

# Base Support



**Greenbone**  
Sustainable Resilience



- ☑ Englischsprachiger Support
- ☑ Tagesaktuelle Schwachstellen-Prüfungen
- ☑ Tagesaktuelle Schwachstellen-Informationen
- ☑ Software-, Security- und Feature-Upgrade

## Was wird unterstützt?

Der GSM MAVEN ist eine virtuelle Appliance und Mitglied der Greenbone Security Manager (GSM) Familie. MAVEN bietet Schwachstellen-Analyse und -Management für kleinere Netzwerkumgebungen. Dieses Dokument (Service Level Agreement, kurz „SLA“) beschreibt die Leistungen des „Base Supports“, welcher im Lieferumfang eines validen Lizenzschlüssels für den GSM MAVEN enthalten ist.

## Der GSM MAVEN umfasst folgende Elemente:

### Die virtuelle Appliance

Von Greenbone entwickelt, umfasst Updates und Upgrades, welche mithilfe des Greenbone Security Feeds ausgerollt werden.

### Greenbone Operating System (GOS)

Das Betriebssystem der Appliance beinhaltet die Software für Schwachstellen-Scans und -Management.

### Der Greenbone Security Feed (GSF)

Der GSF ist ein regelmäßig aktualisierter Strom von Prüfroutinen, der Schwachstellen im Netzwerk, in System- und auf Applikationsebene erkennt. Der Feed liefert zusätzliche Sicherheitsprotokolle sowie aktuelle Informationen zu Schwachstellen und Herstellerhinweisen.



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.

## Support- und Reaktionszeit

An niedersächsischen Arbeitstagen ist der englischsprachige Support von 9:00 Uhr bis 17:00 Uhr (MEZ) für Sie über das Support Portal und per Mail erreichbar.

Ausnahmen bilden der 24. und 31. Dezember.

Im Base Support garantieren wir Ihnen eine Erstreaktion auf Ihre Anfrage innerhalb von 3 Werktagen.

## Support Services

- ➔ Support-Portal: <https://support.greenbone.net>
- ➔ E-Mail Support: [support@greenbone.net](mailto:support@greenbone.net)
- ➔ Online-Informationen: <https://docs.greenbone.net>
- ➔ Community-Portal: <https://community.greenbone.net>
- ➔ Aktualisierung des Greenbone Security Feeds und Betriebssystems

## Wichtige Lizenzbedingungen:

Der Greenbone Base Support wird gewährt, solange die entsprechende Lizenz für den GSM MAVEN gültig ist. Um den Base Support durchgängig zu garantieren, erfordert es den nahtlosen Erwerb einer neuen Lizenz für den GSM MAVEN, sollte eine Lizenz auslaufen. Der GSM MAVEN-Lizenzschlüssel darf nur mit der Greenbone Technologie verwendet werden, mit der er geliefert wurde. Die Integration von Produkten anderer Hersteller ist nicht gestattet. Zuwiderhandlung führt zu einem sofortigen Verfall der Lizenz.