



Flexible Unterstützung für Ihre Fragen zu Lotus Notes Domino

»Die Flexibilität des ULC-Supportkontingents ist klasse. Unsere Supportanfragen werden stets zügig und kompetent bearbeitet.«

Michael Zimmermann, Stadt Rottenburg am Neckar

Kompetente Hilfe auf Abruf

- Sie benötigen ab und zu Unterstützung im Bereich Lotus Notes Domino oder iQ.Suite? Sie haben ein Projekt durchgeführt, aber nicht alle Probleme gelöst? Sie haben eine Schulung besucht, aber noch offene Fragen?
- Sie wissen jedoch nicht, wie intensiv Sie Unterstützung benötigen? Sie wollen den Support flexibel und schnell, z.B. als Urlaubs- und Krankheitsvertretung?
- Sie wollen bzw. dürfen sich aber nicht mit einem festen Supportvertrag zu monatlichen Zahlungen verpflichten? Trotzdem erwarten Sie professionelle Beratung, feste Reaktionszeiten und persönliche Ansprechpartner. Und das alles zu günstigen Sonderkonditionen?
- Dann kaufen Sie ein ULC.Supportkontingent und überzeugen Sie sich von der Erfahrung, Qualität und Zuverlässigkeit der ULC!

Ihre Vorteile

Ein Supportkontingent umfasst den Abruf von Supportleistungen im Bereich Administration und Entwicklung von Lotus Notes Domino oder iQ.Suite.

- Zeitnahe und schnelle Lösung Ihrer auftretenden Probleme bzw. Beantwortung Ihrer Fragen zur Administration und Entwicklung von Lotus Notes Domino
- Fest vereinbarte Anzahl von Dienstleistungsstunden oder -tagen innerhalb von sechs Monaten
- Feste Reaktionszeiten und feste Ansprechpartner
- Zugriff auf breites Know-how verschiedener Spezialisten
- Die Dienstleistungen stehen Ihnen auf Abruf zur Verfügung, aber Sie entscheiden, wann Sie diese benötigen (ohne erneuten Auftrag).

Supportdienstleistungen

- Persönliche, telefonische oder schriftliche Beantwortung von Fragen, die mit der Software Lotus Notes Domino bzw. iQ.Suite und/oder ihrem Einsatz zusammenhängen.
- Unterstützung bei der Behebung gemeldeter Fehler.
- Allgemeine Unterstützung und Beratung zu Fragen und Problemen bei der Administration von Lotus Notes Domino bzw. iQ.Suite sowie der Entwicklung von Domino-Anwendungen.

Art der Zusammenarbeit

- Die Mitarbeiter im ULC-Support sind Ihre festen 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 ULC-Supportteam nimmt Ihre Anfrage entgegen und erarbeitet in der entsprechenden Frist für Sie einen konkreten Lösungsvorschlag.

Konditionen

- Die ULC hält für die Beantwortung Ihrer Anfragen entsprechend qualifiziertes Personal bereit.
- Sie vergüten alle Leistungen, die im zeitlichen Rahmen des Supportkontingents erbracht werden, durch den Erwerb des ULC.Supportkontingents.
- Wollen Sie Leistungen abrufen, deren Umfang das ULC.Supportkontingent überschreiten, so gelten für den dadurch entstehenden Zusatzaufwand die jeweils gültigen Tages-/Stundensätze der ULC. Oder Sie kaufen noch weitere ULC.Supportkontingente nach.

Ihr Nutzen

- Das ULC-Supportteam steht Ihnen und Ihren Mitarbeitern in den vereinbarten Zeiten fest auf Abruf zur Verfügung.
- Sie bzw. Ihre Mitarbeiter nutzen das ULC-Supportteam für die schnelle und effektive Problembekämpfung.
- Sie verringern damit die Ausfallzeiten Ihrer Systeme und garantieren eine schnelle Reaktion im Ernstfall ohne umständliche Recherchen oder andere Wege der Informationsbeschaffung zur Problemerkennung und -bekämpfung.
- Mit der sofortigen Aufnahme und Bearbeitung Ihrer Anfrage garantieren wir die zeitnahe und umfassende Übermittlung von Lösungsvorschlägen
- Ihnen steht auf Abruf externe Unterstützung für Ihre Domino- und iQ.Suite-Administration oder Notes-Entwicklungen zur Verfügung.
- Die Entwicklung von Teilen, Modulen oder Funktionen Ihrer Anwendungen kann schnell und unkompliziert realisiert werden.
- Durch die jeweilige bedarfsabhängige Realisierungs- und Aufwandsplanung haben Sie immer alles im Griff und zahlen nur das, was Sie tatsächlich brauchen. Die kleinste abrechnende Einheit beträgt 30 Minuten.

Preise und Konditionen

- **Aufwand:** ab 1 PT
- **ULC-Einsatz:** Supportteam
- **Ihr Paketpreis:** ab 920,00 € (zzgl. MwSt und RK)

Referenzen

- Gern benennen wir Ihnen auf Nachfrage Ansprechpartner unserer Referenzkunden.

Zusammenfassung

- Nutzen Sie das ULC.Supportkontingent für eine qualitativ hochwertige und zuverlässige Betreuung, Entwicklung bzw. Weiterentwicklung Ihrer Lotus Notes Domino- und iQ.Suite-Infrastruktur, Datenbanken und Anwendungen. Und zwar nur dann, wenn Sie die Unterstützung brauchen!
- Profitieren Sie vom Fachwissen und der langjährigen Projekterfahrung der ULC-Spezialisten, wenn Sie sie am meisten benötigen (z.B. Krankheit oder Urlaub der IT-Mitarbeiter). Wir erarbeiten konkrete Lösungen für Ihre Fragen und Probleme zur Administration und Programmierung von Lotus Notes Domino und iQ.Suite!

Für Fragen und Details zu den Anwendungen und Dienstleistungen, zur Vereinbarung individueller Präsentationstermine und der Erstellung eines Angebotes stehen wir Ihnen jederzeit gern zur Verfügung.

ULC Business Solutions GmbH

Fon: 0351/56 38 100
Fax: 0351/56 38 111

E-Mail: contact@ulc.de
Internet: www.ulc.de

Ostra-Allee 9
01067 Dresden

Curiestraße 2
70563 Stuttgart

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-Produkte erwerben (z.B. ULC.Web.CMS, ULC.Ressourcen- & Veranstaltungsmanager, ULC.Formular- & Prozessmanager, ULC.Gruppenkalender, ULC.eStones.CRM, etc.).

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

ULC bietet Ihnen Softwarelizenzen, Dienstleistungen und Schulungen für die iQ.Suite von GROUP Business Software AG, die IBM-Softwarelösungen der EASY SOFTWARE AG, Blackberry von RIM, mSuite von CommonTime, CMT von Binary Tree und zahlreichen weiteren Softwareherstellern.

Zu den über 500 Kunden der ULC zählen mittelständische Firmen, Unternehmen der Großindustrie, Finanzdienstleister (Banken, Sparkassen) sowie Einrichtungen der öffentlichen Verwaltung. ULC verfügt über fast 30 hochqualifizierte Spezialisten. Die Firma hat ihren Sitz in Dresden, eine Geschäftsstelle in Stuttgart und Außenstellen in Dortmund und Regensburg. 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.

