

**ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ ЧАСТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО
ОБРАЗОВАНИЯ "ЦЕНТР ОБУЧЕНИЯ "СПЕЦИАЛИСТ" УНЦ ПРИ
МГТУ ИМ. Н.Э. БАУМАНА
(ОЧУ ДПО «СПЕЦИАЛИСТ»)**

123242, город Москва, улица Зоологическая, дом 11, строение 2, этаж 2, помещение №I, комната №12,
ИНН 7701168244, ОГРН 1127799002990

Утверждаю:
Директор ОЧУ ДПО «Специалист»



/Е.В. Добрыднева/
«03» сентября 2018 года

**Дополнительная профессиональная программа
повышения квалификации**

**«SOA: Управление IT службой компании на основе
ITIL, часть 1»**

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 IT 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	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 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	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:

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

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.

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

Требования к предварительной подготовке:

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: 24 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	Модуль 1. Введение. Предложение услуг и соглашения. Модуль SOA	3	2	1	1	1	Уст. пр.
2	Модуль 2. Управление портфелем услуг	4	3	1	2	1	Уст. пр.
3	Модуль 3. Управление отношениями с бизнесом	2	1	1	0	1	Уст. пр.
4	Модуль 4. Управление требованиями	5	3	1	2	2	Уст. пр.
5	Модуль 5. Каталог услуг. Его назначение и роль в жизненном цикле услуги	6	4	2	2	2	Уст. пр.
6	Модуль 6. Управление уровнем услуг	7	5	2	3	2	Уст. пр.
7	Модуль 7. Управление поставками	3	2	1	1	1	Уст. пр.
8	Модуль 8. Управление финансами	6	4	2	2	2	Уст. пр.
	Итого:	28	24	11	13	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	8ИА	-	-	-	-	16
СРС	4	4	4					12
Итого:								28
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

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 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 portalу, 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 "A" и верхнеуровневые требования к ней. В какой раздел портфеля Вы внесете запись об услуге "A",,

Выберите один ответ:

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

Вопрос 11/50

Вы внедрили 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 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
- Tактический
- Oперационный

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

- Товарный

Вопрос 45/50

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

Выберите один ответ:

- Стратегический
- Tактический
- Oперационный
- Товарный

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)