

Wartungs- und Pflegeverträge unter der Lupe

Wege aus der IT-Wartungsfalle

Leistungstransparenz schaffen – Kosten minimieren

IT-Wartung 2011:

- Was bewegt den Wartungsmarkt?

Hardware-Wartung:

- Den richtigen Vertragstyp finden

Software-Pflege:

- Leistungen individuell gestalten & präzise festlegen

Laufzeiten & Kündigung:

- Vergütung & Kündigungsregeln vertraglich definieren

Gewährleistung & Haftung:

- Handlungsspielräume bei Vertragsverletzungen optimal nutzen

Wartungskosten:

- Kostenblöcke berechnen & Kostentreiber identifizieren

Sie wollen

- ✓ Hardware-Wartung und Software-Pflege rechtssicher managen?
- ✓ Ihre Wartungskosten reduzieren?
- ✓ Leistungen klar definieren & kontrollieren?

Ihre Experten für IT-Wartung:



Christoph Bommer
Siemens Schweiz AG



Michael Intveen
Schindler Rechtsanwälte

Exklusiver Praxisbericht:

Kostenoptimales Wartungsmanagement bei der Siemens Schweiz AG!

Ihr Exklusivtermin:
5. und 6. Mai 2011 in München

Hoher Lernerfolg durch
begrenzte Teilnehmerzahl!

MANAGEMENTCIRCLE[®]
BILDUNG FÜR DIE BESTEN

Melden Sie sich jetzt an! Telefon-Hotline: 0 61 96/47 22-700

So erhöhen Sie Ihre Rechtssicherheit und senken Ihre Wartungs- & Pflegekosten!

Ihr Seminarleiter:
Michael Intveen, Partner, **Schindler Rechtsanwälte**, Düsseldorf

Herzlich willkommen!

- Eröffnung und Begrüßung durch den Seminarleiter
- Kurze Vorstellungsrunde
- Überblick über Inhalt und Aufbau des Seminars
- Abstimmung der Seminarziele mit Ihren Erwartungen als Teilnehmer

Aktuelle Herausforderung: Was ändert sich auf dem Wartungsmarkt?

- Vom Pflichtenkatalog bis zum Support: Wartung & Pflege als zentraler Teil des Produkt-Lifecycles
- Arten von Wartung/Pflege: präventiv, korrektiv, adaptiv bzw. Instandhaltung, Instandsetzung, Anpassung, Weiterentwicklung, Neuentwicklung
- Überblick Wartung/Pflege vs. „Gewährleistung“ und Garantie
- IT-Wartung als Projekt: Erfolgreiches Supportmanagement
 - Von der Planung über die Dokumentation bis zur Umsetzung

Ihr Nutzen:

Sie erhalten einen kompakten Überblick über alle wesentlichen Grundlagen des Wartungsmanagements und informieren sich über verschiedene Pflege- und Wartungsmodelle. Schaffen Sie so eine solide Basis für effizientes Wartungsmanagement.

FOKUS HARDWAREWARTUNG

Vollwartung, Fernwartung & Co.: Wichtige Wartungsvertragstypen im Überblick

- Inhalte und rechtliche Regelungen eines Hardware-Wartungsvertrages
- Herstellergarantie und/oder Hardware-Wartungsvertrag?
- Vertragstypen im Überblick, insbesondere bei unterschiedlichen Leistungsinhalten
- Einfache Wartungsverträge, Vollwartungsverträge, Fernwartung
- Formularverträge (AGB) und Individualverträge
- Übersicht über Bestandteile des Wartungsvertrages
- Betriebssystem-Software richtig einbeziehen
- Exkurs: Der EVB-IT-Vertrag „Instandhaltung“

FOKUS SOFTWAREPFLEGE

Vertragsinhalte und Leistungsabgrenzung: Software-Pflegeleistungen individuell definieren

- Leistungsbeschreibung, Pflichtenkatalog und Service Level Agreements: Leistungspflichten präzise festlegen
- Fehlerbeseitigung, Anpassung, Weiterentwicklung, Unterstützung & Beratung: Typische und atypische Leistungen bei der Software-Pflege
 - Reaktionszeiten
 - Fehlerbeseitigungs- und Wiederherstellungszeiten
 - Vor-Ort-Service
 - Hotline- und Helpdesk-Service
 - Update, Upgrade, Release-Service
 - Lieferung von Software: Online oder auf Datenträgern?
 - Anpassungen bei geänderten gesetzlichen Vorschriften
 - Sonstige Leistungsinhalte
 - Leistungsausschlüsse
- Regelungen in standardisierten Verträgen am Beispiel des EVB-IT-Vertrages „Pflege S“
- Standard- oder Sonderleistungen? Wer braucht was?

Ihr Nutzen:

Wir geben Ihnen einen Überblick über mögliche Wartungs- und Pflegemodelle, damit Sie die für Sie richtige Form finden. Informieren Sie sich über die wichtigsten Punkte der Vertragsgestaltung und stärken Sie so Ihre Position gegenüber dem Hersteller.

Tagesabschluss

Zusammenfassung der Inhalte und Ergebnisse des 1. Tages mit Gelegenheit für Ihre Fragen und zur Diskussion, anschließendes Get-Together

Get-Together

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

Seminarzeiten

Am 1. Seminartag: Ab 8.45 Uhr Empfang mit Tee und Kaffee, Ausgabe der Seminarunterlagen.

	Beginn	Business Lunch	Ende
1. Seminartag	9.30 Uhr	12.30 - 14.00 Uhr	ca. 17.15 Uhr
2. Seminartag	9.00 Uhr	12.15 - 13.45 Uhr	ca. 16.30 Uhr

An beiden Tagen sind Kaffee- und Teepausen in Absprache mit den Referenten und den Teilnehmern vorgesehen.

Vom Pflichtenheft bis zum Support: Kostenoptimales Wartungsmanagement auf jeder Ebene!

Ihr Seminarleiter:
Michael Intveen

Die kostenoptimale Vertragsgestaltung – So haben Sie die Wartungskosten im Griff

- Vergütungsregelungen
 - Pauschale oder Vergütung nach Aufwand?
 - Anpassung der Vergütung
- Wirksamkeit von Preisklauseln insbesondere nach dem Preisklauselgesetz
- Trennung von Lizenz- und Wartungskosten im Vertrag
- Verhandlungsstrategien bei Wartungs- und Pflegeverträgen

Ihr Nutzen:

Wir zeigen Ihnen, wie Sie mit einem ganzheitlichen Kostenmanagement und angepassten Vergütungssystem die Gesamtkosten Ihrer IT-Wartung reduzieren können.

Vom Anfang bis zum Ende: Laufzeit und Kündigung von Wartungs- und Pflegeverträgen

- Beginn der Wartungs-/Pflegeleistungen
- Regelungen zur Laufzeit
- Leistungszeit
 - Wartungsrhythmus
 - Ansprech- und Reaktionszeiten bei Störungen
 - Verfügbarkeitszusagen/SLAs
- Regelungen zur Gewährleistung und Haftung
 - u.a. Haftung für Datenverluste
- Recht der ordentlichen und außerordentlichen Kündigung
- Sonstige Regelungen
- Hinweise für Auftraggeber und Auftragnehmer zur „transparenten“ Leistungsbeschreibung und für „offene“ Vergütungsregelungen

Ihr Nutzen:

Sie erhalten einen kompakten Überblick über die rechtlichen Anforderungen bezüglich Laufzeit und Kündigung von Wartungs- und Pflegeverträgen und lernen, wie Sie Haftungsrisiken ausschließen und im Konfliktfall richtig reagieren.

Kostenfalle Wartungsmanagement? Leistung sichern & Kosten sparen



- Kostenoptimales Wartungsmanagement am Beispiel der Siemens Schweiz AG
- Kostenblöcke und Kostentreiber bei der IT-Wartung aus Sicht des Lizenzgebers
- Wartungskosten aus Sicht des Controllers und Produktmanagers

- Vorhersage der Wartungskosten
 - Kalkulation der Wartungskosten
 - Prognose der Wartungskosten u.a. anhand einer Wartungsroadmap
- Wartungskosten positiv beeinflussen:
Wo kann ich in der Praxis Kosten sparen?

Christoph Bommer
Abteilungsleiter,
Siemens Schweiz AG, Wallisellen

Wartung kontinuierlich sichern: Organisatorische Verankerung und Schnittstellenmanagement



- Der Wartungsprozess und seine Einbettung in die Geschäftsprozesse
 - Zusammenspiel von Entwicklung, Wartung, Support und Produktmanagement
 - Erfolgreiches Schnittstellenmanagement
- Das Wartungsteam: Internes, externes Wartungsteam oder Mischform?
- Umgang mit Wissen in der Wartung:
Das Wissensinventar
- Retrospektive: Lessons Learned

Christoph Bommer

Ihr Nutzen:

Von Best Practices lernen: Profitieren Sie von den Erfahrungen der Siemens Schweiz AG und erhalten Sie wertvolle Anregungen für Ihr Wartungsmanagement.

Rechtsanspruch auf Wartung und Pflege? Handlungsspielräume bei Vertragsverletzungen

- Gewährleistungs-, Haftungs- und Garantiefragen
- Abgrenzung Wartungs-/Pflegeverpflichtung vs. Sachmängelhaftung und Garantie
- Mängel: Welche Rechte und Pflichten haben Sie?
Wann verjähren bzw. verfallen Mängelansprüche?
- Mitwirkungs- und (sonstige) Nebenpflichten
- Insolvenz des Dienstleisters/Auftragnehmers und rechtliche Konsequenzen
- Bedeutung und Nutzen von sog. Escrow-Vereinbarungen (Software-Hinterlegung)

Ihr Nutzen:

Sie erhalten wichtiges Rechts-Know-how und stärken so Ihre Position gegenüber Ihren Vertragspartnern.

Seminarabschluss

- Zusammenfassung der Inhalte und Ergebnisse
- Gelegenheit für Ihre abschließenden Fragen

Haben Sie Ihre Wartungskosten im Griff?

Da es sich bei heutigen IT-Infrastrukturen um sehr große und komplexe Systeme handelt, entfallen inzwischen mehr als 50% der IT-Kosten auf langfristige Pflege und Weiterentwicklung von Hard- und Software. Dabei eröffnet Ihnen eine geschickte Gestaltung Ihres IT-Wartungsvertrages eine Vielzahl an Möglichkeiten und Vorteilen, die ein erhebliches Einsparpotential nach sich ziehen. Durch ein **optimiertes Wartungs- und Supportmanagement** sichern Sie langfristig die Qualität Ihrer Software und erhöhen zugleich die Lebensdauer Ihrer Hardware.

Was Sie in diesem Seminar lernen:

- Sie erhalten einen kompakten Überblick über die **rechtlichen Anforderungen an Wartungs- und Pflegeverträge**.
- Sie lernen, wie Sie **Haftungsrisiken ausschließen** und im Konfliktfall bei Vertragsverletzung richtig reagieren.
- Sie erfahren, wie Sie die **Aktualität Ihrer Software** lückenlos **garantieren** und die Wartungsleistungen in Leistungsbeschreibung, **Pflichtenkatalog** und in **SLAs transparent darstellen**.
- Sie informieren sich über die größten **Kostentreiber im Wartungsmanagement** und hören, wie Sie diese berechnen und **ausschalten**.

Nur mit einem ganzheitlichen Kostenmanagement und adäquaten Vergütungssystem können Sie die Gesamtkosten Ihrer IT-Wartung reduzieren!

Ihr Praxis-Plus:

Exklusiver **Praxisbericht der Siemens Schweiz AG**:
Lernen Sie die Sichtweise des Softwareherstellers kennen und erfahren Sie direkt aus der Praxis, wie Sie ein integriertes, kostenoptimales Wartungsmanagement aufsetzen.

Sie haben noch Fragen? Gerne!

Rufen Sie mich an oder schreiben Sie mir eine E-Mail. Gerne berate ich Sie persönlich und beantworte Ihre Fragen zum Seminar.



Kim Döhler
Konferenz Managerin
Tel.: 0 61 96/47 22-629
E-Mail: doehler@managementcircle.de

Christoph Bommer

ist als Leiter Entwicklung Leittechnik für ein zwölf Jahre altes Leittechniksystem im Eisenbahnbereich der **Siemens Schweiz AG** zuständig und konnte in dieser Position insbesondere Erfahrungen im Wartungsmanagement sammeln. Christoph Bommer diplomierte als Elektroingenieur an der Hochschule für Technik Rapperswil. Er begann seine berufliche Laufbahn bei Siemens im Bereich Telekommunikation. Später leitete er verschiedene Projekte im internationalen Umfeld und hat sich dabei intensiv mit der Verbesserung von Entwicklungsprozessen (CMMI) beschäftigt. Nach einem Aufbaustudium in Betriebswirtschaft übernahm er die Leitung einer Entwicklungsabteilung im Softwarehaus der Siemens Schweiz AG und war parallel als Berater für große Softwareprojekte tätig. Christoph Bommer ist Co-Autor des Buches „Softwarewartung“.

Michael Intveen

ist Partner der Kanzlei **Schindler Rechtsanwälte** in Düsseldorf und Fachanwalt für Informationstechnologierecht (IT-Recht). Nach einer mehrjährigen Tätigkeit im Rechenzentrum eines großen Dienstleistungsunternehmens begann er 1993 seine Laufbahn als Rechtsanwalt. Ein Schwerpunkt seiner anwaltlichen Tätigkeit ist das IT-Vertragsrecht unter Einbeziehung des IT-Vergaberechts. Michael Intveen ist Lehrbeauftragter der Heinrich-Heine-Universität Düsseldorf, ständiger Mitarbeiter der Zeitschrift „Der IT-Rechts-Berater“ (Verlag Dr. Otto Schmidt, Köln) sowie Mitglied des Arbeitskreises EDV und Recht Köln e. V. und der Arbeitsgemeinschaft Informationstechnologie DeutscherAnwaltVerein.

So urteilen ehemalige Teilnehmer des Seminars:

- *„Hervorragende Leistung – fachlich und sachlich verständlich und in die Praxis umsetzbar.“*
- *„Rechtliche Themen auch für Nicht-Juristen gut aufbereitet.“*
- *„Genau das, was mich interessierte und was ich brauche.“*

AUCH ALS INHOUSE TRAINING

Zu diesen und allen anderen Themen bieten wir auch **firmeninterne Schulungen** an. Ich berate Sie gerne, rufen Sie mich an.

Larissa Bende

Tel.: 0 61 96/47 22-608

E-Mail: bende@managementcircle.de

www.managementcircle.de/inhouse



Ihr Nutzen aus diesem Seminar:

- Erhalten Sie wertvolle **Tipps für die Vertragsgestaltung**.
- Erfahren Sie, wie Sie **Leistungsbereiche** eines Wartungsvertrags **exakt definieren** und Service- sowie **Reaktionszeiten genau festlegen**.
- Hören Sie, wie Sie einen **optimalen Berechnungsmodus** für Ihren Wartungsvertrag **finden**.
- Informieren Sie sich, wie Sie **Kostenvorteile** durch sinnvolle Vertragsgestaltung **realisieren** können.

Warum Sie dieses Seminar besuchen sollten

- Sie informieren sich über die **aktuelle Rechtsprechung** bei der Vertragsgestaltung in der IT-Wartung & -Pflege.
- Sie erfahren, wie Sie **Leistungs- und Vergütungsvereinbarungen** im Wartungsmanagement professionell gestalten.
- Sie lernen, welche rechtlichen **Gestaltungsspielräume** Ihnen bei Vertragsverletzungen zur Verfügung stehen.
- Sie hören, wie Sie Ihre IT-Wartung **kostenoptimal** aufstellen und **in bestehende Prozesse integrieren**.

Wen Sie auf diesem Seminar treffen

Dieses Intensiv-Seminar richtet sich an **CIOs, Leiter IT, IT-Manager, Projektleiter, IT-Controller, IT-Einkäufer, Software-Lizenzmanager, Business Development Manager, Leiter Rechenzentrum, Leiter Support, Leiter Patente, Leiter Recht** sowie an **Leiter Softwareentwicklung, Leiter Anwendungsentwicklung** und **Software-Produktmanager**. Ebenfalls angesprochen sind **Geschäftsführer** und **Vorstände von Softwareunternehmen** und **IT-Dienstleistern** sowie interessierte Rechtsanwälte und Unternehmensberater.

Termin und Veranstaltungsort

5. und 6. Mai 2011 in München

Golden Tulip Munich City bald The Rilano Hotel München,
Domagkstraße 26, 80807 München
Tel.: 089/360 01-0, Fax: 089/360 01-92 15
E-Mail: reservations@goldentulipmunchcity.com

Zimmerreservierung

Für die Seminarteilnehmer steht im 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.

Ein Tipp: Unser Service-Team nennt Ihnen gerne günstige alternative Übernachtungsmöglichkeiten in der Nähe des Tagungshotels (Tel.: 0 61 96/47 22-700).

Mit der Deutschen Bahn ab € 99,- zur Veranstaltung.
Infos unter:

www.managementcircle.de/bahn



Über Management Circle



Als anerkannter Bildungspartner vermittelt Management Circle *WissensWerte* an Fach- und Führungskräfte. Das Unternehmen steht für berufliche Weiterbildung auf höchstem Niveau und zählt zu den Marktführern im deutschsprachigen Raum. Weiteres zur Bildung für die Besten sowie aktuelle Infos erhalten Sie unter 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. Business Lunch, Erfrischungsgetränken, Get-Together und der Dokumentation € 1.895,-. 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.

Wege aus der IT-Wartungsfalle

Ich/Wir nehme(n) teil am:

5. und 6. Mai 2011 in München

05-67839

1	Name/Vorname	_____
	Position/Abteilung	_____
2	Name/Vorname	_____
	Position/Abteilung	_____
3	Name/Vorname	_____
	Position/Abteilung	_____
	Firma	_____
	Straße/Postfach	_____
	PLZ/Ort	_____
	Telefon/Fax	_____
@	E-Mail	_____
	Datum	_____
	Unterschrift	_____
	Ansprechpartner/in im Sekretariat:	_____
	Anmeldebestätigung bitte an:	Abteilung _____
	Rechnung bitte an:	Abteilung _____
	Mitarbeiter:	<input type="radio"/> BIS 100 <input type="radio"/> 100-200 <input type="radio"/> 200-500 <input type="radio"/> 500-1000 <input type="radio"/> ÜBER 1000

Datenschutzhinweis

Die Management Circle AG und ihre Dienstleister (z.B. Lettershops) verwenden die bei Ihrer Anmeldung erhobenen Angaben für die Durchführung unserer Leistungen und um Ihnen Angebote zur Weiterbildung auch von unseren Partnerunternehmen aus der Management Circle Gruppe per Post zukommen zu lassen. Unsere Kunden informieren wir außerdem telefonisch und per E-Mail über unsere interessantesten Weiterbildungsangebote, die den vorher von Ihnen genutzten ähnlich sind. Sie können der Verwendung Ihrer Daten für Werbezwecke selbstverständlich jederzeit gegenüber Management Circle AG, Postfach 56 29, 65731 Eschborn, unter datenschutz@managementcircle.de oder telefonisch unter 06196/4722-500 widersprechen oder eine erteilte Einwilligung widerrufen.

Anmeldung/Kundenservice

Telefon: +49 (0) 61 96/47 22-700

Fax: +49 (0) 61 96/47 22-999

E-Mail: anmeldung@managementcircle.de

Internet: www.managementcircle.de/05-67839

Postanschrift: **Management Circle AG**
Postfach 56 29, 65731 Eschborn/Ts.

Telefonzentrale: +49 (0) 61 96/47 22-0

