

LANCOM

Service Pack 10/5

Service Pack 24/7

Handbuch

Copyright

© 2022 LANCOM Systems GmbH, Würselen (Germany). Alle Rechte vorbehalten.

Alle Angaben in dieser Dokumentation sind nach sorgfältiger Prüfung zusammengestellt worden, gelten jedoch nicht als Zusicherung von Produkteigenschaften. LANCOM Systems haftet ausschließlich in dem Umfang, der in den Verkaufs- und Lieferbedingungen festgelegt ist. Weitergabe und Vervielfältigung der zu diesem Produkt gehörenden Dokumentation und Software und die Verwendung ihres Inhalts sind nur mit schriftlicher Erlaubnis von LANCOM Systems gestattet. Änderungen, die dem technischen Fortschritt dienen, bleiben vorbehalten.

Windows® und Microsoft® sind eingetragene Marken von Microsoft, Corp. 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.

Produkte von LANCOM Systems enthalten Software, die vom 'OpenSSL Project' für die Verwendung im 'OpenSSL Toolkit' entwickelt wurde (www.openssl.org).

Produkte von LANCOM Systems enthalten kryptographische Software, die von Eric Young (eay@cryptsoft.com) geschrieben wurde.

Produkte von LANCOM Systems enthalten Software, die von der NetBSD Foundation, Inc. und ihren Mitarbeitern entwickelt wurde.

Produkte von LANCOM Systems enthalten das LZMA SDK, das von Igor Pavlov entwickelt wurde.

LANCOM Systems GmbH
Adenauerstr. 20/B2
52146 Würselen
Deutschland
www.lancom-systems.de

Würselen, 05/2022

Inhalt

Einleitung	03
Hinweis-Symbole	03
Allgemeine Hinweise	04
Geltungsbereich	04
Leistungsumfang	05
LANCOM Service Pack 10/5	05
LANCOM Service Pack 24/7	05
Regeln des Vorabaustausches	05
Support-Zugriff	06
Meldung eines 24/7-Support-Falls	06
Ablauf des Vorabaustausches (VAT)	07
Nutzungsbedingungen	08
Registrierung bei LANCOM R&S®Unified Firewalls	08
Registrieren der LANCOM Service Packs	09
Erforderliche Registrierungsdaten	09
Online-Eingabe der Registrierungsdaten	09
Hilfe im Problemfall	10
Ihre Unterlagen	11
Seriennummer	11
Lizenzschlüssel	11
Ablaufdatum	11
Wichtige Informationen	12
Konfiguration sichern	12
LANCOM Support	12
Installation Guide / Hardware-Schnellübersicht	12
Online	12
Firmware	12
Partner-Support	12
Support-Verträge	13
Service für Geräte ohne Garantieanspruch	13

Einleitung

Bei den Geräten von LANCOM Systems handelt es sich um hochwertige Netzwerkprodukte. Diese Wertigkeit unterstreicht LANCOM mit einer freiwilligen Garantie innerhalb der EU, welche über Optionen sogar noch erweitert werden kann.

Für Kunden ohne bestehende Support-Verträge sowie in kleinen Installationen mit wenigen Geräten ist es sinnvoll, zentrale Netzwerkkomponenten einzeln abzusichern. Mit den LANCOM Service Packs statten Sie Ihre LANCOM Geräte mit einem Rundum-Sorglos-Paket aus:

Mit dem LANCOM Service Pack 10/5 bietet Ihnen LANCOM Systems Hersteller-Support mit einer garantierten Erstreaktionszeit von max. vier Stunden während der Service-Zeiten (Montag bis Freitag, 8 bis 18 Uhr). Darüber hinaus profitieren Sie bei einem Totalausfall von einem direkten und unkomplizierten Vorabaustausch Ihres defekten Gerätes am nächsten Werktag (innerhalb des Garantiezeitraums und für Ballungsgebiete innerhalb der EU (außer Inseln)).

Mit dem LANCOM Service Pack 24/7 erhalten Sie zusätzlich zum Vorabaustausch sogar noch schneller Unterstützung von unseren LANCOM Technikern. Unser Versprechen: Bei massiven Betriebsstörungen sind wir innerhalb von 30 Minuten nach telefonischer Meldung für Sie da – und das 24 Stunden an 365 Tagen. Und auch für kleinere Störungen oder Informationsanfragen steht Ihnen ein Support-Zugang mit erweiterten Servicezeiten zur Verfügung.



Alle Leistungen orientieren sich am LANCOM Software Lifecycle Management: www.lancom-systems.de/lifecycle/

Hinweis-Symbole



Wichtiger Hinweis, der beachtet werden sollte



Zusätzliche Informationen, deren Beachtung hilfreich sein kann aber nicht erforderlich ist

Allgemeine Hinweise

In diesem Kapitel finden Sie alle wichtigen allgemeingültigen Hinweise zu Geltungsbereich, Leistungsumfang und Nutzungsbedingungen des LANCOM Service Pack 10/5 und des LANCOM Service Pack 24/7.

LANCOM Geräte sind in die Service-Kategorien S, M, L und XL aufgeteilt. In Abhängigkeit der Service-Kategorie Ihres LANCOM Gerätes muss ein LANCOM Service Pack der gleichen Kategorie verwendet werden, welches für 1, 3 oder 5 Jahre Laufzeit erhältlich ist.

Geltungsbereich

Geeignete Produkte für die LANCOM Service Packs entnehmen Sie bitte den Tabellen auf den jeweiligen Produktwebseiten des [LANCOM Service Pack 10/5](#) und des [LANCOM Service Pack 24/7](#).

LANCOM Systems bietet die in den Service Packs 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.

Leistungsumfang

LANCOM Service Pack 10/5

Mit auf einem Gerät registriertem LANCOM Service Pack 10/5 erhalten Sie für dieses Hersteller-Support mit einer garantierten Erstreaktionszeit von maximal vier Stunden (Montag bis Freitag, 8 bis 18 Uhr). Zusätzlich besteht während des Garantiezeitraums die Möglichkeit des Vorabaustausches (VAT) bei Hardware-Defekt.

LANCOM Service Pack 24/7

Mit auf einem Gerät registriertem LANCOM Service Pack 24/7 erhalten Sie für dieses Hersteller-Notfall-Support mit garantierter Erstreaktionszeit nach telefonischer Meldung von maximal 30 Minuten bei massiven Betriebsstörungen. Für Anliegen außerhalb des Notfall-Supports stehen Ihnen erweiterte Service-Zeiten (Montag bis Freitag, 8 bis 18 Uhr) zur Verfügung. Zusätzlich besteht während des Garantiezeitraums die Möglichkeit des Vorabaustausches (VAT) bei Hardware-Defekt.

Regeln des Vorabaustausches

Im Falle eines Hardware-Defektes innerhalb der Garantiezeit wird vom LANCOM Support ein RMA-Fall erstellt und es wird Ihnen ein baugleiches Austauschgerät zugesendet, ohne dass Sie auf die Reparatur Ihres Gerätes warten müssen.

Liegt Ihre RMA-Anfrage werktags bis 14:00 Uhr vor, sendet Ihnen LANCOM Systems das Ersatzgerät am nächsten Werktag bis 12:00 Uhr zu. In seltenen Fällen kann sich die Zustellung außerhalb der Ballungsgebiete auf den folgenden Werktag verschieben.

Als Werktage gelten für alle Länder die Tage Montag bis Freitag mit Ausnahme der gesetzlichen Feiertage am Standort Aachen sowie Rosenmontag.

Support-Zugriff

Sie können den technischen LANCOM Support per E-Mail, Support-Portal und Telefon in Anspruch nehmen.

Nach der Registrierung Ihres LANCOM Service Packs erhalten Sie zum nächsten Werktag (montags bis freitags) eine E-Mail mit weiteren Informationen. Diese beinhaltet auch Ihren persönlichen Support-PIN für den telefonischen Kontakt.

Der technische Support ist montags bis freitags von 8.00 Uhr bis 18.00 Uhr erreichbar (10/5; bundeseinheitliche gesetzliche Feiertage in Deutschland sind hiervon ausgenommen). Die Erstreaktionszeiten liegen, abhängig vom gewählten LANCOM Service Pack, zwischen 30 Minuten und vier Stunden. Bei massiven Betriebsstörungen oder Totalausfällen (Notfall) außerhalb unserer Geschäftszeiten bietet das LANCOM Service Pack 24/7 Zugriff auf unseren 24/7-Notfall-Support.



Die LANCOM Service Packs verändern den Garantiestatus nicht. Um die Standard-Garantie bei Produkten ohne Limited Lifetime Warranty von drei auf fünf Jahre zu erweitern, ist zusätzlich der Erwerb der LANCOM Warranty Basic Option notwendig.

Meldung eines 24/7-Support-Falls

Wir garantieren eine Reaktion innerhalb von 30 Minuten. Für den schnellstmöglichen Informationsaustausch bitten wir Sie, die folgenden Schritte einzuhalten:

- Erstellen Sie im Support-Portal ein Ticket.
- Rufen Sie danach die Support-Hotline an.



Der Link zum Support-Portal sowie die Hotline-Nummer befinden sich in der Mail, die wir Ihnen nach der Registrierung schicken.

Ablauf des Vorabaustausches (VAT)

Sollte Ihr Gerät defekt sein, befolgen Sie bitte folgende Schritte:

- Wenden Sie sich telefonisch an die LANCOM Service-Hotline. Halten Sie dazu bitte die Seriennummer des Geräts bereit. Die LANCOM Service-Hotline erreichen Sie montags bis freitags von 09:00 Uhr bis 17:00 Uhr unter der Telefonnummer +49 (0) 2405 / 49 93 6-210.
- Sichern Sie die Konfiguration Ihres Geräts, wenn dies noch möglich ist, und bringen Sie es danach in den Auslieferungszustand. Beachten Sie bitte dazu den Hinweis im Kapitel „Konfiguration sichern“ auf Seite 12. Falls das Gerät in der LANCOM Management Cloud betrieben wurde, entfernen Sie es bitte dort (unpairing).
Sollte es bezüglich des Garantie-Status Unklarheiten geben, ist die Vorlage des Kaufnachweises erforderlich.
- LANCOM Systems teilt Ihnen eine RMA-Nummer mit. Die RMA-Unterlagen werden Ihnen per E-Mail oder per Fax zugesendet.
- Sie erhalten per Kurier das Austauschgerät. Das defekte Gerät wird zu einem späteren Zeitpunkt ebenfalls von einem Kurier abgeholt. Bitte verwenden Sie für die Abholung des defekten Gerätes die den RMA-Unterlagen beigefügten Versandpapiere.
- Sie können das neue Gerät nun konfigurieren und sofort wieder einsetzen.

Nutzungsbedingungen

Pro Gerät, für das Sie ein LANCOM Service Pack nutzen möchten, ist eine separate Option und eine entsprechende Registrierung notwendig. Nach erfolgter Registrierung ist die verwendete Lizenznummer nicht mehr für ein weiteres Gerät einsetzbar.



Mehrere LANCOM R&S®Unified Firewalls im HA-Cluster erfordern lediglich eine Service Pack-Lizenz.

Registrierung bei LANCOM R&S®Unified Firewalls

Unabhängig vom Registrierungszeitpunkt des LANCOM Service Packs synchronisiert sich dessen Laufzeit mit der Laufzeit der Betriebslizenz. Aus diesem Grund muss das LANCOM Service Pack gleichzeitig mit der Betriebslizenz aktiviert werden.

Detaillierte Informationen zur Registrierung des LANCOM Service Packs können Sie im Kapitel „Registrieren der LANCOM Service Packs“ auf Seite 09 nachlesen.



Alle Leistungen des LANCOM Service Packs sind erst nach der Registrierung gültig.

Registrieren der LANCOM Service Packs

Dem LANCOM Service Pack liegt ein Lizenznachweis bei. Auf diesem ist eine Lizenznummer abgedruckt. Mit der Lizenznummer können Sie das LANCOM Service Pack einmalig bei LANCOM Systems registrieren.



Eine erfolgreiche Online-Registrierung entwertet die verwendete Lizenznummer Ihres LANCOM Service Pack. Vergewissern Sie sich, dass Sie das LANCOM Service Pack tatsächlich nur auf dem angegebenen Gerät einsetzen wollen. Ein späterer Wechsel auf ein anderes Gerät ist ausgeschlossen.



Eine Registrierung für das Service Pack 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.

Erforderliche Registrierungsdaten

Zur Online-Registrierung halten Sie bitte folgende Daten bereit:

- Die Lizenznummer (vom Lizenznachweis)
- Die Seriennummer des LANCOM Gerätes, für welches Sie das LANCOM Service Pack registrieren möchten.
- Ihre Kundendaten (Firma, Name, Anschrift, E-Mail-Adresse).

Online-Eingabe der Registrierungsdaten

- Starten Sie einen Webbrowser, und öffnen Sie die LANCOM Webseite zur Optionsregistrierung unter www.lancom-systems.de/registration. Wenn Sie mehrere Lizenzen aktivieren möchten, können Sie dies alternativ per Mail an services@lancom.de.
- Geben Sie die erforderlichen Daten ein und folgen Sie den weiteren Anweisungen.
- Innerhalb eines Werktages (montags bis freitags) verschicken wir eine Support-PIN für den telefonischen Support-Zugriff.

Hilfe im Problemfall

Bei Problemen mit der Registrierung Ihres LANCOM Service Packs wenden Sie sich bitte per E-Mail an services@lancom.de.

Ihre Unterlagen

Um im Servicefall alle benötigten Unterlagen vorliegen zu haben, empfehlen wir Ihnen, hier alle relevanten Informationen nach der Aktivierung einzutragen bzw. abzuheften.

Seriennummer

Notieren Sie hier die Seriennummer Ihres Gerätes

SN:

Lizenzschlüssel

Notieren Sie hier den Lizenzschlüssel des LANCOM Service Packs

Nr.:

Ablaufdatum

Notieren Sie sich hier, wann das LANCOM Service Pack abläuft

Datum:

Wichtige Informationen

Konfiguration sichern



Damit eine funktionierende Konfiguration im Schadensfall nicht manuell neu erstellt werden muss, empfehlen wir, eine regelmäßige Konfigurationssicherung durchzuführen.

Informationen zur Sicherung Ihrer Konfiguration erhalten Sie im Handbuch Ihres LANCOM Gerätes, welches Sie unter www.lancom-systems.de im Downloadbereich für Ihr LANCOM Gerät finden.

LANCOM Support

Installation Guide / Hardware-Schnellübersicht

Wenn Sie während der Installation oder während des Betriebs Ihres Produktes einmal nicht weiter wissen, dann helfen die beigelegten Installation Guides bzw. Hardware-Schnellübersichten in vielen Fällen weiter.

Online

Die LANCOM Knowledge Base – mit über 2.500 Artikeln – steht Ihnen jederzeit über unsere Website zur Verfügung:
www.lancom-systems.de/knowledgebase/

Außerdem finden Sie im Handbuch Ihres LANCOM Gerätes Erklärungen zu allen Funktionen: www.lancom-systems.de/publikationen/

Firmware

Grundsätzlich stehen aktuelle Versionen der LANCOM Betriebssysteme, Treiber, Tools und Dokumentation für alle LANCOM Produkte kostenlos auf unserer Website zum Download bereit: www.lancom-systems.de/downloads/

Partner-Support

LANCOM Partner bekommen außerdem, je nach Stufe, weitere Support-Leistungen und telefonischen Support. Mehr dazu auf unserer Webseite: www.lancom-systems.de/lancommunity/

Support-Verträge

Kunden mit einem Support-Vertrag bekommen die im Vertrag festgelegten Konditionen. Weitere Informationen dazu finden Sie unter www.lancom-systems.de/produkte/service-und-support/

Service für Geräte ohne Garantieanspruch

Mehr Informationen zur Reparatur von Geräten ohne Garantieanspruch: www.lancom-systems.de/reparaturabwicklung/

Im Einzelfall und vorbehaltlich der Verfügbarkeit ist eventuell ein Austausch durch ein vergleichbares Service-Gerät zu Sonderkonditionen möglich. Bitte kontaktieren sie dazu unsere Service-Hotline telefonisch +49 (0) 2405 / 49 93 6-210.

LANCOM Systems GmbH
Adenauerstr. 20/B2
52146 Würselen | Deutschland
info@lancom.de
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. 05/2022