



Professionelle und zuverlässige Betreuung Ihrer Domino-Infrastruktur

»Wenn wir Hilfe benötigen, können wir darauf vertrauen, dass ULC schnell reagiert und Lösungen findet. Dafür haben wir den Supportvertrag mit ULC abgeschlossen und es läuft prima.«

Mario Kronigsfeld, ERNI Electronics GmbH

Professioneller Support und Beratung

- Sie benötigen feste Unterstützung im Bereich IBM Notes Domino und iQ.Suite? Sie haben regelmäßig Fragen zur Administration von IBM Notes Domino oder zur Domino-Entwicklung? Sie haben ein Projekt durchgeführt, aber nicht alle Probleme gelöst? Sie haben eine Schulung besucht, aber noch viele offene Fragen?
- Sie wollen einen festen Partner mit Supportvertrag und monatlichem Kontingent? Professionelle Beratung, feste Reaktionszeiten und persönliche Ansprechpartner sind für Sie ganz wichtig? Und das alles wollen Sie zu günstigen Sonderkonditionen?
- Dann schließen Sie einen Supportvertrag mit ULC ab und überzeugen Sie sich von der Erfahrung, der Qualität und der Zuverlässigkeit der ULC!

Ihre Vorteile im Überblick

Der Supportvertrag umfasst den Abruf von Supportleistungen im Bereich Administration und Entwicklung von IBM Notes Domino oder iQ.Suite.

- Zeitnahe und schnelle Lösung Ihrer auftretenden Probleme bzw. Beantwortung Ihrer Fragen zur Administration und Entwicklung von IBM Notes Domino
- Festes, monatliches Kontingent von Dienstleistungsstunden oder -tagen, feste Reaktionszeiten, feste Ansprechpartner
- Zugriff auf breites Know-how verschiedener Spezialisten
- Günstige Preise für all Ihre Projekte zu IBM Notes Domino

Ihre Vorteile im Detail

Mit Abschluss des Supportvertrages erhalten Sie Anspruch auf ein festes, monatliches Kontingent von Dienstleistungsstunden/-tagen.

Darüber hinaus haben Sie mit einem Supportvertrag der ULC die folgenden Vorteile:

- ULC verpflichtet sich zu festen Reaktionszeiten.
- Sie haben Anspruch auf ein festes, monatliches Kontingent von Dienstleistungsstunden/-tagen.
- Die Dienstleistungen stehen Ihnen auf Abruf zur Verfügung.
- Einsatz mehrerer Spezialisten im Notfall zur Fehlererkennung und -behebung.
- Zugriff auf breites Know-how verschiedener Spezialisten bei ULC
- Fortlaufende Qualitätssicherung, Überprüfung und Optimierung Ihrer betroffenen EDV-Systeme.
- Feste Ansprechpartner bei ULC kennen Sie und Ihre Systeme. Dies spart aufwändige Einarbeitung, umständliches Nachfragen und gewährleistet schnelle Reaktionen.
- 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 Supportspezialisten bei ULC ohne zusätzliche Kosten für Sie.
- Günstige Preise für Ihre Projekte zu IBM Notes Domino (z.B. Migrationen, Entwicklungen, Workshops, etc.).

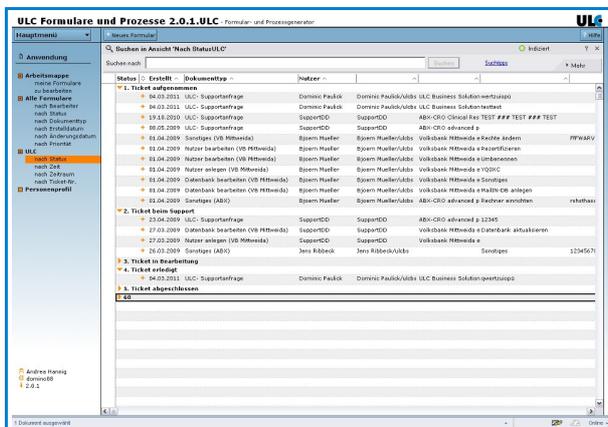


Abbildung 1: Ticketsystem der ULC zur Aufnahme und Bearbeitung Ihrer Supportanfragen

Supportdienstleistungen

Die Supportdienstleistungen der ULC umfassen:

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

Art der Zusammenarbeit

- Die Mitarbeiter im Support der ULC 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.
- Der Umfang des Supports wird mit Ihnen je nach gewünschten Leistungen und Reaktionszeiten im Supportvertrag vereinbart.
- Sie vergüten die Bereitstellung sowie alle Leistungen, die im Rahmen des Supports erbracht werden durch eine monatliche Supportpauschale.
- Rufen Sie Leistungen ab, deren Umfang den Supportvertrag überschreiten, so gelten auch dafür die vergünstigten Preise aus dem Supportvertrag!

Ihr Nutzen

- Das ULC-Supportteam steht Ihren Mitarbeitern in den vereinbarten Zeiten auf Abruf zur Verfügung.
- Sie und Ihre Mitarbeiter nutzen das ULC-Supportteam für die schnelle und effektive Problembeseitigung.
- Sie verringern die Ausfallzeiten Ihrer Systeme und garantieren eine schnelle Reaktion im Ernstfall.
- Wir garantieren zeitnahe 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.
- Keine weiteren Preisverhandlungen erforderlich und trotzdem erhalten Sie günstige Sonderkonditionen!

Preise und Konditionen

- Bitte fordern Sie die Übersicht der Supportoptionen von ULC an.

Referenzen

- Gern benennen wir Ihnen auf Nachfrage Ansprechpartner unserer Referenzkunden.

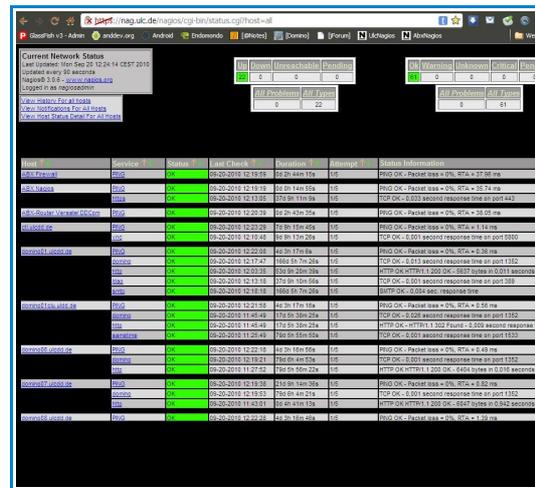


Abbildung 2: Überwachung komplexer IT-Infrastrukturen mit Nagios

Zusammenfassung

- Wir setzen auf Partnerschaft und langfristig zufriedene Kunden. Unser Ziel ist, dass Sie erfolgreich sind! Nutzen Sie den Support von ULC für eine qualitativ hochwertige und zuverlässige Betreuung, Entwicklung bzw. Weiterentwicklung Ihrer IBM Notes Domino- und iQ.Suite-Infrastruktur, Datenbanken und Anwendungen.
- 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 zur Administration und Programmierung von IBM Notes Domino und iQ.Suite.

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

Internet: 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.

