

Zadatak:

1. U ovom dokumentu je tablica vještina prema okviru SFIA.
2. Tablica sadrži kategorije, potkategorije i vještine.
3. Za svaku je vještinu moguće navesti razinu odgovornosti, od 1 do 7, koja određuje kompetencije što ih neka osoba posjeduje:

R 1: U stanju je pratiti s razumijevanjem

R 2: U stanju je pomagati drugom tko posjeduje višu razinu

R 3: U stanju je samostalno primijeniti vještinu

R 4: U stanju je pomoći (omogućiti) drugima da primijene vještinu

R 5: U stanju je stvoriti uvjete i savjetovati

R 6: U stanju je poticati i utjecati na druge

R 7: U stanju je postaviti strategiju, nadahnuti i pokrenuti na području vještine

4. Vaš je zadatak da prepoznate vještine koje studenti stječu na nekom od kolegija koje predajete na preddiplomskom i diplomskom studiju FOI, uglavnom na vježbama, te da u desnu kolonu tablice navedete kolegij, detaljnije opišete kompetencije i procijenite SFIA razinu. Pritom kompetencije izražavaju što student nauči i što bi morao biti u stanju učiniti nakon završetka procesa učenja, a pretpostavlja se da se ova kompetencija na odgovarajući način provjerava.

Kat.	Potkategorija	Vještina	
Strategija i planiranje	Informacijska strategija	1	Upravljanje informacijama
	Savjetovanje i vođenje	2	Konzultantske usluge
		3	Tehnička specijalnost
		4	Istraživanje
	Strategija i planiranje poslovnih / informacijskih sustava	5	Inovacija
		6	Poboljšanje poslovnog procesa
		7	Strateško uvođenje informacijskih sustava
		8	Upravljanje poslovnim rizicima
		9	Sigurnost informacija
		10	Čuvanje informacija
	Tehnička strategija i planiranje	11	Arhitektura sustava
		12	Praćenje novih tehnologija
		13	Upravljanje kontinuitetom
		14	Poboljšanje procesa razvoja softvera
		15	Mrežno planiranje
		16	Primjena metoda i alata

Kat.	Potkategorija	Vještina	
Razvoj	Razvoj sustava	17	Upravljanje razvojem sustava
		18	Analiza podataka
		19	Dizajn sustava
		20	Dizajn mreža
		21	Dizajn baza podataka
		22	Programiranje i razvoj softvera
		23	Inženjerstvo sigurnosti
		24	Izrada web stranica
		25	Testiranje sustava
	Ljudski faktori	26	Ergonomija sustava
		27	Kreiranje sadržaja
		28	Analiza nefunkcionalnih potreba
		29	Vrednovanje upotrebljivosti
		30	Uključivanje ljudskih čimbenika
	Instalacija i integracija	31	Integracija sustava
		32	Prenosivost / integracija softvera
		33	Postavljanje / uklanjanje sustava
Promjena	Upravljanje poslovnim promjenama	34	Analiza poslovanja
		35	Upravljanje programom promjene poslovanja
		36	Upravljanje projektom
		37	Testiranje poslovnih procesa
		38	Planiranje i upravljanje uvođenja promjena
		39	Projektiranje organizacije i implementacija
		40	Upravljanje koristima
	Upravljanje odnosima	41	Upravljanje odnosima učesnika
Pružanje usluga	Infrastruktura	42	Upravljanje konfiguracijom
		43	Upravljanje promjenama
		44	Upravljanje kapacitetima
		45	Sistemske softver
		46	Administracija sigurnosti
		47	Radio frekvencije
		48	Upravljanje raspoloživošću
		49	Financijski menadžment za IT
	Operacije	50	Zaštita podataka

Kat.	Potkategorija	Vještina	
		51	Podrška aplikacijama
		52	Upravljanje i operacije
		53	Nadgledanje i podrška mreže
		54	Administracija baza podataka
		55	Upravljanje razinom usluga
	Podrška korisnicima	56	Podrška korisnicima mreže
		57	Upravljanje problemima
		58	Služba pomoći i upravljanje incidentima
Podrška nabave i upravljanja	Upravljanje nabavom	59	Nabava
		60	Upravljanje odnosima s dobavljačima
	Kvaliteta	61	Upravljanje kvalitetom
		62	Osiguranje kvalitete
		63	Standardi kvalitete
		64	Nadzor usklađenosti
		65	Procjena sigurnosti
	Upravljanje resursima	66	Projektni ured
		67	Upravljanje imovinom
		68	Koordinacija informacijskih sustava
		69	Upravljanje korisničkim uslugama
		70	Profesionalni razvoj
		71	Pronalaženje resursa
Pomoćne	Edukacija i trening	72	Upravljanje edukacijom i treningom
		73	Kreiranje i održavanje materijala za edukaciju
		74	Održavanje edukacije i treninga
	Prodaja i marketing	75	Vođenje korisničkih računa
		76	Marketing
		77	Prodaja
		78	Podrška prodaje

Kat.	Potkategorija	Vještina			Kolegij, opis stečene vještine i razina odgovornosti
Strategija i planiranje	Informacijska strategija	1	Upravljanje informacijama	Upravljanje informacijama na način da se zadovolje poslovne i druge potrebe. Uključuje razvoj i promociju strategija i politika u vezi s informacijama, klasifikaciju i taksonomiju informacija, donošenje smjernica za unos i održavanje sadržaja podataka, upravljanje i pohranu elektroničkog sadržaja, strategijsku analizu podataka i sl.. Uključuje odgovornost usklađivanja s propisima, standardima i pravilima dobrog upravljanja informacijama i dokumentima, na način da se osigura sigurnost, zaštita i privatnost podataka.	
	Savjetovanje i vođenje	2	Konzultantske usluge	Savjetovanje, potpora i vođenje u bilo kojem području vezanom uz planiranje, nabavu, prikupljanje, primjenu, upravljanje, korištenje i održavanje informacijskih sustava i njihovih dijelova. Savjetodavne usluge mogu se odnositi na jedan specifični aspekt IT-a i poslovanja, a mogu se odnositi i na široki spektar pitanja vezanih uz poslovnu strategiju.	
		3	Tehnička specijalnost	Upravljanje, davanje stručnih savjeta i obavljanje zadataka na područjima koja traže određene tehničke stručnosti i vještine. Područja stručnosti mogu se odnositi na bilo koju tehnologiju, tehniku, metodu, proizvode ili područje primjene.	
	Strategija i planiranje poslovnih / informacijskih sustava	4	Istraživanje	Stvaranje novih spoznaja na jednom ili više područja informacijske tehnologije, koje se postiže inovacijom, eksperimentom, evaluacijom i diseminacijom, provedenim prema unaprijed određenim ciljevima istraživanja i u skladu s odgovarajućom metodologijom.	
		5	Inovacija	Sposobnost da se prepoznaju i istraže	

Kat.	Potkategorija	Vještina		Kolegij, opis stečene vještine i razina odgovornosti	
				poslovne prilike koje daju informacijske i srodne tehnologije, da se pomoću njih osigura učinkovito i uspješno funkcioniranje, da se istraže mogućnosti za poboljšanje poslovnih procesa i započnu novi poslovi.	
		6	Poboljšanje poslovnog procesa	Prepoznavanje novih ili drugačijih pristupa izvršavanja poslovnih aktivnosti, uključujući analizu poslovnih procesa, prepoznavanje potencijala za njihovu automatizaciju, procjenu troškova i potencijalnih koristi od promjena, a prema potrebi, upravljanje promjenama i potpora kod implementacije.	
		7	Strateško uvođenje informacijskih sustava	Razvoj i provjera strategije informacijskog sustava u skladu s poslovnim ciljevima organizacije, razvoj planova za primjenu strategije i upravljanje tom strategijom.	
		8	Upravljanje poslovnim rizicima	Planiranje, izrada i primjena procesa i procedura za upravljanje poslovnim rizicima.	
		9	Sigurnost informacija	(Security) Upravljanje i davanje stručnih savjeta kod izbora, kreiranja, potvrđivanja, primjene i izvršavanja kontrole (nadzora i provjere) informacijske sigurnosti te strategije upravljanja informacijskom sigurnošću.	
		10	Čuvanje informacija	(Assurance) Obrana sustava te podataka i informacija od neovlaštenog pristupa ili izmjene, tijekom prikupljanja, pohranjivanja, obrade i prijenosa. Odbijanje usluga neautoriziranim korisnicima, odnosno omogućavanje usluga autoriziranim korisnicima, uključuje mjere potrebne za uočavanje, dokumentiranje i neutraliziranje prijetnji cjelovitosti spremljenih informacija, kao što je primjena vatrozida ili IDS-a (intrusion detection system – sustava praćenja nasilnih ulazaka).	

Kat.	Potkategorija	Vještina			Kolegij, opis stečene vještine i razina odgovornosti
	Tehnička strategija i planiranje	11	Arhitektura sustava	Određivanje arhitekture sustava, dijelova sustava i odnosa među dijelovima, na način da se zadovolje funkcionalni i nefunkcionalni zahtjevi, te sadašnje i buduće očekivane potrebe poslovanja. Savjetovanje i vođenje tehničkih aspekata razvoja i promjena, kako bi se za informacijske sustave osigurala relevantne arhitekture, strategije, politike, standardi i prakse te na način da postojeći i planirani sustavi i IT infrastruktura ostanu kompatibilni.	
		12	Praćenje novih tehnologija	Prepoznavanje stanja i trendova u hardveru, softveru i komunikacijama, uključujući tehnologije, proizvode, metoda i tehnike, te ocjenjivanje njihove relevantnosti i potencijalne vrijednosti za organizaciju. Promocija i osvješćivanje o novo nadolazećim tehnologijama među suradnicima i upravom.	
		13	Upravljanje kontinuitetom	Kontinuirano pružanje usluga i potpore, uključujući sustav potpore kritičnim poslovnim procesima, procjenu rizika ispada, zatim sveobuhvatnost, zaštitu i koordinaciju planiranja, izrade, provjere i održavanja planova i procedura otklanjanja neželjenih situacija, a sve s ciljem da se odredi izloženost i održi zadana razina kontinuiteta. Ovo je dio planiranja kontinuiteta poslovanja cijele organizacije.	
		14	Poboljšanje procesa razvoja softvera	Pružanje savjeta, podrške i upravljanje na području poboljšanja učinkovitosti i uspješnosti razvoja softvera, usmjeravajući se na definiranje i upravljanje procesima te njihovu ponovljivost mjerenje. Olakšavanje poboljšanja mijenjajući pristupe i metode, koristeći npr. poznate modele poput CMMI (Capability Maturity Model Integration),	

Kat.	Potkategorija	Vještina			Kolegij, opis stečene vještine i razina odgovornosti
				SPICE (the Software Process Improvement and Capability Determination Model) i sl.	
		15	Mrežno planiranje	Izrada i održavanje mrežnih planova projekata i drugih poduhvata u skladu s postavljenim ciljevima, uključujući podršku razmjene relevantnih podataka i informacija, sudjelovanje u ugovaranju usluga i poslova koji zahtijevaju mrežno planiranje te njihovu realizaciju.	
		16	Primjena metoda i alata	Osiguravanje da se uspješno upotrebljavaju metode i alati, koji su primjereni i prilagođeni organizaciji, a služe za planiranje, razvoj, korištenje, upravljanje i održavanje sustava.	
Razvoj	Razvoj sustava	17	Upravljanje razvojem sustava	Upravljanje opsegom, zadacima, resursima i izlaznim rezultatima u skladu s planom, odabranom metodikom i primijenjenim standardima, na način da se postignu postavljeni ciljevi koji se odnose na kvalitetu, rokove i cijenu.	
		18	Analiza podataka	Ekspertiza i pružanje praktične pomoći u analizi, procjeni i tumačenju podataka, s ciljem osiguranja njihove konzistentnosti, dostupnosti, točnosti i sigurnosti, kako bi se ispunile potrebe informacijskih i poslovnih sustava.	
		19	Dizajn sustava	Specifikacija i oblikovanje arhitekture informacijskih sustava i njihovih dijelova, u skladu s odabranom metodikom i standardima, na način da dizajn sustava bude u skladu s postavljenim ciljevima i zahtjevima.	
		20	Dizajn mreža	Dizajn mreža, uključujući razvoj smjernica, strategije, arhitekture i dokumentacije, za ostvarenje poslovnih potreba i strategije. To može uključiti sve aspekte komunikacija i	

Kat.	Potkategorija	Vještina			Kolegij, opis stečene vještine i razina odgovornosti
				komunikacijske infrastrukture (unutrašnje i vanjske, stacionarne i mobilne, javne i privatne, Internet i intranet, različiti formati i mediji...).	
		21	Dizajn baza podataka	Specifikacija, razvijanje, primjena, administriranje i održavanje baza podataka. Uključuje inženjering podataka.	
		22	Programiranje i razvoj softvera	Dizajniranje, izrada, testiranje i dokumentiranje novih i poboljšanih programa, na temelju ulaznih specifikacija i u skladu s dogovorenim standardima.	
		23	Inženjerstvo sigurnosti	(Safety) Primjena odgovarajućih mjera, postupaka i metoda koje se odnose na sigurnost, tijekom svih faza razvoja, održavanja i ponovne upotrebe sustava. To uključuje i analizu i procjenu sigurnosnih rizika, specificiranje zahtjeva za sigurnošću, dizajn sigurnosnih sustava, određivanje i oblikovanje procedura i metoda, provjeru sigurnosti, studije slučajeva iz domene sigurnosti i sl.	
		24	Izrada web stranica	Dizajniranje, kreiranje, testiranje, implementacija i podrška za nove i poboljšane web stranice, uključujući umjetničko oblikovanje, oblikovanje dijaloga i programiranje i povezivanje sadržaja.	
			25	Testiranje sustava	Planiranje, dizajn, upravljanje, izvršavanje i izvještavanje o testiranju, upotrebljavajući primjerene programske alate za testiranje, kao i metode i tehnike prilagođene dogovorenim standardima, kako bi se osiguralo da novi ili poboljšani sustavi, zajedno sa sučeljima, rade kako je specificirano.
	Ljudski faktori	26	Ergonomija sustava	Razvoj sučelja između ljudskih, tehničkih i organizacijskih dijelova sustava, tako da se omoguće optimalna međudjelovanja i	

Kat.	Potkategorija	Vještina			Kolegij, opis stečene vještine i razina odgovornosti
				obavljanje poslova tijekom korištenja sustava. Uključuje optimizaciju dostupnosti i korištenja na temelju zahtjeva korisnika, okolnosti korištenja, relevantnih ergonomskih znanja i prakse.	
		27	Kreiranje sadržaja	Planiranje, dizajn i kreiranje informacija i sadržaja za dostavu elektroničkim putem ili drugačije. To između ostalog uključuje osiguranje kvalitete i proces publiciranja.	
		28	Analiza nefunkcionalnih potreba	Prikupljanje, razmatranje, specificiranje i provjera nefunkcionalnih zahtjeva, vezanih uz korištenje informacijskih tehnologija i sustava, npr. vremena odziva, kapaciteta, otpornosti, estetskih svojstava. Uključuje analizu i određivanje poželjnih karakteristika korisnika te organizacijske i fizičke okoline u kojima će proizvodi ili sustavi djelovati.	
		29	Vrednovanje upotrebljivosti	Vrednovanje upotrebljivosti, uključujući zdravstvene rizike, sigurnost i dostupnost, novih ili postojećih proizvoda ili usluga. Metode uključuju vrednovanje od strane korisnika ili stručnjaka, stručne revizije, ankete i sl.	
		30	Uključivanje ljudskih čimbenika	Postizanje optimalnih rezultata primjene i korištenja proizvoda ili usluga, na način da se tijekom razvoja, primjene i korištenja na odgovarajući način vodi računa o zahtjevima, iskustvu, stavovima, potrebama i drugim svojstvima korisnika.	
	Instalacija i integracija	31	Integracija sustava	Logička, funkcionalna i fizička integracija dijelova sustava, njihovih sučelja i sustava u cjelini, uključujući integracijsko testiranje.	
		32	Prenosivost / integracija softvera	Primjena proizvedenih programa u određenoj radnoj okolini ili platformi, uključujući povezivanje s ostalim programima, kako bi se dobilo specifično izdanje programskog sustava.	

Kat.	Potkategorija	Vještina			Kolegij, opis stečene vještine i razina odgovornosti
		33	Postavljanje / uklanjanje sustava	Postavljanje (instalacija), odnosno uklanjanje hardvera, softvera, druge opreme i instalacija te podataka, u skladu s planom te dogovorenim postupcima, uputama i standardima. Uključuje testiranje i ispitivanje prihvatljivosti hardverskih i softverskih komponenata, rješavanje uočenih nedostataka, dokumentiranje i detaljno izvještavanje o postavljenom hardveru i softveru, kako bi se podaci o upravljanju konfiguracijom mogli ažurirati.	
Promjena poslovanja	Upravljanje poslovnim promjenama	34	Analiza poslovanja	Analiziranje, revizija i dokumentiranje različitih dijelova i područja poslovanja, posebno poslovnih funkcija i procesa te podataka i informacija koje koriste i stvaraju. Definiranje potreba za poboljšanjem različitih aspekata procesa i sustava te određivanje troškova i koristi. Razvijanje ostvarljivih i održivih specifikacija i kriterija prihvatanja informacijskih sustava i njihovih dijelova.	
		35	Upravljanje programom promjene poslovanja	Određivanje, planiranje i usklađivanje programa promjene poslovanja te pružanje podrške specifičnim poslovnim strategijama. Strategijsko planiranje i upravljanje kao okvir za primjenu poslovnih promjena. Osiguranje sredstava i resursa za navedeno.	
		36	Upravljanje projektom	Upravljanje projektima u skladu sa zadanim ciljevima, uključujući (ali ne isključivo) razvoj i primjenu poslovnih procesa, osiguravajući i koristeći potrebne resurse i vještine, unutar granica dogovorenih troškova, vremena i kvalitete.	
		37	Testiranje poslovnih procesa	Planiranje, provođenje i izvještavanje o testiranju poslovnih procesa i rezultatima testiranja. Primjena vještina procjenjivanja i ocjenjivanja ergonomije, primjenjivosti i učinkovitosti. Uključuje pripremu zadataka,	

Kat.	Potkategorija	Vještina		Kolegij, opis stečene vještine i razina odgovornosti
				slučajeva i kriterija za testiranje, određivanje uzoraka korisnika, analizu i dokumentiranje rezultata.
		38	Planiranje i upravljanje uvođenja promjena	Razmještaj informacijske imovine i resursa te njihovo integriranje u poslovni sustav, kako bi se omogućite željene poslovne promjene i osigurala potpora poslovnih operacija.
		39	Projektiranje organizacije i implementacija	Oblikovanje i preoblikovanje organizacijske strukture i ponašanja, određivanje strategija promjene i provođenje promjena uz mjerenje učinaka. Prepoznavanje utjecaja organizacijske kulture te vještina i kompetencija učesnika na promjene.
		40	Upravljanje koristima	Prepoznavanje potencijalnih koristi, najčešće u okviru upravljanja promjenama. Djelovanje usmjereno poboljšanju učinkovitosti i uspješnosti te optimiranju rezultata pojedinca i kolektiva.
	Upravljanje odnosima	41	Upravljanje odnosima učesnika	Upravljanje odnosima ključnih učesnika te njihovo usklađivanje, tijekom planiranja i primjene poslovne promjene.
Pružanje usluga	Infrastruktura	42	Upravljanje konfiguracijom	Upravljanje informacijama o hardverskim i softverskim konfiguracijama u organizaciji, uključujući prepoznavanje, bilježenje i praćenje promjena o konfiguriranim jedinicama. Podaci o konfiguraciji koriste se i povezuju s problemima, incidentima, promjenama i sl.
		43	Upravljanje promjenama	Upravljanje promjenama konfiguracije i konfiguriranih jedinica i zahtjevima na temelju kojih se promjene provode, s ciljem postizanja tražene raspoloživosti, učinkovitosti i sigurnosti.
		44	Upravljanje kapacitetima	Upravljanje sposobnošću i funkcionalnošću hardvera, softvera i mrežnih komponenata

Kat.	Potkategorija	Vještina			Kolegij, opis stečene vještine i razina odgovornosti
				kako bi se postigle sadašnje i buduće potrebe na ekonomičan način.	
		45	Sistemske softver	Primjena tehničkih kompetencija u instalaciji i održavanju programskih sustava kao što su operacijski sustavi, sustavi upravljanja bazama podataka, aplikacije za podršku uredskog poslovanja i ostali uslužni programi.	
		46	Administracija sigurnosti	Autorizacija i praćenje dostupnosti IT opreme ili infrastrukture u skladu s donesenom politikom i pravilima sigurnosti. Uključuje ispitivanje neautoriziranih upada, usklađivanje sa zaštitom podataka i administrativna poslove povezane sa sigurnošću.	
		47	Radio frekvencije	Razmještaj, integracija, kalibriranje, podešavanje i održavanje radio frekvencijskih (RF) i analognih elemenata IT sustava.	
		48	Upravljanje raspoloživošću	Kontrola i upravljanje uslugama i njihove raspoloživosti, kako bi se osigurala njihova dostupnost svim ciljnim grupama kojima bi trebale biti na raspolaganju.	
		49	Financijski menadžment za IT	Financijsko planiranje, upravljanje, obračun i kontrola, vezano uz IT imovinu, resurse, projekte i usluge, u skladu s propisima i poslovnim zahtjevima.	
	Operacije	50	Zaštita podataka	(Protection) Razvoj i primjena smjernica, procedura, radnih praksi i treninga usklađenih s legislativnim zahtjevima kojima se regulira čuvanje, korištenje i otkrivanje osobnih informacija kao npr., zakon o zaštiti podataka, zakon o nedozvoljenom korištenju računala, zakon o pravu na pristup informacijama.	
		51	Podrška	Održavanje aplikacija i pružanje podrške.	

Kat.	Potkategorija	Vještina		Kolegij, opis stečene vještine i razina odgovornosti	
			aplikacijama	Podrška se može pružiti i korisnicima sustava i funkcijama dostave usluga. Podrška se obično sastoji od ispitivanja i rješavanja problema i davanja informacija o sustavu. Može isto tako uključiti praćenje učinkovitosti sustava. Problemi mogu biti riješeni davanjem savjeta ili organiziranjem treninga za korisnike o funkcionalnosti aplikacije, pravilnim radnjama ili ograničenjima, razvojem alternativnih rješenja, ispravljanjem grešaka, modifikacijama, ažuriranjem dokumentacije sustava, manipuliranjem podacima, ili definiranjem poboljšanja - često u bliskoj vezi s kreatorima sustava (system's developers).	
		52	Upravljanje i operacije	Operacije, odnosno upravljanje i obavljanje zadataka vezanih uz hardver, softver i infrastrukturu, uključujući pripremu za nove ili promijenjene procese, primjenu propisa i standarda, upravljanje performansama sustava i usluga, vezano uz postizanje poslovnih učinaka.	
		53	Nadgledanje i podrška mreže	Pružanje svakodnevne podrške, upravljanje i kontrola cjelokupne opreme u sklopu IT mrežne infrastrukture. Uključuje pohranu i obnavljanje podataka, prikupljanje i obradu podataka o radu i performansama mreže, dijagnosticiranje i izvješćivanje.	
		54	Administracija baza podataka	Instalacija, konfiguracija, nadogradnja, administracija, praćenje i održavanje fizičkih baza podataka.	
		55	Upravljanje razinom usluga	Planiranje usluga, pregovaranje, ugovaranje, primjena ugovora praćenje ostvarivanja ugovorenih razina usluga i upravljanje operativnim zadacima, kako bi se pružila	

Kat.	Potkategorija	Vještina			Kolegij, opis stečene vještine i razina odgovornosti
				ugovorena razina usluga, težeći poboljšanju pružanja usluga i odnosa ugovornih strana.	
	Podrška korisnicima	56	Podrška korisnicima mreže	Pružanje usluga podrške korisnicima, uključujući rješavanje problema, savjetovanje i educiranje korisnika, razvojem alternativnih korisničkih rješenja komuniciranja i sl.	
		57	Upravljanje problemima	Rješavanje uočenih problema tijekom životnog ciklusa informacijskog sustava, uključujući klasifikaciju, određivanje prioriteta i pokretanje aktivnosti, dokumentiranje temeljnih uzroka i provedbu pomoći.	
		58	Služba pomoći i upravljanje incidentima	Primanje zahtjeva i informacija u vezi s incidentima, pružanje prve i koordiniranje viših razina podrške s ciljem uspostavljanja funkcije, praćenje napretka i obavještavanja korisnika o tijeku rješavanja incidenta, analiziranje i dokumentiranje događaja. Uključuje i proaktivno djelovanje.	
Podrška nabave i upravljanja	Upravljanje nabavom	59	Nabava	Upravljanje ili pružanje savjeta o nabavci opreme ili usluga.	
		60	Upravljanje odnosima s dobavljačima	Upravljanje odnosima s vanjskim dobavljačima, kako bi se za potrebe korisnika osigurala uspješna nabavka proizvoda i usluga.	
	Kvaliteta	61	Upravljanje kvalitetom	Upravljanje ili savjetovanje za postizanje i održavanje odgovarajuće razine kvalitete, uključujući poboljšanje procesa za usklađivanje s nacionalnim i međunarodnim standardima.	
		62	Osiguranje kvalitete	Proces osiguranja održavanja dogovorenih standarda unutar organizacije i usklađivanja s dobrom praksom unutar organizacije.	
		63	Standardi kvalitete	Razvijanje, održavanje, kontrola i distribucija standarda kvalitete.	

Kat.	Potkategorija	Vještina			Kolegij, opis stečene vještine i razina odgovornosti
		64	Nadzor usklađenosti	Nezavisna procjena usklađenosti bilo koje aktivnosti ili procesa s dogovorenim kriterijima i standardima, dobrom praksom ili bilo kojim drugim dokumentiranim zahtjevom. Odnosi se na sve vrste procesa razvoja, proizvodnje, upravljanja, podrške i sl.	
		65	Procjena sigurnosti	Nezavisna procjena usklađenosti bilo koje aktivnosti ili procesa s dogovorenim kriterijima i standardima, dobrom praksom ili bilo kojim drugim dokumentiranim zahtjevom. Odnosi se na sve vrste procesa razvoja, proizvodnje, upravljanja, podrške i sl.	
	Upravljanje resursima	66	Projektni ured	Pružanje svih oblika podrške i upravljanja projekata, uključujući procedure i metode upravljanja projektima; korištenje programa; planiranje vremena, resursa, proračuna i poslova; praćenje i izvještavanje o napretku i učincima projekta, uključujući poslove koje odrađuju podugovarači; vođenje projektne dokumentacije; logističku podršku uprave, timova i eksperata; mjerenje i analizu rezultata; bilježenje promjena; upravljanje konfiguracijom i sl.	
		67	Upravljanje imovinom	Upravljanje imovinom organizacije (hardver, softver, mreža, podaci ...), s ciljem optimiziranja cjelokupnih troškova vlasništva, minimaliziranja operativnih troškova, poboljšanja investicijskih odluka i kapitaliziranja ukazanih prilika.	
		68	Koordinacija informacijskih sustava	Koordinacija strategija, imovine i resursa vezanih uz informacije i informacijske sustave, na mjestima gdje je to korisno za organizaciju (npr. dijeljenje resursa, zajedničke usluge i sl.). Uobičajeno u velikim organizacijama u kojima se funkcija	

Kat.	Potkategorija	Vještina			Kolegij, opis stečene vještine i razina odgovornosti
				informacijske strategije razvija u zasebnim odjelima, ili u suradnji s vanjskim partnerskim tvrtkama.	
		69	Upravljanje korisničkim uslugama	Upravljanje i nadzor jedne ili više uslužnih funkcija, uključujući strategiju usluga, usklađenost s potrebama poslovanja, kvalitetu usluga i odnosa s korisnicima i sl.	
		70	Profesionalni razvoj	Stvaranje mogućnosti za profesionalni razvoj IT stručnjaka, uključujući pokretanje, praćenje i vrednovanje individualnih treninga; razvoj planova usklađenih s organizacijskim i poslovnim zahtjevima; konzultiranje sudionika o svim relevantnim aspektima njihovog profesionalnog razvoja; pronalaženje prikladnih treninga ili resursa za razvoj; povjeravanje poslova vanjskim organizacijama; vrednovanje učinaka i uspjeha profesionalnog razvoja i sl.	
		71	Pronalaženje resursa	Upravljanje, savjetovanje i obavljanje poslova vezanih uz različite aspekte osiguranja IT resursa, novačenja i povjeravanja poslova: unutarnje ili vanjsko; trajno ili privremeno, na puno ili dio radnog vremena; opće ili specijalizirano i sl.	
Pomoćne vještine	Edukacija i trening	72	Upravljanje edukacijom i treningom	Upravljanje planiranjem i pružanjem usluga različitih oblika edukacije vezane uz područja znanja i vještina na koje se odnosi SFIA.	
		73	Kreiranje i održavanje materijala za edukaciju	Kreiranje materijala za trenere/nastavnike i studente za teme koje pokriva SFIA.	
		74	Održavanje edukacije i treninga	Praktično održavanje i podrška edukacije za teme koje pokriva SFIA.	
	Prodaja i	75	Vođenje	Praćenje potreba i mogućnosti nabave IT	

Kat.	Potkategorija	Vještina			Kolegij, opis stečene vještine i razina odgovornosti
	marketing		korisničkih računa	proizvoda i usluga koje iskazuje određeni stvarni ili potencijalni kupac, te koordinacija međusobno povezanih aktivnosti marketinga, logistike, isporuke i održavanja za račun tog kupca.	
		76	Marketing	Istraživanje, analiza i nastupanje na potencijalnim ili postojećim tržištima za IT proizvode i usluge, kako bi se postavili dobri temelji za njihov razvoj i generiranje poslova.	
		77	Prodaja	Prepoznavanje mogućnosti prodaje, razvijanje interesa potencijalnih kupaca te priprema, izvršavanje i praćenje prodaje IT proizvoda i usluga na unutarnjem ili vanjskom tržištu.	
		78	Podrška prodaje	Prepoznavanje mogućnosti prodaje, razvijanje interesa potencijalnih kupaca te priprema, izvršavanje i praćenje prodaje IT proizvoda i usluga na unutarnjem ili vanjskom tržištu.	