

LANCOM Service Pack 24/7

Direkter Hersteller-Support für kritische Netzwerkinstallationen



Kunden mit kleinen Installationen und ohne bestehende 24/7-Support-Verträge sichern Ihre zentralen Netzwerkkomponenten mit dem LANCOM Service Pack 24/7 bestens ab. Unsere LANCOM Techniker helfen Ihnen bei massiven Betriebsstörungen oder einem Totalausfall nach telefonischer Meldung innerhalb von 30 Minuten – 24 Stunden an 365 Tagen. Auch für kleinere Störungen oder Informationsanfragen steht Ihnen ein Support-Zugang mit erweiterten Service-Zeiten (Montag bis Freitag, 8 bis 18 Uhr) zur Verfügung. Profitieren Sie außerdem von einem Vorabaustausch bei Hardware-Defekt mit Lieferung eines Ersatzgerätes zum nächsten Werktag.

- 24/7-Notfall-Support mit garantierter Erstreaktionszeit von maximal 30 Minuten bei massiven Betriebsstörungen (telefonische Meldung erforderlich)
- Erweiterte Service-Zeiten (Montag bis Freitag, 8 bis 18 Uhr) mit einer zugesicherten Reaktionszeit von max. vier Stunden für Anliegen außerhalb des Notfall-Supports
- 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/sp247>)
- Mehrere LANCOM R&S® Unified Firewalls im HA-Cluster erfordern lediglich eine Service Pack 24/7-Lizenz. Beim Betrieb mehrerer LANCOM Switches im Stack-Verbund ist eine Service Pack 24/7-Lizenz für jedes einzelne Gerät erforderlich.
- Registrierung für vProdukte (vRouter & vFirewall) nur über Kontakt zum Serviceteam möglich (nicht via Registrierungsformular)

LANCOM Service Pack 24/7

Für alle Fälle – 24/7-Support bei Major Incidents

Greifen Sie im Notfall auf schnelle Hilfe direkt vom Hersteller zurück. Bei massiven Betriebsstörungen oder einem Totalausfall steht Ihnen ein erfahrener Mitarbeiter 24 Stunden an 365 Tagen bei einer Erstreaktionszeit von nur 30 Minuten nach telefonischer Meldung mit Rat und Tat zur Seite. Ihre Netzstörung wird schnell behoben und Ihre Dienste sind innerhalb kürzester Zeit wieder einsatzfähig.

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

Erweiterte Service-Zeiten für Ihren Support-Fall

Sie haben Probleme mit Ihrer Hardware, Konfigurationsanfragen oder benötigen Informationen zu Ihrem Produkt?

Bei allen Anliegen außerhalb von Notfällen helfen Ihnen die LANCOM Experten mit erweiterten Service-Zeiten von 8 bis 18 Uhr an Wochentagen (10/5; bundeseinheitliche gesetzliche Feiertage in Deutschland sind hiervon ausgenommen). Ihr Support-Fall wird hierbei priorisiert behandelt. Nach Anmeldung eines Support-Falles garantiert LANCOM eine Erstreaktionszeit innerhalb vier Stunden.

Vorabaustausch inklusive Lieferung zum nächsten Werktag

Reduzieren Sie Ausfallzeiten Ihres Netzwerks auf ein Minimum. Mit dem LANCOM Service Pack 24/7 profitieren Sie innerhalb der EU von einem Vorabaustausch des Gerätes, für das das Service Pack 24/7 lizenziert wurde, und erhalten bereits zum nächsten Werktag ein Ersatzgerät. Voraussetzung hierfür ist eine bestehende Gerätegarantie.

Bezug

Das LANCOM Service Pack 24/7 kann über die Distribution, Systemhäuser und den Fachhandel bezogen werden.

Das erworbene LANCOM Service Pack 24/7 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)
- Mehrere LANCOM R&S®Unified Firewalls im HA-Cluster erfordern lediglich eine Service Pack 24/7-Lizenz.
- Beim Betrieb mehrerer LANCOM Switches im Stack-Verbund ist eine Service Pack 24/7-Lizenz für jedes einzelne Gerät erforderlich.

LANCOM Service Pack 24/7

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 gültigen 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

Geltungsbereich

Das LANCOM Service Pack 24/7 kann nur für das Gerät in Anspruch genommen werden, für welches das Service Pack registriert wurde. Geeignete Produkte für das LANCOM Service Pack 24/7 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

Hinweis zur Registrierung

Eine Registrierung für das Service Pack 24/7 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.

LANCOM Service Pack 24/7

Artikelnummern

LANCOM Service Pack 24/7 - S (1 Year)	10230
LANCOM Service Pack 24/7 - S (3 Years)	10234
LANCOM Service Pack 24/7 - S (5 Years)	10238
LANCOM Service Pack 24/7 - M (1 Year)	10231
LANCOM Service Pack 24/7 - M (3 Years)	10235
LANCOM Service Pack 24/7 - M (5 Years)	10239
LANCOM Service Pack 24/7 - L (1 Year)	10232
LANCOM Service Pack 24/7 - L (3 Years)	10236
LANCOM Service Pack 24/7 - L (5 Years)	10240
LANCOM Service Pack 24/7 - XL (1 Year)	10233
LANCOM Service Pack 24/7 - XL (3 Years)	10237
LANCOM Service Pack 24/7 - XL (5 Years)	10241
