

Требования к экзамену

Certificate in IT Service Management Foundation (based on ITIL®)

Публикация	1 февраля 2008
В действии	с 1 июля 2005
Целевая группа	Экзамен на сертификат по основам управления услугами ИТ (на базе ITIL®) предназначен для: <ul style="list-style-type: none">• Сотрудников, вовлеченных в управление инфраструктурой ИТ, которым необходимо работать в рамках процессов, которые организованы, или будут организованы в соответствии с ITIL®.• Кандидатов, желающих развиваться в направлении сертификата Профессионала, или Менеджера по управлению услугами ИТ, или сертификации в области ISO 20000. Сертификат по основам управления услугами ИТ является обязательным условием для сертификатов Профессионала, или Менеджера по управлению услугами ИТ.
Предварительные условия	Нет
Льготы	Нет
Во время экзамена	Использование литературы и конспектов не разрешается
Экзаменационные требования	<ol style="list-style-type: none">1. Важность услуг ИТ и инфраструктуры ИТ для организации (2,5%)2. Процессный подход к организации бизнеса (5%)3. Процессы ITIL®, вовлеченные в управление инфраструктурой ИТ, и взаимодействие между ними (62,5%)4. Основные понятия (30%)

Спецификация требований к экзамену

1. Важность услуг ИТ и инфраструктуры ИТ для организации	<p>1.1 Кандидат понимает важность услуг ИТ и инфраструктуры ИТ для организации.</p> <p>1.1.1 Кандидат в состоянии продемонстрировать важность систематического подхода к управлению инфраструктурой ИТ:</p> <ul style="list-style-type: none">• Клиентам услуг ИТ;• Поставщикам услуг ИТ.
2. Процессный подход к организации бизнеса	<p>2.1 Кандидат имеет понимание процессного подхода к организации бизнеса.</p> <p>Кандидат способен:</p> <p>2.1.1 Назвать преимущества описания процессов в организации;</p> <p>2.1.2 Различать процессы и подразделения организации;</p> <p>2.1.3 Определить элементы, необходимые для описания процессов.</p>

3. Процессы ITIL®, вовлеченные в управление инфраструктурой ИТ и их взаимосвязи

3.1 Кандидат имеет знания о следующих процессах ITIL® и их взаимосвязях:

- Управление Инцидентами ITIL®
- Управление Проблемами
- Управление Изменениями
- Управление Конфигурациями
- Управление Релизами
- Управление Уровнями Обслуживания
- Управление Доступностью
- Управление Мощностями
- Управление Непрерывностью Услуг ИТ
- Управление Финансами для ИТ Услуг
- Управление Информационной Безопасностью
- и функция Service Desk

Кандидат способен:

- 3.1.1 Различать цели, виды деятельности и результаты различных процессов ITIL®;
- 3.1.2 Описывать взаимосвязи между процессами ITIL®;
- 3.1.3 Приводить примеры данных, или результатов, которыми процессы ITIL® обмениваются друг с другом.

4. Основные понятия

4.1 Кандидат имеет представление об основных понятиях, связанных с процессами ITIL®.

- 4.1.1 Кандидат способен описать основные понятия, связанные с процессами ITIL®.

Основные понятия

English

Accounting
Activity Based Costing
Application Sizing
Asset Management
Assets
Audit
Authorization
Availability
Availability Management
Budgeting
Business Capacity Management
Business Impact Analysis
Business Process
Call
Capacity Database, CDB
Capacity Management
Capacity Planning
Category

Русский

Учет
Метод учета затрат по видам деятельности
Определение размера приложения
Управление активами
Актив
Аудит
Авторизация
Доступность
Управление доступностью
Бюджетирование
Управление мощностью на основе потребностей бизнеса
Анализ воздействий на бизнес (BIA)
Бизнес-процесс
Обращение (пользователей)
База данных мощностей (CDB)
Управление мощностями
Планирование мощностей
Категория

CCTA Risk Analysis and Management Method, CRAMM	Анализ и методология управления рисками (CRAMM)
Central Service Desk	Центральная служба Service Desk
Change	Изменение
Change Advisory Board, CAB	Консультативный комитет по изменениям (CAB)
Change Management	Управление изменениями
Charging	Выставление счетов
CI Level	Уровень Учётного элемента
Classification	Классификация
Component Failure Impact Analysis, CFIA	Анализ степени влияния сбоя компонентов (CFIA)
Confidentiality	Конфиденциальность
Configuration Baseline	Базовая конфигурация
Configuration Item, CI	Учётный элемент, CI
Configuration Management	Управление конфигурациями
Configuration Management Database, CMDB	База данных управления конфигурациями (CMDB)
Cost Plus	Стоимость с учетом дополнительных затрат
Customer	Заказчик
Definitive Hardware Store, DHS	Склад эталонного аппаратного обеспечения (DHS)
Definitive Software Library, DSL	Библиотека эталонного программного обеспечения (DSL)
Demand Management	Управление спросом
Deming Circle	Круг Деминга
Disaster	Катастрофа
Downtime	Простой
Elapsed time	Фактическое время
Emergency Fix/Release	Срочный фикс/релиз
Error Control	Контроль ошибок
Escalation	Эскалация
Evaluation	Оценка
Expert Service Desk	Экспертная служба Service Desk
Fault, Failure	Неисправность, Отказ
Fault Tree Analysis, FTA	Анализ дерева неисправностей, FTA
Financial Management for IT Services	Управление финансами для ИТ услуг
First Line Support	Первая линия поддержки
Forward Schedule of Changes, FSC	Согласованный план изменений/график изменений
Full Release	Полный релиз
Functional Escalation	Функциональная эскалация
Going Rate	Общепринятая цена
Gradual Recovery, Cold Stand-By	Отложенное восстановление/холодный резерв
Hierarchical Escalation	Иерархическая эскалация
Identification of CI	Идентификация учетного элемента
Immediate Recovery, Hot Stand-By	Немедленное восстановление/горячий резерв
Impact	Воздействие
Incident	Инцидент
Incident Management	Управление инцидентами
Integrity	Целостность
Intermediate Recovery	Быстрое восстановление
IT Infrastructure	Инфраструктура ИТ

IT Service	ИТ-услуга
IT Service Continuity Management	Управление непрерывностью услуг ИТ
IT Service Management	Управление ИТ-услугами
Known Error	Известная ошибка
Local (distributed) Service Desk	Локальная (распределенная) служба Service Desk
Maintainability	Возможность обслуживания
Management	Управление
Market Price	Рыночная цена
Mean Time Between Failures, MTBF	Среднее время между сбоями, MTBF
Mean Time To Repair, MTTR	Среднее время восстановления, MTTR
Modeling	Моделирование
Monitoring	Мониторинг
Notional Charging	Расчетное (демонстративное) выставление счетов
Operational Process	Процесс операционного (планирования, управления)
Operational Level Agreement, OLA	Операционное соглашение об уровне услуг/Операционное соглашение об уровне взаимодействия
Package Release	Пакетный релиз
Performance Management	Управление производительностью
Post Implementation Review, PIR	Анализ результатов внедрения/Обзор после внедрения
Priority	Приоритет
Proactive Problem Management	Упреждающее управление проблемами
Problem	Проблема
Problem Control	Контроль проблем
Problem Management	Процесс управления проблемами
Procedure	Процедура
Process	Процесс
Process Manager	Менеджер процесса
Quality Assurance	Обеспечение качества
Quality Control	Контроль качества
Reciprocal Arrangement	Взаимные договоренности
Recovery	Восстановление
Recovery Plan	План восстановления
Release	Релиз
Release Management	Управление релизами
Release Policy	Политика релизов
Release Unit	Единица релиза
Reliability	Надежность
Request for Change, RFC	Запрос на изменение (RFC)
Resilience	Отказоустойчивость
Resource Capacity Management	Управление мощностями ресурсов
Restoration of Service	Восстановление услуг
Review	Обзор, анализ
Risk Assessment	Оценка рисков
Rollout	Развертывание
Second Line Support	Вторая линия поддержки
Security	Безопасность
Security Awareness	Осведомленность о безопасности
Security Incidents	Инцидент с безопасностью
Security Level	Уровень безопасности

Security Management	Управление информационной безопасностью
Service Capacity Management	Управление мощностями услуг
Service Catalog	Каталог услуг
Service Desk	Служба Service Desk
Service Improvement Program, SIP	Программа по улучшению услуг, SIP
Service Interruption	Прерывание услуг
Service Level	Уровень обслуживания
Service Level Agreement, SLA	Соглашение об уровне услуг, SLA
Service Level Management	Управление уровнем обслуживания
Service Level Requirements, SLR	Требования по уровню обслуживания, SLR
Service Quality Plan, SQP	План по качеству услуг, SQP
Service Request	Запрос на обслуживание
Service Specification Sheets, Spec sheets	Спецификация услуг
Service Window	Окно технического обслуживания
Serviceability	Обслуживаемость
Skilled Service Desk	Квалифицированная служба Service Desk
Status	Статус
System Outage Analysis, SOA	Анализ простоев системы, SOA
Third Line Support	Третья линия поддержки
Threat	Угроза
Tuning	Настройка
Underpinning Contract, UC	Внешний договор, UC
Unskilled Service Desk	Неквалифицированная служба Service Desk
Urgency	Срочность
Urgent Change	Срочное изменение
User	Пользователь
Verification	Верификация
Virtual Service Desk	Виртуальная служба Service Desk
Vulnerability	Уязвимость
Workaround	Обходное решение

Литература

Основная литература

ИТ Сервис-менеджмент
Вводный курс на основе ITIL
Van Haren Publishing, по заказу ITSMF Netherlands, второе издание
ISBN 978 90 77212 94 3

editors: J. van Bon, M. Pieper, A. van der Veen
Foundations of IT Service Management, based on ITIL®
Zaltbommel: ITSMF-NL/Van Haren Publishing, 2nd edition
ISBN 90 77212 58 2

Дополнительная литература

OGC
Service Support
Norwich: The Stationery Office, 2000
ISBN 0 11 330015 8

OGC
Service Delivery
Norwich: The Stationery Office, 2001
ISBN 0 11 330017 4

OGC
Introduction to ITIL®
Norwich: The Stationery Office, 2005
ISBN 0 11 330973 2

R.B. Palmer
IT Service Management Foundations: ITIL® Study Guide
Corinth: Gulf Stream Press, 2005
ISBN 0 9771469 0 1

ITIL® is a Registered Community Trade Mark of OGC (Office of Government Commerce, London, UK), and is Registered in the U.S. Patent and Trademark Office.