

Renegociación de Contratos de IT y SLA



Asegure la calidad del servicio sin reducir prestaciones y controlando costes

Identifique los KPI's imprescindibles para diseñar su cuadro de mando

Identifique los errores en el establecimiento de un SLA y sus consecuencias

Descubra las fórmulas de negociación para fijar precios y condiciones de servicio

Aprenda a fijar indemnizaciones y penalizaciones por incumplimiento del servicio



Madrid, 11 de Junio de 2013

iLlámenos!

91 700 49 15/01 79

dmayo@iirspain.com • www.iir.es



PROGRAMA

MODULO I

El background legal para contratos de IT: aspectos clave para su formalización

- Análisis de la situación actual del sector y su evolución como paso previo a la renovación del contrato
- Establecimiento de las necesidades específicas de la empresa
- Definición de la relación entre las partes
 - Modelos y estándares
 - Avisos y garantías
 - Cláusulas esenciales y desbloqueo de potenciales zonas grises
 - Aspectos de seguridad: disaster recovery, procedimientos condiciones para el Roll-back y condiciones de finalización de contrato

MODULO II

El SLA como acuerdo indispensable en un contrato de IT para garantizar el nivel de calidad de servicio

- La importancia de la utilización de SLA en contratos de *Outsourcing*
- Fundamentos de un Acuerdo de Nivel de Servicio
- Creación y contenido de un SLA
 - Áreas de gestión que debe abarcar
 - Aspectos operativos a cubrir por el proveedor
 - Tipologías de Acuerdos de Nivel de Servicio
- Costes asociados al SLA: valoración de los costes indirectos asociados a los recursos que debe destinar la propia empresa
- Errores en el establecimiento de un SLA y soluciones
 - Definir más indicadores de los necesarios: sobreinformación

- Falta de capacidad para una monitorización completa
- Establecimiento incorrecto de procedimientos de resolución de incidencias

MODULO III

Negociación del Contrato: Costes VS prestaciones. Fórmulas de negociación para el establecimiento de costes y condiciones de servicio

- Fijación previa de las **necesidades y objetivos** indispensables para la empresa
- **Seguridad jurídica vs. Flexibilidad** ante cambios tecnológicos, de mercado...
- Establecimiento de **criterios de adjudicación**: documentación técnica y administrativa necesaria para el proceso selectivo
- Establecimiento de **periodos de contratación** y cláusulas de transición y de terminación. Su utilización como herramientas de negociación
- **Indemnización y penalizaciones**: cómo considerar los riesgos y la dependencia tecnológica de la empresa contratante

MODULO IV

Cronología y jerarquización de prioridades en la implantación de un SLA

- Categorización de los servicios por su criticidad. Establecimiento de objetivos de cumplimiento
- Fijación de plazos de pruebas terminadas y de fases para implantación
- Establecimiento de la estructura de control por parte de la empresa y protocolos de *reporting* directo

- Errores en la implantación: niveles de servicio inalcanzables o demasiada complejidad técnica

MODULO V

Control y seguimiento del Servicio y establecimiento de cuadro de mando

- Identificación de los KPI's para un cuadro de mando actualizado y completo
 - Análisis de errores de implantación
 - Técnicas cualitativas y cuantitativas de medición
 - Qué KPI's medir y con qué frecuencia hacerlo
- Reporting y análisis de las mediciones
- Impacto de los resultados en el contrato: márgenes y plazos para el proceso de transformación

MODULO VI

Análisis de líneas de mejora, revisión y modificación del contrato

- Benchmarking anual de seguimiento: Revisión y evolución del contrato
- Ciclo de vida de la relación contractual: impacto del cambio y procesos para su implantación y difusión
- Aspectos a tener en cuenta para la garantía de mejoras técnico-económicas

Media Partners

**EL DERECHO**
GRUPO FRANCIS LEFEBVRE

**ejecutivos.es**
INSTITUCIÓN Y EMPRESAS



@iiR_Spain
#iiREventos



facebook.com/
iirspain



Empresa
iiR España



youtube.com/
iirespana



flickr.com/photos/
iirspain

¿Cómo inscribirse?

Contacte con **Diana Mayo** a través de estas 5 opciones

www.iir.es dmayo@iirspain.com

▶ t: 91 700 49 15 / 01 79

▶ @iiR_Spain

▶ Núñez de Balboa, 116
28006 Madrid

El Departamento de Atención al Cliente se pondrá en contacto con Vd. para confirmar su inscripción

Renegociación de Contratos de IT y SLA

Madrid, 11 de Junio de 2013

FF055

LUGAR DE CELEBRACION

Pendiente de Confirmar

PRECIO	1.299€*	3ª INSCRIPCION
Si efectúa el pago		
Hasta el 10 de Mayo	1.099€*	DESCUENTO 15%
* 21% IVA no incluido		

iiR le recuerda que la inscripción a nuestras jornadas es personal

Formación a su medida

Estoy interesado en su documentación

iiR España a través de ANCED

le puede TRAMITAR SU BONIFICACION

Beneficiarse de las bonificaciones de la Fundación Tripartita para la Formación en Empleo-FTFE, nuestros cursos cumplen con el mínimo de horas exigido y además le proporcionamos toda la documentación para que el mismo sea bonificable. Solicite más información

Si es un **Profesional Independiente** y/o está en **búsqueda activa de empleo** tiene un **descuento del 30%** sobre la tarifa vigente

INFORMACION GENERAL

CANCELACION

Si Vd. no puede asistir, tiene la opción de que una persona le sustituya en su lugar. Para cancelar su asistencia, comuniquenoslo con, al menos, 2 días laborables antes del inicio del evento.

Se le enviará la documentación una vez celebrado el evento (***) y le será retenido un 30% del precio de la inscripción en concepto de gastos administrativos. Pasado este periodo no se reembolsará el importe de la inscripción.

iiR le recuerda que la entrada a este acto únicamente estará garantizada si el pago del evento es realizado antes de la fecha de su celebración.

(***) En caso de cancelación del evento por parte de iiR el asistente podrá elegir la documentación de otro evento)

Hasta 5 días antes, iiR se reserva el derecho de modificar la fecha de celebración del curso o de anularlo, en estos casos se emitirá un vale aplicable en futuros cursos o se devolverá el 100% del importe de la inscripción.

ALOJAMIENTO

Beneficiarse de la mejor tarifa disponible en el Hotel correspondiente y en los Hoteles de la Cadena NH haciendo su reserva a través de Viajes Iberia, e-mail:

Valladolid.laboradores@viajesiberia.com o Tel. 98 321 95 70, indicando que está Vd. inscrito en un evento de iiR España.



TRANSPORTISTA OFICIAL

Los asistentes a los eventos que iiR España celebre obtendrán un descuento del 45% en Business y del 50% en Turista sobre las tarifas completas en los vuelos con Iberia e Iberia Express. En los vuelos operados por Air Nostrum obtendrán un 30% de descuento sobre tarifas completas Business y Turista. La reserva y emisión se puede hacer en:



SERVIBERIA (902 400 500), Oficinas de Ventas de IBERIA, www.iberia.com/ferias-congresos/ y/o Agencia Viajes Iberia, indicando el Tour Code BT3IB21MPE0009.

TRANSPORTE OFICIAL TERRESTRE

Los asistentes a los eventos que iiR España celebre obtendrán un descuento del 30% en trenes de: Alta Velocidad-Larga Distancia, Alta Velocidad-Media Distancia y Cercanías-Media Distancia-Convencional. Beneficiarse de este descuento descargando el documento de asistencia en www.iir.es/renfe y presentándolo en cualquier punto de venta RENFE, al adquirir el billete.



Datos personales: En cumplimiento con el artículo 5 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de Diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, le informamos de que los datos personales que aporte en el presente formulario serán incorporados a los ficheros de "Institute for International Research España, S.L.", debidamente inscritos ante la Agencia Española de Protección de Datos, y cuyas finalidades son la gestión y cumplimiento de la relación establecida como consecuencia de la inscripción en el evento a que hace referencia, así como la gestión por parte de iiR de la selección de los asistentes al mismo, así como la realización de envíos publicitarios acerca de las actividades, servicios, ofertas, promociones especiales y de documentación de diversa naturaleza y por diferentes medios de información comercial, además de la gestión de la información de la que se disponga para la promoción de eventos, seminarios, cursos o conferencias que pudieran resultar de interés para los inscritos, de acuerdo con las labores de segmentación y obtención de perfiles relativa a los mismos, todo ello al objeto de personalizar el trato conforme a sus características y/o necesidades. Mediante la presente, usted queda informado y consiente que sus datos puedan ser cedidos a patrocinadores, publicaciones, expositores en ferias u otros sujetos en base a la relación que iiR mantiene con los mismos para procurar una mayor eficiencia de la gestión de sus actividades. Para el ejercicio de los derechos de acceso, rectificación, cancelación u oposición de sus datos por parte de iiR, deberá remitir un escrito identificado con la referencia "Protección de Datos" a "Institute for International Research España, S.L.", con domicilio social en la calle Principe de Vergara nº 109, 28002 Madrid, en el que se concrete la solicitud y al que acompañe fotocopia de su Documento Nacional de Identidad.

Descárguese el CATALOGO 2013



Aprenda de los mejores Expertos y elija cómo hacerlo

La división iiR Training está especializada en la creación de programas formativos impartidos por destacados profesionales en activo. Son seleccionados por su consolidada experiencia, dominio y especialización en cada materia. Además, poseen un gran valor añadido para la transmisión eficaz de conocimientos.

91 700 48 70

info@iir.es

www.iir.es

Seminarios recomendados

● Gestión de Cobros e Impagos en las AA.PP.

Madrid, 28 de Mayo de 2013

● Corporate Compliance Officer

Madrid, 30 de Mayo de 2013

● Uso responsable de Internet en la Empresa

Madrid, 25 de Septiembre de 2013

iiR Doc



iiR España le ofrece la documentación formativa más completa de su sector
Data Protection Officer

Para adquirirla, contacte con:
Vanessa López • Tel. 91 700 01 79
documentacion@iirspain.com • www.iir.es/doc