



MD Support – kompetentes Wissen aus der Praxis



MD Consulting & Informationsdienste GmbH

www.md-consulting.de

Michaelisstraße 13 a
99084 Erfurt
03 61 / 5 65 93-0

Berghamer Straße 14
85435 Erding
0 81 22 / 97 40-0

info@md-consulting.de



MD Consulting & Informationsdienste GmbH

Sehr geehrter Entwickler, sehr geehrter Datenbank-Administrator,

Sie arbeiten mit Entwicklungstools oder Datenbanken der Firmen Gupta, Oracle oder Microsoft? Sie waren auch als erfahrener Entwickler oder Administrator schon einmal mit Ihrem Latein am Ende?

In solch einem Fall wäre der Supportservice von MD Consulting & Informationsdienste GmbH genau das Richtige für Sie. Welche Art von Problem Sie auch gerade haben, hier unterstützen Sie erfahrene Spezialisten aus der Praxis.

1 Der MD Support – Szenarien

1.1 Qualifizierte Fragen zu einem bestimmten Produkt

Auch erfahrene Software-Ingenieure brauchen von Zeit zu Zeit einen virtuellen Kollegen, der aufgrund anderer Tätigkeiten unterschiedliche Erfahrungen und Kompetenzen hat. Innerhalb des MD Supports helfen wir Ihnen bei qualifizierten Fragen zu Team Developer, SQLBase, Oracle oder dem SQL Server weiter.

Beispiele:

- Gibt es einen Bug in der Funktion DECODE in SQLBase Version 7.6?
- Gibt es eine Möglichkeit, in einer GUPTA-Anwendung sowohl auf die Oracle Datenhaltung als auch auf zwei verschiedene SQLBase Datenbanken zuzugreifen?
- Kann man über OLEDB aus einer GUPTA-Anwendung auf Oracle zugreifen?

1.2 Unterstützung bei Neuinstallationen oder Upgrades

Wenn Sie ein neues Produkt bzw. Upgrade gekauft haben, wissen Sie oft nicht, welche Seiteneffekte mit der Installation des Produktes verbunden sind. Unser MD Support stellt Ihnen „virtuellen Kollegen“ dar, der Ihnen hilft, kostspielige Fehler zu vermeiden.

1.3 Fragen nach einem Seminarbesuch bei MD Consulting

Es zeigt sich, dass es oft schwierig ist, das Wissen, das man in einem Seminar erworben hat, tatsächlich effektiv in der Praxis umzusetzen. Falls nach einem Seminar bei MD Consulting tatsächlich noch Fragen auftauchen sollten, wird Ihnen der Dozent des Seminars selbst zu Verfügung stehen, um Ihnen weiterzuhelfen.

1.4 Anwendungssupport

Zusätzlich haben Sie im Rahmen unseres Support-Services die Möglichkeit, die Wartung einer Anwendung, die wir für Sie entwickelt haben oder einer selbst entwickelten Anwendung von uns übernehmen zu lassen. Mit diesem Service bieten wir die Möglichkeit, Probleme, Fehler und Änderungswünsche an einer bestehenden Software zu protokollieren und zu bearbeiten.

1.5 Business Consulting

Wenn es einmal wirklich brennen sollte, Sie keine Zeit haben, Ihr Problem per Telefon zu lösen oder dringend Hilfe vor Ort benötigen – MD Consulting hilft Ihnen. Wir bieten Ihnen die Dienste unserer Spezialisten für Ihr Problem in Form eines Business Consulting´s vor Ort an. Ob nun Ihre Oracle Datenbank nicht mehr das tut was sie sollte, oder sich ein dringendes programmiertechnisches Problem eingestellt hat. Sobald Sie Hilfe in Ihrem Hause brauchen sind wir zur Stelle.

Unser Support setzt sich ausschließlich aus Mitarbeitern zusammen, die in der Praxis auf Ihrem Spezialgebiet tätig sind. Sie sprechen also nicht mit Servicemitarbeitern, die



MD Consulting & Informationsdienste GmbH

Ihre Frage aufnehmen und weitergeben, sondern direkt mit Experten, die wissen, wo Ihr Problem liegt und wie Ihnen am besten geholfen werden kann. Das versteht MD Consulting unter Support.

2 Remote-Support über DeskShare

Kennen Sie das? Aus irgendeinem Grund funktioniert die Connectivity zu Ihrem Datenbanksystem nicht mehr. Oder: Die Query, die Sie gerade absetzen, verwendet aus irgendeinem Grund nicht den von Ihnen konzipierten Index und ist deshalb mörderisch langsam. Oder: Irgendetwas in Ihrer Anwendung funktioniert nicht so wie Sie sich das vorstellen. Sie haben ein Problem!

Sie kommen nicht weiter und auch die bewährte Methode, eine halbe Stunde spazieren zu gehen oder das Problem zu überschlafen, hat Sie der Lösung noch keinen Schritt weiter gebracht.

Ein Kollege, der Ihnen den entscheidenden Tipp geben könnte, ist weit und breit nicht zu finden und der Termin zur Abgabe Ihres Projekts rückt immer näher. Sie blättern in Fachzeitschriften, aber alle angebotenen Seminare und Consultingleistungen scheinen irgendwie nicht sinnvoll und richtig zur Lösung Ihres Problems zu sein. Außerdem: Sie haben gar keine Zeit Ihren Arbeitsplatz zu verlassen, da Sie ja das Projekt fertig stellen müssen.

Wie wäre es, wenn Sie jetzt einen „Kollegen“ auf Zeit gewinnen könnten, der mit Ihnen das aktuelle Problem durchspricht? Und das sogar ohne Reisekosten zu verursachen!

Im Rahmen des MD Supports bietet Ihnen MD Consulting & Informationsdienste GmbH jetzt eine Lösung an, mit der Sie kurzfristig diesen „virtuellen Kollegen“ zur Verfügung gestellt bekommen: MD Consulting bietet ab sofort ein Verfahren an, mit dem Sie bei Bedarf kurzfristig unserem Support einen Blick auf Ihren Desktop gewähren können. Damit kann der technische Support von MD Consulting Fehlerbilder leichter erkennen, Einstellungen und Ablaufumgebungen analysieren und Ihnen eine schnellere und qualifiziertere Unterstützung bieten.

Das Szenario sieht folgendermaßen aus: Sie haben einen gültigen Supportvertrag mit MD Consulting. Im Falle eines Problems, bei dem Sie auf Ihren „virtuellen Kollegen“ zurückgreifen wollen, schicken Sie eine E-Mail an support@md-consulting.de in dem Sie kurz Ihr Problem schildern.

Der Supportgeber von MD Consulting wird Ihnen dann eine E-Mail senden, um mit Ihnen auch kurzfristig einen Termin zu vereinbaren. Als Anhang erhalten Sie ein Programm, mit dem Sie die Möglichkeit haben, für die Dauer der Sitzung Ihren Desktop an unseren Supportmitarbeiter zu übertragen.

Zum vereinbarten Termin rufen Sie uns an und werden an den Supportmitarbeiter durchgestellt: Jetzt können Sie Ihrem „virtuellen Kollegen“ die konkrete Situation, so wie Sie sich für Sie darstellt, erläutern und MD Consulting kann Ihnen möglicherweise den entscheidenden Tipp für die Lösung Ihres Problems geben. Nach Beendigung der Session verschwindet auch Ihr „virtueller Kollege“!

Toll, was? Aber wie sieht dann das technisch aus, damit das auch in Ihrer Firma genehmigt werden kann?

2.1 Systemanforderung

Für den Einsatz dieser Kommunikationssoftware ist ein handelsüblicher PC mit Microsoft Betriebssystem (Windows NT/2000/XP/2003), Internetanbindung und Internetexplorer (ab Version 4.0) Voraussetzung.

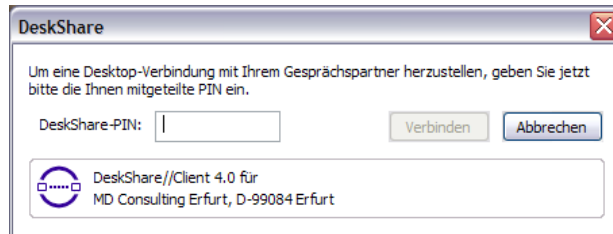


MD Consulting & Informationsdienste GmbH

2.2 Betriebsbedingungen

Sie erhalten von uns per E-Mail oder als Download von unserer Homepage einmalig ein Verbindungsprogramm, welches Sie auf Ihrem PC starten. Es ist dazu keine Installation erforderlich!

Über einen telefonischen Rückruf erhalten Sie von uns eine 5stellige PIN, welche Sie innerhalb von 2 Minuten über das Verbindungsprogramm eingeben. Daraufhin erhalten Sie eine Aufforderung zur Freigabe Ihres Desktops an unseren Support und das Desktop-Bild wird an unseren Support übertragen. Unser technischer Support sieht daraufhin Ihr Fehlerbild und wird Sie telefonisch beraten können.



Bitte beachten Sie: Unser technischer Support schaut nur lesend auf Ihren Desktop (Präsentationsmodus), eine Fernsteuerung wird nicht vorgesehen! Damit werden auch keine Veränderungen auf Ihrem PC vorgenommen.

Um die Sitzung zu beenden, schließen Sie das Verbindungsprogramm. Damit wird ein weiterer Remote-Zugang auf Ihren Desktop unterbunden. Für eine wiederholte Sitzung ist das Verbindungsprogramm wieder zu starten und eine neue PIN von uns telefonisch anzufordern.

2.3 Sicherheit

Die Kommunikationslösung DeskShare® stellt sicher, dass die Daten bei der Transfer über das Internet von niemanden mitgelesen oder verändert werden können. Dazu werden die Daten komprimiert und anschließend verschlüsselt (Blowfish). Die Daten werden nicht gespeichert.

Zum Schutz vor Veränderungen ist das Kommunikationsprogramm DeskShare® mit einem digitalen Sicherheits-Zertifikat der Firma Thawte International Inc. signiert. Damit ist sichergestellt, dass beim Download die Software nicht von Dritten manipuliert wurde oder ein Virenbefall vorliegt.

Um einen Sitzungskanal nutzen zu können, teilen wir Ihnen per Telefon eine 5stellige PIN mit, die Sie innerhalb von 2 Minuten über das Verbindungsprogramm eingeben. Verstreicht dieser Zeitraum, wird diese PIN ungültig. Darüber hinaus kann diese PIN kein zweites Mal verwendet werden.

Das Kommunikationsprogramm basiert auf HTTP-Tunneling und funktioniert deshalb auch über Firewalls hinweg. Das Programm nimmt keine Änderung am System vor, tauscht insbesondere auch keine System-DLLs aus.

Nach Beendigung des Kommunikationsprogramms ist Ihr PC wieder im ursprünglichen Zustand.



3 Und das sagen unsere Kunden!

„Thanks a lot für your hits! We'll try this function for the next order of the same customer, probably early next week! Will net you know the result.“ Siemens Hong Kong

„Ich habe heute in der Web-Applikation eine Fehlermeldung unter der Nr. 3263 erfasst, leider aber vergessen die Category auszuwählen. Ich hoffe es steht trotzdem drin. Die Internetanwendung ist gut gelungen! Gefällt mir.“ Thüringer Automobilkonzern

„Danke für die schnelle Antwort.“ Siemens AG Erlangen

„Vielen Dank für Ihre Hilfe! Mit Freude Ihr Partner!“ Zahn GmbH, Neu-Ulm

„Wir haben alles korrigiert in unserer Datei laut Ihren Anweisungen und es funktioniert jetzt ausgezeichnet.“ Siemens Moskau

Mit Hilfe Ihrer Information und sehr verständlichen Ausführungen konnten wir ActiveX verstehen ... wir konnten endlich Excel-Tabellen erfolgreich in unser Programm einbinden.“ Sesam AG, Tuttwill



Support – MD Consulting

Support-Vereinbarung zwischen

Firma: _____ und MD Consulting & Informationsdienste GmbH
 Straße: Michaelisstraße 13 a
 Ort: 99084 Erfurt
 Name: _____
 - nachfolgend Supportnehmer genannt - nachfolgend MD Consulting genannt

Gegenstand der Vereinbarung / Leistung

MD Consulting gewährt dem Supportnehmer Support für die aufgeführten Produkte zu folgenden Konditionen:

Produkte	Support	zusätzliche Option
	per case 15 Minuten je 25,00 EUR	Remote-Support über DeskShare einmalig 100,- EUR (keine lfd. Gebühr!)
UNIFY SQLBase	<input type="radio"/>	<input type="radio"/> Ja, ich möchte die Möglichkeit des Remote Support über DeskShare nutzen
UNIFY Team Developer	<input type="radio"/>	
UNIFY Q	<input type="radio"/>	
Oracle Datenbank	<input type="radio"/>	
Microsoft SQL Server	<input type="radio"/>	
Inhalt	Fragen zu den ausgewählten Produkten	
Reaktionszeit	zeitnah	
Dauer	1 Jahr	
Vorgehensweise	- Sie senden Ihre Frage per Mail an: support@md-consulting.de - Sie rufen uns an unter 08122 / 9740-0	- Rufen Sie uns an und vereinbaren Sie einen Termin für unseren Remote-Support.

Leistungen aus der Vereinbarung

Der Supportnehmer kann die Anfrage zu entsprechend gewählten Produkten während den üblichen Bürozeiten (09:00 - 17:00 Uhr) an uns stellen.

Der Supportnehmer kann einen oder zwei Ansprechpartner benennen, welche berechtigt sind, Supportanfragen an MD Consulting zu richten.

Die Fragen des Supportnehmers werden schnellstmöglich, spätestens jedoch innerhalb des nächsten Werktages, nach dem jeweiligen Kenntnisstand von MD Consulting beantwortet.

Der Support von MD Consulting bezieht sich immer auf die jeweiligen aktuellen Versionen bzw. Releases. Soweit noch möglich, werden auch Fragen zu älteren Release-Ständen beantwortet.

Die Beantwortung der Fragen kann aus:

Mündlicher Erklärung am Telefon, Remote-Support, schriftlicher Erklärung per Fax, Brief oder E-Mail, Hinweisen auf Beispielprogramme, Programmfragmenten und Algorithmen, Hinweisen auf bestehende Bugs und neue Versionen bestehen. Ein Anspruch auf spezielle Leistungen existiert für den Supportnehmer allerdings nicht. Eine Gewährleistung für die Konsequenzen der Antworten und Ratschläge wird ausgeschlossen.

Die Standardkommunikationssprache ist deutsch, nach Absprache kann auch Englisch angeboten werden.

Im Support können Auskünfte über Fehler in den jeweiligen Softwareprodukten gegeben werden. Diese Auskünfte spiegeln Einschätzungen der Mitarbeiter von MD Consulting wieder.

Leistungen, die MD Consulting kostenpflichtig laut dieser Vereinbarung erbringt, sind:

- Einrichten einer Reproduktionsumgebung
- Nachstellen des Fehlers/Problems
- Erarbeitung eines Workarounds
- Kommunikation mit dem Hersteller (hierfür ist z.B. für Unifyprodukte auch eine Übersetzung ins Englische nötig)
- Sonstige Kommunikation zwischen Hersteller – MD Consulting – Kunde
- Lieferung eines EMPs/SP



Support – MD Consulting

Schulungsleistungen, projektbezogene Beratung und Programmierleistung sind von der Supportvereinbarung ausgenommen.

Nicht enthalten bei den Supportleistungen ist die Lieferung von Updates und Maintenance Releases der einzelnen Produkte bzw. Hersteller.

Laufzeit und Kündigung

Die Laufzeit der Vereinbarung beträgt 1 Jahr.

Der Vertrag kann bis 6 Wochen zum Quartalsende gekündigt werden. Eine Kündigung aus wichtigen Gründen bleibt davon unberührt. Preisänderungen sind am Quartalsende zulässig. Nach Bekanntgabe eventueller Preisänderungen hat der Supportnehmer das Recht, den Vertrag ebenfalls bis zum Quartalsende zu kündigen. Die Preisänderung wird dem Supportnehmer spätestens 6 Wochen vor Quartalsende mitgeteilt, ansonsten bleiben die Konditionen für ein weiteres Quartal bestehen.

Die Vereinbarung beginnt am: _____

Rechnungsstellung

Die Rechnungsstellung erfolgt monatlich rückwirkend nach tatsächlicher Supportzeit. Jede angefangenen 15 Minuten werden voll berechnet. Der Betrag ist spätestens 30 Tage nach Rechnungsdatum fällig.

Eine Auflistung der geleisteten Supportzeiten mit Angabe des Inhalts, wird Ihnen als Anlage zur Rechnung beigelegt.

Alle Preise verstehen sich zzgl. der gültigen Mehrwertsteuer.

Kontaktpersonen des Supportnehmers

1. _____
2. _____

Nur die eingetragenen Personen sind berechtigt, Leistungen aus dieser Supportvereinbarung in Anspruch zu nehmen. Bei Urlaub oder Krankheit der beiden Personen können bei MD Consulting zwei andere Kontaktpersonen angemeldet werden.

Angaben zum System des Supportnehmers

Bitte tragen Sie hier Ihre Systemdaten sowie Software-Versionen ein, damit wir Support gewährleisten können.

Betriebssystem Client	
Betriebssystem Server	
UNIFY SQLBase	
UNIFY Team Developer	
UNIFY Q	
Oracle Datenbank	
Microsoft SQL Server	
Entwicklungswerkzeug	
Anzahl der Entwickler	

Kontaktadressen bei MD Consulting

Telefon	08122/9740-0
Fax	08122/9740-10
E-Mail	support@md-consulting.de

Supportnehmer	Supportgeber
rechtsgültige Unterschrift und Stempel	MD Consulting & Informationsdienste GmbH Unterschrift und Stempel

Datum: