

Общество с ограниченной ответственностью
«Технологии знания»

ОГРН 1137746518161, ИНН 7721797593
109542, РФ, Москва, Рязанский пр-т, д.86/1, стр.3, ком.6а

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор
ООО «Технологии знания»

Колесникова М.С.



28 августа 2024 г.

**Дополнительная профессиональная программа
повышения квалификации
«VAR: Управление изменениями и конфигурациями в ИТ (CMDB)»**

г. Москва, 2024

Цель программы: Получение новых знаний и навыков, повышение квалификации специалистов и руководителей подразделений ИТ (информационных технологий), в связи с повышением требований к уровню квалификации и необходимостью освоению современных методов решения профессиональных задач.

Задачи программы:

- Овладение методами и инструментами для эффективного управления изменениями в ИТ-системах.
- Изучение процессов управления релизами, развертываниями и конфигурациями для обеспечения качества и стабильности ИТ-сервисов.
- Разработка навыков тестирования и валидации ИТ-сервисов для подтверждения соответствия требованиям качества.
- Освоение принципов управления ИТ-активами для оптимизации затрат и повышения эффективности использования ресурсов.
- Построение интегрированной системы управления ИТ-сервисами на основе лучших практик.

Что получают слушатели:

- Комплексное понимание жизненного цикла ИТ-сервиса. Слушатели смогут эффективно управлять всеми этапами, от разработки и внедрения до обслуживания и вывода из эксплуатации.
- Навыки управления изменениями. Они научатся планировать, контролировать и внедрять изменения в ИТ-инфраструктуре, минимизируя риски и обеспечивая бесперебойную работу систем.
- Способность осуществлять эффективное управление релизами и развертываниями. Слушатели будут уметь планировать и проводить релизы, обеспечивая высокое качество и надежность ИТ-сервисов.
- Знания в области тестирования и валидации ИТ-сервисов. Они смогут проводить различные виды тестирования и оценивать результаты для подтверждения соответствия требованиям качества.
- Навыки управления ИТ-активами. Слушатели научатся оптимизировать использование ИТ-ресурсов, снижать затраты и повышать эффективность работы организации.

Категория слушателей: к освоению программы допускаются лица, имеющие высшее либо среднее профессиональное образование.

Срок обучения: 24 часа.

Форма обучения: дистанционная (обучение с применением дистанционных образовательных технологий), очная

Режим обучения: определяется совместно с Заказчиком.

После освоения программы слушатель должен

знать:

- Принципы управления ИТ-сервисами: основы управления ИТ-сервисами, включая жизненный цикл сервиса, ключевые процессы и метрики.
- Процессы управления изменениями: как планировать, оценивать и внедрять изменения в ИТ-инфраструктуре, соблюдая при этом все необходимые процедуры и минимизируя риски.
- Методы управления релизами и развертываниями: уметь эффективно планировать, координировать и проводить релизы новых версий программного обеспечения и конфигураций, а также развертывать их в производственной среде.
- Техники тестирования и валидации: различные методы тестирования (функциональное, интеграционное, нагрузочное и др.), а также критерии приемки для подтверждения качества ИТ-сервисов.
- Управление ИТ-активами: как идентифицировать, классифицировать и отслеживать ИТ-активы, а также оптимизировать их использование.

уметь:

- Планировать, разрабатывать, внедрять, поддерживать и выводить из эксплуатации ИТ-сервисы, обеспечивая их соответствие бизнес-требованиям.
- Разрабатывать и применять процедуры для эффективного управления изменениями в ИТ-инфраструктуре, минимизируя риски и обеспечивая бесперебойную работу систем.
- Планировать, координировать и проводить релизы новых версий программного обеспечения и конфигураций, контролируя процесс от начала до конца.
- Выполнять различные виды тестирования (функциональное, интеграционное, нагрузочное и др.) для подтверждения соответствия ИТ-сервисов требованиям качества.
- Вести реестр ИТ-активов, оптимизировать их использование и жизненный цикл, а также обеспечивать соответствие требованиям безопасности и регуляторным нормам.

владеть навыками:

- Эффективно управлять всеми этапами жизненного цикла ИТ-сервисов, от планирования и разработки до поддержки и вывода из эксплуатации.
- Разрабатывать и внедрять эффективные процессы управления изменениями, обеспечивая согласованность и минимизируя риски.
- Организовывать и проводить релизы новых версий программного обеспечения и конфигураций, контролируя процесс от начала до конца.

- Выполнять функциональное, интеграционное, нагрузочное и другие виды тестирования для обеспечения качества ИТ-сервисов.
- Вести реестр ИТ-активов, оптимизировать их использование и жизненный цикл, а также обеспечивать их соответствие требованиям безопасности.

№ п/п	Наименование разделов и дисциплин	Всего	Количество часов по видам занятий		Форма аттестации и контроля знаний
			Лекции	Практика	
			4	5	
1	2	3	4	5	6
1	Поддержка изменений (Change enablement).	1	2	1	
2	Управление релизами (Release management).	5	2	1	
3	Управление развёртыванием (Deployment management).	3	3	1	
4	Подтверждение и тестирование услуг (Service validation and testing).	2	3	1	
5	Управление сервисными конфигурациями (Service configuration management).	1	3	1	
6	Управление ИТ-активами (IT asset management).	4	3	1	
7	Разработка потока создания/модификации услуги	4	0	2	
8	Всего часов:	24	16	8	
9	Итоговая аттестация	зачет			

Содержание тем дополнительной профессиональной программы повышения квалификации.

Тема 1. Поддержка изменений (Change enablement). Назначение и задачи практики. Основные понятия и концепции. Определение охвата учёта изменений. Модели и стандартизация изменений. Процессы практики. Роли, компетенции и обязанности. Взаимодействие с другими практиками.

Упражнение. Структура запроса на изменение. Измерение и оценка практики.

Тема 2. Управление релизами (Release management). Назначение и задачи практики. Связь с управлением развёртыванием. Модели релизов. Единица релиза. Процессы практики. Роли, компетенции и обязанности. Взаимодействие с другими практиками.

Дискуссия. Компоновка релиза. Упражнение. Измерение и оценка практики.

Тема 3. Управление развёртыванием (Deployment management). Назначение и задачи практики. Управление средами развёртывания. Охват практики. Процессы практики. Роли, компетенции и обязанности. Взаимодействие с другими практиками.

Упражнение. Измерение и оценка практики.

Тема 4. Подтверждение и тестирование услуг (Service validation and testing).

Назначение и задачи практики. Подходы к тестированию. Охват практики. Фазы тестирования и типы тестов. Подтверждение и критерии подтверждения. Процессы практики. Роли, компетенции и обязанности. Взаимодействие с другими практиками.

Упражнение. Измерение и оценка практики.

Тема 5. Управление сервисными конфигурациями (Service configuration management).

Назначение и задачи практики. Основные понятия и концепции. Категоризация конфигурационных единиц. Модели конфигурационных единиц. Системы и базы данных управления конфигурациями. Сервисно-ресурсная модель. Верификация и аудит конфигурационных единиц. Процессы практики. Роли, компетенции и обязанности. Взаимодействие с другими практиками.

Упражнение. Требования к управлению конфигурациями и CMDB. Проектирование модели данных управления конфигурациями. Сервисно-ресурсная модель услуги. Измерение и оценка практики.

Тема 6. Управление ИТ-активами (IT asset management). Назначение и задачи практики. Структура взаимосвязей между разными видами активов. Вопросы внедрения управления ИТ-активами. Реестр ИТ-активов. Классификация ИТ-активов. Управление жизненным циклом ИТ-активов. Верификация и аудит ИТ-активов. Процессы практики. Роли, компетенции и обязанности. Взаимодействие с другими практиками.

Дискуссия. Трудности интеграции с финансовым/бухгалтерским учётом. Упражнение. Измерение и оценка практики.

Тема 7. Упражнение. Разработка потока создания/модификации услуги