

# LANcare Direct Advanced 24/7

Direkter 24/7-Support, Security Updates und NBD-Vorabaustausch

## LANCOM Service **LANcare Direct Advanced 24/7**

---

Sie benötigen höchste Netzwerkverfügbarkeit, zugesicherte Geschäftskontinuität und Rund-um-die-Uhr-Unterstützung für LANCOM Netzwerkkomponenten? Genau hier kommt LANcare Direct Advanced 24/7 ins Spiel: Von Beginn an bei einem Gerät registriert, helfen Ihnen unsere Netzwerkexperten bei telefonischer Meldung massiver Betriebsstörungen bereits innerhalb von 30 Minuten – 365 Tage pro Jahr und 24 Stunden pro Tag. Damit die gesamte IT-Infrastruktur gegenüber Cyberrisiken nachhaltig geschützt ist und stets den neuesten Sicherheitsstandards entspricht, stehen fortlaufend Security Updates bereit. Der inkludierte Vorabaustausch mit Lieferung eines Ersatzgerätes zum nächsten Werktag bietet Ihnen im Falle eines Hardware-Defektes eine zusätzliche Absicherung und minimale Ausfallzeiten.

- Kürzere Downtimes durch den Vorabaustausch bei Hardware-Defekt mit Lieferung zum nächsten Werktag
- Direkter Hersteller-Support mit 10/5 Verfügbarkeit und zusätzlicher 24/7-Notfall-Hotline für alle LANCOM Geräte
- Zugesicherte Erstreaktionszeit von max. 30 Minuten bei der telefonischen Meldung massiver Betriebsstörungen (Priorität 1) \*
- Service-Zeiten von Montag bis Freitag von 8 bis 18 Uhr (MEZ) mit einer Erstreaktionszeit von max. vier Stunden für Anliegen abseits massiver Betriebsstörungen (Priorität 2) \*
- Security Updates für den zuverlässigen, sicheren Gerätebetrieb während der Laufzeit
- Laufzeitbasiert für 1, 3 oder 5 Jahre und erhältlich als S-, M-, L- und XL-Variante je nach Gerätetyp, verlängerbar bis max. 5 Jahre durch eine erneute Registrierung
- Registrierung innerhalb der ersten drei Monate nach Kauf des LANCOM Gerätes

\* Detaillierte Informationen zu den Prioritätsstufen inkl. Reaktionszeiten und Verfügbarkeiten entnehmen Sie bitte dem LANcare-Handbuch oder der Produktwebseite.

# LANcare Direct Advanced 24/7

## **24/7-Notfall-Hotline inkl. Priorisierung direkt vom Hersteller**

Im Notfall zählt jede Minute: Rufen Sie uns daher bei massiven Betriebsstörungen des registrierten Gerätes an. Unsere erfahrenen Mitarbeitenden stehen Ihnen innerhalb von nur 30 Minuten mit Rat und Tat zur Seite – für 24 Stunden an 365 Tagen – und das unabhängig davon, in welcher Phase des Lifecycle Managements sich das LANCOM Gerät befindet. Die Störung wird dank priorisierter Behandlung Ihres Anliegens inkl. automatischer Rückrufgarantie schnellstmöglich behoben, damit Ihre Dienste sofort wieder einsatzbereit sind.

Für eine optimale Zusammenarbeit empfehlen wir die Teilnahme an dem LANCOM Specialist Workshop.

## **Service-Zeiten mit zugesicherten Erstreaktionszeiten**

Es gibt Probleme mit der Hardware, Konfigurations- oder Informationsanfragen, bei denen Sie unsere Unterstützung benötigen? Unsere Experten helfen Ihnen während der Service-Zeiten von 8 bis 18 Uhr (MEZ) an Wochentagen weiter (10/5). Ihren Support-Fall behandeln wir mit einer Erstreaktionszeit von max. vier Stunden.

## **Hohe Planungssicherheit mit Security Updates**

Planen Sie vorausschauend und profitieren Sie von vollem Schutz für alle LANCOM Geräte, um insbesondere in langfristigen Projekten einen zuverlässigen Geschäftsbetrieb sicherzustellen. Hierzu gehören unter anderem kostenlose Security Updates des jeweiligen Betriebssystems, um das registrierte Gerät stets auf dem höchsten Stand der Sicherheit zu betreiben.

Weitere Informationen zur Software-Pflege und zum Produktlebenszyklus von LANCOM Geräten finden Sie auf der Webseite des Lifecycle Managements.

## **Schneller Vorabaustausch inklusive Lieferung zum nächsten Werktag**

Mit Produkten von LANCOM entscheiden Sie sich für zuverlässige und langlebige Produkte, aber Ausfälle und Störungen passieren. Mit LANcare Direct Advanced 24/7 reduzieren Sie die Ausfallzeiten des Netzwerks auf ein Minimum und profitieren für die gewählte Laufzeit von einem Vorabaustausch des Gerätes, für das LANcare Direct Advanced 24/7 registriert wurde. Bei einer Meldung bis 14 Uhr (MEZ) erhalten Sie bereits zum nächsten Werktag ein Ersatzgerät. So ist Ihr Netzwerk innerhalb kürzester Zeit wieder voll einsatzfähig.

# LANcare Direct Advanced 24/7

## Bedingungen

- Von den Service-Zeiten von 8 bis 18 Uhr (MEZ) an Wochentagen sind regionale Feiertage am Standort Würselen ausgenommen.
- Die Registrierung von LANcare Direct Advanced muss innerhalb der ersten drei Monate nach Kauf des LANCOM Gerätes erfolgen und ist bis max. fünf Jahre verlängerbar. Nach fünf Jahren bietet LANCOM weiterhin LANcare Direct 24/7 oder 10/5 an.
- Das LANCOM Gerät, für das Sie LANcare Direct Advanced einsetzen wollen, muss zum Zeitpunkt der Registrierung in einem einwandfreien, funktionsfähigen Zustand sein.
- LANcare Direct Advanced ist an ein bestimmtes Gerät (Seriennummer) gebunden und nicht übertragbar.
- Für die Registrierung von LANcare Direct Advanced bei einer LANCOM R&S®Unified Firewall muss diese mit der LANCOM Basic- oder Full-Lizenz betrieben werden und die Registrierung gleichzeitig mit der Aktivierung der Betriebslizenz stattfinden.
- Mehrere LANCOM R&S®Unified Firewalls im HA-Cluster erfordern insgesamt lediglich eine Registrierung von LANcare Direct für alle Geräte.
- Mehrere LANCOM SD-WAN Gateways / Router im HA-Cluster sowie mehrere LANCOM Switches im Stack-Verbund erfordern eine Registrierung von LANcare Direct Advanced für jedes einzelne Gerät.
- Weitere Informationen finden Sie in den Service- und Supportbedingungen.

## Vorabaustausch-Bedingungen

- Der Vorabaustausch gilt innerhalb der EU. In Ballungsgebieten erhalten Sie das Ersatzgerät bei Ausfall Ihres LANCOM Gerätes bereits zum nächsten Werktag. In seltenen Fällen kann sich die Zustellung außerhalb der Ballungsgebiete auf den folgenden Werktag verschieben. Um Informationen über die Möglichkeiten in anderen Ländern zu erhalten, wenden Sie sich bitte an Ihren lokalen Distributor. Außerhalb der EU bietet LANCOM LANcare Direct 24/7 oder 10/5 an.
- LANCOM lässt das defekte Gerät durch einen Kurierdienst bei Ihnen abholen. Der Versand ist für Sie kostenlos.
- Die RMA-Meldung ist jederzeit über das LANCOM RMA-Formular oder werktags telefonisch möglich (Montag bis Freitag, 9 bis 17 Uhr (MEZ) unter +49 (0) 2405 / 49 93 6-210). Ein Vorabaustausch zum nächsten Werktag ist nur möglich, wenn die telefonische Meldung des Support-Falles und der Versand des Austauschgerätes nicht auf einen Feiertag fallen (Anmeldung bis spätestens 14 Uhr (MEZ)).

An folgenden Tagen kann kein Paketversand durchgeführt werden:

**Feste Tage pro Jahr:** 01.01. Neujahr, 01.05. Tag der Arbeit, 03.10. Tag der Deutschen Einheit, 01.11. Allerheiligen, 24.12. Heiligabend, 25.12. 1. Weihnachtstag, 26.12. 2. Weihnachtstag, 31.12. Silvester

**Variable Tage:** Rosenmontag, Karfreitag, Ostermontag, Christi Himmelfahrt, Pfingstmontag, Fronleichnam

Weitere Informationen zur voraussichtlichen Lieferzeit in Ihre Region (z. B. Inseln) können Sie der Webseite des Paketdienstleisters entnehmen.

# LANcare Direct Advanced 24/7

## Unterstützte Geräte

LANcare Direct Advanced ist für Laufzeiten von 1, 3 oder 5 Jahren für alle LANCOM Geräte mit Ausnahme der LANCOM unmanaged Switches sowie AirLancer-Produkte und Zubehör erhältlich. Die Service-Kategorie Ihres Gerätes finden Sie im jeweiligen Datenblatt.

Artikelnummern	
LANcare Direct Advanced 24/7 - S (1 Year)	10776
LANcare Direct Advanced 24/7 - S (3 Years)	10777
LANcare Direct Advanced 24/7 - S (5 Years)	10778
LANcare Direct Advanced 24/7 - M (1 Year)	10779
LANcare Direct Advanced 24/7 - M (3 Years)	10780
LANcare Direct Advanced 24/7 - M (5 Years)	10781
LANcare Direct Advanced 24/7 - L (1 Year)	10782
LANcare Direct Advanced 24/7 - L (3 Years)	10783
LANcare Direct Advanced 24/7 - L (5 Years)	10784
LANcare Direct Advanced 24/7 - XL (1 Year)	10785
LANcare Direct Advanced 24/7 - XL (3 Years)	10786
LANcare Direct Advanced 24/7 - XL (5 Years)	10787

LANCOM Systems GmbH  
 Adenauerstr. 20/B2  
 52146 Würselen | Deutschland  
[info@lancom.de](mailto:info@lancom.de)  
[www.lancom-systems.de](http://www.lancom-systems.de)

LANCOM, LANCOM Systems, LCOS, LANcommunity und Hyper Integration sind eingetragene Marken. Alle anderen verwendeten Namen und Bezeichnungen können Marken oder eingetragene Marken ihrer jeweiligen Eigentümer sein. Dieses Dokument enthält zukunftsbezogene Aussagen zu Produkten und Produkteigenschaften. LANCOM Systems behält sich vor, diese jederzeit ohne Angaben von Gründen zu ändern. Keine Gewähr für technische Ungenauigkeiten und / oder Auslassungen. 11/23