

O motor das Melhores Práticas em Gestão de Serviços de TI.

itsmf
The IT Service Management Forum

Portugal ■

As Pessoas lideram a mudança nas organizações. Motivam a alteração de processos e sustentam o seu sucesso.

Este ano, a Conferência da *itsmf* Portugal é dedicada aos gestores de TI que marcam a diferença.

Entregamos o Prémio de Excelência nos Serviços, falamos de casos de sucesso e temos um Grande Debate sobre Gestão de Carreiras. A nova versão do ITIL assente no ciclo de vida do Serviço e a norma internacional ISO/IEC 20000 ganham destaque num momento de desafio à inovação e renovação, que se sente tanto nos sectores público como privado.

Confirme desde já a sua presença na 4ª Conferência Anual da *itsmf* Portugal, remetendo-nos o cupão abaixo, devidamente preenchido, para o fax **21 421 62 39**.

Caso prefira poderá efectuar a sua inscrição acedendo ao site da *itsmf* Portugal em www.itsmf.pt.

Centro Cultural de Belém | 22 e 23 Maio

2007.

Conferência Anual

As Pessoas no Centro das Melhores Práticas

Patrocinadores Oficiais:



STAFFSLINE

T Systems

Axios SYSTEMS

bmc software

CESCE SI

COMPLIWARE

GFI

it sd

UNISYS

mainroad



Apoios de Media:



SEMANA

VidaEconómica



Conferência

23 Maio

Programa*

09:15

Abertura

A. J. Simões Monteiro
Presidente da itSMF Portugal

>

09:30

Transformação na Administração Pública - Adopção de Melhores Práticas

Keynote Speaker: Anabela Pedrosa
Presidente do Conselho Directivo da AMA

10:15

SFIA: Skills for the Information Age

Keynote Speaker: Ron McLaren
Operational Manager da SFIA Foundation

>

11:00

Coffee-break

11:30

Sobre as Origens da Espécie ITIL (The origins of ITIL species)

Alexandre Caldas
Director CEGER

ITIL v.3

Sérgio Rubinato
Solution Strategist itSMF Internacional

Sessões Paralelas

12:15

Apoio ao Utilizador na Administração Pública

Manuel Ramos
Director IIESS

ITIL v.3

Vernon Lloyd *Presidente do Instituto de IT Service Management e Co-autor de livros ITIL*

Sessões Paralelas

13:00

Almoço

>

14:00

Gestão de Configurações na Mapfre Seguros

José de Abreu
Director MAPFRE

Pessoas nas TI

Mário Ceitil
Director Associado CEGOC

Sessões Paralelas

14:45

Coffee-break

>

15:00

Como alterar o Comportamento dos Profissionais TI usando Balanced Scorecard

Caso Vencedor do Call for Papers
Miguel Mira da Silva *Professor IST*

ITIL as a Catalyst for Cultural Change

Andrew Packam *Head of Service Delivery HCL*

Sessões Paralelas

16:00

Grande Debate: Empregabilidade dos Profissionais de TI

Moderador: Vasco Matos Trigo (RTP)
Convidados: José Quintino (EGOR), Miguel Faro Viana (REFER) e Nuno Fraga (Hire & Trust)

18:00

Encerramento



22 Maio

Pré Conferência

Programa*

A Pré Conferência será dedicada à abordagem de Melhores Práticas ITIL e à norma internacional ISO/IEC 20000 que introduz um código de práticas e a especificação de Gestão de Serviço para as organizações.

Sala Maria Helena Vieira da Silva

09:00
às 11:00 **ITIL - Introdução e Roadmap (1)**
João Cavalheiro e Nuno Ferreira
itSMF Portugal

>

13:00
Almoço

>

14:30
às 15:30 **Human Change Management
- The Catalyst for successful
IT Management**
Bruno Marques
*Distributed Systems Services
T-Systems Portugal*

11:00
às 13:00 **ISO/IEC 20000 - Introdução
à norma e roadmap (2)**
Vernon Lloyd
*Presidente do Instituto de IT Service
Management e Co-autor de livros ITIL*

15:30
às 16:30 **Integrated IT Management, a
strategic challenge for your
business**
Rui Domingos
Country Manager Portugal Staff&Line

Sala Amadeo de Souza-Cardoso

09:00
às 18:00
Sessão exclusiva para Clientes HP
A importância dos processos - Jogo de Simulação ("Race IT Game") HP Portugal

(1) Breve introdução ao ITIL, focando os seus princípios e conceitos-chave. Os passos principais a ter em conta antes da implementação de projectos assentes em ITIL. (2) Apresentação da Especificação (parte 1) segundo a qual é obtida a certificação e do Código de Prática (parte 2) que apoia as organizações empenhadas no alinhamento com a norma internacional ISO/IEC 20000. Os passos principais para as entidades interessadas em avançar para a certificação em ISO/IEC 20000.

20:00

Jantar de Gala
Keynote Speaker **Prof. Augusto Mateus**

Apenas os participantes da Conferência (23 de Maio) terão acesso directo ao Jantar de Gala, a realizar no dia 22 Maio no CCB, marcando o arranque oficial da Conferência.

Cupão de Inscrição

Identificação

Nome: _____ Empresa: _____

Cargo: _____ Morada: _____

Código Postal: _____ Localidade: _____

E-mail: _____

Tel: _____ Fax: _____

Não Autorizo que os meus contactos sejam disponibilizados aos Patrocinadores da Conferência.

Valor por participação [Assinale as opções pretendidas]

Pré-Conferência / 22 Maio

Bilhete Normal

Quantidade

Valor Unitário

€150

Bilhete Associado

€100

Conferência / 23 Maio

Bilhete Normal

Quantidade

Valor Unitário

€425

Bilhete Associado

€325

Bilhete Institucional

€340

Estarei presente no Jantar do dia 22 Maio

Estarei presente no Almoço do dia 23 Maio

Exclusivo para os participantes da Conferência (23 de Maio)

Pagamento

Junto envio Cheque nº _____, sobre o Banco _____, à ordem de itSMF Portugal, no valor de € _____.

Foi efectuada transferência bancária para o NIB 001803520020004639463 do Banco Santander. (Indicar o Nome do Participante, o que facilitará a inclusão do respectivo comprovativo).

Factura/recibo a enviar à atenção de: _____

Nº Contribuinte: _____

Assinatura: _____ Data: ___/___/07

Por favor preencha e envie:

> para o fax 21 421 62 39, se optar pela transferência bancária, juntando o respectivo comprovativo.

> para a morada da itSMF Portugal, se optar por pagamento por cheque.