

# Informationen und Zugang zum LANCOM Endkunden-Support

Mit kostenfrei verfügbaren Anleitungen zu Konfiguration und Troubleshooting der LANCOM Produkte sind LANCOM Knowledge Base sowie die FAQ-Webseiten erste hilfreiche Anlaufstellen. Darüber hinaus bieten Ihnen die LANCOM Publikationen mit regelmäßig neu erscheinenden Whitepapern, Techpapern, Montageanleitungen und Handbüchern tiefere Informationen.

Um persönliche, technische Unterstützung für Ihr Anliegen zu erhalten, stehen Ihnen als Endkunde die folgenden zwei Möglichkeiten zur Verfügung:

1. **Support über Ihren LANcommunity Partner:** LANcommunity Partner erhalten direkten, technischen Hersteller-Support von LANCOM Systems. Als Endkunde können Sie sich an einen LANcommunity Partner\* wenden. Einen Partner in Ihrer Nähe finden Sie auf unserer Webseite unter [www.lancom-systems.de/bezug](http://www.lancom-systems.de/bezug).
2. **Kostenpflichtiger, direkter Hersteller-Support:** Nach Erwerb und Registrierung passender LANcare Direct-Produkte für Ihr(e) Gerät(e) über Ihren LANcommunity Partner erhalten Sie einen PIN-Zugang zur Notfall-Hotline sowie priorisierten Support mit zugesicherten Erstreaktionszeiten (SLA).

Sollte es sich bei Ihrer Anfrage um eine Lizenz-Frage handeln (z. B. Registrierung eines Service) steht Ihnen die LANCOM Service Hotline unter +49 (0) 2405 / 49 93 6-210 zur Verfügung.

## Abdeckung einzelner Geräte: LANcare Direct

Mit LANcare Direct decken Sie ein einzelnes Gerät mit direktem Hersteller-Support, garantierten Erstreaktionszeiten sowie bei Bedarf einem Next Business Day (NBD)-Vorabaustausch bei Defekt ab. Als Laufzeiten stehen 1, 3 oder 5 Jahre zur Verfügung. Erhältlich sind die folgenden vier LANcare Direct-Produkte über Ihren LANcommunity Partner:

### → LANcare Direct 10/5

LANCOM Service  
**LANcare Direct 10/5**  
Direkter, priorisierter 10/5-Hersteller-Support und Security Updates für Geräte mit zugesicherten Erstreaktionszeiten von 2 Stunden (Priorität 1, telefonische Meldung erforderlich) bzw. 4 Stunden (Priorität 2)

### → LANcare Direct Advanced 10/5

LANCOM Service  
**LANcare Direct Advanced 10/5**  
Wie LANcare Direct 10/5, inkl. NBD-Vorabaustausch (10/5/NBD)

\* Änderungen innerhalb des LANcommunity Programms vorbehalten. Informationen zum Software Lifecycle Management finden Sie unter [www.lancom-systems.de/lifecycle](http://www.lancom-systems.de/lifecycle).

→ **LANcare Direct 24/7**

LANCOM Service  
**LANcare Direct  
 24/7**  
 Direkter, priorisierter 10/5-Hersteller-Support inkl. 24/7-Notfall-Hotline und Security Updates für Geräte mit zugesicherten Erstreaktionszeiten von 30 Minuten (Priorität 1, telefonische Meldung erforderlich) bzw. 4 Stunden (Priorität 2)

→ **LANcare Direct Advanced 24/7**

LANCOM Service  
**LANcare Direct  
 Advanced 24/7**  
 Wie LANcare Direct 24/7, inkl. NBD-Vorabaustausch (24/7/NBD)

Ihr LANcommunity Partner kann als Managed Service Provider das LANcare-Produkt in Ihrem Namen nutzen. Weitere Informationen zum Geltungsbereich und Registrierungsablauf sowie zu Laufzeiten und Verlängerungen aller LANcare-Produkte entnehmen Sie bitte dem [LANcare-Handbuch](#).

## Abdeckung eines Projektes: Support-Vertrag

Wollen Sie gleich mehrere Geräte (ab 500) im Rahmen eines Projektes mit direktem LANCOM Support abdecken? Sichern Sie sich den Zugriff auf unseren technischen Hersteller-Support mit schnellen Erstreaktionszeiten. Wir bieten Ihnen gerne einen unserer individuellen Support-Verträge an. Wenden Sie sich für ein Angebot an Ihren LANcommunity Partner oder direkt an uns.

→ **LANcare Premium Support 10/5**

Priorisierter 10/5-Hersteller-Support und Security Updates für Projekte mit zugesicherten Erstreaktionszeiten von 2 Stunden (Priorität 1, telefonische Meldung erforderlich) bzw. 4 Stunden (Priorität 2)

→ **LANcare Premium Support 24/7**

Priorisierter 10/5-Hersteller-Support inkl. 24/7-Notfall-Hotline und Security Updates für Projekte mit zugesicherten Erstreaktionszeiten von 30 Minuten (Priorität 1, telefonische Meldung erforderlich) bzw. 4 Stunden (Priorität 2)

Bei Fragen oder für individuelle Angebote kontaktieren Sie uns bitte per Telefon +49 (0) 2405 / 49 93 6-210 oder via E-Mail [services@lancom.de](mailto:services@lancom.de).