

# LANcare Direct 24/7

Direkter 24/7-Hersteller-Support und Security Updates

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

---

Egal, ob es sich um eine technische Frage oder Verbindungsprobleme handelt: Mit LANcare Direct 24/7 können Sie sich darauf verlassen, dass Sie unabhängig von Tageszeit und Wochentag schnelle Unterstützung und fachkundige Expertise für LANCOM Geräte erhalten. Bei der telefonischen Meldung von massiven Betriebsstörungen hilft Ihnen ein Ansprechpartner innerhalb von 30 Minuten weiter. Auch bei kleineren Problemen oder Informationsanfragen stehen wir mit technischer Unterstützung während der Service-Zeiten (Montag bis Freitag, 8 bis 18 Uhr (MEZ)) zur Seite. Regelmäßige Security Updates sorgen für den ganzheitlichen Schutz vor potentiellen Sicherheitslücken und Schwachstellen.

- 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 zum End of Life des Gerätes durch eine erneute Registrierung

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

# LANcare Direct 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.

# LANcare Direct 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 kann jederzeit erfolgen und ist verlängerbar bis zum End of Life des LANCOM Gerätes.
- Das LANCOM Gerät, für das Sie LANcare Direct einsetzen wollen, muss zum Zeitpunkt der Registrierung in einem einwandfreien, funktionsfähigen Zustand sein.
- LANcare Direct ist an ein bestimmtes Gerät (Seriennummer) gebunden und nicht übertragbar.
- Für die Registrierung von LANcare Direct 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 für jedes einzelne Gerät.
- Hinweis für vProdukte: Für die Registrierung von vProdukten (vRouter & vFirewall) kontaktieren Sie bitte unser Serviceteam ausschließlich per Telefon: +49 (0) 2405 / 49 93 6-210 oder via E-Mail: [services@lancom.de](mailto:services@lancom.de) (nicht via Registrierungsformular).
- Weitere Informationen finden Sie in den Service- und Supportbedingungen.

## Unterstützte Geräte

LANcare Direct 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.

# LANcare Direct 24/7

---

**Artikelnummern**

---

LANcare Direct 24/7 - S (1 Year)	10752
LANcare Direct 24/7 - S (3 Years)	10753
LANcare Direct 24/7 - S (5 Years)	10754
LANcare Direct 24/7 - M (1 Year)	10755
LANcare Direct 24/7 - M (3 Years)	10756
LANcare Direct 24/7 - M (5 Years)	10757
LANcare Direct 24/7 - L (1 Year)	10758
LANcare Direct 24/7 - L (3 Years)	10759
LANcare Direct 24/7 - L (5 Years)	10760
LANcare Direct 24/7 - XL (1 Year)	10761
LANcare Direct 24/7 - XL (3 Years)	10762
LANcare Direct 24/7 - XL (5 Years)	10763