

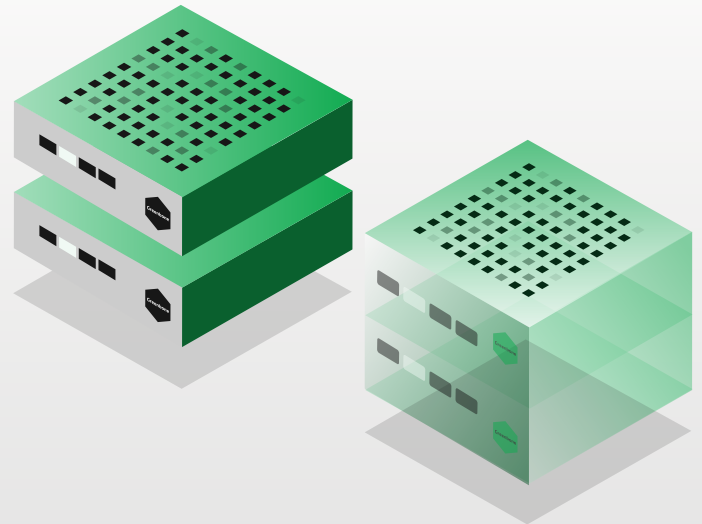
# Service Level Agreement

## Greenbone Enterprise Appliances



Greenbone

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



### Was wird unterstützt?

Durch den Erwerb einer Greenbone Enterprise Appliance in Zusammenhang mit einem gültigen Subskription-Schlüssel erhalten Sie Anspruch auf den Greenbone Enterprise Support. Dieses Dokument beschreibt die Leistungen des Supports, welche im Lieferumfang eines validen Subskription-Schlüssels einer Greenbone Enterprise Appliance enthalten sind.

### Greenbone Enterprise Appliances – Komponenten

#### Appliance

- Hardware- oder virtuelle Maschine

#### Greenbone Operating System

Betriebssystem der Appliance mit Software für Schwachstellenscanning und -management

#### Greenbone Enterprise Feed

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



# Service Level Agreement

Greenbone Enterprise Appliances



**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
- Aktualisierung des Greenbone Operating Systems
- Austausch defekter Hardware

## Kontaktmöglichkeiten

- Support-Portal:  
<https://support.greenbone.net>
- Telefonische Hotline:  
**+49 (0) 541/760278-30**
- E-Mail-Support:  
[support@greenbone.net](mailto:support@greenbone.net)
- Produktdokumentation:  
<https://docs.greenbone.net/>

## Laufzeit

Ein Anspruch auf den Support für eine Greenbone Enterprise Appliance 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 eine Appliance verwendet werden.

## RMA – Hardware-Austausch

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

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

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

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

Die Lizenznutzung und der Zugriff auf den Greenbone Enterprise 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 Support-Team kann ausdrücklich schriftlich die Erlaubnis erteilen, Anweisungen mit den höchsten Rechten (alias "root"-Privileg) auszuführen.