

## ULC.Supportkontingent

### ULC.Supportkontingent – Professionelle Hilfe rund um Lotus Domino

Sie benötigen ab und zu Unterstützung im Bereich Lotus Notes Domino oder iQ.Suite? Sie haben Fragen zur Administration von Lotus Domino bzw. iQ.Suite oder zur Domino-Entwicklung, Sie haben ein Projekt durchgeführt, aber nicht alle Probleme gelöst? Sie haben eine Schulung besucht, aber noch offene Punkte?

Sie wissen jedoch nicht, wie intensiv Sie Unterstützung benötigen? Wenn, dann wollen Sie den Support aber flexibel und schnell, z.B. auch 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 wollen Sie auch noch zu günstigen Sonderkonditionen haben?! Dann ist das ULC.Supportkontingent genau das Richtige für Sie!

ULC bietet mit dem Supportkontingent zeitlich, mengenmäßig und finanziell begrenzte Supportleistungen rund um Lotus Notes Domino und iQ.Suite an.

Kaufen Sie ein ULC.Supportkontingent und überzeugen Sie sich von der Erfahrung, der Qualität und der Zuverlässigkeit der ULC!

### Ihre Vorteile

Ein Supportkontingent umfasst den Abruf von Supportleistungen im Bereich Administration und Entwicklung von Lotus Notes Domino oder iQ.Suite zur zeitnahen und schnellen Lösung Ihrer auftretenden Probleme bzw. zur Beantwortung Ihrer Fragen.

Mit dem Erwerb des Supportkontingents bei ULC erhalten Sie Anspruch auf Nutzung einer fest vereinbarten Anzahl von Dienstleistungsstunden / -tagen innerhalb von sechs Monaten.

Ihre Vorteile:

- ✓ ULC verpflichtet sich zu festen Reaktionszeiten.
- ✓ 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 / Problemen der Lotus Notes Domino- bzw. iQ.Suite-Administration 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 Supportteam von ULC nimmt Ihre Anfrage entgegen und erarbeitet in der entsprechenden Frist für Sie einen konkreten Lösungsvorschlag.

### Konditionen

- ✓ Die ULC hält für die qualifizierte Beantwortung von Anfragen entsprechend qualifiziertes Personal bereit und verfügbar.
- ✓ Sie vergüten die Bereitstellung sowie alle Leistungen, die im zeitlichen Rahmen des Supportkontingents erbracht werden durch den Erwerb des ULC.Supportkontingents.
- ✓ Wollen Sie Leistungen von ULC 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 Problembeseitigung.

- ✓ 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 -behebung.
- ✓ 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- / 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 abzurechnende Einheit beträgt 30 Minuten.

Wir setzen auf Partnerschaft und langfristig zufriedene Kunden. Unser Ziel ist, dass Sie erfolgreich sind! Nutzen Sie die Consulting- und Support-Dienstleistungen von ULC für eine qualitativ hochwertige und zuverlässige Betreuung, Entwicklung bzw. Weiterentwicklung Ihrer Lotus Notes Domino und iQ.Suite Infrastruktur, Datenbanken und Applikationen.

Profitieren Sie vom Fachwissen und der langjährigen Projekterfahrung der ULC-Spezialisten. Wir beraten Sie gern und erarbeiten konkrete Lösungen für Ihre Fragen bzw. Ihre Probleme zu Lotus Notes Domino / iQ.Suite Administration und Programmierung.

### Preise und Konditionen (zzgl. MwSt und RK)

Aufwand: ab 1 PT  
 ULC-Einsatz: Supportteam  
 Ihr Paketpreis: ab 920,00 €

### Referenzen

Bei Interesse benennen wir Ihnen gern persönliche Ansprechpartner bei unseren Referenzkunden.

### Ihr Supportzertifikat

Wenn Sie ein Supportkontingent bei ULC erwerben, erhalten Sie ein individuelles Supportzertifikat mit allen wichtigen Angaben für den Support.



### 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

### 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 Softwareerwartungsverträge erneuern.

Zu den über 500 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](http://www.ulc.de) und im Fachforum für die Themen Notes und Java unter [www.jnotes.de](http://www.jnotes.de).

