

Ihr Projektleitfaden für maßgeschneiderte

Erlangen Sie  
unersätliches  
Rechts-Know-how!

# Service-Level- Agreements in der IT

Für mehr Transparenz Ihrer IT-Servicequalität  
nach ITIL:

- Das Projektmodell: SLAs systematisch einführen
- Preis- und Verrechnungsmodelle effizient anwenden
- Das rechtliche SL-ABC sicher beherrschen
- IT Marketing Maßnahmenkatalog sinnvoll einsetzen
- SLAs nach ITIL überwachen und weiterentwickeln
- Service-Level-Controlling:  
Kennzahlen, Monitoring-Software-Tools

## Aktueller Praxisbericht:

Zusammenarbeit mit externen Partnern bei der  
Deutscher Ring Lebensversicherungs AG

## Special: Outsourcing-Pflichtenheft erstellen!

- Vertragsstruktur für Outsourcing-Verträge optimieren
- Fallstricke in Outsourcing-Verträgen vermeiden

Ihre SLA-Experten:



Martin G. Bernhard  
ECG Management  
Consulting GmbH



Jesper Degn  
Deutscher Ring  
Lebensversicherungs AG



Prof. Dr. Joachim Schrey  
Clifford Chance

So urteilten ehemalige Teilnehmer:

- „Anschauliche und umfassende Darstellung der Thematik!“
- „Interessante Praxisbeispiele, umsetzbare Anregungen.“
- „Umfassend, von der IT-Strategie bis zur operativen Umsetzung.“

Bitte wählen Sie Ihren Termin:

16. und 17. Juni 2009 in Düsseldorf

9. und 10. Juli 2009 in München

18. und 19. August 2009 in Frankfurt/M.

Hoher Lernerfolg durch  
begrenzte Teilnehmerzahl!

Ihr Seminarleiter:

Martin G. Bernhard

Geschäftsführer, **ECG Management Consulting GmbH**, Berlin

Empfang mit Kaffee und Tee,  
Ausgabe der Tagungsunterlagen **ab 8.15 Uhr**

## 9.00 Begrüßung durch den Seminarleiter

- Vorstellung der Teilnehmer
- Darstellung der Zielsetzung des Seminars
- Abstimmung mit Ihren Erwartungen als Teilnehmer

## 9.15 Warum IT-Service-Level-Management immer wichtiger wird!

- Ausgangssituation und Probleme in vielen IT-Organisationen
- Was ist ITIL und welche Strukturen und Prozesse werden durch ITIL abgedeckt?
- Neue Gedanken durch ITIL V3
- Service-Level-Management, Ziele und Nutzenpotenziale
- Service-Level-Management Teilprozesse
- Erfolgsfaktoren des Service-Level-Management
- Der Zusammenhang zwischen Service-Level-Requirements, Service-Level-Agreements und Operational-Level-Agreements
- Vertragsarchitektur IT und Kundenbereich: Rahmenvertrag, SLA und OLA
- Inhalte eines SLAs

10.45 Kaffee- und Teepause

## Strategische Vorüberlegungen für Ihre SLAs!

## 11.15 Vom Operator bis zum Service-Provider: Ein Projektmodell für die Einführung von Service-Level-Management

- Das Projektmodell
- IT-Bereiche, für welche Service-Levels gebildet werden können
- Voraussetzungen für die Einführung von Service-Level-Agreements
- Methodische Erarbeitung von Service-Level-Agreements
  - SLA für eine IT-Anwendung
  - SLA für den Service Desk
- Elemente und Aufbau von Service-Level-Management-Prozessen
- Vorstellung ausgewählter Service-Level-Agreements
- Aufbau einer effizienten SLA- und OLA-Struktur
- Möglichkeiten bei der Verrechnung von IT-Leistungen und Preismodelle
- Überblick zu Service-Level-Kennzahlen aus unterschiedlichen Bereichen (Toolbox)

- Software-Tools für das Service-Level-Monitoring
- Service-Level-Management-Prozesse
- IT Marketing Maßnahmenkatalog

12.45 Gemeinsames Mittagessen

## Im Fokus: Interne Services vs. Outsourcing!

## 14.00 Inhalte eines Outsourcing-Pflichtenheftes, Überwachung und Weiterentwicklung von SLAs auf der Basis von ITIL

- Projektmodell: Outsourcing-Partnerauswahl
- Elemente eines Outsourcing-Pflichtenheftes und einer Outsourcing-Ausschreibung
- Absicherung gegenüber externen Dienstleistern durch Underpinning Contracts
- Aufbau eines Leistungsscheines innerhalb einer Outsourcing-Ausschreibung
- Zukünftige Verantwortungs- und Aufgabenabgrenzung
- Elemente eines Outsourcing-Vertrages

15.30 Kaffee- und Teepause

## 16.00 Zusammenarbeit mit externen Partnern

- Der Deutsche Ring und die Einbettung des Help Desks: Strategie, Aufgaben, Prozesse
- Die wichtigsten Komponenten der Vertragsgestaltung mit externen Partnern
  - Der „Kleiderschrank“
  - Die Leistungsdefinition im Alltag
  - Praxisgerechte, fest definierte SLAs
- Sinnhaftes für die Verhandlungsstrategie
- Die Rückabwicklung
- Praxisnahes, brauchbares Vergütungsmodell
- Menge contra Qualität
- Klare Bonus und Malus Regelungen
- Die Balanced Scorecard für Qualitätssicherung und als Warngerät
- Organisation, Führung und Partnerschaft – Strategien und Steuerung der Zusammenarbeit

Jesper Degn

Leiter interne Dienste,

**Deutscher Ring Lebensversicherungs AG**,  
Hamburg

17.30 Zusammenfassung und Diskussion

18.00 Get-Together



# en Service-Level-Agreements!

Ihr Seminarleiter:  
Martin G. Bernhard

9.00 Begrüßung durch den Seminarleiter

### 9.15 Praxisbeispiel: Aufbau eines SLA-Leistungsscheines am Beispiel eines Verkehrsbetriebes

- Aufbau der SLA- und OLA-Struktur
- Struktur und Inhalt ausgewählter Leistungsscheine: Server Management und Service Desk
- Inhaltsverzeichnis
- Rollenbeschreibungen
- Verfügbarkeit und weitere Service Level-Kennzahlen
- Eskalationsstufen

10.45 Kaffee- und Teepause

### Ihre Rechte und Pflichten durch Service-Level-Agreements auf dem Prüfstand!

### 11.15 Rechtliche Rahmenbedingungen und Grundlagen von Service-Level-Agreements

- Service-Level-Agreements - Begriff und Funktion
- Rechtliche Rahmenbedingungen
  - Schlussfolgerungen aus den Vertragstypen des BGB
  - Schlussfolgerungen aus ITIL und ähnlichen Standards
- Welche Anforderungen müssen SLA genügen?
- Beispiele für SLA im IT-Umfeld
  - Verfügbarkeiten
  - Antwortzeiten
  - Reaktions- und Betriebszeiten
  - End-to-End Service-Level-Agreements
- Sonstige Regelungen im Zusammenhang mit SLA
  - Mitwirkungs- und Beistelleleistungen
  - SLA in der Migration
  - Reporting
- Finanzielle Sanktionen im SLA-Umfeld
  - Sanktionsmodelle
  - Modelle zur Berechnung der Sanktionshöhe
  - Bonusmodelle
- Sonstige Rechtsfolgen bei SLA-Unterschreitung
  - Eskalationsverfahren
  - Kündigungsrechte

Prof. Dr. Joachim Schrey  
Partner, **Clifford Chance**, Frankfurt

12.45 Gemeinsames Mittagessen

### Optimale Service-Level-Agreements auf- und umsetzen!

### 14.00 Erarbeitung von Service-Level-Agreements nach ITIL

- Ausgewählte IT-Leistungen
- Rolle und Aufgaben: Servicenehmer und Servicegeber
- Einführungskonzept



15.30 Kaffee- und Teepause

### 16.00 Fortsetzung: Erarbeitung von Service-Level-Agreements nach ITIL

- Vorstellung der Ergebnisse
- Interpretation der Ergebnisse
- Ableitung von Handlungsalternativen



17.00 Zusammenfassung der Seminarergebnisse durch den Seminarleiter und Gelegenheit für abschließende Fragen

17.15 Ende des Seminars

Bitte beachten Sie auch unsere Veranstaltung

## Enterprise Architekturen managen

19. und 20. Mai 2009 in Düsseldorf  
25. und 26. Juni 2009 in München  
23. und 24. Juli 2009 in Frankfurt/M.

Nähere Informationen gibt Ihnen gerne **Stephan Wolf**  
Tel.: 0 61 96/47 22-700, Fax: 0 61 96/47 22-888,  
E-Mail: kundenservice@managementcircle.de

### Get-Together

Ausklang des ersten Tages in informeller Runde. **Management Circle** lädt Sie zu einem kommunikativen Umtrunk ein. Entspannen Sie sich in angenehmer Atmosphäre und vertiefen Sie Ihre Gespräche mit den Referenten und den anderen Seminarteilnehmern!

## Zum Seminarinhalt

Kein Unternehmen kann es sich heute leisten, die IT als reines Cost Center zu positionieren. Von Ihnen als Entscheider wird verlangt, sich aktuellen Herausforderungen bei der Umstellung Ihrer IT als Service oder sogar Profit Center zu stellen. Aktuelles Know-how ist unerlässlich, um die wirklich benötigten Service-Level-Agreements inhaltlich und rechtlich zu vereinbaren, den Einführungsprozess zu managen und Service-Level-Management Prozesse auf zu bauen.

### IT als Service oder Profit-Center

Ein effizientes Service-Level-Management verspricht eine höhere Servicequalität bei geringen Betriebskosten. Als Manager von IT-Dienstleistungen stehen Sie vor der Aufgabe, adäquate Musterprozesse des Referenzmodells ITIL für Ihr Unternehmen zu erkennen und an zu wenden. Lernen Sie, ITIL als Orientierungshilfe zu nutzen, um Problemfelder zu entdecken, neue Prozesse zu entwickeln und aus den optimierten IT-Dienstleistungsmodulen klare und eindeutige Service-Level-Agreements ab zu leiten.

**Reduzieren Sie durch eindeutige SLAs die Komplexität von IT-Verträgen, sparen Sie Kosten ein und erhöhen Sie die Zufriedenheit Ihrer Kunden!**

### SLAs sind der Schlüssel zur Service- oder Profit-Center Orientierung Ihrer IT!

Nutzen Sie unser Seminar und optimieren Sie die Schnittstelle zwischen Serviceprovider und -nutzer.

Lernen Sie, wie Sie:

- klare und anwenderfreundliche **SLAs** umfassend **nach ITIL definieren!**
- **rechtliche Anforderungen** an IT-Services **in SLAs implementieren!**
- **Preise** für IT-Services **kalkulieren** und **verrechnen!**
- eine **effiziente SLA-** und **OLA-Struktur aufbauen!**
- **Service-Level-Agreements weiterentwickeln!**
- **SLAs** innerhalb einer Organisation **einführen!**
- durch aussagekräftige **Kennzahlen** den **Mehrwert Ihrer IT-Services messen!**
- die richtigen **Software-Tools** zur Überwachung und Verbesserung einsetzen

### Sie haben noch Fragen? Gerne!

Rufen Sie mich an oder schreiben Sie mir eine E-Mail.



**Christina Salner**

Konferenz Managerin

Tel.: 0 61 96/47 22-629

E-Mail: salner@managementcircle.de

### Martin G. Bernhard

ist Partner der **ECG Management Consulting GmbH** in Berlin. Er ist seit 1987 als Management Berater in den Bereichen Strategie, Organisationsentwicklung und Informationsmanagement tätig. Martin G. Bernhard war unter anderem bei Mercer Management Consulting und bei Arthur D. Little International beschäftigt. Er ist Mitherausgeber verschiedener Bücher, wie z. B. „Service-Level-Management in der IT“, „Report Balanced Scorecard“ und „Balanced Scorecard in der IT“, sowie Autor zahlreicher Fachbeiträge.

### Jesper Degn

ist leitender Angestellter der Versicherung **Deutscher Ring AG** in Hamburg. Er leitet den Bereich Interne Dienste. Im Rahmen einer gesamtstrategischen Neuausrichtung des Deutschen Rings hat Jesper Degn die Grundlage für die Ausrichtung und Optimierung des Informatik-Ressorts maßgeblich mitgestaltet. Er hat u.a. das Projekt zum Dienstleisterwechsel in dem Bereich Help Desk verantwortet. Vorher war Jesper Degn als Berater bei einer Unternehmensberatung mit Schwerpunkt Projektmanagement im Bereich Anwendungsentwicklung tätig.

### Prof. Dr. Joachim Schrey

ist seit 1990 bei **Clifford Chance** in Frankfurt am Main als Rechtsanwalt tätig und seit 1995 Partner. Dr. Joachim Schrey hat sich im Rahmen seiner überwiegend wirtschaftsberatenden Tätigkeit für in- und ausländische Mandanten auf das IT-Recht spezialisiert. Er ist dort im wesentlichen mit der Erstellung, Prüfung und/oder Verhandlung von Softwarelizenzverträgen, Verträgen über Softwareentwicklungs- oder komplette Systemintegrationsprojekte, Softwarepflege- und Wartungsverträgen sowie Softwarevertriebsverträgen befasst. Über besondere Erfahrungen verfügt er im Bereich Outsourcing, wo er bereits eine Vielzahl von Projekten insbesondere aus dem IT-Outsourcing, aber auch aus anderen Bereichen rechtlich begleitet und gestaltet hat. Rechtsfragen im Zusammenhang mit der kommerziellen Nutzung des Internet und dem Datenschutz bilden einen weiteren Schwerpunkt seiner Arbeit. Zu diesen Themen hält er regelmäßig Vorträge auf Seminaren und Kongressen. Joachim Schrey studierte Rechtswissenschaften an der Universität Mannheim und promovierte 1989 zu dem Thema „Wettbewerbsrechtliche Probleme beim Bildschirmtext“. Er ist Mitglied des Aufsichtsrates einer deutschen Versicherungsgesellschaft sowie Honorarprofessor an der Goethe-Universität Frankfurt a. M.

## AUCH ALS INHOUSE TRAINING

### So individuell wie Ihre Ansprüche – Inhouse Trainings nach Maß!

Zu allen Themenbereichen bieten wir auch firmeninterne Schulungen an. Ihre Vorteile: Kein Zeitverlust – passgenau für Ihren Bedarf!

Ich berate Sie gerne und erstelle Ihnen ein individuelles Angebot. Rufen Sie mich an.



**Christian Menzel**

Tel.: 0 61 96/47 22-644

E-Mail: [menzel@managementcircle.de](mailto:menzel@managementcircle.de)

[www.managementcircle.de/inhouse](http://www.managementcircle.de/inhouse)

## Warum Sie dieses Seminar besuchen sollten

Sie wollen die **Service-Qualität** der IT mit Hilfe von Service-Level-Vereinbarungen zwischen den Fachressorts und der IT-Abteilung bzw. dem nationalen oder ausländischen IT-Dienstleister **verbessern**. Außerdem wollen Sie Reibungsverluste zwischen Serviceprovider und Servicenutzer vermeiden und wissen, **wie die konkrete Zusammenarbeit ausgestaltet werden muss**.

## Wen Sie auf diesem Seminar treffen

Die Veranstaltung richtet sich an **Führungskräfte, Leiter und leitende Mitarbeiter** aus den Bereichen **IT, Organisation, Service-Management, Service, ITIL, Benutzerservice/Helpdesk/Service Desk, Process- und Portfoliomanager, Rechenzentrum, DV-Controlling, Technischer Support, Strategischer Einkauf, Service- und Operations-Analyse, Informationsmanagement und -systeme, Unternehmensplanung und -entwicklung** sowie an Systemhäuser und auf diesem Gebiet tätige Unternehmensberater.

## Termine und Veranstaltungsorte

### 16. und 17. Juni 2009 in Düsseldorf

NH Düsseldorf City-Nord, Münsterstraße 230-238, 40470 Düsseldorf  
Tel.: 02 11/23 94 86-0, Fax: 02 11/23 94 86-100  
E-Mail: nhduesseldorfmesse@nh-hotels.com

### 9. und 10. Juli 2009 in München


Sheraton München Arabellapark, Arabellastraße 5, 81925 München  
Tel.: 0 89/92 32-0, Fax: 0 89/92 32-4449  
E-Mail: muenchen.reservation@arabellasheraton.com

### 18. und 19. August 2009 in Frankfurt/M.

NH Hotel Frankfurt-City, Vilbeler Straße 2, 60313 Frankfurt/M.  
Tel.: 0 61 42/9 90-789, Fax: 0 69/92 88 59-100  
E-Mail: nhfrankfurtcity@nh-hotels.com

### Zimmerreservierung

Für die Seminarteilnehmer steht im jeweiligen Seminarhotel ein begrenztes Zimmerkontingent zum Vorzugspreis zur Verfügung. Nehmen Sie die **Reservierung bitte rechtzeitig selbst direkt im Hotel** unter Berufung auf Management Circle vor. Die Anfahrtsskizze erhalten Sie zusammen mit der Anmeldebestätigung.

 Mit der Deutschen Bahn **ab € 79,-** zur Veranstaltung.  
Infos unter:  
[www.managementcircle.de/bahn](http://www.managementcircle.de/bahn)  **BAHN**

## Über Management Circle

**Management Circle** steht für *WissensWerte* und ist anerkannter Bildungspartner der Unternehmen.

Die Management Circle AG zählt mit einem umfangreichen Weiterbildungsprogramm zu den **Marktführern** im deutschsprachigen Raum.

Informieren Sie sich aktuell und umfassend unter:  
[www.managementcircle.de](http://www.managementcircle.de)

## So melden Sie sich an

Bitte einfach die Anmeldung ausfüllen und möglichst bald zurücksenden oder per Fax, Telefon oder E-Mail anmelden. Sie erhalten eine Bestätigung, sofern noch Plätze frei sind – andernfalls informieren wir Sie sofort. Die Anmeldungen werden nach Reihenfolge der Eingänge berücksichtigt.

Die Teilnahmegebühr für das zweitägige Seminar beträgt inkl. Mittagessen, Erfrischungsgetränken, Get-Together und der Dokumentation € 1.795,-. Nach Eingang Ihrer Anmeldung erhalten Sie eine Anmeldebestätigung und eine Rechnung. Sollten mehr als zwei Vertreter desselben Unternehmens an der Veranstaltung teilnehmen, bieten wir **ab dem dritten Teilnehmer 10% Preisnachlass**. Bis zu zwei Wochen vor Veranstaltungstermin können Sie kostenlos stornieren. Danach oder bei Nichterscheinen des Teilnehmers berechnen wir die gesamte Tagungsgebühr. Die Stornierung bedarf der Schriftform. Selbstverständlich ist eine Vertretung des angemeldeten Teilnehmers möglich. Alle genannten Preise verstehen sich zzgl. der gesetzlichen MwSt.

## Service-Level-Agreements in der IT

Ich/Wir nehme(n) teil am:

WS

- 16. und 17. Juni 2009 in Düsseldorf** 06-61426  
 **9. und 10. Juli 2009 in München** 07-61427  
 **18. und 19. August 2009 in Frankfurt/M.** 08-61428

1 NAME/VORNAME  
POSITION/ABTEILUNG

2 NAME/VORNAME  
POSITION/ABTEILUNG

3 NAME/VORNAME  
POSITION/ABTEILUNG

FIRMENNAME  
STRASSE/POSTFACH  
PLZ/ORT  
TELEFON/FAX

MITARBEITER:  BIS 100  100-200  200-500  500-1000  ÜBER 1000

### Warum Ihre E-Mail-Adresse wichtig ist!

Sie erhalten so schnellstmöglich eine Bestätigung Ihrer Anmeldung, damit Sie den Termin fest einplanen können.

E-MAIL  
(MIT NENNUNG MEINER E-MAIL-ADRESSE ERKLÄRE ICH MICH EINVERSTANDEN, ÜBER DIESES MEDIUM INFORMATIONEN DER MANAGEMENT CIRCLE GRUPPE ZU ERHALTEN.)

DATUM UNTERSCHRIFT

ANSPRECHPARTNER/IN IM SEKRETARIAT:

ANMELDEBESTÄTIGUNG BITTE AN: ABTEILUNG

RECHNUNG BITTE AN: ABTEILUNG

**Datenschutz-Hinweis:** Sie können bei uns der Verwendung Ihrer Daten widersprechen, wenn Sie in Zukunft keine Prospekte mehr erhalten möchten. (§28 VI BDSG)

## Anmeldung/Kundenservice



Telefon: **+49 (0) 61 96/47 22-700**  
Fax: **+49 (0) 61 96/47 22-999**  
E-Mail: **[anmeldung@managementcircle.de](mailto:anmeldung@managementcircle.de)**  
Internet: **[www.managementcircle.de/06-61426](http://www.managementcircle.de/06-61426)**  
Postanschrift: **Management Circle AG  
Postfach 56 29, 65731 Eschborn/Ts.  
Telefonzentrale: +49 (0) 61 96/47 22-0**