

Утверждено заместителем  
председателя Правления  
АКИБ "Ипотека-банк"  
М.Абдурахманов

**ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ**  
на проведение учебного курса по ИТIL сотрудников ДИТ

№	Параметры требований к услугам	Конкретные требования к услугам
1	Наименование услуг	<i>Учебный курс по ИТIL 4, повышение квалификации и сертификация сотрудников ИТ Банка</i>
2	Объем услуг	<ul style="list-style-type: none"><li>• <i>Управление ИТ услугами (основные термины и понятия);</i></li><li>• <i>основополагающие принципы ИТIL (ITIL guiding principles);</i></li><li>• <i>цепочка создания ценности (service value chain).</i></li><li>• <i>система создания ценности услуг ИТIL;</i></li><li>• <i>основополагающие принципы ИТIL 4 и различия между ИТIL 3 и ИТIL 4</i></li><li>• <i>4 аспекта управления ИТ услугами;</i></li><li>• <i>цепочка и потоки создания ценности;</i></li><li>• <i>практики общего менеджмента ИТ, управления услугами и технологиями.</i></li><li>• <i>эксплуатация ИТ услуг</i></li></ul> <p><i>24 академических часа</i></p>
3	Цель и назначение услуг	<i>Изучить библиотеку, основные принципы и ключевые понятия управления услугами и продуктами в современной цифровой экономике, освоить основные принципы и понятия управления ИТ-услугами, узнать всё самое важное о процессах, описанных в библиотеке ИТIL 4</i>
4	Срок оказания услуг	<i>начало: август 2021 год</i> <i>конец: октябрь 2021 год</i>
5	Количество обучаемых слушателей	<i>От 8 до 20 слушателей в группе</i>
6	Требования к образовательной программе	<i>Программы составлены по основе национальных и международных стандартов. Доступность материалов на платформе. Всех участников разделить на 2 – 3 группы, чтобы исключить одновременную отсутствие ключевых сотрудников ДИТ. Дистанционное обучение также должно быть с лектором, не самообучение</i>
7	Требования к содержанию образовательной программы	<i>Подготовка слушателей на базе утвержденных программ от базовых основ до получения ими международных сертификатов.</i>
8	Требования к качеству услуг	<i>Курсы проводятся на основе качественных пособий, разрабатываемых и постоянно обновляемых квалифицированными преподавателями, имеющими сертификаты</i>

		<u>ITIL</u>
9	Форма получения образования	<i>Оф-лайн, он-лайн, дистанционно</i>
10	Применение дистанционных образовательных технологий	<i>Допускается. Высылается дополнительный материал для самостоятельного изучения, затем проводится обсуждение этих материалов, а также домашних заданий.</i>
11	Требования к итоговому тестированию	<i>Согласно правилам обучающей организации</i>
12	Документы об образовании (сертификат, свидетельство)	<i>Сертификат посещения, при условии посещения не менее 80% от общего объема курса.</i>
13	Требования к обеспечению слушателей раздаточным материалом	<i>Подробный учебный материал: пособие, вспомогательные материалы, экзаменационные модули прошлых периодов</i>
14	Требования к результатам обучения	<i>Занятия проводятся специалистами, сертифицированными в области ITIL. По окончании курса проводится опрос слушателей о качестве преподавания, о компетентности преподавателя..</i>
15	Иные требования к услугам и условиям их оказания по усмотрению заказчика	<i>Возможность гибкого графика обучения</i>
16	Стоимость услуг	<i>Нет информации</i>

**Директор департамента  
информационных технологий**



**О. Пак**