

Risikomanagement bei Vertragsbeendigung im Outsourcing

Impulsvortrag & Diskussion

Autor Stefan Trautsch

06.10.2016

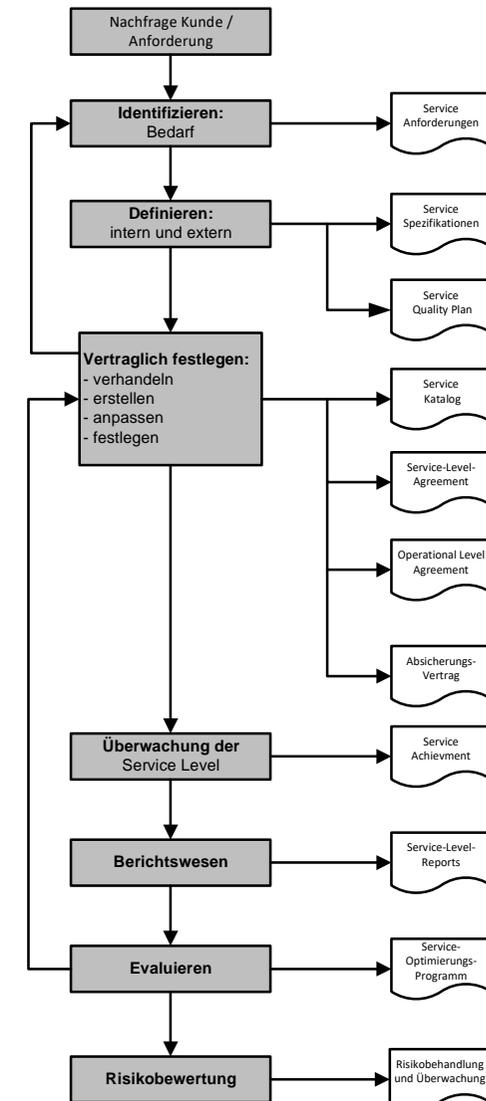
Was soll durch Risikomanagement bei Beendigung von Outsourcing erreicht werden?

- Die Anforderungen und Bedingungen für die **Erbringung** und zur **Beendigung** von IT Services werden zum Vertragsbeginn festgelegt
- Die **Servicescheine** enthalten die Compliance & Quantitätsanforderungen des Kunden und spezifische Leistungen für die Vertragsbeendigung
- Der **Rahmenvertrag** enthält Vereinbarungen für die Vertragsbeendigung und Maßnahmen bei massiven Abweichungen von den vertraglich vereinbarten Leistungen und Qualitäten
- Die **Risiken** für die Phasen Service Design, Service Operation und Service Transition sind identifiziert, bewertet und angemessene Maßnahmen festgelegt.
- Die **Überwachung** der Maßnahmenumsetzung erfolgt und ein kontinuierliches Risikomanagement findet statt



Wie arbeitet das Service Level Management?

- **Identifizieren** – der Kundenbedürfnisse und die Beziehungspflege
- **Definition** – Definition der zu erbringenden Services
- **Abschließen von Verträgen** – Verhandlungen mit dem Kunden / Anbieter über Leistungsart, Leistungsumfang, Kosten (SLAs) und Leistungen zur Serviceübernahme und Vertragsbeendigung
- **Überwachung** – Überwachung der in SLAs definierten Service Levels
- **Berichtswesen** – Erstellung von Service-Level-Berichten
- **Evaluierung** – der Service wird bewertet, um herauszufinden, ob er verbessert werden muss
- **Risikobewertung** – Abweichungen von Datenschutz, Informationssicherheit, Vertraglichen Vereinbarungen und SLA



- Risiken in der Phase Service Design analysieren und Maßnahmen vor Vertragsabschluss festlegen
- **EXIT-Vereinbarungen** mit vereinbarten Unterstützungslevel und Konditionen für Phase Vertragsbeendigung / Providerwechsel vor Vertragsabschluss vereinbaren
- Regelmäßige Übergabe der Betriebsdokumentation und Knowledge – Daten vor Vertragsabschluss festlegen
- IST-Aufnahme der Serviceumfänge und Risiken bei geplanter Vertragsbeendigung / Serviceende
- Transition – Phase bei Dienstleisterwechsel / Serviceende mit ausreichend Vorlaufzeit für Planung, Test und Abnahme
- Wiederverwendbare Test- und Abnahmeverfahren
- Einführung eines **KVP-Prozesses** „Continue Service Improvement“
- KPIs für Qualitätsziele wie Betriebsdokumentation, Aktualität, Wiederherstellungstests, Service Katalog vereinbaren und überwachen
- Provider / Lieferanten Manager, die über IT-Vertragsrecht und Kenntnissen in Outsourcing verfügten
- Service Level Manager, der sowohl über IT- als auch Geschäftskenntnisse verfügt
-

- Keine oder unzureichende EXIT-Vereinbarung
- Ungeplante Vertragsbeendigung
- Übernahme oder Neuausrichtung des AUFTRAGNEHMERS
- Knowledge-Daten liegen nicht in einem verarbeitbaren Format vor
- Keine oder unzureichende Kontrollen und Audits im LifeCycle
- Ansprechpartner / Wissensträger des AUFTRAGNEHMERS stehen in der Beendigungsphase nicht zur Verfügung
- Zeitraum zur Serviceübernahme zu einem neuen Anbieter / oder Rückführung ist zu kurz
- Erwartungen des AUFTRAGGEBERS und des AUFTRAGNEHMERS zu Leistungen zur Vertragsbeendigung
- Zu ehrgeizigen Vereinbarungen
- Mehraufwand für die Überwachung der SLA / Provider wird unterschätzt
-

Der Fortschritt ist die
Verwirklichung von Ideen. *Oscar Wilde*



Wir nehmen uns gerne Zeit für Sie!

Hauptsitz Murr

PLS AG

Haugweg 28
71711 Murr

Tel. 0 71 44 / 16090-0
Fax 0 71 44 / 26 19 07

Mail info@pls-online.de

Stefan Trautsch

Senior Consultant
CISA, CISM,
ITIL Service Expert

Haugweg 28
71711 Murr

Tel. 071 44 / 16090-19
Mobil 0151 / 64627615

Mail stefan.trautsch@pls.ag

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit !

Alles, was ein Mensch sich heute vorstellen kann,
werden andere Menschen einst verwirklichen.

Jules Verne

