

LANcare

Handbuch



LANCOM
SYSTEMS

Copyright

© 2025 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
A Rohde & Schwarz Company
Adenauerstr. 20/B2
52146 Würselen | Deutschland
info@lancom.de | lancom-systems.de

Würselen, 01/2025

Inhalt

Einleitung	03
Hinweis-Symbole	04
Wichtige Hinweise zu allgemeinen Regelungen	05
LANCOM Lifecycle Management	05
Registrierung	06
Laufzeiten und Verlängerung	07
Geltungsbereich	07
Registrierungsablauf	08
Online-Eingabe der Registrierungsdaten	08
Hilfe im Problemfall	08
Ablauf und Vorgehensweise bei Hardware-Defekt	09
Meldung eines Support-Falls	11
Wichtige Informationen	13
LANCOM Support	13
FAQ	14

Einleitung

Bei den Geräten von LANCOM Systems handelt es sich um hochwertige Netzwerkprodukte, die einen hohen Investitionsschutz und flexible Planbarkeit bieten. Das beinhaltet auch, dass dafür umfangreiche Service-Leistungen zur Verfügung stehen, die Ihnen diese Sicherheit in passend dimensionierten, fortlaufend optimierten LANcare-Produkten bereithält.

Das vorliegende Handbuch richtet sich an Käufer der LANcare-Produkte. Es enthält alle Informationen, die zur Registrierung der LANcare-Produkte für LANCOM Geräte sowie zum Umgang bei Hardware-Defekten und der Meldung eines Support-Falls notwendig sind. Außerdem finden Sie hier weiterführende Hinweise zu den allgemeinen Regelungen. Das Handbuch gilt für alle LANcare-Produkte:

- [LANcare Basic](#)
- [LANcare Advanced](#)
- [LANcare Direct 10/5](#)
- [LANcare Direct 24/7](#)
- [LANcare Direct Advanced 10/5](#)
- [LANcare Direct Advanced 24/7](#)
- [LANcare NBD Replacement](#)
- [LANcare Premium Support 10/5 *](#)
- [LANcare Premium Support 24/7 *](#)

Eine Übersicht über die enthaltenen Leistungen sowie Informationen zu kompatiblen Geräten entnehmen Sie bitte den jeweiligen Produktwebseiten und den dort zu findenden Datenblättern. Mit Klick auf die obenstehenden Produktnamen gelangen Sie auf die entsprechenden Webseiten. Darüber hinaus zeigt Ihnen der praktische [LANcare-Vergleich](#) auf einem Blick, welches LANcare-Produkt am besten zu Ihren Anforderungen passt.

* Diese LANcare-Produkte können Sie für ganze Projekte mit individuellen Laufzeiten und Konditionen einsetzen. Die in diesem Handbuch genannten Leistungen und Bedingungen können daher unter Umständen zu Ihren abweichen. Bitte wenden Sie sich bei Rückfragen an services@lancom.de.

Hinweis-Symbole



Sehr wichtiger Hinweis, dessen Nichtbeachtung zu Schäden führen kann.



Wichtiger Hinweis, der beachtet werden sollte.



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

Wichtige Hinweise zu allgemeinen Regelungen

Alle gebotenen Leistungen der LANcare-Produkte sind nur für das Gerät und die Dauer verfügbar, für das Sie es erworben und registriert haben. Beachten Sie bitte dazu die in diesem Kapitel aufgeführten Hinweise. Darüber hinaus gelten die LANCOM Service- & Support-Bedingungen. Sämtliche in diesem Handbuch angegebenen Uhrzeiten entsprechen der Mitteleuropäischen Zeitzone (MEZ-Zeiten).

LANCOM Lifecycle Management

Die LANCOM Lifecycle-Richtlinien bieten maximale Transparenz und verbindliche Planungssicherheit in Bezug auf Firmware-Updates und Support für Ihre LANCOM Infrastruktur. Alle gebotenen Leistungen der LANcare-Produkte orientieren sich am LANCOM Lifecycle Management. Weitere Informationen finden Sie auf der entsprechenden Webseite oder im Infopaper.

Registrierung

Pro Gerät, für das Sie LANcare nutzen möchten, ist eine separate Registrierung via Seriennummer notwendig (Ausnahme: Unified Firewalls, bitte beachten Sie den Hinweis). Nach erfolgter Registrierung ist die verwendete Lizenznummer nicht mehr für ein weiteres Gerät einsetzbar oder übertragbar. Die Laufzeit und Leistungen Ihrer Lizenz starten mit der erfolgreichen Registrierung. Bitte beachten Sie folgende Hinweise zum Registrierungszeitpunkt:

- LANcare Direct und LANcare NBD Replacement können jederzeit registriert werden.
- LANcare Basic, LANcare Advanced und LANcare Direct Advanced können von Ihnen nur dann in Anspruch genommen werden, wenn Sie diese innerhalb von drei Monaten nach dem Datum des Geräte-Kaufnachweises registrieren. Können Sie keinen Kaufnachweis vorlegen, wird ein fester Zeitraum von drei Monaten nach dem Auslieferungsdatum festgesetzt, innerhalb dessen Sie diese LANcare-Produkte registrieren müssen. Zudem muss das LANCOM Gerät zum Zeitpunkt der Registrierung in einem einwandfreien, funktionsfähigen Zustand sein.



Registrierung von LANcare Direct (Advanced) für LANCOM R&S®Unified Firewalls

Für die Inanspruchnahme von LANcare Direct (Advanced) bei einer LANCOM R&S®Unified Firewall muss diese mit der LANCOM Basic- oder Full-Lizenz betrieben werden. Aus diesem Grund empfehlen wir eine gleichzeitige Registrierung beider Produkte. Mehrere LANCOM R&S®Unified Firewalls im HA-Cluster erfordern insgesamt lediglich eine Registrierung von LANcare Direct (Advanced) für alle Geräte.



Registrierung bei vRouter und vFirewall

Eine Registrierung für vProdukte ist nicht über das Registrierungsformular auf der Webseite möglich. Sie erfolgt ausschließlich durch Kontakt zum Service-Team per Telefon unter +49 (0) 2405 / 49 93 6-210 oder via E-Mail an services@lancom.de.

Laufzeiten und Verlängerung

LANCOM Geräte sind in die Service-Kategorien S, M, L und XL aufgeteilt. Die Service-Kategorie Ihres Gerätes finden Sie im jeweiligen Datenblatt. In Abhängigkeit der Service-Kategorie Ihres LANCOM Gerätes müssen LANcare-Produkte der gleichen Kategorie verwendet werden. Laufzeiten reichen je nach gewähltem LANcare-Produkt von 1, 3 oder 5 Jahren bis hin zum End of Life des Gerätes (mehr als 5 Jahre):

- LANcare Direct steht in Varianten von 1, 3 oder 5 Jahre zur Verfügung. Eine Verlängerung ist bis zum End of Life-Termin des Gerätes möglich.
- LANcare Basic, LANcare Advanced und LANcare NBD Replacement können nicht verlängert werden.
- LANcare Direct Advanced ist mit Laufzeiten von 1, 3 oder 5 Jahren maximal bis zum fünften Jahr durch eine erneute Registrierung verlängerbar. Um nach dieser Zeit weiterhin technischen Hersteller-Support zu erhalten, empfehlen wir Ihnen die Buchung von LANcare Direct 24/7 bzw. 10/5.
- LANcare NBD Replacement ist nur kompatibel mit Switches, die mit der Limited Lifetime Warranty (LLW) abgesichert sind. Weitere Informationen finden Sie im [Infopaper](#).

Geltungsbereich

LANCOM Systems bietet die in den LANcare-Produkten enthaltenen Support-Leistungen weltweit an. Die Regelungen zum Next Business Day (NBD)-Vorabaustausch bei den Produkten LANcare Advanced, LANcare Direct Advanced sowie LANcare NBD Replacement 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.

Registrierungsablauf

Der nachfolgend beschriebene Ablauf gilt für die Einzelregistrierung von LANcare-Produkten für LANCOM Hardware-Geräte. Wenn Sie mehrere Lizenzen gleichzeitig registrieren möchten, nutzen Sie bitte die Bulk-Registrierung.

Bitte beachten Sie für LANCOM R&S®Unified Firewalls und vProdukte zusätzlich die Hinweise zur Registrierung im Kapitel Wichtige Hinweise zu allgemeinen Regelungen.

Online-Eingabe der Registrierungsdaten

- Starten Sie einen Webbrowser und öffnen Sie die LANCOM Webseite zur Optionsregistrierung unter www.lancom-systems.de/registration.
- Geben Sie die erforderlichen Registrierungsdaten ein und folgen Sie den weiteren Anweisungen:
 - Seriennummer des LANCOM Gerätes
 - Lizenznummer der Geräte-Option (in diesem Fall des LANcare-Produktes)
- Die Registrierungsdaten werden Ihnen anschließend per E-Mail zugesendet. Der Registrierungsprozess ist damit abgeschlossen.
- **Nur LANcare Direct (Advanced):** Sie erhalten in dem Zuge auch unsere LANcare Direct-PIN, die Sie für die Inanspruchnahme des Hersteller-Supports benötigen (siehe Kapitel Meldung eines Support-Falls). Wir schicken Ihnen die LANcare Direct-PIN innerhalb von wenigen Werktagen zu.

Hilfe im Problemfall

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

Ablauf und Vorgehensweise bei Hardware-Defekt

Im Falle eines Hardware-Defektes können Sie sich nach Registrierung der nachfolgenden LANcare-Produkte an uns wenden. Wir helfen Ihnen dann beim Austausch Ihres registrierten, defekten Gerätes:

- LANcare Basic (Austausch-Service)
- LANcare Advanced (NBD-Vorabaustausch)
- LANcare Direct Advanced 10/5 (NBD-Vorabaustausch)
- LANcare Direct Advanced 24/7 (NBD-Vorabaustausch)
- LANcare NBD Replacement (NBD-Vorabaustausch)

Beachten Sie bitte die nachfolgende Vorgehensweise für einen reibungslosen Abwicklungsprozess:

1. Sichern Sie vorab die Konfiguration Ihres Gerätes, wenn dies noch möglich ist. Anleitungen dazu finden Sie in der LANCOM Support Knowledge Base.
2. Für den schnellstmöglichen Informationsaustausch ist es hilfreich, das RMA-Formular auf der LANCOM Website auszufüllen oder uns eine E-Mail an services@lancom.de zu senden. So ist sichergestellt, dass alle Daten korrekt übernommen werden. Halten Sie dazu bitte die Seriennummer des Gerätes und die Lizenznummer des LANcare-Produktes bereit. Wir empfehlen den zusätzlichen Upload des Kaufnachweises unter „Dateianhang“ bei der RMA-Anmeldung.
3. **Außer LANcare Basic:** Bei allen LANcare-Produkten mit Lieferung des Ersatzgerätes zum nächsten Werktag (NBD-Vorabaustausch) wenden Sie sich danach bitte telefonisch an die LANCOM Service Hotline. Halten Sie dazu die Seriennummer des Gerätes bereit. Die LANCOM Service Hotline erreichen Sie montags bis freitags von 9 Uhr bis 17 Uhr (MEZ) unter der Telefonnummer +49 (0) 2405 / 49 936-210.
4. LANCOM Systems teilt Ihnen eine RMA-Nummer mit und sendet Ihnen die RMA-Unterlagen per E-Mail.
5. 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.
6. Sie können das neue Gerät nun konfigurieren und sofort einsetzen.

**Hinweise zum NBD-Vorabaustausch**

Im Defektfall eines für den NBD-Vorabaustausch berechtigten Gerätes wird vom LANCOM Support ein RMA-Fall erstellt. Es wird Ihnen ein baugleiches Austausch-Gerät zugesendet, ohne dass Sie auf die Reparatur Ihres Gerätes warten müssen.

Liegt Ihre RMA-Anfrage werktags telefonisch bis 14 Uhr vor, senden wir das Ersatzgerät am nächsten Werktag bis 12 Uhr (MEZ) 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 (Würselen) sowie Rosenmontag. An folgenden Tagen kann kein Paketversand durchgeführt werden:

→ Feste Tage pro Jahr:

01.01. Neujahr	24.12. Heiligabend
01.05. Tag der Arbeit	25.12. 1. Weihnachtstag
03.10. Tag der Deutschen Einheit	26.12. 2. Weihnachtstag
01.11. Allerheiligen	31.12. Silvester

→ Variable Tage:

Rosenmontag	Christi Himmelfahrt
Karfreitag	Pfingstmontag
Ostermontag	Fronleichnam

Der Versand findet aus 52068 Aachen statt. Weitere Informationen zur voraussichtlichen Lieferzeit in Ihre Region können Sie der [Webseite](#) des von uns beauftragten Paketdienstleisters entnehmen.

Meldung eines Support-Falls

Für die Meldung eines Support-Falls können Sie den technischen LANCOM Support nach Registrierung der nachfolgenden LANcare-Produkte per Support-Portal und Telefon in Anspruch nehmen:

- [LANcare Direct 10/5](#)
- [LANcare Direct 24/7](#)
- [LANcare Direct Advanced 10/5](#)
- [LANcare Direct Advanced 24/7](#)
- [LANcare Premium Support 10/5](#)
- [LANcare Premium Support 24/7](#)

Für die Eröffnung eines Support-Falls wird zu Analyse Zwecken der Zugang zu den betroffenen Geräten (z. B. via LANCOM Management Cloud (LMC) oder Remote Access) vorausgesetzt. Zusätzlich benötigen Sie die LANcare Direct-PIN, die wir Ihnen zusammen mit dem Link zum Support-Portal und der LANCOM Support Hotline-Nummer nach der Registrierung per E-Mail zugeschickt haben. Weitere Hinweise finden Sie in den [FAQ](#) am Ende des Handbuchs.

Der technische Hersteller-Support ist montags bis freitags von 8 Uhr bis 18 Uhr (MEZ) erreichbar. Von den Service-Zeiten sind gesetzliche und regionale Feiertage am Standort Aachen (Würselen) ausgenommen. Die Erstreaktionszeiten sind abhängig vom gewählten LANcare-Produkt und der Priorität Ihrer Anfrage. Mit LANcare Direct 24/7, LANcare Direct Advanced 24/7 und LANcare Premium Support 24/7 haben Sie darüber hinaus Zugriff auf eine 24/7-Notfall-Hotline. Diese können Sie außerhalb unserer Geschäftszeiten im Falle einer Störung der Priorität 1 kontaktieren.

Beachten Sie in diesem Zusammenhang unsere **unterschiedlichen Prioritätsstufen und die dazugehörigen Reaktionszeiten** in der nachfolgenden Tabelle:

Stufe	Grund	Produkt	Reaktionszeit	Verfügbarkeit	Kommunikationsweg
Priorität 1	• Massive Betriebs- und Netzwerkstörungen • Totalausfall • Dauerhafte, nachweisbare Störung mit hohen Auswirkungen auf den Geschäftsbetrieb	• LANcare Direct 24/7 • LANcare Direct Advanced 24/7 • LANcare Premium Support 24/7	30 Minuten	24/7	1. Eröffnung eines Tickets im <u>Support-Portal</u> (Angabe der LANcare Direct-PIN erforderlich) 2. Rufen Sie danach die LANCOM Support Hotline an *
Priorität 1	wie oben	• LANcare Direct 10/5 • LANcare Direct Advanced 10/5 • LANcare Premium Support 10/5	2 Stunden	Montag bis Freitag von 8 bis 18 Uhr (MEZ)	1. Eröffnung eines Tickets im <u>Support-Portal</u> (Angabe der LANcare Direct-PIN erforderlich) 2. Rufen Sie danach die LANCOM Support Hotline an *
Priorität 2	• Betriebsstörungen mit niedrigen Auswirkungen auf den Tagesbetrieb • Teilausfälle (Kleinere) • Probleme mit der Hardware • Konfigurationsanfragen • Technische Rückfragen	• LANcare Direct 24/7 • LANcare Direct Advanced 24/7 • LANcare Direct 10/5 • LANcare Direct Advanced 10/5	4 Stunden	Montag bis Freitag von 8 bis 18 Uhr (MEZ)	Eröffnung eines Tickets im <u>Support-Portal</u> (Angabe der LANcare Direct-PIN erforderlich)

* In dem Fall, dass Sie nicht direkt mit einem LANCOM Mitarbeitenden verbunden werden, können Sie uns eine Voice-Mail hinterlassen. Wir garantieren Ihnen einen Rückruf innerhalb der im LANcare-Produkt vereinbarten Reaktionszeiten.



Bitte beachten Sie, dass die zugesicherten Reaktionszeiten nicht für Support-Anfragen gelten, die per E-Mail eingereicht werden.

Wichtige Informationen

LANCOM Support

(Quick) Installation Guide / Hardware-Schnellübersicht

Wenn Sie während der Installation oder während des Betriebs Ihres Produktes einmal nicht weiter wissen, dann helfen der beigelegte Quick Installation Guide oder beigelegte Installation Guides und Hardware-Schnellübersichten in vielen Fällen weiter.

Support durch Fachhändler

Generell steht Ihnen Ihr LANCOM Fachhändler als kompetenter Ansprechpartner zur Verfügung:
www.lancom-systems.de/bezug

Online

Die LANCOM Knowledge Base steht Ihnen jederzeit über unsere Website zur Verfügung:
knowledgebase.lancom-systems.de

Zudem finden Sie in der Dokumentation des verwendeten Betriebssystems (LCOS) Erklärungen zu allen Funktionen Ihres LANCOM Gerätes:
www.lancom-systems.de/publikationen

Firmware

Grundsätzlich stehen aktuelle Versionen der LCOS-Firmware, Treiber, Tools und Dokumentation für alle LANCOM und AirLancer 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. Mehr dazu auf unserer Webseite:
www.lancom-systems.de/lancommunity

FAQ

Was sind die Unterschiede zwischen den LANcare-Produkten?

Die LANcare-Produkte sind jeweils passend auf Ihre Anwendungs-Szenarien zugeschnitten. Damit Sie die beste Auswahl treffen, haben wir Ihnen einen praktischen [LANcare-Vergleich](#) bereitgestellt.

Wie sichere ich meine Konfiguration?

Damit Sie nicht eine funktionierende Konfiguration rekonstruieren müssen, wenn Ihr Gerät einen Schadensfall erleiden sollte, sichern Sie regelmäßig die Konfiguration Ihres LANCOM Gerätes. Anleitungen dazu finden Sie in der [LANCOM Support Knowledge Base](#).

Kann ich mehrere LANcare Direct-Produkte gleichzeitig im Voraus registrieren?

Eine Vorabregistrierung über mehrere Jahre ist bei LANcare Direct problemlos möglich. Prüfen Sie in diesem Zusammenhang bitte vorab, ob ihr Gerät sich innerhalb des [LANCOM Lifecycles](#) befindet.

Wie erkenne ich das Produktionsdatum meines Gerätes?

Auf der Unterseite Ihres Gerätes ist ein Aufkleber angebracht, auf dem Sie die Produktionswoche ablesen können: Das Produktionsdatum ist hier beispielsweise die Kalenderwoche 2 im Jahr 2023 (BM 02/23).

LANCOM Systems	LANCOM LN-1702B	LCOS
EAN: 4 044144 875205	Made in Germany	
S/N: 4004318832100211	Do not open device! This unit contains no field serviceable parts. Use only power supplies listed in the user manual!	
LAN MAC: 00A0572BCB86	BM 02/23 MOD-A3 www.lancom.de	
WLAN MAC 1: 00A05730E33A	WLAN MAC 2: 00A0572E0149	CE

Wie viele LANcare-Registrierungen brauche ich für HA-Cluster oder Stack-Verbünde?

- Mehrere LANCOM R&S®Unified Firewalls im HA-Cluster erfordern insgesamt lediglich **eine** Registrierung von LANcare Direct (Advanced) für alle Geräte.
- Mehrere LANCOM SD-WAN Gateways / Router im HA-Cluster sowie mehrere LANCOM Switches im Stack-Verbund erfordern eine Registrierung von LANcare für **jedes einzelne Gerät**.

Muss ich bei der Meldung eines Support-Falls eine LANCOM Zertifizierung haben?

Wir empfehlen für die anrufende Person ausdrücklich eine LANCOM Zertifizierung, diese muss aber nicht zwingend vorliegen. Um schnell agieren zu können und einen effektiven Austausch zu ermöglichen, ist das Wissen über die zugrundeliegende Infrastruktur und ein Zugriff bzw. Zugangsdaten allerdings unabdingbar.

Welche Daten müssen zur Eröffnung eines Support-Falls vorliegen?

Die folgenden Informationen müssen für alle betroffenen Geräte verfügbar sein, um eine zeitnahe Antwort zu ermöglichen:

- Beschreibung des Problems und dessen Auswirkung
- Gerätetyp und Seriennummer
- LANCOM Firmware-Version
- Extrahierte Konfiguration
- Bisher durchgeführte Analyseschritte und -Ergebnisse

Ich habe über die Hotline niemanden erreicht, wie gehe ich weiter vor?

Bei Nicht-Erreichen der Hotline (maximale Wartezeit <5 Min.) wird bei hinterlassener Voice-Mail ein automatischer Rückruf generiert, so dass innerhalb der zugesicherten Reaktionszeiten ein Kontakt zustande kommt.

Ich habe viele Pakete für ein großes Projekt gekauft (> 100). Muss ich jetzt jedes einzelne selbst registrieren?

Nutzen Sie zur komfortablen Online-Registrierung hoher Stückzahlen gern die [Bulk-Registrierung](#). Dort finden Sie eine entsprechende Anleitung.

Gibt es eine Mindestanzahl an Geräten, um LANcare Premium Support zu nutzen?

Die individuell auf Ihre Projektgröße abgestimmten Support-Produkte LANcare Premium Support 10/5 und 24/7 bieten wir ab einer Anzahl von 500 Geräten pro Projekt an.