

**Общество с ограниченной ответственностью
«Технологии знания»**

ОГРН 1137746518161, ИНН 7721797593

115191, г. Москва, ул. Большая Тульская, д. 2, этаж 1, пом XV, ком 1, офис 7Н

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор
ООО «Технологии знания»
Колесникова М.С.



23 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: 32 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).	4	3	1	
2	Управление релизами (Release management).	5	4	1	
3	Управление развёртыванием (Deployment management).	6	5	1	
4	Подтверждение и тестирование услуг (Service validation and testing).	5	4	1	
5	Управление сервисными конфигурациями (Service configuration management).	5	4	1	
6	Управление ИТ-активами (IT asset management).	5	4	1	
7	Разработка потока создания/модификации услуги	2	0	2	
8	Всего часов:	32	24	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