

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, 1600, 700, IAP, OAP | UF-1060, UF-760, UF-560, UF-360 | UF-260, UF-160, UF-T60, UF-60 | CS, YS, XS-6000, XS-5000, XS-4000, GS-4000 | XS-3000, IGS-3000, GS-3000, GS-2000 | LX, LN, LW, OX, OW, WLC-60 | vRouter, vFirewall |

Inklusive Leistungen

| | | | | | | | | |
|--|--|---------------------------------|--|-----------------------------|---|---------------------------------|---------------------------------|-----------------------------|
| Kostenfreier Hersteller-Support für LANcommunity Partner | ✓ | ✓ | Während der Lizenz-Laufzeit | Während der Lizenz-Laufzeit | ✓ | ✓ | ✓ | 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 | ✓ | ✓ |
| Hersteller-Support & Support-Vertrag | – | – | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | – | ✓ | ✓ |
| Verfügbarkeit / Gültigkeit | Innerhalb der EU ³ | Innerhalb der EU ³ | Weltweit | Innerhalb der EU ³ | Weltweit | Innerhalb der EU ³ | Innerhalb der EU ³ | Weltweit | Weltweit |
| 24/7-Notfall-Hotline für massive Betriebsstörungen (Priorität 1) | – | – | – | – | ✓ | ✓ | – | – | ✓ |
| Erstreaktionszeit (Priorität 1) | – | – | 2 Stunden | 2 Stunden | 30 Minuten | 30 Minuten | – | 2 Stunden | 30 Minuten |
| Erstreaktionszeit (Priorität 2) | – | – | 4 Stunden | 4 Stunden | 4 Stunden | 4 Stunden | – | 4 Stunden | 4 Stunden |
| Austausch-Service | 5 Jahre | 5 Jahre | – | Während der Laufzeit | – | Während der Laufzeit | Während der LLW | – | – |
| Erweiterung um NBD-Vorabaustausch | – | ✓ | – | ✓ | – | ✓ | ✓ | – | – |
| Laufzeit der Security Updates | 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.

³ Ballungsgebiete außer Inseln und Überseegebiete

LANCOM, LANCOM Systems, LCOS, LANcommunity, LANCOM Service LANcare, LANCOM Active Radio Control und AirLancer 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. 12/25