



## LANCOM Service Pack 10/5

Direkter Hersteller-Support für zentrale Netzwerkkomponenten



Kunden, die ihr Netzwerk selbst verwalten oder keine Support-Verträge in Anspruch nehmen, sichern Ihre zentralen Netzwerkkomponenten zuverlässig mit dem LANCOM Service Pack 10/5 ab. Unsere LANCOM Techniker helfen Ihnen mit einer garantierten Erstreaktionszeit von max. vier Stunden während der Servicezeiten (Montag bis Freitag, 8 bis 18 Uhr). Profitieren Sie außerdem von einem Vorabaustausch bei Hardware-Defekt mit Lieferung eines Ersatzgerätes zum nächsten Werktag.

- 10/5-Support mit garantierter Erstreaktionszeit von maximal vier Stunden (Montag bis Freitag, 8 bis 18 Uhr)
- Schneller Vorabaustausch bei Hardware-Defekt zum nächsten Werktag bei bestehender Gerätegarantie und innerhalb der EU
- Laufzeitbasierte Option je nach Gerätekategorie, pro im Service inkludiertem LANCOM Gerät aktivierbar (siehe Produktwebseite <https://www.lancom.de/sp105>)
- Mehrere LANCOM R&S® Unified Firewalls im HA-Cluster erfordern lediglich eine Service Pack 10/5-Lizenz. Beim Betrieb mehrerer LANCOM Switches im Stack-Verbund ist eine Service Pack 10/5-Lizenz für jedes einzelne Gerät erforderlich.
- Registrierung für vProdukte (vRouter & vFirewall) nur über Kontakt zum Serviceteam möglich (nicht via Registrierungsformular)

# LANCOM Service Pack 10/5

## Rundum-Service direkt vom Hersteller

Bei Störungen oder einem Totalausfall ist kompetente Soforthilfe essenziell. Mit dem LANCOM Service Pack 10/5 sichern Sie sich auch für zentrale Netzwerkkomponenten zuverlässigen Support direkt vom Hersteller. Das LANCOM Service Pack 10/5 ist also ideal auf die Bedürfnisse von Endkunden als auch LANCOM Partner ohne Anspruch auf erweiterten Hersteller-Support zugeschnitten. Unsere erfahrenen Mitarbeiter helfen Ihnen nicht nur in Notfällen, sondern auch bei der gemeinsamen Bearbeitung von kleineren Problemen.

Für eine optimale Zusammenarbeit empfehlen wir daher die Teilnahme an dem [LANCOM Specialist Workshop](#).

## Maßgeschneiderter Service-Umfang

Das LANCOM Service Pack 10/5 bietet Ihnen genau das Service-Angebot, das Sie für den sicheren Betrieb Ihres Netzwerkes während der Geschäftszeiten an Wochentagen benötigen. Wir garantieren Ihnen zehn Stunden an fünf Werktagen professionelle Unterstützung bei einer Erstreaktionszeit von max. vier Stunden (bundeseinheitliche gesetzliche Feiertage in Deutschland sind hiervon ausgenommen).

Für erweiterte Service-Zeiten von 24 Stunden an 7 Tagen die Woche mit einer Reaktionszeit von 30 Minuten bei Notfällen steht Ihnen das [LANCOM Service Pack 24/7](#) zur Verfügung.

## Vorabaustausch inklusive Lieferung zum nächsten Werktag

Reduzieren Sie Ausfallzeiten Ihres Netzwerks auf ein Minimum. Mit dem LANCOM Service Pack 10/5 profitieren Sie innerhalb der EU von einem Vorabaustausch des Gerätes, für das das Service Pack 10/5 lizenziert wurde, und erhalten bereits zum nächsten Werktag ein Ersatzgerät. Voraussetzung hierfür ist eine bestehende Gerätegarantie.

## Bezug

Das LANCOM Service Pack 10/5 kann über die Distribution, Systemhäuser und den Fachhandel bezogen werden.

Das erworbene LANCOM Service Pack 10/5 lässt sich ganz einfach und bequem online registrieren.

## Bedingungen

- › Die LANCOM R&S®Unified Firewall muss mit der LANCOM Basic- oder Full-Lizenz betrieben werden und die Registrierung gleichzeitig mit der Aktivierung der Betriebslizenz stattfinden.
- › Die Option ist an ein bestimmtes Gerät (Seriennummer) gebunden und nicht übertragbar.
- › HINWEIS: Registrierung für vProdukte (vRouter & vFirewall) nur über Kontakt zum Serviceteam möglich (nicht via Registrierungsformular, nur per Telefon: +49 (0) 2405 / 49 93 6-210 oder via E-Mail: [services@lancom.de](mailto:services@lancom.de))
- › Mehrere LANCOM R&S®Unified Firewalls im HA-Cluster erfordern lediglich eine Service Pack 10/5-Lizenz.
- › Beim Betrieb mehrerer LANCOM Switches im Stack-Verbund ist eine Service Pack 10/5-Lizenz für jedes einzelne Gerät erforderlich.

## Hinweise zum Vorabaustausch

Bei Ausfall Ihres LANCOM Gerätes erhalten Sie Ersatz bereits zum nächsten Werktag (gilt für die Ballungsgebiete innerhalb der EU (außer Inseln)).

LANCOM lässt das defekte Gerät durch einen Kurierdienst bei Ihnen abholen. Der Versand ist für Sie kostenlos.

Die Inanspruchnahme des Vorabaustausches (VAT) gilt nur bei einer gültiger Garantie und innerhalb der EU. Ein VAT zum nächsten Werktag ist nur möglich, wenn die Meldung des Support-Falles und der Versand des Austauschgerätes nicht auf einen Feiertag fallen (Anmeldung bis spätestens 14:00 Uhr).

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

# LANCOM Service Pack 10/5

## Geltungsbereich

Das LANCOM Service Pack 10/5 kann nur für das Gerät in Anspruch genommen werden, für welches das Service Pack registriert wurde. Geeignete Produkte für das [LANCOM Service Pack 10/5](#) entnehmen Sie bitte der Tabelle auf der Produktwebseite.

LANCOM Systems bietet die enthaltenen Support-Leistungen weltweit an.

Die Regelungen zum Vorabaustausch (VAT) gelten für die Ballungsgebiete innerhalb der EU (außer Inseln).

Um Informationen über die Bedingungen in anderen Ländern zu erhalten, wenden Sie sich bitte an Ihren lokalen Distributor. Die Kontaktadressen finden Sie unter [www.lancom-systems.de](http://www.lancom-systems.de)

## Hinweis zur Registrierung

Eine Registrierung für das Service Pack 10/5 für vProdukte (vRouter & vFirewall) ist derzeit nicht über das Registrierungsformular auf der Webseite möglich. Sie erfolgt ausschließlich manuell durch Kontakt zum Service Team, per Telefon: +49 (0) 2405 / 49 93 6-210 oder via E-Mail: [services@lancom.de](mailto:services@lancom.de).

Artikelnummern	
LANCOM Service Pack 10/5 - S (1 Year)	10242
LANCOM Service Pack 10/5 - S (3 Years)	10243
LANCOM Service Pack 10/5 - S (5 Years)	10244
LANCOM Service Pack 10/5 - M (1 Year)	10245
LANCOM Service Pack 10/5 - M (3 Years)	10246
LANCOM Service Pack 10/5 - M (5 Years)	10247
LANCOM Service Pack 10/5 - L (1 Year)	10248
LANCOM Service Pack 10/5 - L (3 Years)	10249
LANCOM Service Pack 10/5 - L (5 Years)	10250
LANCOM Service Pack 10/5 - XL (1 Year)	10251
LANCOM Service Pack 10/5 - XL (3 Years)	10252
LANCOM Service Pack 10/5 - XL (5 Years)	10253