

№ 19860/IBA от 08.06.2026

**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 ассессмент + 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**

---

**E-mail: [info@iba.kz](mailto:info@iba.kz)**

**Сайт: <http://www.iba.kz/> Телефон и WhatsApp: +7 702 777 4411**

**Адрес: РК, г. Алматы ул. Пашкина д. 24 БЦ К Plaza (уг. проспекта Аль-Фараби) офис 1**

### 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



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 адаптацией 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 ITIL**
- 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