

Come è evoluto l'Outsourcing oggi?

Quali risultati hanno ottenuto le Aziende che lo hanno attuato?

OUTSOURCING SYMPOSIUM

Conoscere le nuove tendenze e valutarne la reale convenienza **OGGI**

Per ascoltare Pro e Contro,
Costi e Benefici, Limiti
e Vantaggi direttamente
da chi ha realizzato o seguito
progetti di Outsourcing:

SIECO

VALUE TEAM

BPU BANCA

GRUPPO GRANAROLO

AGRIOK

CAP GEMINI

STUDIO CESARA PASINI

**STUDIO LEGALE
TRAVERSO E ASSOCIATI**

OSRAM

ITALCEMENTI GROUP

**UNIVERSITA' MILANO
BICOCCA**

**CAMOZZI E BONISSONI
STUDIO LEGALE
E TRIBUTARIO**

ELY LILLY ITALIA

MERCURY INTERACTIVE

**BOOZ ALLEN
& HAMILTON**

**STUDIO PUOPOLO
SISTILLI GEFFERS
& LUISE**

**GLOBAL VALUE
SERVICES**

DATA MAGEMENT

BUSINESS PROCESS OUTSOURCING

SHARED SERVICE CENTER

SLA E CONTRATTI

GESTIONE DEL PERSONALE

Un'occasione privilegiata di informazione e di **CONFRONTO** su:

- Come si sono trasformati i modelli tradizionali di Outsourcing: dal **Full-Outsourcing** al **Balanced-Outsourcing**
- Quali sono gli **aspetti critici** da valutare oggi in un progetto di Outsourcing
- **Quando, come e se** scegliere l'Outsourcing come **soluzione** per **aumentare** la **competitività**
- Cosa si intende per **Business Process Outsourcing (BPO)** e quante e quali Aziende lo stanno realizzando
- Come funziona e come avviare uno **Shared Services Centers**
- Individuare gli **elementi chiave** per redigere un **Service Level Agreement (SLA)** e un contratto **sicuro e vantaggioso**

Milano, 25 e 26 gennaio 2005 - Starhotel Business Palace

Inoltre, con possibilità di iscrizione separata:

ESTERNALIZZARE L'IT

Una giornata interamente dedicata
all'Outsourcing dei servizi informatici

In che misura l'Outsourcing dell'IT può essere la giusta soluzione per:

- garantire la **SICUREZZA** delle procedure
- aumentare l'**EFFICIENZA** gestionale dell'Azienda
- aumentare l'**EFFICACIA** dei servizi IT
- ridurre **TEMPI e COSTI** nell'erogazione dei servizi

Con la presenza di:

**THE WALT DISNEY COMPANY ITALIA • ALCATEL •
AVV. LUCA GIACOPUZZI • AVV. LUCA SANDRI • GLOBAL VALUE SERVICES**

Milano, 27 gennaio 2005

A chi è dedicato questo Evento

A tutti coloro che in Azienda sono coinvolti
nelle attività di Outsourcing e in particolare:

- Responsabile Organizzazione
- Responsabile Sistemi Informativi
- Direttore del Personale
- Responsabile Ufficio Legale
- Direttore Acquisti
- Responsabile Logistica



Istituto Internazionale di Ricerca
Know how to achieve

MERCURY

DATA MANAGER



Milano, Ottobre 2004

Egregio Dottore/ Gentile Dottoressa,

- Quali tipologie di Aziende possono trarre maggiori **vantaggi** oggi dall'Outsourcing?
- Come superare i nodi più critici e insidiosi a livello **economico** ed **organizzativo** quando si decide di esternalizzare?
- Quali servizi è possibile far gestire esternamente alla luce dell'attuale **tecnologia**, dei **tempi** e dei **costi di implementazione**?

....ma soprattutto

In che misura oggi l'outsourcing rappresenta la soluzione più autorevole e competitiva?

Si dice e si scrive che l'outsourcing costituisce per un sempre più crescente numero di Aziende una scelta "Value oriented": flessibilità, recupero di efficienza, riduzione dei costi e miglioramento delle performance.

Ma è veramente così?

Per trovare una risposta concreta ed esauriente a tutti i Suoi dubbi, interrogativi e perplessità, partecipi al Convegno!

Potrà apprendere direttamente da qualificati Esperti e da chi ha già scelto una soluzione di Outsourcing come:

- ◆ valutare la **convenienza** del progetto in funzione dei costi dell'implementazione
- ◆ scegliere i **partner** più indicati per lo sviluppo del progetto
- ◆ dimensionare correttamente gli investimenti per creare un **ROI** positivo
- ◆ risolvere le **criticità** organizzative grazie ai supporti tecnologici

I Relatori coinvolti fanno di questo Convegno un evento **COMPLETO** ed **IMPERDIBILE**

- ◆ per la **COMPLETEZZA** delle tematiche trattate
- ◆ per la **SPECIFICITA'** degli aspetti presentati
- ◆ per la **MOLTEPLICITA'** dei punti di vista considerati
- ◆ per la **RICCHEZZA** e **AUTOREVOLEZZA** delle testimonianze

Al termine delle due giornate di lavoro avrà una **panoramica chiara e completa** riguardo a tutti i *pro* e i *contro* dell'Outsourcing oggi e sarà in grado di decidere serenamente se e come impostare un nuovo progetto di esternalizzazione dei servizi.

Con possibilità d'iscrizione separata, è prevista anche una *Sessione Speciale* post convegno, specifica per tutti coloro che vogliono realizzare un progetto di Outsourcing dei Servizi Informatici con la presenza di autorevoli Case Study, Consulenti d'azienda e prestigiosi Avvocati.

Convegno + Sessione Speciale sono appuntamenti da non perdere poiché - con l'aiuto di esperienze reali e di successo - Le permetteranno di valutare *nuove opportunità* in tema di Outsourcing.

Si affretti dunque a compilare la scheda di iscrizione ed inviarla via fax al numero 02 83847262.

Per qualsiasi chiarimento non esiti a contattarmi allo 02 83847.236, sarò lieta di scambiare con Lei idee e opinioni, oppure visiti il sito www.iir-italy.it

In attesa di conoscerLa personalmente in Convegno, Le invio i miei più cordiali saluti.

Dr.ssa Laura Nizzoli
Sr Conference Manager

Chairman:

Cesara Pasini

Consulente di Direzione e Organizzazione Aziendale

STUDIO CESARA PASINI

8:30 Registrazione dei partecipanti

9:00 Apertura dei lavori a cura del Chairman

Come e in che misura è evoluto oggi l'Outsourcing: BPO e SHARED SERVICES CENTRES

- Come è evoluta l'offerta dei servizi e come sono mutate le esigenze delle aziende rispetto al passato
- Definire il livello di Outsourcing più adatto in funzione della propria situazione e dei futuri obiettivi aziendali
- Verso il **Business Process Outsourcing** (BPO) dei processi mission-critical di business
- Il fenomeno degli **Shared Services Centres**: quali sono le motivazioni che spingono le Aziende ad avvicinarsi
- **Come valutare correttamente un progetto di BPO**
- Come impatta in una impresa un progetto di BPO
- Quali sono i rischi principali in un progetto di BPO
- Che cosa deve esigere il cliente dall'outsourcer
- Quali sono le garanzie da esigere
- Che tipo di garanzie deve invece esigere l'outsourcer

Mirco Bertoluzzo

Responsabile Supply Chain Management

CAP GEMINI**10:00 Concentrare e integrare con successo i servizi di un grande gruppo industriale: il percorso di Sieco all'interno dell'ENI**

Sieco ha compiuto (e sta ancora conducendo) per Eni un'operazione di concentrazione di una varietà insolita di attività di servizio, che spaziano da quelle tipiche del facility management, alla produzione e distribuzione di utilities, all'amministrazione del personale e al business travel. Tutto ciò nell'ottica di fare di Sieco "La" società di servizi integrati al business del Gruppo Eni.

Un'esperienza internazionale complessa di sicuro interesse.

- Motivazioni e modalità di attuazione
- Dalla riduzione dei costi alla standardizzazione dei servizi
- Dalla logica del facility management a quella della fornitura di servizi integrati al business
- Livelli di servizio, performance measurement e customer satisfaction

Paolo Sanna

Direttore Sviluppo Business Innovazione e Contratti

SIECO**10:45 Quali sono gli elementi chiave e la struttura di un Service Level Agreement (SLA)**

- Quali sono le caratteristiche da considerare prima di definire un SLA: chi, quando e perché?
- Come concordare gli indicatori di livello e definire le proprie esigenze
- Quali sono gli elementi chiave di uno SLA?

- Come definire la qualità del servizio richiesto
- Analisi dei costi fissi, variabili, diretti e indiretti: come contenerli mantenendo la qualità
- In che modo definire un SLA in ottica di riduzione dei costi gestionali
- Confrontare i costi di gestione interna e quelli di outsourcing per definire la convenienza aziendale
- Quali sono i criteri per selezionare i partner migliori
- Su quali basi valutare la proposta di un fornitore

Aldo Zanetti

Amministratore Delegato

MERCURY INTERACTIVE

11:30 Coffee Break

11:45 Aspetti più critici per garantire il successo di un progetto di Outsourcing: come ottenere continuità ed affidabilità

Il Gruppo Granarolo ha creato nel 2000 la Società AgriOK Spa, che si occupa di sicurezza per il settore agricolo. Focus primario di AgriOK è l'utilizzo delle nuove tecnologie, Internet in primis, per l'erogazione di servizi e per la vendita di prodotti, attraverso un portale sviluppato in partnership con un fornitore internazionale. Sin dall'inizio della sua operatività, AgriOK ha affidato in outsourcing tutte le attività IT mediante un contratto di durata triennale.

- Come gestire il contratto e la sua evoluzione nel tempo
- Quali i punti critici delle fasi di un progetto di Outsourcing e come superarle
- Quali sono le modalità di revisione dello SLA e del contratto

Case study

- Come si sono risolte le criticità incontrate
- Quali sono gli sviluppi per il prossimo futuro

Massimiliano Mani

Ufficio Affari Legali & Societari

GRUPPO GRANAROLO**Gabriele Tubertini**

Responsabile Processi e Tecnologie

AgriOK**12:30 Come migliorare l'efficienza aziendale decentrando i servizi**

- Outsourcing, ASP, ISP, NASP: come si sono evoluti i modelli di business e le tendenze per i prossimi anni
- Quali sono i motivi che spingono un'azienda ad affidarsi a terzi
- La situazione in Italia e i principali operatori presenti sul mercato: caratteristiche ed elementi distintivi dei principali operatori presenti sul mercato
- IT Outsourcing e ASP: quali sono le opportunità e i benefici dei modelli innovativi
- Come superare i rischi e le insidie dell'outsourcing

Enrico Strada

Vice President

BOOZ ALLEN & HAMILTON

13:00 Colazione di Lavoro

14:15 Come si definiscono le condizioni per creare e gestire con successo un Shared Service Center

- Come esplicitare e definire correttamente le proprie effettive esigenze

- Dai modelli tradizionali di matrice gerarchico-funzionale a nuovi modelli di Contratti Interni di Servizio (Service Level Agreement ed Operating Level Agreement)
- Quali elementi considerare per valutare una proposta di SLA
- Key Performance Indicator: quali sono gli indicatori più significativi da concordare con il fornitore per tenere sotto controllo il livello di servizio e per valutare la reale consistenza di un servizio ASP
- Come prevenire problemi che possano incidere negativamente sul servizio

Florindo Carniato

Senior Manager

VALUE TEAM**15:00 Come è evoluto il modello di Sourcing: rischi, criticità e nuove opportunità in uno scenario internazionale**

Italcementi, uno dei maggiori gruppi cementieri internazionali, presente in oltre 19 paesi nel mondo, ha stipulato dal 1997 contratti di "Full It Outsourcing" per la riduzione e flessibilizzazione dei costi. Nel corso dell'intervento verrà analizzato come l'azienda sia passata da un modello tradizionale di Outsourcing ad un modello più evoluto, che ha portato ad una vera e propria rivoluzione nel concetto di Governance dell'IT all'interno del Gruppo Aziendale.

- Aspettative e risultati dei modelli tradizionali di Outsourcing
- Dal Full-Outsourcing al Balanced-Outsourcing per una reale IT-Governance
- Nuove opportunità di pricing: opportunità e sfide
- Come sfruttare le opportunità più innovative e rispondere all'evoluzione delle esigenze aziendali: il **Balanced Sourcing**
- Outsourcing off-shore e near-shore

Renzo Passera

CIO - Chief Information Office

ITALCEMENTI GROUP

15:45 Tea Break

KEYNOTE SPEECH**16:00 Conoscere e superare le principali problematiche di diritto del lavoro nell'ambito dei processi di outsourcing**

- Le esigenze dell'imprenditore e le tutele da garantire ai lavoratori coinvolti nel processo di outsourcing
- L'appalto di servizi: organizzazione dei mezzi, esercizio del potere organizzativo e direttivo, rischio di impresa
- Novità in tema di *trasferimento di ramo d'azienda*: il concetto di autonomia funzionale
- La somministrazione di lavoro: la struttura triangolare del rapporto tra Somministratore, Utilizzatore e Lavoratore subordinato

Andrea Nicodemi

Avvocato

CAMOZZI E BONISSONI STUDIO LEGALE TRIBUTARIO**16:45 Il Contract Manager come figura professionale al servizio dell'Outsourcing**

- Cosa si intende per Contract Manager

- Qual è la funzione del Contract Manager e quali sono le sue responsabilità nell'ambito di decisioni e strategie aziendali
- Quali sono i problemi legati a questa figura e come risolverli
- Quali vantaggi porta il Contract Manager al rapporto Azienda/Outsourcer

Cesara Pasini

Consulente di Direzione e Organizzazione Aziendale

STUDIO CESARA PASINI

17:30 Chiusura dei lavori a cura del Chairman

26 GENNAIO 2005

Chairman:

Salvatore Luise

Avvocato

STUDIO PUPOLO SISTILLI GEFERS & LUISE

9:15 Riapertura dei lavori a cura del Chairman

9:30 **L'outsourcing nel settore farmaceutico: situazione attuale e possibili scenari futuri. Il caso di Eli Lilly**

Il Caso Eli Lilly fornisce sicuramente spunti di riflessione e suggerimenti interessanti per tutti i settori industriali.

In passato i rapporti tra società farmaceutiche e CRO (le Aziende che svolgono in Outsourcing le ricerche cliniche) sono sempre stati un po' ostici.

Le cause di questo rapporto difficile risultano essere molteplici: sicuramente si è dato poca importanza ai vantaggi derivanti dall'outsourcing per l'azienda farmaceutica, ma storicamente si è anche verificata una scarsa pianificazione del processo di selezione e monitoraggio della CRO. Negli ultimi tempi però la richiesta di flessibilità e la crescente tendenza alla globalizzazione dei mercati impone all'industria farmaceutica di ripensare la propria pianificazione aziendale e di affidare sempre più la gestione di importanti progetti a partner esterni.

- Come si presenta oggi l'Outsourcing in un'azienda farmaceutica
- Outsourcing tattico e outsourcing strategico e partecipazioni limitate per periodi brevi
- Quali sono i possibili scenari futuri

Salvatore Muscherà

Clinical Operations Manager

ELI LILLY ITALIA

10:15 **Come e perché affidare l'Amministrazione del Personale in outsourcing**

- Quando, quanto e come esternalizzare: i livelli e le caratteristiche del servizio
- Quali sono i vantaggi e le opportunità per il cliente
- Come impattano le nuove tecnologie: i servizi web per accrescere il valore della soluzione

Mauro Caio

Responsabile Outsourcing

DATA MANAGEMENT

11:00 Coffee Break

SESSIONE SPECIALE

Definire e Redigere un CONTRATTO di Outsourcing

11:15 **Come redigere un contratto di Outsourcing vantaggioso per entrambe le parti: le clausole a cui prestare più attenzione**

Ogni contratto di Outsourcing rappresenta una sintesi di principi giuridici ed esigenze pratiche. Mentre i primi sono rigidi e normalmente estranei, i secondi sono per lo più invisibili al giurista, che deve giungere a notevoli compromessi per soddisfare le esigenze degli operativi dell'azienda.

- Quali sono le caratteristiche di un contratto di Outsourcing
- La natura giuridica del contratto di Outsourcing
- Quali sono le clausole tipiche
- Quali sono le clausole critiche:
 - Clausole relative ai criteri di adeguamento
 - Clausole di risoluzione
 - Termini

David Marino

Avvocato

STUDIO LEGALE TRAVERSO E ASSOCIATI

12:00 **Le clausole imprescindibili in un contratto di outsourcing: responsabilità, revisione, scioglimento e risoluzione delle controversie**

- Come viene regolamentato il periodo di transizione e il passaggio di consegne
- La ripartizione delle responsabilità nei contratti di outsourcing
- Come disciplinare la responsabilità delle parti: clausola penale e limitazione della responsabilità
- Quando e come rivedere il contratto nel corso del tempo per garantire un contratto flessibile
- Le clausole che consentono la rinegoziazione dei termini e delle condizioni:
 - Aumento/riduzione dei volumi
 - Variazione delle tariffe per rapporto costi/volumi
 - Variazione delle modalità di erogazione
- Quali sono le principali cause di scioglimento di un contratto di outsourcing:
 - scadenza del termine naturale del contratto
 - recesso anticipato unilaterale o convenuto tra le parti
 - risoluzione per inadempimento
 - altre cause
- Come limitare i rischi di controversie
- Outsourcing e subfornitura: un confine incerto ed un'area di rischio

Francesco L. Gambaro

Professore a contratto

UNIVERSITA' MILANO BICOCCA

Avvocato

CAMOZZI E BONISSONI STUDIO LEGALE TRIBUTARIO

12:45 Colazione di lavoro

14:00 **Obblighi e responsabilità riguardo a security e safety nei contratti di outsourcing: la sicurezza come problema complesso**

- La sicurezza dei dati: acquisizione trattamento, trasmissione e strumenti tecnologici correlati

- Quali sono gli obblighi di sicurezza e le misure minime
- Quali sono le responsabilità dei soggetti coinvolti nell'Outsourcing
- Come si selezionano i fornitori

Salvatore Luise

Avvocato

STUDIO PUPOLO SISTILLI GEFERS & LUISE

Case Study

14:45 **Come si individuano i servizi da esternalizzare in un contesto multinazionale. La scelta di Osram**

- Perché e cosa si decide di esternalizzare in una grande Azienda
- Quali sono i passi da compiere per procedere tenendo tutto sotto controllo
- L'operazione di Outsourcing sull'hardware SAP R/3

Paolo Sassi

ICT Manager

OSRAM

Case Study

15:30 **Outsourcing della gestione dell'archivio documentale: l'esperienza del Gruppo Banche Popolari Unite**

- La strada dell'outsourcing: obiettivi e decisioni prese
- Quali sono le caratteristiche del contratto e quali SLA sono stati stabiliti
- Come monitorare il livello qualitativo del servizio
- Quali sono le criticità della gestione esternalizzata
- Quali sono i progetti in corso: le sinergie con il partner
- Analisi dei risultati in base agli obiettivi definiti e conclusioni

Paolo Novello

Servizi di Supporto Milano

BPU Banca

16:15 **Outsourcing: la questione sicurezza quando si terziarizza l'attività informatica**

Numerose ricerche indicano come la sicurezza informatica risulti essere il problema più rilevante per la maggioranza delle Aziende. Le ragioni sono da ricercarsi nel fatto che l'IT Manager sa che le possibilità di prevenire o almeno di controllare tali aspetti sono molto limitate. Viste queste premesse, non c'è quindi da stupirsi se di quanto costituisce l'infrastruttura IT (funzioni, tecnologia, etc...), quello che più comunemente viene dato in outsourcing è la gestione della sicurezza informatica.

- Le ragioni dell'outsourcing della sicurezza
- Quali sono i contenuti dell'Outsourcing
- Analisi del mercato
- Come si selezionano i fornitori

Sabino Ciffo

CISM Certified Information Security Manager

Business Continuity & Security Solution Manager

GLOBAL VALUE SERVICES

17:00 Coffee Break finale e Chiusura dei lavori a cura del Chairman



L'Istituto Internazionale di Ricerca ringrazia tutti i Relatori per aver reso possibile, con la loro disponibilità e professionalità, la realizzazione di questa iniziativa.

Senior Conference Manager: Laura Nizzoli

Per essere aggiornato su altre iniziative IIR relative a queste tematiche, si registri su www.iir-italy.it/registrazione.asp

ESTERNALIZZARE L'IT

27 GENNAIO 2005

Fra le varie tipologie di Outsourcing, quello legato all'IT è in forte crescita e presenta peculiarità specifiche che il management non deve sottovalutare. La terziarizzazione di un'Area IT critica in un'azienda, è senz'altro un'opportunità per concentrarsi sul proprio Core Business, ma è anche un rischio dal punto di vista economico e gestionale. L'obiettivo primario di questa giornata consiste nell'illustrare come "gestire la necessaria incertezza" di un Contratto di IT Outsourcing in maniera sicura e vantaggiosa. Ad un'interpretazione chiara e pragmatica del Contratto faranno da cornice interventi pratici e metodologici da parte di Aziende che hanno compiuto esperienze significative di Outsourcing IT e l'intero pomeriggio sarà dedicato ad approfondire il tema della sicurezza quando si terziarizza l'attività informatica.

8:45 Registrazione dei Partecipanti

9:15 Apertura dei lavori

9:30 **Motivazione e gestione delle prestazioni individuali e di gruppo del personale IT in Outsourcing**

- Contratto di Outsourcing: oltre i "Service Level Agreement"
- Come coordinare le risorse on-site: obiettivi, compiti e motivazioni
- Come creare delle partnership con i responsabili del fornitore
- Il modello di valutazione delle prestazioni
- Gestire il turn-over delle risorse
- Come gestire il Know-How e il controllo delle informazioni (sicurezza dati sensibili)

Roberto Riccardo Rossi

Help Desk Manager

The Walt Disney Company Italia

SPECIALE CONTRATTI INFORMATICI!

10:15 **Come redigere un contratto di Outsourcing Informatico sicuro e flessibile**

- Quali sono le diverse tipologie contrattuali di outsourcing informatico
- Analisi delle criticità più ricorrenti
- Il contratto di outsourcing tra obblighi di legge ed esigenze operative
- La disciplina della proprietà intellettuale nel contratto di outsourcing
- Il trattamento dei dati personali da parte dell'outsourcer: quali sono le azioni da intraprendere per evitare violazioni della privacy
- Outsourcing e sicurezza informatica: i nuovi obblighi di legge

Luca Giacomuzzi

Avvocato

Esperto in Diritto delle Nuove Tecnologie

11:00 Coffee Break

11:15 **Quali sono le misure cautelative e le clausole da definire per minimizzare i rischi nei contratti nazionali ed internazionali**

- Quali sono le caratteristiche di un contratto di Outsourcing informatico
- Quali sono le clausole tipiche riscontrabili
- Conoscere le clausole critiche più comuni:
 - Clausole relative ai criteri di adeguamento
 - Clausole di risoluzione
 - I termini
- Come negoziare un contratto internazionale con società di Outsourcing Off-shore:
 - Cosa cambia quando la società di Outsourcing è off-shore o near-shore
 - Quali sono i rischi e quali clausole da prevedere per prevenirli
 - Quali sono le variabili che intervengono
 - Vantaggi e svantaggi di questo tipo di contratti

Luca Sandri

Avvocato

Esperto in Diritto delle Nuove Tecnologie

12:00 **Come gestire efficacemente il rapporto con il fornitore in un'ottica di condivisione di strategie e di obiettivi da raggiungere**

Alcatel, uno dei maggiori produttori mondiali di infrastrutture di telecomunicazioni pubbliche e private, dal 1999 ha affidato in Outsourcing tutte le attività di IT Operations - LAN, Server e Mainframe Management, User Support e Fleet Management - con un contratto quinquennale.

Nel corso dell'intervento verrà illustrata l'esperienza vissuta da Alcatel Italia in ambito outsourcing ed i risultati raggiunti fino ad ora, grazie alla creazione di vere e proprie sinergie con l'outsourcer.

- Come trasformare il rapporto cliente/fornitore in un solido rapporto di partnership

- Quali informazioni e competenze condividere e come gestire in maniera proficua la comunicazione nelle diverse fasi progettuali
- Quali sono gli indicatori di prestazione (KPI) e come vengono misurati
- Come collaborare per una corretta ed efficiente misurazione degli indicatori
- Come presentare in maniera efficace i risultati delle misurazioni
- Come si presenta la procedura di revisione dello SLA
- L'esperienza pratica di Alcatel Italia

Anna Maria Rossi

Ict Governance

ALCATEL ITALIA

13:00 Colazione di lavoro

14:30 **SESSIONE SPECIALE IT OUTSOURCING E IL PROBLEMA DELLA SICUREZZA**

La sicurezza informatica è in cima alle priorità di ogni IT Manager. Ma le incognite sono talmente tante da richiedere spesso un supporto esterno.

Come gestire intrusioni ed attacchi

- Qual è il ruolo della Sicurezza per garantire un livello di SLA (Service Level Agreement) in linea con gli impegni contrattuali
- Il ruolo della prevenzione come rimedio
- Come stipulare il contratto: quali sono le **tipologie di accordi** di Outsourcing del sistema informativo previste dalla prassi contrattuale
- Che tipo di **servizi per la sicurezza informatica** sono presenti sul mercato
- Disaster Recovery

Sabino Ciffo




CISM Certified Information Security Manager
Business Continuity & Security Solution Manager

GLOBAL VALUE SERVICE

17:30 Chiusura dei lavori

UN'OPPORTUNITÀ PER FARSI CONOSCERE:

La Conferenza costituisce l'occasione ideale per raggiungere nuovi clienti, stabilire preziosi contatti con potenziali partner, acquisire maggiore visibilità sul mercato. Se la Sua Società è interessata a:

- allestire uno spazio espositivo; 
- acquistare spazi pubblicitari all'interno degli Atti del convegno; 
- sponsorizzare coffee break e colazioni; 

contatti: **Luca Maestri al n. 02 83847208**

E-mail: лмаestри@iir-italy.it

Si unisca alle oltre 400 Aziende che hanno scelto le nostre formule pubblicitarie per promuovere la loro immagine!

MERCURY

Mercury, azienda leader a livello mondiale in

materia di BTO (Business Technology Optimization), è da sempre impegnata ad aiutare i propri clienti ad ottimizzare il valore di business dell'Information Technology. Fondata nel 1989, Mercury è oggi una delle aziende più grandi e con il più veloce tasso di crescita in tutto il mondo nel campo del software aziendale.

Mercury fornisce software e servizi per gestire priorità, risorse e processi IT, distribuire e gestire business process basati su applicazioni, e ottimizzare ed integrare la relazione tra strategia ed execution dell'IT. In Italia, la società è presente a Milano e Roma. Per ulteriori informazioni: www.mercury.com

DATA MANAGER

SI', DESIDERO PARTECIPARE A:

☐ **CONVEGNO:** OUTSOURCING SYMPOSIUM
25 e 26 Gennaio 2005 Cod. A 2285 C

☐ **WORKSHOP:** IT Outsourcing
27 Gennaio 2005 Cod. A 2285 SI

CONVEGNO	entro il XXXXX	dopo il XXXXXX
	<input type="checkbox"/> € 1.295	<input type="checkbox"/> € 1.425
WORKSHOP	<input type="checkbox"/> € 695	<input type="checkbox"/> € 795

+ 20% IVA per partecipante

**Particolari condizioni di sconto verranno riservate
a chi si iscriverà a tutte e tre le giornate.**

La quota di iscrizione comprende la documentazione, la colazione e i coffee break.
Per circostanze imprevedibili, l'Istituto Internazionale di Ricerca si riserva il diritto
di modificare il programma, i relatori, la sede dell'evento.

MODALITA' DI PAGAMENTO

- ☐ versamento sul ns. c/c postale n° 16834202
☐ assegno bancario - assegno circolare
☐ bonifico bancario (Banca Popolare di Sondrio Ag. 10 Milano)
c/c 000002805x07 ABI 05696 - CAB 01609 - CIN Z
intestato a **Istituto Internazionale di Ricerca**;
IBAN: IT29 Z056 9601 6090 0000 2805 X07; Swift POS 01 T22MIL
indicando il codice prescelto

- carta di credito: ☐ Diners Club ☐ EuroCard/MasterCard
☐ CartaSi ☐ Visa ☐ American Express

N°

Scadenza / Titolare:

Firma del Titolare:

**N.B. Non saranno ammessi in aula i delegati la cui quota d'iscrizione non sia
pervenuta prima dell'evento.** Copia della fattura/contratto di adesione verrà spedita a
stretto giro di posta.

MODALITA' DI DISDETTA

L'eventuale disdetta di partecipazione al convegno dovrà essere comunicata in forma
scritta all'Istituto Internazionale di Ricerca entro e non oltre il 10° giorno lavorativo
precedente la data d'inizio dell'evento. Trascorso tale termine, sarà inevitabile l'addebito
dell'intera quota d'iscrizione. Saremo comunque lieti di accettare un Suo collega in
sostituzione purché il nominativo venga comunicato via fax almeno un giorno prima della
data dell'evento.

DOVE

STARHOTEL BUSINESS PALACE

Via Gaggia, 3 - (MM3-Porto di Mare) - 20139 MILANO -

Tel. 02.53545 *Ai partecipanti saranno riservate particolari tariffe per il pernottamento*

5 MODI PER ISCRIVERSI

Telefono: 02.83.847.627

Fax: 02.83.847.262

E-mail: conferenze@iir-italy.it

Web: www.iir-italy.it

Posta: Istituto Internazionale di Ricerca S.r.l.
Via Forcella, 3 - 20144 Milano

Gli atti di tutti i convegni da noi organizzati sono in vendita presso i nostri uffici.
Arricchisce le Sue conoscenze acquistando la documentazione dei convegni:

Gestire efficacemente il CONTRATTO di OUTSOURCING - Marzo 2004

Per informazioni: Tel. 02 83847.1 - E-mail: conferenze@iir-italy.it

Oppure visitate il nostro sito: www.iir-italy.it

SCHEDA DI ISCRIZIONE

Se rimuove l'etichetta,
per favore inserisca qui sotto
il codice riportato in etichetta. Grazie

PRIORITY CODE:.....

TUTELA DATI PERSONALI - INFORMATIVA

Si informa il Partecipante ai sensi del D. Lgs. 196/03; (1) che i propri dati personali riportati sulla
scheda di iscrizione ("Dati") saranno trattati in forma automatizzata dall'Istituto Internazionale di
Ricerca (I.I.R.) per l'adempimento di ogni onere relativo alla Sua partecipazione alla conferenza, per
finalità statistiche e per l'invio di materiale promozionale di I.I.R.; (2) il conferimento dei Dati è
facoltativo: in mancanza, tuttavia, non sarà possibile dar corso al servizio. In relazione ai Dati, il
Partecipante ha diritto di opporsi al trattamento sopra previsto. Titolare e Responsabile del
Trattamento è l'Istituto Internazionale di Ricerca, via Forcella 3, Milano nei cui confronti il
Partecipante potrà esercitare i diritti di cui al D. Lgs. 196/03 (accesso, correzione, cancellazione,
opposizione al trattamento, indicazione delle finalità del trattamento).

La comunicazione potrà pervenire via:

e-mail: variazioni@iir-italy.it - fax: 02.8395118 - telefono: 02.83847634

DATI DEL PARTECIPANTE:

NOME: _____ COGNOME: _____

FUNZIONE: _____

INDIRIZZO: _____

CITTÀ: _____ CAP: _____ PROV.: _____

TEL.: _____ TEL. CELL.: _____

SI, DESIDERO RICEVERE INFORMAZIONI SU ALTRI EVENTI VIA (segnalare eventuale preferenza):

☐ FAX: _____

☐ E-MAIL: _____

CONSENSO ALLA PARTECIPAZIONE DATO DA: _____

FUNZIONE: _____

DATI DELL'AZIENDA:

RAGIONE SOCIALE: _____

SETTORE MERCEOLOGICO: _____

FATTURATO IN EURO: 6 ☐ 0-10 Mil 5 ☐ 11-25 Mil 4 ☐ 26-50 Mil 3 ☐ 51-250 Mil 2 ☐ 251-500 Mil 1 ☐ + 501 Mil

N° DIPENDENTI: G ☐ 1-10 F ☐ 11-50 E ☐ 51-100 D ☐ 101-200 C ☐ 200-500 B ☐ 501-1.000 A ☐ + 1.000

PARTITA IVA: _____

INDIRIZZO DI FATTURAZIONE: _____

CAP: _____ CITTÀ: _____ PROV.: _____

TEL.: _____ FAX: _____

TIMBRO E FIRMA