

**Образовательное частное учреждение  
Дополнительного профессионального образования «Центр  
компьютерного обучения «Специалист» Учебно-научного центра при  
МГТУ им. Н.Э. Баумана»  
(ОЧУ «Специалист»)**

123242, город Москва, улица Зоологическая, дом 11, строение 2, помещение I, комната 11

ИНН 7701257303, ОГРН 1037739408189

Утверждаю:  
Директор ОЧУ «Специалист»



/Т.С.Григорьева/  
10 декабря 2018 года

**Дополнительная профессиональная программа  
повышения квалификации**

**«М50012 (М1787) Microsoft Operational**

**Framework v. 4.0 - управление Изменениями и  
Релизами»**

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 курса Вы получите прочную базу знаний в области управления изменениями в деятельности, посвященной предоставлению сервисных услуг в области информационных технологий. Управление изменениями изучается на основе методологии организации сервисных услуг – **Microsoft Operations Framework v4.0**. В курсе рассматриваются основные элементы квадранта управления изменениями MOF модели: руководства по управлению изменениями, релизами, конфигурацией. В дополнение к программе курса Вы на практике ознакомитесь с управлением релизами и изменениями с помощью специализированного программного обеспечения ИТИЛИУМ, рекомендованного российским ITSM сообществом, в котором успешно реализована автоматизация процессов управления изменениями и релизами.

### 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	С/01.6-С/09.6

	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

**После окончания обучения Слушатель будет уметь:**

- описывать жизненный цикл приложений Microsoft и среды его эксплуатации;
- распознавать необходимость применения стандартных и миноритарных изменений в технологической среде;
- грамотно использовать систему управления конфигурациями;
- успешно разрабатывать эффективные планы отката изменений;
- прогнозировать необходимость экстренных изменений в ИТ среде;
- управлять изменениями в ИТ среде с использованием процессов управления;
- самостоятельно описать задачи планирования внедрения изменений;
- распознавать необходимость контролируемого подхода к изменениям в ИТ окружении;
- описать процесс управления изменениями;
- разъяснить, как и почему изменения классифицируются по приоритету и категории;
- описать роли и ответственность совета по изменениям (СAB) и исполнительного комитета по информационным технологиям (ИТЕС);
- описать процесс авторизации для стандартных, миноритарных, важных и крупных изменений;
- разъяснить процесс разработки изменений и описать, как он интегрирован в процесс управления релизом;

- описать процессы подготовки изменений к релизу в промышленном окружении;
- описать задачи, вовлеченные в процесс планирования релиза;
- описать задачи по разработке и сборке релиза;
- описать задачи по приемке и тестированию;
- разъяснить, какую роль играет отчетность по готовности релиза в процессе управления релизами;
- распознать необходимость изменений конфигурации для ИТ среды;
- описать задачи по подготовке релиза;
- описать задачи, необходимые для развертывания изменений в промышленной среде;
- описать действия по проведению управления конфигурацией;
- описать последовательность задач по установлению элементов конфигурации;
- описать задачи по обеспечению доступа к элементам конфигурации;
- описать задачи по изменению элементов конфигурации;
- описать задачи отчетности по элементам конфигурации;
- применять процесс планирования релиза;
- описать, как действия в процессе изменений, производятся для экстренных изменений;
- описать роли и ответственность комитета по экстренным изменениям совета по изменениям;
- изменениями, управления релизами и управления конфигурациями;

### Учебный план:

Категория слушателей: курс предназначен для 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.

«Английский язык. Уровень 2. Elementary, часть 2», или эквивалентная подготовка.

Определить уровень владения языком Вам поможет тест: <http://www.specialist.ru/test/599>

Успешное окончание курса «M50237 Microsoft Operations Framework Essentials v. 4.0», или эквивалентная подготовка

Срок обучения: 24 академических часов

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. Приветствие</b>	.5	.5	.5	0	0	Уст. пр.

2	<b>Модуль 2. Уровень Управления MOFv4 (MOF Manage Layer)</b>	3.5	3.5	2	1.5	0	Уст. пр.
3	<b>Модуль 3. Управление изменениями</b>	4	4	2	2	0	Уст. пр.
4	<b>Модуль 4. Планирование, разработка и тестирование релиза</b>	4	4	2	2	0	Уст. пр.
5	<b>Модуль 5. Внедрение – планирование, подготовка и развертывание</b>	3	3	1	2	0	Уст. пр.
6	<b>Модуль 6. Управление конфигурацией</b>	5.5	5.5	2.5	3	0	Уст. пр.
7	<b>Модуль 7. Экстренные изменения</b>	3	3	1	2	0	Уст. пр.
8	<b>Модуль 8. Итоги курса</b>	.5	.5	.5	0	0	Уст. пр.
	Итого:	24	24	11.5	12.5	0	
	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	-	-	-	-	24
СРС								
Итого:	8	8	8					24
Примечание: ИА – Итоговая аттестация (тестирование)								

## 3. Рабочие программы учебных предметов

### Модуль 1 . Приветствие

- обзор материалов курса
- предварительные требования
- программа курса

### Модуль 2 . Уровень Управления MOFv4 (MOF Manage Layer)

#### Урок 1. Жизненный цикл ИТ услуги от Microsoft – повтор основ MOF

- Этапы и уровни жизненного цикла услуги
- Функции управления ИТ-услугами в составе этапов
- Цели и функции этапов жизненного цикла ИТ-услуги

- Виды Управленческого анализа и их распределение по этапам жизненного цикла услуги.
- функции управления сервисами (SMF) по этапам жизненного цикла услуги
- Управление, риск и соответствие нормативным требованиям

## **Урок 2.** Обзор уровня Управления MOF v4

- Введение в MOF Manage Layer
- SMF «Управление, риски и соответствие нормативным требованиям»
- SMF Управление изменениями и конфигурациями
- Модель команды в MOF

## **Урок 3.** Обзор этапа «Внедрение» MOF v4

- Цели этапа
- Обзор всех SMF этапа с их целями и задачами

## **Модуль 3 . Управление изменениями**

### **Урок 1.** Обзор управления изменениями

- что такое изменение?
- SMF управления изменениями
- запрос на изменение
- классификация и авторизация изменения
- разработка и релиз изменения

### **Урок 2.** Приоритеты и категории изменений

- классификация изменений
- классификация изменений: уровни приоритетов
- классификация изменений: категории
- стандартное изменение
- небольшое (миноритарное) изменение
- крупные и важные изменения
- процесс авторизации и последующие шаги в зависимости от категории изменения

### **Урок 3.** Совет по изменениям, исполнительный комитет по ИТ и процесс авторизации.

- совет по изменениям (САВ)
- ответственность совета по изменениям
- ответственность менеджера по изменениям в рамках САВ
- логика приема изменений, используемая советом по изменениям (САВ)
- виды логики одобрения изменений
- исполнительный комитет по ИТ
- авторизация изменений для крупных и важных изменений
- отчет по запросу на изменение
- голосование по запросу на изменение
- ответственность менеджера по изменениям после одобрения изменения

### **Урок 4.** Разработка, выпуск релиза и отчет по изменениям

- разработка изменения
- разработка изменений с использованием MSF
- роль управления релизами в разработке изменения
- релиз изменения
- отчет по изменению

## **Модуль 4 . Планирование, разработка и тестирование релиза**

### **Урок 1. Планирование релиза**

- процесс управления релизом
- обзор планирования релиза
- обзор деталей планирования релиза
- определение границ релиза
- планирование релиза и расписание действий
- определение состава и ролей команды по выпуску релиза
- соглашения по стратегии выпуска релиза и документирование

### **Урок 2. Разработка релиза**

- обзор разработки релиза
- действия по выпуску релиза
- выбор механизма выпуска релиза
- разработка, сборка и тестирование релизного пакета
- запись информации о релизном пакете

### **Урок 3. Тестирование и приемка**

- обзор приемочного тестирования
- основные положения тестирования и приемки
- разработка и сборка тестового окружения
- тесты приемки по производительности
- оценка результатов лабораторных испытаний
- проведение пилотного тестирования
- оценка результатов пилотного тестирования и отчет о готовности релиза

### **Урок 4. Отчет о готовности релиза**

- обзор отчета о готовности релиза
- планирование отчета
- подготовка к отчету
- разработка отчета
- продолжение

## **Модуль 5 . Внедрение – планирование, подготовка и развертывание**

### **Урок 1. Планирование внедрения**

- обзор планирования внедрения
- обзор детализированного процесса планирования
- подтверждения порядка внедрения
- разработка детализированного обзора размещения



- назначение ресурсов по плану внедрения
- согласование детализированного плана внедрения

## **Урок 2. Подготовка внедрения**

- обзор подготовки внедрения
- обзор деталей подготовки внедрения
- сбор ресурсов
- информация по коммуникациям при внедрении
- тренинг администраторов и сотрудников поддержки
- подготовка технологического окружения
- согласование готовности к внедрению

## **Урок 3. Внедрение**

- обзор внедрения
- обзор деталей процесса внедрения
- подтверждение группы развертывания
- тренинг пользователей
- развертывание релиза в технологическом окружении
- отчетность по развернутому релизу
- после развертывания: первые шаги
- обзор отчета по результатам развертывания
- кто должен присутствовать на отчете?
- проведение отчета по результатам развертывания
- действия по результатам проведения отчета по результатам развертывания

## **Модуль 6 . Управление конфигурацией**

### **Урок 1. Действия по установке**

- важность управления конфигурацией
- обзор действий по установке
- согласование цели управления конфигурацией
- согласование границ ответственности
- установление стандартов
- определение ИТ компонентов
- решение, чем необходимо управлять
- построение базы данных управления изменениями (CMDB)
- одиночная и множественная базы управления изменениями

### **Урок 2. Установление состава конфигурации**

- обзор процесса управления конфигурацией
- обзор состава установленной конфигурации
- определение ИТ компонентов, которыми необходимо управлять
- определение элементов конфигурации (CI), которыми необходимо управлять
- определение взаимосвязей и зависимостей между элементами конфигурации
- выбор атрибутов элементов конфигурации
- добавление элементов конфигурации в CMDB

### **Урок 3. Доступ к элементам конфигурации**

- обзор доступа к элементам конфигурации
- запрос и восстановление информации
- представление информации по запросу

### **Урок 4. Изменение элементов конфигурации**

- обзор изменений элементов конфигурации
- внесение изменений в элемент конфигурации
- обновление зависимых элементов конфигурации

### **Урок 5. Отчетность по элементам конфигурации**

- обзор отчетности по элементам конфигурации
- представление состава оборудования
- сравнение состава оборудования с информацией в CMDB

### **Модуль 7 . Экстренные изменения**

- что такое экстренное изменение?
- комитет по экстренным изменениям в рамках CAB
- ответственность CAB/ЕС
- обзор процесса экстренных изменений
- экстренные изменения – отличия в процессе управления изменениями
- экстренные изменения – отличия в процессе управления релизом
- действия после развертывания

### **Модуль 8 . Итоги курса**

- SMF MOF Manage Layer
- управление изменениями
- управление релизами
- управление конфигурациями
- взаимодействие между SMF
- последующие шаги
- дополнительные ресурсы и информация

### **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. Цели жизненного цикла ИТ - услуги
2. Что такое изменение?
3. Что такое релиз?
4. Подготовка внедрения - что это?
5. Понятие экстренные изменения

#### **Итоговая аттестация**

**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: &quot;Обновления ПО от вендора анализируются, тестируются и развертываются в соответствии с Регламентом обслуживания&quot;?

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, одобряю единолично
- Нормальное изменение, собираю 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:**

ЕСАВ

Менеджера услуги

САВ

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:

ECAB

ИТЕС

САВ

ИТГ

**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 ECAB

**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
- A

**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

КЕ

**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