

Service Level Agreement

Greenbone Cloud Service



Greenbone

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



Was wird unterstützt?

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

Greenbone Cloud Service – Komponenten

Greenbone Enterprise Feed

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

Web-Oberfläche

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

Cloud

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

Greenbone Scan Cluster

- 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 Scanergebnisse in die Cloud

Service Level Agreement

Greenbone Cloud Service



Greenbone

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 Enterprise Feed

Laufzeit

Ein Anspruch auf den Support für den Greenbone Cloud Service 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
- Produktdokumentation:
<https://docs.greenbone.net/>

Zielsysteme für das Scannen oder andere Systeme, die mit dem Greenbone Cloud Service gekoppelt sind, aber nicht von Greenbone AG hergestellt oder bereitgestellt werden, unterliegen nicht dem Greenbone Enterprise Support.