

**10 años**  
**outsourcing**

El evento más consolidado en España

**iir España**

Know-how. People. Results.



# Outsourcing IT 2.0

Conozca los nuevos modelos híbridos de externalización y revise fórmulas tradicionales para identificar nuevas posibilidades y nuevos riesgos!

- Cloud Computing/ SaaS
- Hosting/Housing
- OffShoring/Nearshoring
- Delocation/Relocation
- Speed Sourcing
- Bestshoring

**10 usuarios finales** para contrastar proyectos, intercambiar propuestas y debatir soluciones nuevas a problemas comunes

FERROVIAL

RENAULT ESPAÑA

HEINEKEN ESPAÑA

AGENCIA ESTATAL DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA

ENAGAS

REPSOL YPF

CAJA DE AHORROS DE MEDITERRANEO - CAM -

IAVANTE - JUNTA DE ANDALUCIA

POLARIS WORLD

BANCO POPULAR

+ El asesoramiento de **Grupo PENTEO** y de **EUROPEAN OUTSOURCING ASSOCIATION -EOA-**

+ **KEYNOTE SPEAKER**

**Análisis de la situación del outsourcing en Europa OVUM**

+ **Interactive Roundtable**

A debate el papel del Departamento tradicional de IT ante las nuevas fórmulas de externalización

**2 partners tecnológicos líderes de mercado**

ATOS ORIGIN

TELEFONICA

**10 años de éxito**

+ de **230 expertos**

+ de **1100 asistentes**

**¡Inscríbese  
ahora por  
sólo 199€!**

**Madrid, 26 de Octubre de 2010**

Hotel Meliá Avenida de América

Patrocinadores

**¡Inscríbese ahora!**

**902 12 10 15**

inscrip@iir.es • www.iir.es

TAMBIEN EN INCOMPANY

**Atos**  
**Origin**



**Telefonica**

## OUTSOURCING IT 2.0: el encuentro anual más consolidado de España

### ¡La experiencia puntúa!. 10ª edición

Cada año le ofrecemos un programa renovado, adaptado a sus nuevas necesidades y en que sus colegas le dan respuestas reales a todas sus preocupaciones

### La cita anual con calidad 100% garantizada

La calidad de este evento está avalada por nuestros asistentes que año asisten al encuentro

### El mejor evento con los mejores profesionales

Más de **230 expertos** ya han contado sus experiencias prácticas y más de **1100 asistentes** ya han aprendido de ellas, obteniendo las claves de su éxito, analizando las lecciones aprendidas, mejores soluciones y resultados reales con fabricantes, proveedores y clientes que utilizan el Outsourcing

### Años de experiencia en sólo 1 día

Su tiempo es muy valioso, por eso le ofrecemos 1 día 100% rentable. Asista a Outsourcing IT 2.0 y ponga en práctica lo aprendido cuando vuelva a su empresa

# 10 años Outsourcing

Calidad 100% garantizada  
por los asistentes a ediciones anteriores

“Cita fundamental para aprender de experiencias de outsourcing en diferentes modelos perfectamente aplicables a distintos entornos”

**Elvira Martín Ballester**

Account Manager IT

**LILLY**

“Interesante foro de discusión y conocimientos prácticos y experiencias sobre Outsourcing IT”

**Esther Remiro**

Gerente IT

**SILK**

“Una buena forma de ver como otros abordan problemas /soluciones y retos parecidos a los tuyos te hace reflexionar”

**Juan Ramón Soto**

Jefe de Sistemas

**GRUPO COBRA**

“Excelente”

**Juan de Pedro**

Director IT

**Occidental Hoteles**



## PROGRAMA

9.00

Recepción de los asistentes

9.25

Apertura de la Sesión por el Presidente de Jornada

**Juan Luis Rodríguez Sánchez del Alamo**  
Presidente

**EUROPEAN OUTSOURCING ASSOCIATION -EOA-**

9.30

### Analysing Trends in IT Outsourcing

- Using Ovum's IT Services Contracts Analytics tool to identify and analyse trends in the outsourcing market, including:

- > The recent decline in private sector spending on IT services
- > The impact of the global recession on outsourcing in key industries, including financial services
- > Multi-sourcing versus vendor consolidation strategies
- > The outlook for the future

**Ed Thomas**

Analyst in the IT Services

**OVUM**

10.15

### Racionalización de Infraestructuras IT en una Gran Corporación: Outsourcing y transformación globales

#### La experiencia práctica de Ferrovial

- Racionalización IT: análisis de alternativas y modelos de servicio
- Outsourcing de Infraestructuras: beneficios, riesgos
- Etapas del proceso: toma de datos, selección de proveedores, preparación del pliego, evaluación de propuestas, elaboración del contrato, negociación, transición, transformación...
- Establecimiento del Modelo de Relación y Gobierno del Servicio

**Antonio Martín**

Corporate IT Manager

**FERROVIAL**

11.00

### La Red y los Data Centers se están transformando

- ¿Es Cloud la forma de gestionar ese gran sistema?
- Cloud Privada Virtual, un modelo para Grandes Empresas y Administraciones

**Andrés López Hedoire**

Gerente de Marketing de Outsourcing de Infraestructuras Tecnológicas  
Unidad de Grandes Clientes

**TELEFONICA ESPAÑA**

11.30

Café

12.00

### Cómo se debe llevar a cabo un proceso de outsourcing: las claves de un proceso exitoso de outsourcing: la importancia de todas las variables a analizar, ¿se ha evaluado si realmente se reduce el Opex & Capex a través del Outsourcing?

#### La experiencia práctica de Renault

- Antes de comenzar: ¿se han analizado las ventajas e inconvenientes reales? Todos los puntos para una adecuada toma de decisiones
- Decisión del CIO ¿propia o impuesta?
- Qué se debe hacer antes, durante y después
- Análisis de lo que nunca debe hacerse
- ¿El reinsourcing es una opción, cuál es el coste de la vuelta atrás en el proceso?

**Fernando Ballesteros**

Director Sistemas de Información España (RSIE)

**RENAULT ESPAÑA**

12.45

### Gestión y selección de proveedores: ¿Se está redefiniendo el rol del proveedor o está cambiando el nivel de exigencias del cliente? de externalización? Multiprovedores vs. monoproveedor

#### La experiencia práctica de Heineken España

- Todas las variables a analizar: procesos, proveedores, niveles de servicio, métricas, valor para el negocio...
- ¿Mayor dificultad de gestión?
- ¿Cuándo es una fórmula realmente alternativa?. Qué beneficios reales ofrece y bajo qué circunstancias?
- Los estándares ISO 9000 y las mejores prácticas de ITIL, ¿la base para garantizar los procesos?
- ¿Qué se valora. Reducción de costes, modelo de precios variable, capacidad de crecimiento y decrecimiento del servicio
- ¿Precio cerrado o no?
- Exigencias del usuario para adaptarse a las actuales necesidades
- Qué modelo de outsourcing es el que necesita

**Antonio Villalba**

Technical Infrastructure & Service Manager  
ICT Department

**HEINEKEN ESPAÑA**

13.15

### Claves para externalizar con éxito las aplicaciones

Las aplicaciones representan entre el 40 y el 60% de los costes de TI, sin embargo, todavía no se externalizan de manera significativa, lo que permitiría reducir los costes, a diferencia de lo ocurrido con las infraestructuras hardware, que se ha generalizado

#### La experiencia práctica de la Agencia Estatal de Administración Tributaria

- Identificación de las ventajas reales y segmentación del portfolio de aplicaciones de acuerdo con ellas
- Importancia de contar con sistemas de medida y evaluación del rendimiento en áreas de TI y financieras
- Colaboración CIO/CFO, ¿vital para el éxito del proceso?, ¿debe el departamento financiero participar desde el primer momento en el debate?
- Cómo conseguir el máximo equilibrio entre las aplicaciones que se van a externalizar, para no correr el riesgo de perjudicar la flexibilidad y agilidad de la organización

**Ignacio González**

Director del Departamento de Informática Tributaria

**AGENCIA ESTATAL DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA**

13.45

### Los contratos de outsourcing TIC: cómo mejorarlos. La importancia clave de las métricas para garantizar su éxito

#### La experiencia práctica de Enagás

- El servicio como concepto básico de los contratos de outsourcing
- Cómo medir, establecimiento de métricas adecuadas
- La penalización como último recurso
- Propuestas concretas para mejorar el contrato

**José Luis Cruz**

Responsable de Gestión de Sistemas y Presupuestos

**ENAGAS**

14.30

Almuerzo

16.00

### La importancia clave de las métricas para garantizar el máximo valor. Cómo definir SLA's efectivos para las 2 partes del acuerdo: proveedor y cliente

#### La experiencia práctica de Repsol YPF

- Cómo definir los SLA: qué tener en cuenta a la hora de definir SLA con los proveedores
- Modelo de tipología de servicios al contratar servicios en outsourcing: ¿cualquier SLA contratado para un servicio es trasladable a otro servicio?

- Quién controla los valores definidos en una relación de servicio: cómo se controla y se mide, ¿el proveedor o el cliente?
- Cómo se unen los compromisos internos con la contratación de servicios externos
- Qué hay que tener en cuenta en una valoración global del proveedor más allá de los resultados de los SLA de su servicio

#### Alfonso García Gambín

Jefe de Gestión Servicios TI Internacional  
Homologación /Evaluación Servicios  
**REPSOL YPF**

16.45

#### Cómo llevar a cabo la gestión del cambio tecnológico en los procesos de outsourcing, ¿el driver del outsourcing?

##### La experiencia práctica de CAM

- Fase de transición: cómo garantizar el éxito final del proyecto
- Palanca para mejorar los servicios de outsourcing: Metodologías y experiencias de gestión y control de servicios.

#### Juan Carlos Server García

Director de Informática  
**CAJA DE AHORROS DEL MEDITERRANEO - CAM -**

##### 17.30 INTERACTIVE ROUNDTABLE

#### Cuál es el papel del CIO y el Departamento tradicional de IT ante las nuevas fórmulas de externalización: Cloud, SaaS, Managed services, Service Shared, Offshore, Software as a Service ¿cuestión de siglas o son distintas opciones para diferentes necesidades?

- Cloud, SaaS, ¿es el siguiente paso del outsourcing?
- SaaS, outsourcing de aplicaciones, software bajo demanda o un nuevo modelo para alojar y suministrar aplicaciones de forma remota
- SaaS: ¿nuevo modelo de contratación tecnológica?

Moderador

**Alberto Delgado**  
Director General  
**PENTEIO**

#### Carlos González

Director de Innovación y Tecnología  
**IAVANTE - JUNTA DE ANDALUCÍA**

#### Antonio Martín

IT Model Innovation Manager  
**FERROVIAL AGROMAN**

#### David Lopez Toledo

IT Service Manager  
**POLARIS WORLD**

#### José Fernández

Director de Explotación de Sistemas  
**BANCO POPULAR**

18.30

Fin de la Jornada de Outsourcing

## Nuestros Patrocinadores



Atos Origin es una compañía internacional de servicios de tecnologías de la información (TI), que ofrece servicios globales de transacciones de alta tecnología, consultoría, integración de sistemas y outsourcing. La compañía emplea 49.000 profesionales y su facturación anual es de 5.127 millones de euros. Atos Origin es partner tecnológico mundial para los Juegos Olímpicos, y sus clientes son grandes compañías internacionales de todos los sectores de actividad. Atos Origin cotiza en el mercado Eurolist de París y ejerce sus actividades con los nombres Atos Origin, Atos Worldline y Atos Consulting

Para más información: [www.es.atosorigin.com](http://www.es.atosorigin.com)

# Telefonica

La Unidad de Grandes Clientes de Telefónica España es la línea de negocio del Grupo Telefónica que provee soluciones personalizadas de comunicación y tecnologías de la información desde la red y bajo demanda a las Grandes Empresas y Administraciones Públicas más importantes de nuestro país. En el eje de su estrategia está la orientación al cliente y una oferta de alto valor añadido, con un marcado carácter sectorial, que comprende las más avanzadas soluciones convergentes de comunicación y tecnologías de la información

Más información: <http://www.grandesclientes.telefonica.es>

#### ¿Quiere patrocinar este evento?

Contacte con Nacho Flores t. 91 700 49 05 [nflores@iirspain.com](mailto:nflores@iirspain.com)

# 10 AÑOS

## TOMANDO EL PULSO AL OUTSOURCING EN ESPAÑA

+ **1.100** asistentes a las anteriores  
convocatorias

+ **230** ponentes

+ **50** medios de comunicación y  
asociaciones

OUTSOURCING 10 AÑOS DE DEBATE ...  
POR ESO PODEMOS AYUDARTE

### Un encuentro imprescindible para...

- > Director General
- > Director de Informática
- > Director de Sistemas de Información
- > Director de Organización
- > Director Financiero

... Y todos aquellos profesionales  
involucrados en un proceso de  
outsourcing o que están analizando su  
viabilidad

## OUTSOURCING IT 2.0

- ¿Cuáles son las **nuevas tendencias** en outsourcing y previsión de la evolución del mercado?
- ¿Cómo evaluar las **alternativas** al **outsourcing total**: outsourcing parcial, off shore, servicios compartidos?
- ¿Ha **analizado** si existe una reducción de **CAPEX** y **OPEX** con outsourcing?
- ¿**SaaS** y **Cloud Computing** una **opción** frente a la tradicional opción de **outsourcing de aplicaciones**?, ¿el siguiente paso de la externalización?
- ¿Conoce el **papel** del **CIO** para seleccionar un **outsourcing** realmente **selectivo**?
- ¿Cuáles son los **indicadores** para definir y negociar **contratos** y **SLA's** efectivos para las dos partes del acuerdo?
- ¿Por qué el **reinsourcing**, cuál es el coste de la vuelta atrás en el proceso?
- ¿Identifica correctamente los **servicios** que son susceptibles de ser **gestionados**?

Con agradecimiento a

10% de descuento para  
los asociados de



Media Partners

ciberSUR



ejecutivos.es



IT-SPAIN.NET  
IT-LATINO.NET

Data.ti

## ¿Cuáles son las nuevas tendencias en outsourcing y previsión de la evolución del mercado?

Todas las novedades en  
¡Síguenos!

[http://twitter.com/iiR\\_Spain](http://twitter.com/iiR_Spain)



## ¿Cómo inscribirse?

Elija entre estas 5 opciones para enviarnos sus datos

[www.iir.es](http://www.iir.es)    [inscrip@iir.es](mailto:inscrip@iir.es)

▶ t: 902 12 10 15 - 91 700 48 70

▶ f: 91 319 62 18

▶ Príncipe de Vergara, 109  
28002 Madrid

El Departamento de Atención al Cliente se pondrá en contacto con Vd. para confirmar su inscripción

### Outsourcing IT 2.0

Madrid, 26 de Octubre de 2010    CF0120

### LUGAR DE CELEBRACION

Hotel Meliá Avenida de América  
C/ Juan Ignacio Luca de Tena,  
28027 Madrid, Tel. 91 320 30 30

No puedo asistir. Estoy interesado en su documentación

### PRECIO

Si efectúa el pago	
hasta el 17/09/10	después del 17/09/10
<b>199€</b> + IVA	<b>399€</b> + IVA

Consulte Precios Especiales en América Latina



**+ formación por - dinero**

Intórmese de los nuevos Packs de Cursos

Ofertas no acumulables con otras promociones o descuentos

iiR le recuerda que la inscripción a nuestras jornadas es personal

Div. C/MB/E

## INFORMACION GENERAL

### CERTIFICADO DE ASISTENCIA

A todos los asistentes que lo deseen se les expedirá un Certificado Acreditativo de Asistencia a este evento.

### CANCELACION

Si Vd. no puede asistir, tiene la opción de que una persona le sustituya en su lugar. Para cancelar su asistencia, comuniquenoslo con, al menos, 2 días laborables antes del inicio del evento. Se le enviará la documentación una vez celebrado el evento (\*\*) y le será retenido un 30% del precio de la inscripción en concepto de gastos administrativos. Pasado este periodo no se reembolsará el importe de la inscripción. iiR le recuerda que la entrada a este acto únicamente estará garantizada si el pago del evento es realizado antes de la fecha de su celebración.

(\*\* En caso de cancelación del evento por parte de iiR el asistente podrá elegir la documentación de otro evento)

Hasta 5 días antes, iiR se reserva el derecho de modificar la fecha de celebración del curso o de anularlo, en estos casos se emitirá un vale aplicable en futuros cursos o se devolverá el 100% del importe de la inscripción.

### ALOJAMIENTO

Beneficiarse de la mejor tarifa disponible en el Hotel correspondiente y en los Hoteles de la Cadena NH haciendo su reserva a través de Viajes Iberia, e-mail: [madrid.santiagobernabeu16@viajesiberia.com](mailto:madrid.santiagobernabeu16@viajesiberia.com) o Tel. 91 411 08 56, indicando que está Vd. inscrito en un evento de iiR España.



### TRANSPORTISTA OFICIAL



Los asistentes a los eventos que iiR España celebre en 2010 obtendrán un descuento del 40% en Business y del 45% en Turista sobre las tarifas completas en los vuelos con Iberia. En los vuelos operados por Air Nostrum obtendrán un 30% de descuento sobre tarifa completa en Business y Turista. La reserva y emisión se puede hacer en: SERVIBERIA (902 400 500), Oficinas de Ventas de IBERIA, la Web [www.iberia.com/ferias-congresos](http://www.iberia.com/ferias-congresos) o Agencia Viajes Iberia, indicando el Tour Code BTOIB21MPE0026.

### TRANSPORTE OFICIAL TERRESTRE



Los asistentes a los eventos que iiR España celebre en 2010 obtendrán un descuento del 30% en trenes de: Alta Velocidad-Larga Distancia, Alta Velocidad-Media Distancia y Cercanías-Media Distancia-Convencional. Beneficiarse de este descuento descargando el documento de asistencia en [www.iir.es/renfe](http://www.iir.es/renfe) y presentándolo en cualquier punto de venta RENFE, al adquirir el billete.

**Datos personales:** En cumplimiento con el artículo 5 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de Diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, le informamos de que los datos personales que aporte en el presente formulario serán incorporados a los ficheros de "Institute for International Research España, S.L.", debidamente inscritos ante la Agencia Española de Protección de Datos, y cuyas finalidades son la gestión y cumplimiento de la relación establecida como consecuencia de la inscripción en el evento a que hace referencia, así como la gestión por parte de iiR de la selección de los asistentes al mismo, así como la realización de envíos publicitarios acerca de las actividades, servicios, ofertas, promociones especiales y de documentación de diversa naturaleza y por diferentes medios de información comercial, además de la gestión de la información de la que se disponga para la promoción de eventos, seminarios, cursos o conferencias que pudieran resultar de interés para los inscritos, de acuerdo con las labores de segmentación y obtención de perfiles relativa a los mismos, todo ello al objeto de personalizar el trato conforme a sus características y/o necesidades. Mediante la presente, usted queda informado y consiente que sus datos puedan ser cedidos a patrocinadores, publicaciones, expositores en ferias u otros sujetos en base a la relación que iiR mantiene con los mismos para procurar una mayor eficiencia de la gestión de sus actividades. Para el ejercicio de los derechos de acceso, rectificación, cancelación u oposición de sus datos por parte de iiR, deberá remitir un escrito identificado con la referencia "Protección de Datos" a "Institute for International Research España, S.L.", con domicilio social en la calle Príncipe de Vergara nº 109, 28002 Madrid, en el que se concrete la solicitud y al que acompañe fotocopia de su Documento Nacional de Identidad.

## También le recomendamos

### Gestión de Accesos e Identidades IAM

Madrid, 29 de Septiembre de 2010

### Info Integration

Madrid, 26 de Octubre de 2010

## ¿Por qué elegir iiR?

iiR España es líder desde hace más de **20 años** en el desarrollo y gestión de contenidos y eventos para empresas. Pertenece al **Grupo Informa plc**, el mayor especialista en contenidos académicos, científicos, profesionales y comerciales a nivel mundial. Cotizado en la Bolsa de Londres, el grupo cuenta con **10.500** empleados en **40 países**, **150 unidades operativas** y más de **120 líneas de negocio** distintas:

- + **12.000 eventos** a través de compañías como **iiR, IBC** o **Euroforum**
- + **40.000 títulos académicos** en catálogo a través de marcas tan prestigiosas como **Taylor & Francis** o **Routledge**
- Soluciones estratégicas de **performance improvement** a través de marcas tan reconocidas como **ESI Internacional, Achieve Global, Forum** o **Huthwaite**

En España, ofrece un servicio de formación e información integral con productos innovadores que, anualmente, eligen más de **8.000 profesionales**:

- **Programas presenciales:** + **500** seminarios, cursos, conferencias, encuentros y congresos de producción propia anuales
- **Formación In Company:** + **200** cursos diseñados e impartidos de forma exclusiva para cada empresa
- **Formación on line:** Written Courses, E-learning, Web Seminars, Eventos Virtuales y Documentación Técnica de alto valor añadido y contenido de máximo interés

Además, comparte sinergias de negocio con **Grupo Info:** empresa editora de las revistas técnicas **Infomarine, Infopower, Infoenviro** e **Infodomus**.

**¿Sabe que iiR es mucho más que eventos? Descubra todos nuestros servicios**

### Formación In Company

Paloma Palencia  
Tel. 91 700 06 80 • [ppalencia@iirspain.com](mailto:ppalencia@iirspain.com)

### Documentación On Line

Mª Rosa Vicente/Cristina Carpe  
Tel. 91 700 01 79 • Fax 91 141 36 15  
[documentacion@iirspain.com](mailto:documentacion@iirspain.com)

### Acciones de patrocinio y eventos a medida

Nacho Flores  
Tel. 91 700 49 05 • Móvil: 609 883 316 • [sponsor@iir.es](mailto:sponsor@iir.es)

### Written Courses

Dpto. Customer Relations  
Tels. 902 12 10 15 / 91 700 48 70 • [emartin@iirspain.com](mailto:emartin@iirspain.com)

### E-learning

Susana Conde  
Tel. 91 700 42 75 • [sconde@iirspain.com](mailto:sconde@iirspain.com)

### Eventos Virtuales

Dpto. Sponsor  
Tel. 91 700 49 05 • [sponsor@iir.es](mailto:sponsor@iir.es)

[www.informa.com](http://www.informa.com)

[www.iir.es](http://www.iir.es)

## iiR Doc



**iiR España le ofrece la documentación formativa más completa de su sector**

**Cloud Computing**

Para adquirirla, contacte con:  
Dpto. Documentación • Tel. **91 700 01 79**  
[documentacion@iirspain.com](mailto:documentacion@iirspain.com) • [www.iir.es/doc](http://www.iir.es/doc)

PDF