

**Коммерческое предложение  
по обучению  
для компании «»**

**По теме:**

**«ITIL SERVICE TRANSITION, BUILD AND  
SUPPORT (RELEASE CONTROL AND  
VALIDATION – RCV). УПРАВЛЕНИЕ  
ИЗМЕНЕНИЯМИ, РЕЛИЗАМИ,  
АКТИВАМИ И КОНФИГУРАЦИЯМИ»**

**От ИП International Business Academy**

**2026**

**International Business Academy благодарит Вас за внимание к нашей компании  
и предлагает ознакомиться с коммерческим предложением по организации  
и проведению семинара**

**Наши конкурентные преимущества:**

- **Индивидуальная разработка программ под заказ**
- **Mini ассесмент + отчет (по договорённости с клиентом)**
- **Большой выбор тренеров**
- **Персональный менеджер, курирующий проект**
- **Посттренинговая поддержка 6 месяцев**
- **Программы лояльности для постоянных клиентов**
- **Высокая репутация компании IBA и рекомендации от ведущих компаний**

### **УСЛОВИЯ СОТРУДНИЧЕСТВА:**

ИП International Business Academy приглашает Вас принять участие в обучении по теме: "ITIL Service Transition, Build and Support (Release Control and Validation – RCV). Управление изменениями, релизами, активами и конфигурациями".

**Стоимость обучения:** 424000 тенге без НДС. Цена на 2027 год с учетом индексации 10% составит 466400 тенге без НДС.

\*Компания ИП International Business Academy с 2026 года работает на общеустановленном режиме налогообложения с НДС.

\*НДС 16% будет добавлен в счет на оплату.

**Место проведения:** очно территория Поставщика/ онлайн платформа ZOOM

#### **Даты проведения:**

Алматы:

25-28 августа 2026

24-27 ноября 2026

23-26 марта 2027

22-25 июня 2027

21-24 сентября 2027

14-17 декабря 2027

Онлайн:

8-11 июня 2026

7-10 сентября 2026

9-12 ноября 2026

8-11 февраля 2027

10-13 мая 2027

9-12 августа 2027

11-14 октября 2027

20-23 декабря 2027

\* даты требуют дополнительного согласования

**Продолжительность:** 32 академических часов

**Время:** с 10:00 до 17:30.

**Количество участников:** 1 человек

**В стоимость обучения входит:** обучение, комплект эксклюзивных обучающих материалов, блокнот, ручка, сертификат International Business Academy, посттренинговая поддержка (6 месяцев), 2 кофе-брейка в каждый день занятий (при условии, что обучение очное).

Просим заключить договор заранее как минимум за 1-2 месяца до начала обучения и забронировать даты с тренером.

Исполнитель: Батухтина Н.Е



### **Информация о компании.**

International Business Academy– это:

1. Рекомендации. Высокая репутация компании IBA и рекомендации от ведущих компаний Казахстана. Компания более 10 лет на рынке за это время зарекомендовала себя, как надежного поставщика услуг.
2. Персональный менеджер, курирующий проект. Каждый проект курирует отдельный менеджер, который закреплен за Вашей компанией
3. Лучшие эксперты. Профессиональный состав привлекаемых к процессу обучения преподавателей, успешных экспертов, консультантов, топ-менеджеров крупных корпораций.
4. Актуальность и польза. Наши программы отражают самые современные методики с учетом изменения рынка и законодательства.
5. Формат обучения. Мы предлагаем нашим клиентам несколько форматов обучения: — Очный и Онлайн формат открытых, корпоративных и индивидуальных семинаров.
6. Пост-тренинговые анализ и поддержка в течении 6 месяцев. Мониторинг результатов тренингов в рабочем процессе, рекомендации от тренера.

7. Индивидуальный подход. Все, начиная от содержания, места и времени проведения тренингов может быть настроено в соответствии Вашими потребностями.
8. Принципиально высокий уровень сервиса. Мы создали все условия для максимального вовлечения в обучение: от удобных кресел и современного презентационного оборудования, до удобной локации.
9. Международные стандарты обучения. Обучение в рамках международных стандартов, с адаптаций под реалии казахстанского бизнеса.

## **ОПИСАНИЕ ПРОГРАММЫ:**

### **Введение. Управление Сервисами**

- Основные принципы управления сервисами
- Сервисы, их параметры и характеристики
- Процессы и функции ITSM
- Жизненный цикл сервисов
- Уровни предоставления услуг
- Уровни зрелости процессов и их влияние на ИТ организацию

### **Процессы Service Transition (ST) и их место в жизненном цикле сервисов**

- Цели, задачи и роль процессов ST в жизненном цикле сервисов

### **Процесс Управления Изменениями (Change Management)**

- Общее описание процесса: цель, назначение, задачи, ценность для бизнеса, охват, термины и определения
- Входы и выходы процесса, описание активностей (процедур), методы и техники
- **Практическая работа: анализ формы запроса на изменение на предмет соответствия её рекомендациям ИТИЛ**
- Классификация и стандартизация изменений
- **Практическая работа: стандартизация формы запроса на изменение**
- Выполнение запросов различных категорий (типов). Модели исполнения для каждой категории (типа)
- **Практическая работа: определение схем (Workflow) для каждой из категорий**
- Авторизация изменений. Уровни авторизации изменений
- **Практическая работа: решение задачи по выбору уровней авторизации изменений**
- Проведение изменений. Координация исполнения
- **Практическая работа: координация внедрения (исполнения) изменения**
- Связь с другими процессами. Типичные проблемы внедрения и риски. Особенности внедрения процесса и варианты реализации. Ключевые показатели эффективности (KPI)

и роли процесса

- **Решение практических задач, ответ на контрольный вопрос модуля**

## **Процесс Управления Сервисными Активами и Конфигурациями (SACM)**

- Общее описание процесса: цель, назначение, задачи, ценность для бизнеса, охват, термины и определения
- Политики процесса SACM. Структура, охват и степень декомпозиции CMDB
- **Практическая работа: анализ охвата и степени декомпозиции CMDB**
- Построение Configuration Management System (CMS)
- Управление «Definitive Media Library» (DML)
- Входы и выходы процесса, общая схема и описание активностей (процедур), методы и техники
- Этапы построения процесса: идентификация и планирование, разработка модели данных и механизмов поддержки CMDB в актуальном состоянии
- Типы и Жизненный Цикл, именование и маркировка Конфигурационных Единиц (CI)
- Детальное изучение видов деятельности (процедур) процесса: управление CIs, мониторинг статуса, проверка и аудит, составление обзоров и отчётов
- Связь с другими процессами. Типичные проблемы внедрения и риски. Ключевые показатели эффективности (KPI) и роли процесса
- **Практическая работа: Изучение примера регламента процесса SACM и примера ролевых (рабочих) инструкций исполнителей**
- **Практическая работа: Ответ на контрольный вопрос модуля (в виде решения практической задачи)**

## **Процесс Управления Релизами и развёртыванием (Release & Deployment Management)**

- Общее описание процесса: цель, назначение, задачи, ценность для бизнеса, охват, термины и определения
- Политики процесса. Входы и выходы процесса, виды деятельности и описание активностей (процедур), методы и техники
- Планирование релиза. Типы релизов
- **Практическая работа: определение и описание политик релизов**
- Тестирование релиза. V-модель тестирования Сервисов. Service Rehearsal (Репетиция Сервиса). Выполнение «пилотного» тестирования
- Выполнение развёртывания (Deployment). Подготовка пользователей, и специалистов технической поддержки. Early Life Support (ELS) Program
- Связь с другими процессами. Типичные проблемы внедрения и риски. Ключевые показатели эффективности (KPI) и роли процесса
- **Практическая работа: Ответ на контрольный вопрос модуля (в виде решения практической задачи)**

## **Процесс Service Validation and Testing**

- Общее описание процесса: цель, назначение, задачи, ценность для бизнеса
- Состав политик процесса. Схема процесса. Виды деятельности и описание активностей (процедур). Тестовые модели
- **Практическая работа: изучение примеров тестовых моделей**
- Состав тестов: Component & Assembly Test, Service Release Package Test, Service Operational Readiness Test, Service Acceptance Test
- **Практическая работа. Разработка планов тестирования: Service Level Test, Operational Readiness Test**
- Формирование и поддержкатестовых данных и тестовой среды
- Связь с другими процессами. Ключевые показатели эффективности (KPI) и роли процесса
- **Практическая работа: разработка тестов для предложенных изменений**

## Процесс Service Evaluation

- Общее описание процесса: цель, назначение, задачи, ценность для бизнеса
- Схема процесса. Управление рисками как основа процесса тестирования
- Роли процесса
- **Практическая работа: изучение примеров тестовых моделей**

## Процесс Knowledge Management

- Общее описание процесса: цель, назначение, задачи, ценность для бизнеса
- Service Knowledge Management System (SKMS). Принципы построения. Интеграция CMS и SKMS. Использование DIKW модели
- Обучение персонала как часть Управления Знаниями
- **Практическая работа: способы обучения и визуализации данных, многократное использование скриптов. Коммуникации и обмен информацией**
- Связь с другими процессами. Ключевые показатели эффективности (KPI) и роли процесса

## Общие вопросы внедрения и автоматизация процессов

- Общие требования к технологиям и продуктам автоматизации (ITSM Tools)
- Использование принципа MoSCoW при выборе продукта автоматизации и последовательность действий
- Управление качеством. Цикл Деминга (PDCA цикл)
- **Практическая работа: Ответ на контрольный вопрос модуля (в виде решения практической задачи)**

## Заключение

## Решение практических задач и работа с вопросами тестов