

Übersicht LANCOM Service & Support



LANCOM
SYSTEMS

	Central Site	Router & SD-WAN	Firewalls Rack	Firewalls Desktop	Switches Enterprise	Switches SMB	Wireless LAN	Virtuelle Produkte
LANCOM Serien und Produkte	ISG-x000, WLC-2000	2100EF, 1900, 1800, 1700, 1600, 700, IAP, OAP	UF-760, UF-360	UF-260, -160, -T60, -60 LTE, -60	CS, YS, XS-6000, XS-5000, XS-4000, GS-4000	XS-3000, GS-3000, GS-2000	LN, LW, LX, OW, OX, WLC-60	vRouter, vFirewall
Inklusive Leistungen								
Kostenfreier Hersteller-Support für LANcommunity Partner	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	Während der Lizenz-Laufzeit
Austausch-Service (Return & Replace) bei Hardware-Defekt	3 Jahre inkl. DOA Policy	3 Jahre	3 Jahre inkl. DOA Policy	3 Jahre	Limited Lifetime Warranty (LLW, max. 10 Jahre) inkl. DOA Policy	5 Jahre	3 Jahre	–
Feature Updates	Bis EOS + 2 Jahre	Bis EOS + 2 Jahre	Bis Lizenz-EOL	Bis Lizenz-EOL	Bis EOS + 2 Jahre	Bis EOS + 2 Jahre	Bis EOS + 2 Jahre	Während der Lizenz-Laufzeit
Security Updates	Bis EOS + 2 Jahre oder bis EOL*	Bis EOS + 2 Jahre oder bis EOL*	Bis Lizenz-EOL	Bis Lizenz-EOL	Bis EOL	Bis EOS + 2 Jahre oder bis EOL*	Bis EOS + 2 Jahre oder bis EOL*	Während der Lizenz-Laufzeit
Optional zubuchbare Leistungen								
pro Gerät	LANcare Direct 24/7 oder LANcare Direct 10/5	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	LANcare Direct Advanced 24/7 oder LANcare Direct Advanced 10/5	✓	✓	✓	✓	✓	✓	–
	LANcare NBD Replacement	–	–	–	✓	–	–	–
	LANcare Advanced	✓	✓	✓	–	✓	✓	–
	LANcare Basic	✓	✓	✓	–	✓	✓	–
für Projekte	LANcare Premium Support 24/7 oder LANcare Premium Support 10/5	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

* Hinweis

Der Anspruch auf Security Updates bis End of Life (End of Sale + 5 Jahre) besteht nur bei einem Support-Vertrag (z. B. durch die Registrierung von [LANcare-Produkten](#), siehe folgende Seite). Ansonsten beschränkt sich der Anspruch auf Security Updates auf EOS + 2 Jahre.

Weitere Informationen

Die Hardware-Produkte dieser Übersicht sind Teil des LANCOM Lifecycle Managements. Weitere Informationen dazu finden Sie auf der Webseite www.lancom-systems.de/lifecycle. Zu unserem Workshop-Programm sowie weiteren zubuchbaren Service- & Support-Leistungen können Sie sich unter www.lancom-systems.de/service-support informieren.

Definitionen

DOA: Dead on Arrival Policy mit NBD-Lieferung
End of Sale (EOS): Tag des offiziellen Verkaufsstopps des Produktes durch LANCOM
End of Life (EOL): End of Sale + 5 Jahre

LANcare-Vergleich



LANCOM
SYSTEMS

Mit den LANcare-Serviceprodukten sichern Sie sich Sorgenfreiheit auf lange Sicht: Als starke Basis für Ihren kontinuierlichen, sicheren Geschäftsbetrieb sind mit LANcare Kosten und Leistungen von Beginn an plan- und kalkulierbar, damit Investitionen geschützt und LANCOM Produkte langfristig abgesichert sind.

	LANcare Basic	LANcare Advanced	LANcare Direct 10/5	LANcare Direct Advanced 10/5	LANcare Direct 24/7	LANcare Direct Advanced 24/7	LANcare NBD Replacement	LANcare Premium Support 10/5	LANcare Premium Support 24/7
Security Updates	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓ in LLW enthalten	✓	✓
Weltweiter Hersteller-Support & Support-Vertrag	-	-	✓	✓	✓	✓	-	✓	✓
24/7-Notfall-Hotline bei massiven Betriebsstörungen (Priorität 1)	-	-	-	-	✓	✓	-	-	✓
Erstreaktionszeit bei massiven Betriebsstörungen (Priorität 1)	-	-	2 Stunden	2 Stunden	30 Minuten	30 Minuten	-	2 Stunden	30 Minuten
Zugesicherte max. Erstreaktionszeit (Priorität 2)	-	-	4 Stunden	4 Stunden	4 Stunden	4 Stunden	-	4 Stunden	4 Stunden
Austausch-Service (innerhalb der EU)	5 Jahre	5 Jahre	-	Während der Laufzeit	-	Während der Laufzeit	Während der LLW	-	-
Erweiterung um NBD-Vorabaustausch (innerhalb der EU)	-	✓	-	✓	-	✓	✓	-	-
Laufzeit	Bis EOL (min. 5 Jahre)	Bis EOL (min. 5 Jahre)	1, 3 oder 5 Jahre	1, 3 oder 5 Jahre	1, 3 oder 5 Jahre	1, 3 oder 5 Jahre	Bis EOL (max. 10 Jahre)	Individuell	Individuell
Verlängerung	-	-	✓ bis EOL	✓ bis 5 Jahre ¹	✓ bis EOL	✓ bis 5 Jahre ¹	-	-	-
Gültigkeit für alle LANCOM Produkte ²	✓ außer Switches	✓ außer LLW-Switches	✓	✓	✓	✓	Nur LLW-Switches	✓ für Projekte ab 500 Geräte	✓ für Projekte ab 500 Geräte
Registrierung	Innerhalb von 3 Monaten nach Geräte-Kauf	Innerhalb von 3 Monaten nach Geräte-Kauf	Jederzeit	Innerhalb von 3 Monaten nach Geräte-Kauf	Jederzeit	Innerhalb von 3 Monaten nach Geräte-Kauf	Jederzeit	Jederzeit	Jederzeit

Hinweise

¹ LANcare Direct Advanced kann maximal bis zum fünften Jahr verlängert werden. Alternativ können Sie LANcare Direct für das Gerät registrieren. Hierdurch erhalten Sie weiterhin LANCOM Hersteller-Support.

² Ausnahmen sind LANCOM unmanaged Switches sowie AirLancer-Produkte und Zubehör. Für virtuelle Produkte empfehlen sich LANcare-Produkte ohne Vorabaustausch.