

# IT-Outsourcing in der Praxis

Strategien,  
Projektmanagement, Wirtschaftlichkeit

Herausgegeben von  
**Torsten Gründer**

Unter Mitarbeit von  
Anke Thomas

Mit Beiträgen von

Jens Bohlen, Giovanni M. I. Bulder, Dr. Peter Chylla,  
Susanne Dietrich, Michael Eberhardt, Beatrix Ertsey,  
Jacqueline Fechner, Thomas Federrath,  
Dr. Cornelius Graack, Professor Nicole Graf,  
Torsten Gründer, Christian Hildebrandt, Michael Hoos,  
Dr. Hartmut Horchler, Rudolf Kergäßner, Uwe Krakau,  
Klaus-Peter Laabs, Dr. Andreas Leßmann, Christian Oecking,  
Professor Dr. Dres. h. c. Arnold Picot, Sebastian Raisch,  
Holger Rasig, Thomas Reeb, Holger Reimers,  
Gerhard-Konrad Rusch, Dr. Joachim Schrey,  
Dr. Stefan Schröder, Dr. Katrin Severidt, Dr. Stefan Simon,  
Robert Skrippek, Dr. Thomas Westerhoff

---

ERICH SCHMIDT VERLAG

**Bibliografische Information der Deutschen Bibliothek**

Die Deutsche Bibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.ddb.de> abrufbar.

ISBN 3 503 06391 9

Alle Rechte vorbehalten

© Erich Schmidt Verlag GmbH & Co., Berlin 2004  
[www.ESV.info](http://www.ESV.info)

Dieses Papier erfüllt die Frankfurter Forderungen der Deutschen Bibliothek und der Gesellschaft für das Buch bezüglich der Alterungsbeständigkeit und entspricht sowohl den strengen Bestimmungen der US Norm Ansi/Niso Z 39.48-1992 als auch der ISO-Norm 9706.

Satz: Andreas Quednau, Neuss  
Druck und Bindung: Hubert & Co., Göttingen

## Inhaltsverzeichnis

<b>Zum Geleit</b> .....	5
<b>Vorwort</b> .....	9
<b>I. Strategie und Wirtschaftlichkeit</b>	
<i>Dr. Hartmut Horchler, T-Systems</i>	
<b>Intelligentes Sourcing für strategisches IT-Management</b> .....	15
<i>Holger Reimers und Sebastian Raisch, Accenture</i>	
<b>Wirtschaftlichkeitsbetrachtung im Rahmen von Outsourcing</b> .....	27
<b>II. IT-Service-Modelle</b>	
<i>Jens Bohlen, Hewlett Packard</i>	
<b>Partielles und komplettes IT-Outsourcing</b> .....	45
<i>Moos Bulder, NTT/verio</i>	
<b>Managed Services</b> .....	60
<i>Christian Hildebrandt, IBM</i>	
<b>Das On-Demand-Prinzip</b> .....	76
<i>Dr. Stefan Schröder, DATEV</i>	
<b>Applikations-Outsourcing und ASP</b> .....	88
<i>Michael Hoos, Symantec</i>	
<b>Managed Security Services</b> .....	101
<i>Klaus-Peter Laabs, IBM</i>	
<b>Offshore Outsourcing und Co-Sourcing</b> .....	116
<i>Holger Rasig, SAP</i>	
<b>Implementation Hosting</b> .....	130
<i>Michael Eberhardt, TDS</i>	
<b>Business Process Outsourcing (BPO) am Beispiel von HR</b> .....	141

*Uwe Krakau, BASF IT-Services, und Torsten Gründer, gründer.consulting*  
**In-Sourcing – Kalkulierbare Option oder Irreversibilität  
einer Strategie?** ..... 150

**III. Verfügbarkeit von IT-Diensten, Service Level Agreements,  
Service Level Management, ITIL, objektive Leistungsmessung,  
hochverfügbare IT-Betriebsumgebung**

*Prof. Nicole Graf, BA Mosbach, und Torsten Gründer, gründer.consulting*  
**Verfügbarkeit von IT-Diensten als zentrales Leistungskriterium** . 165

*Torsten Gründer, gründer.consulting, und Dr. Andreas Leßmann, IBM*  
**Service Level Agreements** ..... 176

*Jacqueline Fechner, Hewlett Packard*  
**Service Level Management  
Von der Leistungsbeschreibung zur Leistungserfüllung** ..... 203

*Robert Skrippek, Siemens Business Services*  
**Service Management mit ITIL und BS15000** ..... 218

*Thomas Reeb, econet AG*  
**Objektive IT-Leistungsmessung  
Ein Beispiel praktischer Umsetzung** ..... 247

*Thomas Federrath, Lampertz*  
**Anforderungen an eine hochverfügbare IT-Betriebsumgebung** .... 255

**IV. Projektmanagement, IT-Sourcing Mediation,  
typische Projekterfahrungen, Personalübergang,  
anreizorientierte Vertragsgestaltung**

*Dr. Peter Chylla, Dr. Cornelius Graack und Gerhard-Konrad Rusch, Triation*  
**Gestaltung von IT-Outsourcing-Projekten** ..... 269

*Torsten Gründer, gründer.consulting*  
**IT-Sourcing Mediation  
Interessenausgleich und Konfliktvermeidung in IT-Sourcing-  
Projekten** ..... 281

*Christian Oecking und Dr. Thomas Westerhoff, Siemens Business Services*

**Typische Problemstellungen und Erfahrungen  
in IT-Outsourcing-Projekten** ..... 297

*Susanne Dietrich, Rudolf Kergaßner und Dr. Katrin Severidt, CSC*

**Konzepte und Modelle beim Personalübergang** ..... 312

*Prof. Dr. Dres. h.c. Arnold Picot und Beatrix Ertsey, LMU München*

**Anreizorientierte Vertragsgestaltung im IT-Outsourcing** ..... 324

## **V. Rechtliche Grundlagen**

*Dr. Joachim Schrey, Clifford Chance*

**Vertragsrechtliche Aspekte beim IT-Outsourcing** ..... 345

*Dr. Stefan Simon, Clifford Chance*

**Übernahme von Personal und Einrichtungen** ..... 358

**Literaturverzeichnis** ..... 371

**Autorenverzeichnis** ..... 375

**Stichwortverzeichnis** ..... 387