

Сертификат по основам ИТ Сервис менеджмента

Памятная записка кандидатам на сертификат по основам ИТ Сервис Менеджмента

Публикация В действии	2 мая 2005 с 1 июля 2005
Кандидаты	Экзамен по основам ITIL предназначается специалистам в области ИТ Сервис менеджмента. Сертификат по основам ITIL является необходимым условием сдачи последующих экзаменов по курсам практического применения ITIL (Practitioner), а также для сдачи экзамена на получение сертификата “ИТ Сервис Менеджер”.
Исходные требования, предъявляемые к знаниям, навыкам и практическому опыту	Нет
Основные аспекты экзамена	<ol style="list-style-type: none">1. Важность ИТ Сервис Менеджмента и ИТ инфраструктуры2. Процессы ИТ Сервис Менеджмента и интерфейсы между ними3. Процессы ITIL и их взаимосвязи4. Основные понятия ITIL

Спецификация требований к экзамену

1. Важность ИТ Сервис Менеджмента и ИТ инфраструктуры	Кандидаты должны понимать важность ИТ Сервис Менеджмента и ИТ инфраструктуры. Кандидаты должны уметь демонстрировать важность структурного и систематического подхода к сервису ИТ как пользователям и клиентам ИТ сервисов, так и поставщикам ИТ сервисов.
2. Процессы ИТ Сервис Менеджмента и интерфейсы между ними	Кандидат должен быть знаком и понимать основные особенности процессов Сервис Менеджмента во всех их взаимосвязях. Кандидат должен уметь: <ul style="list-style-type: none">• демонстрировать организационные выгоды описания процессов Сервис менеджмента в организации• отличать процессы ITIL от отделы• определить элементы, необходимые для описания процессов.

3. Процессы ITIL и их взаимосвязи

Кандидат имеет знания о следующих процессах ITIL в их взаимосвязи:

- Управление Инцидентами (вкл. Функцию Service Desk)
- Управление Проблемами
- Управление Изменениями
- Управление Конфигурациями
- Управление Уровнем Сервиса
- Управление Доступностью
- Управление Возможностями
- Управление Непрерывностью ИТ Сервиса
- Управление Финансами ИТ
- Управление Информационной Безопасностью

Кандидат должен:

- Различать цели, виды деятельности и результаты процессов ITIL
- Уметь приводить примеры связей между процессами

4. Основные понятия ITIL

Кандидат должен знать следующие основные понятия ITIL.

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
CCTA Risk Analysis and Management Method, CRAMM
Central Service Desk
Change
Change Advisory Board, CAB
Change Management
Charging
CI Level
Classification

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
Анализ и методология управления рисками (CRAMM)
Центральная Служба Service desk
Изменение
Консультативный комитет по изменениям (CAB)
Управление изменениями
Выставление счетов
Уровень Учётного элемента
Классификация

Component Failure Impact Analysis, CFIA	Анализ степени влияния сбоя компонентов (CFIA)
Confidentiality	Конфиденциальность
Configuration Baseline	Базовая конфигурация
Configuration Item, CI	Учётный элемент (УЭ)
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
Definitive Software Library, DSL	Библиотека эталонного программного обеспечения (БЭПО)
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	Экспертный Сервис Деск
Fault, Failure	Неисправность, Отказ
Fault Tree Analysis, FTA	Анализ дерева неисправностей
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
Service Interruption	Прерывание сервиса
IT Infrastructure	ИТ-инфраструктура
IT Service	ИТ-услуга
IT Service Continuity Management	Управление непрерывностью предоставления услуг ИТ
IT Service Management	Управление ИТ-услугами
Known Error	Известная ошибка
Local (distributed) Service Desk	Локальный Сервис Деск
Maintainability	Возможность обслуживания

Management	Менеджмент
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 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
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 Catalogue	Каталог услуг
Service Desk	Служба Service Desk
Service Improvement Program, SIP	Программа по улучшению услуг

Service Level	Уровень обслуживания
Service Level Agreement, SLA	Соглашение об уровне услуг
Service Level Management	Управление уровнем обслуживания
Service Level Requirements	Требования по уровню обслуживания
Service Request	Запрос на обслуживание
Service Window	Окно технического обслуживания
Serviceability	Обслуживаемость
Skilled Service Desk	Квалифицированная сервисная служба Сервис Деск
Release	Релиз
Status	Статус
System Outage Analysis, SOA	Анализ простоев системы
Third Line Support	Третья линия поддержки
Threat	Угроза
Tuning	Настройка
Underpinning Contract	Внешний договор
Unskilled Service Desk	Неквалифицированная сервисная служба Сервис Деск
Urgency	Срочность
Urgent Change	Срочное изменение
Verification	Верификация
Virtual Service Desk	Виртуальный Service Desk (т.к. Service Desk оставлен в английском написании)
Vulnerability	Уязвимость
Workaround	Обходное решение

Словесность

itSMF-International
ИТ Сервис-менеджмент, введение
Van Haren Publishing, Первая редакция 2003
ISBN 90 777212-15-9

Service Delivery
Norwich/London: OGC/ The Stationery Office, 2001
ISBN 0113300174

Service Support
Norwich/London: CCTA/ The Stationery Office, 2000
ISBN 0113300158