



## Komplettbetreuung Ihrer IBM Notes Domino-Infrastruktur

»IBM Notes Domino und unsere gesamte IT-Infrastruktur ist bei ULC in guten Händen. So können wir uns voll auf unser Kerngeschäft konzentrieren.«

*Dr. Sabine Friedrich, ABX-CRO advanced pharmaceutical services Forschungsgesellschaft m.b.H*

### Professioneller und zuverlässiger Betrieb Ihrer IT-Infrastruktur

- Sie wollen die Verantwortung für die Administration Ihrer IBM 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 Managed Services-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 Managed Services von ULC!

### Was bedeuten Managed Services von ULC für Ihr Unternehmen?

- Wir setzen auf Partnerschaft und zufriedene Kunden. Wir wollen, dass Ihre IBM 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!
- Im Zuge eines Managed Services-Projekts übernimmt ULC die vollständige Betreuung, Überwachung und Verantwortung für Ihre Domino-Server, -Anwendungen und Clients sowie ggf. weitere Softwaresysteme.
- Der Managed Services-Vertrag umfasst und definiert dafür konkret die fortlaufende Administration und Überwachung Ihrer IBM Notes Domino-Infrastruktur.

## Ihre Vorteile

Für Sie bringen Managed Services folgende Vorteile:

- Absicherung der Verfügbarkeit und Funktionsfähigkeit der Domino-Infrastruktur, Serversysteme sowie der EDV-Infrastruktur durch ULC als erfahrenen, technisch versierten und zuverlässigen EDV-Dienstleister mit Spezialisierung auf IBM Notes Domino
- Betreuung durch das Supportteam der ULC, d.h. Gewährleistung von Schichtbetrieb, Urlaubs- und Krankheitsvertretung, etc.
- Verringerung/Vermeidung von Ausfallzeiten Ihrer Systeme
- Einsatz mehrerer ULC-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 dies i.d.R. während der Geschäftszeiten erledigt wird und im Rahmen des Supports der ULC keine kostenpflichtigen Projekte sind
- 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.

## Managed Services-Dienstleistungen

- Fortlaufende Überwachung Ihrer IBM Notes Domino-Infrastruktur
- Telefonische und schriftliche Annahme von Fragen oder Problemen, die mit der Software IBM 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 IBM 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, erarbeitet konkrete Lösungsvorschläge und setzt diese um.

Status	Erstellt	Dokumenttyp	Nutzer	Thema
1. Ticket aufgenommen	04.03.2011	ULC - Supportanfrage	Dominic Paulic	Domino: Paulic/Abbs ULC Business Solution wertzuop
2. Ticket in Bearbeitung	04.03.2011	ULC - Supportanfrage	Dominic Paulic	Domino: Paulic/Abbs ULC Business Solution wertzuop
3. Ticket erledigt	04.03.2011	ULC - Supportanfrage	Dominic Paulic	Domino: Paulic/Abbs ULC Business Solution wertzuop
4. Ticket abgeschlossen	04.03.2011	ULC - Supportanfrage	Dominic Paulic	Domino: Paulic/Abbs ULC Business Solution wertzuop

Abbildung 1: Ticketsystem der ULC zur Aufnahme und Bearbeitung Ihrer Supportanfragen

### 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 IBM Notes Domino-Infrastruktur ein.
- Der Umfang der Managed Services-Pauschale wird individuell zwischen Ihnen und ULC je nach gewünschten Leistungen und Reaktionszeiten in einem Managed Services-Vertrag vereinbart.
- Sie vergüten die Bereitstellung sowie alle Leistungen, die im Rahmen der Managed Services erbracht werden durch eine monatliche Managed Services-Pauschale.
- Rufen Sie Leistungen von ULC ab, deren Umfang den Managed Services-Vertrag überschreiten, so gelten dafür die jeweils gültigen Tages- und Stundensätze der ULC.

### Referenzen

- Gern benennen wir Ihnen auf Nachfrage Ansprechpartner unserer Referenzkunden.

### Empfehlung: ULC.Domino.Sicherheits- & Fehleranalyse

- ULC führt eine Domino-Analyse in Verbindung mit einem Workshop zur Bestandsanalyse und Dokumentation Ihrer IBM Notes Domino-Umgebung durch.
- Ziel der Analyse ist die Prüfung und Optimierung Ihrer IBM Notes 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 und Empfehlungen erläutert.
- Ein ULC-Supportmitarbeiter lernt damit Ihre Infrastruktur kennen. Dies erhöht die Qualität und Effizienz der späteren Notes-Entwicklung und Supportberatung.

### Preise und Konditionen

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

## Zusammenfassung

- Mit den Managed Services von ULC erreichen Sie eine fortlaufende Administration und Überwachung Ihrer kompletten EDV-Infrastruktur und Softwaresysteme. Sie geben die Verantwortung für Ihre EDV-Infrastruktur an uns als spezialisierten, kompetenten und zuverlässigen IBM Notes Domino-Dienstleister ab.
- Darüber hinaus bieten wir Ihnen feste Reaktionszeiten sowie spezialisierte und zertifizierte Mitarbeiter zur Absicherung Ihrer EDV-Infrastruktur. Dadurch können Sie sich mit gutem Gewissen Ihrem Kerngeschäft widmen!

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

**ULC Business Solutions GmbH**

Ostra-Allee 9, 01067 Dresden

Fon: 0351/56 38 100

Fax: 0351/56 38 111

E-Mail: [contact@ulc.de](mailto:contact@ulc.de)

Internet: [www.ulc.de](http://www.ulc.de)

**Über ULC Business Solutions GmbH - powered by GABO**

GABO ist der führende Lösungsanbieter im Bereich Geschäftsprozessoptimierung und IT-basierter Zusammenarbeit in Unternehmen.

Aufgrund unseres tiefen Kunden- und Prozessverständnisses, gepaart mit hohem persönlichem Engagement und plattformübergreifender technologischer Kompetenz entwickeln wir für unsere Kunden einzigartige Branchenlösungen.

ULC ist ein Unternehmen der GABO-Gruppe. Kernkompetenzen der ULC bilden die Themen Social Business, Formular- und Prozess-Management, Software-Individualentwicklung, IT-Infrastrukturbetreuung sowie Dokumentenmanagement.

ULC ist Full-Service-Dienstleister rund um die IBM-Collaboration-Software Notes Domino, Connections und Sametime. ULC bietet IT- und Beratungsdienstleistungen, Schulungen, Softwarelizenzen sowie eigene Produkte an.

Für unsere Kunden entwickeln wir individuelle Softwarelösungen auf Basis Java, JavaScript, XML, HTML, Lotus Domino und LotusScript. Dabei stehen Anforderungen wie Webenablement, App-Entwicklung, Datenaustausch, Datenbankanbindung (z.B. Oracle, SQL, MySQL, DB2), Transaktionssysteme und Schnittstellen-Programmierung im Mittelpunkt unserer Tätigkeiten.

Die IT-Produkte der ULC sind ULC.Gruppenkalender und ULC.Formular- & Prozessmanager.

ULC ist IBM Premier Business Partner. Unsere hochqualifizierten und zertifizierten Trainer vermitteln ihre Kenntnisse und Know-how in zahlreichen Schulungen und Spezialworkshops, von denen einige ausschließlich von ULC durchgeführt werden. Weiterhin bietet ULC eine umfangreiche Palette an individuellen Trainings und Workshops zu den Themen IBM Notes Domino, Java, Domino-Webentwicklung etc.

Über 200 Kunden schätzen uns seit mehr als 10 Jahren als kompetenten und zuverlässigen Partner, egal ob mittelständische Firmen, Unternehmen der Großindustrie, Finanzdienstleister (Banken, Sparkassen) oder Einrichtungen der öffentlichen Verwaltung. Mit Hauptsitz in Dresden und einer Geschäftsstelle in München betreuen wir unsere Kunden in ganz Deutschland. Dafür verfügen wir über mehr als 20 hochqualifizierte und zertifizierte Spezialisten mit durchschnittlich mehr als 10 Jahren IT-Erfahrung.

Erfahren Sie mehr über ULC auf unserer Webseite unter [www.ulc.de](http://www.ulc.de).

