

Service Level Agreements voor Contract Managers – 1 dag

Na deze training kunt u SLA's opstellen en beoordelen en bent u in staat om complicaties en risico's in een SLA te onderkennen. Bij veel contracten behoren ook Service Level Agreements (SLA's). De kwaliteit van die SLA's is vaak wisselend. Ook per sector (b.v. IT, facilitair, bouw) verschillen SLA's. Een goede basiskennis van SLA's is voor u als contractmanager van groot belang, om deze SLA's als onderdeel van een contract goed te kunnen managen. In deze eendaagse training krijgt u de kennis waarmee u SLA's kunt opstellen en beoordelen, en de complicaties en risico's kunt onderkennen.

De training bestaat uit twee onderdelen. In de inleiding worden de achtergrond en functies van SLA's uiteengezet, wordt Service Level Management behandeld en het contractueel en juridisch kader van SLA's uitgediept. Het tweede onderdeel betreft het opstellen en beoordelen van SLA's. Daarin worden de belangrijkste onderwerpen uit de SLA systematisch behandeld. Door middel van praktijkopdrachten en checklists oefent u met het opstellen en beoordelen van SLA's. De training biedt een gedegen basis voor het werken met SLA's.

Voorkennis

Er is geen specifieke voorkennis vereist, maar het verhoogt het rendement van de training als u in het vakgebied van contractmanagement werkzaam bent.

Inhoud

Deel1: Inleiding SLA en Service Level Management

- Achtergrond en functies van SLA's
- Service level management: begrippen en werkwijze
- SLA's in de context van de contractuele relatie tussen de partijen

Deel 2: De inhoud van de SLA

- Opstellen van SLA's
- Beoordelen van SLA's
- Monitoring, auditing, rapportage en evaluatie
- Omgaan met geschillen

Doelstellingen

Na afloop van de training:

- bent u bekend met de belangrijkste begrippen in en rond SLA's en Service Level Management
- bent u in staat om complicaties en risico's in een SLA te onderkennen
- heeft u basiskennis om SLA's op te stellen en te beoordelen.



Doelgroep

Contractmanagers en anderen die in korte tijd willen leren om SLA's te kunnen opstellen en beoordelen.