

**Образовательное частное учреждение
дополнительного профессионального образования
«Центр компьютерного обучения «Специалист.Ру»
Учебно-научного центра при МГТУ им. Н.Э. Баумана»
(ОЧУ «Специалист.Ру»)**

123317, город Москва, улица Зоологическая, дом 11, строение 2, помещение I, этаж 2, комната 14
ИНН 7701345493, ОГРН 1037701927031

Утверждаю:
Директор ОЧУ «Специалист.Ру»



О.В. Пичугина/
«10» июля 2018__ года

**Дополнительная профессиональная программа
повышения квалификации
«Проектирование ИТ-услуг в соответствии с
ITIL®: управление качеством и рисками»**

город Москва

Программа разработана в соответствии с приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 1 июля 2013 г. N 499 "Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам".

Повышение квалификации слушателей, осуществляемое в соответствии с программой, проводится с использованием модульного принципа построения учебного плана с применением различных образовательных технологий, в том числе дистанционных образовательных технологий и электронного обучения в соответствии с законодательством об образовании.

Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации, разработана образовательной организацией в соответствии с законодательством Российской Федерации, включает все модули, указанные в учебном плане.

Содержание оценочных и методических материалов определяется образовательной организацией самостоятельно с учетом положений законодательства об образовании Российской Федерации.

Структура дополнительной профессиональной программы соответствует требованиям Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам, утвержденного приказом Минобрнауки России от 1 июля 2013 г. N 499.

Объем дополнительной профессиональной программы вне зависимости от применяемых образовательных технологий, должен быть не менее 16 академических часов. Сроки ее освоения определяются образовательной организацией самостоятельно.

Формы обучения слушателей (очная, очно-заочная, заочная) определяются образовательной организацией самостоятельно.

К освоению дополнительных профессиональных программ допускаются:

- лица, имеющие среднее профессиональное и (или) высшее образование;
- лица, получающие среднее профессиональное и (или) высшее образование.

Для определения структуры дополнительной профессиональной программы и трудоемкости ее освоения может применяться система зачетных единиц. Количество зачетных единиц по дополнительной профессиональной программе устанавливается организацией.

Образовательная деятельность слушателей предусматривает следующие виды учебных занятий и учебных работ: лекции, практические и семинарские занятия, лабораторные работы, круглые столы, мастер-классы, мастерские, деловые игры, ролевые игры, тренинги, семинары по обмену опытом, выездные занятия, консультации, выполнение аттестационной, дипломной, проектной работы и другие виды учебных занятий и учебных работ, определенные учебным планом.

1. Цель программы:

Цель курса – сформировать целостное представление о деятельности по планированию, защите и оптимизации ИТ-услуг, ее содержании и роли в жизненном цикле услуг в соответствии с материалом ITIL® v3 2011 Edition. Вы детально изучите практики планирования, предоставления, контроля ИТ-услуг, управления рисками и ресурсного планирования. В курсе рассматриваются процессы управления доступностью, управления непрерывностью ИТ-услуг, управления информационной безопасностью, управления мощностями, управления спросом. В конце курса Вы сдаете пробный тест и получаете рекомендации преподавателя по подготовке к экзамену и его прохождению. Для уверенной подготовки к экзамену необходимо владение английским языком на уровне **Intermediate**. Пробные экзамены на курсах центра *сдаются на английском языке* для максимального приближения к реальным.

Совершенствуемые компетенции

№	Компетенция	Направление подготовки
		ФГОС ВО ПО НАПРАВЛЕНИЮ ПОДГОТОВКИ 09.03.02 «ИНФОРМАЦИОННЫЕ СИСТЕМЫ И ТЕХНОЛОГИИ» (УРОВЕНЬ БАКАЛАВРИАТА),
		Код компетенции
1	способностью к организации работы малых коллективов исполнителей	ПК-19
2	способностью проводить оценку производственных и непроизводственных затрат на обеспечение качества объекта проектирования	ПК-20
3	способностью осуществлять организацию контроля качества входной информации	ПК-21
4	способностью формировать новые конкурентоспособные идеи и реализовывать их в проектах	ПК-27
5	способностью поддерживать работоспособность информационных систем и технологий в заданных функциональных характеристиках и соответствии критериям качества	ПК-30
6	способностью выбирать и оценивать способ реализации информационных систем и устройств (программно-, аппаратно- или программно-аппаратно-) для решения поставленной задачи	ПК-37

Совершенствуемые компетенции в соответствии с трудовыми функциями профессионального стандарта «Менеджер продуктов в области информационных технологий» Утвержденный приказом Минтруда и соцзащиты РФ от 20 ноября 2014 года N 915н

№	Компетенция	Направление подготовки
		Трудовые функции (код)
1	Управление серией продуктов и группой их менеджеров (Заказ и анализ результатов технологических исследований в интересах серии продуктов; Разработка бизнес-планов, ценовой политики и стратегии развития серии продуктов; Заключение партнерских соглашений и развитие отношений с партнерами; Управление бюджетом серии продуктов; Управление группой менеджеров продуктов; Продвижение продуктов; Заказ и контроль выполнения программы проектов по	С/01.6- С/09.6

	созданию, развитию, выводу на рынок и продажам продуктов; Управление патентами на технологии, создаваемые в рамках продуктов; Разработка предложений по приобретению и продаже технологических, продуктовых и прочих интеллектуальных активов и организаций)	
2	Управление портфелем продуктов и подразделением управления продуктами (Управление исследованиями новых рынков; Управление портфелем продуктов; Развитие процессов и практик управления продуктами и их интеграции с остальными процессами организации; Подбор и прием на работу менеджеров продуктов и управление их деятельностью; Организация продажи и покупки активов, способствующих увеличению успешности портфеля продуктов)	D/01.7- D/05.7
	Совершенствуемые компетенции в соответствии с трудовыми функциями проекта профессионального стандарта «Руководитель коммерческой (некоммерческой) организации»	
	Управлять проектами/процессами в организации (Формирование политики в соответствии с целями и задачами предприятия, путей продвижения культуры и ценностей организации; Разработка разделов стратегии развития организации. Определение параметров и результатов достижения целей; Стратегическое планирование по направлению деятельности; Представление интересов организации во внешней среде; Оптимизация путей реализации проектов/ процессов; Руководство проектами реконструкции (открытия) организации)	C/01.6- C/24.6

Планируемый результат обучения:

После окончания обучения Слушатель будет знать:

- что такое доступность с точки зрения заказчика
- как информационная безопасность должна взаимодействовать с остальными процессами управления
- Роли и их зоны ответственности в процессах РРО
- Специфику внедрения процессов РРО
- Структуру, требования, порядок подготовки к сертификационному экзамену

После окончания обучения Слушатель будет уметь:

- прогнозировать спрос на предоставляемые услуги
- определять мощности для достижения требуемой заказчиком производительности предоставляемых ИТ-услуг
- формировать план мощностей по ИТ-услугам
- определять оптимальный уровень доступности ИТ-услуг
- определять риски непрерывности
- обеспечивать непрерывность ИТ-услуг в ходе их предоставления
- Использовать лучшие практики прикладных инструментов
- Оценивать используемые технологии и инструменты

Данный курс соответствует требованиям профессионального стандарта «**Менеджер продуктов в области информационных технологий**»

Учебный план:

Категория слушателей: курс предназначен для менеджеров и ключевых сотрудников всех отделов ИТ-службы, отделов информационной безопасности, менеджеров сервисных компаний, отвечающих за качество оказываемых услуг и одновременно — за сокращение уровня рисков, связанных с этими услугами, менеджеров по управлению качеством, менеджеров по управлению рисками в ИТ-службах и ИТ-компаниях, персонала поддержки ИТ-услуг, вовлеченного в управление мощностями, непрерывностью, информационной безопасностью и спросом.

Требования к предварительной подготовке:

Успешное окончание курса «Основы ITIL. IT Service Management по стандартам ITIL 2011», или эквивалентная подготовка.

Опыт работы в сфере управления ИТ услугами не менее 2-х лет.

Наличие сертификата «ITIL Foundation Certificate in IT Service Management». Знание английского языка на уровне Intermediate.

Срок обучения: 32 академических часов.

Форма обучения: очная, очно-заочная, заочная. По желанию слушателя форма обучения может быть изменена и/или дополнена.

Режим занятий: дневной, вечерний, группы выходного дня.

№ п/п	Наименование модулей по программе	Общая трудоемкость (акад. часов)	Всего ауд. ч	В том числе		СРС, ч	ПА*
				Лекций	Практических занятий		
1	Модуль 1. Введение	0,5	0,5	0,5	0	0	Уст. пр.
2	Модуль 2. Практика управления ИТ-услугами	1,5	1,5	1,5	0	0	Уст. пр.
3	Модуль 3. Проектирование ИТ-услуг	2	2	2	0	0	Уст. пр.
4	Модуль 4. Управление спросом (Demand Management)	3	3	2	1	0	Уст. пр.
5	Модуль 5. Управление мощностями (Capacity Management)	4	4	2	2	0	Уст. пр.
6	Модуль 6. Управление доступностью (Availability Management)	4	4	2	2	0	Уст. пр.
7	Модуль 7. Управление непрерывностью ИТ-услуг (IT Service Continuity Management)	5	5	3	2	0	Уст. пр.
8	Модуль 8. Управление информационной безопасностью (Information Security Management)	4	4	2	2	0	Уст. пр.
9	Модуль 9. Роли и их ответственность в процессах PPO	1	1	1	0	0	Уст. пр.
10	Модуль 10. Вопросы внедрения	0,5	0,5	0,5	0	0	Уст. пр.

11	Модуль 11. Технологии и инструменты	0,5	0,5	0,5	0	0	Уст. пр.
12	Модуль 12. Обзор сертификации и пробный экзамен	4	4	2	2	0	Уст. пр.
13	Модуль 13. Разбор результатов и рекомендации по подготовке к экзамену	2	2	0	2	0	Уст. пр.
	Итого:	32	32	19	13	0	Уст. пр.
	Итоговая аттестация	тестирование					

Для всех видов аудиторных занятий академический час устанавливается продолжительностью 45 минут. Форма промежуточной аттестации – см. в ЛНА «Положение о проведении промежуточной аттестации слушателей и осуществлении текущего контроля их успеваемости» п.3.3

2. Календарный учебный график

Календарный учебный график формируется при осуществлении обучения в течение всего календарного года. По мере набора групп слушателей по программе составляется календарный график, учитывающий объемы лекций, практики, самоподготовки, выезды на объекты.

Неделя обучения	1	2	3	4	5	6	7	Итого часов
	пн	вт	ср	Чт	пт	сб	вс	
1 неделя	8	8	8	8ИА	-	-	-	32
СРС	0	0	0	0				0
Итого:	8	8	8	8				32
Примечание: ИА – Итоговая аттестация (тестирование)								

3. Рабочие программы учебных предметов

Модуль 1 . Введение

Модуль 2 . Практика управления ИТ-услугами

- Основные принципы управления ИТ-услугами
- ИТ-услуги, их параметры и характеристики
- Процессы и функции в ITIL

Модуль 3 . Проектирование ИТ-услуг

- Структура ITIL и место PPO в ней
- Роль процессов проектирования ИТ-услуг в жизненном цикле ИТ-услуг
- Процессы PPO и их ценность для бизнеса
- Роль процесса Координации проектирования для процессов PPO

Модуль 4 . Управление спросом (Demand Management)

- Основные понятия, профили бизнес деятельности и пользователей
- Общее описание процесса: цель, задачи, назначение и охват, ценность для бизнеса
- Виды деятельности, методы и техники
- Триггеры, входы, выходы и взаимодействие с другими процессами

- Критические факторы успеха и показатели
- Трудности и риски

Модуль 5 . Управление мощностями (Capacity Management)

- Общее описание процесса: цель, задачи, назначение и охват, ценность для бизнеса
- Виды деятельности, методы и техники
- Триггеры, входы, выходы и взаимодействие с другими процессами
- Критические факторы успеха и показатели
- Трудности и риски

Модуль 6 . Управление доступностью (Availability Management)

- Общее описание процесса: цель, задачи, назначение и охват, ценность для бизнеса
- Виды деятельности, методы и техники
- Триггеры, входы, выходы и взаимодействие с другими процессами
- Критические факторы успеха и показатели
- Трудности и риски

Модуль 7 . Управление непрерывностью ИТ-услуг (IT Service Continuity Management)

- Общее описание процесса: цель, задачи, назначение и охват, ценность для бизнеса
- Виды деятельности, методы и техники
- Основы управления рисками
- Триггеры, входы, выходы и взаимодействие с другими процессами
- Критические факторы успеха и показатели
- Трудности и риски

Модуль 8 . Управление информационной безопасностью (Information Security Management)

- Общее описание процесса: цель, задачи, назначение и охват, ценность для бизнеса
- Виды деятельности, методы и техники
- Триггеры, входы, выходы и взаимодействие с другими процессами
- Критические факторы успеха и показатели
- Трудности и риски

Модуль 9 . Роли и их ответственность в процессах PPO

- Типы ролей по процессам
- Обязанности ролей по процессам
- Возможности и запреты совмещения ролей
- Сложности и риски при распределении ролей

Модуль 10 . Вопросы внедрения

Модуль 11 . Технологии и инструменты

- Общие требования к технологиям, используемым при разработке услуг

- Критерии оценки используемых технологий и инструментов
- Лучшие практики использования прикладных инструментов

Модуль 12 . Обзор сертификации и пробный экзамен

- Обзор системы сертификаций EXIN® ITIL® Intermediate
- Порядок подготовки
- Пробный экзамен

Модуль 5 . Разбор результатов и рекомендации по подготовке к экзамену

- Разбор результатов пробного экзамена
- Индивидуальные рекомендации по подготовке

Организационно-педагогические условия

Соблюдение требований к кадровым условиям реализации дополнительной профессиональной программы:

а) преподавательский состав образовательной организации, обеспечивающий образовательный процесс, обладает высшим образованием и стажем преподавания по изучаемой тематике не менее 1 года и (или) практической работы в областях знаний, предусмотренных модулями программы, не менее 3 (трех) лет;

б) образовательной организацией наряду с традиционными лекционно-семинарскими занятиями применяются современные эффективные методики преподавания с применением интерактивных форм обучения, аудиовизуальных средств, информационно-телекоммуникационных ресурсов и наглядных учебных пособий.

Соблюдение требований к материально-техническому и учебно-методическому обеспечению дополнительной профессиональной программы:

а) образовательная организация располагает необходимой материально-технической базой, включая современные аудитории, библиотеку, аудиовизуальные средства обучения, мультимедийную аппаратуру, оргтехнику, копировальные аппараты. Материальная база соответствует санитарным и техническим нормам и правилам и обеспечивает проведение всех видов практической и дисциплинарной подготовки слушателей, предусмотренных учебным планом реализуемой дополнительной профессиональной программы.

б) в случае применения электронного обучения, дистанционных образовательных технологий каждый обучающийся в течение всего периода обучения обеспечивается индивидуальным неограниченным доступом к электронной информационно-образовательной среде, содержащей все электронные образовательные ресурсы, перечисленные в модулях дополнительной профессиональной программы.

4. Формы аттестации и оценочные материалы

Образовательная организация несет ответственность за качество подготовки слушателей и реализацию дополнительной профессиональной программы в полном объеме в соответствии с учебным планом.

Оценка качества освоения дополнительной профессиональной программы слушателей включает текущий контроль успеваемости и итоговую аттестацию.

Конкретные формы и процедуры текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации и итоговой аттестации слушателей устанавливаются образовательной организацией самостоятельно.

Слушателям, успешно освоившим дополнительную профессиональную программу и прошедшим итоговую аттестацию, выдается удостоверение о повышении квалификации.

Слушателям, не прошедшим итоговой аттестации или получившим на итоговой аттестации неудовлетворительные результаты, а также лицам, освоившим часть дополнительной профессиональной программы и (или) отчисленным из образовательной организации, выдается справка об обучении или о периоде обучения по образцу, самостоятельно устанавливаемому образовательной организацией.

Итоговая аттестация проводится по форме тестирования в соответствии с учебным планом.

Промежуточная аттестация

1. Что такое ИТ-услуги?
2. Что такое процессы РРО?
3. Что такое процесс Координации?
4. Понятие управления спросом?
5. Понятие управление мощностями?
6. Понятие управление доступностью?
7. Понятие управление непрерывностью?
8. Понятие управление информационной безопасностью?
9. Что такое совмещение ролей?
10. Что такое распределение ролей?
11. Какие знаете практики использования прикладных инструментов?

Итоговая аттестация

Итоговый тест по курсу «Управление ИТ службой (SOA Service offerings and agreements)»»

Введение. Предложение услуг и соглашения.

Модуль SOA

Вопрос 1/50

Что является результатом взаимодействия при процессном подходе? Выберите наилучший вариант.

Выберите один ответ:

- Договор с заказчиком
- Ценность для заказчика
- SLA
- Достигнутый результат

Вопрос 2/50

Выберите значимые атрибуты услуги. Выберите наиболее правильный вариант

Выберите один ответ:

- Ценность
- Результат
- Передача неспецифических для заказчика рисков

- Все перечисленное выше

Вопрос 3/50

Ваша компания предоставляет доступ к мобильному порталу, на котором клиенты могут размещать свои товары. Доступ платный. К какому типу относится услуга?

Выберите один ответ:

- Тип 1. Услуга, предоставляемая отдельным подразделениям
- Тип 2. Услуга, предоставляемая большинству клиентов (структурообразующая)
- Тип 3. Услуга для внешних клиентов компании
- Тип 4. Управляемая услуга

Вопрос 4/50

Выберите компоненты полезности (utility) услуги (2 варианта)

Выберите несколько ответов:

- Обеспечение производительности
- Устранение ограничений
- Ценность для заказчика
- Эффективность для ИТ организации

Вопрос 5/50

Выберите все подходящие компоненты гарантии (warranty) ИТ услуги

Выберите несколько ответов:

- Доступность
- Мощность
- Непрерывность
- Безопасность

Управление портфелем услуг

Вопрос 6/50

Какие из перечисленных факторов учитываются при определении ИТ стратегии методом PEST анализа? Выберите все подходящие.

Выберите несколько ответов:

- Политические
- Эффективности
- Экономические

Технические

Вопрос 7/50

Какой из методов оценки использует следующие аналитические факторы: - Анализ угрозы влияния заменителей товара - Анализ угрозы появления новых участников - Анализ интенсивности конкуренции между существующими компаниями - Анализ увеличения/уменьшения возможностей покупателей - Анализ увеличения/уменьшения возможностей поставщиков

Выберите один ответ:

PEST

SWOT

8 шагов Поттера

5 сил Портера

Вопрос 8/50

К каким факторам в SWOT анализе относят: - Маркетинг - Менеджмент - Персонал - Операционная деятельность - Ресурсы?

Выберите один ответ:

Сильным

Слабым

Внутренним

Внешним

Вопрос 9/50

Выберите три типа стратегий для ИТ:

Выберите несколько ответов:

Лидерство по затратам

Дифференциация

Экономия

Фокусирование

Вопрос 10/50

Вы согласовали необходимость обновления услуги "А" и верхнеуровневые требования к ней. В какой раздел портфеля Вы внесете запись об услуге "А",

Выберите один ответ:

- Портфель проектов
- Конвейер (воронка)
- Каталог услуг
- Портфель приложений

Вопрос 11/50

Вы внедриli версию 2.0 услуги "A". Однако, некоторые клиенты по-прежнему хотят продолжать пользоваться версией 1. В каких разделах портфеля будет размещена услуга "A"?

Выберите один ответ:

- Каталог и выведенные из эксплуатации
- Каталог услуг
- Конвейер и выведенные из эксплуатации

- Конвейер и каталог

Вопрос 12/50

Выберите корректную последовательность деятельности в процессе управления портфелем услуг

Выберите один ответ:

- Define-Analyze-Balance-Charter
- Define-Balance-Approve-Charter
- Define-Analyze-Approve-Control
- Define-Analyze-Approve-Charter

Вопрос 13/50

Тип услуги RTB (Run the Business) означает следующую ее роль для компании:

Выберите один ответ:

- Поддерживает функционирование бизнеса
- Является основным бизнесом
- Необходима для развития бизнеса
- Обеспечивает преобразование бизнеса

Вопрос 14/50

Тип услуги GTB (Grow the Business) означает следующую ее роль для компании:

Выберите один ответ:

- Поддерживает функционирование бизнеса
- Обеспечивает преобразование бизнеса
- Обеспечивает продажи
- Обеспечивает рост бизнеса

Вопрос 15/50

Тип услуги ТТВ (Transform the Business) означает следующую ее роль для компании:

Выберите один ответ:

- Обеспечивает преобразование бизнеса
- Обеспечивает развитие бизнеса
- Поддерживает функционирование бизнеса
- Обеспечивает рост бизнеса

Вопрос 16/50

На основе 6R какое решение Вы примете для услуги, которая предоставляется с использованием различного ПО в разных подразделениях компании (например, бухгалтерия использует 1С, а финдепартамент SAP)?

Выберите один ответ:

- Удаление (Retire)
- Рационализация (Rationalize)
- Обновление (Renew)
- Сохранение (Retain)

Вопрос 17/50

На основе 6R какое решение Вы примете для услуги, которая использует устаревшее ПО, однако, выполняет свое назначение при высокой удовлетворенности заказчика и пользователей,

Выберите один ответ:

- Рационализировать (Rationalize)
- Заменить (Replace)
- Сохранить (Retain)
- Вывести из эксплуатации устаревшее ПО (Retire)

Управление отношениями с бизнесом

Вопрос 18/50

Какой управленческий уровень наиболее характерен для задач менеджера по управлению взаимоотношениями с бизнесом? Выберите наилучший вариант ответа.

Выберите один ответ:

- Глобальный
- Стратегический
- Тактический
- Операционный

Вопрос 19/50

Выберите наиболее значимую метрику процесса BRM.

Выберите один ответ:

- Достижение согласованных уровней услуги
- Удовлетворенность пользователей
- Удовлетворенность заказчика услугой и ценой

- Удовлетворенность заказчика и его готовность рекомендовать услугу

Вопрос 20/50

Создание бизнес-кейса услуги является преимущественно ответственностью какого процесса? Выберите наилучший вариант с точки зрения лучших практик ИТIL.

Выберите один ответ:

- Управление уровнем услуг
- Управление портфелем услуг
- Стратегия ИТ услуг
- Управление отношениями с бизнесом

Вопрос 21/50

В рамках какого процесса осуществляется управление портфелем заказчиков?

Выберите один ответ:

- Управление отношениями с бизнесом
- Управление портфелем услуг
- Управление уровнем услуг
- Управление поставками

Управление требованиями

Вопрос 22/50

Для проектирования нового сервиса необходимо выяснить, как он зависит от сезонности бизнес-процесса. В рамках какого процесса выполняется это действие?

Выберите один ответ:

- Управление взаимоотношениями с бизнесом
- Управление финансами
- Управление спросом
- Управление уровнем услуг

Вопрос 23/50

Какому процессу из перечисленных наиболее необходима информация о шаблонах бизнес-активностей?

Выберите один ответ:

- Управление спросом
- Управление уровнем услуг

- Управление непрерывностью ИТ услуг
- Управление мощностями ИТ услуг

Вопрос 24/50

Пакет создания услуги (SDP) является выходом процесса:

Выберите один ответ:

- Управление отношениями с бизнесом
- Координации создания услуги
- Управления портфелем услуг
- Управления спросом

Каталог услуг. Его назначение и роль в жизненном цикле услуги

Вопрос 25/50

Управление каталогом услуг находится в фокусе двух процессов (выберите оба):

Выберите несколько ответов:

- Управление портфелем услуг
- Управление спросом
- Управление финансами
- Управление каталогом услуг

Вопрос 26/50

Сервис А прошел все установленные этапы тестирования, и готов к развертыванию, как только Заказчик изъявит желание. Где размещается информация о сервисе А?

Выберите один ответ:

- В конвейере портфеля услуг
- В каталоге услуг
- На портале компании
- В удаленных сервисах

Вопрос 27/50

Часть ИТ услуг в Вашей компании предоставляются третьими сторонами. Каким образом информация о них доступна Вашим заказчикам? Выберите наилучший вариант.

Выберите один ответ:

- Через каталог подрядчика
- Через портал Вашей компании
- Через каталог Вашей ИТ организации
- Через портал подрядчика

Вопрос 28/50

Ваша ИТ организация использует 2-уровневый каталог услуг. Какие 2 уровня наиболее вероятно есть в каталоге услуг?

Выберите один ответ:

- Уровень КЕ и уровень бизнес-услуг
- Уровень бизнес-услуг и уровень поддерживающих (инфраструктурных) услуг
- Уровень поддерживающих (инфраструктурных услуг) и уровень КЕ
- Пакеты услуг и бизнес-услуги

Вопрос 29/50

С точки зрения Заказчика наиболее важно показать связь ИТ услуг с:

Выберите один ответ:

- конфигурационными единицами
- контрактами с подрядчиками
- поддерживающими услугами
- бизнес-процессами

Вопрос 30/50

Выберите все возможные виды услуг по критерию их влияния на бизнес:

Выберите несколько ответов:

- Базовая
- Инфраструктурная
- Улучшающая
- Обеспечивающая

Вопрос 31/50

Выберите два типа связей, которые существуют между услугами в каталоге

Выберите несколько ответов:

- Связи с КЕ
- Входящие - исходящие
- Услуги, поддерживающие КЕ

- Услуги в составе пакетов услуг

Вопрос 32/50

Какие виды каталогов услуг описаны в лучших практиках ITIL(r)

Выберите несколько ответов:

- Каталог для заказа услуг
- Каталог запросов на обслуживание
- Каталог, фиксирующий стандартные условия предоставления услуг
- Каталог как отчет по услугам

Вопрос 33/50

Что из перечисленного является ошибкой при формировании и применении каталога ИТ услуг? Выберите все подходящие варианты ответов.

Выберите несколько ответов:

- Услуги описаны с технической точки зрения
- Каталог рассматривается как постоянный статичный документ
- Каталог рассматривается как элемент портфеля услуг
- Каталог содержит только наиболее важные услуги

Управление уровнем услуг

Вопрос 34/50

Какой документ содержит формализованные критерии предоставления ИТ услуги?

Выберите наилучший вариант ответа.

Выберите один ответ:

- Каталог услуг
- SDP
- SLR
- SLA

Вопрос 35/50

Какой документ определяет взаимодействие между внутренними подразделениями компании для достижения целей SLA?

Выберите один ответ:

Вопрос 36/50

SLA гарантирует Вашему заказчику замену картриджа принтера в течение определенного времени. Какой документ должен гарантировать наличие резервных картриджей на складе?

Выберите один ответ:

- OLA
- SLA
- UC
- SLR

Вопрос 37/50

Контроль соблюдения SLA является первичной ответственностью процесса _____

Выберите один ответ:

- Управление отношениями с бизнесом
- Управление финансами в ИТ
- Управления спросом
- Управление уровнем услуг

Вопрос 38/50

Документирование требований заказчика проводится в документе, который называется: _____

Выберите один ответ:

- SLA
- SLR
- Каталог услуг
- SDP

Вопрос 39/50

Какие виды SLA описаны в ITIL(r)?

Выберите несколько ответов:

- По услуге
- По заказчику
- Многоуровневый
- Внешний

Управление поставками

Вопрос 40/50

Кто является первичным ответственным за переговоры с подрядчиком о качестве исполнения контракта?

Выберите один ответ:

- Менеджер по управлению отношениями с бизнесом
- Менеджер услуги
- Менеджер по поставкам
- Менеджер по финансам в ИТ

Вопрос 41/50

Процесс управления поставщиками отвечает за следующие виды деятельности

(выберите все подходящие):

Выберите несколько ответов:

- Внедрение политики управления поставщиками
- Согласование требований заказчиков
- Ведение базы поставщиков и контрактов (SCD)
- Управление спорами по исполнению контрактов

Вопрос 42/50

В методе оценки альтернатив (MOSCOW) М означает:

Выберите один ответ:

- Обязательное требование. При отсутствии поставщик исключается
- Важное требование
- Необходимый функционал
- Требование на будущее

Вопрос 43/50

В методе оценки альтернатив (MOSCOW) Вы выявили у поставщика множество соответствий W. Что это означает?

Выберите один ответ:

- Вряд ли вы выберете этого поставщика
- Вы выберете этого поставщика
- Это поставщик, продукт которого содержит много «на будущее»;
- Поставщик не отвечает обязательным требованиям

Вопрос 44/50

Ваша компания предоставляет ИТ услуги, развитие которых критически зависит от взаимодействия с основным вендором ПО. К какой категории наиболее вероятно Вы отнесете поставщика ПО?

Выберите один ответ:

- Стратегический
- Tактический
- Oперационный
- Tоварный

Вопрос 45/50

К какой категории наиболее вероятно Вы отнесете поставщика картриджей для офисных принтеров?

Выберите один ответ:

- Стратегический
- Tактический
- Oперационный
- Tоварный

Управление финансами

Вопрос 46/50

Что из перечисленного является основанием для планирования финансов в ИТ?

Выберите два варианта.

Выберите несколько ответов:

- Данные шаблонов бизнес-активностей (РВА)
- Запросы по заработной плате сотрудников хелпдеск
- Стоимость ПО поставщика
- Ретроспективный анализ расходов

Вопрос 47/50

Вы работаете во внутренней ИТ организации компании. Какой из методов ценообразования наиболее вероятно Вы будете использовать, если в Вашей компании не приняты внутренние взаиморасчеты между подразделениями?

Выберите один ответ:

- Рыночная ставка
- По себестоимости
- Издержки плюс фиксированная прибыль

- Единообразная ставка плюс наценка

Вопрос 48/50

Вы проводите финансовую оценку новой версии сервиса на ранних стадиях конвейера (воронки). Для Вас более важно получить оценку быстро. Какой метод оценки скорее всего Вы используете?

Выберите один ответ:

- Постатейная калькуляция
- Параметрический
- По основной статье затрат
- По аналогу

Вопрос 49/50

Вы проводите оценку экономической эффективности ИТ услуги. Какие два из перечисленных методов дадут оценку на основании соотношения расходов на ИТ услугу и полученных от нее доходов

Выберите несколько ответов:

- Совокупная стоимость владения (ТСО)

- Чистый приведенный доход (NPV)
- Коэффициент возврата инвестиций (ROI)
- Реализация ценности (TEI)

Вопрос 50/50

ИТ услуга приносит как расчетные (tangible), так и качественные (intangible) наиболее целесообразно применить?

Выберите один ответ:

- Расчет эксплуатационных расходов
- Реализация ценности (TEI)
- Совокупная стоимость владения (ТСО)
- Чистый приведенный доход (NPV)