

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, 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. 01/26