

№ 19731/IBA от 08.06.2026

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

По теме:

**«ОСНОВЫ ITIL V4: ОБЗОР ОСНОВНЫХ
ПРИНЦИПОВ И ПРАКТИК
УПРАВЛЕНИЯ»**

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 Казахстана**
- **Обучение в рамках международных стандартов**

УСЛОВИЯ СОТРУДНИЧЕСТВА:

ИП International Business Academy приглашает Вас принять участие в обучении по теме: "Основы ITIL v4: обзор основных принципов и практик управления".

Стоимость обучения: 365000 тенге без НДС. Цена на 2027 год с учетом индексации 10% составит 401500 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:

17-19 мая 2026

25-27 августа 2026

23-25 ноября 2026

15-17 февраля 2027

6-8 апреля 2027

20-22 июня 2027

8-10 августа 2027

11-13 октября 2027

19-21 декабря 2027

Онлайн:

9-11 июня 2026

21-23 сентября 2026

20-22 октября 2026

10-12 января 2027

21-23 марта 2027

16-18 мая 2027

19-21 июля 2027

26-28 сентября 2027

28-30 ноября 2027

* даты требуют дополнительного согласования

Продолжительность: 24 академических часов

Время: с 10:00 до 17:30.

E-mail: info@iba.kz

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

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

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:

1. Введение в Service Management
2. Service Management и происхождение ITIL
3. Обзор основных терминов, ключевых концепций, и преимуществ процессного подхода в управлении услугами в области ИТ (IT Service Management)
4. Термины и определения:
 - Организация, Поставщик и Потребитель. Заинтересованные лица
 - Продукты и Услуги: сравнение их ценностей, особенностей предоставления и поддержки
 - Ценность, полезность, гарантии Услуг
5. Особенности предоставления Услуг (важные характеристики Услуг, параметры, характеристики ценности)
6. **Практическая работа:** описание полезности Услуги в спецификации
7. Термины и определения:
 - Составляющие элементы услуг: активы, процессы
 - Взаимосвязь между процессами и услугами / продуктами
 - Система создания ценности (Service Value System, SVS)
 - Жизненный цикл Услуг и Продуктов
 - Цепочка создания ценности (Service Value Chain)
8. Четыре аспекта управления услугами (Dimensions of Service Management) и влияние внешних факторов
9. основополагающие принципы предоставления и непрерывного улучшения услуг и продуктов
10. Взаимосвязь между продуктами, ресурсами и услугами
 - Соглашения об уровне услуг (SLA), операционные соглашения (OLA) и поддерживающие контракты (UC)
11. Модель отношений поставщика и потребителя
 - Предоставление Услуг и Продуктов
 - Потребление услуг и продуктов
 - Логика принятия решения о целесообразности потребления Услуг / Продуктов
12. Принципы взаимодействия Поставщика и Потребителя при создании ценности (Co-Creation Value)
13. Квалификационная схема ITIL v4
14. **Обзор ключевых практик (процессов) ITIL.** Разъяснение важных элементов процессов, таких как: цели процесса, ценность для бизнеса (обоснование инвестиций в его развитие), задачи процесса, основные процедуры (активности) процесса, роли, ключевые показатели

эффективности, основные заблуждения и догмы, препятствующие реализации

Deliver & Support: предоставление продуктов и услуг, обеспечение поддержки пользователей и выполнения ежедневных операций. Рассматриваются следующие практики: Управление инцидентами, Управление проблемами, Мониторинг и управление событиями, Управление сервисными запросами, **Сервис-деск**, Управление техническими средствами, Управление программными средствами, Управление Операциями

Design & Transition: проектирование и производство. Рассматриваются следующие практики (процессы): Управление проектами, Управление проектированием услуг, Управление мощностью и доступностью, Управление непрерывностью, Управление информационной безопасностью, **Контроль изменений**, Управление активами, Управление конфигурациями, Управление релизами и развертыванием, **Управление знаниями**

Governance: взаимодействие ИТ и бизнеса. Рассматриваются следующие практики (процессы): Взаимодействие с Бизнесом, Управление рисками, Управление стратегией, Управление Финансами, Управление портфелем

Engage: взаимодействие ИТ и бизнеса. Рассматриваются следующие практики (процессы): Управление Спросом, Управление каталогом услуг, Управление Уровнем услуг

Obtain / Build: приобретение или производство продуктов и услуг. Рассматриваются следующие практики: Управление поставщиками, Управление разработкой программного обеспечения, Управление инфраструктурой и платформами, Управление тестированием и валидацией

Continual Improvement: оценка предоставляемых продуктов и услуг, их анализ и поиск путей для непрерывного повышения качества. Рассматриваются следующие практики: Непрерывное улучшение, Измерение и отчетность

8. Перечень предоставляемых на курсе материалов

Предоставляется в бумажном или электронном виде книга, содержащая:

- слайды курса
- практические задания + примеры ответов на практические задания (выдаются после их выполнения)
- контрольные вопросы (с примерами ответов на них — после выполнения заданий)

Кроме этого в электронном виде выдаются материалы, необходимые для практической работы с регламентами процессов и их реализацией на предприятии, электронные книги, и т.д. объемом примерно 700 Мб.

Основные компоненты электронного набора материалов включают:

- Электронные книги и практические руководства других авторов схожего содержания на тему «IT Service Management» или близкие темы

E-mail: 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

- Примеры вопросов сертификационных тестов линейки ITIL 4: «ITIL v4 Foundation» и другие
- Книги и модели по аудиту и контролю качества реализации процессов: COBIT, CMMI, TIRA и другие
- Набор стандартов ISO в электронном виде: ISO 9000, 20000, 27000 (части 01 — 06), 15504 (аудит процессов), и другие
- Подборка нескольких десятков полезных статей на тему IT Service Management (этот набор периодически пополняется)
- Примеры (шаблоны) регламентов процессов, разработанные с учётом рекомендаций ITIL и ISO 20000, на основе которых легче / быстрее можно сформировать регламенты процессов для своей компании. Разработка процессов, начиная с качественных шаблонов (не с «чистого листа») — самый быстрый способ их построения достижения максимальной эффективности их работы за минимальное время!