

Support-Leistungen für LANCOM Trusted Access

Mit der Entscheidung für LANCOM Trusted Access (LTA) schaffen Sie die Grundlage für Remote Network Access, der sich an steigende Sicherheitsanforderungen anpasst. Damit auch Sie bei wachsenden IT-Herausforderungen bestens abgesichert sind, bietet der LANCOM Service & Support passgenaue Unterstützung für die Implementierung, den Betrieb und die Optimierung von LTA. Erfahren Sie in diesem Infopaper mehr über LTA-Support-Leistungen und deren Voraussetzungen.



Voraussetzungen des LTA-Supports

Durch Ihre Teilnahme am [technischen LTA-Onboarding-Programm](#) erhalten Sie exklusiven Zugriff auf Trainingsvideos, die Sie bei der erfolgreichen Implementierung unterstützen werden. Wir empfehlen, dass Sie zum jeweiligen Implementierungsschritt den passenden Lerninhalt sichten. Falls Sie zusätzliche Unterstützung im Zusammenhang mit LTA benötigen sollten, setzen wir die Kenntnisse dieser Trainingsinhalte voraus.

Leistungen des LTA-Supports

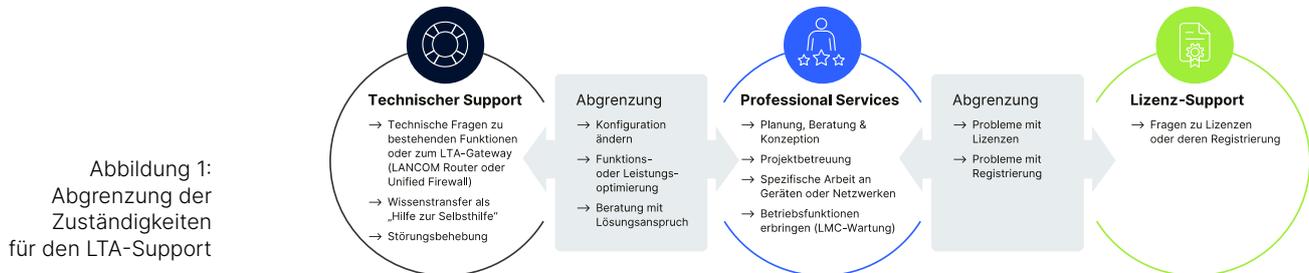
- Unterstützung bei Fragen und Problemen zur Einrichtung bis zur Diagnose im Bezug auf den LANCOM Trusted Access Client, die LANCOM Management Cloud (LMC) und das LTA-Gateway (LANCOM Router oder Unified Firewall)
- Informationen & Beantwortung von Fragen zum technischen LTA-Funktionsumfang
- Bereitstellung von Systembeschreibungen, [Knowledge Base-Artikeln](#), Known Issues und Bug-Fixes
- Es gelten die allgemeinen [LANCOM Service- und Supportbedingungen](#).

Leistungsausschlüsse des LTA-Supports

- Beantwortung von Fragen zu Fremdkomponenten wie Firewalls anderer Hersteller oder zum Active Directory wie z. B. Microsoft Entra ID (ehemals Azure AD) oder ähnlichen virtuellen Plattformen → Kontaktieren Sie dazu bitte den Anbieter.
- Beratung zur Dimensionierung oder Konfiguration von Systemen → Nutzen Sie die Angaben im [LTA-Datenblatt](#) oder buchen Sie einen [LANCOM Professional Service](#).

Drei Anlaufstellen für den LTA-Support

Damit Ihr Anliegen schnellstmöglich bearbeitet werden kann, stehen Ihnen je nach Thematik verschiedene Kommunikationswege zur Verfügung.



Hinweise zum technischen Support

- Sie benötigen einen gültigen Support-Vertrag:
 - Als Partner erhalten Sie automatisch einen Support-Vertrag. Falls Sie noch kein Partner sind, profitieren Sie mit der Registrierung zum LANcommunity Partnerprogramm neben dem Hersteller-Support von weiteren Leistungen wie attraktiven Konditionen, Demogeräten, Deal-Registrierungen und vielem mehr.
 - Als Endkunde stehen Ihnen die projektbezogenen Produkte LANcare Premium Support 24/7 und 10/5 oder die gerätebezogenen LANcare Direct 24/7 und 10/5 sowie in den Varianten mit Vorabaustausch LANcare Direct Advanced 24/7 und 10/5 zur Verfügung. Weitere Informationen zu Support-Leistungen für Endkunden finden Sie auf der Webseite des Support-Kontakts.
- Die Absolvierung des technisches LTA-Onboarding-Programms inkl. der LTA-Tutorial-Videos, die die Implementierung von LTA erklären, wird vorausgesetzt.
- Stellen Sie Ihre Anfragen an den technischen Support über Ihren Portal-Zugang.

Hinweise zu den Professional Services

- Sie finden Informationen zu den verfügbaren Services auf den Produktwebseiten.
- Fragen Sie den gewünschten Service direkt über das Bestellformular an.
- Die Durchführung und Zeitplanung findet nach anschließender individueller Besprechung statt.

Hinweise zum Lizenz-Support

- Der abgeschlossene Kauf einer oder mehrerer LTA-Lizenzen wird vorausgesetzt.
- Richten Sie Fragen an den Lizenz-Support telefonisch über die LANCOM Service Hotline +49 (0) 2405 / 49 93 6 - 210 oder Ihren Portal-Zugang (Best Effort).