

ULC.Outsourcing und Betrieb Ihrer Domino-Infrastruktur

ULC.Outsourcing – Professioneller Betrieb Ihrer Domino-Infrastruktur

Sie wollen die Verantwortung für die Administration Ihrer Lotus Notes Domino-Infrastruktur komplett in die Hände eines erfahrenen und spezialisierten Dienstleisters geben, um sich voll und ganz auf Ihr Kerngeschäft zu konzentrieren?

Sie wollen sich einen festen Partner mit einem individuellen Outsourcing-Vertrag sichern? Professionelle Beratung, feste Reaktionszeiten, Zuverlässigkeit und persönliche Ansprechpartner sind für Sie ganz wichtig? Und das alles wollen Sie zu günstigen Sonderkonditionen? Dann entscheiden Sie sich für Outsourcing oder Outtasking mit ULC!

Ihre Vorteile

Im Zuge eines Outsourcing- oder Outtaskingprojekts übernimmt ULC die vollständige Betreuung, Überwachung und Verantwortung für Ihre Domino-Server, -Anwendungen und Clients sowie ggf. weitere Softwaresysteme.

Der Outsourcing-Vertrag umfasst und definiert dafür konkret die fortlaufende Administration und Überwachung Ihrer Lotus Notes Domino-Infrastruktur.

Für Sie bringt das Outsourcing an ULC folgende Vorteile:

- ✓ Absicherung der Verfügbarkeit und Funktionsfähigkeit der Domino-Infrastruktur, der Serversysteme sowie der EDV-Infrastruktur durch ULC als erfahrenen, technisch versierten und zuverlässigen EDV-Dienstleister mit Spezialisierung auf Lotus Notes Domino.
- ✓ Betreuung durch das Supportteam der ULC (beim Kunden gibt es i.d.R. nur einen oder wenige Mitarbeiter), d.h. Gewährleistung von Schichtbetrieb, Urlaubs- und Krankheitsvertretung, etc.
- ✓ Vermeidung/Verringerung von Ausfallzeiten Ihrer Systeme.
- ✓ Einsatz mehrerer Spezialisten im Notfall zur schnellen Fehlererkennung und -behebung.
- ✓ Zugriff auf breites Know-how verschiedener Spezialisten bei ULC zur Qualitätssicherung, Prüfung und Optimierung der betroffenen EDV-Systeme bei Ihnen.
- ✓ Enge Zusammenarbeit der ULC mit

IBM für Herstellersupport, Know-how-Transfer und möglichen Einsatz von Spezialisten des Herstellers bei Spezialfällen.

- ✓ Fortlaufende Qualifizierung, Schulung und Weiterbildung der Spezialisten bei ULC ohne zusätzliche Kosten für Sie.
- ✓ Bessere Organisation, optimaler Ablauf der Supportarbeiten bei Ihnen durch volle Konzentration der ULC auf die Kernaufgaben der EDV-Betreuung.
- ✓ Dadurch schnellere Bearbeitung der Supportanfragen in hoher Qualität möglich.
- ✓ Migrationen und Serverupdates (Releasewechsel) werden je nach Bedarf und Verfügbarkeit der Releaseversionen im Rahmen des Supports erledigt.
- ✓ Dadurch Kosteneinsparung, da i.d.R. während der Geschäftszeiten erledigt und keine kostenpflichtigen Projekte erforderlich.
- ✓ Einsparung von Personalkosten bei Ihnen durch Übernahme der Administratoren zu ULC oder Freisetzung für andere Aufgaben.
- ✓ Kosten für Support durch ULC fest planbar durch monatliche Supportpauschale, die alle Leistungen abdeckt.

Outsourcing-Dienstleistungen

- ✓ Fortlaufende Überwachung Ihrer Lotus Domino-Infrastruktur.
- ✓ Telefonische/schriftliche Annahme von Fragen oder Problemen, die mit der Software Lotus Notes Domino bzw. iQ.Suite und/oder ihrem Einsatz zusammenhängen.
- ✓ Umgehende Behebung gemeldeter oder festgestellter Fehler.
- ✓ Information über Weiterentwicklung und Verfügbarkeit neuer Versionen.
- ✓ Allgemeine Unterstützung und Beratung zu Fragen und Problemen der Lotus Notes Domino-Administration sowie der Entwicklung von Domino-Anwendungen.

Art der Zusammenarbeit

- ✓ Die Mitarbeiter im ULC.Supportteam sind Ihre Ansprechpartner.
- ✓ Für Sie gelten feste Supportzeiten.
- ✓ Sie melden Ihre Fragen, Fehler und Probleme innerhalb der Supportzeiten über die:
 - Support-E-Mail-Adresse oder
 - Support-Hotline

- ✓ Das Supportteam von ULC nimmt Ihre Anfrage entgegen und erarbeitet konkrete Lösungsvorschläge und setzt diese um.

Konditionen

- ✓ Die ULC hält auf eigene Kosten für die Beantwortung von Anfragen entsprechend qualifiziertes Personal bereit und verfügbar.
- ✓ Die ULC betreibt auf eigene Kosten die erforderlichen Überwachungsprogramme und richtet die notwendigen Zugriffe auf Ihre Lotus Domino-Infrastruktur ein
- ✓ Der Umfang des Outsourcing-Vertrages und der Outsourcing-Pauschale werden individuell zwischen Ihnen und ULC je nach gewünschten Leistungen und Reaktionszeiten in einem Outsourcing-Vertrag vereinbart.
- ✓ Sie vergüten die Bereitstellung sowie alle Leistungen, die im Rahmen des Outsourcings erbracht werden durch eine monatliche Outsourcing-Pauschale.
- ✓ Rufen Sie Leistungen von ULC ab, deren Umfang den Outsourcing-Vertrag überschreiten, so gelten dafür die jeweils gültigen Tages-/Stundensätze der ULC.

Ihr Nutzen

Wir setzen auf Partnerschaft und zufriedene Kunden. Wir wollen, dass Ihre Lotus Notes Domino-Infrastruktur immer Ihren hohen Qualitätsansprüchen gerecht wird. Wir wollen aber auch, dass die Kosten dafür "vertretbar" sind und Sie diese Kosten immer im Griff behalten. Unser Ziel ist, dass Sie erfolgreich sind!

Nutzen Sie die Outsourcing- und Outtasking-Dienstleistungen von ULC für eine qualitativ hochwertige und zuverlässige Lotus Domino-Infrastruktur.

Preise und Konditionen


Bitte fordern Sie die Übersicht der Outsourcing-Konditionen von ULC an.

Referenzen

Gern benennen wir Ihnen Ansprechpartner unserer Referenzkunden.

Ihr Outsourcing-Zertifikat

Wenn Sie einen Outsourcing-Vertrag mit ULC abschließen, erhalten Sie ein individuelles Zertifikat mit allen wichtigen Angaben für den Outsourcing-Vertrag.

ULC Business Solutions GmbH 

Outsourcing-Zertifikat

Ihre wichtigsten Details aus dem Outsourcing-Vertrag für Lotus Notes Domino und iQ.Suite mit ULC sind:

Vertragsnummer/Kunde: ULC-2008-006-SV

Supporthotline: 0351/5638-199

E-Mail-Adresse: support@ulc.de

Geschäftszeiten:

- Montage bis Freitags von 08.00 Uhr bis 18.00 Uhr
- Sonntags, Samstags und an allgemeinen Feiertagen wird kein Support geleistet

Supportdienstleistungen:

- Fortlaufende Administration und Überwachung der folgenden Infrastrukturen und Softwaresysteme beim AG:
 - Lotus Domino Infrastruktur
 - Serversysteme
 - EDV-Infrastruktur
- Persönliche, telefonische oder schriftliche Beantwortung von Fragen zu Problemen und Fehlern, die mit den oben benannten Softwaresystemen und Infrastrukturen zusammenhängen als First und Second Level Support entsprechend Fehlerklassifizierung, Reaktionszeiten und allgemeiner Regelungen des Vertrages zwischen AG und ULC.
- Behebung gemeldeter / festgestellter Fehler.
- Informationen über Weiterentwicklung und Verfügbarkeit neuer Versionen.
- Allgemeine Unterstützung und Beratung zu Fragen und Problemen der oben benannten Softwaresysteme und Infrastrukturen

Reaktionszeit:

1. Akute Systembeeinträchtigungen: ULC verpflichtet sich, kurzfristige Unterstützung zur Wiederherstellung der Systemfunktionen bereitzustellen. Reaktionszeit max. 3

ULC Business Solutions GmbH 01/04/2010 Seite 1

Über ULC Business Solutions GmbH

ULC ist Spezialist für die Entwicklung kundenindividueller Softwaresysteme auf Basis der IBM-Produkte Lotus Notes Domino sowie modernster Softwaretechnologien (Java, JavaScript, XML etc.).

Bei ULC können Sie standardisierte Domino-Lösungen (z.B. ULC.Web.CMS, ULC.Ressourcen- & Veranstaltungsmanager, ULC.Formular- & Prozessmanager, ULC.Gruppenkalender etc.) erwerben.

ULC ist IBM Premier Business Partner und IBM-autorisiertes Trainingszentrum (AITP). Bei ULC können Administratoren, Entwickler, Endanwender und Entscheider alle Kurse zu Lotus Notes Domino buchen. Weiterhin bietet ULC eine umfangreiche Palette an individuellen Trainings und Workshops zu den Themen Lotus Domino, Java, Domino-Webentwicklung etc.

Bei ULC können Sie Softwarelizenzen für die IBM-Produkte Lotus Notes Domino und für die iQ.Suite von GROUP Technologies AG kaufen bzw. bestehende Softwareverträge erneuern.

Zu den über 200 Kunden der ULC zählen mittelständische Firmen, Unternehmen der Großindustrie, Finanzdienstleister (Banken, Sparkassen) sowie Einrichtungen der öffentlichen Verwaltung. ULC verfügt über mehr als 20 hochqualifizierte Spezialisten. Die Firma hat ihren Sitz in Dresden und eine Geschäftsstelle in Stuttgart. Unsere Kunden betreuen wir in allen Teilen Deutschlands.

Informieren Sie sich über unser Dienstleistungs- und Angebotsspektrum auf unseren Webseiten unter www.ulc.de und im Fachforum für die Themen Notes und Java unter www.jnotes.de.



Empfehlung: ULC.Domino.Sicherheits- & Fehleranalyse mit Auftaktworkshop

ULC führt eine Domino-Analyse in Verbindung mit einem Workshop zur Bestandsanalyse und Dokumentation Ihrer Lotus Notes Domino-Umgebung durch. Ziel der Analyse ist die Prüfung und Optimierung Ihrer Lotus Domino-Infrastruktur. Dafür prüfen wir Ihre Domino-Server nach ULC-Methodik und mit Unterstützung durch ULC-Checklisten und -Analysetools.

Im Ergebnis der ULC.Domino.Sicherheits- & Fehleranalyse verfügen Sie über eine sichere, performante und optimal konfigurierte Domino-Infrastruktur. Am Ende der Prüfung erhalten Sie einen Abschlussbericht, die Prüfprotokolle und ein Zertifikat. Im Abschlussbericht sind alle wichtigen Schritte der Prüfung aufgeführt und die analysierten Schwachstellen & Empfehlungen erläutert.

Ein ULC-Support-Mitarbeiter lernt damit Ihre Infrastruktur kennen. Dies erhöht die Qualität und Effizienz der späteren Notes-Entwicklung und Support-Beratung.

Ihr Ansprechpartner bei ULC

Für Fragen und Details zum ULC.Supportkontingent, zur Vereinbarung individueller Präsentationstermine und der Erstellung eines Angebotes stehen wir Ihnen jederzeit gern zur Verfügung. Bitte sprechen Sie uns einfach an:

Matthias Friedrich
Geschäftsführer

ULC Business Solutions GmbH

Erna-Berger-Straße 5
01097 Dresden

Telefon: 0351/5638-272
Fax.: 0351/5638-111

E-Mail: matthias.friedrich@ulc.de
Internet: www.ulc.de