№ 29010/IBA от 15.07.2025

Коммерческое предложение по обучению для компании «»

По теме:

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

От International Business Academy

2025

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

E-mail: info@iba.kz
Сайт: http://www.iba.kz/ Тел.: +7 (727) 328-02-02/03; Моб. тел.: +7 702 777 4411
Адрес: РК, г. Алматы ул. Жарокова 318 офис 23 (уг. проспекта Аль-Фараби)

УСЛОВИЯ СОТРУДНИЧЕСТВА:

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

Стоимость обучения: 423500 тенге без НДС (Исполнитель не является плательщиком НДС). Цена на 2026 год с учетом индексации 10% составит 465850 тенге без НДС (Исполнитель не является плательщиком НДС).

Место проведения: очно территория Поставщика/ онлайн платформа ZOOM

Даты проведения:

Алматы:
28-30 июля 2025
28-30 сентября 2025
26-28 октября 2025
18-20 января 2026
17-19 февраля 2026
14-16 апреля 2026
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:
17-19 августа 2025
16-18 ноября 2025
1-3 марта 2026
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

E-mail: info@iba.kz
Сайт: http://www.iba.kz/ Тел.: +7 (727) 328-02-02/03; Моб. тел.: +7 702 777 4411
Адрес: РК, г. Алматы ул. Жарокова 318 офис 23 (уг. проспекта Аль-Фараби)

Продолжительность: 24 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), обед и 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 Вашим 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:

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 развёртыванием, **Управление знаниями**

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

Engage: взаимодействие IT 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 отчётность

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. объёмом 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
- Примеры вопросов сертификационных тестов линейки ITIL 4: «ITIL v4 Foundation» и другие
- Книги и модели по аудиту и контролю качества реализации процессов: COBIT, CMMI, TIPA 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 построенияи достижения максимальной эффективности их работы за минимальное время!