

## KONFERENCJA

### „Zarządzanie jakością usług IT wg ISO 20000”

ORGANIZATORZY



SPONSOR GŁÓWNY KONFERENCJI



SPONSORZY KONFERENCJI



Data: 27-28 listopada 2007 r.

Adres: **KGHM „Polska Miedź” S.A. w Lubinie, ul. M. Skłodowskiej – Curie 48**

## Szanowni Państwo

Zapewnienie odpowiedniego poziomu usług IT i funkcjonowania obszaru IT w integracji z obszarem Biznesu stanowi obecnie jedno z najważniejszych wyzwań strategicznych każdej organizacji, a wzrastająca liczba wymagań pojawiających się z wewnątrz i z zewnątrz organizacji, szczególnie w przypadku wprowadzania nowych produktów i rozwiązań biznesowych wymaga ścisłej współpracy między obszarem IT a biznesowym.

W związku z powyższym mamy przyjemność zaprosić Państwa do udziału w konferencji **pt. „Zarządzanie jakością usług IT wg ISO 20000”**, która odbędzie się w dniach 27-28 listopada 2007 r. w KGHM „Polska Miedź” S.A w Lubinie, ul. M. Skłodowskiej-Curie 48.

Mamy przyjemność poinformować, że Konferencję otworzą: **Krzysztof Skóra, Prezes Zarządu, KGHM** oraz **Marek Fusiński, Wiceprezes Zarządu KGHM „Polska Miedź” S.A.**

Głównymi tematami i zagadnieniami konferencji będą:

- kompleksowe spojrzenie na zarządzanie obszarem IT w kontekście budowania wartości organizacji,
- przegląd rozwiązań organizacyjnych i technologicznych, w kontekście systemu zarządzania jakością usług IT,
- prezentacja funkcjonowania systemu ISO 20000, poprzez interaktywne wykłady i wystawy rozwiązań organizacyjnych i technologicznych,
- prezentacja systemu Zarządzania Jakością Usług IT na zgodność z normą ISO/IEC 20000:2005 w KGHM „Polska Miedź” S., A.

Konferencja organizowana jest przez KGHM Polska Miedź S.A. i firmę doradczą PBSG Sp. z o.o. Prelegentami są eksperci i przedstawiciele największych dostawców w zakresie IT.

Konferencja adresowana jest do prezesów, członków zarządów, dyrektorów, szefów działów IT oraz osób odpowiedzialnych m.in. za zarządzanie zagadnieniami usług informatycznych, zasobami informatycznymi, relacjami z klientem usług IT, zgodność z założeniami (*ang. compliance*) , bezpieczeństwem i ryzykiem w organizacji.

Cena udziału w konferencji: 400 zł + VAT (w cenę wliczony jest wstęp na wszystkie bloki tematyczne, materiały konferencyjne oraz wstęp na bankiet podczas którego wręczony zostanie certyfikat ISO/IEC 20000 dla KGHM Polska Miedź S.A.).

W załączeniu do programu konferencji znajduje się Formularz zamówienia (dostępny również elektronicznie na stronie [www.pbsg.pl](http://www.pbsg.pl))

**Program konferencji**

**Dzień I, 27 listopada 2007r.**

1. 09.00-09.30 - Rejestracja
2. 09.30-09.45 - Otwarcie konferencji  
**Krzysztof Skóra**, Prezes Zarządu, **KGHM „Polska Miedź” S.A.**  
**Marek Fusiński**, Wiceprezes Zarządu **KGHM „Polska Miedź” S.A.**  
**Mariusz Nosal**, Dyrektor Oddziału, **Centralny Ośrodek Przetwarzania Informacji,**  
**KGHM Polska Miedź S.A.**  
**Paweł Radziłowski**, Prezes Zarządu, **PBSG Sp. z o.o.**
3. 09.45-10.25  
System Zarządzania Jakością Usług IT wg ISO 20000 w COPI.  
**Mariusz Nosal**, Dyrektor Oddziału, **Centralny Ośrodek Przetwarzania Informacji, KGHM „Polska Miedź” S.A.**
4. 10.25-10.50  
Organizacyjne aspekty zarządzania jakością usług IT w wybranych standardach międzynarodowych.  
**Paweł Radziłowski, Marcin Rojszczak, PBSG Sp. z o.o.**
5. 10.50-11.30  
Ciągłe Zarządzanie Jakością w oparciu o standardowe metodologie i narzędzia serwisowe SAP.  
**Joanna Cendrowska, SAP**
6. 11.30-11.50 – Przerwa kawowa
7. 11.50- 17.40 SESJE TEMATYCZNE  
**Organizacja Zarządzania jakością usług IT oraz doświadczenia KGHM O/COPI w zarządzaniu jakością usług IT wg ISO 20000**

**Sesja - Współczesne problemy zarządzania IT**

1. 11.50 – 12.30 (40 min)  
Narzędzia IT wspomagające Ład Korporacyjny – konieczność czy luksus?  
**Paweł Pomarański, SAP**
2. 12.30 – 13.10 (40 min)  
IT w kontekście formułowania strategii biznesowej.  
**Andrzej Tarasiewicz, Hewlett-Packard Polska**
- 13.10-13.50 – Lunch

**Sesja - Zarządzanie działem IT w organizacji**

3. 13.50 – 14.25 (35 min)  
Rola IT w firmie: Partner czy usługodawca - definiowanie wskaźników oceny usług IT - model praktyczny.  
**Robert Nowak, Hewlett-Packard Polska**
4. 14.25 – 14.50 (25 min)  
Budowa katalogu usług oraz identyfikacja wymagań klienta z wykorzystaniem SLA.  
Budowa i struktura umów SLA.  
**T. Małoń , KGHM**

**Sesja - Elementy współczesnego działu IT**

5. 14.50 – 15.30 (40 min)  
Service Desk – wczoraj i dziś.  
**Piotr Orłański, ComFort Meridian**
6. 15.30 – 16.10 (40 min)  
Inteligentna sieć jako fundament działania przedsiębiorstwa.  
**Piotr Kordialik, Cisco**

16.10 - 16.30 – Przerwa kawowa

**Sesja - Zarządzanie ciągłością działania**

7. 16.30 – 17.10 (40 min)  
Zarządzanie ciągłością świadczenia usług w środowisku operatora telekomunikacyjnego.  
**Piotr Guziewicz, Dialog**

8. 17.10 – 17.40 (30 min)  
Zarządzanie i monitorowanie bezpieczeństwa informacji, w kontekście systemu ISO 20000.  
**K.Kojs, KGHM**
9. 18.15 – 18.30  
**Wręczenie certyfikatu Systemu Zarządzania Jakością Usług IT ISO/IEC 20000:2005 Zarządowi KGHM „Polska Miedź” S.A.**
10. 18.30 – 22.00  
**Bankiet**

## **Dzień II Konferencji, 28 listopada 2007r**

### **Sesja - Dobre praktyki IT**

1. 9.00 – 9.40 (40 min)  
Relacje ITIL V3 do ISO 20000, IT Governance?  
**Bartosz Górczyński, CT Partners**
  2. 09.40 – 10.05 (30 min)  
Analiza etapów wdrażania systemu zarządzania jakością usług IT – studium przypadku.  
**J. Krawiec, KGHM**
- 10.10 – 10.30 - Przerwa kawowa

### **Sesja - Zarządzanie finansowe usługami IT**

3. 10.30 – 11.00 (30 min)  
Budżetowanie i Rozliczanie usług IT. Charging. Zwrot z inwestycji.  
**M. Paluch, KGHM**
4. 11.00 – 11.30 (30 min)  
Rozliczanie usług informatycznych dla klienta wewnętrznego.  
**Ewa Pacyniak, KGHM**

### **Sesja - Raportowanie jakości usług**

5. 11.30 – 12.00 (30 min)  
Definiowanie wskaźników oceny usług IT – model praktyczny.  
**Katarzyna Baran, KGHM**
  6. 12.00 – 12.30 (30 min)  
Rozliczanie umów SLA/OLA w systemie raportowania.  
**Renata Żałko, KGHM**
- 12.30 -13.00 Lunch

### **Sesja - Zarządzanie ciągłością działania i wydaniem**

7. 13.00 – 13.25 (25 min)  
Zarządzanie wydaniem i zmianą w kontekście kompletności usługi  
**Małgorzata Jaworek, KGHM**
8. 13.25 – 13.50 (25 min)  
Zarządzanie ciągłością działania w ramach usług IT.  
**Cz. Kwieciński, KGHM**

### **Sesja - Zarządzanie incydem i problemem**

9. 13.50 – 14.20 (30 min)  
Organizowanie pracy wsparcia informatycznego (Service Desk).  
**Zb. Butrowski, KGHM**
10. 14.20 – 14.45 (25 min)  
Budowa i zarządzanie bazą konfiguracji w praktyce.  
**T. Omiński, KGHM**

### **Sesja - wdrożenie i Certyfikacja systemu zarządzania jakością usług IT**

11. 14.45 – 15.15 (30 min)  
Zasady certyfikacji systemu zarządzania jakością usług IT.  
**Marcin Majdecki, DNV**
12. 15.15 – 15.30  
Zamknięcie konferencji  
Marek Fusiński, Wiceprezes Zarządu **KGHM „Polska Miedź” S.A.**  
Mariusz Nosal, Dyrektor Oddziału, **Centralny Ośrodek Przetwarzania Informacji,**  
**KGHM „Polska Miedź” S.A.**  
Paweł Radziłowski, Prezes Zarządu, **PBSG Sp. z o.o.**

## FORMULARZ ZGŁOSZENIA NA KONFERENCJĘ

**TEMAT: „ZARZĄDZANIE JAKOŚCIĄ USŁUG IT WG ISO 20000”**

**TERMIN: 27-28 LISTOPADA 2007r.**

**MIEJSCE: KGHM „Polska Miedź” S.A. w Lubinie, ul. M. Skłodowskiej – Curie 48**

Prosimy o wypełnienie formularza i przesłanie go faksem na numer **(061) 845 15 13**.

Osoba do kontaktu ze strony PBSG Sp. z o.o.:

Eliza Kicińska, tel: **(061) 845 15 12**, e-mail: **eliza.kicinska@pbsg.pl**

### Dane przedsiębiorstwa

**Nazwa przedsiębiorstwa:**

**Adres pocztowy:**

**Osoba do kontaktu:**

**Telefon:**

**Faks:**

**e-mail:**

**NIP:**

### Informacja o uczestnikach

**Imię i nazwisko:**

**Stanowisko:**

### Warunki płatności

- Wpłaty za udział w konferencji w wysokości 400 +22% VAT należy dokonać do dnia 26 Listopada 2007 r. na konto:  
PBSG Sp. z o.o., ul. Roosevelta 18, 60-829 Poznań  
Bank: Bank Zachodni WBK SA  
43 1090 14 63 0000 0001 0499 0117  
z dopiskiem: nazwa firmy, nazwisko uczestnika, kod konferencji **ISO 20000**

- Oświadczenie

Oświadczamy, że jesteśmy uprawnieni do otrzymywania faktur VAT i wyrażamy zgodę na wystawienie przez PBSG Sp. z o.o. faktury bez pisemnego potwierdzenia jej odbioru.

.....  
(podpis osoby upoważnionej)

(pieczęćka firmy)