

# Platin-Support



**Greenbone**  
Sustainable Resilience



- ☑ Deutsch- und englischsprachiger Support
- ☑ Volle Herstellergarantie für Hardware
- ☑ Tagesaktuelle Schwachstellentests
- ☑ Tagesaktuelle Schwachstelleninformationen
- ☑ Software-, Security- und Feature-Upgrades
- ☑ AddOn-Tool-Service mit Zugriff auf GMP-Skripte

## 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 Platin-Supports, welcher im Lieferumfang eines validen Schlüssels für Produkte der Greenbone-Security-Manager-Familie (GSM), 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

### Greenbone Operating System (GOS)

Das Betriebssystem der Appliance beinhaltet die Software für die Schwachstellenscans und das Schwachstellenmanagement.

### Greenbone Security Feed (GSF)

Der GSF ist ein regelmäßig aktualisierter Strom von Tests, die Schwachstellen im Netzwerk, auf System- und auf Applikationsebene erkennen. Der Feed liefert zusätzliche Sicherheitsprotokolle sowie aktuelle Informationen zu Schwachstellen und Herstellerhinweisen.



# Platin-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 Platin-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>
- ➔ E-Mail-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 Platin-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 Platin-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 Ihre Hardware im Falle 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
Platin-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.