

## Regionales Forum Bodensee

13.11.07 / 18 Uhr in Lindau

### Contract-Management von SLA-Verträgen – Vermeidung von Schieflagen

- Begrüßung und aktuelle News rund um itSMF durch Günter Job
- Vorstellung des Contract Management von SLA Verträgen
- Diskussion

**Referenten** Herr Roger S. Gabor – Rechtsanwalt/Fachanwalt für Informationstechnologierecht

**Ort** Denkfabrik Tanner in Lindau

**Anfahrt** <http://www.adlon.de/So+finden+Sie+uns/in+Lindau/>

**Anmeldung und Organisation**  
Frau Susanne Schäberle, bodensee@itsmf-events.de

Service Level Agreements haben - angetrieben durch die Marktbedeutung des IT-Outsourcings - mehr und mehr an Bedeutung gewonnen. Service Levels sind Parameter, mittels derer die Vertragsparteien die Qualität ihrer zu erbringenden Leistung bestimmen. In der Praxis zeigt sich eine völlig uneinheitliche Ausgestaltung der Inhalte solcher Vereinbarungen. Es mangelt an belastbaren Vertragswerken. Der Vortrag behandelt Gestaltungsstrategien für ein verlässliches Contract-Management, zentrale Klauseln, die genau geregelt werden wollen, wie die

- Definition der zu erbringenden Dienstleistung und der Ziele
- die Rollen, Leistungsbeiträge und Verantwortlichkeiten der Parteien.
- die Festlegung der Parameter zur Beurteilung der Dienstleistungsqualität sowie die
- Prozedur zur Schlichtung von Meinungsunterschieden.

Für Fragen und Diskussionen steht ausreichend Zeit zur Verfügung. Trockene Paragraphenwerke werden durch Praxistipps und plastische Fallbeispiele aufgelockert.

#### Über den Referent:

Roger S. Gabor, Rechtsanwalt/Fachanwalt für Informationstechnologierecht  
Partner bei Rechtsanwälte Dr. Rommelspacher, Glaser & Gabor, Ravensburg.  
Er ist Referent bei der Deutschen AnwaltAkademie für Fachlehrgänge im IT-Recht, Lehrbeauftragter bei der Berufsakademie Ravensburg und beschäftigt sich schwerpunktmäßig mit IT-Recht.

#### Übersicht der weiteren Themen für 2007:

04. bis 05. Dezember „IT changes – change IT“ itSMF-Jahreskongress in Berlin  
näheres unter: <http://www.itsmf-events.de/kongresse/index.html>

Die detaillierte Einladung bekommen Sie dann wie üblich ca. 4 – 6 Wochen vor dem jeweiligen Event.  
Günter Job, Organisation

**itSMF**  
IT Service Management Forum®  
Deutschland e.V.

Laden Sie **interessierte** Kunden, Kollegen und Bekannte zu den Veranstaltungen/Treffen des Forums ein.

**Gestalten** Sie die Themen aktiv mit, z. B. indem Sie bei den Treffen Ihr Wissen und Ihre Erfahrungen mit in Vorträgen vermitteln.

**Diskutieren** Sie mit uns die dargestellten Sachverhalte! ITIL ist keine starre Norm, sondern ein offenes Regelwerk.

Länderspezifische Interpretationen und Anpassungen sind für eine optimale Umsetzung notwendig.

Möchten Sie auch einmal Ihre Räumlichkeiten für eine Veranstaltung des Regionalen Forums **Bodensee** zur Verfügung stellen? Dann wenden Sie sich einfach an den Ansprechpartner.

#### Regionale Foren - Marktplätze der Informationen

Die regionalen Foren bieten die kontinuierliche Plattform zum aktiven Erfahrung- und Wissensaustausch. Sie sind regional organisiert und finden regelmäßig statt. Die Teilnahme ist kostenlos. Es sind alle ITSM-Interessierten, auch ohne Mitgliedschaft im **itSMF** Deutschland e.V., herzlich willkommen  
[www.itsmf-events.de](http://www.itsmf-events.de)

[www.itsmf.de](http://www.itsmf.de) - Regionale Foren: [www.itsmf-events.de](http://www.itsmf-events.de)

Mitglieder des Vorstands:  
Steven Handgrätinger, Klaus Straub, Paul Martini  
Geschäftsführer: Hans-Peter Fröschle

itSMF Deutschland e.V.  
Mainzer Landstr. 176  
60327 Frankfurt  
+49 (0) 700 02 02 2001

## Die Regionalen Foren

ITIL ist die Abkürzung für **IT Infrastructure Library**, einem im Auftrag der britischen Regierung konzipierten Leitfaden für IT Service Management. An der Entwicklung von ITIL waren IT-Dienstleister, Mitarbeiter aus Rechenzentren, Lieferanten, Beratungsspezialisten und Ausbilder beteiligt.

Ziel von ITIL ist es, durch systematisches Vorgehen den Einsatz und die Wirkung von operationell eingesetzter IT-Infrastruktur und die Qualität und Effizienz von IT-Service-Organisationen zu verbessern.

Mit ITIL ist ein weltweiter de-facto-Standard für die Planung, Erbringung und Unterstützung von IT Dienstleistungen etabliert.

### Zielsetzung der Regionalen Foren

Zielsetzung ist es, gemeinsam das Thema ITIL zu erarbeiten und zu vertiefen.

### Rahmenbedingungen

Das Regionale Forum versteht sich als offener Gesprächskreis. Er wird vom **itSMF** Deutschland e.V. organisiert.

### Zielgruppe

IT-Professionals, die über Erfahrung im Rechenzentrumsbetrieb oder mit sonstigen IT-Geschäftsprozessen verfügen.

### Treffen

Der Arbeitskreis kommt etwa alle sechs Wochen für ca. zwei bis drei Stunden am Abend zusammen.

### Arbeitsform

Im Rahmen der Treffen bilden ein bis zwei Kurzreferate, zu vorher festgelegten Themen, den Einstieg zu einer Fachdiskussion. Zielsetzung ist es, Arbeitsergebnisse in Form von Präsentationen, Protokollen, Literaturliste, URL, etc. zu dokumentieren.

### Organisation

Für die Organisation stehen Ihnen die Ansprechpartner per Email zur Verfügung.

## Der Verein

Das **itSMF** hat es sich zum Ziel gesetzt, als unabhängiger und nicht kommerzieller Verein die aktuellen Erkenntnisse und Methoden im Bereich des IT Managements zu fördern und bekannt zu machen. Es bietet, von Unternehmen für Unternehmen, eine Plattform zum Austausch von Informationen und Erfahrungen. 1991 wurde das Information Technology Service Management Forum (itSMF) in England gegründet. **itSMF** Deutschland widmet sich der Förderung und Weiterbildung im Bereich des IT-Service Managements in Deutschland.

Dazu gehören insbesondere, die Verbesserung und Weiterentwicklung des de facto-Standards ITIL, sowie die Mitarbeit bei der Schaffung von Grundlagen im Bereich der Zertifizierung, und der Weiterbildungs- und Qualifizierungsmaßnahmen für die Berufsausbildung im Bereich des IT Service Management. Das Ziel ist es, Unternehmen die Anwendung und Umsetzung eines professionellen IT-Service Managements zu ermöglichen. Um diesem selbst gesetzten Anspruch gerecht zu werden,

veranstaltet das **itSMF** Kongresse, Konferenzen, Seminare, gründet Arbeitskreise, Regionale Foren, bringt eine Zeitung heraus und veröffentlicht Bücher.

Diese non-profit Aktivitäten fanden ihr Echo in der wettbewerbsorientierten Entwicklung von ITIL-basierten Trainings, Beratungsleistungen und unterstützender Software. OGC, EXIN, ISEB und itSMF entwickeln derzeit darauf aufbauend ein weltweites Prüfungsreglement für IT Service Management.