ROHDE&SCHWARZ
Make ideas real

R&S®NC Support
R&S®NC Replacement

Handbuch

Copyright

© 2026 Rohde & Schwarz Networks and Cybersecurity GmbH, Würselen (Germany). Alle Rechte vorbehalten.

Hinweis zur Unternehmensbezeichnung: LANCOM Systems heißt seit dem 01.07.2026 **Rohde & Schwarz Networks and Cybersecurity**. Produktinformationen und Kommunikationsmaterialien werden entsprechend unter der neuen Unternehmensbezeichnung geführt.

Alle Angaben in dieser Dokumentation sind nach sorgfältiger Prüfung zusammengestellt worden, gelten jedoch nicht als Zusicherung von Produkteigenschaften. Rohde & Schwarz Networks and Cybersecurity 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 Rohde & Schwarz Networks and Cybersecurity gestattet. Änderungen, die dem technischen Fortschritt dienen, bleiben vorbehalten.

Windows® und Microsoft® sind eingetragene Marken von Microsoft, Corp.

R&S und Rohde & Schwarz sind Marken der Rohde & Schwarz GmbH & Co. KG, die u. a. in Deutschland, EU, USA, China und weiteren Ländern eingetragen oder benutzt werden. Andere verwendete Namen oder Bezeichnungen können (registrierte) Marken von unterschiedlichen Firmen oder Inhabern sein. Dieses Dokument enthält zukunftsbezogene Aussagen zu Produkten und Produkteigenschaft. Der Herausgeber behält sich vor, diese jederzeit ohne Angaben von Gründen zu ändern. Keine Gewähr für technische Ungenauigkeiten oder Auslassungen.

Das Produkt enthält separate Komponenten, die als sogenannte Open Source Software eigenen Lizenzen, insbesondere der General Public License (GPL), unterliegen. Die Lizenzinformationen zur Geräte-Firmware (LCOS) finden Sie auf der WEBconfig des Geräts unter dem Menüpunkt „Extras > Lizenzinformationen“. Sofern die jeweilige Lizenz dies verlangt, werden Quelldateien zu den betroffenen Software-Komponenten auf Anfrage über einen Download-Server bereitgestellt.

Produkte von Rohde & Schwarz Networks and Cybersecurity enthalten Software, die vom „OpenSSL Project“ für die Verwendung im „OpenSSL Toolkit“ entwickelt wurde (www.openssl.org).

Produkte von Rohde & Schwarz Networks and Cybersecurity enthalten kryptographische Software, die von Eric Young (eay@cryptsoft.com) geschrieben wurde.

Produkte von Rohde & Schwarz Networks and Cybersecurity enthalten Software, die von der NetBSD Foundation, Inc. und ihren Mitarbeitern entwickelt wurde.

Produkte von Rohde & Schwarz Networks and Cybersecurity enthalten das LZMA SDK, das von Igor Pavlov entwickelt wurde.

Rohde & Schwarz Networks and Cybersecurity GmbH

Adenauerstr. 20/B2

52146 Würselen

Deutschland

www.rohde-schwarz.com/networks-and-cybersecurity

Inhalt

Einleitung **04**
Hinweis-Symbole 05

Wichtige Hinweise zu allgemeinen Regelungen **06**
Lifecycle Management 06
Registrierung 07
Laufzeiten und Verlängerung 08
Geltungsbereich 09

Registrierungsablauf **10**

Ablauf und Vorgehensweise bei Hardware-Defekt **11**

Erstellung einer Support-Anfrage **13**

Weiterführende Informationen **15**
(Quick) Installation Guide / Hardware-Schnellübersicht 15
Support durch Fachhändler 15
Self-Services 15
Online-Dokumentation 15
Software-Downloads 16

FAQ **17**

Einleitung

Bei den Geräten der Rohde & Schwarz Networks and Cybersecurity 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 Hersteller-Support- und Austausch-Service-Produkten bereithält.

Das vorliegende Handbuch richtet sich an Käufer der R&S®NC Support- und Replacement-Produkte. Es enthält alle Informationen, die zur Registrierung dieser Produkte für R&S®LANCOM Geräte sowie zum Umgang bei Hardware-Defekten und bei Support-Anfragen notwendig sind. Außerdem finden Sie hier weiterführende Hinweise zu den allgemeinen Regelungen. Das Handbuch gilt konkret für folgende Produkte:

Hersteller-Support mit opt. Austausch-Service inkl. Security Updates

- R&S®NC Support Access (exklusiv für R&S®NC Community Partner)
- R&S®NC Support Direct 10/5
- R&S®NC Support Direct Advanced 10/5
- R&S®NC Support Direct 24/7
- R&S®NC Support Direct Advanced 24/7
- R&S®NC Support Premium 10/5 *
- R&S®NC Support Premium 24/7 *

Austausch-Service mit opt. NBD-Lieferung inkl. Security Updates

- R&S®NC Replacement Basic
- R&S®NC Replacement Advanced
- R&S®NC NBD Replacement

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 die praktische Vergleichstabelle auf einem Blick, welche Variante am besten zu Ihren Anforderungen passt.

* Diese Produkte können Sie für vollständige Installationen bzw. Infrastrukturen (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.rs-nc@rohde-schwarz.com.

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

Die gebotenen Leistungen der R&S®NC Support- und Replacement-Produkte sind grundsätzlich nur für das Gerät und die Dauer verfügbar, für das Sie es erworben und registriert haben. Beachten Sie bitte für Ausnahmeregelungen bei den Unified Firewalls die in diesem Kapitel aufgeführten Hinweise. Sämtliche in diesem Handbuch angegebenen Uhrzeiten entsprechen der Mitteleuropäischen Zeitzone (MEZ-Zeiten).

Es finden die Service- und Supportbedingungen mit Stand vom 01.07.2026, abrufbar unter https://rs-nc.rohde-schwarz.com/fileadmin/pdf/LCS/ServiceSupportConditions/Rohde-Schwarz-Networks-and-Cybersecurity-GmbH-Service-und-Supportbedingungen-20260701.pdf, Anwendung.

Lifecycle Management

Die Lifecycle-Richtlinien der Rohde & Schwarz Networks and Cybersecurity bieten verbindliche Planungssicherheit in Bezug auf Firmware-Updates für Ihre Infrastruktur. Alle gebotenen Leistungen der R&S®NC Support- und Replacement-Produkte orientieren sich am Lifecycle Management. Weitere Informationen finden Sie auf der entsprechenden Webseite oder im Infopaper.

Registrierung

Pro Gerät, für das Sie R&S®NC Support- und Replacement-Produkte nutzen möchten, ist eine separate Registrierung via Seriennummer notwendig (Ausnahme: Unified Firewalls, bitte beachten Sie den unten stehenden Hinweis).

Registrierungen können Sie entweder über die Registrierungswebseite oder als R&S®NC Community Partner auch über das Registrierungsportal durchführen. Bitte beachten Sie, dass das Partner-exklusive Produkt R&S®NC Support Access ausschließlich über das Registrierungsportal registriert werden kann. Im Portal können Sie alle R&S®NC Support-Produkte selbstständig verwalten und den Support-Status der registrierten Geräte inkl. Ablaufdatum zentral einsehen. Voraussetzung für die Nutzung des Registrierungsportals ist, dass Sie dort dieselbe E-Mail-Adresse wie im Partnerportal verwenden.

Nach erfolgter Registrierung ist die verwendete Lizenznummer bzw. der vewendete Lizenzschlüssel 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:

- R&S®NC Support Access, R&S®NC Support Direct und R&S®NC NBD Replacement können jederzeit registriert werden.
- R&S®NC Replacement Basic, R&S®NC Replacement Advanced und R&S®NC Support 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 R&S®NC Support- und Replacement-Produkte registrieren müssen. Zudem muss das R&S®LANCOM Gerät zum Zeitpunkt der Registrierung in einem einwandfreien, funktionsfähigen Zustand sein.

Registrierung bei R&S®LANCOM Unified Firewalls

Für die Inanspruchnahme von R&S®NC Support und Replacement bei einer R&S®LANCOM Unified Firewall muss diese mit der Basic- oder Full-Lizenz (als Standard- oder SAG-Variante) betrieben werden. Aus diesem Grund empfehlen wir eine gleichzeitige Registrierung beider Produkte.
Bei einem HA-Cluster mit mehreren R&S®LANCOM Unified Firewalls genügt für die Inanspruchnahme des technischen Hersteller-Supports, wenn R&S®NC Support Direct (Advanced) auf einem der Geräte im Cluster registriert ist. Soll ein NBD-Vorabaustausch jedoch für alle Unified Firewalls im Cluster verfügbar sein, muss jedes weitere Gerät mit

R&S®NC Replacement Advanced oder ebenfalls mit R&S®NC Support Direct Advanced ausgestattet sein.
R&S®NC Support Access ist hingegen für jedes Gerät im Cluster notwendig, sofern Sie für alle Geräte Hersteller-Support erhalten wollen.

i **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.rs-nc@rohde-schwarz.com.

Laufzeiten und Verlängerung

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

- R&S®NC Support Access und Direct stehen steht in Varianten von 1, 3 oder 5 Jahre zur Verfügung. Eine Verlängerung ist bis zum End of Life-Termin des Gerätes möglich. Bei der R&S®NC Support Access-Lizenz beginnt die reguläre Laufzeitberechnung erst zum nächsten Quartalsbeginn. Die Lizenz kann jedoch bereits ab dem Tag der Registrierung genutzt werden. Abhängig vom Registrierungszeitpunkt ergibt sich dadurch eine zusätzliche Nutzungsdauer von bis zu 90 Tagen.
- R&S®NC Replacement Basic, R&S®NC Replacement Advanced und R&S®NC NBD Replacement können nicht verlängert werden.
- R&S®NC 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 R&S®NC Support Direct 24/7 bzw. 10/5.
- R&S®NC NBD Replacement ist nur kompatibel mit Switches, die mit der Limited Lifetime Warranty (LLW) abgesichert sind. Weitere Informationen finden Sie im Infopaper.

Geltungsbereich

Rohde & Schwarz Networks and Cybersecurity bietet die in den R&S®NC Support- und Replacement-Produkten enthaltenen Support-Leistungen weltweit an (nationale Embargos oder Sanktionen sind vom Leistungsumfang ausgeschlossen). Der Austausch-Service gilt für die in den Service- und Support-Bedingungen genannten Staaten
(Stand vom 01.07.2026, siehe § 5 Austausch von Hardware).
Die Regelungen zum Next Business Day (NBD)-Vorabaustausch bei den Produkten R&S@ NC Replacement Advanced, R&S®NC Support Direct Advanced sowie R&S®NC NBD Replacement gelten für die Ballungsgebiete innerhalb der EU (außer Inseln).

Registrierungsablauf

Für die Registrierung stehen zwei Möglichkeiten zur Verfügung.

1. Registrierungsportal (exklusiv für Partner)

- Für die Nutzung des Registrierungsportals erstellen R&S®NC Community Partner einmalig ein Konto mit derselben E-Mail-Adresse, die sie auch für das Partnerportal verwenden.
- Nach dem Login kann mit Klick auf den Button „Registrierung durchführen“ eine einzelne Lizenz oder eine Massenregistrierung durchgeführt werden. Für eine einfachere Lizenzverwaltung können Registrierungsgruppen neu anlegt oder Lizenzen direkt bestehenden Gruppen zugeordnet werden.
- Folgen Sie den weiteren Anweisungen. Nach Klick auf „Lizenz hinzufügen“ sehen Sie in der R&S®NC Support-Lizenzübersicht die erfolgreiche Registrierung transparent inklusive Einlösungsdatum, Lizenzbeginn und Lizenzablaufdatum.
- **Nur R&S®NC Support Access und Direct (Advanced):** Sie erhalten in dem Zuge auch unsere Support-PIN, die Sie für die Inanspruchnahme des Hersteller-Supports benötigen (siehe Kapitel Erstellung einer Support-Anfrage). Wir schicken Ihnen die PIN innerhalb von wenigen Werktagen zu.

2. Online-Eingabe der Registrierungsdaten *

- Starten Sie einen Webbrowser und öffnen Sie die Webseite zur Optionsregistrierung. Sie können sich je nach Anzahl der zu registrierenden Produkte für die Einzel- oder Bulk-Registrierung entscheiden:
  - Einzelregistrierung: Geben Sie die erforderlichen Registrierungsdaten (Geräte-Seriennummer und Lizenzschlüssel des Support- oder Replacement-Produktes) ein und folgen Sie den weiteren Anweisungen.
  - Bulk-Registrierung: Geben Sie Ihre E-Mail-Adresse ein und laden Sie eine CSV-Datei hoch, die Sie entsprechend der Anleitung formatiert haben. Folgen Sie dann den weiteren Anweisungen.
- Unabhängig von der Registrierungsart werden Ihnen die Daten anschließend per E-Mail zugesendet. Der Registrierungsprozess ist damit abgeschlossen.
- **Nur R&S®NC Support Direct (Advanced):** Sie erhalten in dem Zuge auch unsere Support-PIN, die Sie für die Inanspruchnahme des Hersteller-Supports benötigen (siehe Kapitel Erstellung einer Support-Anfrage). Wir schicken Ihnen die PIN innerhalb von wenigen Werktagen zu.

* Die Registrierung von R&S®NC Support Access ist über diesen Weg nicht möglich. Partner nutzen für die Registrierung bitte das Registrierungsportal.

Bei Problemen mit der Registrierung wenden Sie sich bitte über das Service-Portal an uns.

Ablauf und Vorgehensweise bei Hardware-Defekt

Im Falle eines Hardware-Defektes können Sie sich nach Registrierung der nachfolgenden R&S®NC Support- und Replacement-Produkte an uns wenden. Wir helfen Ihnen dann beim Austausch Ihres registrierten, defekten Gerätes:

- R&S®NC Support Direct Advanced 10/5 (NBD-Vorabaustausch)
- R&S®NC Support Direct Advanced 24/7 (NBD-Vorabaustausch)
- R&S®NC Replacement Basic (Austausch-Service)
- R&S®NC Replacement Advanced (NBD-Vorabaustausch)
- R&S®NC 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 Support Knowledge Base.
2. Für den schnellstmöglichen Informationsaustausch ist es hilfreich, das RMA-Formular auf unserer Website auszufüllen oder uns eine E-Mail an services.rs-nc@rohde-schwarz.com zu senden. So ist sichergestellt, dass alle Daten korrekt übernommen werden. Halten Sie dazu bitte die Seriennummer des Gerätes und den Lizenzschlüssel des R&S®NC Support und Replacement-Produktes bereit. Wir empfehlen den zusätzlichen Upload des Kaufnachweises unter „Dateianhang" bei der RMA-Anmeldung.
3. **Außer R&S®NC Replacement Basic:** Bei allen R&S®NC Support- und Replacement-Produkten mit Lieferung des Ersatzgerätes zum nächsten Werktag (NBD-Vorabaustausch) wenden Sie sich danach bitte telefonisch an unsere Service-Hotline. Halten Sie dazu die Seriennummer des Gerätes bereit. Unsere Service-Hotline erreichen Sie montags bis freitags von 9 Uhr bis 17 Uhr (MEZ) mit Ausnahme der gesetzlichen Feiertage am Standort Aachen (Würselen) unter der Telefonnummer +49 (0) 2405 / 49 936-210.
4. Rohde & Schwarz Networks and Cybersecurity 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 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.

Erstellung einer Support-Anfrage

Für die Erstellung einer Support-Anfrage können Sie unseren technischen Hersteller-Support nach Registrierung der nachfolgenden R&S®NC Support- und Replacement-Produkte im Support-Portal und per Telefon in Anspruch nehmen:

- R&S®NC Support Access
- R&S®NC Support Direct 10/5
- R&S®NC Support Direct 24/7
- R&S®NC Support Direct Advanced 10/5
- R&S®NC Support Direct Advanced 24/7
- R&S®NC Support Premium 10/5
- R&S®NC Support Premium 24/7

Für die Support-Anfrage wird zu Analysezwecken der Zugang zu den betroffenen Geräten (z. B. via R&S®LANCOM Management Cloud (R&S®LMC) oder Remote Access) vorausgesetzt. Zur Identifizierung der Support-Berechtigung ist darüber hinaus die Angabe der Geräte-Seriennummer erforderlich (Ausnahme: Bei R&S®NC Support Premium-Produkten ist die Support-PIN erforderlich, die Sie als R&S®NC Community Partner jederzeit im Partner-Portal finden). 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 R&S®NC Support- und Replacement-Produkt und der Priorität Ihrer Anfrage.
Mit R&S®NC Support Direct 24/7, R&S®NC Support Direct Advanced 24/7 und R&S®NC Support Premium 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.

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

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

* In dem Fall, dass Sie nicht direkt mit einem unserer Mitarbeitenden verbunden werden, können Sie uns eine Voice-Mail hinterlassen. Wir garantieren Ihnen einen Rückruf innerhalb der im R&S®NC Support-Produkt vereinbarten Reaktionszeiten.

** mit Ausnahme der gesetzlichen Feiertage am Standort Aachen (Würselen)

i Bitte beachten Sie, dass Sie bei R&S®NC Support Access unseren Support nach dem Best Effort-Prinzip erhalten und zugesicherte Erstreaktionszeiten nicht zum Produktumfang gehören.

Weiterführende Informationen

(Quick) Installation Guide / Hardware-Schnellübersicht

Bei Fragen zur Installation oder zum Betrieb finden Sie Unterstützung in der beiliegenden Dokumentation.

Support durch Fachhändler

Generell steht Ihnen Ihr Rohde & Schwarz Networks and Cybersecurity Fachhändler als kompetenter Ansprechpartner zur Verfügung:
www.rohde-schwarz.com/networks-and-cybersecurity → Bezug & Partner → Bezugsquellen

Self-Services

Nutzen Sie kostenfrei unsere vielfältigen Angebote und erledigen Sie Anliegen rund um Ihre R&S®LANCOM Produkte schnell, einfach und jederzeit selbst – inklusive Lizenz-registrierungen und KI-gestützter Beratung:
www.rohde-schwarz.com/networks-and-cybersecurity → Service & Support → Self-Services

Online-Dokumentation

Die Support Knowledge Base steht Ihnen jederzeit zur Verfügung:
knowledgebase.lancom-systems.de

Die Sicherheitshinweise enthalten empfohlene Schutz- und Konfigurationsmaßnahmen für Ihre Geräte:
www.rohde-schwarz.com/networks-and-cybersecurity → Service & Support → Sicherheitshinweise

Zudem finden Sie in der Dokumentation der verwendeten Betriebssysteme LCOS (LX / SX / FX) Erklärungen zu allen Funktionen Ihres R&S®LANCOM Gerätes:
www.rohde-schwarz.com/networks-and-cybersecurity → Service & Support → Online-Dokumentation → Publikationen

Als Partner oder Vertragskunde haben Sie zusätzlich Zugriff auf die Known Issues-Datenbank:
knowledgebase.lancom-systems.de/x/8z50Cg

Software-Downloads

Aktuelle Firmware, Treiber und Tools für R&S®LANCOM Produkte mit LCOS-, LCOS SX- oder LCOS LX-Betriebssystemen stehen im Rahmen des Lifecycles kostenlos zum Download bereit:
www.rohde-schwarz.com/networks-and-cybersecurity → Service & Support → Software-Downloads

Downloads für Firewalls mit LCOS FX-Betriebssystem finden Sie im Portal R&S®NC FX License:
www.rohde-schwarz.com/networks-and-cybersecurity -> Produkte -> Security -> Firewalls

FAQ

Was sind die Unterschiede zwischen den R&S®NC Support- und Replacement-Produkten?
Die R&S®NC Support- und Replacement-Produkte sind jeweils passend auf Ihre Anwendungs-Szenarien zugeschnitten. Damit Sie die beste Auswahl treffen, haben wir Ihnen einen praktischen Vergleichstabelle 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 R&S®LANCOM Gerätes. Anleitungen dazu finden Sie in der Support Knowledge Base.

Kann ich mehrere R&S®NC Support- und Replacement-Produkte gleichzeitig im Voraus registrieren?
Eine Vorabregistrierung über mehrere Jahre ist bei R&S®NC Support Access und Direct problemlos möglich. Prüfen Sie in diesem Zusammenhang bitte vorab, ob ihr Gerät sich innerhalb des 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 8 im Jahr 2026 (RA 08/26).



Wie viele R&S®NC Support- und Replacement-Registrierungen brauche ich für HA-Cluster oder Stack-Verbünde?
Mehrere R&S®LANCOM Unified Firewalls im HA-Cluster erfordern insgesamt lediglich **eine** Registrierung von R&S®NC Support Direct (Advanced) für alle Geräte, sofern es um die Inanspruchnahme des technischen Hersteller-Supports geht. Soll die Möglichkeit des NBD-Vorabaustauschs für alle Geräte gegeben sein, benötigen Sie eine Registrierung von R&S®NC Replacement Advanced oder R&S®NC Support Direct Advanced für **jedes einzelne Gerät**.

Mehrere R&S®LANCOM SD-WAN Gateways / Router im HA-Cluster sowie mehrere R&S®LANCOM Switches im Stack-Verbund erfordern eine Registrierung von R&S®NC Support und Replacement **für jedes einzelne Gerät**.

Wie erhalte ich als R&S®NC Community Partner Support?
Um den technischen Hersteller-Support der Rohde & Schwarz Networks and Cybersecurity in Anspruch zu nehmen, ist für jedes R&S®LANCOM Neugeräts die Registrierung eines R&S®NC Support-Produkts notwendig. Weitere Informationen dazu und für Bestandsgeräte mit einem Kaufdatum vor dem 01.07.2026 finden Sie in den FAQs zum Hersteller-Support für Partner.

Wo kann ich R&S®NC Support Access registrieren?
R&S®NC Support Access ist ausschließlich für R&S®NC Community Partner konzipiert und kann auch nur von diesen über das exklusive Registrierungsportal registriert werden. Eine Registrierung über die Webseite ist ausgeschlossen.

Muss ich bei der Erstellung einer Support-Anfrage eine Zertifizierung haben?
Wir empfehlen für die anrufende Person ausdrücklich eine R&S®NC Academy Zertfizierung, diese muss aber nicht zwingend vorliegen (Ausnahme: R&S®NC Support Premium 24/7: R&S®NC Academy Specialist-Zertifizierung mindestens eines Mitarbeitenden wird vorausgesetzt). 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 Erstellung einer Support-Anfrage 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
- 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 Support-Produkte für eine größere Installation gekauft (> 100). Muss ich jetzt jedes einzelne selbst registrieren?
Nutzen Sie zur komfortablen Online-Registrierung hoher Stückzahlen gern die Bulk-Registrierung auf der Webseite. Als Partner empfehlen wir Ihnen die Nutzung der Bulk-Registrierung innerhalb des Registrierungsportals, welches es Ihnen ermöglicht, die Laufzeiten Ihrer Lizenzen zentral im Blick zu behalten. Dort finden Sie eine entsprechende Anleitung.

Gibt es eine Mindestanzahl an Geräten, um R&S®NC Support Premium zu nutzen?
Die individuell auf Ihre Projektgröße abgestimmten Support-Produkte R&S®NC Support Premium 10/5 und 24/7 bieten wir typischerweise ab einer Anzahl von 500 Geräten pro Installation bzw. Projekt an.

Wir beraten Sie gerne. Bitte kontaktieren Sie uns telefonisch unter:
+49 (0) 2405 / 49 93 6-210 oder per E-Mail unter services.rs-nc@rohde-schwarz.com.

Rohde & Schwarz Networks and Cybersecurity GmbH
Adenauerstr. 20/B2
52146 Würselen
Deutschland
info@lancom.de
www.rohde-schwarz.com/networks-and-cybersecurity

R&S und Rohde & Schwarz sind Marken der Rohde & Schwarz GmbH & Co. KG, die u.a. in Deutschland, EU, USA, China und weiteren Ländern eingetragen oder benutzt werden. Andere verwendete Namen oder Bezeichnungen können (registrierte) Marken von unterschiedlichen Firmen oder Inhabern sein. Dieses Dokument enthält zukunftsbezogene Aussagen zu Produkten und Produkteigenschaft. Der Herausgeber behält sich vor, diese jederzeit ohne Angaben von Gründen zu ändern. Keine Gewähr für technische Ungenauigkeiten oder Auslassungen. 11/2026

ROHDE&SCHWARZ
Make ideas real