

## PRAXIS-WORKSHOP

# Sourcing von Application Management Services

## Effizient zur Ausschreibung von Betrieb, Wartung und Weiterentwicklung von Anwendungen

Erfolgreiches Sourcing von Application Management Services erfordert klare vertragliche Regelungen und eine solide Definition der Provider-Leistungen. Diese sind zum einen für das Ausschreibungsverfahren und die Bewertung der Provider-Angebote und zum anderen für die eigentliche Vertragsverhandlung relevant.

Erfahren Sie in diesem Workshop, wie Sie die Ausschreibung und Kontrahierung von Application Management Services mit Hilfe bewährter IT-Vertragsvorlagen effizient vorbereiten. Sie erstellen einen ausschreibungsfähigen Vertragsentwurf inklusive Leistungsscheinen für das Sourcing von Application Management Services. Dazu verwenden Sie unsere gut strukturierten IT-Vertragsvorlagen, die relevante IT-Industriestandards und gesetzlichen Vorgaben wie ITIL, COBIT, PRINCE2, PMI, ISO 27001 und EU-DSGVO berücksichtigen.

**Als Workshop-Teilnehmer erhalten Sie die Vertragsvorlagen und ausgewählte Leistungsscheine für Ihre unternehmensinterne Nutzung.**



**Verkürzen Sie die Ausarbeitungszeit für Ihren Vertragsentwurf auf wenige Tage.**

### Termine und Orte

**21. Februar 2018 / Frankfurt a. M.**

**20. März 2018 / Köln**

**18. April 2018 / München**

**15. Mai 2018 / Frankfurt a. M.**

**20. Juni 2018 / Hamburg**

### Zufriedene Kunden sagen

„Die Vertragsvorlagen halfen uns bei der Neuverhandlung der Betriebs-, Wartungs- und Weiterentwicklungsleistungen unserer ERP-Anwendung. Mit den gut durchdachten Leistungsbeschreibungen stellten wir die Vollständigkeit des Leistungsumfangs und der Zuständigkeiten sicher und konnten den Sourcing-Prozess unmittelbar starten. Dank der Unterstützung durch Dr. Fochler & Company gewannen wir wertvolle Zeit und gingen gestärkt und gut vorbereitet in die Verhandlung. Ein ausgezeichnetes Preis-Leistungs-Verhältnis, welches man selten am Beratungsmarkt findet.“

Alexandros Liakidis, Head of IT-Infrastructure & Operations, DATRON AG



## Zielgruppe

---

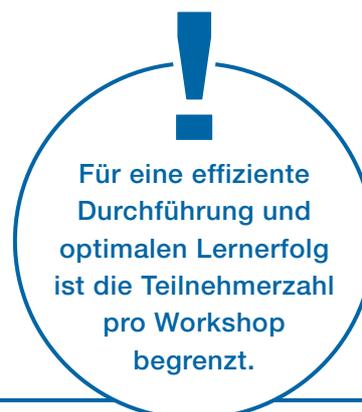
**Dieser Workshop richtet sich an Führungskräfte und Experten unternehmensinterner IT-Abteilungen, Shared Services Center und IT-Dienstleistungsunternehmen, insbesondere in den Funktionen:**

- CIO/ IT-Management,
- Leitung IT-Operations,
- Application Management,
- IT Service Management,
- IT-Sourcing und Provider Management.

Beim Sourcing von Application Management Services werden Betrieb, Wartung und Weiterentwicklung von Applikationen auf Basis klarer Leistungsvereinbarungen an spezialisierte Provider übertragen.

**Dieser Workshop vermittelt konkretes IT-Sourcing-Wissen. Er richtet sich an alle, die**

- sich grundsätzlich über das Sourcing von Application Management Services informieren und kurzfristig, eigene IT-Sourcing-Expertise aufbauen wollen.
- Betrieb, Wartung und Weiterentwicklung ihrer Anwendungen ganz oder teilweise sourcen und wissen müssen, worauf es bei der Ausschreibung und Vertragsgestaltung ankommt.
- ihre vertragliche Situation mit bestehenden Providern neu aufsetzen bzw. optimieren wollen.



*Beim Sourcing von Application Management Services geht es nicht mehr um das Warum, sondern um das Wie. Bewährte IT-Vertragsvorlagen und Leistungsscheine auf Basis von IT-Industriestandards helfen Unternehmen, ihre IT-Outsourcing-Vorhaben effizient durchzuführen. So lassen sich einerseits Quick-Wins und andererseits nachhaltige Ergebnisse erzielen.*

## Darum ist dieser Workshop für Sie wichtig

---

Im Workshop werden die Teilnehmer in einem strukturierten Vorgehen auf das Sourcing von Application Management Services vorbereitet – sei es zur erstmaligen Vergabe dieser Leistungen oder zur Optimierung eines bestehenden Provider-Vertrages. Gemeinsam mit unserem Senior-Experten konfigurieren Sie einen Sourcing-Vertrag auf Basis erprobter Vorlagen. Dabei besprechen Sie die Vor- und Nachteile einzelner, vertraglicher Formulierungen. Außerdem erfahren Sie, wie Sie Sourcing-Potentiale im Application Management identifizieren, das Assessment der Sourcing Readiness durchführen und wie der zeitliche Verlauf des Sourcing-Verfahrens geplant werden sollte. Unser Vorgehen folgt einem Best-Practice-Ansatz. Damit rüsten Sie sich in nur einem Tag für eine erfolgreiche Durchführung Ihres Sourcing-Vorhabens, stabile Provider-Beziehungen und zufriedene Mitarbeiter.



## Programm

---

### 8:30 Uhr Check-in

### 9:00 Uhr Beginn des Workshops

#### Definition und Einführung zum Sourcing von Application Management Services

- Sourcing-Vorteile und -Risiken im Bereich Application Management
- Identifikation von Sourcing-Potentialen
- Assessment der Sourcing Readiness
- Zeitlicher Verlauf des Sourcing-Verfahrens
- Angebotsbewertung und Provider-Auswahl
- Verhandlungstaktiken, Target Pricing und Last-Call-Verfahren

#### Überblick zum Vertragsaufbau und zur Bedeutung der Leistungsscheine

- Vertragshierarchie: Vom Rahmenvertrag zur Leistungsschein
- Relevante Regelungen und Zuordnung zu den Vertragskomponenten
- Strukturierung der Leistungsscheine, KPIs und Malus-Regelungen

### 12:30 Uhr Gemeinsames Mittagessen

#### Inhaltliche Klärung der Vertragsvorlagen einschließlich der Leistungsscheine

- Regelungen des Rahmenvertrags und des Einzelvertrags
- Definition der Leistungsobjekte

#### Besprechung und Konfiguration ausgewählter Leistungsscheine

- Standard Operating Procedures
- Incident Management
- Problem Management
- Request Fulfillment
- Release & Deployment Management
- Change Management
- Corrective Maintenance
- Adaptive Maintenance
- Weiterentwicklung

#### Ausblick und abschließende Klärung der Teilnehmerfragen

### 17:00 Uhr Ende des Workshops

## Nach dem Workshop

---

### wissen die Teilnehmer, wie sie folgende Aspekte vertraglich implementieren:

- Vereinbarung von Onsite- und Offsite-Support, Rufbereitschaft, Reaktions- und Lösungszeiten bei Incidents
- Festlegung der Liefergegenstände im Problem Management, Messung der KPIs in der Root-Cause-Analyse
- Verantwortungszuordnung bei der Ausführung von Standard Operating Procedures und Service Requests
- Aufgabenteilung im Rahmen der Planung bzw. Genehmigung von Normal und Emergency Changes
- Aufgabenteilung hinsichtlich Erstellung und Test neuer Releases, Upgrades, Updates und Bug Fixes

- Pflichten bei der Erstellung von Deployment-Paketen und der Durchführung von Deployments
- Verfahren zur Quellcode-Übergabe
- Vereinbarung der Nutzungsrechte bei Individual-Software, Erweiterungen an Standard-Software und kundenspezifischen Konfigurationen
- Aufgabenteilung bei der Integration der eingesetzten Tools
- Regelungen zu Verzug, Schutzrechtsverletzungen und Haftung
- Vergütungs- und Malus-Modelle
- Pflichten beim Off-Boarding und der Beendigungsunterstützung
- ... und vieles mehr.



## Ihr Referent: Dr. Klaus Fochler



Dr. Klaus Fochler ist Gründer und Geschäftsführer der Dr. Fochler & Company GmbH. Die Managementberatung unterstützt IT-Organisationen bei deren Positionierung, Transformation und Optimierung, auch unter Einbindung externer Provider mittels IT Sourcing. In den letzten Jahren begleitete das Unternehmen zahlreiche Kunden erfolgreich bei deren IT-Sourcing-Vorhaben, insbesondere im Bereich Application Management Services. Dr. Fochler kennt die Herausforderungen der Beteiligten in ihren Rollen als CIOs, IT-Leitern oder Führungskräften in den Bereichen IT Operations, Application Management, IT Service Management und IT Sourcing. Als erfahrener Senior-Experte vermittelt er sein Wissen praxisnah und anwendbar.

*„Beim Sourcing von IT-Leistungen stellt die Erarbeitung der Leistungsscheine, also die Festlegung dessen, was die Provider leisten sollen, eine zeitaufwendige Herausforderung dar. Unsere IT-Vertragsvorlagen machen Ihr Sourcing effizient und einfach.“*



### **Guten Tag,**

*die Digitalisierungsziele der Unternehmen erfordern die Transformation der internen IT-Organisation. Das erfolgreiche IT Sourcing schafft signifikante Potenziale, denn es ermöglicht, den Aufgabenfokus der Mitarbeiter auf die Schaffung neuer, digitaler Geschäftsmodelle und die Implementierung wettbewerbsdifferenzierender IT-Innovationen zu legen. Das Outsourcing im Application Management stellt für das IT-Management daher einen kritischen Erfolgsfaktor dar, denn es verspricht mittelfristig ein höheres Maß an Flexibilität und Kostenvorteile.*

*In der Praxis gestaltet sich das Sourcing dieser Leistungen jedoch oft als schwierig. Diffuse Beschreibungen der Leistungsobjekte bzw. Aufgaben, fehlende KPIs und missverständliche Terminologie führen zu ungewolltem Interpretationsspielraum und zur Abrechnung von Zusatzaufwänden. Im Ergebnis verteuern sich die eingekauften Leistungen und Provider-Beziehungen werden unnötig belastet.*

*Die Erstellung solider Leistungsscheine ist aufwendig und erfordert umfassende Erfahrungen über die sinnvolle Regelung der Leistungsbeziehung. Dies gilt umso mehr, wenn für die zu vergebenden Leistungen ein Pauschalpreis vereinbart wird. Die mit einem Sourcing-Vorhaben verbundene Belastung der IT-Organisation erstreckt sich nicht selten über mehrere Monate. Das muss nicht sein.*

*Auf Basis unserer bewährten IT-Vertragsvorlagen können Sie das Sourcing von Application Management Services deutlich effizienter durchführen. Sie entlasten damit Ihre Mitarbeiter und erreichen schnell eine hohe Ausschreibungs- und Vertragsqualität. Im Rahmen dieses Praxis-Workshops zeigen wir Ihnen beispielhaft, wie Sie die Vertragsvorlagen konfigurieren können. Somit kommen Sie innerhalb weniger Tage zu einem ausschreibungsfähigem, soliden Vertragsentwurf.*

*Dieser Workshop lohnt sich, denn er bringt Sie und Ihr Sourcing-Vorhaben einen großen Schritt weiter. Ich würde mich freuen, Sie beim Praxis-Workshop begrüßen zu dürfen.*

Dr. Klaus Fochler



## Leistungsumfang

---

### Im Workshop sind folgende Leistungen enthalten:

- Workshop mit hoher Praxisrelevanz unter Leitung eines Senior-Experten im IT Sourcing.
- Bereitstellung der IT-Vertragsvorlagen einschließlich der Leistungsscheine:
  - > Standard Operating Procedures
  - > Incident Management
  - > Problem Management
  - > Request Fulfillment
  - > Release & Deployment Management
  - > Change Management
  - > Corrective Maintenance
  - > Adaptive Maintenance
  - > Weiterentwicklung
- Konfiguration der Vertragsvorlagen und Leistungsscheine im gemeinsamen Austausch mit dem Referenten und den Teilnehmern.
- Beantwortung von Fragen zum Sourcing-Verfahren und den vertraglichen Vereinbarungen.
- Ausführliche, digitale Workshop-Dokumentation inklusive Glossar.
- Austausch und Networking mit Fachkollegen auf Augenhöhe.

### Sie können nicht teilnehmen?

---

Wir informieren Sie gerne über Zusatztermine und andere Möglichkeiten der Unterstützung. Die digitale Workshop-Dokumentation ist 14 Tage nach der Durchführung des ersten Workshops zum Preis von € 1.295,- erhältlich.

### IT-Vertragsvorlagen

---

Die Vertragsvorlagen für das Sourcing von Application Management Services sind im Paket oder einzeln auch unabhängig von einer Workshop-Teilnahme erhältlich. Informieren Sie sich unverbindlich per Web-Demo oder kostenfreier Leseprobe.

### Inhouse Workshop

---

Sie benötigen einen internen Workshop oder wollen mehrere Mitarbeiter zum Thema Sourcing von Application Management Services schulen? Ab drei Mitarbeitern lohnt sich ein Inhouse Workshop. Die Durchführung findet bei Ihnen vor Ort statt. Der Referent kann nach vorheriger Absprache Ihre unternehmensspezifische Situation berücksichtigen. Fragen Sie uns unverbindlich nach einem Angebot.

### Kundennutzen

---



**Das rechnet sich!**

Sie sind für Ihr Sourcing-Vorhaben im Bereich Application Management Services gerüstet.

- **Sie sparen Zeit**, indem Sie Ihre Ausschreibungsunterlagen in nur wenigen Tagen, statt in Monaten erstellen.
- **Sie erhalten Expertenwissen** zu diesem Sourcing-Spezialthema aus erster Hand, statt sich dieses mühsam selbst aufzubauen.
- **Sie erhalten Vertragsvorlagen und Leistungsscheine**, die logisch aufeinander aufbauen, auf Basis langjähriger Sourcing-Erfahrung gestaltet wurden und sich in der Praxis bewährt haben.
- **Sie entlasten Ihre Mitarbeiter und Kollegen**, da diese nur noch für die Feinabstimmung der von Ihnen konfigurierten Sourcing-Dokumente eingebunden werden müssen.
- **Sie reduzieren Ihr Sourcing-Risiko**, indem Sie typische finanzielle und rechtliche Fallstricke auf Basis bewährter Vorlagen vermeiden.
- **Sie sparen sich zusätzliche, externe Berater** für die Ausarbeitung der Leistungsscheine.

PRAXIS-WORKSHOP 2018

# Sourcing von Application Management Services



## Anmeldung

**E-Mail: [workshop@fochler.com](mailto:workshop@fochler.com)**

**Tel. +49 (611) 945 88 220**

Teilen Sie uns bitte den Namen des Teilnehmers sowie den Rechnungsempfänger und die -anschrift mit. Danach erhalten Sie eine Anmeldebestätigung.

## Termine und Orte

21. Februar 2018	20. März 2018	18. April 2018	15. Mai 2018	20. Juni 2018
Frankfurt a. M.	Köln	München	Frankfurt a. M.	Hamburg

>>> **Frühbucher sparen € 200,- bei Ihrer Anmeldung bis zum** <<<

10. Januar 2018	6. Februar 2018	7. März 2018	3. April 2018	9. Mai 2018
-----------------	-----------------	--------------	---------------	-------------

## Preis

Der Preis für den eintägigen Workshop beträgt pro Person	€ 995,-
Teilnehmer erhalten die einfachen <b>Nutzungsrechte</b> an den genannten Vertragsvorlagen – vergünstigt – zum Pauschalpreis von	€ 995,-
<b>Der Gesamtpreis beträgt</b>	<b>€ 1.990,-</b>

Alle Preise verstehen sich zzgl. MwSt.

## Ihr Plus



- Zwei oder mehr Teilnehmern desselben Unternehmens gewähren wir einen **Rabatt von € 200,-** je Teilnehmer.
- Sie können jederzeit ohne zusätzliche Gebühren einen Ersatzteilnehmer benennen.

Der Veranstaltungsort wird den angemeldeten Teilnehmern spätestens zwei Wochen vor dem jeweiligen Termin mitgeteilt. Rabatte sind nicht kombinierbar. Unsere ausführlichen Teilnahmebedingungen finden Sie unter: [fochler.com/agb](http://fochler.com/agb)