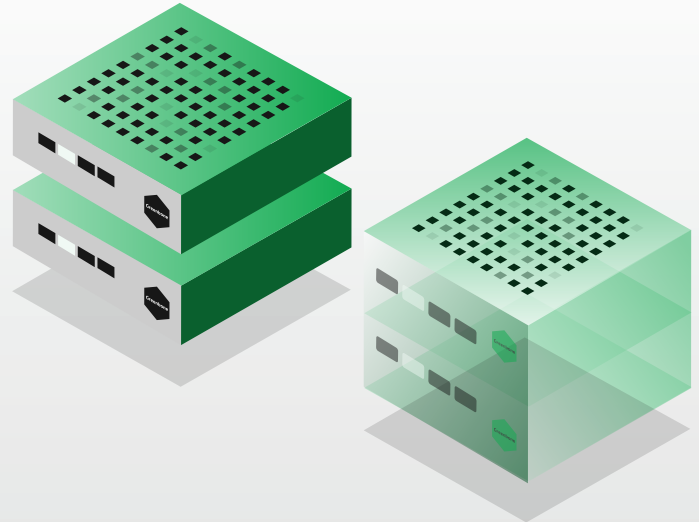




- Deutsch- und englischsprachiger
- Direktsupport
- Hardware-Austauschservice bei defekter Hardware
- Vorabaustausch und Leihgeräteservice



### Maximale Sicherheit für Ihre OPENVAS Hardware Appliance

Durch den Erwerb einer **OPENVAS** Hardware Appliance in Zusammenhang mit einem gültigen Wartungsvertrag erhalten Sie Anspruch auf unseren Hardware-Austauschservice (RMA). Dieses Dokument beschreibt den Leistungsumfang des Wartungsvertrags und informiert darüber, über welche Kommunikationskanäle Sie unseren Support erreichen können. Maßgeblich für Leistungsumfang, Voraussetzungen und Ausschlüsse sind die jeweils vereinbarten Vertrags- und Wartungsbedingungen.

#### Ihre Vorteile

- Schneller Vorabaustausch defekter Hardware
- Optionale Leih-Hardware
- Minimierung von Ausfallzeiten
- Planungssicherheit durch feste Laufzeit

#### Wichtige Hinweise

- Hardware wurde über den offiziellen Vertriebsweg bezogen und verfügt über einen gültigen Wartungsvertrag.
- Kein Anspruch bei unsachgemäßer Nutzung oder äußeren Schäden.
- Die Datensicherung liegt in Ihrer Verantwortung.
- Rücksendung des defekten Gerätes ist verpflichtend – sonst wird der Gerätewert berechnet.

#### So funktioniert's

- **Defekt melden:** Sie kontaktieren unseren Support.
- **Austausch erhalten:** Wir liefern Ersatz für ihr defektes Gerät.
- **Rücksendung:** Sie senden das defekte Gerät innerhalb von 14 Tagen zurück.



### 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
- 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 unseren Hardware-Austauschservice besteht, solange ein aktiver und gültiger Wartungsvertrag besteht.

Sollte Ihr Wartungsvertrag auslaufen, muss dieser nahtlos fortgeführt werden, um den hier beschriebenen Support zu gewährleisten. Wartungsverträge werden immer in Zusammenhang mit einem Lizenzvertrag mit gleicher Laufzeit abgeschlossen.

### 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.

Bitte vermerken Sie bei der Rücksendung die RMA-Nummer, welche unser Support Ihnen mitteilt.

#### Die Rücksendeadresse lautet:

Greenbone AG  
Neumarkt 12  
49074 Osnabrück  
Deutschland

Zielsysteme für das Scannen oder andere Systeme, die mit der OPENVAS Hardware 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.