НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Информационная технология

ЕВРОПЕЙСКАЯ РАМКА ИКТ-КОМПЕТЕНЦИЙ 2.0

Часть 1

Общая европейская рамка компетенций ИКТ-специалистов для всех секторов индустрии

Information technology. European e-Competence Framework 2.0. Part 1. A common European framework for ICT professionals in all industry sectors

OKC 35.020

Дата введения 2015-01-01

Предисловие

- 1 ПОДГОТОВЛЕН Обществом с ограниченной ответственностью "Информационный аналитический вычислительный центр" (ООО "ИАВЦ") на основе собственного аутентичного перевода на русский язык международного документа, указанного в пункте 4
- 2 ВНЕСЕН Техническим комитетом по стандартизации ТК 22 "Информационные технологии"
- 3 УТВЕРЖДЕН И ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ <u>Приказом Федерального агентства</u> по техническому регулированию и метрологии от 8 ноября 2013 г. N 1545-ст
- 4 Настоящий стандарт идентичен международному документу CWA 16234-1:2010* "Информационная технология. Европейская рамка ИКТ-компетенций 2.0. Часть 1. Общая европейская рамка компетенций ИКТ-специалистов для всех секторов индустрии" (CWA 16234-1:2010 "European e-Competence Framework 2.0 Part 1: A common European framework for ICT professionals in all industry sectors").

^{*} Доступ к международным и зарубежным документам, упомянутым здесь и далее по тексту, можно получить, перейдя по ссылке на сайт http://shop.cntd.ru. - Примечание изготовителя базы данных.

Наименование настоящего стандарта изменено относительно наименования указанного международного документа для приведения в соответствие с <u>ГОСТ Р 1.5</u> (пункт 3.5).

5 ВВЕДЕН ВПЕРВЫЕ

Правила применения настоящего стандарта установлены в ГОСТ Р 1.0-2012 (раздел 8). Информация об изменениях к настоящему стандарту публикуется в ежегодном (по состоянию на 1 января текущего года) информационном указателе "Национальные стандарты", а официальный текст изменений и поправок - в ежемесячном информационном указателе "Национальные стандарты". В случае пересмотра (замены) или отмены настоящего стандарта соответствующее уведомление будет опубликовано в ближайшем выпуске ежемесячного информационного указателя "Национальные стандарты". Соответствующая информация, уведомление и тексты размещаются также в информационной системе общего пользования - на официальном сайте Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии в сети Интернет (gost.ru)

Введение

Настоящее соглашение рабочей группы Европейского комитета по стандартизации (далее - CEN, European Committee for Standardization (фр. Comité Européen de Normalisation) составлено и утверждено рабочей группой представителей заинтересованных сторон, перечисленных далее.

Разработка соглашения осуществлялась рабочей группой в соответствии с формальной процедурой, одобренной членами CEN, однако ни члены CEN, ни центр управления CEN не несут ответственности за техническое содержание данного соглашения и возможные несоответствия стандартам или действующим законам.

Настоящее соглашение рабочей группы CEN не следует рассматривать как официальный стандарт, разработанный комиссией CEN и ее членами.

Данное соглашение является общедоступным справочным документом, предлагаемым государственными органами стандартизации членов CEN.

Членами СЕN являются государственные органы стандартизации Австрии, Бельгии, Великобритании, Венгрии, Германии, Греции, Дании, Ирландии, Исландии, Испании, Италии, Кипра, Латвии, Литвы, Люксембурга, Мальты, Нидерландов, Норвегии, Польши, Португалии, Румынии, Словакии, Словении, Финляндии, Франции, Чехии, Швейцарии, Швеции и Эстонии. Все права стран - членов СЕN на использование в любой форме и любыми средствами защищены во всем мире. Ссылочный номер: CWA 16234-1:2010 D/E/F.

Формальное решение о начале работ над настоящим документом "Применение европейской рамки ИКТ-компетенций", имеющим официальный статус "Соглашения рабочей группы Европейского комитета по стандартизации" (далее - CWA, CEN Workshop Agreement), было принято на заседании рабочей группы по информационно-коммуникационным технологиям/навыкам [профили ІТ и учебные программы N 388 (далее - CEN/WS ICT ICT/SKILLS)], которое состоялось в Брюсселе в декабре 2008 года.

Разработка этого проекта велась рабочей группой CEN/WS ICT ICT/SKILLS с апреля 2009 года по июнь 2010-го. Проект был выполнен за планируемое время (60 дней), и окончательный вариант (Часть 1, Приложение, Часть 2 и Часть 3) был утвержден рабочей группой CEN/WS ICT ICT/SKILLS, включавшей представителей следующих организаций:

Association Passc@line (Ассоциация Passc@line);

CEPIS - Council of European Professional Informatics Societies (Совет европейских профессиональных ассоциаций по информатике);

CIGREF - Club informatique des grandes enterprises françaises (Ассоциация крупнейших ИКТ-компаний Франции);

DEKRA Akademie (Академия концерна DEKRA);

ECDL Foundation - The European Computer Driving Licence (Европейские компьютерные права);

EXIN Examination Institute for Information Science (Экзаменационный институт по информатике);

EUCIP Norge European Certification for Informatics Professionals (Европейская сертификация специалистов по информатике);

EeSA - European e-Skills Association (Европейская ассоциация по развитию ИКТ-навыков);

EuroCIO (Европейская ассоциация директоров по информационным технологиям);

HBO-I - Hoger Beroepsonderwijs - ICT (Ассоциация ИТ-разработчиков и представителей высшего профессионального образования Нидерландов);

- IG Metall Industrial Union of Metalworkers (Профсоюз работников металлургической промышленности Германии);
- IWA International Webmasters Association Italy (Международная ассоциация веб-разработчиков);
- KWB Koordinierungsstelle Weiterbildung und Beschäftigunge.V. (Компания KWB);

Microsoft Deutschland GmbH (Microsoft в Германии);

NIOC - Nationaal Informatica Onderwijs Congres/Dutch Congress on IT Education (Датский конгресс "Информационные технологии в образовании");

Thames Communication (компания "Thames Communication", Канада);

UNI Global Union (Глобальная федерация профсоюзов, Швейцария);

FZI - Forschungszentrum für Informatik Karlsruhe (Исследовательский центр в области информатики).

Обращаем внимание на то, что некоторые элементы данного документа могут быть предметом патентных прав. CEN [и/или CENELEC] не несет ответственность за определение таких прав.

Это соглашение рабочей группы CEN является документом, на который необходимо ссылаться, и доступно через страны, которые являются участниками CEN: AENOR, AFNOR, BSI, CSNI, CYS, DIN, DS, ELOT, EVS, IBN, IPQ, IST, HZN, LVS, LST, MSA, MSZT, NEN, NSAI, ON, PKN, SEE, SIS, SIST, SFS, SN, SNV, SUTN и UNI.

Комментарии и предложения от пользователей этого документа приветствуются и должны быть адресованы CEN-CENELEC Management Centre.

1 Область применения

Европейская рамка ИКТ-компетенций (The European e-Competence Framework, далее e-CF) представляет собой рамочную структуру описания ИКТ-компетенций, которая может быть использована и признаваема как компаниями - производителями услуг и продуктов ИКТ, так и компаниями, использующими ИКТ в своей основной деятельности, а также ИТ-специалистами, ИТ-руководителями, сотрудниками кадровых служб, представителями государственных, образовательных учреждений и социальными партнерами в европейских странах.

е-СF была разработана при участии большого числа европейских экспертов (ИТ-экспертов и экспертов в области управления кадрами) в рамках проектов, которые ведутся Рабочей группой по информационно-коммуникационным технологиям/навыкам (профили IT и учебные программы N 388 (далее CEN/WS ICT ICT/SKILLS)). Рабочая группа CEN/WS ICT ICT/SKILLS предоставляет платформу для дискуссий и разработок национальным и международным представителям ИКТ-сектора, государственным и частным образовательным учреждениям, социальным партнерам и представителям других институтов. Целью этих инициатив является выработка долгосрочного решения проблемы развития компетенций для успешного развития ИКТ в Европейском регионе.

В 2005 году, следуя рекомендациям Европейского форума по развитию ИКТ-умений (European e-SkillS Forum), участники рабочей группы CEN/WS ICT ICT/SKILLS пришли к общему соглашению, что представители организаций, отвечающих за национальные системы ИКТ-квалификаций, представители предприятий ИКТ-сектора, включающие как экспертов в области ИКТ, так и экспертов в области развития квалификаций должны рассмотреть вопрос о разработке единой европейской рамки ИКТ-компетенций (е-СF). В начале 2006 года по инициативе Европейской комиссии (далее - ЕК) представители организаций. отвечающих за национальные системы ИКТ-квалификаций. представители крупнейших компаний и исследовательских центров провели встречу, целью которой была выработка плана совместных действий. Под общим управлением и поддержкой рабочей группы CEN/WS ICT ICT/SKILLS в ходе интенсивного обмена мнениями была выработана программа разработки е-СҒ. Данная инициатива была принята и одобрена Европейской комиссией, что получило отражение в Коммюнике Европейской комиссии Европейскому совету и парламенту, Европейскому экономическому и социальному комитету, регионов "ИКТ-умения XXI века Комитету ДЛЯ повышения конкурентоспособности, роста, развития и увеличения числа рабочих мест", датированном сентябрем 2007 года, и в резолюциях Европейского Парламента по вопросам конкурентоспособности, относящихся к ноябрю 2007 года.

Для того чтобы достичь всеобщего согласия и последующего использования результатов предстоящей работы на международном и национальном уровнях, было решено привлечь все заинтересованные стороны (далее - заинтересованные стороны) ИКТ-сектора, бизнеса, политики и образовательных структур для разработки основной философии и стратегии будущего проекта. На политическом уровне было важно иметь более широкое многостороннее привлечение представителей из государственных органов и из ИКТ-сектора; на уровне рабочей экспертизы фокус проекта был направлен на интересы менеджмента в областях управления кадрами и ИТ-руководства европейского ИКТ-сектора.

Первая версия e-CF 1.0 была опубликована в 2008 году как результат двухлетней работы, осуществленной в форме многостороннего партнерства представителями организаций различных уровней: экспертами в области управления кадрами и экспертами ИКТ-сектора (см. CWA 15893-1 and CWA 15893-2).

Вторая версия e-CF 2.0 и руководство по ее использованию, созданные на основе e-CF 1.0 с учетом опыта ее применения и полученных замечаний от различных заинтересованных сторон, представлена в настоящем документе.

В результате ревизии компетенций, представленных в e-CF 1.0, в перечень компетенций e-CF 2.0 были добавлены четыре новые компетенции. Опыт использования e-CF 1.0 показал, что содержание дескриптора 4 -

примеры знаний и умений, относящиеся к компетенциям, характеризуемым дескриптором 2, пользуется особым вниманием. Однако представленные в е-СF знания и умения являются только примерами и не представляют исчерпывающую информацию, относящуюся к компетенциям.

Особое внимание было уделено преемственности двух версий: чтобы пользователи e-CF 1.0 могли без проблем адаптировать e-CF 2.0, например ни одна компетенция не была удалена, а изменение в определениях компетенций были сделаны только для более четкого представления их смысла.

Европейская рамка ИКТ-компетенций 2.0, представленная в этом документе (CWA 16234-1), руководство по использованию e-CF 2.0 (CWA 16234-2) и методическое обоснование e-CF (CWA 16234-3) были разработаны в рамках проекта "Применение европейской рамки ИКТ-компетенций", который продолжался с 2009 по 2010 год в контексте основных задач рабочей группы CEN/WS ICT ICT/SKILLS.

2 Структура и представление европейской рамки ИКТ-компетенций (е-СF)

Структура e-CF основывается на четырех дескрипторах. Эти дескрипторы отражают различные требования, связанные с уровнями планирования бизнеса, управления кадрами, в качестве дополнения к руководствам по должностным обязанностям и специфицируются следующим образом:

Дескриптор 1: Пять областей ИКТ-компетенций, соответствующих

бизнес-процессам в информационных системах: планированию, реализации, эксплуатации, обеспечению и

управлению.

Дескриптор 2: Набор эталонных компетенций для каждой области ИКТ-

компетенций. Всего в e-CF 2.0 определено 36 компетенций

для общих эталонных определений компетенций.

Дескриптор 3: Профессиональные уровни каждой ИКТ-компетенций

обеспечивают спецификацию уровней от уровня е-1 до уровня е-5, которые соответствуют уровням с 3 по 5-й европейской рамки квалификаций (the European

Qualifications Framework, далее - EQF).

Дескриптор 4: Примеры знаний и умений, относящиеся к ИКТ-

компетенциям, определенным дескриптором 2. Они представлены для того, чтобы добавить содержание и ценность каждой компетенции, но они не являются

исчерпывающими.

Определения компетенций явно обозначаются дескрипторами 2 и 3, примеры знаний и умений представлены дескриптором 4; отношение встроено во все три дескриптора.

3 Руководство по использованию e-CF, методология и веб-ресурс e-CF для формирования профилей должностей

Для того чтобы помочь пониманию, адаптации и использованию e-CF, разработаны сопровождающие документы CWA:

руководство по использованию европейской рамки ИКТ-компетенций 2.0 (CWA 16234-2);

создание e-CF - соединение методологических основ и опыта экспертов (CWA 16234-3).

Для поддержки пользователей e-CF был разработан простой инструмент, который позволяет создавать профили должностей.

Доступ к этому инструменту доступен на портале e-CF www.ecompetences.eu с помощью обычного браузера.

Рисунок 1 - Скриншот инструмента е-CF для работы с профилями



Рисунок 1 - Скриншот инструмента e-CF для работы с профилями (www.ecompetences.eu oт 10.2010 г.)

4 Таблица 1. Обзор e-CF 2.0

	определенных ИКТ-	комп	ессис етенц ветсті	ональн ,ий (е-	ные у 1 - e-5 уро	e-CF
		e-1	e-2	e-3	e-4	e-5
А. ПЛАНИРОВ	АНИЕ					
	А.1 Согласование ИС и бизнес- стратегии					
	А.2 Управлением уровнем услуг					
	А.3 Бизнес-планирование		_			
	А.4 Планирование работ или продуктов					
	А.5 Проектирование архитектуры ИС					
	А.6 Проектирование приложений					
	А.7 Анализ новых технологий					
	А.8 Устойчивое развитие ¹⁾					
В. РЕАЛИЗАЦІ	ия					
	В.1 Проектирование и разработка					
	В.2 Интеграция систем					
	В.3 Тестирование					
	В.4 Развертывание решений					

	В.5 Документирование			
С. ЭКСПЛУАТ	RNJA			
	С.1 Поддержка пользователей			
	С.2 Поддержка изменений			
	С.3 Предоставление услуг			
	С.4 Управление проблемами			
D. ОБЕСПЕЧЕ	ЕНИЕ			1
	D.1 Разработка стратегии информационной безопасности			
	D.2 Разработка стратегии обеспечения качества ИС			
	D.3 Обеспечение подготовки и обучения			
	D.4 Обеспечение закупок			
	D.5 Разработка коммерческих предложений			
	D.6 Управление каналами продаж			
	D.7 Управление продажами			
	D.8 Управление контрактами			
	D.9 Развитие персонала			
	D.10 Управление информацией и знаниями			

Е. УПРАВЛЕНІ	ИΕ			
	Е.1 Разработка прогнозов			
	E.2 Управление проектами и портфелями проектов			
	Е.3 Управление рисками			
	Е.4 Управление взаимоотношениями			
	Е.5 Оптимизация процессов			
	Е.6 Управление качеством ИС			
	Е.7 Управление изменениями			
	Е.8 Управление информационной безопасностью			
	Е.9 Руководство развитием ИС			

¹⁾ Устойчивое развитие - термин, используемый на Западе для обозначения развития бизнеса, не противоречащего дальнейшему существованию человечества и сохранению окружающей среды.

5 e-CF 2.0. Полная версия

Таблица 2.А - Планирование

А ПЛАНИРОВАНИЕ		
Дескриптор 2 - ИКТ- компетенции	Дескриптор 4 - знания	Дескриптор 4 - умения
Дескриптор 3 - поправки на уровень	Знает/осведомлен о/знаком с	Способен
А1 Согласование ИС и бизнес-стратегии Предвидит долгосрочные перспективы развития бизнеса и определяет инфраструктуру ИС в соответствии с организационной политикой. Принимает стратегические решения в отношении развития инфраструктуры ИС, включая стратегию использования ИТ-ресурсов	концепцией бизнес- стратегии; К2 внешними и внутренними тенденциями и факторами, оказывающими влияние на развитие предприятия; К3	связанных с предоставлением ИТ- услуг; S3 определять и анализировать долгосрочные интересы; пользователей/заказчиков S4 участвовать в разработке
Уровни 1, 2, 3 не применяются		
Уровень 4 Осуществляет руководство с применением лидерства в создании и реализации долгосрочных инновационных решений, связанных с ИС		

Уровень 5 Осуществляет стратегическое руководство ИС с применением лидерства в целях достижения соглашений и обеспечения обязательств со стороны руководства предприятия		
А2 Управление уровнем услуг Определяет, утверждает и заключает соответствующие соглашения об уровне услуг (SLA) и рамочные договоры в отношении предоставляемых услуг и сервисов. Согласует уровни оказания услуг с учетом потребностей и возможностей заказчиков и бизнеса	процессов управления услугами; К2 способами сравнения и интерпретации баз	S1 выполнять анализ учетных записей по оказанию услуг; S2 оценивать степень соответствия оказываемых услуг соглашению об уровне услуг; S3 согласовывать цели, достижимые реалистичным уровнем оказания услуг; S4 применять адекватные методы управления качеством; S5 предупреждать и предотвращать потенциальные нарушения в процессе оказания услуг
Уровни 1, 2 не применяются		
Уровень 3 Оказывает влияние и подготавливает соглашения об уровне предоставления услуг (SLA), осуществляет учет затрат для окончательного варианта		

АЗ Бизнес- планирование Обращается к схемам и структурам бизнес-плана или плана выпуска продуктов, посредством выявления альтернативных подходов; включает предпожения по окупаемости инвестиций. Использует возможные и по выбору поставщиков услуг. Представляет анализ (как для и для внешнего по выбранной стратегии. Обеспечивает совместимость стратегий бизнес и технологий. Представляет и обосновывает бизнес-плана заинтересованным сторонам, обращаясь к сооставляющими рентабельности предприятия; Кб составляющими материальнотехнического снабжения; Кб описанием и моделями и материальнотехнического снабжения; К7 планированием и динамикой движения денежных средств	Уровень 4 Проявляет лидерство в целях внесения поправок в корпоративную стратегию с учетом соглашений, касающихся уровня услуг для достижения прогнозируемых результатов		
планирование Обращается к схемам и структурам бизнес-плана выпуска продуктов, посредством выявления альтернативных подходов; включает предложения по окупаемости инвестиций. Использует возможные и применимые модели по выбору поставщиков услуг. Тредставляет анализ стоимостных преимуществ и проверенные аргументы по выбранной стратегии. Обеспечивает совместимость стратегий бизнес и технологий. КА маналов продаж, сторнам, обращаясь к сторичансовым и организационным интересам, включая SWOT-анализ Уровни 1, 2 не Компонентами разработки идентифицировать основные и идентифицировать основные иденностных предложений по товарам или решениям: КЗ сотавлять подходящие каналы, увеличивающие ценность товара; КЗ составлять подходящие каналы, увеличивающие ценность товара; КЗ составлять идетализированный SWOT-анализ; SWOT-анализ; SWOT-анализ; SWOT-анализ; S4 составлять кратко- и долгосрочные отчеты (например, финансовые отчеты предприятия; отчеты основные этапы бизнес-плана отчеты предприятия; S5 определять основные этапы бизнес-плана ККТ планированием и динамикой движения денежных средств	Уровень 5 не применяется		
'	планирование Обращается к схемам и структурам бизнес-плана или плана выпуска продуктов, посредством выявления альтернативных подходов; включает предложения по окупаемости инвестиций. Использует возможные и применимые модели по выбору поставщиков услуг. Представляет анализ стоимостных преимуществ и проверенные аргументы по выбранной стратегии. Обеспечивает совместимость стратегий бизнеса и технологий. Представляет и обосновывает бизнес-план заинтересованным сторонам, обращаясь к политическим, финансовым и организационным интересам, включая	компонентами и этапами разработки бизнес-плана; К2 настоящими и будущими размерами и потребностями рынка; К3 технологиями конкуренции и SWOT анализа (как для характеристик товара, так и для внешнего окружения); К4 методиками создания каналов продаж; К5 составляющими рентабельности предприятия; К6 описанием и моделями материальнотехнического снабжения; К7 планированием и динамикой движения	обращаться и идентифицировать основные составляющие ценностных предложений по товарам или решениям; \$2 определять подходящие каналы, увеличивающие ценность товара; \$3 составлять детализированный SWOT-анализ; \$4 составлять кратко- и долгосрочные отчеты по рентабельности, эксплуатации и созданию ценностной стоимости); \$5 определять основные

Уровень 3 Привлекает квалифицированные кадры для анализа конъюнктуры рынка		
Уровень 4 Применяет лидерство для разработки стратегии ИС, отвечающей требованиям бизнеса		
Уровень 5 Применяет стратегическое мышление и организационное лидерство в целях применения возможностей ИТ для преобразований в бизнесе		

А4 Планирование работ		S1
или продуктов	эффективными	устанавливать
A., a. T., a., a., a., a., a., a., a., a., a., a	методами управления	потенциальные цели для
Анализирует и выявляет текущий и целевой	проектом;	реализации плана
текущий и целевой статусы. Оценивает	К2	выпуска продуктов или проекта;
эффективность затрат,	определением	проекта,
риски, возможности,	ключевых показателей	S2
сильные и слабые стороны	эффективности (КРІ);	разрабатывать планы
с критической точки		взаимодействия;
зрения. Разрабатывает	К3	определять основных
описания структурных		пользователей и
	принятия решений	составлять
основных этапов.		сопровождающую
Управляет запросами на изменения. Определяет		документацию;
объем поставок и		S3
обеспечивает обзор		составлять планы
дополнительных		реализации проекта и
требований к		обеспечивать качество
документации.		выполнения с учетом
Разрабатывает правила		основных этапов;
работы с продуктами		
		S4
		предоставлять
		достоверную информацию лицам,
		ответственным за
		принятие решений,
		управлять такой
		информацией;
		S5
		управлять процессом
		обработки запросов на
		внесении изменений
<i>Уровень 1</i> не применяется		
Уровень 2		
•		
На регулярной основе		
документирует		
стандартные и простые		
элементы продуктов или		
проектов		
Уровень 3		
-		
Привлекает		
квалифицированные кадры		
к разработке		
спецификаций для		
создания и поддержки		
комплексных документов		
EO DOOELIOC::::: =:: ::: :: : : : : : : : : : : :	I	1
по реализации проекта или		
по реализации проекта или процессов выпуска продуктов		

Уровень 4 Действует в широком диапазоне подотчетности для того, чтобы нести ответственность за выполнение проекта или продукта		
диапазоне подотчетности для того, чтобы нести ответственность за выполнение проекта или		
диапазоне подотчетности для того, чтобы нести ответственность за выполнение проекта или		
для того, чтобы нести ответственность за выполнение проекта или		
ответственность за выполнение проекта или		
выполнение проекта или		
•		
продукта		
<i>Уровень 5</i> не применяется		
А5 Проектирование		S1
архитектуры ИС	архитектурными	проводить экспертизу для
Сполифицируют	решениями и	'
Специфицирует, оптимизирует, обновляет и	средствами	технических проблем и обеспечивать внедрение
устанавливает правила	проектирования систем;	наиболее оптимальных по
для разработки и	GFIG I GIVI,	функциональности
эксплуатации архитектуры	К2	архитектурных решений;
	требованиями к	
взаимоотношениями с	архитектуре систем:	S2
заинтересованными	производительностью,	-
•	правилами	относящиеся к различным
	эксплуатации и	
обеспечения соответствия архитектуры ИС		для построения и
	возможностями модернизации,	поддержки архитектуры предприятия;
Выявляет потребности в		предприятия,
изменениях и требуемых		S3
компонентах; аппаратных,		понимать цели
•	технологичностью;	бизнеса/руководителей,
технических платформах,		которые оказывают
программном обеспечении,		влияние на компоненты
	затратами,	архитектуры (данные,
Обеспечивает соблюдение	11 .	приложения,
требований операционной	11 -	безопасность, развитие и
совместимости,	с архитектурой	т.д.);
масштабируемости, эксплуатационной	систем;	S4
	К4	помогать группам
• • • •	архитектурой	разработчиков
аспектов	11 -	приложений понимать и
	внутренними	учитывать архитектуру,
	стандартами	принципы, цели
		предприятия и стандарты;
		S5
		разрабатывать шаблоны
		и модели проектирования
		в целях оказания
		содействия системным
		аналитикам при создании
		совместимых приложений
Vnoquu 4 2		
<i>Уровни</i> 1, 2 не применяются		

Уровень 3		
Привлекает		
квалифицированные кадры		
для определения		
необходимых ИТ и		
спецификаций, которые		
должны быть развернуты в		
разнообразных ИТ-		
проектах, приложениях или		
в процессах улучшения		
инфраструктуры		
тфраго группурш		
Уровень 4 действует в		
широком диапазоне		
подотчетности для		
определения стратегии		
внедрения ИТ,		
соответствующих		
потребностям бизнеса.		
Принимает во внимание		
текущую техническую		
платформу, устаревшее		
оборудование и последние		
технологические		
инновации		
<i>Уровень 5</i> не применяется		

Проектирование приложений Определяет наиболее подходящие ИТ-решения, согласованные с ИТ-политикой и потребностями пользователя/потребителя. Точно оценивает затраты на разработку, установку и техническое обслуживание предлагаемых решений. Выбирает адекватные технические параметры для проектирования решения, обеспечивая соотношение цена качество. Совместно с представителями пользователей определяет рамочное взаимодействие для оценки моделей	прототипированием,	Я1 идентифицировать потребителей, пользователей и заинтересованные стороны; Я2 собирать, формализовывать и оценивать функциональные и иные требования; Я3 применять модели оценки и параметры для анализа стоимости применительно к фазам жизненного цикла программного обеспечения; Я4 оценивать использование прототипирования для поддержки соблюдения требований; Я5 составлять, внедрять и управлять комплексными планами по разработке приложений; Я6 разрабатывать функциональные спецификации с учетом установленных требований; Я7 оценивать применимость различных методов
	решениями, заложенными в их	оценивать применимость
Уровень 1 Принимает участие в проектировании и разработке общих функциональных требований и интерфейсов		

Уровень 2 Организует полное планирование разработки приложений			
Уровень 3 Отвечает за собственную деятельность и за деятельность других лиц, для обеспечения правильной интеграции приложений с комплексной инфраструктурой в соответствии с потребностями пользователей/потребителей			
<i>Уровни 4,</i> 5 не применяются			
А7 Анализ новых технологий Следит за последними техническими достижениями ИТ с целью понимания технологий, которые могут быть востребованы на предприятиях. Разрабатывает инновационные решения для интеграции новых технологий с существующими продуктами, приложениями или услугами или создает новые решения	К1 развивающимися технологиями иметодами оценки прогнозов рынка; К2 требованиями рынка; К3 достоверными источниками информации (например, специализированными журналами, конференциями имероприятиями, информационными письмами, мнениями авторитетных лиц ит.д.); К4 правилами ведения дискуссии в web-сообществах	\$1 отслеживать источники информации и постоянно использовать наиболее надежные из них; \$2 определять вендоров и провайдеров наиболее перспективных решений; оценивать, обосновывать и использовать наиболее целесообразные варианты; \$3 определять, какие преимущества получит предприятие при условии внедрения новейших технологий; \$4 обосновывать формирование концепций	
У <i>ровни 1,</i> 2, 3 не применяются			

Уровень 4			
Привлекает квалифицированных специалистов в области новейших технологий, соединяет их потенциал с глубоким пониманием потребностей бизнеса для предварительного планирования будущих архитектурных решений. Обеспечивает экспертное руководство и консалтинг руководству компании в вопросах бизнеса и технологий и возможностях инноваций, связанных с внедрением новых решений			
Уровень 5 Осуществляет стратегическое лидерство. Предвидит и формирует будущие решения и направления организации для их разработки и дальнейшего использования			
. Оценивает влияние ИТ- решений с позиции экологической ответственности, в том числе в отношении стандартов энергопотребления.	экологически безопасного развития; K2 корпоративной и социальной ответственностью участвующих сторон в	S1 контролировать и учитывать энергозатраты, обусловленные ИТ; S2 применять в проектах новейшие рекомендации по формированию стратегий с учетом экологически безопасного развития; S3 учитывать нормативные ограничения и международные стандарты, имеющие отношение к ИТ	
<i>Уровни 1,</i> 2 не применяются			

Уровень 3 Обеспечивает информированность, профподготовку и лояльность персонала в целях учета требований об экологически безопасном развитии, применяет необходимые методы для соблюдения данного подхода	
Уровень 4 Определяет цели и стратегии экологически безопасного развития ИС в соответствии с корпоративной политикой экологической безопасности	
<i>Уровень 5</i> не применяется	

Таблица 3.В - Реализация

В. РЕАЛИЗАЦИЯ				
Дескриптор 2 - ИКТ- компетенции	Дескриптор 4 - знания	Дескриптор 4 - умения		
Дескриптор 3 - поправки на уровень	Знает/осведомлен о/знаком с	Способен		

D.4. Elmanner	164	lo4
В.1 Проектирование и		S1
разработка	применяемым	разъяснять и
D	программным	представлять
Проектирует и	обеспечением/модулями,	проекты/разработки
конструирует компоненты	СУБД и языками	заказчикам;
программного обеспечения и/или	программирования;	S2
	К2	
аппаратных платформ, отвечающие требованиям		производить и
спецификации, включая	компонентами аппаратного обеспечения,	оценивать результаты
условия	инструментами и	тестирования с
энергосбережения.	архитектурами	учетом
Применяет системную	аппаратных платформ;	спецификации;
методологию для анализа	аппаратных платформ,	спецификации,
и создания необходимых	кз	S3
компонент и	функциональным и	применять
интерфейсов. Тестирует	техническим	соответствующие
компоненты и системы на	проектированием;	программные и/или
предмет соответствия	positriposamioni,	аппаратные
требованиям	K4	архитектурные
.,,	передовыми	решения;
	технологиями;	j' '
	<i>,</i>	S4
	К5	проектировать и
	языками	разрабатывать
	программирования;	архитектуру
		аппаратных
	К6	средств,
	моделями	пользовательские
	энергопотребления для	интерфейсы,
	программного и/или	компоненты
	аппаратного обеспечения	коммерческого
		программного
		обеспечения и
		встроенные
		программные
		модули;
		S5
		обеспечивать и
		гарантировать
		высокий уровень
		преемственности и
		качества сложных
		программных
		разработок;
		S6
		использовать
		модели данных
Уровень 1 не		
применяется		
Уровень 2		
Разрабатывает		
`		
небольшие компоненты на системном уровне		
THE CHOTOMINOW YPOBILE		

Применяет творческий подход для разработки и интеграции компонентов в продукт более высокого уровня		
Уровень 4 Справляется со сложностями при разработке стандартных процедур и архитектур в целях обеспечения преемственного развития продуктов		
<i>Уровень</i> 5 - не применяется		

B 2 Muse		l c1
В.2 Интеграция систем	K1	S1
Votouopeupoot	прежними,	оценивать
Устанавливает	существующими и новыми	производительность
дополнительные	компонентами	системы до, в
аппаратные/программные	аппаратного/программного	процессе и после
или системные	обеспечения;	СИСТЕМНОЙ
компоненты в	К2	интеграции;
существующие или		S2
предлагаемые системы.	-	
Умеет сочетать их с	оказывает системная	документировать и
существующими процессами и/или	интеграция на	производить записи
процессами и/или процедурами (например,		учета и регистрации
	Систему/организацию,	деятельности,
в управлении	КЗ	касающейся
конфигурациями) на		устранения
основе учета спецификаций,		неисправностей;
производительности и	взаимодействия между модулями, системами и	S3
совместимости с целью	компонентами;	обеспечивать
обеспечения их	ROWITOHERTAIVIN,	соответствие
интеграции и	K4	существующих
операционной	интеграционными	продуктов
совместимости.	тестирующими	потребностям
Проверяет	технологиями	клиентов;
производительность	TOXIONOIVIZIMI	MINICITIOD,
системы, официально		S4
завершает и успешно		проверять
регистрирует успешную		соответствие
интеграцию		спецификаций и
7		показателей
		производительности
		и эффективности
		интегрированных
		систем;
		,
		S5
		осуществлять
		защиту/резервное
		копирование данных
		для обеспечения
		стабильности в
		процессе
		интеграции
		•
Vaccou		
Уровень 1 не		
применяется		
	·	

Уровень 2 Действует на системной основе для определения совместимости аппаратных и программных спецификаций. Ведет документирование действий в процессе установки, регистрирует от отклонения и корректирующие действия		
Уровень 3 отвечает за собственные действия и действия иных лиц в процессе интеграции. Соблюдает обязательные стандарты и процедуры контроля изменений в целях обеспечения стабильности единой системы в отношении ее функциональных характеристик и показателей надежности		
Уровень 4 Привлекает квалифицированные кадры широкого профиля в целях разработки процедуры единого цикла интеграции, включая создание внутрикорпоративных стандартов деятельности. Применяет принцип лидерства для выполнения операций и назначения ресурсов для планирования интеграции		
<i>Уровень</i> 5 не применяется		

В.3 Тестирование	κ1	S1
в.з гестирование	техниками,	
Doonoforupoor	·	
Разрабатывает и		тестирования и
проводит регулярные	инструментами,	контролировать его
процедуры тестирования	используемыми в	исполнение;
ИТ-систем или проверки	процессе тестирования;	00
на соблюдение	160	S2
требований к	K2	управлять
эксплуатационной	жизненными циклами	процессом
пригодности со стороны	процесса тестирования;	тестирования и
заказчика в целях	160	оценивать
обеспечения	К3	результаты;
соответствия проектным	различными видами	
спецификациям.	тестирования	S3 _
Обеспечивает работу	(функциональными,	разрабатывать
новых или	компоновочными, на	сценарии
модернизированных	производительность,	тестирования ИТ-
компонентов и систем в	эксплуатационную	систем;
соответствии с	пригодность и т.д.);	
прогнозируемыми		S4
ожиданиями. Гарантирует	К4	подготавливать и
соблюдение внутренних,	национальными и	проводить
внешних,	международными	тестирование ИТ-
государственных и	стандартами,	систем;
международных	определяющими критерии	
стандартов, включая	качества тестирования	S5
стандарты по		протоколировать и
обеспечению гигиены		документировать
труда и техники		результаты
безопасности,		тестирования
эксплуатационной		
пригодности,		
производительности,		
надежности и		
совместимости.		
Составляет документы и		
отчеты, подтверждающие		
соответствие		
сертификационным		
требованиям		
Уровень 1		
Производит простейшие		
тестирование в строгом		
соответствии с		
подробными		
инструкциями		
1	!	ı

Уровень 2 Организует программы тестирования и создает скрипты для выявления потенциальных уязвимостей тестов. Учитывает и регистрирует результаты,	
сочетая с анализом полученных данных	
Уровень 3 Привлекает квалифицированных специалистов для сложных процедур тестирования. Документирует результаты и представляет их лицам, ответственным за технологический процесс, например, разработчикам, пользователям или обслуживающему персоналу. Принимает на себя ответственность за соблюдение методов тестирования, ведет учет событий в журнале регистрации	
<i>Уровни 4, 5</i> не применяются	

В.4 Развертывание	K1	S1
решений	методами анализа	организовать
	производительности;	процессы
Следуя		внедрения и
предопределенным	K2	деятельность по
общим стандартам	технологиями,	выпуску продукции;
деятельности, выполняет	связанными с	
запланированные	управлением проблемами	S2
необходимые	(вопросами	организовать и
вмешательства в работу	эксплуатационной	спланировать
ИС, включая действия по	пригодности,	процедуры бета-
установке, обновлению	производительности,	тестирования,
или выводу из	совместимости);	тестировать
эксплуатации.	К3	решения в рамках целевой
Конфигурирует аппаратные средства,	способами комплектации	операционной
программное	и дистрибуции	среды;
обеспечение или сети	программных продуктов;	ороды,
для обеспечения	программилых продуктов,	S3
операционной	К4	гарантировать
совместимости	влиянием внедряемых	операционную
компонентов системы;	решений на	совместимость при
устраняет ошибки и	существующую	конфигурировании
нестыковки,	архитектуру;	компонент любого
возникающие в этой		уровня;
связи. При	K5	
необходимости	технологиями и	S4
привлекает сторонние	стандартами,	определять и
квалифицированные	используемыми в	привлекать
кадры, например,	процессе развертывания	квалифицированные
независимых		кадры для
поставщиков сетевых		разрешения
услуг. Официально		проблем совместимости;
передает пользователю готовое к эксплуатации		COBMECTAMOCTA,
решение и ведет		S5
документальный учет		организовать и
всей необходимой		контролировать
информации, включая		процесс поддержки,
получателей		включая обучение
оборудования, данные о		пользователей на
конфигурации и		начальном этапе
производительности		внедрения системы;
		S6
		организовывать
		заполнение баз
		данных и управлять
		переносом данных
Уровень 1		
•		
Действует под		
руководством в		
соответствии с		
подробными		
подробными инструкциями, удаление		
подробными инструкциями, удаление или установка отдельных		
подробными инструкциями, удаление		

Уровень 2 Регулярно устанавливает или выводит из эксплуатации компоненты системы. Осуществляет поиск неисправных компонентов и выявляет основные причины сбоев комплексных решений. Поддерживает менее квалифицированных	
Уровень 3 Отвечает за собственные действия и действия иных лиц при оказании услуг по внедрению решений, включая полноценное взаимодействие с клиентами. Привлекает квалифицированные кадры в целях внесения изменений в проект решения. Консультирует по вопросам совмещения	
рабочих процессов и процедур и действий по обновлению программных компонент Уровень 5 не применяется	

В.5 Документирование	К1	S1
В.о документирование	инструментами для	эффективно
Составляет документы,		использовать
описывающие продукты,	и распространения	корпоративные
услуги, компоненты или	профессиональных	стандарты для
приложения с учетом	документов;	публикаций;
текущих требований к		
оформлению	K2	S2
документации. Выбирает		создавать шаблоны
стиль и средства для		для общих
материалов презентаций. Создает шаблоны систем	мультимедийных презентаций;	документов;
документального учета.	презептации,	S3
Обеспечивает	КЗ	организовывать
надлежащий учет	различными техническими	документооборот и
функций и характеристик.	документами,	управлять им;
Гарантирует законность и	необходимыми для	,
адекватность	проектирования,	S4
существующих	разработки, и	поддерживать
документов	использования продуктов,	публикацию
	приложений и сервисов	документов на всем
		протяжении
		жизненного цикла
		решения
Vanagur 4		
Уровень 1		
Применяет и использует		
стандарты,		
определяющие форму		
учетной документации		
.,		
Уровень 2		
0		
Определяет требования к		
документации с учетом		
назначения такой локументации и		
документации и описываемой ею среды		
описываемой сто среды		
Уровень 3		
Определяет степень		
детализации в		
зависимости от цели		
документа и требований		
по его заполнению		
<i>Уровни 4, 5</i> - не		
применяются		

С. ЭКСПЛУАТАЦИЯ

Дескриптор 2 - ИКТ- компетенции	Дескриптор 4 - знания	Дескриптор 4 - умения
Дескриптор 3 - поправки на уровень	Знает/осведомлен о/знаком с	Способен
С.1 Поддержка пользователей Обрабатывает заявки и запросы пользователей; учитывает необходимую информацию. Разрешает и контролирует инциденты, оптимизирует работу системы. Контролирует результаты работы решения и обеспечивает высокое качество обслуживания клиентов	К1 приложениями, которые используют пользователи; К2 структурами баз данных и организацией контента; К3 процедурами переадресации запросов в рамках предприятия; К4 методами распространения программных продуктов и процедурами устранения неисправностей приложений и методологией передачи файлов, применимыми для устранения неисправностей программного обеспечения; К5 источниками информации для перспективных решений	S1 эффективно взаимодействовать с пользователем для выявления признаков неисправностей; S2 анализировать признаки неисправностей в целях категоризации ошибок или технических неисправностей; S3 разворачивать инструментальные средства поддержки для регулярного отслеживания источников ошибок или технических неисправностей; S4 четко взаимодействовать с пользователями и предоставлять инструкции по разрешению запросов; S5 регистрировать и кодировать запросы в целях совершенствования и повышения надежности интерактивных средств поддержки
		I

Уровень 1		
Постоянно		
взаимодействует с		
пользователями,		
использует знания и		
умения работы с ИТ-		
приложениями для		
обработки заявок и		
запросов		
пользователей.		
Разрешает простые		
инциденты, соблюдает		
предписанные		
процедуры		
Уровень 2		
Регулярно изучает		
проблемы		
пользователей,		
определяя решения и		
оценивая возможные		
побочные эффекты.		
Применяет ранее		
приобретенный опыт		
для идентификации		
проблем и ищет		
потенциальные		
решения в базах		
данных.		
Перенаправляет		
комплексные или		
неразрешенные		
инциденты		
техническим		
экспертам.		
Документирует и		
отслеживает		
процедуры поддержки		
пользователей с		
момента получения		
заявки до ее		
разрешения		
'	'	•

1	11	11
Уровень 3		
V=non===== =============================		
Управляет процессом		
поддержки и отвечает		
за согласованный		
уровень обеспечения		
качества		
предоставляемых услуг. Распределяет		
ресурсы с учетом		
определенного уровня		
качества. Действует		
творчески и		
осуществляет поиск		
возможностей для		
непрерывного		
совершенствования		
процесса оказания		
услуг посредством		
анализа основных		
процессов. Управляет		
бюджетом услуг по		
поддержке		
функционала		
У <i>ровни 4,</i> 5 - не		
применяются		
С.2 Поддержка	K1	S1
С.2 Поддержка изменений	функциональными	знакомить сотрудников,
изменений	функциональными требованиями к	знакомить сотрудников, ответственных за
изменений Руководит процессами	функциональными требованиями к информационной	знакомить сотрудников, ответственных за обслуживание и
изменений Руководит процессами совершенствования	функциональными требованиями к	знакомить сотрудников, ответственных за обслуживание и модернизацию ИТ-решений,
изменений Руководит процессами совершенствования ИТ-решений.	функциональными требованиями к информационной системе;	знакомить сотрудников, ответственных за обслуживание и модернизацию ИТ-решений, с функциональными и
изменений Руководит процессами совершенствования ИТ-решений. Эффективно	функциональными требованиями к информационной системе;	знакомить сотрудников, ответственных за обслуживание и модернизацию ИТ-решений,
изменений Руководит процессами совершенствования ИТ-решений. Эффективно контролирует и	функциональными требованиями к информационной системе; К2 технической	знакомить сотрудников, ответственных за обслуживание и модернизацию ИТ-решений, с функциональными и техническими требованиями;
изменений Руководит процессами совершенствования ИТ-решений. Эффективно контролирует и планирует	функциональными требованиями к информационной системе; К2 технической архитектурой	знакомить сотрудников, ответственных за обслуживание и модернизацию ИТ-решений, с функциональными и техническими требованиями;
изменений Руководит процессами совершенствования ИТ-решений. Эффективно контролирует и планирует модификации	функциональными требованиями к информационной системе; К2 технической архитектурой существующих ИТ-	знакомить сотрудников, ответственных за обслуживание и модернизацию ИТ-решений, с функциональными и техническими требованиями; S2 управлять взаимодействием
изменений Руководит процессами совершенствования ИТ-решений. Эффективно контролирует и планирует модификации программного и	функциональными требованиями к информационной системе; К2 технической архитектурой	знакомить сотрудников, ответственных за обслуживание и модернизацию ИТ-решений, с функциональными и техническими требованиями; S2 управлять взаимодействием между группами ИКТ-
изменений Руководит процессами совершенствования ИТ-решений. Эффективно контролирует и планирует модификации	функциональными требованиями к информационной системе; К2 технической архитектурой существующих ИТ-	знакомить сотрудников, ответственных за обслуживание и модернизацию ИТ-решений, с функциональными и техническими требованиями; S2 управлять взаимодействием
изменений Руководит процессами совершенствования ИТ-решений. Эффективно контролирует и планирует модификации программного и аппаратного	функциональными требованиями к информационной системе; К2 технической архитектурой существующих ИТприложений;	знакомить сотрудников, ответственных за обслуживание и модернизацию ИТ-решений, с функциональными и техническими требованиями; S2 управлять взаимодействием между группами ИКТ-специалистов, ответственными за
изменений Руководит процессами совершенствования ИТ-решений. Эффективно контролирует и планирует модификации программного и аппаратного обеспечения в целях	функциональными требованиями к информационной системе; К2 технической архитектурой существующих ИТприложений;	знакомить сотрудников, ответственных за обслуживание и модернизацию ИТ-решений, с функциональными и техническими требованиями; S2 управлять взаимодействием между группами ИКТ-специалистов, ответственными за техническое обслуживание и
изменений Руководит процессами совершенствования ИТ-решений. Эффективно контролирует и планирует модификации программного и аппаратного обеспечения в целях предотвращения	функциональными требованиями к информационной системе; К2 технической архитектурой существующих ИТприложений; К3 правилами интеграции	знакомить сотрудников, ответственных за обслуживание и модернизацию ИТ-решений, с функциональными и техническими требованиями; S2 управлять взаимодействием между группами ИКТ-специалистов, ответственными за техническое обслуживание и
изменений Руководит процессами совершенствования ИТ-решений. Эффективно контролирует и планирует модификации программного и аппаратного обеспечения в целях предотвращения множественных	функциональными требованиями к информационной системе; К2 технической архитектурой существующих ИТприложений; К3 правилами интеграции бизнес-процессов и их	знакомить сотрудников, ответственных за обслуживание и модернизацию ИТ-решений, с функциональными и техническими требованиями; S2 управлять взаимодействием между группами ИКТ-специалистов, ответственными за техническое обслуживание и модернизацию решений
изменений Руководит процессами совершенствования ИТ-решений. Эффективно контролирует и планирует модификации программного и аппаратного обеспечения в целях предотвращения множественных обновлений,	функциональными требованиями к информационной системе; К2 технической архитектурой существующих ИТприложений; К3 правилами интеграции бизнес-процессов и их зависимостью от ИТ-	знакомить сотрудников, ответственных за обслуживание и модернизацию ИТ-решений, с функциональными и техническими требованиями; S2 управлять взаимодействием между группами ИКТ-специалистов, ответственными за техническое обслуживание и модернизацию решений
изменений Руководит процессами совершенствования ИТ-решений. Эффективно контролирует и планирует модификации программного и аппаратного обеспечения в целях предотвращения множественных обновлений, приводящих к непредсказуемым последствиям.	функциональными требованиями к информационной системе; К2 технической архитектурой существующих ИТприложений; К3 правилами интеграции бизнес-процессов и их зависимостью от ИТприложений;	знакомить сотрудников, ответственных за обслуживание и модернизацию ИТ-решений, с функциональными и техническими требованиями; S2 управлять взаимодействием между группами ИКТ-специалистов, ответственными за техническое обслуживание и модернизацию решений информационных систем; S3 анализировать воздействие
изменений Руководит процессами совершенствования ИТ-решений. Эффективно контролирует и планирует модификации программного и аппаратного обеспечения в целях предотвращения множественных обновлений, приводящих к непредсказуемым последствиям. Минимизирует сбои	функциональными требованиями к информационной системе; К2 технической архитектурой существующих ИТприложений; К3 правилами интеграции бизнес-процессов и их зависимостью от ИТприложений; К4 средствами и	знакомить сотрудников, ответственных за обслуживание и модернизацию ИТ-решений, с функциональными и техническими требованиями; S2 управлять взаимодействием между группами ИКТ-специалистов, ответственными за техническое обслуживание и модернизацию решений информационных систем; S3 анализировать воздействие функциональных/технических
изменений Руководит процессами совершенствования ИТ-решений. Эффективно контролирует и планирует модификации программного и аппаратного обеспечения в целях предотвращения множественных обновлений, приводящих к непредсказуемым последствиям. Минимизирует сбои системы	функциональными требованиями к информационной системе; К2 технической архитектурой существующих ИТприложений; К3 правилами интеграции бизнес-процессов и их зависимостью от ИТприложений; К4 средствами и методами управления	знакомить сотрудников, ответственных за обслуживание и модернизацию ИТ-решений, с функциональными и техническими требованиями; S2 управлять взаимодействием между группами ИКТ-специалистов, ответственными за техническое обслуживание и модернизацию решений информационных систем; S3 анализировать воздействие
изменений Руководит процессами совершенствования ИТ-решений. Эффективно контролирует и планирует модификации программного и аппаратного обеспечения в целях предотвращения множественных обновлений, приводящих к непредсказуемым последствиям. Минимизирует сбои системы путем внесения изменений и	функциональными требованиями к информационной системе; К2 технической архитектурой существующих ИТприложений; К3 правилами интеграции бизнес-процессов и их зависимостью от ИТприложений; К4 средствами и	знакомить сотрудников, ответственных за обслуживание и модернизацию ИТ-решений, с функциональными и техническими требованиями; S2 управлять взаимодействием между группами ИКТ-специалистов, ответственными за техническое обслуживание и модернизацию решений информационных систем; S3 анализировать воздействие функциональных/технических изменений на пользователей;
изменений Руководит процессами совершенствования ИТ-решений. Эффективно контролирует и планирует модификации программного и аппаратного обеспечения в целях предотвращения множественных обновлений, приводящих к непредсказуемым последствиям. Минимизирует сбои системы изменений и соблюдает	функциональными требованиями к информационной системе; К2 технической архитектурой существующих ИТприложений; К3 правилами интеграции бизнес-процессов и их зависимостью от ИТприложений; К4 средствами и методами управления	знакомить сотрудников, ответственных за обслуживание и модернизацию ИТ-решений, с функциональными и техническими требованиями; S2 управлять взаимодействием между группами ИКТ-специалистов, ответственными за техническое обслуживание и модернизацию решений информационных систем; S3 анализировать воздействие функциональных/технических изменений на пользователей;
изменений Руководит процессами совершенствования ИТ-решений. Эффективно контролирует и планирует модификации программного и аппаратного обеспечения в целях предотвращения множественных обновлений, приводящих к непредсказуемым последствиям. Минимизирует сбои системы путем внесения изменений и соблюдает соответствующие	функциональными требованиями к информационной системе; К2 технической архитектурой существующих ИТприложений; К3 правилами интеграции бизнес-процессов и их зависимостью от ИТприложений; К4 средствами и методами управления	знакомить сотрудников, ответственных за обслуживание и модернизацию ИТ-решений, с функциональными и техническими требованиями; S2 управлять взаимодействием между группами ИКТ-специалистов, ответственными за техническое обслуживание и модернизацию решений информационных систем; S3 анализировать воздействие функциональных/технических изменений на пользователей; S4 прогнозировать действия,
изменений Руководит процессами совершенствования ИТ-решений. Эффективно контролирует и планирует модификации программного и аппаратного обеспечения в целях предотвращения множественных обновлений, приводящих к непредсказуемым последствиям. Минимизирует сбои системы путем внесения изменений и соблюдает соответствующие соглашения об уровне	функциональными требованиями к информационной системе; К2 технической архитектурой существующих ИТприложений; К3 правилами интеграции бизнес-процессов и их зависимостью от ИТприложений; К4 средствами и методами управления	знакомить сотрудников, ответственных за обслуживание и модернизацию ИТ-решений, с функциональными и техническими требованиями; S2 управлять взаимодействием между группами ИКТ-специалистов, ответственными за техническое обслуживание и модернизацию решений информационных систем; S3 анализировать воздействие функциональных/технических изменений на пользователей; S4 прогнозировать действия, необходимые для
изменений Руководит процессами совершенствования ИТ-решений. Эффективно контролирует и планирует модификации программного и аппаратного обеспечения в целях предотвращения множественных обновлений, приводящих к непредсказуемым последствиям. Минимизирует сбои системы путем внесения изменений и соблюдает соответствующие	функциональными требованиями к информационной системе; К2 технической архитектурой существующих ИТприложений; К3 правилами интеграции бизнес-процессов и их зависимостью от ИТприложений; К4 средствами и методами управления	знакомить сотрудников, ответственных за обслуживание и модернизацию ИТ-решений, с функциональными и техническими требованиями; S2 управлять взаимодействием между группами ИКТ-специалистов, ответственными за техническое обслуживание и модернизацию решений информационных систем; S3 анализировать воздействие функциональных/технических изменений на пользователей; S4 прогнозировать действия, необходимые для уменьшения влияния
изменений Руководит процессами совершенствования ИТ-решений. Эффективно контролирует и планирует модификации программного и аппаратного обеспечения в целях предотвращения множественных обновлений, приводящих к непредсказуемым последствиям. Минимизирует сбои системы путем внесения изменений и соблюдает соответствующие соглашения об уровне	функциональными требованиями к информационной системе; К2 технической архитектурой существующих ИТприложений; К3 правилами интеграции бизнес-процессов и их зависимостью от ИТприложений; К4 средствами и методами управления	знакомить сотрудников, ответственных за обслуживание и модернизацию ИТ-решений, с функциональными и техническими требованиями; S2 управлять взаимодействием между группами ИКТ-специалистов, ответственными за техническое обслуживание и модернизацию решений информационных систем; S3 анализировать воздействие функциональных/технических изменений на пользователей; S4 прогнозировать действия, необходимые для уменьшения влияния изменений (обучение,
изменений Руководит процессами совершенствования ИТ-решений. Эффективно контролирует и планирует модификации программного и аппаратного обеспечения в целях предотвращения множественных обновлений, приводящих к непредсказуемым последствиям. Минимизирует сбои системы путем внесения изменений и соблюдает соответствующие соглашения об уровне	функциональными требованиями к информационной системе; К2 технической архитектурой существующих ИТприложений; К3 правилами интеграции бизнес-процессов и их зависимостью от ИТприложений; К4 средствами и методами управления	знакомить сотрудников, ответственных за обслуживание и модернизацию ИТ-решений, с функциональными и техническими требованиями; S2 управлять взаимодействием между группами ИКТ-специалистов, ответственными за техническое обслуживание и модернизацию решений информационных систем; S3 анализировать воздействие функциональных/технических изменений на пользователей; S4 прогнозировать действия, необходимые для уменьшения влияния изменений (обучение, документирование,
изменений Руководит процессами совершенствования ИТ-решений. Эффективно контролирует и планирует модификации программного и аппаратного обеспечения в целях предотвращения множественных обновлений, приводящих к непредсказуемым последствиям. Минимизирует сбои системы путем внесения изменений и соблюдает соответствующие соглашения об уровне	функциональными требованиями к информационной системе; К2 технической архитектурой существующих ИТприложений; К3 правилами интеграции бизнес-процессов и их зависимостью от ИТприложений; К4 средствами и методами управления	знакомить сотрудников, ответственных за обслуживание и модернизацию ИТ-решений, с функциональными и техническими требованиями; S2 управлять взаимодействием между группами ИКТ-специалистов, ответственными за техническое обслуживание и модернизацию решений информационных систем; S3 анализировать воздействие функциональных/технических изменений на пользователей; S4 прогнозировать действия, необходимые для уменьшения влияния изменений (обучение,
изменений Руководит процессами совершенствования ИТ-решений. Эффективно контролирует и планирует модификации программного и аппаратного обеспечения в целях предотвращения множественных обновлений, приводящих к непредсказуемым последствиям. Минимизирует сбои системы путем внесения изменений и соблюдает соответствующие соглашения об уровне	функциональными требованиями к информационной системе; К2 технической архитектурой существующих ИТприложений; К3 правилами интеграции бизнес-процессов и их зависимостью от ИТприложений; К4 средствами и методами управления	знакомить сотрудников, ответственных за обслуживание и модернизацию ИТ-решений, с функциональными и техническими требованиями; S2 управлять взаимодействием между группами ИКТ-специалистов, ответственными за техническое обслуживание и модернизацию решений информационных систем; S3 анализировать воздействие функциональных/технических изменений на пользователей; S4 прогнозировать действия, необходимые для уменьшения влияния изменений (обучение, документирование,

Уровень 2 В процессе изменений действует на регулярной основе, поддерживая		
действует на регулярной основе,		
ежедневные запросы и реагируя на них, предотвращая сбои в обслуживании и обеспечивая согласованный уровень услуг		
Уровень 3 Обеспечивает целостность системы,		
контролируя применение функциональных обновлений дополнительных компонент		
программного или аппаратного обеспечения и деятельности по техническому обслуживанию.		
требования к бюджету Уровни 4, 5 не применяются		

• • •	K1	S1
<i>у</i> слуг	правилами	применять процессы,
_	интерпретации	являющиеся частью
Тринимает	требований к	стратегии организации по
профилактические	предоставлению ИТ-	оказанию ИТ-услуг;
иеры для обеспечения	услуг;	
стабильной и		S2
безопасной работы	K2	заполнять и оформлять
/ T-приложений и	передовыми методами	документы, используемые
инфраструктуры.	и стандартами в сфере	при оказании ИТ-услуг;
Обновляет библиотеку	оказания ИТ-услуг;	
эксплуатационной		S3
документации и	К3	анализировать процессы
регистрирует все	способами контроля	оказания услуг и знакомить
события, связанные с	над оказанием услуг;	вышестоящий персонал с
рункционированием		результатами анализа
систем. Поддерживает	K4	_
	способами учета	
правления (например,	действий по оказанию	
скрипты, процедуры)	услуг и выявлению	
' 'ls / / - / -	ошибок	
Уровень 1		
Работает под внешним		
руководством,		
регистрируя и		
отслеживая		
надежность данных		
Уровень 2		
Систематически		
осуществляет анализ		
производительности и		
внакомит		
вышестоящий		
персонал с		
толученными		
цанными.		
Тереадресовывает		
потенциальные случаи		
нарушения уровня		
слуг и консультирует		
по вопросам		
повышения качества		
обслуживания.		
Сопоставляет данные		
о надежности с		
соглашением об		
/ровне услуг		

Уровень 3	
Составляет график	
оперативных задач.	
Управляет расходами	
и бюджетом в	
соответствии с	
внутрикорпоративными	
процедурами и	
ВНЕШНИМИ	
ограничениями.	
Выявляет требования	
по обеспечению	
ресурсами системы	
оперативного	
управления ИТ-	
инфраструктурой	
Уровни 4, 5 не	
используются	

С.4 Управление проблемами Идентифицирует и устраняет основные причины инцидентов. Применяет профилактический подход при выявлении основных причин проблем ИС. Разворачивает базы знаний, основанные на разъяснении решений повторяющихся типичных ошибок	разрешения запросов и обеспечивать эффективное взаимодействие; S2 предотвращать	
<i>Уровень</i> 1 не применяется		
Уровень 2 Идентифицирует и классифицирует типы инцидентов и сбоев в обслуживании. Регистрирует инциденты и группирует их по признакам и способам разрешения проблем		

Уровень 3	
Использует	
·	
ИТ-инфраструктуры и	II
процессов управления	
проблемами для	
определения и	
устранения	
неисправностей с	
минимальными	
издержками.	
Принимает	
обоснованные	
решения для	
проведения	
оперативных действий	
в эмоционально-	
накаленной среде.	
Быстро определяет	
неисправные	
компоненты и	
альтернативные пути	
устранения	
неисправностей:	
ремонт, замена,	
реконфигурация и т.д.	
У <i>ровень 4</i> Эсуществляет	
руководство и несет ответственность за	
весь процесс решения	II III
проблем. Отвечает за	
ГОТОВНОСТЬ	
инструментария,	
диагностического	
оборудования, хорошо	
обученного персонала.	
Успешно справляется	II III
С ВОЗМОЖНЫМИ	
инцидентами. Имеет	
большой опыт,	
позволяющий	
предвидеть	
критические причины	
неисправностей и	
обеспечивать их	
устранение в	
кратчайшие сроки.	
Выстраивает процесс	
эскалации для доступа	
ускалации для доступа к ресурсам,	
необходимым для устранения	
VULUAHEHNS	
	m H
инцидентов	
•	

Уровен	Њ	5	не	
исполь	зуется	FI .		

Таблица 5D - Обеспечение

D. ОБЕСПЕЧЕНИЕ

Дескриптор 2 - ИКТ- компетенции	Дескриптор 4 - знания	Дескриптор 4 - умения
Дескриптор 3 - поправки на уровень	Знает/осведомлен о/знаком с	Способен
D.1 Разработка стратегии информационной безопасности Определяет и внедряет организационную стратегию, масштаб и способ использования в целях обеспечения безопасности и защиты информации. Обеспечивает основу для управления безопасностью информации (ISM), в том числе для ролевой идентификации и отчетности (см. D.2). Использует определенные стандарты для создания требований по целостности информации, доступности и конфиденциальности данных	К1 потенциалом и возможностями действующих стандартов и лучших практик; К2 влиянием законных требований на информационную безопасность; К3 стратегией информационной безопасности организации; К4 возможными угрозами нарушения информационной безопасности	В1 разработать и критически анализировать стратегию компании по защите информации; S2 определить, представить и продвинуть политику защиты информации для утверждения руководством организации; S3 применять соответствующие стандарты, передовые методики и законные требования для защиты информации; S4 вносить необходимые изменения в стратегию организации по защите информации и формулировать новые планы; S5 предлагать эффективные чрезвычайные меры
<i>Уровни</i> 1, 2, 3 не применяются		
Уровень 4 Использует глубокий опыт и применяет внешние стандарты и лучшие практики		

Уровень 5 Обеспечивает стратегическое руководство для внедрения принципов защиты информации в культуру организации		
D.2 Разработка стратегии обеспечения качества ИС Определяет, улучшает и дорабатывает ИТ- стратегию предприятия для повышения качества обслуживания заказчиков и эффективности бизнеспроцессов предприятия (соблюдение баланса между стоимостью и рисками). Знает процессы, оказывающие критическое влияние на оказание услуг, и характеристики продукции для определения в системе управления качеством ИС (см. D.4). Использует определенные стандарты для формулировки требований к организации сервиса, качеству продуктов и процессов. Устанавливает отчетность для управления качеством ИС	отрасли: COBIT, ITIL, CMMI, ISO - и их значением для корпоративного управления ИС; К2	
<i>Уровни</i> 1, 2, 3 не применяются		
Уровень 4 Привлекает квалифицированных специалистов для применения расширенных стандартов и лучших практик		

Уровень 5 Обеспечивает стратегическое руководство для внедрения ИС (т.е. разрабатывает параметры и постоянные улучшения качества) в культуру организации		
Определяет и внедряет основные цели и принципы ИТ-обучения, учитывая цели предприятия и разрыв в требуемых и существующих компетенциях в области ИТ. Структурирует, организует и составляет учебные программы и оценивает качество обучения посредством обратной связи, регулярно внедряет улучшения. Адаптирует учебные планы в целях	К1 педагогическими подходами и обучающими методами, например обучением в аудитории, е- Learning, самообучением, DVD-курсами; К2 рынком образовательных услуг; К3 методиками анализа потребностей в обучении	S1 организовывать учебные и образовательные программы для удовлетворения потребностей рынка; S2 определять и максимально использовать ресурсы, необходимые для экономически эффективной программы; S3 продвигать и реализовывать
соблюдения изменяющихся требований		образовательные и учебные программы на рынке; \$4 осуществлять обратную связь посредством анализа результатов обучения с целью повышения его качества, постоянных улучшений; \$5 разрабатывать учебные планы и программы для удовлетворения требований клиентов в обучении в области ИТ
Уровень 1 не применяется		

Уровень 2 Организует процесс выявления потребностей в обучении; анализирует требования организации; определяет, выбирает и разрабатывает графики обучения	
Уровень 3 Творчески анализирует разрыв требуемых и существующих компетенций; разрабатывает специфические требования и определяет потенциальные источники для обучения. Имеет специальные знания касательно рынка образования и устанавливает механизм обратной связи для оценки дополнительных преимуществ альтернативных учебных программ	
<i>Уровни 4,</i> 5 не применяются	

D.4 Обеспечение	K1	S1
закупок	типичными	разъяснять
	условиями и	спецификации на
Применяет	положениями	продукт/услугу;
соответствующий порядок	контракта на закупку;	
осуществления закупок, в		S2
том числе использование		согласовывать условия
таких подпроцессов, как	· ·	и цены;
создание спецификаций,	данного предприятия;	
идентификация	160	S3
поставщика, анализ	К3	анализировать
предложений, оценка	финансовыми	полученные
энергетической	моделями, например,	предложения;
• •	структурой скидок;	C4
экологической	VA	S4
безопасности продуктов, оценка поставщиков и их	K4	управлять бюджетом
·		закупок;
процессов, обсуждение условий контракта, выбор	•	S5
•	продуктов или услуг;	55 ВВОДИТЬ
поставщиков и размещение контрактов.	K5	усовершенствования в
Гарантирует, что весь	проблемами,	процесс закупок;
процесс закупки	•	процесс закупок,
соответствует целевому		S6
назначению и увеличивает	снабжению, и их	анализировать
стоимость бизнеса	последствиями	энергетическую
организации	поолодотвини	эффективность и
-		соответствующие
		экологические аспекты
		предложения
<i>Уровень 1</i> не применяется		
Уровень 2		
Понимает и применяет		
принципы процесса		
закупок; размещает		
заказы на основе		
существующих контрактов		
с поставщиками.		
Гарантирует правильное		
выполнение заказов, в том		
числе проверку поставок и		
сопоставление с		
последующими платежами п		11
последующими платежами		

Уровень 3		
Привлекает		
квалифицированных		
специалистов для		
реализации процесса		
закупок, обеспечивая		
положительные торговые		
отношения с		
поставщиками. Выбирает		
поставщиков, продукцию и		
услуги посредством		
оценки		
производительности,		
стоимости, сроков и		
качества. Разрешает		
размещение контрактов и		
соблюдает		
организационные политики		
,		
Уровень 4		
•		
Проявляет лидерство в		
организации политики		
закупок и вырабатывает		
рекомендации по		
усовершенствованию		
гроцесса. Применяет		
опыт, знания и методы		
осуществления закупок		
для принятия		
окончательных решений		
-		
У <i>ровень 5</i> не применяется		
•		
ı		

D.5 Разработка	К1	S1
коммерческих	методами	создать рамочное
предложений	определения	предложение;
Продоления	потребностей	продоление,
Разрабатывает	клиента;	S2
технические предложения,	,	координировать работу
отвечающие интересам	К2	различных групп,
клиентов, и обеспечивает	принятыми	участвующих в
торговых представителей	правилами	создании предложения;
конкурентоспособным	предприятия в	
предложением.	области маркетинга и	S3
Подчеркивает	продаж;	разъяснять условия
энергетическую		тендерной
эффективность и	К3	документации;
экологическое влияние в	юридическими	
отношении предложения.	правилами;	S4
Сотрудничает с коллегами		оценивать сильные и
для приведения решения	К4	слабые стороны
по услуге или продукту в	практиками ведения	потенциальных
соответствии с	бизнеса	конкурентов;
потенциальными	предприятия;	
возможностями		S5
организации их	K5	гарантировать, что
обеспечить	достоинствами	предложение имеет
	продуктов и/или услуг	высокое качество и
		подано на
		рассмотрение вовремя;
		CC
		S6 информировать об
		энергетической эффективности
		соответствующих
		экологических аспектов
		предложения
		Продложения
<i>Уровень 1</i> не применяется		
.,		
Уровень 2		
Организует		
сотрудничество между		
соответствующими		
внутренними отделами,		
например, техническим,		
торговым и юридическим.		
Проводит сравнение		
между требованиями		
клиента и доступными		
"готовыми" решениями		
,		

Уровень 3 Творчески разрабатывает предложение, содержащее комплексное решение. Настраивает решение в комплексной технической среде и гарантирует выполнимость и техническую применимость клиентского предложения		
Уровень 4 Интерпретирует и оказывает влияние на потребности клиента и исходную бизнес-среду, предлагает проекты по консультированию для обеспечения идеальных клиентских решений, то есть действует в качестве продавца-консультанта		
Уровень 5 не применяется		
р.6 Управление каналами продаж Разрабатывает стратегию для управления внешними каналами сбыта. Обеспечивает эффективную работу партнеров по продажам (VAR), применяя последовательную стратегию ведения бизнеса и маркетинга. Определяет цели для объема, географического охвата и отраслей для VAR и создает мотивационные программы для достижения дополнительных результатов продаж	К1 конкурентными предложениями (что и где); К2 распределением долей рынка; К3 типологией каналов сбыта (например, прямыми продажами, VAR, web- маркетингом); К4 системами мотивации клиентов; К5 методиками использования каждого типа канала сбыта	S1 выбрать лучший канал сбыта в соответствии с поставляемым продуктом или решением; S2 определить скидки в соответствии с конкурентной средой; S3 выбрать VAR на основе детального анализа, плана и установить контакты; S4 управлять и сопровождать в соответствии с планами продаж и определять правильные действия, если потребуется; S5 применять методы web-

<i>Уровни</i> 1, 2 не применяются		
Уровень 3		
Применяет творческие подходы для создания работы сети VAR. Управляет определением и оценкой потенциальных VAR и организует процедуры поддержки		
VAR для улучшения результатов их деятельности		
Уровень 4		
Использует широкий набор навыков в маркетинге и продажах для создания VARстратегии организации. Инициирует процессы, улучшающие результаты деятельности VAR в целях наилучшего результата для бизнеса		
Уровень 5 не применяется		

Поставление продажами Создает стратегию продаж, которая приводит к достижению установленных планов. Демонстрирует дополнительные преимущества продуктов и услуг предприятия новым и существующим клиентам и потенциальным покупателям. Содействует процедурам сбыта, обеспечивая оперативные ответы на запросы, соответствующие стратегии и политики организации. Создает системный подход ко всему процессу сбыта, в том числе к пониманию потребностей клиентов, прогнозированию, перспективной оценке, тактике ведения переговоров и завершению продаж	К1 предприятиями клиентов (потребностями, распределением бюджетных средств и лицами, принимающими решения); К2 спецификой процессов компаний (организацией продаж, библиотекой инфраструктуры информационных технологий ITIL и т.д.); К3 рыночными тенденциями и собственным портфолио услуг; К4 юридическими, финансовыми и договорными нормами; К5 процедурами управления проектами; К6 текупими	В1 разрабатывать стратегию надежного сотрудничества между клиентами и собственной организацией; S2 быть в курсе всех рыночных новостей (рисков, изменений, инноваций) и общаться с внутренними структурными подразделениями для улучшения портфолио продуктов и услуг; S3 предусмотрительно реагировать на изменения в организационнокоммерческой деятельности клиента и обсуждать их; S4 формировать продолжительные отношения с клиентами; S5 анализировать показатели продаж для прогнозирования и разработки
		-
<i>Уровни</i> 1, 2 не применяются		
Уровень 3 Участвует в процессе продаж, эффективно представляя продукты или услуги клиентам		

Уровень 4 Оценивает соответствующие стратегии продаж для представления результатов компании. Решает и распределяет цели годового объема продаж и устанавливает стимулы для соблюдения рыночных условий Уровень 5		
Отвечает за показатели продаж предприятия. Дает разрешение на распределение ресурсов, уделяет первостепенное внимание продвижению продуктов и услуг, знакомит членов совета директоров с показателями продаж		
составляет план действий по ликвидации	контролю и регулированию исполнения контракта; КЗ юридическими	хороших отношений с поставщиками и клиентами; \$2 обсуждать условия контракта; \$3 проявлять рассудительность и гибкость при обсуждении условий контракта в соответствии с

Уровень 2 Регулярно проверяет выполнение контракта и незамедлительно устраняет нарушения	
Уровень 3 Оценивает выполнение контракта поставщиком посредством проверки	
показателей эффективности. Обеспечивает эффективность всей цепочки поставок. Оказывает влияние на условия продления срока действия договора	
Уровень 4 Проявляет лидерство в достижении соблюдения условий контракта и является конечным звеном принятия решений по решению важных вопросов	
Уровень 5 не применяется	

D.9 Развитие персонала	K1	S1
_	методиками развития	определять
Анализирует	компетенций;	потребности в
существующие		недостающих
1.1 1.12	K2	компетенциях и
групповые компетенции,		навыках;
определяет потребности в	-	
недостающих знаниях и	-	
навыках. Проводит анализ	навыках;	определять и
образовательных		рекомендовать
программ и путей		возможности развития
	методами поддержки	на рабочем месте;
соответствующие	обучения и развития	
	(наставничество,	S3
внимание потребности	научение);	встраивать
отдельных лиц и	164	возможности для
предприятия в целом.		развития навыков в
	перспективами	стандартные рабочие
обучает отдельных лиц	-	процессы;
или группы тому, как	бизнеса;	0.4
выявить потребности в		S4
обучении в интересах		проводить инструктаж
бизнеса. Понимает, какие		по учебным процессам
инструменты необходимо		
создать, получить, сохранить, обновить и		
сохранить, обновить и какие знания необходимо		
распространить для извлечения выгоды из		
информационного актива		
информационного актива		
Уровень 1 не применяется		
уровень т не применяется		
Уровень 2		
J PUGEND Z		
Проводит		
инструктаж/краткосрочные		
тренинги индивидуумов и		
групп, а также курсы по		
разработанным		
методикам		
MOTO ANNOW		
Уровень 3		
,		
Управляет и способствует		1
Управляет и способствует потребностям в развитии		
потребностям в развитии		
•		
потребностям в развитии		

Уровень 4 Предпринимает проактивные действия и развивает процессы в организации для стимулирования потребностей в развитии индивидуумов и групп, а также всего кадрового состава Уровень 5 не используется		
D.10 Управление информацией и знаниями Определяет и управляет структурированной и неструктурированной информацией и анализирует политику распространения информации. Создает структуру информации для ее использования и оптимизации в интересах бизнеса. Понимает, какие инструменты необходимо создать, получить, сохранить, обновить и какие знания необходимо распространить для извлечения выгоды из информационного актива	К1 методы анализа неструктурированной информации и бизнес-процессов; К2 ИТ-устройства и инструменты, необходимые для хранения и поиска данных	S1 объединять внутренние и внешние знания и информационные потребности; S2 формализовать потребности потребителей/клиентов; S3 переносить/отображать деловую среду в структурированную информацию; S4 обеспечивать доступность информации
<i>Уровни 1, 2</i> не применяются		
Уровень 3 Анализирует бизнеспроцессы и соответствующие информационные потребности и обеспечивает наиболее подходящую информационную структуру		

Уровень 4	
Интегрирует соответствующую информационную структуру в корпоративную среду	
Уровень 5	
Приводит в соответствие информацию и знания для определения стоимости бизнеса. Применяет инновационные решения на основе полученной информации	

Таблица 6.Е - Управление

Е. УПРАВЛЕНИЕ

Дескриптор 2 - ИКТ- компетенции	Дескриптор 4 - знания	Дескриптор 4 - умения
Дескриптор 3 - поправки на уровень	Знает/осведомлен о/знаком с	Способен
Е.1 Разработка прогнозов Анализирует рыночные условия для оценки восприятия рынком продуктов или услуг предприятия. Оценивает возможности предприятия в отношении соответствия требованиям к продукции и качеству в будущем. Применяет соответствующие показатели для обеспечения принятия правильных решений в отношении поддержки производственных, маркетинговых, торговых и распределительных функций	рынка в соответствии с текущими условиями (например, политикой правительства, перспективными	ЯП применять методики что, если для создания реалистичных перспектив; ЯП формировать прогнозы продаж в зависимости от текущего состояния рынка; ЯП формировать прогнозы по объемам производства, принимая во внимание производственную мощность; ЯП сравнивать прогнозы продаж с прогнозы по объема производства и анализировать потенциальные несоответствия; ЯП сравнивать прогнозы продаж с прогнозами объема производства и анализировать потенциальные несоответствия; ЯП сравнивать прогнозы продаж с прогнозами объема производства и анализировать потенциальные несоответствия; ЯП сравний и анализировать данные внешних исследований и анализировать информацию
Уровни 1, 2 не применяются		

Уровень 3	
Разрабатывает	
краткосрочные прогнозы,	
используя информацию о	
рынке и оценивая	
производственные и	
торговые возможности	
организации	
Уровень 4	
, , , , , , , , , , , , , , , , , , ,	
Действует в широком	
диапазоне подотчетности	
для формирования	
долгосрочного прогноза.	
Разбирается в тенденциях на	
мировом рынке, определяя и	
оценивая соответствующие	
тенденции в более крупном	
бизнесе, политические и	
социальные факторы	
Уровень 5 не применяется	
,	

Е.2 Управление проектами	К1	S1
и портфелями проектов	проектными	определять проектные
	методиками, в том	риски и план действий
Внедряет планы для	числе подходами к	для их минимизации;
программы изменений.	определению	
Планирует и контролирует	последовательности	S2
отдельный проект или	и инструментов для	определять план
портфель ИТ-проектов для	формирования	проекта, разделив его
обеспечения сотрудничества	плана действий;	на отдельные
и управления	160	проектные задачи;
взаимозависимыми данными.	K2	00
Управляет проектами для	технологиями,	S3
разработки или внедрения	внедряемыми в	обсуждать ход
новых, внутренне или внешне определенных процессов для	ходе осуществления проекта;	проекта со всеми соответствующими
удовлетворения	проекта,	сторонами, сообщая о
потребностей бизнеса.	К3	таких вопросах, как
Определяет деятельность,	бизнес-стратегией и	контроль над уровнем
ответственность,	бизнес-процессами	затрат, выполнение
критические моменты,	компании;	графика, контроль
ресурсы, потребности в	,	качества, исключения
квалифицированных	K4	риска и изменения в
специалистах, методы	методами	проектных
взаимодействия и бюджет.	разработки и	спецификациях;
Разрабатывает планы	соблюдение	
действий для решения	финансовых планов	S4
вопросов внедрения.	и бюджетов	распределять задачи
Реализует проекты во время,		и управлять группой;
без превышения сметы и в		
соответствии с исходными		S5
требованиями. Создает и		управлять внешними
сохраняет документы для		ресурсами,
контроля над ходом осуществления проекта		обусловленными
осуществления проекта		договором, для достижения целей
		проекта;
		проскта,
		S6
		оптимизировать сроки
		и цели реализации
		проекта, достигая
		соглашений, в
		соответствии с
		приоритетами,
		диктуемыми
		заинтересованными
		лицами
Manager 4		
<i>Уровень</i> 1 не применяется		
Уровень 2		
Понимает и применяет		
принципы управления		
проектом, а также методики,		
инструменты и процессы для		
управления простыми		
проектами		

	 -
Уровень 3	
Отвечает за собственные действия и действия других лиц, работая в рамках проекта, делая выбор, инструктируя, управляя и наблюдая за отношениями в группе; планирует и устанавливает групповые цели и задачи и документирует результаты	
Уровень 4	
Использует разнообразные навыки в управлении проектами для работы за их рамками. Управляет сложными проектами или программами, включая взаимодействие с другими сторонами. Оказывает влияние на проектную стратегию, предлагая новые или альтернативные решения. Берет на себя общую ответственность за проектные результаты, в том числе управление финансами и ресурсами. Обладает полномочиями изменять правила и выбирать стандарты	
Уровень 5 Обеспечивает стратегическое руководство обширными взаимосвязанными программами работ, гарантируя предприятию, что ИКТ являются изменяемым звеном и предоставляют преимущества в соответствии с общими стратегическими целями. Применяет расширенные деловые и технологические умения для представления и практической реализации инновационных идей	

Е.З Управление рисками Внедряет управление рисками в ИС посредством применения определенной политики и процедур управления рисками предприятия. Оценивает риск для бизнеса предприятия и фиксирует потенциальный риск и планы их исключения.	К1 ценностями и интересами компании для применения метода анализа рисков; К2 способами определения рентабельности инвестиций в сравнении с исключением рисков; К3 передовым опытом (методиками) и стандартами анализа рисков	необходимых предупредительных мер; S2 обмениваться информацией и
Уровень 1 не применяется Уровень 2 Понимает и применяет принципы управления рисками и изучает ИТрешения для минимизации определенных рисков		
Уровень 3 Принимает решения по соответствующим действиям, необходимым для защиты и разрешения вопросов, связанных с подверженностью риску. Оценивает, управляет и обеспечивает подтверждение исключений; проводит аудит ИТ-процессов и среды		

Уровень 4 Проявляет лидерство для определения и применения стратегии управления рисками, принимая во внимание все возможные факторы, включая технические, экономические и политические вопросы. Делегирует полномочия Уровень 5 не применяется		
организационные процессы. Сохраняет постоянную связь с клиентом/партнером/ поставщиком и реагирует на потребности посредством восприятия их среды и управления контактами	коммерческими целями клиента; КЗ коммерческими целями собственной	S1 воспринимать потребности клиента; S2 определять потенциально выигрышные возможности для клиента и собственной организации; S3 укреплять реалистичные подходы для поддержки развития взаимного доверия в будущем; S4 контролировать текущие обязательства, гарантируя их выполнение; S5 обмениваться хорошими и плохими новостями во избежание неожиданностей
<i>Уровень 1</i> не применяется		
Уровень 2 Взаимодействует с клиентами на позитивной основе		

Уровень 3 Отвечает за собственные действия и действия других лиц в отношении управления ограниченной клиентской базой Уровень 4 Проявляет лидерство в выстраивании отношений с крупными клиентами или большим числом клиентов. Принимает решения по инвестициям в новые и существующие отношения. Руководит созданием выполнимой процедуры поддержки положительных деловых отношений Уровень 5 не применяется Е.5 Оптимизация поддержки положительных деловых отношений Уровень 5 не применяется К1 методами исследований, исследований, осуществующих и процессов ИС из различных источников. Следует систематической методами значительной выгоды. К2 пособами оценки, создания и внедрения и оздания и внедрения методик; К3 метонии для получения значительной выгоды. К3 к4 к4 соответствующими внутренними процессовми; К4 к4 процессы и процессыми внутренними процессыми; К4 к4 процессы и процессыми внутренними процессыми; К4 к4 процессы и процессыми внутренними процессыми; к4 к4 процессы и процессыми внутренними внутренними внутренними процессыми; к4 к4 процессы и процессыми; к4 к4 процессы и процессыми; к5 мажения в области иКт и их потенциальным влиянием на процессы		1	
выстраивании отношений с крупными клиентами или большим числом клиентов. Принимает решения по инвестициям в новые и существующие отношения. Руководит созданием выполнимой процедуры поддержки положительных деловых отношений Туровень 5 не применяется В.5 Оптимизация процессов и определяет эффективность существующих процессов ИС из различных источников. Следует систематической методике для оценки, создания и внедрения изменений в процесс или технологии для получения значительной выгоды. Оценивает потенциально неблагоприятные последствия изменений процессами; К4 соответствующими внутренними процессами; К4 соответствующими вобласти ИКТ и их потенциальным влиянием на	Отвечает за собственные действия и действия других лиц в отношении управления ограниченной клиентской базой		
Е.5 Оптимизация процессов Определяет эффективность существующих процессов ИС. Исследует и определяет эффективность процессов ИС из различных источников. Следует систематической методике для оценки, создания и внедрения изменений в процесс или внедрения значительной выгоды. Оценивает потенциально неблагоприятные последствия изменений процессов К4 соответствующими разработками в области ИКТ и их потенциальным влиянием на	выстраивании отношений с крупными клиентами или большим числом клиентов. Принимает решения по инвестициям в новые и существующие отношения. Руководит созданием выполнимой процедуры поддержки положительных		
процессов Определяет эффективность существующих процессов ИС. Исследует и определяет эффективность процессов ИС из различных источников. Следует систематической методике для оценки, создания и внедрения изменений в процесс или технологии для получения значительной выгоды. Оценивает потенциально неблагоприятные последствия изменений процессов К4 соответствующими воласти ИКТ и их потенциальным влиянием на	Уровень 5 не применяется		
II	процессов Определяет эффективность существующих процессов ИС. Исследует и определяет эффективность процессов ИС из различных источников. Следует систематической методике для оценки, создания и внедрения изменений в процесс или технологии для получения значительной выгоды. Оценивает потенциально неблагоприятные последствия изменений процессов	методами исследований, сравнительными оценками и методами измерения; К2 способами оценки, создания и внедрения методик; К3 существующими внутренними процессами; К4 соответствующими разработками в области ИКТ и их потенциальным влиянием на	формировать, документировать и регистрировать важные процессы и процедуры; S2 предлагать изменения для облегчения и рационализации
Уровни 1, 2 не применяются	<i>Уровни 1, 2</i> не применяются		

Уровень 3 Привлекает квалифицированных специалистов для исследования существующих процессов ИС и решений для определения возможных нововведений. Вносит рекомендации на основе веских аргументов	
Уровень 4 Проявляет лидерство и инициирует внедрение инноваций и усовершенствований, усиливающих конкурентоспособность или эффективность. Демонстрирует руководству организации бизнеспреимущества потенциальных изменений	
Уровень 5 не применяется	

Е.6 Управление качеством	К1	S1
ИС	методами,	демонстрировать, как
		методы, инструменты
Внедряет политику	процедурами,	и процедуры могут
управления качеством для	применяющимися в	применяться для
сохранения и улучшения	организации, знает,	внедрения политики
процессов оказания услуг и	где и как они	качества организации;
производства продуктов.	должны	
Планирует и определяет	применяться;	S2
показатели управления	К2	оценивать и
качеством в отношении стратегии ИС, проверяет	годходами к	анализировать стадии процесса для
показатели качества	контролю качества	определения сильных
производительности и вносит	информационной	и слабых сторон;
рекомендации по их	безопасности;	
усовершенствованию для	,	S3
постоянного повышения	К3	содействовать в
качества	нормами и	выборе и
	стандартами в	использовании мер
	энергетической	для оценки
	эффективности и	- 1 1
	электронных	производительности
	отходах	процессов;
		S4
		проверять, понимать и
		действовать в
		соответствии с
		показателями
		качества;
		S5 - осуществлять
		проверку качества
Уровень 1 не применяется		
Уровень 2		
Обсуждает и проверяет		
применение политики		
качества организации		
Уровень 3		
Оценивает показатели		
управления качеством и		
процессы на основе политики		
качества ИС, предлагает		
меры по устранению недостатков		
Подостатков		
1	ıı	ı İ

Уровень 4 Оценивает степень удовлетворения требованиям по качеству и обеспечивает управление внедрением политики качества. Обеспечивает универсальное управление для установления и повышения норм качества		
Е.7 Управление изменениями Оценивает значение новых ИТ-решений. Определяет требования и оценивает их преимущества и размер для бизнеса. Управляет внедрением изменений, принимая во внимание структурные и культурные проблемы. Сохраняет непрерывность бизнеса и процесса внесения изменений, проверяя их влияние, предпринимая любые необходимые действия по устранению недостатков, оптимизируя подходы	бизнеса; К2 определением влияния новых ИТ-	внедрения новых ИТ- решений; S2 выбирать
Уровни 1, 2 не применяются Уровень 3 Оценивает требования к изменениям и привлекает квалифицированные кадры для определения возможных методов и стандартов, которые можно применить		

Уровень 4		
Проявляет лидерство в		
Проявляет лидерство в процессах планирования,		
управления и внедрения		
значительных изменений в		
бизнесе, связанных с ИС		
<i>Уровень</i> 5 - не применяется		
Е.8 Управление	K1	S1
информационной	политиками	создавать документы,
безопасностью	организации в	
	области	политика управления
Внедряет политику	обеспечения	информационной
обеспечения	безопасности, а	безопасностью,
информационной	также	взаимосвязанной с
безопасности. Контролирует		
и принимает меры против	воздействия на	бизнеса;
вторжений, мошеннических	• •	
действий и нарушений	клиентами,	S2
режима безопасности, а		
также против утечки	субподрядчиками;	важнейшие активы
информации. Обеспечивает постоянный анализ и	К2	компании и
		определять слабые места и уязвимые
управление рисками в отношении информационной	передовыми методами и	места и уязвимые точки для
безопасности данных	стандартами в	
предприятия. Рассматривает	области управления	вторжения или атак;
случаи нарушения	информационной	- · · ·
безопасности и дает	безопасностью;	S3
рекомендации по		составлять план
непрерывному улучшению	К3	управления рисками с
защиты информации	важнейшими видами	целью
	рисков при	предупреждения их
	управлении	появления;
	информационной	04
	безопасностью;	S4
	K4	проводить проверки
	к4 методами	уровня безопасности
	внутреннего	
	контроля	
	информационной	
	безопасности	
<i>Уровень</i> 1 не применяется		

Уровень 2		
Систематически сканирует информационную среду, выявляя и определяя уязвимые точки и угрозы для информационной безопасности. Фиксирует случаи нарушения и направляет соответствующие запросы компетентным сотрудникам в рамках иерархической структуры организации		
Уровень 3		
Оценивает результаты измерений и показатели управления информационной безопасностью и принимает решения относительно их соответствия политике информационной безопасности. Исследует и способствует принятию скорейших мер по устранению любых нарушений безопасности		
Уровень 4 Проявляет лидерство в управлении целостностью, конфиденциальностью и доступом к данным, хранящимся в информационных системах, а также гарантирует соблюдение всех требований законодательства		
<i>Уровень 5</i> не применяется		

отраслевым стандартам, которые влияют на управление рисками и	деловой стратегией предприятия; КЗ ценностями бизнеса	S1 использовать применимые модели управления; S2 анализировать окружение бизнеса компании и его развитие с течением времени; S3 определять и внедрять систему соответствующих ключевых показателей эффективности (КРІ); S4 участвовать в обсуждениях ценностей, рисков и возможностей, связанных со стратегией ИС
<i>Уровни 1, 2, 3</i> не применяются		
Уровень 4 Проявляет лидерство в развитии ИТ-стратегии посредством обсуждений, продвижения и контроля действующих процессов всей инфраструктуры ИС		
Уровень 5 Определяет и сочетает управление стратегией ИС, встраивая ее в стратегию управления организацией. Адаптирует стратегию управления ИС, принимая во внимание новые значительные события, которые возникают в связи с правовыми, экономическими, политическими, коммерческими проблемами		

6 Благодарности

Мы благодарны и признательны большому коллективу специалистов, которые внесли свой вклад в разработку e-CF, включая:

членов рабочей группы CEN/развития ИКТ-навыков, которые являются представителями следующих организаций и компаний: A/I/M bv, AFPA, AICA, AIRBUS, Association Pasc@line, ATI, ATT, British Computer Society, BIBB - Bundesinstitut für Berufsbildung, Birkbeck Univ. of London, Breyer Publico, CEDEFOP, CEPIS, CIGREF, CISCO, CPI Progetti, DEKRA Akademie GmbH, Deutsche Telekom AG, DND (Norwegian computer Society), EeSA (former e-Skills ILB), e-Skills UK, ECABO, ECDL Foundation, Empirica GmbH, ESI BG, EuroCIO, European Metalworkers" Federation, EXIN, Fondazione Politecnico di Milano, FZI, HBO-I Foundation, IBM UK, IG Metall, Institut für Praktische Interdisziplinarität, Intel Corp., IPA Japan, IT Star, IWA IT, KWB eV, Microsoft Deutschland, MinEZ, Ministère de l'éducation et de la recherché FR, MPSA, MS Consulting & Research Ltd., MTA, NIOC, NormaPME, Norwegian computer association, ORACLE, PMI, Skillsnet, THAMES Communication, Trinity College Dublin, UK, Cabinet office/Delivery and transformation group, UNESCO, Uni Duisburg, UNI Europa, Univ, Danube/CEPA, Univ. Gent/Fac. EC&BA, Zumiya Consulting;

экспертов рабочей группы the European e-Competence Framework, которые представляют организации: Airbus, Bancad'Italia, Bayer BusinessServices, BreyerPublico, Cap Gemini, CIGREF, Cisco Systems, CPI Competenze per l'Innovazione, Deutsche Telekom, e-Skills UK, ECABO, EMSI Grenoble, EURO CIO, EXIN International, Fondazione Politecnico di Milano, IGMetall, Institut PI, Michelin, PSA Peugeot Citroen, Syntec Informatique, UK Cabinet Office;

представителей других заинтересованных сторон за ценный вклад и поддержку в течение четырехлетнего периода работы над проектом. Их число чрезмерно велико, чтобы быть представленным поименно, но авторы e-CF выражают признание за воодушевление, полученное от различных институтов европейских стран.

Приложение

Четыре дескриптора e-CF отражают различные требования, связанные с уровнями планирования бизнеса, управления кадрами, в дополнение к руководствам по должностным обязанностям и специфицируются следующим образом:

Дескриптор 1: Пять областей ИКТ-компетенций, соответствующие бизнес-процессам в информационных системах: планирования, реализации, эксплуатации, обеспечения, управления.

Дескриптор 2: Набор эталонных компетенций для каждой области ИКТкомпетенций. Всего идентифицировано 36 компетенций для общих эталонных определений компетенций в e-CF.

Дескриптор 3: Профессиональный уровень каждой компетенции e-CF обеспечивает соотнесение с европейской спецификацией - уровни e-1 - e-5 e-CF соответствуют уровням 3-5-й EQF.

Дескриптор 4: Примеры знаний и умений, относящиеся к каждой компетенции, определены как необязательные рамочные компоненты для предоставления образца. Они не являются исчерпывающими.

Определения компетенций явно обозначаются дескрипторами 2 и 3, а ссылка на знания и навыки обозначена дескриптором 4; отношения встроены во все три дескриптора.

Обновления и доработка e-CF (от e-CF v.1.0 до e-CF v.2.0). Пояснения к таблицам обновлений:

Графа 1 содержит описания дескрипторов 1, 2 и 3 e-CF1.0 (согласно CWA 15893, 2008).

Графа 2 отражает значимые изменения, внесенные в e-CF 2.0. Незначительные изменения формулировок не отмечаются. "Нет изменений" означает, что нет значительных изменений.

Графа 3 содержит описания дескрипторов 1, 2 и 3 e-CF 2.0.

Графы 4 и 5 содержат описания дескриптора 4, которые особенно популярны благодаря примерам знаний и навыков компетенций, относящихся к каждой компетенции e-CF.

Таблица 1 - Обновления. Планирование

А ПЛАНИРОВАНИЕ

e-CF 1.0 Дескриптор 2 + дескриптор 3	Отличия v.2.0 от e-CFv.1.0	е-CF 2.0 Дескриптор 2 + дескриптор 3	е-CF 2.0 Дескриптор 4 - знания Знает/ осведомлено/ знаком с	е-CF 2.0 Дескриптор 4 - умения Способен
А1 Согласование ИС и бизнесстратегии Предвидит долгосрочные перспективы развития бизнеса и определяет инфраструктуру ИС в соответствии с организационной политикой. Принимает стратегические решения в отношении развития инфраструктуры ИС, включая стратегию использования ИТ-ресурсов (ERP, CRM, Groupware, Network и т.д.)	Поправки в формулировках		факторами, оказывающими влияние на развитие предприятия; КЗ возможностями и потенциалом релевантных бизнесмоделей; К4 бизнес-целями и задачами предприятия; К5 моделями и	Я1 анализировать будущее развитие технологий и бизнес-процессов; Я2 определять требования для процессов, связанных с предоставлением ит-услуг; Я3 определять и анализировать долгосрочные интересы пользователей/ заказчиков; Я4 участвовать в разработке и развитии и политик; Я5 участвовать в разработке и развитии и политик; Я5 участвовать в разработке и развитии и политик;
Уровни 1, 2, 3 не применяются	Изменений нет	Уровни 1, 2, 3 не применяются		

<i>Уровень</i> 4 не применяется	<i>Уровень</i> 4 добавлен	Уровень 4 Осуществляет руководство с применением лидерства в создании и реализации долгосрочных инновационных решений, связанных с ИС	
Уровень 5 Осуществляет стратегическое руководство с применением лидерства в целях достижения соглашений и обеспечения обязательств со стороны руководства предприятия для создания и реализации инновационных решений	Поправки в формулировках	Уровень 5 Осуществляет стратегическое руководство ИС с применением лидерства в целях достижения соглашений и обеспечения обязательств со стороны руководства предприятия	

А2 Управление уровнем услуг Определяет, утверждает и заключает соответствующие соглашения об уровне услуг и рамочные договоры в отношении предоставляемых услуг и сервисов. Согласует уровни оказания услуг с учетом потребностей и возможностей заказчиков и бизнеса	Изменений нет	А2 Управление уровнем услуг Определяет, утверждает и заключает соответствующие соглашения об уровне услуг (SLA) и рамочные договоры в отношении предоставляемых услуг и сервисов. Согласует уровни оказания услуг с учетом потребностей и возможностей заказчиков и бизнеса	управления услугами; К2 способами сравнения и интерпретации баз данных управления; К3 элементами, формирующими основные показатели уровня	записей по оказанию услуг; S2 оценивать степень соответствия оказываемых услуг соглашению
<i>Уровни 1,</i> 2 не применяются	Изменений нет	<i>Уровни 1, 2</i> не применяются	стандартам, на бизнес	
Уровень 3 Оказывает влияние и подготавливает соглашения об уровне предоставления услуг, осуществляет учет затрат для окончательного варианта	Изменений нет	Уровень 3 Оказывает влияние и подготавливает соглашения об уровне предоставления услуг (SLA), осуществляет учет затрат для окончательного варианта		

	формулировках	Уровень 4 Проявляет лидерство в целях	
внесения поправок в корпоративную стратегию с учетом соглашений, касающихся уровня услуг для достижения прогнозируемых результатов		внесения поправок в корпоративную стратегию с учетом соглашений, касающихся уровня услуг для достижения прогнозируемых результатов	
<i>Уровень</i> 5 не применяется	Изменений нет		

А3 Бизнес-	Поправки в	А3 Бизнес-	К1	S1
планирование	•	планирование	компонентами и	обращаться и
·			этапами разработки	идентифицировать
Обращается к		Обращается к	бизнес-плана;	основные
схемам и структурам		схемам и структурам	·	составляющие
бизнес-плана или		бизнес-плана или	К2	ценностных
плана выпуска		плана выпуска	настоящими и	предложений по
товара посредством		продуктов	будущими размерами	товарам или
выявления		посредством	и потребностями	решениям;
альтернативных		выявления	рынка;	
подходов; включает		альтернативных		S2
предложения по		подходов; включает	КЗ	определять
окупаемости		предложения по	технологиями	подходящие
инвестиций.		окупаемости	конкуренции и	каналы,
Представляет		инвестиций.	SWOT-анализа (как	увеличивающие
анализ стоимостных		Использует	для характеристик	ценность товара;
преимуществ и		возможные и	товара, так и для	00
проверенные		применимые модели	внешнего окружения);	S3
аргументы по		по выбору	 	составлять
выбранной		поставщиков услуг.	K4	детализированный
стратегии. Эта		Представляет	методиками	SWOT-анализ;
деятельность может		анализ стоимостных	создания каналов	S4
включать разработку информационной		преимуществ и проверенные	продаж;	составлять
архитектуры всего		аргументы по	K5	кратко- и
предприятия и		выбранной	составляющими	долгосрочные
процессов в целях		стратегии.	рентабельности	отчеты (например,
достижения		Обеспечивает	предприятия;	финансовые
поддержки		совместимость	продприйний	отчеты по
интересов бизнеса		стратегий бизнеса и	К6	рентабельности,
стратегическими		технологий.		эксплуатации и
технологиями.		Представляет и	моделями	созданию
Обеспечивает		обосновывает	материально-	ценностной
совместимость		бизнес-план	технического	стоимости);
стратегий бизнеса и		заинтересованным	снабжения;	
технологий.		сторонам,		S5
Представляет и		' '	К7	определять
обосновывает		политическим,	планированием и	основные этапы
бизнес-план		-	динамикой движения	бизнес-плана
заинтересованным		организационным	денежных средств	
сторонам,		интересам, включая SWOT-анализ		
обращаясь к		ЗүүОт-анализ		
политическим, финансовым и				
организационным				
интересам, включая				
SWOT-анализ. Для				
плана выпуска				
продуктов				
использует				
стратегии продаж и				
маркетинга, а также				
потенциал				
использования				
партнеров				
использование				
(VARS)				
•	Изменений нет			
применяются		применяются		
ı	ı	l l	l l	ı l

Уровень 3 Привлекает квалифицированные кадры для анализа конъюнктуры рынка	Изменений нет	Уровень 3 Привлекает квалифицированные кадры для анализа конъюнктуры рынка	
Уровень 4 Применяет лидерство для разработки стратегии ИС, отвечающей требованиям бизнеса	Изменений нет	Уровень 4 Применяет лидерство для разработки стратегии ИС, отвечающей требованиям бизнеса	
Уровень 5 Применяет стратегическое мышление и организационное лидерство в целях применения возможностей ИТ для преобразований в бизнесе	Изменений нет	Уровень 5 Применяет стратегическое мышление и организационное лидерство в целях применения возможностей ИТ для преобразований в бизнесе	

A4 Создание спецификаций	Изменение названия	А4 Планирование работ или	К1 эффективными	S1 устанавливать
	Поправки в	продуктов	методами	потенциальные
Анализирует и	формулировках		управления	цели для
выявляет текущий и		Анализирует и	проектом;	реализации плана
целевой статусы.		выявляет текущий и		выпуска продуктов
Оценивает		целевой статусы.	К2	или проекта;
эффективность		Оценивает	определением	
затрат и составляет		эффективность	ключевых	S2
проекты решений,		затрат, риски,	показателей	разрабатывать
рисков,		возможности,	эффективности (КРІ);	планы
возможностей,		сильные и слабые		взаимодействия;
сильных и слабых		стороны с	К3	определять
сторон с		критической точки	основными	основных
критической точки		зрения.	методами принятия	пользователей и
зрения.		Разрабатывает	решений	составлять
Разрабатывает		описания		сопровождающую
описания		структурных планов,		документацию;
структурных планов,		графиков и		
графиков и основных		основных этапов.		S3
этапов. Работает		Управляет		составлять планы
над проектом на		запросами на		реализации
постоянной основе,		изменения.		проекта и
управляет		Определяет объем		обеспечивать
отчетностью и		поставок и		качество
запросами на		обеспечивает обзор		выполнения с
изменения.		дополнительных		учетом основных
Документирует		требований к		этапов;
систему приемки и		документации.		
завершающие		Разрабатывает		S4
отчеты. Определяет		правила работы с		предоставлять
объем поставок и		продуктами		достоверную
обеспечивает обзор				информацию
дополнительных				лицам,
требований к				ответственным за
документации.				принятие решений,
Разрабатывает				управлять такой
правила работы с				информацией;
продуктами и				
определяет				S5
результаты				управлять
некорректной				процессом
работы и риски				обработки
				запросов на
				внесение
				изменений
Уровень 1 не	Изменений нет	Уровень 1 не		
применяется		применяется		
Уровень 2	Изменений нет	Уровень 2		
На регулярной		На регулярной		
основе		основе		
документирует		документирует		
стандартные и		стандартные и		
простые элементы		простые элементы		
продуктов или		продуктов или		
проектов		проектов		
ı l	ı	1	ll l	ıı

Уровень 3 Привлекает квалифицированные кадры к разработке спецификаций для создания и поддержки комплексных документов по реализации проекта или процессов выпуска продуктов	Поправки в формулировках	Уровень 3 Привлекает квалифицированные кадры к разработке спецификаций для создания и поддержки комплексных документов по реализации проекта или процессов выпуска продуктов	
выпуска продуктов		выпуска продуктов	
Уровень 4 Действует в широком диапазоне подотчетности для того, чтобы нести ответственность за выполнение проекта или продукта	Изменений нет	Уровень 4 Действует в широком диапазоне подотчетности для того, чтобы нести ответственность за выполнение проекта или продукта	
<i>Уровень</i> 5 не применяется	Изменений нет	<i>Уровень</i> 5 не применяется	

A.5 Системная Изменение Проектирование архитектура названия архитектурными проводить Поправки архитектуры ИС решениями экспертизу В для Специфицирует, формулировках решения сложных средствами оптимизирует, Специфицирует, проектирования технических обновляет И оптимизирует, систем; проблем И обновляет обеспечивать устанавливает И для устанавливает К2 правила внедрение ИТ, для требованиями внедрения правила оптимальных ПΩ архитектуре систем: необходимых для разработки функциональности разработки эксплуатации архитектурных И производифункционирования ИC. решений; архитектуры тельностью, ИС в соответствии с Управляет взаимоправилами требованиями отношениями эксплуатации и С бизнеса. применять знания, заинтереремонта, Идентифицирует сованными возможностями относящиеся субъектами различным требуемые СО модернизации, стороны бизнеса в компоненты масштабируемостью, техническим целях обеспечения безопасностью областям программного И для соответствия эксплуатационной построения аппаратного обеспечения, архитектуры ИС технологичностью; поддержки требованиям технологические архитектуры бизнеса. Выявляет платформы, которые предприятия; необходимо потребности затратами, преимуществами S3 объединить для изменениях цели того, чтобы они требуемых рисками, понимать отвечали текущим и компонентах; связанными бизнеса/ архитектурой систем; будущим аппаратных, руководителей, требованиям информационных и которые технических бизнеса. оказывают архитектурой Обеспечивает платформах, влияние на соблюдение программном предприятия компоненты требований обеспечении, внутренними архитектуры операционной приложениях, стандартами (данные, совместимости, процессах. приложения, масштабируемости, Обеспечивает безопасность, эксплуатационной соблюдение развитие и т.д.); пригодности требований безопасности для операционной всех технических совместимости, помогать группам масштабируемости, разработчиков аспектов эксплуатационной приложений пригодности понимать и безопасности для учитывать всех аспектов архитектуру, принципы, цели предприятия стандарты; S5 разрабатывать шаблоны и модели проектирования в оказания целях содействия системным аналитикам при создании совместимых приложений

Уровни 1, 2 не применяются	Изменений нет	<i>Уровни</i> 1, 2 не применяются	
Уровень 3	Изменений нет	Уровень 3	
Привлекает квалифицированные кадры для определения необходимых ИТ и спецификаций, которые должны быть развернуты в разнообразных ИТ-проектах, приложениях или в процессах улучшения инфраструктуры		Привлекает квалифицированные кадры для определения необходимых ИТ и спецификаций, которые должны быть развернуты в разнообразных ИТ-проектах, приложениях или в процессах улучшения инфраструктуры	
Уровень 4 Действует в широком диапазоне подотчетности для определения стратегии внедрения ИТ, соответствующих	Изменений нет	Действует в широком диапазоне подотчетности для определения стратегии внедрения ИТ, соответствующих	
потребностям бизнеса. Принимает во внимание текущую техническую платформу, устаревшее оборудование и последние технологические инновации		потребностям бизнеса. Принимает во внимание текущую техническую платформу, устаревшее оборудование и последние технологические инновации	
<i>Уровень 5</i> не применяется	Изменений нет	<i>Уровень</i> 5 не применяется	

А6 Проектирование приложений

Определяет наиболее ИТподходящие решения, согласованные с ИТполитикой потребностями пользователя/ потребителя. Оценивает затраты разработку, установку техническое обслуживание предлагаемых решений. Выбирает адекватные технические параметры для проектирования решения. Совместно представителями пользователей определяет рамочное взаимодействие для оценки моделей

Поправки в формулировках

До Проектирование приложений

Определяет наиболее ИТподходящие решения, согласованные С ИТ-политикой потребностями пользователя/ потребителя. Точно оценивает затраты разработку, установку техническое обслуживание предлагаемых решений. Выбирает адекватные технические параметры для проектирования решения, обеспечивая соотношение цена качество. Совместно представителями пользователей определяет рамочное взаимодействие для оценки моделей

стандартами моделирования, методами анализа потребностей;

К2
методами
разработки
программного
обеспечения и их
обоснованием
(например,
прототипированием,
Адіlе-практиками,
методами
реверсивной
инженерии и т.д.);

КЗ критериями метриками разработки приложений;

К4 принципами проектирования пользовательских интерфейсов;

инструментальными средствами для формализации функциональных спецификаций;

К6 существующими приложениями и архитектурными решениями, заложенными в их основу;

К7
СУБД, системами хранения и обработки данных, стандартами защиты информации и т.д.

\$1 идентифицировать потребителей, пользователей и заинтересованные стороны;

S2 собирать, формализовывать и оценивать функциональные и иные требования;

\$3
применять модели оценки и параметры для анализа стоимости применительно к фазам жизненного цикла программного обеспечения;

S4 оценивать использование прототипирования для поддержки соблюдения требований;

S5 составлять, внедрять и управлять комплексными планами по разработке приложений;

\$6
разрабатывать
функциональные
спецификации с
учетом
установленных
требований;

S7
оценивать
применимость
различных
методов
разработки
приложений в
рамках текущего
сценария

Уровень 1	Изменений нет	Уровень 1	
Принимает участие в проектировании и разработке общих функциональных		Принимает участие в проектировании и разработке общих функциональных	
требований и интерфейсов		требований и интерфейсов	
Уровень 2	Изменений нет	Уровень 2	
Организует полное планирование разработки приложений		Организует полное планирование разработки приложений	
Уровень 3	Поправки в формулировках	Уровень 3	
Отвечает за правильную интеграцию		Отвечает за собственную деятельность и за	
результатов разработок (как		деятельность других лиц с целью	
своих, так и выполненных другими		обеспечения правильной интеграции	
сотрудниками) в комплексную		приложений с комплексной	
инфраструктуру в соответствии с потребностями		инфраструктурой в соответствии с потребностями	
пользователей/ потребителей		пользователей/ потребителей	
<i>Уровни 4, 5</i> не применяются	Изменений нет	<i>Уровни 4, 5</i> не применяются	

А7 Анализ новых технологий Реализует представления и радикальные мысли для создания новшеств и встраивания их в новые продукты, приложения или сервисы. Привносит добавочную стоимость с помощью шагов, направленных на улучшение эффективности, производительности, качества или конкурентоспособности	Поправки в формулировках	А7 Анализ новых технологий Следит за последними техническими достижениями ИТ с целью понимания технологий, которые могут быть востребованы на предприятиях. Разрабатывает инновационные решения для интеграции новых технологий с существующими продуктами, приложениями или услугами или создает новые решения	развивающимися технологиями и методами оценки прогнозов рынка; К2 требованиями рынка;	S1 отслеживать источники информации и постоянно использовать наиболее надежные из них; S2 определять вендоров и провайдеров наиболее перспективных решений; оценивать, обосновывать и использовать наиболее целесообразные варианты; S3 определять, какие преимущества получит предприятие при условии внедрения новейших технологий; S4 обосновывать формирование
<i>Уровни 1, 2, 3</i> не применяются	Изменений нет	Уровни 1, 2, 3 не применяются		

Уровень 4	Изменений нет	Уровень 4		
Привлекает		Привлекает		
квалифицированных		квалифицированных		
специалистов в		специалистов в		
области новейших		области новейших		
технологий,		технологий,		
соединяет их		соединяет их		
потенциал с		потенциал с		
глубоким		глубоким		
пониманием		пониманием		
потребностей		потребностей		
бизнеса для		бизнеса для		
предварительного		предварительного		
планирования		планирования		
будущих		будущих		
архитектурных		архитектурных		
решений.		решений.		
Обеспечивает		Обеспечивает		
экспертное		экспертное		
руководство и		руководство и		
консалтинг		консалтинг		
руководству		руководству		
компании в вопросах		компании в вопросах		
бизнеса и		бизнеса и		
технологий и		технологий и		
ВОЗМОЖНОСТЯХ		возможностях		
инноваций,		инноваций,		
связанных с		связанных с		
внедрением новых		внедрением новых		
решений		решений		
Vaccus E	Marranami	Vaccus E		
Уровень 5	Изменений нет	уровень э		
Осуществляет		Осуществляет		
стратегическое		стратегическое		
лидерство.		лидерство.		
Предвидит и		Предвидит и		
формирует будущие		формирует будущие		
решения и		решения и		
направления		направления		
организации для их		организации для их		
разработки и		разработки и		
 дальнейшего		дальнейшего		
использования		использования		
			(<u> </u>	

	Новая компетенция	А8 Устойчивое развитие	К1 системой	S1 контролировать и
	компетенция	развитие		учитывать
		Оценивает влияние		энергозатраты,
		ИТ-решений с точки зрения	экологически безопасного	обусловленные ИТ;
		экологической	развития;	,
		ответственности, в		S2
		том числе в	K2	применять в
		отношении	корпоративной и	проектах
		стандартов энергопотребления.	социальной ответственностью	новейшие рекомендации по
		Консультирует	участвующих сторон	формированию
		бизнес и участников	в рамках ИТ-	стратегий с учетом
		ИТ-рынка по	инфраструктуры	экологически
		экологически		безопасного
		безопасным альтернативным		развития;
		решениям,		S3
		соответствующим		учитывать
		корпоративной		нормативные
		стратегии. Применяет политику		ограничения и
		закупок и продаж		международные стандарты,
		ИТ-продуктов с		имеющие
		учетом требований		отношение к ИТ
		экологической		
		ответственности		
	Новая	<i>Уровни 1,</i> 2 не применяются		
	Новая	Уровень 3		
		Обеспечивает		
		информированность,		
		профессиональную		
		подготовку и		
		лояльность		
		персонала в целях учета требований об		
		экологически		
		безопасном		
		развитии, применяет		
		необходимые методы для		
		соблюдения данного		
		подхода		
ı	II	ıı I	ı	II

	Уровень 4 Определяет цели и стратегии экологически безопасного развития ИС в соответствии с корпоративной политикой экологической безопасности	
Новая	<i>Уровень</i> 5 не применяется	

Таблица 2 - Обновления. Реализация

В. РЕАЛИЗАЦИЯ					
е-CF 1.0 Дескриптор 1 + дескриптор 2	Отличия v.2.0 от e-CFv.1.0	е-CF 2.0 Дескриптор дескриптор 3	2 +	е-CF 2.0 Дескриптор 4 - знания Знает/ осведомлено/ знаком с	е-CF 2.0 Дескриптор 4 - навыки Способен
			· ·		

В.1 Проектирование	Поправки в	В.1 Проектирование	κ1	S1
и разработка	формулировках		применяемым	разъяснять и
и разрасстка	формулировках	и разраоотка	программным	представлять
Проектирует и		Проектирует и	обеспечением/	проекты/
конструирует		конструирует	модулями, СУБД и	разработки
компоненты		компоненты	языками	заказчикам;
программы/модули и/		программного	программирования;	Jakas irikawi,
или аппаратных		обеспечения и/или	Tipoi paiviiviipobariviii,	S2
платформ,		аппаратных	K2	производить и
отвечающие		платформ,	компонентами	оценивать
требованиям		отвечающие	аппаратного	результаты
спецификации,		требованиям	обеспечения,	тестирования с
включая условия		спецификации,	инструментами и	· ·
энергосбережения.		включая условия	архитектурами	спецификации;
Применяет		энергосбережения.	аппаратных	
системную		Применяет	платформ;	S3
методологию для		системную	,	применять
анализа и создания		методологию для	КЗ	соответствующие
необходимых		анализа и создания		программные и/или
компонент и		необходимых	техническим	аппаратные
интерфейсов.		компонент и	проектированием;	архитектурные
Тестирует		интерфейсов.		решения;
компоненты и		Тестирует	K4	<u> </u>
системы на предмет		компоненты и	передовыми	S4
соответствия		системы на предмет	технологиями;	проектировать и
требованиям		соответствия	,	разрабатывать
·		требованиям	К5	архитектуру
		'	языками	аппаратных
			программирования;	средств,
				пользовательские
			К6	интерфейсы,
			моделями	компоненты
			энергопотребления	коммерческого
			для программного	программного
			и/или аппаратного	
			обеспечения	встроенные
				программные
				модули;
				S5
				обеспечивать и
				гарантировать
				высокий уровень
				преемственности и
				качества сложных
				программных
				разработок;
				S6
				использовать
				модели данных
Уровень 1 не	Изменений нет	Уровень 1 не		
применяется		применяется		

Уровень 2 Разрабатывает небольшие компоненты систем или модули	Поправки в формулировках	Уровень 2 Разрабатывает небольшие компоненты систем	
Уровень 3 Применяет творческий подход для разработки и интеграции компонентов в продукт более высокого уровня	Изменений нет	Уровень 3 Применяет творческий подход для разработки и интеграции компонентов в продукт более высокого уровня	
Уровень 4 Преодолевает сложности при разработке стандартных процедур и архитектур в целях обеспечения преемственного развития продуктов		Уровень 4 Справляется со сложностями при разработке стандартных процедур и архитектур в целях обеспечения преемственного развития продуктов	
<i>Уровень</i> 5 - не применяется	Изменений нет	<i>Уровень</i> 5 не применяется	

В.2 Интеграция систем Устанавливает дополнительные аппаратные/ программные или компоненты в существующие или предлагаемые системы. Умеет сочетать их с существующими процессами и/или процедурами (например, в управлении конфигурациями) на основе учета спецификаций, производительности и совместимости с целью обеспечения их интеграции и операционной совместимости. Проверяет производительность системы, официально завершает и успешно регистрирует успешную интеграцию	Добавлен пример	В.2 Интеграция систем Устанавливает дополнительные аппаратные/ программные или компоненты в существующие или предлагаемые системы. Умеет сочетать их с существующими процессами и/или процессами и/или процедурами (например, в управлении конфигурациями) на основе учета спецификаций, производительности и совместимости с целью обеспечения их интеграции и операционной совместимости. Проверяет производительность системы, официально завершает и успешно регистрирует успешную интеграцию	К1 прежними, существующими и новыми компонентами аппаратного/ программного обеспечения; К2 влиянием, которое оказывает системная интеграция на существующую систему/ организацию; К3 технологиями взаимодействия между модулями, системами и компонентами; К4 интеграционными тестирующими технологиями	S1 оценивать производи- тельность системы до, в процессе и после системной интеграции; S2 документировать и производить записи учета и регистрации деятельности, касающейся устранения неисправностей; S3 обеспечивать соответствие существующих продуктов потребностям клиентов; S4 проверять соответствие спецификаций и показателей производи- тельности эффективности интегрированных систем; S5 осуществлять защиту/резервное копирование данных для обеспечения стабильности в процессе
<i>Уровень</i> 1 не применяется	Изменений нет	<i>Уровень</i> 1 не применяется		

Уровень 2	Изменений нет	Уровень 2	
Регулярно проверяет совместимость технических характеристик программного обеспечения и аппаратных средств. Ведет документирование действий в процессе установки, регистрирует отклонения и коррективные меры		Регулярно проверяет совместимость технических характеристик программного обеспечения и аппаратных средств. Ведет документирование действий в процессе установки, регистрирует отклонения и коррективные меры	
Уровень 3	Изменений нет	Уровень 3	
Отвечает за собственные действия и действия и действия иных лиц в процессе интеграции. Соблюдает обязательные стандарты и процедуры контроля изменений в целях обеспечения стабильности единой системы в отношении ее функциональных характеристик и показателей надежности		Отвечает за собственные действия и действия и действия иных лиц в процессе интеграции. Соблюдает обязательные стандарты и процедуры контроля изменений в целях обеспечения стабильности единой системы в отношении ее функциональных характеристик и показателей надежности	
Уровень 4	Изменений нет	Уровень 4	
Привлекает квалифицированные кадры широкого профиля в целях разработки процедуры единого цикла интеграции, включая создание внутрикорпоративных стандартов деятельности. Применяет лидерство для выполнения операций и назначения ресурсов для планирования интеграции		Привлекает квалифицированные кадры широкого профиля в целях разработки процедуры единого цикла интеграции, включая создание внутрикорпоративных стандартов деятельности. Применяет лидерство для выполнения операций и назначения ресурсов для планирования интеграции	

<i>Уровень</i> 5 не применяется	Изменений нет	<i>Уровень</i> 5 не применяется		
В.3 Тестирование	Изменений нет	В.3 Тестирование	К1 техниками,	S1 составлять план
Разрабатывает и		Разрабатывает и		тестирования и
проводит регулярные		проводит регулярные	инструментами,	контролировать его
процедуры		процедуры	используемыми в	исполнение;
тестирования ИТ-		тестирования ИТ-	процессе	,
систем или проверки		систем или проверки	тестирования;	S2
на соблюдение		на соблюдение		управлять
требований к		требований к	К2	процессом
эксплуатационной		эксплуатационной	жизненными	тестирования и
пригодности со		пригодности со	циклами процесса	оценивать
стороны заказчика в		стороны заказчика в	тестирования;	результаты;
целях обеспечения		целях обеспечения		
соответствия		соответствия	К3	S3
проектным		проектным	различными видами	разрабатывать
спецификациям.		спецификациям.	тестирования	сценарии
Обеспечивает		Обеспечивает	(функциональными,	тестирования ИТ-
работу новых или		работу новых или	компоновочными, на	систем;
модернизированных		модернизированных	производительность,	,
компонентов и		компонентов и	эксплуатационную	S4
систем в		систем в	пригодность и т.д.);	подготавливать и
соответствии с		соответствии с	1177	проводить
прогнозируемыми		прогнозируемыми	K4	тестирование ИТ-
ожиданиями.		ожиданиями.	национальными и	систем;
Гарантирует		Гарантирует	международными	
соблюдение		соблюдение	стандартами,	S5
внутренних, внешних,		внутренних, внешних,	определяющими	протоколировать и
государственных и		государственных и	критерии качества	документировать
международных		международных	тестирования	результаты
стандартов, включая		стандартов, включая		тестирования
стандарты по		стандарты по		
обеспечению гигиены		обеспечению гигиены		
труда и техники		труда и техники		
безопасности,		безопасности,		
эксплуатационной		эксплуатационной		
пригодности,		пригодности,		
производительности,		производительности,		
надежности и		надежности и		
совместимости.		совместимости.		
Составляет		Составляет		
документы и отчеты,		документы и отчеты,		
подтверждающие		подтверждающие		
соответствие		соответствие		
сертификационным		сертификационным		
требованиям		требованиям		
Уровень 1	Изменений нет	Уровень 1		
. 2000110 1		- pooding i		
Производит		Производит		
простейшее		простейшее		
тестирование в		тестирование в		
строгом		строгом		
соответствии с		соответствии с		
подробными		подробными		
инструкциями		инструкциями		

Уровень 2	Изменений нет	Уровень 2		
Организует		Организует		
программы		программы		
тестирования и				
· ·				
создает скрипты для выявления		создает скрипты для выявления		
потенциальных		потенциальных		
уязвимостей тестов. Учитывает и		уязвимостей тестов. Учитывает и		
регистрирует		регистрирует		
результаты, сочетая		результаты, сочетая		
с анализом		с анализом		
полученных данных		полученных данных		
	14	V		
Уровень 3	Изменений нет	Уровень 3		
Привлекает		Привлекает		
квалифицированных		квалифицированных		
специалистов для		специалистов для		
сложных процедур		сложных процедур		
тестирования.		тестирования.		
Документирует		Документирует		
результаты и		результаты и		
представляет их		представляет их		
лицам,		лицам,		
ответственным за		ответственным за		
технологический		технологический		
процесс, например		процесс, например		
разработчикам,		разработчикам,		
пользователям или		пользователям или		
обслуживающему		обслуживающему		
персоналу.		персоналу.		
Принимает на себя		Принимает на себя		
ответственность за		ответственность за		
соблюдение методов		соблюдение методов		
тестирования, ведет		тестирования, ведет		
учет событий в		учет событий в		
журнале регистрации		журнале регистрации		
Уровни 4, 5 не	Изменений нет	Уровни 4, 5 не		
применяются		применяются		
-				
	u I	u I	•	u I

В.4 Развертывание	Изменений нет	В.4 Развертывание	K1	S1
решений		решений	методами анализа	организовать
			производительности;	процессы
Следуя		Следуя		внедрения
предопределенным		предопределенным	К2	деятельность
общим стандартам		общим стандартам	технологиями,	выпуску прод
деятельности,		деятельности,	связанными с	
выполняет		выполняет	управлением	S2
запланированные		запланированные	проблемами	организовать
необходимые		необходимые	(вопросами	спланировать
вмешательства в		вмешательства в	эксплуатационной	процедуры
исполнение решений,		работу решений,	пригодности,	тестирования
включая действия по		включая действия по	производительности,	тестировать
установке,		установке,	совместимости);	решения в
обновлению или		обновлению или	,	целевой
выводу из		выводу из	К3	операционной
эксплуатации.		эксплуатации.	способами	среды;
Конфигурирует		Конфигурирует	комплектации и	
аппаратные		аппаратные	дистрибуции	S3
средства,		средства,	программных	гарантировать
программное		программное	продуктов;	операционнук
обеспечение или		обеспечение или	, , , ,	совместимост
сети для		сети для	К4	конфигуриров
обеспечения		обеспечения	влиянием	компонент
операционной		операционной	внедряемых	уровня;
совместимости		совместимости	решений на	уровии,
компонентов		компонентов	существующую	S4
системы; устраняет		системы; устраняет	архитектуру;	определять
ошибки и		ошибки и	архитсктуру,	привлекать
нестыковки,		нестыковки,	К5	квалифициров
возникающие в этой		возникающие в этой		1
связи. При			стандартами,	разрешения
необходимости		необходимости		проблем
привлекает		привлекает	процессе	совместимост
сторонние		сторонние	развертывания	COBINICC I VIIVIOCI
квалифицированные		квалифицированные	развертывания	S5
кадры, например		кадры, например		организовать
независимых		независимых		контролирова
поставщиков сетевых услуг. Официально		поставщиков сетевых		процесс подд
		услуг. Официально		включая об
передает		передает		пользователе
пользователю		пользователю		начальном
FOTOBOE K		готовое к		внедрения си
эксплуатации		эксплуатации		Se
решение и ведет		решение и ведет		S6
документальный учет		документальный учет		организовыва
всей необходимой		всей необходимой		заполнение
информации,		информации,		данных и упр
включая получателей		включая получателей		переносом да
оборудования,		оборудования,		
данные о		данные о		
конфигурации и		конфигурации и		
производительности		производительности		
	ı		i i	

Уровень 1	изменении нет	Уровень 1	
Действует под		Действует под	
=		- I	
руководством и в		руководством в	
соответствии с		соответствии с	
подробными		подробными	
инструкциями по		инструкциями по	
удалению или		удалению или	
установке отдельных		установке отдельных	
компонентов		компонентов	
Уровень 2	Изменений нет	Уровень 2	
Регулярно		Регулярно	
устанавливает или		устанавливает или	
выводит из		выводит из	
эксплуатации		эксплуатации	
компоненты		компоненты	
системы.		системы.	
Осуществляет поиск		Осуществляет поиск	
неисправных		неисправных	
компонентов и		компонентов и	
выявляет основную		выявляет основную	
причину сбоя		причину сбоя	
'		' '	
комплексного		комплексного	
решения.		решения.	
Поддерживает менее		Поддерживает менее	
квалифицированных		квалифицированных	
коллег		коллег	
Уровень 3	Изменений нет	Уровень 3	
Отвечает за		Отвечает за	
Отвечает за		Отвечает за	
собственные		собственные	
собственные действия и действия		собственные действия и действия	
собственные действия и действия иных лиц при		собственные действия и действия иных лиц при	
собственные действия и действия иных лиц при оказании услуг по		собственные действия и действия иных лиц при оказании услуг по	
собственные действия и действия иных лиц при		собственные действия и действия иных лиц при	
собственные действия и действия иных лиц при оказании услуг по		собственные действия и действия иных лиц при оказании услуг по	
собственные действия и действия иных лиц при оказании услуг по внедрению решений, включая		собственные действия и действия иных лиц при оказании услуг по внедрению решений, включая	
собственные действия и действия иных лиц при оказании услуг по внедрению решений, включая полноценное		собственные действия и действия иных лиц при оказании услуг по внедрению решений, включая полноценное	
собственные действия и действия иных лиц при оказании услуг по внедрению решений, включая полноценное взаимодействие с		собственные действия и действия и действия и действия иных лиц при оказании услуг по внедрению решений, включая полноценное взаимодействие с	
собственные действия и действия и действия и действия и действия иных лиц при оказании услуг по внедрению решений, включая полноценное взаимодействие с клиентами.		собственные действия и действия и действия и действия иных лиц при оказании услуг по внедрению решений, включая полноценное взаимодействие с клиентами.	
собственные действия и действия и действия и действия иных лиц при оказании услуг по внедрению решений, включая полноценное взаимодействие с клиентами.		собственные действия и действия и действия и действия иных лиц при оказании услуг по внедрению решений, включая полноценное взаимодействие с клиентами. Привлекает	
собственные действия и действия и действия и действия и действия иных лиц при оказании услуг по внедрению решений, включая полноценное взаимодействие с клиентами. Привлекает квалифицированные		собственные действия и действия и действия и действия иных лиц при оказании услуг по внедрению решений, включая полноценное взаимодействие с клиентами. Привлекает квалифицированные	
собственные действия и действия и действия и действия иных лиц при оказании услуг по внедрению решений, включая полноценное взаимодействие с клиентами.		собственные действия и действия и действия и действия иных лиц при оказании услуг по внедрению решений, включая полноценное взаимодействие с клиентами. Привлекает	
собственные действия и действия и действия и действия и действия иных лиц при оказании услуг по внедрению решений, включая полноценное взаимодействие с клиентами. Привлекает квалифицированные		собственные действия и действия и действия и действия иных лиц при оказании услуг по внедрению решений, включая полноценное взаимодействие с клиентами. Привлекает квалифицированные	
собственные действия и действия и действия и действия и действия иных лиц при оказании услуг по внедрению решений, включая полноценное взаимодействие с клиентами. Привлекает квалифицированные кадры в целях		собственные действия и действия и действия и действия и ных лиц при оказании услуг по внедрению решений, включая полноценное взаимодействие с клиентами. Привлекает квалифицированные кадры в целях	
собственные действия и действия и действия и действия и действия иных лиц при оказании услуг по внедрению решений, включая полноценное взаимодействие с клиентами. Привлекает квалифицированные кадры в целях внесения изменений в проект решения.		собственные действия и действия и действия и действия иных лиц при оказании услуг по внедрению решений, включая полноценное взаимодействие с клиентами. Привлекает квалифицированные кадры в целях внесения изменений в проект решения.	
собственные действия и действия и действия и действия и действия иных лиц при оказании услуг по внедрению решений, включая полноценное взаимодействие с клиентами. Привлекает квалифицированные кадры в целях внесения изменений в проект решения. Консультирует по		собственные действия и действия и действия и действия иных лиц при оказании услуг по внедрению решений, включая полноценное взаимодействие с клиентами. Привлекает квалифицированные кадры в целях внесения изменений в проект решения. Консультирует по	
собственные действия и действия и действия и действия и действия иных лиц при оказании услуг по внедрению решений, включая полноценное взаимодействие с клиентами. Привлекает квалифицированные кадры в целях внесения изменений в проект решения. Консультирует по вопросам		собственные действия и действия и действия и действия иных лиц при оказании услуг по внедрению решений, включая полноценное взаимодействие с клиентами. Привлекает квалифицированные кадры в целях внесения изменений в проект решения. Консультирует по вопросам	
собственные действия и действия и действия и действия и при оказании услуг по внедрению решений, включая полноценное взаимодействие с клиентами. Привлекает квалифицированные кадры в целях внесения изменений в проект решения. Консультирует по вопросам совмещения рабочих		собственные действия и действия и действия и действия и ных лиц при оказании услуг по внедрению решений, включая полноценное взаимодействие с клиентами. Привлекает квалифицированные кадры в целях внесения изменений в проект решения. Консультирует по вопросам совмещения рабочих	
собственные действия и действия и действия и действия и действия иных лиц при оказании услуг по внедрению решений, включая полноценное взаимодействие с клиентами. Привлекает квалифицированные кадры в целях внесения изменений в проект решения. Консультирует по вопросам совмещения рабочих процессов		собственные действия и действия и действия и действия и ных лиц при оказании услуг по внедрению решений, включая полноценное взаимодействие с клиентами. Привлекает квалифицированные кадры в целях внесения изменений в проект решения. Консультирует по вопросам совмещения рабочих процессов и	
собственные действия и действия и действия и действия иных лиц при оказании услуг по внедрению решений, включая полноценное взаимодействие с клиентами. Привлекает квалифицированные кадры в целях внесения изменений в проект решения. Консультирует по вопросам совмещения рабочих процессов и процедур и действий		собственные действия и действия и действия и действия иных лиц при оказании услуг по внедрению решений, включая полноценное взаимодействие с клиентами. Привлекает квалифицированные кадры в целях внесения изменений в проект решения. Консультирует по вопросам совмещения рабочих процессов и процедур и действий	
собственные действия и действия и действия и действия и действия иных лиц при оказании услуг по внедрению решений, включая полноценное взаимодействие с клиентами. Привлекает квалифицированные кадры в целях внесения изменений в проект решения. Консультирует по вопросам совмещения рабочих процессов		собственные действия и действия и действия и действия и ных лиц при оказании услуг по внедрению решений, включая полноценное взаимодействие с клиентами. Привлекает квалифицированные кадры в целях внесения изменений в проект решения. Консультирует по вопросам совмещения рабочих процессов и	
собственные действия и действия и действия и действия иных лиц при оказании услуг по внедрению решений, включая полноценное взаимодействие с клиентами. Привлекает квалифицированные кадры в целях внесения изменений в проект решения. Консультирует по вопросам совмещения рабочих процессов и процедур и действий		собственные действия и действия и действия и действия иных лиц при оказании услуг по внедрению решений, включая полноценное взаимодействие с клиентами. Привлекает квалифицированные кадры в целях внесения изменений в проект решения. Консультирует по вопросам совмещения рабочих процессов и процедур и действий	
собственные действия и действия и действия и действия иных лиц при оказании услуг по внедрению решений, включая полноценное взаимодействие с клиентами. Привлекает квалифицированные кадры в целях внесения изменений в проект решения. Консультирует по вопросам совмещения рабочих процессов и процедур и действий по обновлению		собственные действия и действия и действия и действия иных лиц при оказании услуг по внедрению решений, включая полноценное взаимодействие с клиентами. Привлекает квалифицированные кадры в целях внесения изменений в проект решения. Консультирует по вопросам совмещения рабочих процессов и процедур и действий по обновлению	
собственные действия и действия и действия и действия иных лиц при оказании услуг по внедрению решений, включая полноценное взаимодействие с клиентами. Привлекает квалифицированные кадры в целях внесения изменений в проект решения. Консультирует по вопросам совмещения рабочих процессов и процедур и действий по обновлению программных		собственные действия и действия и действия и действия иных лиц при оказании услуг по внедрению решений, включая полноценное взаимодействие с клиентами. Привлекает квалифицированные кадры в целях внесения изменений в проект решения. Консультирует по вопросам совмещения рабочих процессов и процедур и действий по обновлению программных	
собственные действия и действия и действия и действия и действия иных лиц при оказании услуг по внедрению решений, включая полноценное взаимодействие с клиентами. Привлекает квалифицированные кадры в целях внесения изменений в проект решения. Консультирует по вопросам совмещения рабочих процессов и процедур и действий по обновлению программных компонент	Изменений нет	собственные действия и действия и действия и действия иных лиц при оказании услуг по внедрению решений, включая полноценное взаимодействие с клиентами. Привлекает квалифицированные кадры в целях внесения изменений в проект решения. Консультирует по вопросам совмещения рабочих процессов и процедур и действий по обновлению программных компонент	
собственные действия и действия и действия и действия и действия иных лиц при оказании услуг по внедрению решений, включая полноценное взаимодействие с клиентами. Привлекает квалифицированные кадры в целях внесения изменений в проект решения. Консультирует по вопросам совмещения рабочих процессов и процедур и действий по обновлению программных компонент	Изменений нет	собственные действия и действия и действия и действия иных лиц при оказании услуг по внедрению решений, включая полноценное взаимодействие с клиентами. Привлекает квалифицированные кадры в целях внесения изменений в проект решения. Консультирует по вопросам совмещения рабочих процессов и процедур и действий по обновлению программных компонент	

	<u> </u>	<u> </u>	<u> </u>	
В.5 Документирование	II '	В.5 Документирование		
Составляет документы, описывающие товары, услуги, компоненты или приложения с учетом текущих требований к оформлению документации. Выбирает стиль и средства для материалов презентаций. Описывает функции и характеристики. Заверяет и обновляет существующую документацию и создает формы документов для системы документооборота		Составляет документы, описывающие товары, услуги, компоненты или приложения с учетом текущих требований к оформлению документации. Выбирает стиль и средства для материалов презентаций. Создает шаблоны систем документального учета. Обеспечивает надлежащий учет функций и характеристик. Гарантирует законность и адекватность существующих документов		
Уровень 1 Выполняет простые действия под руководством для выбора соответствующих носителей и написания контента	Поправки в формулировках	Уровень 1		
Уровень 2 Организовывает выпуск документов, принимая разработки технических авторов	Поправки в формулировках	Уровень 2 Определяет требования к документации с учетом назначения такой документации и описываемой ею среды		

Уровень 3	Поправки в формулировках	Уровень 3	
Описывает соответствующий формат документа, анализируя требования и/или создавая шаблоны		Определяет степень детализации в зависимости от цели документа и требований по его заполнению	
<i>Уровни 4, 5</i> не применяются	Изменений нет	<i>Уровни 4, 5</i> не применяются	

Таблица 3 - Обновления. Эксплуатация

С. ЭКСПЛУАТАЦИЯ

е-CF 1.0 Дескриптор 1 + дескриптор 2	Отличия v.2.0 от e-CFv.1.0	е-CF 2.0 Дескриптор 2 + дескриптор 3	е-CF 2.0 Дескриптор 4 - знания Знает/ осведомлено/ знаком с	е-CF 2.0 Дескриптор 4 - навыки Способен
С.1 Поддержка пользователей Обрабатывает заявки и запросы пользователей; учитывает необходимую информацию. Разрешает и контролирует инциденты, оптимизирует работу системы. Контролирует результаты работы решения и обеспечивает высокое качество обслуживания клиентов	Изменений нет	С.1 Поддержка пользователей Обрабатывает заявки и запросы пользователей; учитывает необходимую информацию. Разрешает и контролирует инциденты, оптимизирует работу системы. Контролирует результаты работы решения и обеспечивает высокое качество обслуживания клиентов	К1 приложениями, которые используют пользователи; К2 структурами баз данных и организацией контента; К3 процедурами переадресации запросов в рамках предприятия; К4 методами распространения программных продуктов и процедурами устранения неисправностей приложений и методологией передачи файлов, применимыми для устранения неисправностей программного обеспечения; К5 источниками информации для перспективных решений	Я1 эффективно взаимодействовать с пользователем для выявления признаков неисправностей; Я2 анализировать признаки неисправностей в целях категоризации ошибок или технических неисправностей; Я3 разворачивать инструментальные средства поддержки для регулярного отслеживания источников ошибок или технических неисправностей; Я4 четко взаимодействовать с пользователями и предоставлять инструкции по разрешению запросов; Я5 регистрировать и кодировать запросы в целях совершенствования и повышения надежности интерактивных средств поддержки

Постоянно взаимодействует с пользователями, использует знания и навыки работы с ИТ-приложениями для обработки заявок и запросов пользователей. Разрешает простые инциденты, соблюдает предписанные процедуры Поправки в формулировках Регулярно изучает проблемы пользователей. Разрешает простые инциденты техническим запросов пользователей, Разрешает простые инциденты пороблемы пользователей, поределяя решения и оценивая возможные пользователей, поределяя решения и оценивая возможные пользователей, поределяя решения и оценивая возможные пользователей, поределя решения и оценивая возможные побочные эффекты. Применяет ранее приобретенный опыт для идентификации побочные зффекты. Применяет ранее приобретенный опыт для идентификации пороблем и ищет пороблем и ищет пороблемы пользователей. Связывает симптомы пользователей пробретенный опыт для идентификации проблем и ищет потенциальные решениями, используя запросы к базам данных решений. Эскалирует комплексные или неразрешенные инциденты техническим экспертам. Документирует и отслеживает процедуры подържки пользователей с момента получения потользователей поровах пользователей смятификации неразрешенные инциденты техническим экспертам. Документирует и отслеживает процедуры подържки	Уровень 1	Изменений нет	Уровень 1	
Регулярно изучает проблемы пользователей. Применяет технологию опроса для выявления и понимания причин затруднений пользователей. Связывает симптомы пользователя с известными решениями, используя запросы к базам данных решений. Эскалирует комплексные или неразрешенные инциденты техническим экспертам. Документирует и отслеживает процедуры пользователей с момента получения	взаимодействует с пользователями, использует знания и навыки работы с ИТ-приложениями для обработки заявок и запросов пользователей. Разрешает простые инциденты, соблюдает предписанные		взаимодействует с пользователями, использует знания и навыки работы с ИТ-приложениями для обработки заявок и запросов пользователей. Разрешает простые инциденты, соблюдает предписанные	
Регулярно изучает проблемы пользователей. Применяет технологию опроса для выявления и понимания причин затруднений пользователей. Связывает приборетенный опыт для идентификации пользователя с известными решениями, используя запросы к базам данных решений. Эскалирует комплексные или неразрешенные инциденты техническим экспертам. Документирует и отслеживает пользователей с момента получения	Уровень 2	•	Уровень 2	
решений. Эскалирует инциденты техническим экспертам. Документирует и отслеживает процедуры поддержки пользователей с процедуры момента получения	проблемы пользователей. Применяет технологию опроса для выявления и понимания причин затруднений пользователей. Связывает симптомы пользователя с известными решениями, используя запросы		проблемы пользователей, определяя решения и оценивая возможные побочные эффекты. Применяет ранее приобретенный опыт для идентификации проблем и ищет потенциальные решения в базах данных. Эскалирует	
момента получения разрешения заявки до ее заявки до ее	решений. Эскалирует комплексные или неразрешенные инциденты техническим экспертам. Документирует и отслеживает процедуры поддержки с момента получения		неразрешенные инциденты техническим экспертам. Документирует и отслеживает процедуры поддержки пользователей с момента получения заявки до ее	

Уровень 3	Поправки в формулировках	Уровень 3	
Управляет	формулировках	Управляет	
действиями других		процессом	
и несет		поддержки и	
ответственность за		отвечает за	
выполнение		согласованный	
согласованного		уровень	
уровня услуг.		обеспечения	
Распределяет		качества	
• • •		предоставляемых	
гарантии того, что		услуг. Распределяет	
поддержка		ресурсы с учетом	
пользователей		определенного	
обеспечена в		уровня качества.	
течение рабочего		Действует	
времени		творчески и	
пользователей с		осуществляет поиск	
учетом		возможностей для	
определенного		непрерывного	
уровня качества.		совершенствования	
Действует		процесса оказания	
творчески и		услуг путем анализа	
осуществляет поиск		ОСНОВНЫХ	
возможностей для		процессов.	
непрерывного		Управляет	
совершенствования		бюджетом услуг по	
процесса оказания		поддержке	
услуг путем анализа		функционала	
ОСНОВНЫХ			
процессов.			
Управляет			
затратами бюджета			
	Изменений нет	-	
применяются		применяются	

С.2 Поддержка изменений	Изменений нет	С.2 Поддержка изменений	К1 функциональными	S1 знакомить
изменении		измепении	требованиями к	сотрудников,
Руководит		Руководит	информационной	ответственных за
процессами		процессами	системе;	обслуживание и
совершенствования		совершенствования	CVICTEIVIC,	модернизацию ИТ-
ИТ-решений.		ИТ-решений.	K2	решений, с
Эффективно		Эффективно	технической	функциональными
контролирует и		• •	архитектурой	и техническими
планирует		планирует	существующих	требованиями;
модификации		модификации	ИТ-приложений;	треоованилии,
программного и		программного и	TTT TIPUS IO/ICTIVIVI,	S2
аппаратного		аппаратного	кз	управлять
обеспечения в		_ '	правилами	взаимодействием
целях		целях	интеграции	между группами
предотвращения		предотвращения	бизнес-процессов	ИКТ-специалистов,
предотвращения множественных		множественных	и их	ответственными за
множественных обновлений,		обновлений,	зависимостью от	техническое
приводящих к		приводящих к		обслуживание и
непредсказуемым		непредсказуемым	FIT HOUSIOMORUM,	модернизацию
последствиям.		последствиям.	К4	решений
Минимизирует сбои		Минимизирует сбои		l · .
системы путем		системы путем	методами	систем;
внесения		внесения изменений		CVICTEIVI,
изменений и		и соблюдает	изменениями	S3
соблюдает		соответствующие	NOWCHCHINAWN	анализировать
соответствующие		соглашения об		воздействие
соглашения об		уровне услуг		функциональных/
уровне услуг		уровне услуг		технических
уровне услуг				изменений на
				пользователей;
				S4
				прогнозировать действия,
				необходимые для
				уменьшения
				влияния изменений
				(обучение,
				документирование,
				внедрение новых
				процессов)
				процессов)
Уровень 1 не	Изменений нет	Уровень 1 не		
применяется	FISINICHEMINI HET	применяется		
,				

Уровень 2	Изменений нет	Уровень 2		
В течение		В течение		
изменений		изменений		
действует на		действует на		
регулярной основе,		регулярной основе,		
поддерживая		поддерживая		
ежедневные		ежедневные		
запросы и реагируя		запросы и реагируя		
на них,		на них,		
предотвращая сбои		предотвращая сбои		
в обслуживании и		в обслуживании и		
обеспечивая		обеспечивая		
согласованный		согласованный		
уровень услуг		уровень услуг		
		, , ,		
Уровень 3	Поправки в	Уровень 3		
J POGGIIB G	формулировках	γροσοπο σ		
Использует навыки		Обеспечивает		
для обеспечения		целостность		
целостности		системы,		
системы,		контролируя		
контролируя		применение		
применение		функциональных		
функциональных		обновлений		
обновлений		дополнительных		
дополнительных		компонент		
компонент		программного или		
программного или		аппаратного		
аппаратного		обеспечения и		
обеспечения и		деятельности по		
деятельности по		техническому		
техническому		обслуживанию.		
обслуживанию.		Соблюдает		
Скрупулезно		требования к		
документирует		бюджету		
системную				
конфигурацию и				
график для				
предлагаемых				
изменений				
Уровни 4, 5 не		Уровни 4, 5 не		
применяются		применяются		
		1	l	11

С.3 Предоставление услуг Принимает профилактические меры для обеспечения стабильной и безопасной работы ИТ-приложений и инфраструктуры. Обновляет библиотеку эксплуатационной документации и регистрирует все события, связанные с функционированием систем. Поддерживает средства контроля и управления (например, скрипты,	Изменений нет	Предоставление услуг Принимает профилактические меры для обеспечения стабильной и безопасной работы ИТ-приложений и инфраструктуры. Обновляет библиотеку эксплуатационной документации и регистрирует все события, связанные с функционированием систем. Поддерживает средства контроля и управления (например, скрипты,	предоставлению ИТ-услуг; К2 передовыми методами и стандартами в сфере оказания ИТ-услуг; К3 способами контроля над оказанием услуг;	используемые при оказании ИТ-услуг; S3 анализировать процессы оказания услуг и знакомить вышестоящий персонал с результатами
процедуры) Уровень 1 Работает под внешним руководством, регистрируя и отслеживая надежность данных	Изменений нет	процедуры) Уровень 1 Работает под внешним руководством, регистрируя и отслеживая надежность данных		

Уровень 2	Изменений нет	Уровень 2	
Систематически осуществляет анализ надежности данных и знакомит вышестоящий персонал с полученными данными. Переадресовывает потенциальные случаи нарушения уровня услуг и рекомендует действия, направленные на улучшение услуг		Систематически осуществляет анализ производительности и знакомит вышестоящий персонал с полученными данными. Переадресовывает потенциальные случаи нарушения уровня услуг и консультирует по вопросам повышения качества обслуживания. Сопоставляет данные о надежности с соглашением об уровне услуг	
	Новый уровень	Уровень 3 Составляет график выполнения оперативных задач. Управляет расходами и бюджетом в соответствии с внутрикорпоративными процедурами и внешними ограничениями. Выявляет требования по обеспечению ресурсами системы оперативного управления ИТ-инфраструктурой	
<i>Уровень 4,</i> 5 не используется		<i>Уровень 4, 5</i> не используется	

С.4 Управление	Поправки в	С.4 Управление	К1	S1
•	формулировках	· •	организацией ИТ-	
i i poosi o ili aliisi	формулировках	inpoortomamir	инфраструктуры и	
Идентифицирует и		Идентифицирует и	ее ключевыми	разрешения
устраняет основные		устраняет основные	компонентами;	запросов и
причины		причины	,	обеспечивать
инцидентов с		инцидентов.	К2	эффективное
целью уменьшения		Применяет	процедурами	взаимодействие;
их влияния на		профилактический	отчетности в	досиниодене и дине,
бизнес.		подход при	компании;	S2
Документирует		выявлении	Nominarii,	предотвращать
проблемы для		основных причин	К3	потенциальные
дальнейшего		возникновения	внутрикорпо-	сбои критических
анализа и		проблем ИС.	ративными	элементов и
улучшения		Разворачивает	процедурами	принимать меры по
обслуживания.		базы знаний,	эскалации	минимизации
Реализует		основанных на	запросов в	последствий сбоев;
профилактический		повторяющихся	критических	, , , , , , , , , , , , , , , , , , , ,
подход при		типичных ошибках	ситуациях;	S3
выявлении		III III DIN OLLITORAN	J J. G. G. J.	проводить
основных причин			К4	проверки
проблем ИС			применением	соблюдения правил
			средств	управления
			диагностики	рисками и
			неисправностей;	осуществлять
			nonempasheeren,	действия по
			К5	минимизации
			взаимосвязью	возникновения
			между	рисков;
			элементами	priorios,
			инфраструктуры	S4
			системы и	правильно
			влиянием сбоев	
			на смежные	l' '''
			бизнес-процессы	процедур
				техобслуживания,
				уравновешивания
				затрат и рисков;
				carpar ii priciicz,
				S5
				обеспечивать
				взаимодействие на
				всех уровнях,
				чтобы обеспечить
				разворачивание
				необходимых
				внутренних и
				внешних ресурсов
				для минимизации
				перебоев в работе
				noposos s passic
Vananui 4		- Vananus 4		
·	Изменений нет	Уровень 1 не		
применяется		применяется		

применяется		Идентифицирует и классифицирует типы инцидентов и сбоев в обслуживании. Регистрирует инциденты и группирует их по признакам и способам разрешения проблем	
Уровень 3 Использует специальные знания, глубокое понимание ИТ-инфраструктуры и процессов управления проблемами для определения и устранения неисправностей с минимальными издержками. Принимает обоснованные решения для проведения оперативных действий в эмоционально накаленной среде. Быстро определяет неисправные компоненты и альтернативные пути устранения неисправностей: ремонт, замена, реконфигурация и т.д.	Изменений нет	Уровень 3 Использует специальные знания, глубокое понимание ИТ-инфраструктуры и процессов управления проблемами для определения и устранения неисправностей с минимальными издержками. Принимает обоснованные решения для проведения оперативных действий в эмоционально накаленной среде. Быстро определяет неисправные компоненты и альтернативные пути устранения неисправностей: ремонт, замена, реконфигурация и т.д.	

Уровень 4	Изменений нет	Уровень 4	
Осуществляет руководство и несет		Осуществляет руководство и несет ответственность за	
ответственность за		весь процесс	
весь процесс		решения проблем.	
решения проблем.		Отвечает за	
Отвечает за		ГОТОВНОСТЬ	
ГОТОВНОСТЬ		инструментария,	
инструментария,		диагностического	
диагностического		оборудования,	
оборудования,		хорошо обученного	
хорошо обученного		персонала. Успешно	
персонала. Успешно		справляется с	
		ВОЗМОЖНЫМИ	
справляется с		инцидентами.	
ВОЗМОЖНЫМИ		Имеет большой	
инцидентами.		опыт, позволяющий	
Имеет большой опыт, позволяющий		предвидеть	
		критические	
предвидеть		причины неисправностей, и	
критические		· ·	
причины			
неисправностей, и обеспечивает их		устранение в кратчайшие сроки.	
		· ·	
J 0 1 P 0 2		Выстраивает	
кратчайшие сроки. Выстраивает		процесс эскалации для доступа к	
процесс эскалации		для доступа к ресурсам,	
процесс эскалации для доступа к		необходимым для	
ресурсам,		устранения	
необходимым для		инцидентов	
устранения			
инцидентов			
····			
<i>Уровень</i> 5 не используется	Изменений нет	<i>Уровень</i> 5 не используется	

Таблица 4 - Обновления. Обеспечение

D. ОБЕСПЕЧЕНИЕ

	<u> </u>			
р.1 Разработка стратегии информационной безопасности Определяет и внедряет организационную стратегию, масштаб и способ использования в целях обеспечения безопасности и защиты информации. Обеспечивает основу для управления безопасностью информации (ISM), в том числе для ролевой идентификации и отчетности (см. D.2). Использует определенные стандарты для создания требований по целостности информации, доступности и конфиденциальности данных	Изменений нет	р.1 Разработка стратегии информационной безопасности Определяет и внедряет организационную стратегию, масштаб и способ использования в целях обеспечения безопасности и защиты информации. Обеспечивает основу для управления безопасностью информации (ISM), в том числе для ролевой идентификации и отчетности (см. D.2). Использует определенные стандарты для создания требований по целостности информации, доступности и конфиденциальности данных	возможностями действующих стандартов и лучших практик; К2 влиянием законных требований на информационную безопасность; К3 стратегией информационной безопасности организации; К4 возможными	по защите информации;
Уровни 1, 2, 3 не применяются	Изменений нет	Уровни 1, 2, 3 не применяются		
Уровень 4 Использует глубокий опыт и применяет внешние стандарты и лучшие практики	Изменений нет	Уровень 4 Использует глубокий опыт и применяет внешние стандарты и лучшие практики		

Обеспечивает стратегическое руководство для внедрения принципов защиты информации в культуру организации D.2 Разработка стратегии обеспечения качества ИС Определяет, улучшает и дорабатывает ИТ-стратегию предприятия для повышения качества обслуживания заказчиков и эффективности бизнес-процессов предприятия (соблюдение баланса между	Изменений нет	стратегии обеспечения качества ИС Определяет, улучшает и дорабатывает ИТ-стратегию предприятия для повышения качества обслуживания заказчиков и эффективности бизнес-процессов предприятия	основными стандартами ИТ- отрасли: COBIT, ITIL, CMMI, ISO и их значением для корпоративного управления ИС; К2 информационной стратегией	S1 определить политику качества ИС для соблюдения организационных критериев эффективности и удовлетворения требований клиентов; S2 определить используемую систему контроля
стратегии обеспечения качества ИС Определяет, улучшает и дорабатывает ИТ-стратегию предприятия для повышения качества обслуживания заказчиков и эффективности бизнес-процессов предприятия (соблюдение	Изменений нет	стратегии обеспечения качества ИС Определяет, улучшает и дорабатывает ИТ-стратегию предприятия для повышения качества обслуживания заказчиков и эффективности бизнес-процессов предприятия	основными стандартами ИТ- отрасли: COBIT, ITIL, CMMI, ISO и их значением для корпоративного управления ИС; К2 информационной стратегией	определить политику качества ИС для соблюдения организационных критериев эффективности и удовлетворения требований клиентов; S2 определить используемую систему контроля
улучшает и дорабатывает ИТ- стратегию предприятия для повышения качества обслуживания заказчиков и эффективности бизнес-процессов предприятия (соблюдение		улучшает и дорабатывает ИТ- стратегию предприятия для повышения качества обслуживания заказчиков и эффективности бизнес-процессов предприятия	корпоративного управления ИС; К2 информационной стратегией	эффективности и удовлетворения требований клиентов; S2 определить используемую систему контроля
стоимостью и рисками). Знает процессы,		(соблюдение баланса между стоимостью и рисками). Знает процессы,		качества; S3 применять действующие стандарты и
оказывающие критическое влияние на оказание услуг, и характеристики продукции для определения в системе управления качеством ИС (см. D.4). Использует определенные стандарты для формулировки требований к организации сервиса, качеству продуктов и процессов. Устанавливает		оказывающие критическое влияние на оказание услуг, и характеристики продукции для определения в системе управления качеством ИС (см. D.4). Использует определенные стандарты для формулировки требований к организации сервиса, качеству продуктов и процессов. Устанавливает		передовые методики для сохранения качества информации
устанавливает отчетность для управления качеством ИС Уровни 1, 2, 3 не применяются	Изменений нет	отчетность для управления качеством ИС		

Уровень 4	Поправки в формулировках	Уровень 4	
Привлекает		Привлекает	
квалифицированных		квалифицированных	
специалистов для		специалистов для	
применения		применения	
расширенных		расширенных	
стандартов и лучших		стандартов и лучших	
практик		практик	
'		'	
Уровень 5	Поправки в формулировках	Уровень 5	
Обеспечивает		Обеспечивает	
стратегическое		стратегическое	
руководство для		руководство для	
внедрения ИС (т.е.		внедрения ИС (т.е.	
разрабатывает		разрабатывает	
параметры и		параметры и	
постоянные		постоянные	
улучшения качества)		улучшения качества)	
в культуру		в культуру	
организации		организации	

Определяет и внедряет основные цели и принципы ИКТ-обучения, учитывая цели		обучения	обучающими методами, например, обучением в аудитории, е- Learning,	организовывать учебные и образовательные программы для удовлетворения потребностей рынка;
предприятия и разрыв в требуемых и существующих компетенциях в области ИКТ. Структурирует, организует и составляет учебные		разрыв в требуемых и существующих компетенциях в области ИТ. Структурирует,	DVD-курсами; К2 рынком образовательных услуг;	определять и максимально использовать ресурсы, необходимые для экономически эффективной программы;
программы и оценивает качество обучения посредством обратной связи, регулярно внедряет улучшения. Адаптирует учебные планы в целях соблюдения изменяющихся требований			методиками анализа потребностей в обучении	S3 продвигать и реализовывать образовательные и учебные программы на рынке; S4 осуществлять обратную связь посредством анализа результатов обучения с целью повышения его качества, постоянных улучшений; S5 разрабатывать учебные планы и программы для
<i>Уровень</i> 1 не применяется	Изменений нет	<i>Уровень</i> 1 не применяется		удовлетворения требований клиентов в обучении в области ИКТ

Уровень 2 Организовывает определение потребностей в обучении, сравнивает требования организации, определяет, выбирает и готовит графики обучения	Поправки в формулировках	Уровень 2 Организовывает определение потребностей в обучении, сравнивает требования организации, определяет, выбирает и готовит графики обучения	
Уровень 3 Творчески анализирует разрыв требуемых и существующих компетенций; разрабатывает специфические требования и определяет потенциальные источники для обучения. Имеет специальные знания рынка образования и устанавливает механизм обратной связи для оценки дополнительных преимуществ альтернативных учебных программ	Поправки в формулировках	Уровень 3 Творчески анализирует разрыв требуемых и существующих компетенций; разрабатывает специфические требования и определяет потенциальные источники для обучения. Имеет специальные знания рынка образования и устанавливает механизм обратной связи для оценки дополнительных преимуществ альтернативных учебных программ	
<i>Уровни 4, 5</i> не применяются	Изменений нет	<i>Уровни 4, 5</i> не применяются	

D.4 Oбостоиония	Morromania mat	D.4 O6000000000		S1
	Изменений нет		K1	
закупок		закупок	ТИПИЧНЫМИ	разъяснять
Примондот		Примондот		спецификации на
Применяет		Применяет	положениями	продукт/услугу;
соответствующий		соответствующий	контракта на закупку;	S2
порядок		порядок	К2	
осуществления		осуществления		согласовывать
закупок, в том числе		закупок, в том числе	политикой закупок	условия и цены;
использование таких		использование таких	данного	00
подпроцессов как		подпроцессов как	предприятия;	S3
создание		создание	160	анализировать
спецификаций,		спецификаций,	К3	полученные
идентификация		идентификация	финансовыми	предложения;
поставщика, анализ		поставщика, анализ	моделями, например,	
предложений, оценка		предложений, оценка	структурой скидок;	S4
энергетической		энергетической		управлять бюджетом
эффективности и		эффективности и	K4	закупок;
экологической		экологической	текущим рынком	
безопасности		безопасности	соответствующих	S5
продуктов, оценка		продуктов, оценка	продуктов или услуг;	вводить
поставщиков и их		поставщиков и их		усовершенствования
процессов,		процессов,	K5	в процесс закупок;
обсуждение условий		обсуждение условий	проблемами,	
контракта, выбор		контракта, выбор	связанными с	S6
поставщиков и		поставщиков и	услугами по	анализировать
размещение		размещение	снабжению, и их	энергетическую
контрактов.		контрактов.	последствиями	эффективность и
Гарантирует, что		Гарантирует, что		соответствующие
весь процесс		весь процесс		экологические
закупки		закупки		аспекты
соответствует		соответствует		предложения
целевому		целевому		' ' '
назначению и		назначению и		
увеличивает		увеличивает		
стоимость бизнеса		стоимость бизнеса		
организации		организации		
органисации		органивации		
Уровень 1 не	Изменений нет	Уровень 1 не		
применяется		применяется		
Уровень 2	Изменений нет	Уровень 2		
уровень 2	изменении нет	уровень 2		
Понимает и		Понимает и		
применяет принципы		применяет принципы		
процесса закупок;		процесса закупок;		
размещает заказы на		размещает заказы на		
основе		основе		
существующих		существующих		
контрактов с		контрактов с		
поставщиками.		поставщиками.		
Гарантирует		Гарантирует		
правильное		правильное		
выполнение заказов,		выполнение заказов,		
в том числе проверку		в том числе проверку		
поставок и		поставок и		
сопоставление с		сопоставление с		
последующими		последующими		
платежами		платежами		
13 ICT CACIVIN		TISTAT CANAIVIVI		

•			 ii
Уровень 3	Изменений нет	Уровень 3	
Привлекает		Привлекает	
квалифицированных		квалифици-	
		-	
специалистов для		рованных	
реализации		специалистов для	
процесса закупок,		реализации	
обеспечивая		процесса закупок,	
положительные		обеспечивая	
торговые отношения		положительные	
с поставщиками.		торговые отношения	
Выбирает		с поставщиками.	
поставщиков,		Выбирает	
продукцию и услуги		поставщиков,	
посредством оценки		продукцию и услуги	
производительности,		посредством оценки	
стоимости, сроков и		производительности,	
качества. Разрешает		стоимости, сроков и	
размещение		качества. Разрешает	
контрактов и		размещение	
соблюдает		контрактов и	
организационные		соблюдает	
политики		организационные	
		политики	
Уровень 4	Изменений нет	Уровень 4	
Уровень 4	Изменений нет	Уровень 4	
Уровень 4 Проявляет	Изменений нет	<i>Уровень 4</i> Проявляет	
	Изменений нет		
Проявляет	Изменений нет	Проявляет	
Проявляет лидерство в	Изменений нет	Проявляет лидерство в	
Проявляет лидерство в организации	Изменений нет	Проявляет лидерство в организации	
Проявляет лидерство в организации политики закупок и	Изменений нет	Проявляет лидерство в организации политики закупок и вырабатывает	
Проявляет лидерство в организации политики закупок и вырабатывает рекомендации по	Изменений нет	Проявляет лидерство в организации политики закупок и вырабатывает рекомендации по	
Проявляет лидерство в организации политики закупок и вырабатывает рекомендации по усовершенствованию	Изменений нет	Проявляет лидерство в организации политики закупок и вырабатывает рекомендации по усовершенствованию	
Проявляет лидерство в организации политики закупок и вырабатывает рекомендации по	Изменений нет	Проявляет лидерство в организации политики закупок и вырабатывает рекомендации по усовершенствованию процесса. Применяет	
Проявляет лидерство в организации политики закупок и вырабатывает рекомендации по усовершенствованию процесса. Применяет опыт, знания и	Изменений нет	Проявляет лидерство в организации политики закупок и вырабатывает рекомендации по усовершенствованию процесса. Применяет опыт, знания и	
Проявляет лидерство в организации политики закупок и вырабатывает рекомендации по усовершенствованию процесса. Применяет опыт, знания и методы	Изменений нет	Проявляет лидерство в организации политики закупок и вырабатывает рекомендации по усовершенствованию процесса. Применяет опыт, знания и методы	
Проявляет лидерство в организации политики закупок и вырабатывает рекомендации по усовершенствованию процесса. Применяет опыт, знания и методы осуществления	Изменений нет	Проявляет лидерство в организации политики закупок и вырабатывает рекомендации по усовершенствованию процесса. Применяет опыт, знания и методы осуществления	
Проявляет лидерство в организации политики закупок и вырабатывает рекомендации по усовершенствованию процесса. Применяет опыт, знания и методы осуществления закупок для принятия	Изменений нет	Проявляет лидерство в организации политики закупок и вырабатывает рекомендации по усовершенствованию процесса. Применяет опыт, знания и методы осуществления закупок для принятия	
Проявляет лидерство в организации политики закупок и вырабатывает рекомендации по усовершенствованию процесса. Применяет опыт, знания и методы осуществления закупок для принятия окончательных	Изменений нет	Проявляет лидерство в организации политики закупок и вырабатывает рекомендации по усовершенствованию процесса. Применяет опыт, знания и методы осуществления закупок для принятия окончательных	
Проявляет лидерство в организации политики закупок и вырабатывает рекомендации по усовершенствованию процесса. Применяет опыт, знания и методы осуществления закупок для принятия	Изменений нет	Проявляет лидерство в организации политики закупок и вырабатывает рекомендации по усовершенствованию процесса. Применяет опыт, знания и методы осуществления закупок для принятия	
Проявляет лидерство в организации политики закупок и вырабатывает рекомендации по усовершенствованию процесса. Применяет опыт, знания и методы осуществления закупок для принятия окончательных	Изменений нет	Проявляет лидерство в организации политики закупок и вырабатывает рекомендации по усовершенствованию процесса. Применяет опыт, знания и методы осуществления закупок для принятия окончательных	
Проявляет лидерство в организации политики закупок и вырабатывает рекомендации по усовершенствованию процесса. Применяет опыт, знания и методы осуществления закупок для принятия окончательных решений	Изменений нет	Проявляет лидерство в организации политики закупок и вырабатывает рекомендации по усовершенствованию процесса. Применяет опыт, знания и методы осуществления закупок для принятия окончательных решений	
Проявляет лидерство в организации политики закупок и вырабатывает рекомендации по усовершенствованию процесса. Применяет опыт, знания и методы осуществления закупок для принятия окончательных решений Уровень 5 не	Изменений нет	Проявляет лидерство в организации политики закупок и вырабатывает рекомендации по усовершенствованию процесса. Применяет опыт, знания и методы осуществления закупок для принятия окончательных решений Уровень 5 не	
Проявляет лидерство в организации политики закупок и вырабатывает рекомендации по усовершенствованию процесса. Применяет опыт, знания и методы осуществления закупок для принятия окончательных решений	Изменений нет	Проявляет лидерство в организации политики закупок и вырабатывает рекомендации по усовершенствованию процесса. Применяет опыт, знания и методы осуществления закупок для принятия окончательных решений	
Проявляет лидерство в организации политики закупок и вырабатывает рекомендации по усовершенствованию процесса. Применяет опыт, знания и методы осуществления закупок для принятия окончательных решений Уровень 5 не	Изменений нет	Проявляет лидерство в организации политики закупок и вырабатывает рекомендации по усовершенствованию процесса. Применяет опыт, знания и методы осуществления закупок для принятия окончательных решений Уровень 5 не	
Проявляет лидерство в организации политики закупок и вырабатывает рекомендации по усовершенствованию процесса. Применяет опыт, знания и методы осуществления закупок для принятия окончательных решений	Изменений нет	Проявляет лидерство в организации политики закупок и вырабатывает рекомендации по усовершенствованию процесса. Применяет опыт, знания и методы осуществления закупок для принятия окончательных решений Уровень 5 не	

,	,	,	,	1
D.5 Разработка	• •	D.5 Разработка		
коммерческих	энергоэф-	коммерческих		
предложений	фективности и	предложений		
	экологическом			
Разрабатывает	влиянии	Разрабатывает		
технические		технические		
предложения,		предложения,		
отвечающие		отвечающие		
интересам клиентов,		интересам клиентов,		
и обеспечивает		и обеспечивает		
торговых		торговых		
представителей		представителей		
конкуренто-		конкуренто-		
способным		способным		
предложением.		предложением.		
Сотрудничает с		Подчеркивает		
коллегами для		энергетическую		
приведения решения		эффективность и		
		эффективность и		
, ,				
продукту в соответствие с		влияние в отношении		
		предложения.		
потенциальными		Сотрудничает с		
возможностями		коллегами для		
организации их		приведения решения		
обеспечить		по услуге или		
		продукту в		
		соответствие с		
		потенциальными		
		возможностями		
		организации их		
		обеспечить		
Уровень 1 не	Изменений нет	Уровень 1 не		
применяется		применяется		
'		'		
Уровень 2	Изменений нет	Vровень 2		
5 pooding 2	- TOWNSTION FIRST	J POSSIID E		
Организует		Организует		
сотрудничество		сотрудничество		
между		между		
		=		
соответствующими		соответствующими		
внутренними		внутренними		
отделами, например,		отделами, например,		
техническим,		техническим,		
торговым и		торговым и		
юридическим.		юридическим.		
Проводит сравнение		Проводит сравнение		
требований клиента		требований клиента		
и доступных		и доступных		
"готовых" решений		"готовых" решений		
	•	·	•	

Уровень 3	Изменений нет	Уровень 3	
Творчески		Творчески	
разрабатывает		разрабатывает	
предложение,		предложение,	
содержащее		содержащее	
комплексное		комплексное	
решение.		решение.	
Настраивает		Настраивает	
решение в		решение в	
комплексной		комплексной	
технической среде и		технической среде и	
гарантирует		гарантирует	
выполнимость и		выполнимость и	
техническую		техническую	
применимость		применимость	
клиентского		клиентского	
предложения		предложения	
		• • • • • • • • • • • • • • • • • • • •	
Уровень 4	Изменений нет	Уровень 4	
Интерпретирует и		Интерпретирует и	
оказывает влияние		оказывает влияние	
на потребности		на потребности	
клиента и исходную		клиента и исходную	
бизнес-среду,		бизнес-среду,	
предлагает проекты		предлагает проекты	
по консультированию		по консультированию	
для обеспечения		для обеспечения	
идеальных		идеальных	
клиентских решений,		клиентских решений,	
то есть действует в		то есть действует в	
качестве продавца-		качестве продавца-	
консультанта		консультанта	
•	Изменений нет	Уровень 5 не	
применяется		применяется	
•			

lne v		lnc v	1164	104
•	Изменений нет	•	K1	S1
каналами продаж		каналами продаж	конкурентными	выбрать лучший
			предложениями (что	канал сбыта в
Разрабатывает		Разрабатывает	и где);	соответствии с
стратегию для		стратегию для		поставляемым
управления		управления	К2	продуктом или
внешними каналами		внешними каналами	распределением	решением;
сбыта.		сбыта.	долей рынка;	
Обеспечивает		Обеспечивает	-	S2
эффективную работу		эффективную работу	К3	определить скидки в
партнеров по		партнеров по	типологией каналов	соответствии с
продажам (VAR),		продажам (VAR),	сбыта (например,	конкурентной
применяя		применяя	прямыми продажами,	средой;
последовательную		последовательную	VAR, web-	ородол,
			маркетингом);	S3
стратегию ведения бизнеса и		стратегию ведения бизнеса и	маркетингом),	
			164	•
маркетинга.		маркетинга.	К4	основе детального
Определяет цели		Определяет цели	системами	анализа, плана и
для объема,		для объема,	мотивации клиентов;	установить
географического		географического		контакты;
охвата и отраслей		охвата и отраслей	K5	
для VAR и создает		для VAR и создает	методиками	S4
мотивационные		мотивационные	использования	управлять и
программы для		программы для	каждого типа канала	сопровождать в
достижения		достижения	сбыта	соответствии с
дополнительных		дополнительных		планами продаж и
результатов продаж		результатов продаж		определять
робультатов продаж		робультатов продаж		правильные
				действия, если
				1
				потребуется;
				C.F.
				S5
				применять методы
				web-маркетинга
	Изменений нет			
применяются		применяются		
\/naaa 2	14	\/n====== 2		
Уровень 3	Изменений нет	уровень 3		
Применяет		Применяет		
•				
творческие подходы		творческие подходы		
для создания работы		для создания работы		
сети VAR. Управляет		сети VAR. Управляет		
определением и		определением и		
оценкой		оценкой		
потенциальных VAR		потенциальных VAR		
и организует		и организует		
процедуры		процедуры		
поддержки VAR для		поддержки VAR для		
улучшения		улучшения		
• •				
результатов их		результатов их		
деятельности		деятельности		
ı	ı	ı	ı	II

Уровень 4	Изменений нет	Уровень 4	
Использует широкий		Использует широкий	
набор навыков в		набор навыков в	
маркетинге и		маркетинге и	
продажах для		продажах для	
создания VAR-		создания VAR-	
стратегии		стратегии	
организации.		организации.	
Инициирует		Инициирует	
процессы,		процессы,	
улучшающие		улучшающие	
результаты		результаты	
деятельности VAR в		деятельности VAR в	
целях наилучшего		целях наилучшего	
результата для		результата для	
бизнеса		бизнеса	
		_	
·	Изменений нет	l ·	
применяется		применяется	

продажами Создает стратегию продаж, которая приводит к достижению установленных планов. Демонстрирует дополнительные преимущества продуктов и услуг предприятия новым и существующим клиентам и потенциальным покупателям. Содействует процедурам сбыта, обеспечивая оперативные ответы на запросы, соответствующие стратегии и политике организации. Создает системный подход ко всему процессу сбыта, в том числе к пониманию потребностей клиентов, прогнозированию, перспективной оценке, тактике ведения переговоров	Изменений нет	продажами Создает стратегию продаж, которая приводит к достижению установленных планов. Демонстрирует дополнительные преимущества продуктов и услуг предприятия новым и существующим клиентам и потенциальным покупателям. Содействует процедурам сбыта, обеспечивая оперативные ответы на запросы, соответствующие стратегии и политике организации. Создает системный подход ко всему процессу сбыта, в том числе к пониманию потребностей клиентов, прогнозированию, перспективной оценке, тактике ведения переговоров	собственным портфолио услуг; К4 юридическими, финансовыми и договорными нормами; К5 процедурами управления проектами;	портфолио продуктов и услуг; S3 предусмотрительно реагировать на изменения в организационно-коммерческой деятельности клиента и обсуждать их; S4 формировать продолжительные отношения с клиентами;
			К6 текущими требованиями рынка, например, рисками, изменениями, инновациями	S5 анализировать показатели продаж для прогнозирования и разработки тактического плана
<i>Уровни</i> 1, 2 не применяются	Изменений нет	Уровни 1, 2 не применяются		
Уровень 3 Участвует в процессе продаж, эффективно представляя продукты или услуги клиентам	Новый уровень	Уровень 3 Участвует в процессе продаж, эффективно представляя продукты или услуги клиентам		

Уровень 4	Изменений нет	Уровень 4	
Оценивает		Оценивает	
соответствующие		соответствующие	
стратегии продаж		стратегии продаж	
для представления		для представления	
результатов		результатов	
компании. Решает и		компании. Решает и	
распределяет цели		распределяет цели	
годового объема		годового объема	
продаж и		продаж и	
устанавливает		устанавливает	
стимулы для		стимулы для	
соблюдения		соблюдения	
рыночных условий		рыночных условий	
Уровень 5	Изменений нет	Уровень 5	
Отвечает за		Отвечает за	
показатели продаж		показатели продаж	
предприятия. Дает		предприятия. Дает	
разрешение на		разрешение на	
распределение		распределение	
ресурсов, уделяет		ресурсов, уделяет	
первостепенное		первостепенное	
внимание		внимание	
продвижению		продвижению	
продуктов и услуг,		продуктов и услуг,	
знакомит членов		знакомит членов	
совета директоров с		совета директоров с	
показателями		показателями	
продаж		продаж	

D.8 Управление контрактами	Изменений нет	D.8 Управление	K1	S1
контрактами п		l		
		контрактами	принципами	помогать развитию
05		06	создания	хороших отношений
Обеспечивает и		Обеспечивает и		с поставщиками и
ведет переговоры по		ведет переговоры по	- 1	клиентами;
контракту в		контракту в	услуг (SLA);	00
соответствии с		соответствии с	160	S2
организационными		организационными	К2	обсуждать условия
процессами.		процессами.	политиками своего	контракта;
Гарантирует		Гарантирует	предприятия по	00
своевременные		своевременные	контролю и	S3
поставки, соблюдает		поставки, соблюдает	регулированию	проявлять
стандарты качества		стандарты качества	исполнения	рассудительность и
и согласованные		и согласованные	контракта;	гибкость при
уровни услуг. Решает		уровни услуг. Решает	160	обсуждении условий
важные проблемы		важные проблемы	К3	контракта в
нарушений,		нарушений,	юридическими	соответствии с
эскалирует		эскалирует	нормами,	внутренними
значительные		значительные	· ·	нормами и
проблемы,		проблемы,	контрактам в	политиками
составляет план		составляет план	области ИКТ	
действий по		действий по		
ликвидации		ликвидации		
последствий и, если		последствий и, если		
необходимо, вносит		необходимо, вносит		
поправки в		поправки в		
контракты.		контракты.		
Сохраняет		Сохраняет		
целостность		целостность		
бюджета. Оценивает		бюджета. Оценивает		
и принимает меры по		и принимает меры по		
соблюдению		соблюдению		
поставщиком		поставщиком		
юридических		юридических		
стандартов,		стандартов,		
стандартов охраны		стандартов охраны		
здоровья и		здоровья и		
безопасности.		безопасности.		
Активно		Активно		
осуществляет		осуществляет		
регулярное общение		регулярное общение		
с поставщиками		с поставщиками		
Уровень 1 не	Изменений нет	Уровень 1 не		
применяется		применяется		
		·		
Уровень 2	Изменений нет	Уровень 2		
J POOOTIB E	FIGWIOLIGITIM FIGI	7 POOOTID E		
Регулярно проверяет		Регулярно проверяет		
выполнение		выполнение		
контракта и		контракта и		
незамедлительно		незамедлительно		
устраняет нарушения		устраняет нарушения		
	l			I

Уровень 3	Изменений нет	Уровень 3	
Оценивает		Оценивает	
выполнение		выполнение	
контракта		контракта	
поставщиком		поставщиком	
посредством		посредством	
проверки		проверки	
показателей		показателей	
эффективности.		эффективности.	
Обеспечивает		Обеспечивает	
эффективность всей		эффективность всей	
цепочки поставок.		цепочки поставок.	
Оказывает влияние		Оказывает влияние	
на условия		на условия	
продления срока		продления срока	
действия договора		действия договора	
Уровень 4	Изменений нет	Уровень 4	
Проявляет	VISWEHENVIVI HET	уровень 4	
лидерство в		Проявляет	
достижении		лидерство в	
соблюдения условий		достижении	
контракта и является		соблюдения условий	
конгракта и является		контракта и является	
		·	
принятия решений по решению важных		конечным звеном принятия решений по	
i i		· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	
вопросов		решению важных	
		вопросов	
Уровень 5 не	Изменений нет	· '	
применяется		применяется	

Новая	D.9 Повышение	К1	S1
компетенция	квалификации	Методиками	определять
		развития	потребности в
	Анализирует	компетенций;	недостающих
	существующие		компетенциях и
	индивидуальные и	K2	навыках;
	групповые	Методиками анализа	
	компетенции,	потребностей в	S2
	определяет	компетенциях и	определять и
	потребности в	навыках;	рекомендовать
	недостающих		возможности
	знаниях и навыках.	К3	развития на рабочем
	Проводит анализ	Методами поддержки	месте;
	образовательных	обучения и развития	
	программ и путей	(наставничество,	S3 - встраивать
	развития, подбирает	научение);	возможности для
	соответствующие		развития навыков в
	методики, принимая	K4	стандартные
	-	перспективами	рабочие процессы;
	потребности	развития IT-	, , ,
	-	технологий и бизнеса	S4
	предприятия в		проводить
	целом.		инструктаж по
	Инструктирует и/или		учебным процессам
	обучает отдельных		
	лиц или группы тому,		
	как выявить		
	потребности в		
	обучении в		
	интересах бизнеса.		
	Понимает, какие		
	инструменты		
	необходимо создать,		
	получить, сохранить,		
	обновить и какие		
	знания необходимо		
	распространить для		
	извлечения выгоды		
	из информационного		
	актива		
	актива		
новое	Уровень 1 не		
	применяется		
новое	Уровень 2		
	Проводит		
	инструктаж/		
	краткосрочные		
	тренинги		
	индивидуумов и		
	групп, проводит		
	курсы по		
	разработанным		
	методикам		

новое	<i>Уровень</i> 3 Управляет и		
	способствует потребностям в развитии индивидуумов и групп		
новое	Уровень 4 Предпринимает проактивные действия и развивает процессы в организации для стимулирования потребностей в развитии индивидуумов и групп, а также всего кадрового состава		
новое	<i>Уровень</i> 5 не используется		
Новая компетенция	D.10 Управление информацией и знаниями Определяет и управляет структурированной и неструктурированной информацией и анализирует политику распространения информации. Создает структуру информации для ее использования и оптимизации в интересах бизнеса. Понимает, какие инструменты необходимо создать, получить, сохранить, обновить и какие знания необходимо распространить для извлечения выгоды из информационного актива	неструктурированной информации и бизнес-процессов; К2 ИТ-устройства и инструменты,	S1 объединять внутренние и внешние знания и информационные потребности; S2 формализовать потребности потребителей/ клиентов; S3 переносить/ отображать деловую среду в структурированную информацию; S4 обеспечивать доступность информации
новое	Уровень 1, 2 не применяются		

новое	Уровень 3 Анализирует бизнеспроцессы и соответствующие информационные потребности и обеспечивает наиболее подходящую информационную структуру	
новое	Уровень 4 Интегрирует соответствующую информационную структуру в корпоративную среду	
новое	Уровень 5 Приводит в соответствие информацию и знания для определения стоимости бизнеса. Применяет инновационные решения на основе полученной информации	

Таблица 5 - Обновления. Управление

Е. УПРАВЛЕНИЕ

Е.1 Разработка прогнозов Анализирует рыночные условия для оценки восприятия рынком продуктов или услуг предприятия. Оценивает возможности предприятия на предмет соответствия требованиям к продукции и качеству в будущем. Применяет соответствующие показатели для обеспечения принятия правильных решений в отношении поддержки производственных, маркетинговых, торговых и распределительных функций.	нет	Е.1 Разработка прогнозов Анализирует рыночные условия для оценки восприятия рынком продуктов или услуг предприятия. Оценивает возможности предприятия на предмет соответствия требованиям к продукции и качеству в будущем. Применяет соответствующие показатели для обеспечения принятия правильных решений в отношении поддержки производственных, маркетинговых, торговых и распределительных функций	объемами рынка и их колебаниями; К2 возможностями рынка в соответствии с текущими условиями (например, политикой правительства, перспективными технологиями, социальными и культурными тенденциями и т.д.); К3 принципами функционирования	Я1 применять методикичто, если для создания реалистичных перспектив; \$2 формировать прогнозы продаж в зависимости от текущего состояния рынка; \$3 формировать прогнозы по объемам производства, принимая во внимание производственную мощность; \$4 сравнивать прогнозы продаж с прогнозы продаж с прогнозы продаж с прогнозами объема производства и анализировать потенциальные несоответствия; \$5 интерпретировать данные внешних исследований и анализировать информацию
<i>Уровень</i> 1 не применяется	Изменений нет	<i>Уровень 1</i> не применяется		
<i>Уровень</i> 2 не применяется	Изменений нет	<i>Уровень</i> 2 не применяется		

Уровень 3 Разрабатывает краткосрочные прогнозы, используя информацию о рынке и оценивая производственные и торговые возможности организации	Изменений нет	Уровень 3 Разрабатывает краткосрочные прогнозы, используя информацию о рынке и оценивая производственные и торговые возможности организации	
Уровень 4 Действует с широким спектром полномочий для формирования долгосрочного прогноза. Разбирается в тенденциях на мировом рынке, определяя и оценивая соответствующие тенденции в более крупном бизнесе, политические и социальные факторы		Уровень 4 Действует с широким спектром полномочий для формирования долгосрочного прогноза. Разбирается в тенденциях на мировом рынке, определяя и оценивая соответствующие тенденции в более крупном бизнесе, политические и социальные факторы	
<i>Уровень</i> 5 не применяется	Изменений нет	<i>Уровень</i> 5 не применяется	

Е.2 Управление	Изменений	Е.2 Управление	∥K1 [⊥]	S1
проектами и	нет	проектами и	проектными	определять
портфелями	1	портфелями	методиками, в том	проектные риски и
проектов	1	проектов	числе подходами к	план действий для
	1		определению	их минимизации;
Внедряет планы для	1	Внедряет планы для		
программы изменений.	1	программы		
Планирует и	1	изменений. Планирует		определять план
контролирует	1		плана действий;	проекта, разделив
отдельный проект или	1	отдельный проект или		его на отдельные
портфель ИТ-проектов	1	портфель ИТ-		проектные задачи;
для обеспечения	1		технологиями,	
сотрудничества и	1	обеспечения	внедряемыми в	S3
управления	1		ходе осуществления	обсуждать ход
взаимозависимыми	1	управления	проекта;	проекта со всеми
данными. Управляет	1	взаимозависимыми	100	соответствующими
проектами для	1	данными. Управляет		сторонами,
разработки или	1		бизнес-стратегией и	сообщая о таких
внедрения новых,	1		компании:	вопросах как
внутренне или внешне	1	внедрения новых,	II ·	контроль над
определенных процессов для	1	внутренне или внешне определенных	К4	уровнем затрат, выполнение
удовлетворения	1		методами	графика, контроль
потребностей	1	удовлетворения	разработки и	качества,
бизнеса. Определяет	1	потребностей	соблюдения	исключения риска и
деятельность,	1	бизнеса. Определяет	финансовых планов	изменения риска и
ответственность,	1	деятельность,	и бюджетов	проектных
критические моменты,	1	ответственность,	и отодилотов	спецификациях;
ресурсы, потребности		критические		,
в квалифицированных		моменты, ресурсы,		S4
специалистах, методы		потребности в		распределять
взаимодействия и		квалифицированных		задачи и управлять
бюджет.	1	специалистах,		группой;
Разрабатывает планы	1	методы		
действий для решения		взаимодействия и		S5
вопросов внедрения.	1	бюджет.		управлять
Реализует проекты	1	Разрабатывает планы		внешними
вовремя, без	1	действий для		ресурсами,
превышения сметы и в	1	решения вопросов		обусловленными
соответствии с	1	внедрения. Реализует		договором, для
исходными	1	проекты вовремя, без		достижения целей
требованиями.	1	превышения сметы и		проекта;
Создает и сохраняет		в соответствии с		
документы для		исходными		S6
контроля над ходом	1	требованиями. Создает и сохраняет		оптимизировать
осуществления проекта	1			сроки и цели реализации
Проскта	1	документы для контроля над ходом		проекта, достигая
	1	осуществления		проекта, достигая соглашений, в
	1	проекта		соответствии с
	1	Проскта		приоритетами,
	1			диктуемыми
	1			заинтересованными
		,		лицами
Уровень 1 не	Изменений	Уровень 1 не		
применяется	нет	применяется		
			<u> </u>	<u></u>
	1	<u> </u>		I

Уровень 2 Понимает и применяет принципы управления проектом, а также методики, инструменты и процессы для управления простыми проектами	Изменений нет	Уровень 2 Понимает и применяет принципы управления проектом, а также методики, инструменты и процессы для управления простыми проектами	
Уровень 3 Отвечает за собственные действия и действия других лиц, работая в рамках проекта, делая выбор, инструктируя, управляя и наблюдая за отношениями в группе; планирует и устанавливает групповые цели и задачи и документирует результаты	Изменений нет	Уровень 3 Отвечает за собственные действия и действия других лиц, работая в рамках проекта, делая выбор, инструктируя, управляя и наблюдая за отношениями в группе; планирует и устанавливает групповые цели и задачи и документирует результаты	
Уровень 4 Использует разнообразные навыки в управлении проектами для работы за их рамками. Управляет сложными проектами или программами, включая взаимодействия с другими сторонами. Оказывает влияние на проектную стратегию, предлагая новые или альтернативные решения. Берет на себя общую ответственность за проектные результаты, в том числе управление финансами и ресурсами. Обладает полномочиями изменять правила и выбирать стандарты	Изменений нет	Уровень 4 Использует разнообразные навыки в управлении проектами для работы за их рамками. Управляет сложными проектами или программами, включая взаимодействия с другими сторонами. Оказывает влияние на проектную стратегию, предлагая новые или альтернативные решения. Берет на себя общую ответственность за проектные результаты, в том числе управление финансами и ресурсами. Обладает полномочиями изменять правила и выбирать стандарты	

/ровень 5	Изменений нет	Уровень 5	
Обеспечивает	нет	Обеспечивает	
стратегическое		стратегическое	
руководство		руководство	
обширными		обширными	
заимосвязанными		взаимосвязанными	
ірограммами работ,		программами работ,	
арантируя		гарантируя	
редприятию, что ИКТ		предприятию, что	
вляются изменяемым		ИКТ являются	
ввеном и		изменяемым звеном и	
редоставляют		предоставляют	
іреимущества в		преимущества в	
соответствии с		соответствии с	
общими		общими	
стратегическими		стратегическими	
целями. Применяет		целями. Применяет	
расширенные деловые		расширенные	
и технологические		деловые и	
иения для		технологические	
представления и		умения для	
ірактической		представления и	
реализации		практической	
инновационных идей		реализации	
		инновационных идей	

Е.3 Управление	Мамононий	Е.3 Управление	К1	S1
рисками	нет	рисками	ценностями и	_
рисками	1101	Prickalin	интересами	план управления
Внедряет управление		Внедряет управление	компании для	, ,
			применения метода	•
'		'	-	определения
посредством		посредством	анализа рисков;	необходимых
применения		применения	νo	предупредительных
определенной		определенной	K2	мер;
политики и процедур		политики и процедур	способами	00
управления рисками		управления рисками	определения	S2
предприятия.		предприятия.	рентабельности	обмениваться
Оценивает риск для		Оценивает риск для	инвестиций в	информацией и
бизнеса предприятия		бизнеса предприятия	сравнении с	способствовать
и фиксирует		и фиксирует	исключением	распространению
потенциальный риск и		потенциальный риск и	рисков;	результатов
планы их исключения		планы их исключения		анализа рисков
			К3	организации и
			передовым опытом	процессов
			(методиками) и	управления
			стандартами	рисками;
			анализа рисков	
				S3
				разрабатывать и
				документировать
				процессы анализа и
				управления
				рисками;
				S4
				предпринимать
				меры по
				. минимизации
				рисков и
				действовать в
				непредвиденных
				ситуациях
				J. J
Уровень 1 не	Изменений	Уровень 1 не		
применяется	нет	применяется		
Уровень 2	Изменений	Уровень 2		
	нет	_		
Понимает и применяет		Понимает и		
принципы управления		применяет принципы		
рисками и изучает IT-		управления рисками и		
решения для		изучает ІТ-решения		
минимизации		для минимизации		
определенных рисков		определенных рисков		

Уровень 3	Изменений нет	Уровень 3	
Принимает решения по соответствующим действиям, необходимым для защиты и разрешения вопросов, связанных с подверженностью риску. Оценивает, управляет и обеспечивает подтверждение исключений; проводит аудит ИТ-процессов и среды		Принимает решения по соответствующим действиям, необходимым для защиты и разрешения вопросов, связанных с подверженностью риску. Оценивает, управляет и обеспечивает подтверждение исключений; проводит аудит ИТ-процессов и среды	
Уровень 4 Проявляет лидерство для определения и применения стратегии управления рисками, принимая во внимание все возможные факторы, включая технические, экономические и политические вопросы. Делегирует полномочия	Изменений нет	Уровень 4 Проявляет лидерство для определения и применения стратегии управления рисками, принимая во внимание все возможные факторы, включая технические, экономические и политические вопросы. Делегирует полномочия	
<i>Уровень</i> 5 не применяется	_	<i>Уровень</i> 5 не применяется	_

Е.4 Управление взаимоотношениями	Изменений нет	Е.4 Управление взаимоотношениями	процессами	S1 воспринимать потребности
Устанавливает и сохраняет		Устанавливает и сохраняет	клиентов или своего предприятия, в том числе процедурами	клиента;
положительные деловые отношения		положительные деловые отношения	принятия решений,	S2 определять
между клиентами и провайдером услуг		между клиентами и провайдером услуг		потенциально выигрышные
(внешним или внутренним),		(внешним или внутренним),	,	возможности для клиента и
применяя и соблюдая организационные процессы. Сохраняет		применяя и соблюдая организационные процессы. Сохраняет	коммерческими	собственной организации;
постоянную связь с клиентом/		постоянную связь с клиентом/ партнером/	К3	S3 укреплять
партнером/ поставщиком и		поставщиком и реагирует на	целями собственной	реалистичные подходы для
реагирует на потребности посредством		потребности посредством восприятия их среды	организации; К4	поддержки развития взаимного доверия в будущем;
восприятия их среды и управления		и управления контактами цепочки	методами	S4
контактами цепочки поставок. Гарантирует, что		поставок. Гарантирует, что потребности,	применения ресурсов предприятия для	контролировать текущие обязательства,
потребности, проблемы или жалобы		проблемы или жалобы клиента/	удовлетворения	гарантируя их выполнение;
клиента/ партнера/		партнера/поставщика поняты и		S5
поставщика поняты и разрешены в соответствии с организационной		разрешены в соответствии с организационной политикой	_ '	обмениваться хорошими и плохими новостями во избежание
политикой				неожиданностей
<i>Уровень</i> 1 не применяется	Изменений нет	<i>Уровень</i> 1 не применяется		
_ ·	Добавлен	Уровень 2		
применяется	уровень	Взаимодействует с клиентами на позитивной основе		
Уровень 3	Изменений	Уровень 3		
Отвечает за собственные действия и действия других лиц в отношении управления ограниченной клиентской базой	нет	Отвечает за собственные действия и действия идействия других лиц в отношении управления ограниченной клиентской базой		

Уровень 4 Проявляет лидерство в выстраивании отношений с крупными клиентами или большим числом клиентов. Принимает решения по инвестициям в новые и существующие отношения. Руководит созданием выполнимой процедуры поддержки положительных		Уровень 4 Проявляет лидерство в выстраивании отношений с крупными клиентами или большим числом клиентов. Принимает решения по инвестициям в новые и существующие отношения. Руководит созданием выполнимой процедуры поддержки положительных		
уровень 5 не применяется	Изменений нет	Уровень 5 не применяется		
Е.5 Оптимизация процессов Определяет эффективность существующих процессов ИС. Исследует и определяет эффективность процессов ИС из различных источников. Следует систематической методике для оценки, создания и внедрения изменений в процесс или технологии для получения значительной выгоды. Оценивает потенциальные неблагоприятные последствия изменений процессов	Изменений нет	Е.5 Оптимизация процессов Определяет эффективность существующих процессов ИС. Исследует и определяет эффективность процессов ИС из различных источников. Следует систематической методике для оценки, создания и внедрения изменений в процесс или технологии для получения значительной выгоды. Оценивает потенциальные неблагоприятные последствия изменений процессов	методами исследований, сравнительными оценками и методами измерения; К2 способами оценки, создания и внедрения методик; К3 существующими внутренними	S1 формировать, документировать и регистрировать важные процессы и процедуры; S2 предлагать изменения для облегчения и рационализации усовершен- ствований
<i>Уровни 1, 2</i> не применяются	Изменений нет	Уровни 1, 2 не применяются		

Уровень 3	Изменений нет	Уровень 3	
Привлекает квалифицированных специалистов для исследования существующих процессов ИС и решений для определения возможных нововведений. Вносит рекомендации на основе веских аргументов	nei	Привлекает квалифицированных специалистов для исследования существующих процессов ИС и решений для определения возможных нововведений. Вносит рекомендации на основе веских аргументов	
Уровень 4 Проявляет лидерство и инициирует внедрение инноваций и усовершенствований, усиливающих конкуренто-способность или эффективность. Демонстрирует руководству организации бизнеспреимущества потенциальных изменений	Изменений нет	Уровень 4 Проявляет лидерство и инициирует внедрение инноваций и усовершенствований, усиливающих конкуренто-пособность или эффективность. Демонстрирует руководству организации бизнеспреимущества потенциальных изменений	
У <i>ровень</i> 5 не применяется	Изменений нет	<i>Уровень</i> 5 не применяется	

Е.6 Управление	Изменений	Е.6 Управление	K1	S1
качеством ИС	нет	качеством ИС	методами,	демонстрировать,
na ioo i bom i i i		NG 1001BOM 710		как методы,
Внедряет политику		Внедряет политику	процедурами,	инструменты и
управления качеством		управления	применяющимися в	
для сохранения и		качеством для	организации, знает,	
улучшения процессов		сохранения и	где и как они	внедрения политики
оказания услуг и		улучшения процессов	должны	качества
производства		оказания услуг и	применяться;	организации;
продуктов. Планирует		производства	,	- - - - - - - - - -
и определяет		продуктов. Планирует	К2	S2
показатели		и определяет	подходами к	оценивать и
управления качеством		показатели	контролю качества	•
в отношении стратегии		управления	информационной	стадии процесса
ИС. Проверяет		качеством в	безопасности;	для определения
показатели качества		отношении стратегии	,	сильных и слабых
производительности и		ИС. Проверяет	К3	сторон;
вносит рекомендации		показатели качества		, ,
по их		производительности и	стандартами в	S3
усовершенствованию		вносит рекомендации	энергетической	содействовать в
для постоянного		по их	эффективности и	_ ·
повышения качества		усовершенствованию	электронных	использовании мер
		для постоянного	отходах	для оценки
		повышения качества	отлодал	эффективности и
		повышения на тества		производи-
				тельности
				процессов;
				процессов,
				S4
				проверять,
				понимать и
				действовать в
				соответствии с
				показателями
				качества;
				качества,
				S5
				осуществлять
				проверку качества
				проворку ка тоотва
Уровень 1 не	Изменений	Уровень 1 не		
применяется	нет	применяется		
Уровень 2	Изменений	Уровень 2		
	нет			
Обсуждает и		Обсуждает и		
проверяет применение		проверяет		
политики качества		применение политики		
организации		качества организации		
		•		•

Уровень 3 Оценивает показатели управления качеством и процессы на основе политики качества ИС, предлагает меры по устранению недостатков	Изменений нет	Уровень 3 Оценивает показатели управления качеством и процессы на основе политики качества ИС, предлагает меры по устранению недостатков	
Уровень 4	Изменений нет	Уровень 4	
Оценивает степень		Оценивает степень	
удовлетворения		удовлетворения	
требованиям по		требованиям по	
качеству и		качеству и	
обеспечивает		обеспечивает	
управление		управление	
внедрением политики		внедрением политики	
качества.		качества.	
Обеспечивает		Обеспечивает	
универсальное		универсальное	
управление для		управление для	
установления и		установления и	
повышения норм		повышения норм	
качества		качества	
<i>Уровень</i> 5 не применяется		<i>Уровень</i> 5 не применяется	

изменениями	Изменений нет	Е.7 Управление изменениями	К1 определением	S1 анализировать
Оценивает значение		Оценивает значение	значения новых ИТ- решений для	затраты и выгоды внедрения новых
новых ИТ-решений.		новых ИТ-решений.	бизнеса;	ИТ-решений;
Определяет		Определяет	,	,
требования и		требования и	К2	S1
оценивает их		оценивает их	определением	выбирать
преимущества и		преимущества и	влияния новых ИТ-	соответствующие
размер для бизнеса.		размер для бизнеса.	решений на	ИТ-решения на
Управляет		Управляет	процессы	основе выгоды,
внедрением		внедрением	организации и	
изменений, принимая		изменений, принимая	-	воздействия;
во внимание		во внимание	кадровыми	
структурные и		структурные и	ресурсами;	S1
культурные проблемы.		культурные	160	составлять и
Сохраняет		проблемы. Сохраняет	К3	документировать
непрерывность		непрерывность	определением	план внедрения
бизнеса и процесса		бизнеса и процесса		усовершенст-
внесения изменений,		внесения изменений,	решений на	вований;
проверяя их влияние,		проверяя их влияние,	правовые вопросы	S1
предпринимая любые		предпринимая любые		
необходимые действия по		необходимые действия по		применять
1		• •		стандартные
устранению недостатков,		устранению недостатков,		инструменты управления
оптимизируя подходы		оптимизируя подходы		проектами
оптиниванруя подходы		оптинивируя подходы		Проектами
Уровни 1, 2 не применяются	Изменений нет	<i>Уровни</i> 1, 2 не применяются		
Уровень 3	Изменений нет	Уровень 3		
Оценивает		Оценивает		
требования к		требования к		
изменениям и		изменениям и		
привлекает		привлекает		
квалифицированные		квалифицированные		
кадры для		кадры для		
определения		определения		
возможных методов и		возможных методов и		
стандартов, которые можно применить		стандартов, которые можно применить		
полито применить		полито применить		
Уровень 4	Изменений нет	Уровень 4		
Проявляет лидерство		Проявляет лидерство		
в процессах		в процессах		
планирования,		планирования,		
управления и		управления и		
внедрения		внедрения		
значительных		значительных		
изменений в бизнесе,		изменений в бизнесе,		
связанных с ИС		связанных с ИС		
Уровень 5 не	Изменений	Уровень 5 не		
·	нет	<i>Уровень</i> 5 не применяется		

E.8 Управление информационной	Изменений нет	Е.8 Управление информационной	К1 политиками	S1 создавать
безопасностью		безопасностью	организации в области	документы, в которых излагается
Внедряет политику обеспечения информационной безопасности. Контролирует и принимает меры		Внедряет политику обеспечения информационной безопасности. Контролирует и принимает меры	безопасности, а также особенностями ее	политика управления информационной безопасностью, взаимосвязанная с общей стратегией
против вторжений, мошеннических действий и нарушений режима безопасности, а также против утечки информации. Обеспечивает		против вторжений, мошеннических действий и нарушений режима безопасности, а также против утечки информации. Обеспечивает		бизнеса; S2 анализировать важнейшие активы компании и определять слабые
постоянный анализ и управление рисками в отношении информационной безопасности данных предприятия.		постоянный анализ и управление рисками в отношении информационной безопасности данных предприятия.	стандартами в области управления информационной безопасностью;	места и уязвимые точки для несанкциони- ованного вторжения или атак;
Рассматривает случаи нарушения безопасности и дает рекомендации по непрерывному улучшению защиты информации		Рассматривает случаи нарушения безопасности и дает рекомендации по непрерывному улучшению защиты информации	важнейшими видами рисков при управлении информационной безопасностью;	S3 составлять план управления рисками с целью предупреждения их появления;
информации		информации	методами внутреннего контроля информационной безопасности	S4 проводить проверки уровня безопасности
<i>Уровень</i> 1 не применяется	Изменений нет	У <i>ровень</i> 1 не применяется		

Уровень 2	Изменений	Уровень 2	
Систематически сканирует информационную среду, выявляя и определяя уязвимые точки и угрозы для информационной безопасности. Фиксирует случаи нарушения и направляет соответствующие запросы компетентным сотрудникам в рамках иерархической структуры организации	Нет	Систематически сканирует информационную среду, выявляя и определяя уязвимые точки и угрозы для информационной безопасности. Фиксирует случаи нарушения и направляет соответствующие запросы компетентным сотрудникам в рамках иерархической структуры организации	
Уровень 3 Оценивает результаты измерений и показатели управления информационной безопасностью и принимает решения относительно их соответствия политике информационной безопасности. Исследует и способствует принятию скорейших мер по устранению пюбых нарушений	Изменений нет	Уровень 3 Оценивает результаты измерений и показатели управления информационной безопасностью и принимает решения относительно их соответствия политике информационной безопасности. Исследует и способствует принятию скорейших мер по устранению	
любых нарушений безопасности Уровень 4 Проявляет лидерство в управлении целостностью, конфиденциальностью и доступом к данным, хранящимся в информационных системах, а также гарантирует соблюдение всех требований законодательства	Изменений нет	мер по устранению любых нарушений безопасности Уровень 4 Проявляет лидерство в управлении целостностью, конфидениальностью и доступом к данным, хранящимся в информационных системах, а также гарантирует соблюдение всех требований законодательства	

<i>Уровень</i> 5 не применяется	Изменений нет	<i>Уровень</i> 5 не применяется		
	Новая компетенция	контролирует управление информационными системами в соответствии с требованиями бизнеса. Учитывает все внутренние и внешние параметры, такие как соответствие	ценностями бизнеса	\$1 использовать применимые модели управления; \$2 анализировать окружение бизнеса компании и его развитие с течением времени; \$3 определять и внедрять систему соответствующих ключевых показателей эффективности (КРІ); \$4 участвовать в обсуждениях ценностей, рисках и возможностях, связанных со стратегией ИС
	Новое	Уровни 1, 2, 3 не применяются		
	Новое	Уровень 4 Проявляет лидерство в развитии ИТ- стратегии посредством обсуждений, продвижения и контроля действующих процессов всей инфраструктуры ИС		

Определяет и сочетает управление стратегией ИС, встраивая ее в стратегию управления организацией. Адаптирует стратегию управления ИС, принимая во внимание значительные события, которые возникают в связи с правовыми, экономическими, политическими, коммерческими или экологическими проблемами	Новое	Уровень 5	
		сочетает управление стратегией ИС, встраивая ее в стратегию управления организацией. Адаптирует стратегию управления ИС, принимая во внимание значительные события, которые возникают в связи с правовыми, экономическими, политическими, коммерческими или экологическими	

УДК 004.005:006.354

OKC 35.020

Ключевые слова: европейская рамка ИКТ-компетенций

Электронный текст документа подготовлен АО "Кодекс" и сверен по: официальное издание

М.: Стандартинформ, 2015