

# LANcare Direct Advanced 10/5

Direkter 10/5-Support, Security Updates und NBD-Vorabau austausch

## LANCOM Service **LANcare Direct** **Advanced 10/5**

---

Ungelöste technische Rückfragen oder gar Geräteausfälle kosten Nerven, Zeit und damit Geld. Gehen Sie daher direkt von Anfang an auf Nummer sicher und schützen Sie Ihre Investition: Mit LANcare Direct Advanced 10/5 stehen Ihnen nicht nur sicherheitsrelevante Security Updates sondern auch unser Hersteller-Support mit zugesicherten Erstreaktionszeiten von max. vier Stunden zur Verfügung – bei telefonischer Meldung massiver Betriebsstörungen sogar in nur zwei Stunden. Zusätzlich liefern wir im Schadensfall bereits zum nächsten Werktag ein Ersatzgerät, damit das Netzwerk innerhalb kürzester Zeit wieder voll funktionsfähig ist.

- Kürzere Downtimes durch den Vorabau austausch bei Hardware-Defekt mit Lieferung zum nächsten Werktag
- Direkter Hersteller-Support mit 10/5-Verfügbarkeit für alle LANCOM Geräte
- Zugesicherte Erstreaktionszeit von max. zwei Stunden 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 10/5

## **Schnelle, priorisierte Unterstützung direkt vom Hersteller**

Bei der Verwaltung und dem effizienten Betrieb von Netzwerken geht eine hohe Systemverfügbarkeit Hand in Hand mit zugesicherten Reaktionszeiten, wenn Probleme entstehen. Greifen Sie daher für das registrierte Gerät auf professionelle Hilfe direkt vom Hersteller zurück – und das unabhängig davon, in welcher Phase des Lifecycle Managements sich das LANCOM Gerät befindet. Sie profitieren zudem von der priorisierten Behandlung Ihres Anliegens inkl. automatischer Rückrufgarantie. Bei der telefonischen Meldung massiver Betriebsstörungen kümmern wir uns innerhalb von zwei Stunden um Ihr Anliegen, damit Ihre Dienste innerhalb kurzer Zeit 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 Vorabau austausch 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 10/5 reduzieren Sie die Ausfallzeiten des Netzwerks auf ein Minimum und profitieren für die gewählte Laufzeit von einem Vorabau austausch des Gerätes, für das LANcare Direct Advanced 10/5 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 10/5

## 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 10/5 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 10/5 einsetzen wollen, muss zum Zeitpunkt der Registrierung in einem einwandfreien, funktionsfähigen Zustand sein.
- LANcare Direct Advanced 10/5 ist an ein bestimmtes Gerät (Seriennummer) gebunden und nicht übertragbar.
- Für die Inanspruchnahme von LANcare Direct Advanced 10/5 bei einer LANCOM R&S®Unified Firewall muss diese mit der LANCOM Basic- oder Full-Lizenz betrieben werden. Aus diesem Grund empfehlen wir eine gleichzeitige Registrierung beider Produkte.
- Mehrere LANCOM R&S®Unified Firewalls im HA-Cluster erfordern insgesamt lediglich eine Registrierung von LANcare Direct Advanced für alle Geräte, sofern es nur um die Inanspruchnahme des technischen Hersteller-Supports geht. Soll die Möglichkeit des NBD-Vorabtauschs für alle Geräte gegeben sein, benötigen Sie eine Registrierung von LANcare (Direct) Advanced für jedes einzelne Gerät.
- Mehrere LANCOM SD-WAN Gateways / Router im HA-Cluster sowie mehrere LANCOM Switches im Stack-Verbund erfordern eine Registrierung von LANcare Direct Advanced 10/5 für jedes einzelne Gerät.
- Weitere Informationen finden Sie in den Service- und Supportbedingungen.

## Vorabtausch-Bedingungen

- Der Vorabtausch 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 Vorabtausch 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 10/5

## Unterstützte Geräte

LANcare Direct Advanced 10/5 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 10/5 - S (1 Year)	10764
LANcare Direct Advanced 10/5 - S (3 Years)	10765
LANcare Direct Advanced 10/5 - S (5 Years)	10766
LANcare Direct Advanced 10/5 - M (1 Year)	10767
LANcare Direct Advanced 10/5 - M (3 Years)	10768
LANcare Direct Advanced 10/5 - M (5 Years)	10769
LANcare Direct Advanced 10/5 - L (1 Year)	10770
LANcare Direct Advanced 10/5 - L (3 Years)	10771
LANcare Direct Advanced 10/5 - L (5 Years)	10772
LANcare Direct Advanced 10/5 - XL (1 Year)	10773
LANcare Direct Advanced 10/5 - XL (3 Years)	10774
LANcare Direct Advanced 10/5 - XL (5 Years)	10775
Preview: LANcare Direct Advanced 10/5 - XXL (1 Year)	10794
Preview: LANcare Direct Advanced 10/5 - XXL (3 Years)	10795
Preview: LANcare Direct Advanced 10/5 - XXL (5 Years)	10796