

# Umění řízení služeb

## aneb SLA v praxi – „Důvěřuj, ale prověřuj.“

**Kurz: 11. června 2019**

Cílem kursu je Vás nejen seznámit s tím, jak se SLA konstruuje, ale primární snahou přednášejících je Vás obohatit o zkušenosti jak z dodavatelské, tak z odběratelské strany.

SLA a pohled na ně se liší podle povahy zaměření organizace, a proto se kurs zaměřuje spíše na filozofii/přístup k tomu, jak definovat, měřit a řídit kvalitu služeb v organizaci.

### Co si ze školení odnesete?

- Znalost, jak a v jaké struktuře popisovat metriky pro dodávky služeb.
- Dozvíte se, jak stanovovat cíle a provázat je na měřitelné parametry.
- Zkusíte si na příkladech SLA popsat, diskutovat rizika dopadu, diskutovat o jejich vazbách na sankce.
- Podíváme se i na aplikaci SLA na interní procesy v organizaci a s tím spojená rizika.
- Jak tedy rozdělit odpovědnost za provoz dílčích částí služby?
- Jak navrhovat architekturu a požadované provozní parametry služeb s ohledem na jejich závislost na dodávkách externích či interních partnerů?

### Kurz je určen pro:

- Pro všechny, kdo mají zodpovědnost za vedení lidí nebo projektů.
- Pro ty, kdo nastavují smluvní podmínky dodavatelům
- Pro všechny, kdo se podílejí na vytváření smluv na dodávky služeb.
- Pro ty, kdo chtějí řídit na základě měřitelných ukazatelů.

### NEJBLIŽŠÍ KURZY

**Strategie ICT v 21.století II.**  
**18.–19. 6. 2019**

**Kyberbezpečnost**  
**26. 9. 2019**

### Proč Akademie ICT managementu?

Pozice ICT manažera se stává stále náročnější. Základní rozpor spočívá v požadované dvojroli. Na jedné straně se od CIO (Chief Information Officer) očekává schopnost komunikovat s vrcholovým managementem a obchodními jednotkami o podpoře a realizaci strategických cílů (ICT enablement and alignment), na druhé straně statutární orgány předpokládají, že CIO je manažer orientovaný na efektivní řízení ICT provozní továrny (ICT management and control). Kombinace těchto dvou požadavků klade na CIO v moderní společnosti nebývalé nároky. Po mnoha letech strávených v ICT oblasti a nejen v ní se skupina sdružená kolem TATE International a časopisu Data Security Management rozhodla usnadnit současnému CIO plnění jeho dvojrole systémem vzdělávacích kurzů vycházejících z dlouholeté světové i lokální praxe.

### Získání certifikátu

- Po absolvování kurzu získáte kredity pro získání certifikátu „Certifikovaný Manager ICT“ (Certified Manager of ICT – CMICT).

# Umění řízení služeb aneb SLA v praxi – „Důvěřuj, ale prověřuj.“

Datum kurzu: **11. června 2019**

Počet kreditů: **8**

08:30–08:45	<b>Registrace účastníků</b>
08:45–09:00	<b>Úvod</b>
09:00–10:30	<b>SLA - definice, vyjednávání a negociace</b> <ul style="list-style-type: none"><li>■ Katalogové listy a jejich struktura</li><li>■ Hodnocení SLA a SLA negociace plnění</li><li>■ Podpůrné nástroje k řízení a vynucování SLA</li><li>■ Jak stanovit správné hodnoty SLA parametrů</li><li>■ Základní doporučené SLA parametry</li><li>■ Jak měřit čas pro SLA</li><li>■ Monitoring a vyhodnocování parametrů</li><li>■ Prokazování odpovědnosti za porušení SLA v případě více dodavatelů</li><li>■ Jak stanovit správné hodnoty SLA parametrů</li><li>■ Jak strukturovat SLA, jaké parametry a na jakých entitách sledovat a vyhodnocovat</li></ul>
10:30–10:45	<b>Přestávka na kávu</b>
10:45–11:45	<b>Modelování SLA z pohledu EA resp. služeb</b> <ul style="list-style-type: none"><li>■ Servisní strom vers. model EA</li><li>■ ITIL vers. EA</li><li>■ Modelování služeb a výstavba na základě cílů EA</li><li>■ Jak navrhovat a stavět systémy s ohledem na SLA</li><li>■ Víze automatizace vyhodnocování SLA – teoretický koncept</li></ul>
11:45–12:00	<b>Přestávka na kávu</b>
12:00–13:00	<b>SLA smlouvy - podpora plnění cílů</b> <ul style="list-style-type: none"><li>■ Struktura sankcí</li><li>■ Vazba na katalogové listy</li><li>■ Definice předmětu</li><li>■ Definice a ošetřování rizik</li></ul>
13:00–14:00	<b>Přestávka na oběd</b>
14:00–15:00	<b>SLA metriky a pohled firemní kultury</b> <ul style="list-style-type: none"><li>■ Definice cíle (co jsou dobré a špatné cíle)</li><li>■ Můžeme a chceme aplikovat SLA i interně v organizaci?</li><li>■ Jak se liší vnímání SLA ve smlouvě s externím dodavatelem a SLA interní?</li><li>■ Co musíme zvážit, než zavedeme interní SLA? (rizika, výhody)</li><li>■ SLA a zaměstnanci</li><li>■ Můžeme měřit vše, co chceme, nebo existují omezení?</li><li>■ Kdy SLA pomáhají a kdy mohou škodit?</li></ul>
15:00–15:15	<b>Přestávka na kávu</b>
15:15–16:30	<b>Praktická část</b> <ul style="list-style-type: none"><li>■ Způsob měření a definice KPI</li><li>■ Praktické sestavení katalogového listu a smlouvy</li><li>■ Simulace tvorby SLA</li></ul>
16:30–16:40	<b>Přestávka na kávu</b>
16:40–17:00	<b>Závěr</b>

## LEKTORŮ

### Petr Kramosil

Více než 18 let se věnuje podnikové architektuře a návrhu informačních systémů a procesů. Od roku 2001 působil ve společnosti Core Computer, posléze NextiraOne a nakonec Dimension Data. Od roku 2014 zastává jako externí spolupracovník pozici Hlavního Enterprise architekta v rezortu Ministerstva zemědělství, účastní se eGovernment aktivit Rady vlády pro digitální strategii a Digitální Česko. Během své dosavadní kariéry se podílel v roli architekta a hlavního konzultanta na projektech navrhujících a implementujících ITSM procesy, podpůrné nástroje a další integrační komponenty v nadnárodních společnostech, jako jsou ČSOB/KBC, Česká spořitelna, Global payments, O2, T-Mobile, Vodafone, ČEZ, České radiokomunikace a v mnoha dalších.

### David Šetina

Konzultant, bezpečnostní specialista, manažer a team leader, architekt IT řešení, inovátor a evangelista moderní doby s mnohaletými pracovními zkušenostmi. Je velkým příznivcem nových směrů a technologií. Rád hledá nové možnosti a metody řízení organizací a věří v jejich využití pro zdokonalování jejich fungování. Moderní technologie mají sloužit lidem, lidé je obsluhují a pomocí nich řídí svoje činnosti. Proto se při svoji práci zaměřuje nejen na technickou stránku řešení, ale zejména na způsob, jak budou s danými řešeními pracovat koncoví a klíčoví uživatelé.

### Jan Strelíčka

Je partnerem advokátní kanceláře Strelíčka & Partners. Poskytoval právní podporu při mnoha projektech, jejichž hodnota dosahuje výše několika miliard korun. Pracoval na přípravě komplexních právních dokumentací z různých oblastí (včetně ICT a poskytování specializovaných služeb). Podporoval klienty při realizaci řady fúzí a akvizic a vyjednávání klíčových transakčních dokumentů. Dále úspěšně řešil spory klientů v desítkách řízení před civilními, rozhodčími a správními soudy. Aktivně je také v zastupování klientů před Úřadem pro ochranu hospodářské soutěže.

# Umění řízení služeb aneb SLA v praxi – „Důvěřuj, ale prověřuj.“

## P Ř I H L Á Š K A



Termín:  
11. června 2019

### Umění řízení služeb aneb SLA v praxi

Společnost:	<input type="text"/>	Oblast podnikání:	<input type="text"/>
Adresa:	<input type="text"/>	PSČ:	<input type="text"/>
IČ:	<input type="text"/>	DIČ:	<input type="text"/>
Jméno:	<input type="text"/>	Příjmení:	<input type="text"/>
Funkce:	<input type="text"/>	Telefon:	<input type="text"/>
E-mail:	<input type="text"/>	Fax:	<input type="text"/>
		Předplatitel DSM: ne <input type="checkbox"/> ano <input type="checkbox"/>	č. předplatitele: <input type="text"/>

Zúčastním se: kurzu  workshopu  Zálohovou fakturu: ne  ano

Účastnický poplatek ve výši  Kč včetně DPH prosím uhradte na účet TATE International, s.r.o. číslo **574171183/0300** u ČSOB a.s. Praha 1, IČ: 25148125, DIČ: CZ25148125.

Variabilní symbol: IČ firmy (soukromá osoba uvede číslo 9999).

Všechny bankovní poplatky spojené s registrací hradí účastník.

Dne:  Podpis:  Razítko:

Vyplněnou přihlášku zašlete **faxem na číslo 257 313 695** nebo využijte možnosti **registrace na aict@tate.cz**.

**Akademii ICT managementu pořádá TATE International, s.r.o.,**  
vydavatel časopisu DSM - data security management, Hořejší nábřeží 21, 150 00 Praha 5,  
tel.: +420 737 215 219 nebo na [www.tate.cz](http://www.tate.cz), e-mail: [aict@tate.cz](mailto:aict@tate.cz).

## Informace a účastnický poplatek

**Cena kurzu včetně workshopu**

**11.500 Kč + DPH 21%**

Délka kurzu je 8 hodin. Počet kreditů za tento kurz je 8.

Workshopy jsou součástí všech bloků.

Účastnický poplatek kurzu zahrnuje kompletní studijní materiály a malé občerstvení.

**V případě přihlášení 3 dny předem se poplatek navyšuje o 1.000,- Kč.**

TATE International, s.r.o. si vyhrazuje právo zrušit kurz, pokud se na něj přihlásí méně jak 6 účastníků. V tomto případě Vám budou vráceny všechny již zaplacené poplatky.

## Storno poplatky:

do 15-ti dnů před termínem konání kurzu se účtuje storno poplatek 1.000,- Kč. Do 3 dnů před zahájením kurzu je storno poplatek 50% z ceny kurzu. Později jsou storno poplatky 100% z ceny kurzu.

## Detaily placení:

Platit můžete bankovním převodem nebo zálohovou fakturou, kterou obdržíte na vyžádání.

Po obdržení platby na náš účet Vám vystavíme daňový doklad a zašleme potvrzení účasti. Všechny poplatky musí být uhrazené na účet organizátora nejpozději den před konáním kurzu.

## Místo konání:

ICZ a.s.  
Na hřebenech II 1718/10  
140 00 Praha 4 Nusle