INFORMATIONEN UND ZUGANG ZUM ENDKUNDEN-SUPPORT

Erste hilfreiche Anlaufstellen bieten ein umfangreiches und kostenfreies Angebot an Self-Services und Online-Dokumentationen. Dazu gehören unter anderem:

- 24/7 verfügbarer Digital Assistant (KI-Chatbot)
- Registrierungsmöglichkeiten
- Support Knowledge Base
- Sicherheitshinweise
- Compliance-Portal
- Publikations-Webseite mit zahlreichen Broschüren, Whitepapern und Handbüchern
- Lifecycle-Richtlinien inkl. Produkt- und Firmware-Status
- Software-Downloads

Gerätespezifische Downloads wie Datenblätter, Montageanleitungen, Hardware-Schnellübersichten und Quick Installation Guides finden Sie hingegen auf den entsprechenden Produktwebseiten.

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

1. **Unterstützung durch einen R&S®NC Community Partner:**
   R&S®NC Community Partner verfügen über umfassende Erfahrung mit den R&S®LANCOM Produkten und können Sie dadurch gezielt und kompetent unterstützen. Wir empfehlen Ihnen daher, einen Partner zu wählen, der Sie und Ihre IT-Infrastruktur auch langfristig betreuen kann. Über unsere Webseite finden Sie geeignete Partner in Ihrer Nähe.
2. **Kostenpflichtiger, direkter Hersteller-Support:**
   Wenn Sie Ihre R&S®NC Infrastruktur eigenständig verwalten und die für eine Störungsanalyse erforderlichen technischen Informationen selbst bereitstellen können, stehen Ihnen passende Support-Produkte zur Verfügung. Nach Erwerb und Registrierung geeigneter R&S®NC Support Direct-Produkte (vormals LANcare Direct) für Ihr(e) Gerät(e) 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 Support-Produktes) steht Ihnen die Service Hotline unter +49 (0) 2405 / 49 93 6-210 montags bis freitags von 9 Uhr bis 17 Uhr (außer an Feiertagen am Standort Würselen, MEZ) zur Verfügung.

Abdeckung einzelner Geräte: R&S®NC Support Direct

Sobald Sie auf Ihrem Gerät ein R&S®NC Support Direct-Produkt registrieren, decken Sie dieses je nach gewählter Variante mit direktem Hersteller-Support, zugesicherten 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 Varianten über Ihren R&S®NC Community Partner:

- R&S®NC Support 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)
- R&S®NC Support Direct Advanced 10/5
  Wie R&S®NC Support Direct 10/5, inkl. NBD-Vorabaustausch (10/5/NBD)
- R&S®NC Support 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)
- R&S®NC Support Direct Advanced 24/7
  Wie R&S®NC Support Direct 24/7, inkl. NBD-Vorabaustausch (24/7/NBD)

Ihr Partner kann als Managed Service Provider das R&S®NC Support Direct-Produkt in Ihrem Namen nutzen. Weitere Informationen zum Geltungsbereich und Registrierungsablauf sowie zu Laufzeiten und Verlängerungen aller Varianten entnehmen Sie bitte dem Handbuch R&S®NC Support/Replacement.

Abdeckung eines Projektes: R&S®NC Support Premium

Wollen Sie gleich mehrere Geräte (ab 500) Ihrer Infrastruktur bzw. im Rahmen eines Projektes mit direktem Support durch das Team der R&S Networks and Cybersecurity abdecken? Sichern Sie sich den Zugriff auf unseren technischen Hersteller-Support mit definierten Erstreaktionszeiten. Wir bieten Ihnen gerne einen unserer individuellen Support-Verträge an. Wenden Sie sich für ein Angebot an Ihren Partner oder direkt an uns.

- R&S®NC Support Premium 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)
- R&S®NC Support Premium 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.rs-nc@rohde-schwarz.com.

Rohde & Schwarz Networks and Cybersecurity GmbH
Adenauerstr. 20/B2
52146 Würselen | Deutschland
info.rs-nc@rohde-schwarz.com | 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. 10/2026

ROHDE&SCHWARZ
Make ideas real