

## ITIL v3 Service Manager Bridge

### Referent:

**Markus Lindinger** (MASTERS Consulting),  
**Peter Lehmann** (FCS Consulting)

### Motivation

Mit dem neuen Qualifizierungsschema wird im Allgemeinen ein neues System eingeführt, das es den Teilnehmern ermöglicht, für ITIL (v2 oder v3) Trainingspunkte zu sammeln. Mit 22 erworbenen Punkten wird ein Kandidat mit dem ITIL-Diploma ausgezeichnet, das vorläufig die höchste Ausbildungsstufe darstellt und somit das ITIL-Service-Manager-Zertifikat als höchste zu erreichende Zertifizierung ersetzt. Die bereits erlangten ITILv2-Qualifizierungen haben auch in der neuen Version eine hohe Wertigkeit. Somit kann jeder ITILv2-Service-Manager das ITILv3-Diploma einfach durch den Besuch eines ITILv3-Bridging-Course (4-tägig) und das Bestehen der dazugehörigen Prüfung erlangen.

### Inhalte des Seminars

Folgende Inhalte des ITIL v3 werden beim Service Manager Bridging Course vermittelt:

- Service Management als ein praktischer Service-Lebenszyklus
- Schlüsselprinzipien and Modelle
- Allgemeine Konzepte, Prozesse, Rollen, Funktionen, Technologien und Architekturen
- ITIL Qualifizierungsschema

### ITIL v3-Veröffentlichungen

Der gesamte Inhalt des Seminars stützt sich auf die sechs neuen ITIL-Bücher. Die inhaltliche Struktur aller Bücher ist:

- Einführung
- Service Management as a Practice
- Prinzipien
- Prozesse Aktivitäten
- Organisation
- Technologische Aspekte
- Prozess-Implementierung
- Herausforderungen, Risiken
- Abschluss
- Complementary Guidance
- Anhänge

### Gründe des Paradigmenwechsels

ITILv2 ist seit 2000/2001 mit den Büchern »Service Support« und »Service Delivery« auf dem Markt. Seither hat sich der IT-Markt allerdings stark verändert, was zu neuen Herausforderungen führte:

- Die IT wird zunehmend zum kritischen Erfolgsfaktor in der Wertschöpfungskette der Unternehmen
- Konsolidierung heterogener und dezentralisierter IT-Organisationen
- Effiziente Steuerung externer (Outsourcing-) Partner

- Zunehmende Konkurrenzsituation durch externe Service Provider
- Zunehmende strategische Veränderungen verlangen reibungslose Anpassungen in der IT

### Voraussetzungen

Zertifizierter ITIL Service Manager v1 oder v2.

### Zertifizierungsprüfung

Die Prüfung ist eine Multiple-Choice-, Closed-Book-Prüfung mit 20 Fragen. Die Dauer beträgt eine Stunde. Als erfolgreich bestanden gilt die Prüfung mit 80 % oder mehr richtig beantworteten Fragen, dies sind also mindestens 16 richtige Antworten.

Die Prüfung findet jeweils am letzten Schultag statt.

**Termine:** CB091257 **13.–16. April 2010**  
CB091275 **20.–23. Oktober 2010**

**Ort:** CON•ECT Eventcenter, 1070 Wien

**Gebühr:** Frühbucher: € 2.190,-  
(bis 3 Wochen vor Termin)  
Standardpreis: € 2.290,-  
Prüfungsgebühr: € 240,-

Alle Preise zuzüglich 20 % MwSt.

# Allgemeine Geschäftsbedingungen für Schulungen und Seminare innerhalb der CON•ECT Business Academy

## 1. Trainingszentrum

CON•ECT Eventmanagement GmbH.  
Kaiserstraße 14/2, A-1070 Wien  
Tel.: 01-522 36 36, Fax: 01-522 36 36 10  
www.conect.at, E-Mail: registration@conect.at

Für sämtliche Geschäfte zwischen dem Kunden und dem Veranstalter gelten ausschließlich diese »Allgemeinen Geschäftsbedingungen«. Entgegenstehende Geschäftsbedingungen des Kunden sind nur dann wirksam, wenn sie vom Veranstalter ausdrücklich und schriftlich anerkannt werden.

Von diesen »Allgemeinen Geschäftsbedingungen« abweichende oder diese ergänzende Vereinbarungen bedürfen der Schriftform.

## 2. Anmeldung

Die Anmeldung muss schriftlich oder elektronisch an das Trainingszentrum erfolgen und folgende Angaben enthalten:

- Kurs, Kurstermin, Preis
- Firmenanschrift und Telefonnummer
- Rechnungsanschrift (falls abweichend)
- Vor-, Zuname und E-Mail-Adresse des Teilnehmers und des Bestellers

Nach schriftlicher Anmeldung erhält der Besteller von CON•ECT Eventmanagement eine Anmeldebestätigung mit aller für diesen Geschäftsfall relevanten Informationen, Bedingungen und Kosten.

Die Anmeldung gilt dann als verbindlich, wenn der Besteller eine schriftliche Anmeldebestätigung von CON•ECT Eventmanagement erhält.

Auch nach erfolgter Anmeldebestätigung behält sich CON•ECT Eventmanagement vor, einen Kurs aus wichtigem Grund (z. B. Erkrankung des Trainers) abzusagen oder zu verschieben.

## 3. Trainingszeiten

Der erste Kurstag beginnt um 9.00 Uhr und endet ca. um 17.00 Uhr. Die genauen Zeiten für alle anderen Kurstage werden am ersten Schultag abgestimmt.

## 4. Preise

Sämtliche angeführte Preise verstehen sich in Euro exkl. USt. Sie ergeben sich aus dem jeweils für den Kurszeitraum gültigen Trainingsprogramm.

In der Teilnahmegebühr sind folgende Leistungen enthalten:

- Training durch autorisierte Trainer
- Seminarunterlagen
- Pausenerfrischungen
- Mittagessen

## 5. Rechnungslegung

Nach erfolgter Anmeldebestätigung erfolgt die Rechnungslegung. Die Rechnungsbeträge sind innerhalb von 10 Tagen nach Rechnungserhalt, spätestens aber einen Tag vor Veranstaltungsbeginn fällig. Bei Überweisung später als 8 Tage vor der Veranstaltung, ist eine Kopie des Überweisungsauftrages am Veranstaltungstag vorzulegen.

## 6. Umbuchung/Stornierung

Umbuchungen und Stornierungen bedürfen der Schriftform.

Bei 1- bis 3-tägigen Seminaren wird ab einer Stornierung der Anmeldung später als 15 Tage vor Veranstaltungsbeginn die volle Tagungsgebühr fällig. Bei mindestens 4-tägigen Seminaren wird bei Stornierung der Anmeldung innerhalb von 4 Wochen vor Veranstaltungsbeginn die volle Tagungsgebühr in Rechnung gestellt.

Ein Ersatzteilnehmer kann jederzeit ohne Zusatzkosten genannt werden.

Falls ohne Absage der reservierte Seminartermin nicht in Anspruch genommen wird, ist der vereinbarte Preis in voller Höhe zu bezahlen. Die Bezahlung des Veranstaltungspreises oder der Storngebühr berechtigt selbstverständlich immer zum Bezug der entsprechenden Unterlagen.

Seminarvoucher behalten 12 Monate ab Faktarendatum Gültigkeit und können für CON•ECT Eventmanagement-eigene Seminare innerhalb dieser 12 Monate eingelöst werden. Eine Refundierung nicht konsumierter Seminarvoucher erfolgt nicht.

## 7. Sonderkonditionen

Bei gleichzeitiger Buchung mehrerer Mitarbeiter eines Unternehmens an einer Veranstaltung wird nur für ausgewählte Seminare ab der zweiten Person ein Rabatt von 10% auf die Teilnahmegebühr gewährt.

## 8. Absage der Veranstaltung

Bei zu geringer Nachfrage oder aus anderen Gründen, die der Veranstalter nicht zu vertreten hat, kann ein Kurs auch nach erfolgter Anmeldebestätigung abgesagt werden. In Fall der Absage einer Veranstaltung werden die Teilnahmegebühren erstattet. Weitere Ansprüche gegen den Veranstalter oder die Dozenten bestehen nicht.

## 9. Änderung des Veranstaltungsprogramms

In Ausnahmefällen werden notwendige Änderungen des Seminarprogrammes, des Veranstaltungstermines, der Referenten sowie der Wechsel des Veranstaltungsortes vorbehalten.

## 10. Urheberrecht

Die im Rahmen der Veranstaltungen ausgehändigten Arbeitsunterlagen sind urheberrechtlich geschützt und dürfen nicht – auch nicht auszugsweise – ohne Einwilligung von CON•ECT Eventmanagement und der jeweiligen Referenten vervielfältigt oder gewerblich benutzt werden. Der Veranstalter haftet nicht für die Richtigkeit und Vollständigkeit der Schulungsinhalte/Vortragsinhalte der jeweiligen Referenten.

## 11. Haftungsbeschränkung des Veranstalters

CON•ECT Eventmanagement haftet nicht für Verluste oder Beschädigung mitgebrachter Gegenstände auf Veranstaltungen, es sei denn, der Verlust oder die Beschädigung dieser Gegenstände ist auf mindestens grobe Fahrlässigkeit der CON•ECT Eventmanagement GmbH. zurückzuführen. In gleicher Weise ist die Haftung für Personenschaden ausgeschlossen. Es wird daher gebeten, in den Pausen keine Wertgegenstände oder wichtige Materialien im Tagungsraum zurückzulassen.

## 12. Gerichtsstand

Erfüllungsort und Gerichtsstand für alle aus dem Vertragsverhältnis entstehenden Ansprüche und Rechtsstreitigkeiten ist Wien.

## CON•ECT Eventmanagement GmbH.

1070 Wien, Kaiserstraße 14/2

Tel.: 01-522 36 36, Fax: 01-522 36 36 10

E-Mail: office@conect.at

UID: ATU 44526401, Firmenbuchnummer: FN 154530a

Firmenbuchgericht: Handelsgericht Wien

An  
CON•ECT Eventmanagement  
Kaiserstraße 14/2  
1070 Wien

Tel.: +43 / 1 / 522 36 36-37  
Fax: +43 / 1 / 522 36 36-10  
E-Mail: [registration@conect.at](mailto:registration@conect.at)  
<http://www.conect.at>

Das Arbeitsmarktservice (AMS) der Wiener ArbeiterInnen Förderungsfonds (WAFF) und der Europäische Sozialfonds (ESF) unterstützen Unternehmen und Beschäftigte bei der laufenden Weiterentwicklung Ihres Qualifikationsspektrums. Nähere Informationen im CON•ECT-Office.

## Anmeldung

**CON•ECT**  
EVENTMANAGEMENT

Ich melde mich verbindlich zu folgendem Seminar an:

Buchungsnummer:	Titel:	
Veranstaltungsdatum:	Preis (zuzüglich 20 % MwSt):	<b>Anmeldeschluss jeweils 8 Tage vor Veranstaltungsbeginn!</b>
Firma:		
Titel:		Vorname:
Nachname:		
Funktion:		
Straße:		
PLZ:	Ort:	
Telefon:		Fax:
E-Mail:		
Datum:	Unterschrift/Firmenstempel:	
<p>● Ich erkläre mich mit der elektronischen Verwaltung meiner ausgefüllten Daten und der Nennung meines Namens im Teilnehmerverzeichnis einverstanden.</p> <p>● Ich bin mit der Zusendung von Veranstaltungsinformationen per E-Mail einverstanden.</p> <p>(Nichtzutreffendes bitte streichen)</p>		