange der Kunde über eine aktive und gültige Subskription verfügt. Sollte eine Subskription auslaufen, muss diese nahtlos fortgeführt werden, um den Platinum Support zu gewährleisten.

Kunden, die ein 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 Support.

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.