

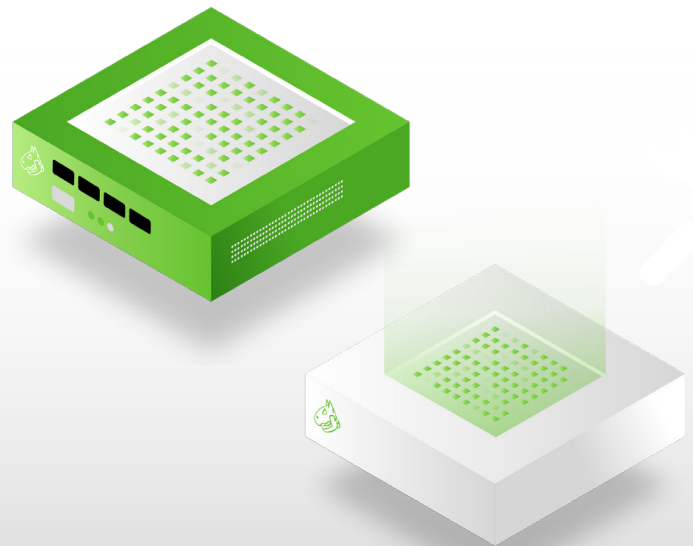
Service Level Agreement

Greenbone Professional Edition



Greenbone
Sustainable Resilience

- ☑ Deutsch- und englischsprachiger Direktsupport
- ☑ Herstellergarantie bei defekter Hardware
- ☑ Tagesaktuelle Schwachstellentests und -informationen
- ☑ Software-, Security- und Feature-Upgrades



Was wird unterstützt?

Durch den Erwerb einer Hardware- oder virtuellen Appliance in Zusammenhang mit einem gültigen Subskription-Schlüssel erhalten Sie Anspruch auf den Greenbone-Support.

Dieses Dokument beschreibt die Leistungen des Supports, welche im Lieferumfang eines validen Subskription-Schlüssels einer Greenbone-Security-Manager-Lösung (GSM) enthalten sind.

Ein Subskription-Schlüssel und dessen zeitliche Verlängerung müssen von einem autorisierten Greenbone-Partner erworben werden.

GSM-Komponenten

Appliance

- Hardware- oder virtuelle Maschine

Greenbone Operating System (GOS)

- Betriebssystem der Appliance mit Software für Schwachstellenscanning und -management

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 Professional Edition



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
- Aktualisierung des Greenbone Operating Systems
- Austausch defekter Hardware

Kontaktmöglichkeiten

- Support-Portal:
<https://jira.greenbone.net/servicedesk/customer/user/login?destination=portals>
- Telefonische Hotline:
+49 (0) 541/760278-30
- E-Mail-Support:
support@greenbone.net
- Produktdokumentation:
<https://www.greenbone.net/techdoc/>

Laufzeit

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

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

Derselbe Subskription-Schlüssel darf nicht für mehr als einen GSM verwendet werden.

RMA Hardware-Austausch

Im Falle einer defekten Greenbone-Appliance wird nach Prüfung und Freigabe durch den Greenbone-Support ein Austausch mit einem gleichwertigen Gerät durchgeführt.

Die Verantwortung für die Sicherung der Daten liegt bei den nutzenden Personen und nicht bei Greenbone Networks.

Greenbone Networks löscht, nach aktuellem Stand der Technik, bei der Entsorgung der defekten Hardware alle verbleibenden Daten.

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

Die Lizenznutzung und der Zugriff auf den Support wird widerrufen und ungültig gemacht, sobald mit den höchsten Administrationsrechten Aktionen auf dem Greenbone Operating System durchgeführt oder die Konfiguration der virtuellen Hardware geändert werden. Das Greenbone-Support-Team kann ausdrücklich schriftlich die Erlaubnis erteilen, Anweisungen mit den höchsten Rechten (alias "root"-Privileg) auszuführen.