

SLA – Technik und Recht

Service Level Agreements in der Praxis

Wien, 23. Februar 2010

14.00 – 18.00 Uhr

NEU!!!

- Organisatorische Grundlagen und Voraussetzungen
- Technische Grundlagen
- Rechtliche Grundlagen und Voraussetzungen
- Festlegung, Messung und Reporting von Service Levels
- Verschiedene Service Levels anhand konkreter Beispiele
- Dynamische Anpassung von Service Levels
- Vertragsrechtliche Einordnung und Gestaltung von Service Levels
- Abgrenzung zu Wartung, Verzug, Gewährleistung und Garantie
- Durchsetzbarkeit und Konsequenzen bei Nicht-Einhaltung

Warum dieses Seminar?

Individuellen Anforderungen entsprechende Festlegungen von Service Levels im Rahmen einer IKT-Beziehung (z.B. Outsourcing, IT-Projekt, IT-Betrieb, Wartung/Pflege, etc.) sowie deren vertragliche Gestaltung und Durchsetzung stellen in der Praxis immer wieder eine Herausforderung dar. Die Erhebung geeigneter Messzahlen für die Bewertung von SLAs sowie die richtige „Dosierung“ und Priorisierung, um kompetitive und kostengünstige Angebote einholen zu können, spielt eine wesentliche Rolle. Bei der Ausgestaltung von Service Levels bedarf es sowohl technischer als auch juristischer Expertisen, welche in der Praxis oft nicht gebündelt vorhanden sind. Dem diesbezüglichen Informationsbedürfnis der Praxis soll in diesem Seminar entsprochen werden. Ausgewählte Service Level-Beispiele runden das Seminar ab.

Ort

ARCOTEL Wimberger
Neubaugürtel 34 – 36, 1070 Wien
www.arcotel.at

Auskunft und Anmeldung

ADV Arbeitsgemeinschaft für Datenverarbeitung
Trattnerhof 2, A-1010 Wien, Tel: 01/5330913, Fax: 01/5330913-77
E-Mail: veranstaltungen@adv.at, Internet: www.adv.at

Bitte verwenden Sie für Ihre Anmeldung beiliegendes Anmeldeformular.

Anmeldeschluss

12. Februar 2010

ACHTUNG

Begrenzte Teilnehmerzahl!

Ausgangssituation und Seminarziele

Bedingt durch die Wirtschaftslage entsteht für viele Firmen ein erhöhter Druck Kosten zu sparen, ohne auf wesentliche Qualitätsmerkmale zu verzichten. Beim Zukauf von Fremdleistungen, speziell im Bereich der IT, sind in diesem Zusammenhang Service-Level-Agreements (SLAs) ein kritischer Faktor und häufiger Diskussionspunkt.

Sie erfahren im Rahmen dieses Seminars, welche Punkte bei der Gestaltung eines SLA in der Praxis zu beachten sind, aus technischer und rechtlicher Sicht.

Die Teilnehmer

Das Seminar richtet sich vor allem an Personen, die in ihrem beruflichen Umfeld mit der Umsetzung von SLAs betroffen sind.

Die Teilnehmer sind zum Beispiel:

- IT-Projektleiter (aktuell und zukünftig)
- IT-Verantwortliche, CIOs, EDV-Leiter
- Outsourcing-Verantwortliche
- Berater
- Techniker und Juristen, die mit SLAs befasst sind

Themen

- SLA - Technik und Organisation
 - Definitionen (Reaktionszeiten, Interventionszeiten,...)
 - SLA und ITIL
 - Prioritäten von Störungen
 - Welche IT-Service-Prozesse kann man mit welchen technischen Methoden absichern?
 - Interne SLAs
 - „OLA“ = Operational Level Agreement
 - Wartung & Maintenance
 - Wie „messe“ ich die Einhaltung eines SLA? (Leistungsindikatoren, Key-Performance-Indicators)
- SLA – Recht
 - Vertragsrechtliche Einordnung von SLAs
 - Abgrenzung zu Verzug, Gewährleistung und Garantie
 - Konkrete Gestaltung und nötige Anpassung von Service Levels
 - Pönalemodelle
 - Datenschutzrechtliche Aspekte
 - Durchsetzung in Praxis und Schlichtungsmechanismen
 - SLAs und internationale Vertragsbeziehungen
 - „Underpinning Contract“ (Supportverträge durch Dritte)

Methodik

- Theoretische Präsentationen
- Fallstudien
- Diskussionen
- Erfahrungsberichte
- Erfahrungsaustausch

Ihre Vorteile auf einen Blick

- Relevante Informationen rund um das Thema „SLA“
- Überblick über die vorhandenen technischen Möglichkeiten
- Organisatorische und juristische Gesichtspunkte von SLA

Die Referenten

RA Dr. Markus Andréewitch
Prof. Mag. Dr. Manfred Wöhrl

Seminarzeit

14.00 – 18.00 Uhr
Im Anschluss an das Seminar lädt die ADV zu einem Cocktail.

Teilnehmerbeitrag

EUR 280,-- Spezialpreis für ADV-Mitglieder
(Informationen über eine Mitgliedschaft finden Sie auf der Homepage www.it-community.at oder www.adv.at)
EUR 350,-- für andere Teilnehmer
(jeweils zzgl. 10% MWSt)

Der Teilnehmerbeitrag beinhaltet die Seminarunterlagen und Erfrischungsgetränke.

Allgemeine Hinweise

Bitte haben Sie Verständnis, dass bei Stornierung Ihrer Anmeldung nach Anmeldeschluss 50% des fälligen Teilnehmerbeitrages in Rechnung gestellt werden. Selbstverständlich ist die Nennung eines Ersatzteilnehmers ohne Zusatzkosten möglich.

Die Vortragenden



Dr. Markus Andréewitch ist Wirtschaftsanwalt in der Kanzlei andréewitch & simon, Wien. Er ist Erster Vizepräsident der Arbeitsgemeinschaft für Daten - verarbeitung. Dr. Andréewitch ist seit vielen Jahren u. a. auf dem Gebiet des IT-Rechts sowohl auf Anbieter- als auch auf Anwenderseite sowie als Gutachter tätig.



Dr. Manfred Wöhr, ist seit 25 Jahren im Bereich der EDV mit den Spezialgebieten Computervernetzung und Security tätig, er ist Geschäftsführer der R.I.C.S. EDV-GmbH (Research Institute for Computer Science), Vortragender und Betreuer bei einer Reihe von Seminaren und Tagungen, Autor einer Reihe von Fachartikeln und gerichtlich beeideter und zertifizierter Sachverständiger.

Für Ihre prompte Anmeldung: Telefax-Nr. 01/533 09 13-77
oder einsenden an: ADV, Trattnerhof 2, 1010 Wien

Anmeldung zum Praxis-Seminar
„SLA – Technik und Recht“
Wien, 23. Februar 2010

Teilnehmer: _____

Firma/ Institution: _____

Adresse: _____

Telefon: _____ Fax: _____

E-Mail: _____

Bitte Zutreffendes ankreuzen: ADV-Mitglied ja nein

Den Teilnehmerbeitrag werde(n) ich (wir) nach Erhalt der Rechnung umgehend überweisen.
Die Teilnahme- und Stornobedingungen habe(n) ich (wir) zur Kenntnis genommen.

Ort, Datum

rechtsverbindliche Unterschrift