

Gebruik voor meer inschrijvingen een kopie van dit inschrijfformulier

- JA, ik neem deel aan de tweedaagse training SLA's voor niet-juristen EN de Terugkomdag op 25 september 2012. De deelnameprijs bedraagt € 2.195,- (excl. BTW) per persoon. Uw voordeel bedraagt € 195,-. Dit is inclusief documentatie, verfrissingen en lunch, maar exclusief een hotelovernachting.
- JA, ik neem deel aan de tweedaagse training SLA's voor niet-juristen. De deelnameprijs bedraagt € 1.595,- (excl. BTW) per persoon. Dit is inclusief documentatie, verfrissingen en lunch, maar exclusief een hotelovernachting.

Ik schrijf me in voor de training op:

- 24 & 25 januari 2012
- 17 & 18 april 2012
- 4 & 5 september 2012
- 13 & 14 november 2012

Ik schrijf me tevens in voor de training SLA in de Cloud. De kosten hiervoor bedragen € 795,00 (Excl. BTW) per persoon. Ik schrijf me in voor de datum:

- 20 juni 2012
- 4 december 2012

Let op: inschrijven voor de Leergang Contracten kan via de website: [www.heliview.nl/training](http://www.heliview.nl/training)

- Naast informatie over deze training wil ik ook graag per e-mail op de hoogte gehouden worden van de volgende trainingen:
  - Opstellen en beoordelen van IT contracten
  - Contractmanagement
  - SLA in de Cloud

- Graag ontvang ik per e-mail tevens de tweewekelijkse nieuwsbrief van Heliview met komende trainingen.

Voor een snelle inschrijving verwijzen wij u naar onze website: [www.heliview.nl/training](http://www.heliview.nl/training)

Bedrijfsnaam \_\_\_\_\_  
 Postadres \_\_\_\_\_  
 Postcode en plaats \_\_\_\_\_  
 Telefoon \_\_\_\_\_  
 Voortelers(s) \_\_\_\_\_  
 Achternaam \_\_\_\_\_  
 Functie \_\_\_\_\_  
 Direct telefoonnummer \_\_\_\_\_  
 E-mailadres \_\_\_\_\_

- Om u te registreren, dient u alle bovenstaande velden in te vullen.
- Uw adresgegevens worden opgenomen in onze database om u te blijven informeren over onze activiteiten. Heeft u hier tegen bezwaar, neemt u dan contact met ons op.
- Alle correspondentie over uw aanmelding wordt naar dit adres gestuurd.

U kunt zich als volgt inschrijven:

- Per post zonder envelop: Heliview Conferences & Training B.V., Antwoordnummer 237, 4800 VB Breda.
- Faxen naar +31 (0)76 - 548 40 99, ter attentie van de Deelnemersadministratie.
- Via internet onder vermelding van onderstaand foldernummer: [www.heliview.nl/training](http://www.heliview.nl/training)

Dit foldernummer svp vermelden bij uw inschrijving:

2072/

## LEERGANG CONTRACTEN

U kunt de training Contractmanagement nu ook als onderdeel van de Leergang Contracten volgen. Van het opstellen en implementeren, tot het meten, rapporteren en beoordelen; alle facetten van contracten en contractmanagement komen in deze interessante leergang aan bod.

**Uw voordelen zijn:**

- optimale kennis op het gebied van alle verschillende vormen van contracten
- een door uzelf samengestelde leergang met trainingen die het beste bij u en uw situatie passen
- uiteraard een interessant prijsvoordeel

**Stel uw eigen programma samen**

Voor een compleet inzicht in contracten en contractmanagement volgt u alle drie de trainingen. Concentreert u zich liever op een specifiek onderdeel van contracten, dan kiest u voor

de trainingen die het beste op uw wensen aansluiten. Kortom: u bepaalt zelf over welke onderwerpen u meer wilt leren!

**De leergang bestaat uit de volgende trainingen:**

- Contractmanagement  
Beheers risico's en kosten door professioneel vendormanagement
- Opstellen en beoordelen van IT-contracten  
Sluit uw contracten af tegen een optimale prijs, prestatie en risicoafdekking
- Service Level Agreements (SLA's) voor niet-juristen  
Schrijf uw eigen compacte SLA en maak afspraken meet- en stuurbaar

**Ga voor Zilver of Goud!**

Leergang Goud  
3 tweedaagse trainingen naar keuze  
€ 3.996,00 Uw voordeel: € 789,00

Neem voor meer informatie contact op met de Deelnemersadministratie: (076) 548 40 20.



## DEZE ORGANISATIES GINGEN U VOOR:

- ABN Amro Bank
- Achmea IT
- Amarantis Onderwijs Groep
- Caggemini Nederland BV
- Croon Elektrotechniek BV
- Deloitte
- Delta Lloyd Bank NV
- Getre Ziekenhuizen
- Gemeente Zaanstad
- Groene Hart Ziekenhuis
- Hogeschool Zuyd
- Ministerie van Buitenlandse Zaken
- Rabobank
- Robeco
- Smurfit Kappa Group
- SOS International BV
- Staatsloterij
- Vodafone
- VTS Politie Nederland

## CERTIFICAAT

Deelnemers ontvangen na afloop van de training een Heliview-certificaat van deelname. Een waardevol bezit!

## LOCATIE OVERIGE DATA

Voor de trainingslocatie kijk op onze website: [www.heliview.nl/training](http://www.heliview.nl/training)

## TIDEN

Voor beide dagen geldt:  
 08:30 uur: ontvangst  
 09:00 uur: aanvang  
 16:30 uur: einde

## UW INVESTERING

De deelnameprijs bedraagt € 1.595,- (excl. BTW) per persoon. Dit is inclusief documentatie, verfrissingen en lunch, maar exclusief een hotelovernachting. Nadat wij uw inschrijving hebben ontvangen, sturen wij u een factuur. Het deelnamebedrag dient binnen 14 dagen en altijd voor aanvang van de training te zijn betaald. Een week voor aanvang van de training ontvangt u per post de route-

beschrijving. Indien u niet overgeboekt wilt worden gelden de annuleringskosten van € 100,-

## ANNULERINGSVOORWAARDEN

Tot 15 werkdagen voor de training kunt u tegen de annuleringskosten van € 100,- (excl. BTW) annuleren. Als u na deze dag annuleert, dan bent u het volledige factuurbedrag verschuldigd. Annuleren kan alléén schriftelijk (per post of per fax). Vervanging door een collega is altijd toegestaan! Wanneer het minimale deelnemersaantal niet wordt gehaald, behoudt Heliview Training zich het recht voor die aflevering geen doorgang te laten vinden. U wordt dan uiteraard kosteloos overgeboekt naar een volgende aflevering.

## CONTACT

Voor meer informatie over uw inschrijving kunt u telefonisch contact opnemen met de Deelnemersadministratie: +31 (0)76 - 548 40 20.

Voor meer informatie over de training bel Kim Lucassen +31 (0)76 - 548 40 00.

# Service Level Agreements (SLA's) voor niet-juristen

Volg nu ook de 1-daagse training SLA in de Cloud

## Leer compact en kort schrijven

Leer in 2 dagen uw eigen SLA schrijven

- Welke Service Level Agreements (SLA's) zijn er?
- Waar houdt uw verantwoordelijkheid op?
- Onderhandelen over bonus-malus regelingen
- Omgang met dreigende geschillen

## Data training 2012:

24 & 25 januari

17 & 18 april

4 & 5 september

13 & 14 november

Terugkomdag:

25 september

SCHRIJF U NU IN VOOR DEZE TWEEDAAGSE PRAKTISCHE TRAINING



Initiatief en organisatie:

heliview

conferences | training

In samenwerking met:



# Maak uw afspraken meetbaar en stuurbaar

## SLA's: wat wordt daar nu precies onder verstaan?

De term SLA wordt voor vele documenten gebruikt en misbruikt. In deze training leert u dat een Service Level Agreement als een belangrijk onderdeel van een dienstverleningsovereenkomst gezien moet worden.

In de SLA staan afspraken tussen de leverancier en de afnemer van services over de inhoud en de kwaliteit van de dienstverlening. De afspraken zijn een weerslag van de wijze waarop leverancier en afnemer met elkaar willen samenwerken. Ook staan er afspraken in over hoe de service gemanaged wordt, wat de geldende randvoorwaarden zijn en hoe wordt omgegaan met onregelmatigheden. De dienstverleningsovereenkomst bevat naast de SLA ook meer juridische aspecten en prijsafspraken. Juist daarom is een perfecte aansluiting op de juridische bepalingen uit de dienstverleningsovereenkomst cruciaal.

## Soorten SLA's

SLA's zijn er in vele soorten en maten en verschillen per type en niveau van dienstverlening. Voorbeelden zijn outtasking of volledige outsourcing. De kwaliteit van in de praktijk gehanteerde SLA's verschilt enorm per SLA. Het zijn vaak lijvige documenten die gebruikt worden. In deze training leert u hoe u een praktische invulling geeft aan diverse diensten zoals IT, onderhoud, food en huisvesting.

## Structureren door SLA-modellen

SLA's omvatten technische, commerciële en juridische aspecten. Vaak lopen juridische en service-inhoudelijke aspecten ongeordend door elkaar heen. Het gevolg is dat managers zich met juridische aspecten gaan bemoeien en juristen met technische of commerciële aspecten.

Door gebruik te maken van SLA-modellen (ontwikkeld door uw trainer), wordt deze valkuil vermeden en verlopen SLA-onderhandelingen meer gestructureerd en efficiënt.

Wilt u deze training ook in-company organiseren bel dan met Kim Lucassen: +31 (0)76-5484000



## Uw trainers



**Mr. drs. W.H. van Holst** is gespecialiseerd in het gebied waar IT, management en recht elkaar ontmoeten en paart dit aan een eerdere carrière als IT-specialist. De heer Van Holst begeleidt als juridisch consultant van Mitopics cliënten bij IT-contract-onderhandelingen, contractmanagement en andere IT-juridische vraagstukken. Mede door zijn praktijkervaring als IT-specialist

is hij in staat om de juridisch vaak ingewikkelde materie terug te dringen tot begrijpelijke en in de praktijk direct bruikbare propoities.



**Drs. T.R.J. Bosselaers** is senior consultant bij Mitopics en heeft ruime ervaring op het gebied van klant-leveranciers-relaties (inkoop, outsourcing, informatiemanagement, contract-onderhandelingen, SLA, SLM, performance management zoals KPI's van procurement). Daarnaast heeft hij een ruime bedrijfseconomische achtergrond. Hij is veelal werkzaam geweest als verander-,

procurement- en interimmanager en adviseert en coacht managers.

## Programma

### DAG 1

#### Blok 1:

##### Inleiding Service Level Agreements

- Doelstelling van de training
- Wat is een SLA nu eigenlijk?
- SLA's in de juridische context

#### Blok 2:

##### SLA's, de verdieping

- Service definitie en Service level
- Verdieping van Service definitie
- Verdieping Service level
- Aansprakelijkheid en de bonus-malusregeling



Wij ambiëren uw meest service-gerichte, toegewijde en betrouwbare partner te zijn. Help ons hierbij en laat het ons weten wanneer we dit niet zijn.

### DAG 2

#### Blok 3:

##### De totstandkoming van een SLA

- Recap
- Service Level Management (SLM) in de SLA
- Integrale oefening onderhandelen over bonusmalusregeling
- Praktijkcases en oefeningen

#### Blok 4:

##### SLA's, de praktijk

- Stappenplan bij de totstandkoming van een SLA
- Compliance
- Uw eigen SLA verbeteren
- Lessons learned & praktijkvragen
- Afsluiting

## Deze training is ontwikkeld voor:

Inkopers en andere verantwoordelijken voor contracten en afspraken

- Lijn Managers
- Facility Managers
- Service Level Managers
- IT Managers
- Controllers
- Projectleiders
- Financieel Managers
- Service Managers

## Terugkomdag SLA's voor niet-juristen:

Om maximaal rendement te behalen uit deze training, schrijft u zich ook in voor de Terugkomdag op 25 september 2012. Deze dag biedt u:

- Opfrissen van uw kennis
- Antwoord op vooraf gestelde vragen
- Aandacht voor knelpunten in uw SLA
- Discussiemogelijkheid met medecursisten en trainer

## Wat u leert in deze training:

- Hoe een contract en SLA zich tot elkaar verhouden
- In twee dagen uw eigen SLA schrijven
- Omgaan met het verschil tussen service definitie en service level specificatie
- De afspraken in de SLA operationaliseren en professionaliseren
- Een aantal vaardigheden van contractmanagement



## SLA in de Cloud

Volg nu ook de eendaagse training SLA in de Cloud en behoud grip op de dienstverlening door goede Cloud Computing SLA's. Voor meer informatie kijk op [www.heliview.nl/training](http://www.heliview.nl/training)

## Data:

- 20 juni 2012
- 4 december 2012

“Providing your knowledge, skills and business contacts”

Voor een snelle inschrijving: [www.heliview.nl/training](http://www.heliview.nl/training)