

**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/  
« 01 » « 10 » 2018 \_\_ года

**Дополнительная профессиональная программа  
повышения квалификации  
«Подготовка к сертификации SOA  
(PEOPLECERT Intermediate SOA ) (комплексная  
программа)»**

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 рамках нашего курса «SOA: Управление ИТ службой компании на основе ITIL, часть 1 (PEOPLECERT SOA)» мы рассматриваем формирование стратегии предоставления услуг на основе лучших практик ITIL®\* 2011. В основе курса – домены ITIL® «Стратегия услуг» (Service Strategy) и «Разработка услуг» (Service Design), а также материалы MOF®\*: фазы «Планирование» (Plan) и «Управленческого слоя» (Manage Layer). В ходе интенсивного тренинга Вы пройдете полный жизненный цикл формирования услуги – от выявления бизнес-потребности заказчика до детальных требований, закрепляемых в SLA, OLA, UC (внешних контрактах), познакомитесь с соответствующими процессами ITIL®. А главное – научитесь обосновывать бюджет на проведение проекта или внедрение нового ИТ-сервиса. Вместе с преподавателем Вы подробно разберёте задачи процесса/сервисной функции «Управление финансами» и ряд методов финансового анализа: TCO, ROI, TEI.

## **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 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)	С/01.6- С/09.6

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. Роль процесса «Координация разработки»
2. Требования Заказчика и возврат инвестиций
3. Содержание процесса
4. Цели и ценность для бизнеса
5. Сложности и риски процесса
6. Согласование требований со стороны бизнеса и ИТ
7. Назначение каталога услуг
8. Типы ролей по процессам
9. Обязанности ролей по процессам
10. Общие требования к технологиям, используемым при разработке услуг
11. Критерии оценки используемых технологий и инструментов

**После окончания обучения Слушатель будет уметь:**

- составлять портфель задач ИТ-службы в соответствии с планами компании и лучшими практиками ITIL® 2011 и методиками MOF v. 4;
- управлять требованиями заказчиков;
- формировать ключевые метрики и показатели, согласовывать их с бизнес-службами;
- составлять каталог ИТ-услуг;
- согласовывать состав и условия предоставления ИТ-услуг (SLA, OLA, UC);
- планировать и обосновывать бюджет ИТ;
- рассчитывать экономическую эффективность деятельности ИТ-подразделения.
- Описывать и формировать ролевую структуру ИТ службы в соответствии с ITIL® SOA Module
- 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:

- Руководители проектов,
- Руководители разного уровня проектов, проектных офисов или аналогичных структур.
- Сотрудники и участники проектных команд
- Руководители бизнес-подразделений
- Проектные менеджеры
- HR
- Бизнес аналитики, системные аналитики,
- Руководители организаций и подразделений, которые взаимодействуют с ИТ отделом (департаментом)
- Программисты, системные инженеры и другие ИТ специалисты

Требования к предварительной подготовке:

Успешное окончание курса «SOA: Управление ИТ службой компании на основе ITIL, часть 1 (PEOPLECERT SOA)» строго обязательно. Не менее 1 года опыта работы в ИТ-службе.

Знание английского языка на уровне Intermediate.

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

Не менее 1 года опыта работы в ИТ-службе

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)	Всего ауд.ч	В том числе		СРС ,ч	ПА*
				Лекций	Практических занятий		
1	<b>Модуль 1.</b> Введение. Предложение услуг и соглашения. Модуль SOA	3	2	1	1	1	Ус. пр.
2	<b>Модуль 2.</b> Управление портфелем услуг	4	3	1	2	1	Ус. пр
3	<b>Модуль 3.</b> Управление отношениями с бизнесом	2	1	1	0	1	Ус. пр
4	<b>Модуль 4.</b> Управление требованиями	5	3	1	2	2	Ус. пр

5	<b>Модуль 5.</b> Каталог услуг. Его назначение и роль в жизненном цикле услуги	6	4	2	2	2	Ус. пр
6	<b>Модуль 6.</b> Управление уровнем услуг	7	5	2	3	2	Ус. пр
7	<b>Модуль 7.</b> Управление поставками	3	2	1	1	1	Ус. пр
8	<b>Модуль 8.</b> Управление финансами	6	4	2	2	2	Ус. пр
9	<b>Модуль 9.</b> Роли и ответственность в сервисном предложении	1	1	1	0	0	Ус. пр
10	<b>Модуль 10.</b> Требования к технологии	1	1	1	0	0	Ус. пр
11	<b>Модуль 11.</b> Обзор сертификации и пробный экзамен	4	4	2	2	0	Ус. пр
12	<b>Модуль 12.</b> Разбор результатов и рекомендации по подготовке к экзамену	2	2	1	1	0	Ус. пр
	Итого:	44	32	16	16	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:	12	12	12	8				44
Примечание: ИА – Итоговая аттестация (тестирование)								

## 3. Рабочие программы учебных предметов

### Модуль 1 . Введение. Предложение услуг и соглашения. Модуль SOA

- Обзор курса. Знакомство со слушателями
- Понятие предложения услуг
- Сервис в фазе Стратегии и фазе Разработки
- Роль процесса «Координация разработки»
- Требования Заказчика и возврат инвестиций

### Модуль 2 . Управление портфелем услуг

- Содержание процесса

- Цели и ценность для бизнеса
- Основные принципы и процедуры
- Действия, методы и инструменты процесса
- Триггеры процесса, входы и выходы
- Сложности и риски процесса

### **Модуль 3 . Управление отношениями с бизнесом**

- Содержание процесса
- Цели и ценность для бизнеса
- Основные принципы и процедуры
- Действия, методы и инструменты процесса
- Триггеры процесса, входы и выходы
- Сложности и риски процесса

### **Модуль 4 . Управление требованиями**

- Содержание процесса
- Согласование требований со стороны бизнеса и ИТ
- Профили пользователей
- Основные принципы и процедуры
- Критический обзор требований
- Действия, методы и инструменты процесса
- Триггеры процесса, входы и выходы
- Сложности и риски процесса

### **Модуль 5 . Каталог услуг. Его назначение и роль в жизненном цикле услуги**

- Назначение каталога услуг. Его роль в предоставлении ИТ услуг
- Содержание управления каталогом услуг
- Цели процесса
- Процедуры и инструменты
- Варианты представления каталога услуг
- Критические факторы успеха и метрики
- Сложности и риски процесса

### **Модуль 6 . Управление уровнем услуг**

- Ценность для бизнеса
- Роли и ответственность
- Назначение и содержание Соглашения об уровне услуг (SLA)
- Политики и инструменты при создании и поддержке SLA
- Назначение и содержание соглашений операционного уровня (OLA)
- Сложности и риски при внедрении SLA, OLA
- Критические факторы успеха и метрики процесса
- Практика. Разработка структуры SLA и OLA

### **Модуль 7 . Управление поставками**

- Назначение. Ценность для бизнеса
- Роли и ответственность
- Роль менеджера по поставкам
- Варианты включения УС в структуру поддержки

- Типы УС
- Лучшие практики управления поставками
- Сложности и риски. Уровень принятия решения
- Критические факторы успеха и метрики процесса

### **Модуль 8 . Управление финансами**

- Ценность для бизнеса.
- Границы и содержание управления финансами в ИТ
- Роли и ответственность
- Модели и способы финансовой оценки: TCO, ROI, TEI, NPV
- Информационное обеспечение управления финансами
- Сложности и риски. Уровень принятия решения ИТ и бизнесом
- Критические факторы успеха и метрики процесса

### **Модуль 9 . Роли и ответственность в сервисном предложении**

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

### **Модуль 10 . Требования к технологии**

- Общие требования к технологиям, используемым при разработке услуг
- Критерии оценки используемых технологий и инструментов
- Лучшие практики использования прикладных инструментов

### **Модуль 11 . Обзор сертификации и пробный экзамен**

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

### **Модуль 12. 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 является результатом взаимодействия при процессном подходе?
- 2.три типа стратегий для ИТ?
- 3.В рамках какого процесса осуществляется управление портфелем заказчиков?
4. Кто является первичным ответственным за переговоры с подрядчиком о качестве исполнения контракта?

#### **Итоговый тест**

## **Условия прохождения**

**Время(мин):** 30

**Количество вопросов:** 14

**Проходной балл(ПБ):** 10

**ПБ средний уровень:** 12

**ПБ эксперт:** 14

**Равномерно распределение по модулям**

## Итоговый тест

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

**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 TTB (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 ITIL.

**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 (TCO)
- Чистый приведенный доход (NPV)