

**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.Пачугина/  
« 10 » 12 2018 года

**Дополнительная профессиональная программа  
повышения квалификации  
«Управление Изменениями, Релизами и  
тестирование услуг»»**

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:**

В ходе занятий Вы получите прочную базу знаний в области управления изменениями в деятельности, посвященной предоставлению сервисных услуг в области ИТ. В курсе рассматриваются основные элементы фазы преобразования услуг (Service Transition): руководства по управлению изменениями, релизами, конфигурациями, знаниями, тестированием и проверкой ИТ-услуг. ИТ-инфраструктура организации – это сложная взаимосвязанная система, где каждое изменение имеет свои последствия. Любая задача, начиная от обновления программного обеспечения и заканчивая работой с инцидентами, требует определенной стратегии действий. Подготовьтесь к сертификационному экзамену PEOPLECERT® ITIL® Intermediate RCV Module, посвященному деятельности в сфере управления изменениями, релизами и тестирования услуг. Курс читают опытные преподаватели центра «Специалист». На занятиях Вы научитесь описывать и формировать ролевую структуру ИТ-службы в соответствии с ITIL® RCV Module, освоите требования к

технологическому инструментарию для обеспечения процессов RCV и начнете понимать роль процесса обслуживания сервисных запросов (RFS). Вы также узнаете о структуре, требованиях, порядке подготовки к сертификационному экзамену PEOPLECERT® ITIL® Intermediate RCV Module и ознакомитесь с дополнительными модулями RCV, не входящими в фазу Преобразование услуг, но включенными в экзамен.

### 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	<b>Управление серией продуктов и группой их менеджеров</b> (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	С/01.6- С/09.6

	продуктов; Управление группой менеджеров продуктов; Продвижение продуктов; Заказ и контроль выполнения программы проектов по 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	<b>Управление портфелем продуктов и подразделением управления продуктами</b> (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
	<b>Совершенствуемые компетенции в соответствии с трудовыми функциями проекта профессионального стандарта «Руководитель коммерческой (некоммерческой) организации»</b>	
	<b>Управлять проектами/процессами в организации</b> (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:**

1. Принципы, цели и результаты Управления преобразования услуг
2. Типы запросов на изменение
3. Метрики процесса
4. Модели релизов
5. DIKWS структура
6. Роль и ответственность в предложении услуг
7. Требования к технологиям

**После окончания обучения Слушатель будет уметь:**

- Применять и адаптировать рекомендации ITIL® к организации, управлению и совершенствованию процессов эксплуатации ИТ-услуг, а именно:
- Ценность деятельности по управлению изменениями, релизами, тестированием, конфигурациями и знаниями для бизнеса
- Как деятельность в рамках фазы Преобразования услуг поддерживает жизненный цикл услуги
- Как процессы Service Transition взаимодействуют с другими процессами жизненного цикла услуг
- Как использовать процессы, виды деятельности и функции RCV для совершенствования операционной деятельности
- Как оценивать деятельность в процессах и функциях RCV и Service Transition

- Цели, задачи и охват процессов и функций RCV и Преобразования услуг
- Политики, виды деятельности и техники процессов, входящих в фазу Преобразование услуг
- Оптимизация возможностей эксплуатации услуг
- Трудности, критические факторы успеха и риски, связанные с процессами Преобразования услуг
- Ключевые показатели эффективности процессов
- Эксплуатационная деятельность процессов других фаз жизненного цикла
- Слушатели проходят значительную часть подготовки к экзамену ITIL® Intermediate RELEASE, CONTROL, AND VALIDATION
- Описывать и формировать ролевую структуру ИТ службы в соответствии с ITIL® RCV Module
- Понимать роль процесса обслуживания сервисных запросов (RFS) в преобразовании услуг и его взаимосвязь с процессом управления изменениями
- Формировать требования к технологическому инструментарию для обеспечения процессов RCV
- Понимать структуру требований сертификационного экзамена
- Понимать порядок подготовки к сертификационному экзамену

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

#### Учебный план:

Категория слушателей: курс предназначен для ИТ-специалистов, бизнес-менеджеров, владельцев процессов, руководителей и сотрудников ИТ, ответственных за развитие, создание новых и обновление существующих ИТ-услуг; специалистов поддержки и других функциональных подразделений, участвующих во внедрении ИТ-услуг и эксплуатации ИТ-инфраструктуры.

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 или ИТ-проектами не менее 1 года

Знание английского языка на уровне Intermediate

Срок обучения: 32 академических часов, 12 самостоятельно

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)	Вс его ауд .ч	В том числе		СРС ,ч	ПА*
				Лекций	Практических занятий		
1	<b>Модуль 1.</b> Управление услугами как практика	3	2	1	1	1	Уст. пр.

2	<b>Модуль 2.</b> Управление изменениями	5	4	2	2	1	Уст. пр.	
3	<b>Модуль 3.</b> Управление релизами и развертыванием	6	4	2	2	2	Уст. пр.	
4	<b>Модуль 4.</b> Проверка и тестирование услуг	5	3	1	2	2	Уст. пр.	
5	<b>Модуль 5.</b> Оценка изменений	5	3	1	2	2	Уст. пр.	
6	<b>Модуль 6.</b> Управление активами и конфигурациями	5	3	1	2	2	Уст. пр.	
7	<b>Модуль 7.</b> Управление Знаниями	5	3	1	2	2	Уст. пр.	
8	<b>Модуль 8.</b> Итоги курса	2	2	1	1	0	Уст. пр.	
9	<b>Модуль 9.</b> Роли и ответственность в предложении услуг	1	1	0	1	0	Уст. пр.	
10	<b>Модуль 10.</b> Требования к технологиям	1	1	0	1	0	Уст. пр.	
11	<b>Модуль 11.</b> Роль процесса Request Fulfillment в управлении изменениями и релизами	1	1	0	1	0	Уст. пр.	
12	<b>Модуль 12.</b> Обзор сертификации и пробный экзамен (требует приобретения аккредитованного учебного пособия)	3	3	1	2	0	Уст. пр.	
13	<b>Модуль 13.</b> Разбор результатов и рекомендации по подготовке	2	2	1	1	0	Уст. пр.	
	Итого:	44	32	12	20	12		
	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	4	4	4					12
Итого:								44
Примечание: ИА – Итоговая аттестация (тестирование)								

## 3. Рабочие программы учебных предметов

## **Модуль 1 . Управление услугами как практика**

- Бизнес-ценность фазы Преобразования услуг
- Принципы, цели и результаты Управления преобразованием услуг
- Разработка эффективной стратегии преобразований
- Планирование и координация деятельности в рамках Преобразования услуг

## **Модуль 2 . Управление изменениями**

- Цели и результаты процесса
- Содержание процесса
- Ценность для бизнеса
- Политики, разработка и планирование процесса
- Типы запросов на изменение
- Модели изменений. Стандартные изменения. Предложения по изменениям
- Планирование изменений
- Основные активности, методы, техники и взаимосвязи с другими процессами
- Триггеры, Входы, Выходы и интерфейсы к другим процессам
- Управление информацией
- Метрики процесса
- Сложности и риски
- Операционные работы по управлению изменениями на всех стадиях жизненного цикла услуги
- Управление организационными изменениями и заинтересованными сторонами
- Роли в управлении изменениями

## **Модуль 3 . Управление релизами и развертыванием**

- Цели и результаты процесса
- Содержание процесса
- Ценность для бизнеса
- Политики, разработка и планирование процесса
- Фазы управления релизами и развертыванием
- Модели релизов
- Сборка релиза и тестирование
- Тестирование услуги и пилот
- Развертывание
- Поддержка на ранних этапах жизненного цикла
- Обзор и закрытие развертывания
- Триггеры, входы, выходы и взаимодействие с другими процессами
- Управление информацией
- Критические факторы успеха и показатели
- Сложности и риски
- Активности управления релизами и развертыванием в Эксплуатационной фазе

## **Модуль 4 . Проверка и тестирование услуг**

- Цели и результаты процесса
- Содержание процесса
- Ценность для бизнеса
- Политики, разработка и планирование процесса
- Триггеры, входы, выходы и взаимодействие с другими процессами
- Основные активности, процессы, методы и техники

- Сложности и риски

### **Модуль 5 . Оценка изменений**

- Цели и результаты процесса
- Содержание процесса
- Ценность для бизнеса
- Политики, разработка и планирование процесса
- Понимание предсказанного и непредсказанного влияния изменения
- Оценка предполагаемой и актуальной производительности
- Управление рисками. Отклонения
- Отчет
- Триггеры, входы, выходы и взаимодействие с другими процессами
- Критические факторы успеха и показатели
- Сложности и риски

### **Модуль 6 . Управление активами и конфигурациями**

- Цели и результаты процесса
- Содержание процесса
- Ценность для бизнеса
- Политики, разработка и планирование процесса
- Виды деятельности, методы и техники
- Триггеры, входы, выходы и взаимодействие с другими процессами
- Управление информацией
- Критические факторы успеха и показатели
- Сложности и риски
- Ежедневные активности в рамках эксплуатационных действий

### **Модуль 7 . Управление Знаниями**

- Цели и результаты процесса
- Содержание процесса
- Ценность для бизнеса
- Политики, разработка и планирование процесса
- Виды деятельности, методы и техники
  - SKMS – система управления знаниями
  - Взаимосвязи между SKMS, CMS, CMDB
  - Идентификация, захват и фиксация знаний
  - Передача знаний
- DIKW структура (данные – информация – знание – мудрость структура)
- Определение информационной архитектуры
- Создание управляющих процедур
- Оценка и улучшение
- Триггеры, входы, выходы и взаимодействие с другими процессами
- Критические факторы успеха и показатели
- Сложности и риски

### **Модуль 8 . Итоги курса**

- Назначение и задачи
- Организационная структура и кадровое обеспечение
- **Практика:** Планирование структуры Service Desk

- Роли Service Desk

**Модуль 9 . Роли и ответственность в предложении услуг**

**Модуль 10 . Требования к технологиям**

**Модуль 11. Роль процесса Request Fulfillment в управлении изменениями и релизами**

**Модуль 12. Обзор сертификации и пробный экзамен (требует приобретения аккредитованного учебного пособия)**

**Модуль 13. Разбор результатов и 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. Понятие управление изменениями
2. Понятие управление релизами и развертыванием
3. Понятие проверки и тестирования услуг
4. Понятие оценки изменений
5. Понятие управление активами и конфигурациями
6. Понятие управление знаниями

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

### **Тест «Управление изменениями и релизами в ИТ»**

#### **Управление изменениями**

##### **Вопрос 1/50**

Какие изменения относятся к области ответственности процессов RCV?

**Выберите несколько ответов:**

- Принтер подключен к другому принтсерверу
- Установка обновление сервера баз данных
- Меняется бизнес-процесс
- Смена провайдера Интернет

##### **Вопрос 2/50**

Какой тип изменения описан: "Обновления ПО от вендора анализируются, тестируются и развертываются в соответствии с Регламентом обслуживания"?

**Выберите один ответ:**

- Запрос на обслуживание
- Малое (minor) изменение
- Обычное (normal) изменение
- Стандартное (Standard)

##### **Вопрос 3/50**

Изменение затрагивает настройку локальной подсистемы. Наиболее вероятно, какой тип принятия решения по RFC Вы, как менеджер по изменениям, используете?

**Выберите один ответ:**

- Стандартное изменение не требует согласования
- Малое изменение, одобрю единолично
- Нормальное изменение, соберу CAB
- Эскалирую сервис менеджеру

**Вопрос 4/50**

Директор требует срочно добавить новую функцию для повышения продаж через веб-сайт. Какой приоритет CAB наиболее вероятно присвоит данному RFC?

**Выберите один ответ:**

- Экстренный
- Высокий
- Низкий
- В плановом релизе

**Вопрос 5/50**

Предложение об изменении (Change proposal) обычно создается в рамках какой фазы жизненного цикла услуги?

**Выберите один ответ:**

- Стратегии
- Создания
- Преобразования
- Эксплуатации

**Вопрос 6/50**

Обзор неуспешных изменений является задачей:

**Выберите один ответ:**

- ESCAB
- Менеджера услуги
- CAB
- Менеджера по изменениям

**Вопрос 7/50**

Инцидент менеджер предлагает изменить настройки системы мониторинга для проактивного выявления инцидентов. Какова его роль в процессе управления изменениями?

**Выберите один ответ:**

- Инициатор изменения
- Владелец изменения
- Практик изменения
- Владелец релиза

**Вопрос 8/50**

Запрос на настройку рабочей станции, как правило, является \_\_\_\_\_

**Выберите один ответ:**

- Запросом на изменение
- Запросом на обслуживание
- Релизом
- Инцидентом

**Вопрос 9/50**

Кадровая служба запрашивает подготовку нового рабочего места для нового сотрудника. Этот запрос может являться (выберите ДВА варианта).

**Выберите несколько ответов:**

- Инцидентом
- Стандартным изменением
- Запросом на обслуживание
- Нормальным изменением

**Вопрос 10/50**

Вендор прислал патч, закрывающий критическую уязвимость в ПО. Это пример какого изменения? (Выберите ДВА наиболее подходящих варианта)

**Выберите несколько ответов:**

- Стандартное
- Экстренное
- Нормальное

- Среднее

**Вопрос 11/50**

Выберите, что из перечисленного может быть предметом рассмотрения CAB

**Выберите несколько ответов:**

- Предложение изменения (Change Proposal)
- Инцидент
- Авторизация развертывания
- Изменения оргструктуры

**Вопрос 12/50**

Планирование возврата к предыдущему состоянию (remediation) является частью процесса \_\_\_\_\_

**Выберите один ответ:**

- Преобразования услуги
- Управления релизами и развертыванием
- Оценки изменения
- Управления изменениями

**Вопрос 13/50**

Выберите два типа стандартных изменений

**Выберите несколько ответов:**

- Экстренное
- Запрос на развертывание
- Операционное
- Нормальное

**Вопрос 14/50**

Экстренные изменения обычно рассматривает орган, называемый \_\_\_\_\_

**Выберите один ответ:**

- ЕСАВ
- ИТЕС
- САВ

- ITG

### **Вопрос 15/50**

Обеспечение взаимодействия процессов CHG - RLS относится к области ответственности какого процесса?

**Выберите один ответ:**

- Управление изменениями
- Оценка изменений
- Управление релизами и развертыванием
- Планирование и поддержка преобразований

### **Оценка изменений**

### **Вопрос 16/50**

По итогам оценки по результатам внедрения (PIR) САВ пришел к выводу, что изменение улучшило производительность, но не столь существенно, как ожидалось при согласовании. Какой наиболее оптимальный для компании вариант дальнейших действий может выбрать САВ?

**Выберите один ответ:**

- Откатить (Roll back) изменение
- Ничего не менять
- Создать еще один RFC с целью добиться требуемой производительности
- Эскалировать вопрос в ЕСАВ

### **Вопрос 17/50**

Вы хотите проанализировать успешность изменения. В рамках какого процесса выполняется это действие?

**Выберите один ответ:**

- Управление изменениями
- Проверка и тестирование услуг
- Оценка изменения (Evaluation)
- Передача услуг (Transition)

### **Вопрос 18/50**

Оценка планируемой производительности является задачей процесса \_\_\_\_\_

**Выберите один ответ:**

- Управление изменениями
- Проверка и тестирование услуги
- Оценка услуги
- Управление релизами и изменениями

### **Управление релизами и развертыванием**

#### **Вопрос 19/50**

Вы релиз-менеджер. Анализируя одобренные изменения, Вы видите, что несколько из них затрагивают работу бухгалтерской подсистемы. Какой тип релиза Вы скорее всего рекомендуете собрать?

**Выберите один ответ:**

- Дельта релиз, т.к. это изменение существующей подсистемы
- Полный релиз, т.к. затрагиваются различные модули подсистемы
- Пакетный релиз, чтобы минимизировать воздействие на пользователей
- Экстренный релиз, т.к. изменения затрагивают бухгалтерию.

#### **Вопрос 20/50**

Вы релиз-менеджер. Поступила заявка на изменение, которое позволит исправить неработоспособность модуля продаж продукции Вашей компании через веб-сайт. Каков наиболее вероятный приоритет выпускаемого релиза?

**Выберите один ответ:**

- Экстренный
- Высокий
- Плановый
- Ремонтный

#### **Вопрос 21/50**

Вы релиз-менеджер. Поступила заявка на изменение, которое позволит исправить неработоспособность модуля продаж продукции Вашей компании через веб-сайт. Определите тип релиза?

**Выберите один ответ:**

- Ремонтный
- Пакетный
- Дельта

- Плановый

**Вопрос 22/50**

Какие артефакты могут храниться в библиотеке эталонных медиа (DML)?

**Выберите несколько ответов:**

- Образ диска рабочей станции
- Образ виртуальной машины
- Рабочая станция
- Видео инструкция для пользователей

**Вопрос 23/50**

В терминах ITIL инженер, развертывающий релиз, является \_\_\_\_\_

**Выберите один ответ:**

- Владельцем процесса управления релизами
- Практиком процесса управления релизами
- Владельцем изменения
- Практиком процесса управления изменениями

**Вопрос 24/50**

Сотрудник службы поддержки получил уведомление о готовности релиза к развертыванию. Какова его роль в RACI матрице,

**Выберите один ответ:**

- R
- A
- C
- I

**Вопрос 25/50**

Какой этап цикла Деминга соответствует оценке релиза (PIR)?

**Выберите один ответ:**

- P
- D
- C

- А

## **Проверка и тестирование услуг**

### **Вопрос 26/50**

Какой документ будет являться основным для выработки плана тестирования релиза?

**Выберите один ответ:**

- Service Design Package
- Техническое задание
- План и методика испытаний
- Service validation & Verification plan

### **Вопрос 27/50**

Приложение AAA используется несколькими подразделениями. Какие варианты организации пилотных групп для тестирования обновления приложения AAA Вы можете использовать? Выберите ДВА варианта ответа.

**Выберите несколько ответов:**

- Выбрать одно подразделение для проедения пилота
- Привлечь в пилот по 1-2 сотрудника от каждого подразделения компании
- Привлечь в пилот по 2 сотрудника от подразделений, в которых используется приложение AAA
- Отказаться от пилота, т.к. подразделения используют приложение AAA различным образом

### **Вопрос 28/50**

В V-модели какой вид тестирования соответствует "Проектированию релиза"?

**Выберите один ответ:**

- Проверка услуги
- Приемка услуги
- Тестирование готовности к эксплуатации
- Тестирование пакетного релиза

### **Вопрос 29/50**

В V-модели "Тестирование приемки услуги" соответствует \_\_\_\_\_

**Выберите один ответ:**

- Определению требований заказчика
- Определению требований к услуге
- Проектированию решения
- Проектированию релиза

**Вопрос 30/50**

В V-модели "Проектирование релиза" проверяется \_\_\_\_\_

**Выберите один ответ:**

- Внутренним тестированием поставщика
- Тестированием КЕ
- Тестированием пакетного релиза
- Тестированием готовности к эксплуатации

**Вопрос 31/50**

В V-модели Тестирование готовности к эксплуатации проверяется на основании \_\_\_\_\_

**Выберите один ответ:**

- Плана критериев приемки услуги
- Плана критериев готовности к эксплуатации услуги
- Плана тестирования критериев релиза услуги
- Проверка пакетов, услуг, предложений и контрактов

**Вопрос 32/50**

Оценка способностей поставщика услуги (STORM-UP) проводится в рамках процесса \_\_\_\_\_

**Выберите один ответ:**

- Проверка и тестирование услуг
- Управление релизами и развертыванием
- Оценка изменений
- Планирование и поддержка преобразований

**Вопрос 33/50**

Модель тестирования состоит из \_\_\_\_\_ и \_\_\_\_\_

**Выберите один ответ:**

- Пользовательского тестирования и приемочного тестирования
- Плана тестирования и отчета по тестированию
- Плана тестирования и тестовых скриптов
- Проверки работы услуги и приемки пользователями

#### **Вопрос 34/50**

Принятие решения о передаче релиза в развертывание в производственную среду обычно принимается после \_\_\_\_\_ тестирования

**Выберите один ответ:**

- Приемочного
- Компонентов
- Эксплуатационного
- Обзора критериев услуги

#### **Управление активами и конфигурациями**

#### **Вопрос 35/50**

На каких стадиях жизненного цикла изменения вносятся записи в CMDB?

**Выберите несколько ответов:**

- После одобрения RFC
- После создания релизной сборки
- Перед развертыванием
- После развертывания

#### **Вопрос 36/50**

Какие типы связей между КЕ могут быть в конфигурационной базе (CMDB)?

**Выберите несколько ответов:**

- Логические
- Включен в
- Связан с
- Используется кем-то

#### **Вопрос 37/50**

Запись об изменении (Change record) должна храниться в \_\_\_\_\_

**Выберите один ответ:**

- CMDB
- DML
- CMS
- DHS

**Вопрос 38/50**

Текущая зафиксированная конфигурация называется \_\_\_\_\_

**Выберите один ответ:**

- Текущий статус активов
- Мгновенный снимок (snapshot)
- Baseline
- Конфигурация по аудиту

**Вопрос 39/50**

Логический тип связей может устанавливаться между КЕ в \_\_\_\_\_

**Выберите один ответ:**

- CMDB
- DML
- Релизе
- Билде

**Вопрос 40/50**

"подключен к" - это \_\_\_\_\_ тип связи в конфигурационной базе

**Выберите один ответ:**

- Логический
- Физический
- Связанный
- Относительный

**Вопрос 41/50**

"Родитель-ребенок" - это \_\_\_\_\_ тип связи в конфигурационной базе

**Выберите один ответ:**

- Логический
- Относительный
- Физический
- Реляционный

**Вопрос 42/50**

Текущее зафиксированное состояние КЕ или среды - это \_\_\_\_\_

**Выберите один ответ:**

- Baseline
- Средство восстановления системы
- Мгновенный снимок (snapshot)
- Сборка (Build)

**Управление Знаниями**

**Вопрос 43/50**

Постройте инструменты управления знаниями и конфигурациями в порядке вложенности: от самого общего к самому специфическому.

**Отсортируйте в правильном порядке:**

- SKMS
- CMS
- CMDB
- CI

**Вопрос 44/50**

Расположите уровни (слои) системы управления знаниями (SKMS) в порядке от пользователя системы.

**Отсортируйте в правильном порядке:**

- Уровень представления (Presentation)
- Обработки знаний (Knowledge processing)
- Интеграции информации (Information integration)
- Уровень данных (Data layer)

### Вопрос 45/50

К какому слою (уровню) системы управления знаниями относятся представления для самообслуживания?

**Выберите один ответ:**

- Интеграции информации (Information Integration)
- Слою данных (Data layer)
- Обработке знаний (Knowledge processing)
- Слою представления (Presentation layer)

### Вопрос 46/50

Где должны храниться готовые к развертыванию сборки релизов?

**Выберите один ответ:**

- CMDB
- SKMS
- DML
- DHS

### Вопрос 47/50

В системе управления знаниями SKMS какой уровень существует?

**Выберите один ответ:**

- Мудрости
- Информации
- Знаний
- Данных

### Вопрос 48/50

В системе управления знаниями конечный пользователь, как правило, взаимодействует с \_\_\_\_\_

**Выберите один ответ:**

- Уровнем данных
- Презентационным уровнем
- Уровнем обработки знаний

- Информационным уровнем

**Вопрос 49/50**

CMS является подмножеством \_\_\_\_\_

**Выберите один ответ:**

- SKMS
- CMDB
- DML
- KE

**Вопрос 50/50**

Выберите правильную последовательность Структуры знаний.

**Выберите один ответ:**

- Информация-Данные-Знания-Мудрость
- Данные-Информация-Знания\_Мудрость
- Данные-Знания-Информация-Мудрость
- Данные-Мудрость-Знания-Информация