

Словарь терминов ITIL® на русском языке, версия 2.0, 29 июля 2011 г.
на основе английской версии 1.0, 29 июля 2011



Словарь терминов и определений ITIL

На русском языке

Электронная версия этого словаря распространяется бесплатно.

Лицензионное соглашение приведено по адресу
www.itsil-officialsite.com/InternationalActivities/TranslatedGlossaries.aspx.

Благодарности

Мы благодарим Эшли Ханна (Ashley Hanna, HP) и Стюарта Рэнса (Stuart Rance, HP), которые подготовили оригинальный словарь в мае 2007 года, и Эшли Ханна за его работу по обновлению словаря в июле 2011.

Также мы благодарим всех, кто принимал участие в подготовке основных публикаций ITIL в 2007 и 2011 году. Полный список участников приведён по адресу www.itil-officialsite.com/Publications/PublicationAcknowledgements.aspx.

Мы также признательны Кириллу Иванову (INLINE Technologies), который вёл проект по переводу словаря на русский язык, и команде экспертов, осуществлявших контроль качества перевода:

Максим Григорьев (IT Expert),
Александр Жилинский (IT Exploration Services),
Роман Журавлёв (Cleverics),
Антон Лыков (HP).

Благодарности itSMF Россия

Комитет по переводам и публикациям выражает благодарность команде экспертов, участвовавших в переводе словаря в 2009 году: Василий Аксёнов, Владимир Ананьин, Игорь Баринов, Антон Боганов, Игорь Бородянский, Екатерина Гребенева, Сергей Гузик, Георгий Дунаев, Александр Жилинский, Роман Журавлёв, Елена Зеленина, Николай Крачун, Антон Лыков, Иван Новоселов, Сергей Овчинников, Татьяна Орлова, Алексей Попов, Илья Савичев, Дмитрий Салов, Александр Сапронов, Александра Сарычева, Олег Скрынник, Павел Солопов, Марат Фаретдинов, Илья Хаёт, Александр Цимбалистов, Александр Шпер.

Словарь терминов

Русский термин	Английский термин	Определение на русском
COBIT	COBIT	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> Цели контроля для информационных и смежных технологий (COBIT) – руководство и сборник лучших практик по управлению ИТ-процессами. COBIT публикуется ISACA совместно с IT Governance Institute (ITGI). Дополнительную информацию можно найти на сайте www.isaca.org .
ITIL®	ITIL®	Набор публикаций, содержащий лучшие практики в области управления ИТ-услугами. ITIL содержит рекомендации по предоставлению качественных ИТ-услуг, процессов, функций, а также других средств, необходимых для их поддержки. Структура ITIL основана на жизненном цикле услуги, который состоит из пяти стадий (стратегия, проектирование, преобразование, эксплуатация и постоянное совершенствование). Каждой из этих стадий соответствует определённая книга ITIL. Также существуют дополнительные публикации, входящие в ITIL, содержащие специфичные рекомендации по индустриям, типам компаний, моделям работы и технологическим архитектурам. Права на ITIL принадлежат секретариату кабинета министров правительства Великобритании. Дополнительную информацию можно найти на сайте www.itil-officialsite.com .
OGC	Office of Government Commerce (OGC)	OGC (бывший владелец портфеля лучших практик управления Best Management Practice) и выполняемые им функции были переданы секретариату кабинета министров правительства Великобритании. См. www.cabinetoffice.gov.uk .
PRINCE2®	PRINCE2®	См. Методология Управления Проектами PRINCE2.
SLAM-диаграмма	SLAM Chart	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> SLAM-диаграмма используется для облечения наблюдения и предоставления отчётности о достигнутых значениях по Целевым показателям уровня услуги. SLAM-диаграмма обычно использует цвета, для того, чтобы показать был ли выполнен согласованный целевой показатель уровня услуги, не выполнен или близок к невыполнению в течение каждого их последних 12-ти месяцев.

Русский термин	Английский термин	Определение на русском
SWOT-анализ	SWOT Analysis	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> Техника, которая рассматривает и анализирует внутренние преимущества и недостатки организации, и внешние возможности и угрозы. SWOT – это преимущества (strengths), недостатки (weaknesses), возможности (opportunities) и угрозы (threats).
Автоматическое Распределение Звонков	Automatic Call Distribution (ACD)	<i>(ITIL Service Operation)</i> Использование информационных технологий для перенаправления входящих телефонных звонков наиболее подходящим адресатам в кратчайшие сроки. «Автоматическое распределение звонков» иногда называют автоматизированным распределением звонков.
Аккредитованный	Accredited	Официально наделённый полномочиями исполнять какую-либо роль. Например, аккредитованный орган может быть авторизован проводить тренинги или аудиты.
Актив	Asset	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Любой ресурс или способность. Активы поставщика услуг включают в себя всё, что может быть задействовано в предоставлении услуг. Активы могут быть одного из следующих типов: управление, организация, процесс, знания, люди, информация, приложения, инфраструктура или финансовый капитал. <i>См. также</i> Актив Заказчика; Сервисный Актив; Стратегический Актив.
Актив Заказчика	Customer Asset	Любые ресурсы или способности заказчика. <i>См. также</i> Актив.
Активация	Invocation	<i>(ITIL Service Design)</i> Инициация шагов, определенных в плане. К примеру, инициация плана непрерывности ИТ-услуг для одной или нескольких ИТ-услуг.
Активный Мониторинг	Active Monitoring	<i>(ITIL Service Operation)</i> Мониторинг конфигурационных единиц или ИТ-услуг, использующий автоматизированные регулярные проверки для отслеживания текущего статуса объекта мониторинга. <i>См. также</i> Пассивный Мониторинг.

Русский термин	Английский термин	Определение на русском
Альтернативные Затраты	Opportunity Cost	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Затраты, которые рассматриваются при выборе между различными вариантами инвестиций. Альтернативные затраты демонстрируют доход, который мог бы быть получен при использовании ресурсов другим способом. Например, Альтернативные затраты покупки нового Сервера могут не включать не реализованную деятельность по Улучшению услуги на которую могли бы быть израсходованы средства. Анализ Альтернативных затрат может использоваться для принятия решений, но эти Затраты не учитываются в финансовой отчётности о фактических затратах.
Амортизация	Depreciation	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Мера снижения стоимости актива в течение срока его службы. Она основана на износе, потреблении или другом снижении полезной экономической ценности.
Анализ Влияния на Бизнес (BIA)	Business Impact Analysis (BIA)	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Анализ влияния на бизнес – деятельность, выполняемая в рамках процесса управления непрерывностью бизнеса, которая определяет критичные бизнес-функции и их зависимости. Зависимости могут включать в себя подрядчиков, людей, другие бизнес-процессы, ИТ-услуги и т.д. Анализ влияния на бизнес определяет требования к восстановлению ИТ-услуг. Эти требования включают в себя целевые времена восстановления, целевые точки восстановления и минимальные целевые показатели уровня услуги для каждой ИТ-услуги.
Анализ Влияния Сбоя Компонентов (CFIA)	Component Failure Impact Analysis (CFIA)	<i>(ITIL Service Design)</i> Техника, которая помогает определить влияние сбоя в работе конфигурационной единицы на ИТ-услуги и бизнес. Создание матрицы с ИТ-услугами по одному направлению и КЕ по другому, позволяет выявить критичные КЕ (которые могут быть причиной сбоя в предоставлении множества ИТ-услуг) и уязвимые ИТ-услуги (которые имеют множество единых точек отказа).
Анализ Выгод и Затрат	Cost Benefit Analysis	Деятельность, в рамках которой анализируются и сравниваются затраты и выгоды от реализации одного или нескольких альтернативных вариантов действий. <i>См. также</i> Экономическое Обоснование; Внутренняя Норма Доходности; Чистая Приведенная Стоимость; Возврат Инвестиций; Добавленная Ценность от Инвестиций.

Русский термин	Английский термин	Определение на русском
Анализ Деревя Отказов (FTA)	Fault Tree Analysis (FTA)	<i>(ITIL Service Design) (ITIL Continual Service Improvement)</i> Техника, которая может использоваться для определения цепочки событий, которые привели к инциденту. Анализ дерева отказов, используя Булеву нотацию, представляет цепь событий в виде диаграммы.
Анализ Кепнера и Трего	Kepner And Tregoe Analysis	<i>(ITIL Service Operation)</i> Системный подход к разрешению Проблем. Проблема анализируется в терминах "что", "где", "когда" и "сколько". Определяются возможные причины. Наиболее вероятная причина проверяется. Таким образом, определяется истинная причина.
Анализ Потерь	Pain Value Analysis	<i>(ITIL Service Operation)</i> Техника, используемая для идентификации влияния на бизнес одной или нескольких проблем. Формула расчета потерь основана на количестве затронутых пользователей, продолжительности простоя, влияния на каждого пользователя и стоимости для Бизнеса (если известна).
Анализ Расхождений	Gap Analysis	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> Деятельность, направленная на сравнение двух наборов данных и выявление различий. Анализ расхождений часто используется для сравнения набора требований с фактическим состоянием. <i>См. также Сравнительная Оценка.</i>
Анализ Сбоев Услуги (SFA)	Service Failure Analysis (SFA)	<i>(ITIL Service Design)</i> Техника, которая идентифицирует причины одного или нескольких прерывания прерываний или более ИТ-услуг. Анализ сбоев услуг идентифицирует возможности для улучшения Процессов и инструментов Поставщика ИТ-услуг, а не только ИТ-инфраструктуры. Анализ сбоев услуг - ограниченная во времени, схожая с проектом деятельность, а не постоянный аналитический процесс.
Анализ Структуры Услуги	Service Analytics	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Техника, используемая для оценки влияния инцидентов на бизнес. Анализ структуры услуги моделирует зависимости между конфигурационными единицами, а также зависимости ИТ-услуг от конфигурационных единиц.

Русский термин	Английский термин	Определение на русском
Анализ Тенденций	Trend Analysis	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> Анализ данных с целью обнаружения системы поведения во времени. Анализ тенденций используется в управлении проблемами для обнаружения общих сбоев, уязвимых конфигурационных единиц, а также в управлении мощностями, как инструмент моделирования для прогнозирования поведения в будущем. Кроме этого анализ тенденций используется как средство управления для обнаружения дефектов в процессах управления ИТ-услугами.
Аналитическое Моделирование	Analytical Modelling	<i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design) (ITIL Service Strategy)</i> Техника, использующая математические модели для прогнозирования поведения ИТ-услуг или других конфигурационных единиц. Аналитические модели, как правило, используются в управлении мощностями и управлении доступностью. <i>См. также</i> Моделирование; Симуляционное Моделирование.
Антикризисное Управление	Crisis Management	Процесс, отвечающий за управление непрерывностью бизнеса в самом широком смысле. Команда антикризисного управления отвечает за стратегические вопросы, такие как управление взаимодействием со средствами массовой информации и доверие акционеров, а также принимает решение об инициации планов непрерывности бизнеса.
Архитектура	Architecture	<i>(ITIL Service Design)</i> Структура системы или ИТ-услуги, включая взаимоотношения между компонентами и средой, в которой они находятся. Архитектура также включает в себя стандарты и рекомендации, определяющие проектирование и развитие системы.
Атрибут	Attribute	<i>(ITIL Service Transition)</i> Часть информации о конфигурационной единице. Например, наименование, местоположение, номер версии и стоимость. Атрибуты КЕ записываются в базу данных управления конфигурациями (CMDB) и поддерживаются как часть системы управления конфигурациями (CMS). <i>См. также</i> Взаимоотношения; Система Управления Конфигурациями.
Атрибут Восхищения	Excitement Attribute	См. Фактор Восхищения.

Русский термин	Английский термин	Определение на русском
Аудит	Audit	Формальное обследование и проверка на предмет соблюдения какого-либо стандарта или рекомендаций, точности ведения записей или достижения целевых значений эффективности и результативности. Аудит может проводиться внутренними или внешними службами. <i>См. также</i> Оценка Соответствия; Сертификация.
Аутсорсинг	Outsourcing	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Использование внешнего поставщика услуг для управления ИТ-услугами. <i>См. также</i> Выбор Модели Предоставления Услуг.
База Данных Управления Конфигурациями (CMDB)	Configuration Management Database (CMDB)	<i>(ITIL Service Transition)</i> База данных, используемая для хранения конфигурационных записей на всем протяжении их жизненного цикла. Система управления конфигурациями поддерживает одну или несколько баз данных управления конфигурациями, каждая база данных хранит атрибуты конфигурационных единиц и взаимоотношения с другими конфигурационными единицами.
База Знаний	Knowledge Base	<i>(ITIL Service Transition)</i> Логическая база данных, содержащая данные и информацию, используемые Системой управления знаниями по услугам.
База Известных Ошибок (KEDB)	Known Error Database (KEDB)	<i>(ITIL Service Operation)</i> База данных, содержащая все Записи об известных ошибках. Эта база данных создается в рамках процесса Управления проблемами и используется процессами Управления инцидентами и проблемами. База известных ошибок может быть частью системы управления конфигурациями или иным образом входить в состав системы управления знаниями по услугам.
Базовое Состояние	Baseline	<i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Transition)</i> Снимок состояния, используемый как контрольная точка. В течение времени может быть сделано множество снимков состояний, но только некоторые из них будут использованы как базовые состояния. Например: <ul style="list-style-type: none"> • Базовое состояние в области ITSM может быть использовано как отправная точка для измерения эффекта от реализации плана совершенствования услуг • Базовое состояние производительности может быть использовано для измерения изменений производительности в течение жизненного цикла ИТ-услуги • Базовое состояние конфигурации может быть использовано как часть плана возврата

Русский термин	Английский термин	Определение на русском
		к предыдущему состоянию для восстановления известной конфигурации ИТ-инфраструктуры к известной конфигурации в случае неудачного изменения или релиза. <i>См. также</i> Контрольная Точка.
Базовое Состояние Конфигурации	Configuration Baseline	<i>(ITIL Service Transition)</i> Базовое состояние для конфигурации, которое было формально согласовано и находится под контролем процесса управления изменениями. Базовое состояние конфигурации используется как основа для будущих сборок, релизов и изменений.
Безопасность	Security	<i>См.</i> Управление Информационной Безопасностью.
Библиотека Эталонного Программного Обеспечения (DML)	Definitive Media Library (DML)	<i>(ITIL Service Transition)</i> Одно или несколько защищённых хранилищ, в которых находятся полные и авторизованные версии всех конфигурационных единиц, относящихся к программному обеспечению. Библиотека эталонного программного обеспечения также может содержать связанные конфигурационные единицы, такие как лицензии и документация. Библиотека – логически единое хранилище, даже если физически места хранения распределены. Библиотека эталонного программного обеспечения контролируется процессом управления сервисными активами и конфигурациями и является частью системы управления конфигурациями.
Бизнес	Business	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Общекорпоративное образование или организация, состоящая из некоторого количества бизнес-подразделений. В контексте ITSM этот термин распространяется как на некоммерческие организации и государственный сектор экономики, так и на коммерческие компании. Поставщик ИТ-услуг предоставляет ИТ-услуги для заказчика из бизнеса. Поставщик ИТ-услуг может быть частью того же самого бизнеса, к которому относится заказчик (внутренний поставщик услуг), или частью другого бизнеса (внешний поставщик услуг).
Бизнес-заказчик	Business Customer	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Получатель продуктов или услуг, предоставляемых бизнесом. Например, если бизнес – производство автомобилей, то бизнес-заказчик – тот, кто покупает автомобиль.
Бизнес-перспектива	Business Perspective	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> Представление о поставщиках услуг и ИТ-услугах с точки зрения бизнеса и представление о бизнесе с точки зрения поставщика услуг.

Русский термин	Английский термин	Определение на русском
Бизнес-подразделение	Business Unit	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Сегмент бизнеса, который имеет свои собственные планы, метрики, доходы и расходы. Каждое бизнес-подразделение владеет активами и использует их для создания ценности для заказчиков в форме товаров и услуг.
Бизнес-процесс	Business Process	Процесс, которым владеет и управляет бизнес. Бизнес-процесс способствует предоставлению продукта или услуги бизнес-заказчику. Например, предприятие розничной торговли может иметь процесс закупок, который помогает предоставлять услуги его бизнес-заказчикам. Многие бизнес-процессы зависят от ИТ-услуг.
Бизнес-услуга	Business Service	Услуга, которая предоставляется бизнес-подразделениями бизнес-заказчикам. Например, предоставление финансовых услуг заказчиком банка или товаров заказчиком розничного магазина. Успешное предоставление бизнес-услуги часто зависит от одной или более ИТ-услуг. Бизнес-услуга может состоять практически полностью из ИТ-услуги, например, услуга дистанционного банковского обслуживания или внешний веб-сайт, на котором бизнес-заказчики размещают заявки на закупку. <i>См. также</i> Услуга, Ориентированная на Заказчика.
Бизнес-цель	Business Objective	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Цель бизнес-процесса или бизнеса в целом. Бизнес-цели поддерживают видение бизнеса, являются ориентирами для ИТ-стратегии и зачастую поддерживаются ИТ-услугами.
Британский Институт Стандартов (BSI)	British Standards Institution (BSI)	Организация по национальным стандартам Великобритании, отвечающая за разработку и сопровождение Британских стандартов. Дополнительную информацию можно найти на сайте www.bsi-global.com (на русском языке – www.bsi-russia.ru). <i>См. также</i> Международная Организация по Стандартизации.
Быстрая Победа	Quick Win	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> Деятельность по совершенствованию, возврат инвестиций от которой ожидается в кратчайшее время при относительно небольших затратах и усилиях. <i>См. также</i> Принцип Парето.

Русский термин	Английский термин	Определение на русском
Быстрое Восстановление	Fast Recovery	<i>(ITIL Service Design)</i> Способ восстановления, также известный как горячее резервирование. При быстром восстановлении обычно используется выделенный стационарный резервный центр с компьютерными системами и программным обеспечением, сконфигурированными для работы ИТ-услуг. Быстрое восстановление может занимать до 24 часов, но может осуществляться и быстрее, если не требуется восстанавливать данные из резервных копий.
Быстрота Реакции	Responsiveness	Мера времени, необходимого для реакции на что-либо. Это может быть Время реакции Транзакции или скорость, с которой Поставщик ИТ-услуг отвечает на Инцидент или Запрос на изменение и т.п.
Бюджет	Budget	Перечень всех денежных средств, которые организация или бизнес-подразделение планирует получить или потратить в течение определенного периода времени. <i>См. также</i> Бюджетирование; Планирование.
Бюджетирование	Budgeting	Деятельность по прогнозированию и последующему контролю расходов денежных средств. Состоит из периодического (обычно ежегодного) составления бюджетов будущих периодов и ежедневного мониторинга и уточнения бюджета текущего периода.
Бюджетирование Капитальных Вложений	Capital Budgeting	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Выделение средств с целью получения возврата в будущем за счёт дополнительной прибыли или сокращения затрат.
В Работе	Work in Progress (WIP)	Статус, означающий, что деятельность уже началась, но ещё не закончена. Часто используемый статус для инцидентов, проблем, изменений и т.п.
Верификация	Verification	<i>(ITIL Service Transition)</i> Деятельность, которая гарантирует, что новая или измененная ИТ-услуга, процесс, план или другой результат - полный, точный, надежный и соответствует своей спецификации проектирования. <i>См. также</i> Подтверждение; Приёмка; Подтверждение и Тестирование Услуг.

Русский термин	Английский термин	Определение на русском
Верификация и Аудит	Verification and Audit	<i>(ITIL Service Transition)</i> Виды деятельности, отвечающие за обеспечение точности информации в системе управления конфигурациями, а также за то, что все конфигурационные единицы определены и записаны. Верификация включает в себя регламентированные проверки, являющиеся частью других процессов. Например, сверка серийного номера рабочей станции, когда пользователь сообщает об инциденте. Аудит – это периодическая, формальная проверка.
Версия	Version	<i>(ITIL Service Transition)</i> Версия используется для идентификации базового состояния конфигурационной единицы. Версии обычно используют соглашение об именовании, которая дает возможность определить последовательность или дату каждого базового состояния. Например, приложение расчета зарплаты версии 3 содержит обновленную функциональность из версии 2.
Взаимоотношение	Relationship	Связь или взаимодействие между двумя людьми или сущностями. В управлении взаимоотношениями с бизнесом – это взаимодействие между поставщиком ИТ-услуг и бизнесом. В управлении сервисными активами и конфигурациями – это отношение между двумя конфигурационными единицами, которое определяет зависимость или связь между ними. Например, приложения могут быть связаны с серверами, на которых они выполняются, ИТ-услуги имеют множество связей со всеми конфигурационными единицами, вносящими вклад в их предоставление.
Взимание Оплаты	Charging	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Взимание оплаты за ИТ-услуги. Взимание оплаты за ИТ-услуги не является обязательным видом деятельности, и многие организации рассматривают поставщика ИТ-услуг как центр затрат. <i>См. также</i> Процесс Взимания Оплаты; Политика Взимания Оплаты.
Видение	Vision	Описание того, чем организация собирается стать в будущем. Видение создается высшим менеджментом и используется как инструмент влияния на культуру и стратегическое планирование. <i>См. также</i> Миссия.

Русский термин	Английский термин	Определение на русском
Владелец Процесса	Process Owner	Человек, ответственный за обеспечение соответствия процесса своему назначению. В зону ответственности владельца процесса входит спонсорство, проектирование, управление изменениями и непрерывное совершенствование процесса и его метрик. Данная роль может назначаться тому же сотруднику, который исполняет роль менеджера процесса, но в крупных организациях эти две роли могут быть разделены.
Владелец Услуги	Service Owner	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> Роль, которая отвечает за управление одной или несколькими услугами в течение их жизненного цикла. Владельцы услуг играют существенную роль в разработке стратегии услуг и отвечают за содержание портфеля услуг. <i>См. также Менеджер по Взаимоотношениям с Бизнесом.</i>
Влияние	Impact	<i>(ITIL Service Operation) (ITIL Service Transition)</i> Мера воздействия инцидента, проблемы или изменения на бизнес-процесс. Влияние часто основано том, как будут затронуты уровни услуги. Влияние и срочность используются для определения приоритета.
Внешний Договор (UC)	Underpinning Contract (UC)	<i>(ITIL Service Design)</i> Договор между поставщиком ИТ-услуг и третьей стороной. Третья сторона предоставляет товары или услуги, поддерживающие предоставление ИТ-услуг для заказчика. Внешний договор определяет предмет и зоны ответственности, необходимые для достижения согласованных целевых показателей уровня услуги в одном или нескольких соглашениях об уровнях услуги.
Внешний Заказчик	External Customer	Заказчик, который работает в интересах иного, по отношению к поставщику ИТ-услуг, бизнеса. <i>См. также Внешний Поставщик Услуг; Внутренний Заказчик.</i>
Внешний Поставщик Услуг	External Service Provider	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Поставщик ИТ-услуг, являющийся частью иной, по отношению к заказчику, организации. Поставщик ИТ-услуг может одновременно иметь внутренних и внешних заказчиков. <i>См. также Аутсорсинг; Поставщики Услуг III Типа.</i>
Внешняя Метрика	External Metric	Метрика, которая используется для измерения предоставления ИТ-услуги заказчику. Внешние метрики обычно определены в соглашениях об уровне услуг и включаются в отчёты для заказчиков. <i>См. также Внутренняя Метрика.</i>

Русский термин	Английский термин	Определение на русском
Внутренние Затраты	Transfer Cost	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Тип затрат, обозначающий расходы, понесённые в интересах другого подразделения организации. Например, поставщик ИТ-услуг может оплатить услуги внешнего консультанта для финансового департамента, и затем передать эти затраты им. Поставщик ИТ-услуг учитывает расходы подобного рода как внутренние затраты.
Внутренний Заказчик	Internal Customer	Заказчик, работающий для того же бизнеса, что и поставщик ИТ-услуг. <i>См. также</i> Внутренний Поставщик Услуг, Внешний Заказчик.
Внутренний Поставщик Услуг	Internal Service Provider	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Поставщик ИТ-услуг, который является частью той же Организации, что и заказчик. Поставщик ИТ-услуг может одновременно иметь внутренних и внешних заказчиков. <i>См. также</i> Поставщик Услуг Типа I; Поставщик Услуг Типа II; Инсорсинг.
Внутренняя Метрика	Internal Metric	Метрика, которая используется поставщиком ИТ-услуг для мониторинга эффективности внутренних процессов, их результативности и эффективности затрат. Внутренние метрики обычно не предоставляются заказчикам ИТ-услуг. <i>См. также</i> Внешняя Метрика.
Внутренняя Норма Доходности (ВНД)	Internal Rate of Return (IRR)	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Техника, используемая для принятия решений относительно капитальных затрат. Внутренняя норма доходности (IRR) - это численный показатель для сравнения двух или нескольких альтернативных инвестиций. Более высокий показатель внутренней нормы доходности указывает на более выгодные инвестиции. <i>См. также</i> Чистая Приведенная Стоимость; Возврат Инвестиций.
Возврат к Нормальному Режиму	Return to Normal	<i>(ITIL Service Design)</i> Фаза плана непрерывности ИТ-услуг, на которой возобновляется нормальное функционирование. Например, если использовался дублирующий центр обработки данных, на этой фазе произойдет возврат в работу основного центра обработки данных и восстановление возможности снова задействовать план обеспечения непрерывности ИТ-услуг.

Русский термин	Английский термин	Определение на русском
Возврат Инвестиций (ROI)	Return on Investment (ROI)	<i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Strategy)</i> Мера ожидаемых выгод от инвестиций. В простейшем случае это чистая прибыль от инвестиций, поделённая на стоимость инвестированных активов. <i>См. также</i> Чистая Приведенная Стоимость; Добавленная Ценность от Инвестиций.
Возврат к Предыдущему Состоянию	Back-Out	<i>(ITIL Service Transition)</i> Действия по восстановлению предыдущего базового состояния услуги или другой конфигурационной единицы. Возврат к предыдущему состоянию используется как форма восстановления в случае неуспешного изменения или релиза.
Возобновление	Restore	<i>(ITIL Service Operation)</i> Выполнение действий для возобновления оказания ИТ-услуги пользователям после исправления или после восстановления вследствие имевшего место инцидента. Это основная цель управления инцидентами.
Возобновление Обслуживания	Restoration of Service	<i>См. Восстановление.</i>
Воронка Услуг	Service Pipeline	<i>(ITIL Service Strategy)</i> База данных или структурированный документ, перечисляющий все ИТ-услуги, находящиеся на рассмотрении или в разработке, но еще не доступные заказчикам. Воронка услуг представляет информацию о возможных в будущем ИТ-услугах и составляет ту часть портфеля услуг, которая обычно не оглашается заказчиком.
Восстановление	Recovery	<i>(ITIL Service Design) (ITIL Service Operation)</i> Возврат конфигурационной единицы или ИТ-услуги в рабочее состояние. Восстановление ИТ-услуги часто включает восстановление данных к известному стабильному состоянию. После собственно восстановления может возникнуть потребность в дополнительных мероприятиях, необходимых для того, чтобы ИТ-услуга стала доступной для пользователей (восстановление).
Восстановление	Remediation	<i>(ITIL Service Transition)</i> Действия, выполняемые для восстановления после неуспешного изменения или релиза. Исправление может включать в себя возврат к предыдущему состоянию, применения планов по непрерывности услуг или другие действия, направленные на возобновление бизнес-процесса.
Время Отклика		Этот термин используется в управлении мощностями в качестве меры производительности ИТ-инфраструктуры.

Русский термин	Английский термин	Определение на русском
Время Плановой Недоступности Услуги	Service Maintenance Objective (SMO)	<i>(ITIL Service Operation)</i> Ожидаемое время, в течение которого конфигурационная единица будет недоступна в связи с плановым обслуживанием.
Время Поддержки	Support Hours	<i>(ITIL Service Design) (ITIL Service Operation)</i> Период времени или часы, когда поддержка доступна для пользователей. Обычно это часы работы службы поддержки пользователей. Время поддержки может быть определено в соглашении об уровне услуг, и может отличаться от времени предоставления услуги. Например, время предоставления услуги может быть 24 часа в сутки, а время поддержки при этом - с 07:00 до 19:00.
Время Предоставления Услуги	Service Hours	<i>(ITIL Service Design) (ITIL Continual Service Improvement)</i> Согласованный период времени, когда отдельная ИТ-услуга должна быть Доступна. Например, «Понедельник-Пятница, с 08:00 до 17:00 за исключением официальных праздничных дней». Время предоставления услуги должно быть определено в соглашении об уровне услуг.
Время Простоя	Downtime	<i>(ITIL Service Design) (ITIL Service Operation)</i> Период в рамках согласованного времени предоставления услуги, в течение которого конфигурационная единица или ИТ-услуга не доступна. Доступность ИТ-услуги часто вычисляется через согласованное время предоставления услуги и простой.
Время Реакции	Response Time	Мера времени, необходимого для выполнения операции или транзакции. Этот термин используется в управлении инцидентами как мера времени, необходимого для ответа по телефону или начала диагностики.
Вспомогательная Услуга	Enabling Service	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Услуга, которая необходима для предоставления основной услуги. Вспомогательные услуги могут быть видимыми или невидимыми для заказчика, но они не предоставляются ему как самостоятельные услуги. <i>См. также</i> Улучшающая Услуга.
Вторая Линия Поддержки	Second-Line Support	<i>(ITIL Service Operation)</i> Второй уровень в иерархии групп поддержки, вовлеченных в разрешение инцидентов и исследование проблем. На каждом следующем уровне специалисты обладают большим опытом, либо им предоставляется больше времени или других ресурсов.

Русский термин	Английский термин	Определение на русском
Выбор Модели Предоставления Услуг	Service Sourcing	(ITIL Service Strategy) Стратегия и подход к принятию решения о предоставлении услуг собственными силами, передаче на аутсорсинг внешнему поставщику услуг, или комбинировании этих подходов. <i>См. также</i> Инсорсинг; Внутренний Поставщик Услуг; Аутсорсинг.
Вывод из Эксплуатации	Retire	(ITIL Service Transition) Окончательное удаление ИТ-услуги или другой конфигурационной единицы из среды промышленной эксплуатации. «Выведена из эксплуатации» это одна из фаз жизненного цикла многих конфигурационных единиц.
Выполнение (Исполнение)	Fulfilment	Осуществление деятельности для удовлетворения потребности или требования. Например, при помощи предоставления новой ИТ-услуги или выполнения запроса на обслуживание.
Выработка	Throughput	(ITIL Service Design) Мера количества Транзакций, или других Операций, выполняемых за фиксированный промежуток времени. Например, 5000 сообщений электронной почты в час, или 200 дисковых операций ввода-вывода в секунду.
Высокая Доступность	High Availability	(Service Design) Подход или архитектура, которые минимизируют или скрывают последствия сбоя конфигурационной единицы для пользователей ИТ-услуги. Решения высокой доступности спроектированы для достижения согласованного уровня доступности и используют такие техники, как отказоустойчивость, устойчивость и быстрое восстановление для уменьшения количества инцидентов и их влияния.
Выставление Счетов (Биллинг)	Billing	(ITIL Service Strategy) Часть процесса взимания оплаты. Выставление счетов отвечает за формирование счётов и получения оплаты с заказчиков. <i>См. также</i> Ценообразование.

Русский термин	Английский термин	Определение на русском
Гарантия	Warranty	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Гарантия того, что продукт или услуга будут соответствовать согласованным требованиям. Это может быть как формальное соглашение (например, соглашение об уровне обслуживания или контракт) так и маркетинговое заявление или имидж бренда. Гарантия характеризует возможность услуги быть доступной тогда, когда она нужна, иметь необходимую мощность и надёжность (в части безопасности и непрерывности). Гарантия – это то «как услуга предоставляется», она может использоваться для определения соответствия условиям использования услуги. Ценность ИТ-услуги для бизнеса создаётся при помощи комбинации полезности и гарантии. <i>См. также</i> Подтверждение и Тестирование Услуг.
Горячее Резервирование	Hot Standby	<i>См.</i> Быстрое Восстановления; Немедленное Восстановление.
Готовые Решения	Off The Shelf	<i>См.</i> Коммерческий Коробочный Продукт.
График Изменений	Change Schedule	<i>(ITIL Service Transition)</i> Документ с перечнем всех утвержденных изменений и плановых дат их реализации, а также с примерными сроками реализации более поздних изменений. График изменений иногда называют графиком предстоящих изменений, хотя он содержит информацию также об изменениях, которые уже были реализованы.
Группа по Управлению ИТ (ISG)	IT Steering Group (ISG)	<i>(ITIL Service Design) (ITIL Service Strategy)</i> Группа, ответственная за обеспечение взаимного соответствия стратегий и планов бизнеса и поставщика ИТ-услуг. В группу по управлению ИТ входят представители руководства бизнеса и поставщика ИТ-услуг. Также может называться «группа по стратегии ИТ» или «комитет по управлению ИТ».
Группа Поддержки	Support Group	<i>(ITIL Service Operation)</i> Группа людей с определенными техническими навыками. Группы поддержки осуществляют техническую поддержку, необходимую всем процессам управления ИТ-услугами. <i>См. также</i> Управление Технической Поддержкой.

Русский термин	Английский термин	Определение на русском
Данные-Информация-Знания-Мудрость (DIKW)	Data-to-Information-to-Knowledge-to-Wisdom (DIKW)	<i>(ITIL Service Transition)</i> Способ понимания взаимосвязей между данными, информацией, знанием и мудростью. Концепция DIKW показывает, каким образом каждое из перечисленных понятий базируется на остальных.
Движущая Сила	Driver	Нечто, влияющее на стратегию, цели или требования. Например, новое законодательство или действия конкурентов.
Деятельность	Activity	Набор действий, предназначенный для достижения определенного результата. Деятельность, обычно, определяется как часть процесса или плана, и документируется в процедурах.
Диагностика	Diagnosis	<i>(ITIL Service Operation)</i> Стадия жизненного цикла инцидента или проблемы. Назначение диагностики – найти обходное решение для инцидента или определить корневую причину проблемы.
Диаграмма Ишикавы	Ishikawa Diagram	<i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Operation)</i> Техника, помогающая команде определить все возможные причины проблемы. Первоначально была разработана Каору Ишикавой (Kaoru Ishikawa), результатом работы этой методики является диаграмма, похожая на рыбий скелет.
Диаграмма Причинно-Следственных Связей	Fishbone Diagram	См. Диаграмма Ишикавы.
Дифференцированное Взимание Оплаты	Differential Charging	Техника, используемая в управлении спросом и заключающаяся в том, что за использование одной и той же функции ИТ-услуги в разных обстоятельствах взимается различная оплата. Например, сниженная стоимость вне пикового времени или увеличенная стоимость для пользователей, исчерпавших выделенный лимит чего-либо.
Добавленная Ценность от Инвестиций (VOI)	Value On Investment (VOI)	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> Измерение ожидаемых выгод от инвестиций. Добавленная ценность от инвестиций рассматривает как финансовые, так и нематериальные выгоды. См. также Возврат Инвестиций.

Русский термин	Английский термин	Определение на русском
Договор об Оказании Услуг	Service Contract	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Договор о предоставлении одной или нескольких ИТ-услуг. Термин «договор об оказании услуг» также используется для обозначения любого соглашения о предоставлении ИТ-услуг, независимо от того, имеет ли оно юридическую силу или нет (например, соглашение об уровне услуг). <i>См. также</i> Портфель Договоров.
Договор (Контракт)	Contract	Имеющее юридическую силу соглашение между двумя и более сторонами.
Документ	Document	Информация, представленная в удобной для чтения форме. Документ может быть бумажным или электронным. Например, политика, соглашение об уровне услуги, запись об инциденте или план компьютерного зала. <i>См. также</i> Запись.
Должностная Инструкция	Job Description	Документ, который определяет роли, зоны ответственности, навыки и знания, требуемые от определенного сотрудника. Должностная инструкция может включать несколько ролей, например роли Менеджер конфигураций и Менеджер изменений могут выполняться одним сотрудником.
Дополняющая Услуга	Enhancing Service	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Услуга, добавляемая к основной для того, чтобы сделать её более привлекательной для заказчика. Улучшающие услуги не являются обязательными составляющими основных услуг, они используются для того, чтобы мотивировать заказчиков использовать основные услуги, либо для обеспечения конкурентных преимуществ поставщика услуг. <i>См. также</i> Вспомогательная Услуга; Фактор Восхищения.
Доступность	Availability	<i>(ITIL Service Design)</i> Способность ИТ-услуги или другой конфигурационной единицы выполнять согласованную функцию, когда это требуется. Доступность определяется надёжностью, сопровождаемостью, обслуживаемостью, производительностью и безопасностью. Доступность обычно рассчитывается в процентах. Этот расчёт часто основывается на согласованном времени предоставления услуги и простое. Лучшей практикой является вычисление доступности ИТ-услуги на основании значимых для Бизнеса показателей.

Русский термин	Английский термин	Определение на русском
Доходность Активов (ROA)	Return on Assets (ROA)	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Мера рентабельности бизнес-подразделения или организации. Доходность активов вычисляется как отношение годового приведённого чистого дохода к общей стоимости активов. <i>См. также Возврат Инвестиций.</i>
Единая Точка Контакта	Single Point of Contact	<i>(ITIL Service Operation)</i> Предоставление единого простого способа для общения с организацией или бизнес-подразделением. Например, единая точка контакта для поставщика ИТ-услуг обычно называется службой поддержки пользователей.
Единая Точка Отказа (SPOF)	Single Point of Failure (SPOF)	<i>(ITIL Service Design)</i> Любая конфигурационная единица, отказ которой может вызвать инцидент, для которого не определена контрмера. Единой точкой отказа может быть как сотрудник или шаг в процессе или деятельности, так и компонент ИТ-инфраструктуры. <i>См. также Сбой.</i>
Единица Затрат	Cost Unit	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Категория нижнего уровня, на которую относятся затраты. Единицы затрат – это, обычно, легко исчисляемые (например, численность сотрудников, количество лицензий на программное обеспечение) или измеримые объекты (например, загрузка ЦПУ, потребленная электроэнергия). Единицы затрат являются составными частями элементов затрат. Например, элемент затрат «текущие расходы» может состоять из таких единиц затрат, как «отели», «транспортные расходы», «питание» и т.д. <i>См. также Тип Затрат.</i>
Единица Затрат	Unit Cost	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Затраты поставщика ИТ-услуг на предоставление единичного (отдельного) компонента ИТ-услуги. Например, затраты на одну рабочую станцию или на одну транзакцию.
Единица Оплаты	Chargeable Item	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Результат предоставления ИТ-услуги, который используется при расчёте оплаты для заказчиков (например, количество транзакций, количество рабочих станций).

Русский термин	Английский термин	Определение на русском
Единица Релиза	Release Unit	<p><i>(ITIL Service Transition)</i> Компоненты ИТ-услуги, которые обычно компонуются вместе и выпускаются в рамках одного релиза. Единица релиза обычно включает в себя компоненты, необходимые для выполнения какой-либо полезной функции. Например, единицей релиза может быть настольный компьютер, включающий в себя программное, аппаратное обеспечение, лицензии обеспечение, документацию и т.п. Другим примером единицы релиза может служить целое приложение для расчета зарплаты, включая процедуры операционного управления ИТ и тренинги пользователей.</p>
Жизненный Цикл	Lifecycle	<p>Различные стадии в жизни ИТ-услуги, конфигурационной единицы, инцидента, проблемы, изменения и т.д. Жизненный цикл определяет категории для статуса и разрешенные переходы между статусами. Например:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Жизненный цикл приложения включает в себя формирование требований, проектирование, сборку, развёртывание, эксплуатацию, оптимизацию. • Расширенный жизненный цикл инцидента включает в себя обнаружение, реакцию, диагностику, исправление, восстановление и возобновление. • Жизненный цикл сервера может включать в себя заказ, получение, тестирование, промышленную эксплуатацию, вывод из эксплуатации и т.д.
Жизненный Цикл Управления Услугами	Service Management Lifecycle	См. Жизненный Цикл Услуги.
Жизненный Цикл Услуги	Service Lifecycle	<p>Подход в управлении ИТ-услугами, придающий особое значение важности координации и контроля через различные функции, процессы, и системы, необходимые для управления полным жизненным циклом ИТ-услуг. Подход на основе жизненного цикла управления услугами включает в себя стратегию, проектирование, преобразование, эксплуатацию и непрерывное совершенствование ИТ-услуг.</p>
Зависимость	Dependency	<p>Прямое или не прямое использование одного процесса или деятельности другим процессом или деятельностью.</p>

Русский термин	Английский термин	Определение на русском
Заинтересованное Лицо	Stakeholder	Человек, заинтересованный в организации, проекте, ИТ-услуге и т.п. Заинтересованные лица могут проявлять интерес к видам деятельности, целям, ресурсам, или Результатам. Заинтересованными лицами могут быть заказчики, партнёры, работники, акционеры, владельцы, и т.п. <i>См. также</i> Матрица Ролей и Ответственности.
Заказчик	Customer	Покупатель товаров или услуг. Заказчик для поставщика ИТ-услуг – это человек или группа людей, которые определяют и согласовывают целевые показатели уровня услуги.
Закон Сарбейнса-Оксли (SOX)	Sarbanes-Oxley (SOX)	Американский закон, регулирующий финансовую практику и корпоративное руководство.
Закрыт	Closed	<i>(ITIL Service Operation)</i> Заключительный статус в жизненном цикле инцидента, проблемы, изменения и т.д. Назначение данного статуса не предполагает никаких дальнейших действий с объектом.
Закрытие	Closure	<i>(ITIL Service Operation)</i> Действие по присвоению значения «закрыт» статусу инцидента, проблемы, изменения и т.п.
Запись	Record	Документ, содержащий результаты работы или иные выходные данные процесса или деятельности. Записи служат свидетельством фактического выполнения деятельности и могут быть представлены в бумажном или электронном виде. Например, отчёт об аудите, запись об инциденте или протокол совещания.
Запись об Изменении	Change Record	<i>(ITIL Service Transition)</i> Запись, содержащая детальную информацию об изменении. Каждая запись об изменении документирует жизненный цикл одного изменения. Запись об изменении создается для каждого полученного запроса на изменение, даже если он впоследствии будет отклонён. Запись об изменении должна ссылаться на конфигурационные единицы, которые затрагивает данное изменение. Записи об изменениях хранятся в системе управления конфигурациями или где-либо ещё в системе управления знаниями по услугам.
Запись о Проблеме	Problem Record	<i>(ITIL Service Operation)</i> Запись, содержащая детальное описание проблемы. Каждая запись о проблеме документирует жизненный цикл одной проблемы. <i>См. также</i> Рабочая Инструкция.

Русский термин	Английский термин	Определение на русском
Запись о Релизе	Release Record	<i>(ITIL Service Transition)</i> Запись, которая определяет содержание релиза. Запись о релизе имеет взаимоотношения со всеми конфигурационными единицами, затронутыми данным релизом. Записи о релизах могут храниться в системе управления конфигурациями или где-либо еще в системе управления знаниями по услугам.
Запись об Известной Ошибке	Known Error Record	<i>(ITIL Service Operation)</i> Запись, содержащая детальное описание Известной ошибки. В каждой Записи об известной ошибке документируется Жизненный цикл Известной ошибки, включая Статус, Корневую причину и Обходное решение. В некоторых реализациях процесса Известная ошибка документируется с использованием дополнительных полей в Записи о проблеме.
Запись об Инциденте	Incident Record	<i>(ITIL Service Operation)</i> Запись, содержащая детальное описание инцидента. Каждая запись об инциденте описывает жизненный цикл только одного инцидента.
Запрос на Обслуживание	Service Request	<i>(ITIL Service Operation)</i> Запрос от пользователя на предоставление чего-либо. Например, запрос на информацию или консультацию, сброс пароля или установку рабочей станции для нового пользователя. Управление запросами на обслуживание осуществляет процесс управления запросами на обслуживание, обычно – при содействии службы поддержки пользователей. В ходе обработки запросов на обслуживание они могут быть связаны с запросами на изменение.
Запрос Изменения	Change Request	См. Запрос на Изменение.
Запрос на Изменение (RFC)	Request for Change (RFC)	<i>(ITIL Service Transition)</i> Формальное предложение на выполнение изменения. Запрос на изменение включает в себя детали предложенного изменения и может быть записан в бумажном или электронном виде. Термин «запрос на изменение» часто неверно употребляется в значениях «запись об изменении» или «изменение» само по себе.
Затраты	Cost	Сумма денег, израсходованных на определенную деятельность, ИТ-услугу или бизнес-подразделение. Затраты состоят из реальных затрат (деньги), условных затрат (таких как стоимость рабочего времени) и амортизации.

Русский термин	Английский термин	Определение на русском
Звонок	Call	<i>(ITIL Service Operation)</i> Телефонное обращение пользователя в службу поддержки пользователей. В результате звонка может быть зарегистрирован инцидент или запрос на обслуживание.
Значительный Инцидент	Major Incident	<i>(ITIL Service Operation)</i> Наивысшая категория влияния, применяемая инцидента. Значительный инцидент вызывает существенные потери для бизнеса.
Зрелость	Maturity	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> Мера надёжности, эффективности и результативности процесса, функции, организации и т.п. Наиболее зрелые процессы и функции формально согласованы с бизнес-целями и стратегией, и поддерживаются системой постоянного совершенствования.
Идентификатор	Identity	<i>(ITIL Service Operation)</i> Уникальное имя, используемое для идентификации пользователя, человека или роли. Идентификатор используется для предоставления прав пользователю, человеку или роли. Пример идентификаторов – имя пользователя «i_ivanov» или роль «Менеджер изменений».
Идентификация Конфигурации	Configuration Identification	<i>(ITIL Service Transition)</i> Деятельность, отвечающая за сбор информации о конфигурационных единицах и их взаимоотношениях, и ввод этой информации в базу данных управления конфигурациями. Идентификация конфигурации также отвечает за маркировку самих конфигурационных единиц для того, чтобы иметь возможность найти соответствующие конфигурационные записи.
Идентификация Релиза	Release Identification	<i>(ITIL Service Transition)</i> Соглашение о наименовании, используемое для уникальной идентификации релиза. Идентификация релиза обычно включает в себя ссылку на соответствующую конфигурационную единицу и номер версии. Например, Microsoft Office 2010 SR2.
Иерархическая Эскалация	Hierarchic Escalation	<i>(ITIL Service Operation)</i> Информирование или вовлечение руководителей более высокого уровня в ходе эскалации.
Известная Ошибка	Known Error	<i>(ITIL Service Operation)</i> Проблема, имеющая задокументированные корневую причину и обходное решение. Известные ошибки создаются и управляются на протяжении их жизненного цикла в рамках процесса управления проблемами. Известные ошибки также могут быть выявлены разработчиками или подрядчиками.

Русский термин	Английский термин	Определение на русском
Издержки	Overhead	См. Косвенные Затраты
Изменение	Change	<i>(ITIL Service Transition)</i> Добавление, модификация или удаление чего-либо, способного оказать влияние на ИТ-услуги. В эти рамки необходимо включать все изменения в архитектурах, процессах, инструментах, метриках и документации, а также изменения в ИТ-услугах и других конфигурационных единицах.
Изменение Услуги	Service Change	См. Изменение.
Имитационное Моделирование	Simulation Modelling	<i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design)</i> Методика, создающая детальную модель с целью предсказания поведения конфигурационной единицы или ИТ-услуги. Имитационные модели могут быть реализованы с очень высокой точностью, но это требует больших временных и материальных затрат. Имитационная модель часто создается с использованием реальных конфигурационных единиц, но с отличающимися от реальных рабочими нагрузками или транзакциями. Модели используются в управлении мощностями, где точные результаты очень важны. См. также Аналитическое Моделирование; Моделирование.
Инсорсинг	Insourcing	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Подход, при котором управление ИТ-услугами осуществляет внутренний поставщик услуг. См. также Выбор Модели Предоставления Услуг.
Институт по Управлению Проектами (PMI)	Project Management Institute (PMI)	Ассоциация, совершенствующая профессиональную деятельность по управлению проектами при помощи повсеместно признанных стандартов и сертификации, совместной работы, обширной программы исследований и возможностей для профессионального развития. PMI – некоммерческое партнёрство, представленное во многих странах по всему миру. PMI поддерживает и публикует стандарт управления проектами PMBOK. Дополнительную информацию можно найти на сайте www.pmi.org . См. также Методология Управления Проектами PRINCE2.
Интегрированная Партнёрская Сеть	Value Network	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Сложное множество взаимоотношений между двумя или более группами или организациями. Ценность формируется через обмен знаниями, информацией, товарами или услугами. См. также Партнёрство; Цепочка Добавления Ценности.

Русский термин	Английский термин	Определение на русском
Интерактивная Голосовая Система (IVR)	Interactive Voice Response (IVR)	<i>(ITIL Service Operation)</i> Разновидность автоматического распределения звонков, при котором команды от пользователя, такие как нажатия клавиш и голосовые команды, используются для определения правильного назначения входящего звонка.
Интернет-провайдер	Internet Service Provider (ISP)	Внешний поставщик услуг, предоставляющий доступ в Интернет. Большинство Интернет-провайдеров также предоставляют прочие ИТ-услуги, такие как услуги хостинга.
Интерфейс Поставщика Услуг	Service Provider Interface (SPI)	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Интерфейс между поставщиком ИТ-услуг и пользователем, заказчиком, бизнес-процессом или подрядчиком. Анализ интерфейсов поставщика услуг помогает координировать сквозное управление ИТ-услугами.
Информационная Система	Information System	См. Управленческая Информационная Система.
Информационная Система Управления Безопасностью (SMIS)	Security Management Information System (SMIS)	<i>(ITIL Service Design)</i> Набор инструментов, данных и информации, используемых для поддержки управления информационной безопасностью. Информационная система управления безопасностью – часть системы управления информационной безопасностью. См. также Система Управления Знаниями по Услугам.
Информационные Технологии (ИТ)	Information Technology (IT)	Использование технологий для хранения, обмена передачи или обработки информации. Технологии обычно включают в себя компьютеры, телекоммуникации, приложения и прочее программное обеспечение. Информация может включать в себя бизнес-данные, голосовые данные, изображения, видео, и т.п. Информационные технологии часто используются для поддержки бизнес-процессов при помощи ИТ-услуг.
Инфраструктурная Услуга	Infrastructure Service	Тип вспомогательной услуги, которая предоставляет оборудование, сеть или другие компоненты центра обработки данных. Этот термин также синоним термина «вспомогательная услуга».
Инцидент	Incident	<i>(ITIL Service Operation)</i> Незапланированное прерывание или снижение качества ИТ-услуги. Сбой конфигурационной единицы, который еще не повлиял на услугу, также является инцидентом, как, например, сбой одного диска из массива зеркалирования.

Русский термин	Английский термин	Определение на русском
ИСО 9000	ISO 9000	Общий термин, используемый для обозначения группы международных стандартов и рекомендаций для систем менеджмента качества. Дополнительную информацию можно найти на сайте www.iso.org . <i>См. также</i> Международная Организация по Стандартизации.
ИСО 9001	ISO 9001	Международный стандарт для систем менеджмента качества. <i>См. также</i> ISO 9000; Стандарт.
ИСО/МЭК 20000	ISO/IEC 20000	Международный стандарт для управления ИТ-услугами.
ИСО/МЭК 27001	ISO/IEC 27001	<i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design)</i> Международная спецификация для управления информационной безопасностью. Соответствующим практическим руководством является ИСО/МЭК 27002. <i>См. также</i> Стандарт.
ИСО/МЭК 27002	ISO/IEC 27002	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> Международное практическое руководство по управлению информационной безопасностью. Соответствующая спецификация определена в ИСО/МЭК 27001. <i>См. также</i> Стандарт.
Исправление	Repair	<i>(ITIL Service Operation)</i> Устранение неисправности или замена отказавшей конфигурационной единицы.
История Изменений	Change History	<i>(ITIL Service Transition)</i> Информация обо всех изменениях в отношении конкретной конфигурационной единицы в течение всего срока её службы. История изменений состоит из всех записей об изменениях, относящихся к данной КЕ.
ИТ-инфраструктура	IT Infrastructure	Все аппаратное и программное обеспечение, сети, инженерное обеспечение и т.п., необходимые для разработки, тестирования, предоставления, мониторинга, контроля или поддержки ИТ-услуг. Термин ИТ-инфраструктура включает в себя все компоненты информационных технологий, но не включает связанные с ними персонал, процессы и документацию.

Русский термин	Английский термин	Определение на русском
ИТ-услуга	IT Service	Услуга, предоставляемая поставщиком ИТ-услуг. ИТ-услуга включает в себя информационные технологии, процессы и людей. ИТ-услуга, ориентированная на заказчика, непосредственно поддерживает бизнес процессы одного или более заказчиков, её целевые показатели должны быть определены в соглашении об уровне услуг. Другие ИТ-услуги, называемые поддерживающими, не используются бизнесом непосредственно, но необходимы поставщику услуг для предоставления услуг, ориентированных на заказчика. <i>См. также</i> Базовая Услуга; Вспомогательная Услуга; Дополняющая Услуга; Пакет Услуг.
Конфиденциальность	Confidentiality	<i>(ITIL Service Design)</i> Принцип безопасности, который требует, чтобы доступ к данным имели только авторизованные люди.
Капитализация	Capitalization	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Определение значительных затрат как капитальных, даже если эти затраты не связаны с покупкой актива. Это делается для распределения затрат между несколькими отчётными периодами. Наиболее типичные примеры – разработка программного обеспечения или покупка лицензии на программное обеспечение.
Капитальные Вложения (CAPEX)	Capital Expenditure (CAPEX)	<i>См.</i> Капитальные Затраты.
Капитальные Затраты	Capital Cost	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Затраты на закупку чего-либо, рассматриваемого как финансовый актив, например, компьютерного оборудования или здания. Стоимость актива амортизируется в течение нескольких отчётных периодов. <i>См. также</i> Операционные Затраты.
Каталог Услуг	Service Catalogue	<i>(ITIL Service Design) (ITIL Service Strategy)</i> База данных или структурированный документ, содержащий информацию обо всех ИТ-услугах, находящихся в промышленной эксплуатации, включая ИТ-услуги, доступные для развёртывания. Каталог услуг – часть Портфеля услуг, он содержит информацию о двух типах ИТ-услуг: услугах, ориентированных на заказчика, и поддерживающих услугах, необходимых поставщику ИТ-услуг для предоставления услуг, ориентированных на заказчика. <i>См. также</i> Портфель Договоров; Управление Каталогом Услуг.

Русский термин	Английский термин	Определение на русском
Категория	Category	Именованная группа объектов, имеющих что-то общее. Категории используются для объединения похожих объектов. Например, типы затрат используются для группировки однотипных затрат, категории инцидентов – однотипных инцидентов, типы КЕ – однотипных конфигурационных единиц.
Качество	Quality	Способность продукта, услуги, или процесса предоставлять ожидаемую потребителем ценность. Например, качество компонента может считаться высоким, если его работа оправдывает ожидания и обеспечивает требуемую надежность. Качество процесса требует наличия способности отслеживать результативность и эффективность, а также улучшать их в случае необходимости. <i>См. также Система Менеджмента Качества.</i>
Квалификация	Qualification	<i>(ITIL Service Transition)</i> Деятельность, которая гарантирует, что ИТ-инфраструктура соответствует требованиям и корректно настроена для поддержки приложения или ИТ-услуги. <i>См. также Подтверждение.</i>
Классификация	Classification	Действие по назначению категории чему-либо. Классификация используется для обеспечения целостности в управлении и отчетности. КЕ, инциденты, проблемы, изменения и т.п., обычно классифицируются.
Клиент	Client	Общий термин, используемый для обозначения заказчика, бизнеса или бизнес-заказчика. Например, термин «менеджер по работе с клиентами» может быть синонимом для термина «менеджер по взаимоотношениям с бизнесом». Этот термин также используется для обозначения: <ul style="list-style-type: none"> Компьютера, который используется непосредственно пользователем. Например, персональный компьютер, портативный компьютер или рабочая станция. Части приложения с клиент-серверной архитектурой, с которой непосредственно взаимодействует пользователь. Например, клиент электронной почты.

Русский термин	Английский термин	Определение на русском
Ключевой Показатель Эффективности (КПЭ)	Key Performance Indicator (KPI)	<i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design)</i> Метрика, которая используется для управления ИТ-услугой, процессом, планом, проектом или другой деятельностью. Ключевые показатели эффективности используются для измерения реализации ключевых факторов успеха. Только важнейшие из всех измеримых метрик определяются как ключевые показатели эффективности и используются для отчётности и управления процессом, ИТ-услугой или деятельностью. Ключевые показатели эффективности должны быть выбраны таким образом, чтобы обеспечить управление эффективностью, результативностью и эффективностью затрат.
Коммерческий Коробочный Продукт	Commercial off the Shelf (COTS)	<i>(ITIL Service Design)</i> Заранее готовое приложение или связующее программное обеспечение, которое может быть закуплено у третьей стороны.
Комплексная Модель Зрелости (CMMI)	Capability Maturity Model Integration (CMMI)	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> Подход к совершенствованию процессов в области информационных технологий, разработанный Институтом проектирования программного обеспечения Университета Карнеги-Меллона. CMMI содержит перечень необходимых элементов эффективных процессов. Она может быть использована как руководство по совершенствованию процессов в рамках проекта, подразделения или целой организации. CMMI помогает объединить традиционно обособленные функции организации, установить задачи и приоритеты совершенствования процесса, содержит рекомендации по созданию качественных процессов и отправные точки для оценки существующих процессов. Дополнительную информацию можно найти на сайте www.sei.cmu.edu/cmmi . <i>См. также Зрелость.</i>
Комплексное Управление Качеством (TQM)	Total Quality Management (TQM)	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> Методология управления непрерывным улучшениями с использованием системы менеджмента качества. Комплексное управление качеством формирует культуру вовлечения всех людей организации в процесс непрерывного мониторинга и совершенствования.

Русский термин	Английский термин	Определение на русском
Компонент	Component	Общий термин, который используется для обозначения одной части чего-либо более сложного. Например, компьютерная система может быть компонентом ИТ-услуги, приложение может быть компонентом единицы релиза. Компоненты, которые необходимо контролировать, должны быть конфигурационными единицами.
Компонент Составной КЕ	Component CI	<i>(ITIL Service Transition)</i> Конфигурационная единица, которая является частью составной КЕ. Например, КЕ «ЦПУ» или «Память» могут быть частью составной КЕ «Сервер».
Компьютерно-Телефонная Интеграция	Computer Telephony Integration (CTI)	<i>(ITIL Service Operation)</i> Компьютерно-телефонная интеграция – общий термин, применяемый к любому типу интеграции между компьютерными и телефонными системами. Чаще всего используется в отношении систем, в которых приложения отображают на экране подробную информацию о входящих и исходящих звонках. <i>См. также</i> Автоматическое Распределение Звонков; Интерактивная Голосовая Система.
Конечный Результат	Outcome	Результат выполнения деятельности, следования процессу, предоставления ИТ-услуги и т.п. Термин «конечный результат» используется для обозначения как предполагаемых, так и достигнутых результатов. <i>См. также</i> Цель.
Конкурентность	Concurrency	Мера количества пользователей, задействованных в выполнении одной и той же операции в один момент времени.
Контрмера	Countermeasure	Может использоваться в отношении любого вида контроля. Этот термин наиболее часто используется применительно к мерам, которые повышают устойчивость, отказоустойчивость или надежность ИТ-услуги.
Контроль	Control	Способ управления риском, обеспечивающий достижение бизнес-цели или соблюдение процесса. Примерами контроля могут служить политики, процедуры, роли, дисковый массив (RAID), дверные замки и т.п. Контроль иногда называют контрмерой или мерой предосторожности.

Русский термин	Английский термин	Определение на русском
Контроль Качества (QA)	Quality Assurance (QA)	<i>(ITIL Service Transition)</i> Процесс, отвечающий за обеспечение соответствия качества услуги, процесса или другого сервисного актива требуемому значению. Термин «контроль качества» также используется для обозначения функции или команды, которая осуществляет этот процесс. Процесс не описывается детально в основных публикациях ITIL. <i>См. также</i> Подтверждение и Тестирование Услуг.
Контроль Конфигурации	Configuration Control	<i>(ITIL Service Transition)</i> Деятельность, отвечающая за то, что управление добавлением, модификацией или удалением конфигурационных единиц выполняется должным образом, например, через оформление запросов на изменение или запросов на обслуживание.
Контроль Операционного Управления	Operations Control	<i>См.</i> Контроль Эксплуатации ИТ.
Контроль Эксплуатации ИТ	IT Operations Control	<i>(ITIL Service Operation)</i> Функция, отвечающая за мониторинг и контроль ИТ-услуг и ИТ-инфраструктуры. <i>См. также</i> Центр Операционного Управления.
Контрольная Точка	Benchmark	<i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Transition)</i> Базовое состояние, которое используется для сопоставления связанных наборов данных при проведении сравнительной оценки. Например, недавно сделанный снимок состояния процесса может сравниваться с предыдущим базовым состоянием этого процесса; или текущее базовое состояние может сопоставляться с данными индустрии или лучшими практиками. <i>См. также</i> Сравнительная Оценка, Базовое Состояние.
Конфигурационная Единица (KE)	Configuration Item (CI)	<i>(ITIL Service Transition)</i> Любой компонент или другой сервисный актив, которым необходимо управлять для того, чтобы предоставлять ИТ-услугу. Информация о каждой конфигурационной единице регистрируется в форме конфигурационной записи в системе управления конфигурациями и поддерживается актуальной в течение всего жизненного цикла процессом управления сервисными активами и конфигурациями. Конфигурационные единицы находятся под контролем процесса управления изменениями. Обычно они включают в себя ИТ-услуги, оборудование, программное обеспечение, здания, людей и документы, такие как процессная документация и соглашения об уровне услуг.

Русский термин	Английский термин	Определение на русском
Конфигурационная Запись	Configuration Record	<i>(ITIL Service Transition)</i> Запись, содержащая детальную информацию о конфигурационной единице. Каждая конфигурационная запись документирует жизненный цикл единственной конфигурационной единицы. Конфигурационные записи хранятся в базе данных управления конфигурациями и поддерживаются как часть системы управления конфигурациями.
Конфигурация	Configuration	<i>(ITIL Service Transition)</i> Общий термин, используемый для описания группы конфигурационных единиц, которые функционируют совместно для предоставления ИТ-услуги или определённой её части. «Конфигурация» также используется для обозначения настроек параметров одной или нескольких конфигурационных единиц.
Концепция	Charter	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Документ, который содержит описание новой услуги, значительного изменения или другого значительного проекта. Концепция обычно утверждается в рамках процесса управления портфелем услуг.
Концепция Услуги	Service Charter	<i>(ITIL Service Design) (ITIL Service Strategy)</i> Документ, содержащий детали новой или измененной услуги. Новые услуги и существенные изменения услуг описываются в концепции и авторизуются управлением портфелем услуг. Концепция услуги передаётся на стадию проектирования услуг, где создаётся проектная документация на новые или измененные услуги. <i>См. также</i> Предложение по Изменению; Портфель Услуг; Каталог Услуг.
Координация Проектирования	Design Coordination	<i>(ITIL Service Design)</i> Процесс, отвечающий за координацию всех действий, процессов и ресурсов, необходимых для проектирования услуг. Координация проектирования обеспечивает целостное и эффективное проектирование новых или изменённых изменяемых ИТ-услуг, систем управления услугами, архитектур, технологий, процессов и метрик.
Корневая Причина	Root Cause	<i>(ITIL Service Operation)</i> Основная или истинная причина инцидента или проблемы.
Корпоративное Управление Финансами	Enterprise Financial Management	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Функция и процессы, отвечающие за управление требованиями к бюджетированию, учёту и взиманию оплаты в организации в целом. <i>См. также</i> Управление Финансами для ИТ-услуг.

Русский термин	Английский термин	Определение на русском
Корректирующие Меры	Course Corrections	Изменения в уже выполняющемся плане или деятельности, необходимые для обеспечения достижения поставленных целей. Корректирующие меры разрабатываются по результатам мониторинга исполнения.
Косвенные Затраты	Indirect Cost	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Затраты на предоставление ИТ-услуги, которые не могут быть полностью отнесены на конкретного заказчика. Например, затраты на общие серверы или лицензии программного обеспечения. Также известны как издержки. <i>См. также</i> Прямые Затраты.
Критерий SMART	SMART	<i>(ITIL Service Design) (ITIL Continual Service Improvement)</i> Аббревиатура для облегчения запоминания того, что цели в соглашениях об уровне услуг и планах проектов должны быть конкретными (specific), измеримыми (measurable), достижимыми (achievable), значимыми (relevant) и своевременными (timely).
Критерии Приёмки Услуги	Service Acceptance Criteria (SAC)	<i>(ITIL Service Transition)</i> Набор критериев, используемых для того, чтобы убедиться, что ИТ-услуга соответствует требованиям к её функциональности и требованиям к качеству, а также что поставщик ИТ-услуг готов обеспечивать эксплуатацию новой ИТ-услуги, после её развертывания в эксплуатацию. <i>См. также</i> Приёмка.
Критический Фактор Успеха (CSF)	Critical Success Factor (CSF)	Фактор, который обязательно должен реализоваться для успешности ИТ-услуги, процесса, плана, проекта или другой деятельности. Для измерения достижения каждого критического фактора успеха используются ключевые показатели эффективности. Например, критический фактор успеха «защита ИТ-услуг при выполнении изменений» может быть измерен такими ключевыми показателями эффективности, как «уменьшение процентной доли неуспешных изменений», «уменьшение процентной доли изменений, приведших к инцидентам» и т.п.
Критичная Бизнес-функция	Vital Business Function (VBF)	<i>(ITIL Service Design)</i> Часть бизнес-процесса, критичная для успеха бизнеса. Критичные бизнес-функции являются важным предметом рассмотрения в управлении непрерывностью бизнеса, управлении непрерывностью ИТ-услуг и управлении доступностью.

Русский термин	Английский термин	Определение на русском
Культура	Culture	Набор ценностей, общих для группы людей, включая ожидания в отношении поведения людей, их идей, убеждений и практик. <i>См. также Видение.</i>
Линейка Услуг	Line of Service (LOS)	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Основная услуга или пакет услуг с набором опций. Линейка услуг управляется владельцем услуги. Каждая опция услуги проектируется для поддержки определённого сегмента рынка.
Лучшая Практика	Best Practice	Проверенные виды деятельности или процессы, которые были успешно применены многими организациями. ITIL – это один из примеров лучшей практики.
Масштабируемость	Scalability	Способность ИТ-услуги, процесса, конфигурационной единицы и т.п., выполнять свою ранее согласованную функцию, в случае изменения рабочей нагрузки или охвата.
Матрица Полномочий	Authority Matrix	<i>См. Матрица Роль и Ответственности.</i>
Матрица Роль и Ответственности (RACI)	RACI	<i>(ITIL Service Design)</i> Модель, используемая для облегчения определения ролей и Ответственностей. RACI означает ответственный (responsible), утверждающий (accountable), консультирующий (consulted) и информируемый (informed).
Международная Организация по Стандартизации (ИСО)	International Organization for Standardization (ISO)	Международная организация по стандартизации (ИСО) - крупнейший в мире разработчик Стандартов. ИСО - это неправительственная организация, сеть национальных институтов стандартизации 156 стран. Дополнительную информацию об ИСО можно найти на сайте www.iso.org .
Менеджер по Работе с Заказчиками	Account Manager	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Роль, имеющая много общего с менеджером по взаимоотношениям с бизнесом, но включающая в себя больше коммерческих вопросов. Чаще всего используется поставщиками услуг 3-го типа в отношениях с внешними заказчиками.
Менеджер по Взаимоотношениям с Бизнесом (BRM)	Business Relationship Manager (BRM)	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Роль, отвечающая за поддержание взаимоотношений с одним или несколькими заказчиками. Эта роль часто совмещается с ролью менеджера уровня услуг.

Русский термин	Английский термин	Определение на русском
Менеджер Процесса	Process Manager	Роль, отвечающая за операционное управление процессом. В зону ответственности менеджера процесса входит планирование и координация всей деятельности, необходимой для выполнения, мониторинга и предоставления отчётности по процессу. В одном процессе может быть несколько менеджеров процесса, например, региональные менеджеры по изменениям или менеджеры по управлению непрерывностью ИТ-услуг для каждого центра обработки данных. Роль менеджера процесса часто отводится сотруднику, выполняющему роль владельца процесса, но в более крупных организациях эти две роли могут быть разделены.
Менеджер Услуги (Сервис-Менеджер)	Service Manager	Общий термин для обозначения любого руководителя в организации поставщика услуг. Наиболее часто относится к менеджерам по взаимоотношениям с бизнесом, менеджерам процессов или к высшему руководству, отвечающему за ИТ-услуги в целом.
Методология Управления Проектами PRINCE2 (PRINCE2)	PRojects IN Controlled Environments (PRINCE2)	Методология управления проектами, принятая как стандарт в государственных учреждениях правительства Великобритании. Дополнительную информацию можно найти на сайте www.prince-officialsite.com . <i>См. также</i> Стандарт Управления Проектами PMBOK.
Методология Управления Рисками M_o_R (M_o_R®)	Management of Risk (M_o_R®)	Методология управления рисками M_o_R описывает все действия, необходимые для идентификации и управления рисками, которые могут иметь влияние на достижение бизнес-целей организации. Дополнительную информацию можно найти на сайте www.mor-officialsite.com .
Метрика	Metric	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> Измеряемый и используемый в отчётах показатель для управления процессом, ИТ-услугой или деятельностью. <i>См. также</i> Ключевой Показатель Эффективности.
Миссия	Mission	Краткое, но полное описание общего предназначения и намерений организации. Миссия заявляет, что должно быть достигнуто, но не определяет, каким образом. <i>См. также</i> Видение.

Русский термин	Английский термин	Определение на русском
Мобильный Резервный Центр	Portable Facility	<i>(ITIL Service Design)</i> Сборное сооружение или вместительное транспортное средство, предоставляемое третьей стороной и перемещаемое к месту назначения при необходимости в ходе реализации плана непрерывности ИТ-услуг. <i>См. также</i> Стационарный Резервный Центр; Способ Восстановления.
Моделирование	Modelling	Техника, используемая для предсказания будущего поведения системы, процесса, ИТ-услуги, конфигурационной единицы и т.п. Моделирование обычно используется в управлении финансами, управлении мощностями и управлении доступностью.
Модель	Model	Представление системы, процесса, ИТ-услуги, конфигурационной единицы и т.п. которое используется для облегчения понимания или прогнозирования будущего поведения.
Модель eSCM-CL	eSourcing Capability Model for Client Organizations (eSCM-CL)	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Система, помогающая организациям проводить анализ и принимать решения в части выбора модели предоставления услуг. Модель eSCM-CL разработана в Университете Карнеги-Меллона, США. <i>См. также</i> Модель eSCM-SP.
Модель eSCM-SP	eSourcing Capability Model for Service Providers (eSCM-SP)	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Система, помогающая поставщикам ИТ-услуг развивать способности управления ИТ-услугами с точки зрения выбора модели предоставления услуг. Модель eSCM-SP разработана в Университете Карнеги-Меллона, США. <i>См. также</i> Модель eSCM-CL.
Модель Бизнес-деятельности	Pattern of Business Activity (PBA)	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Профиль рабочей нагрузки одной или нескольких бизнес-деятельностей. Модель бизнес-деятельности используется поставщиком ИТ-услуг для понимания различных уровней активности бизнеса и планирования в соответствии с ними. <i>См. также</i> Профиль Пользователя.
Модель Запроса	Request Model	<i>(ITIL Service Operation)</i> Повторяемый способ обработки определённой категории запросов на обслуживание. Модель запроса определяет согласованные шаги, которые будут выполняться для запроса на обслуживание этой категории. Модели запросов могут быть очень простыми, не требовать согласования (например, сброс пароля), или более сложными, с множеством шагов, требующих согласования (например, подключение существующей ИТ-услуги). <i>См. также</i> Управление Запросами на Обслуживание.

Русский термин	Английский термин	Определение на русском
Модель Затрат	Cost Model	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Подход, используемый в бюджетировании и учёте затрат, при котором все известные затраты регистрируются, категоризируются и относятся на соответствующего заказчика, бизнес-подразделение или проект. <i>См. также</i> Тип Затрат; Элемент Затрат; Единица Затрат.
Модель Изменения	Change Model	<i>(ITIL Service Transition)</i> Повторяемый способ обработки определённой категории изменений. Модель изменения определяет согласованные шаги, которые будут выполняться для изменения этой категории. Модели изменений могут быть очень сложными, с множеством шагов, требующих согласования (например, значительный релиз программного обеспечения) или очень простыми и не требовать согласования (например, сброс пароля). <i>См. также</i> Совет по Изменениям, Стандартное Изменение.
Модель Кано	Kano Model	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Модель, разработанная Нориаки Кано (Noriaki Kano). Модель используется для облегчения понимания предпочтений заказчика. Модель Кано учитывает атрибуты ИТ-услуги, сгруппированные по областям: основные факторы, факторы восхищения, факторы производительности и т.п.
Модель Предоставления	Source	<i>См.</i> Выбор Модели Предоставления Услуг.
Модель Услуги	Service Model	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Модель, показывающая, как сервисные активы взаимодействуют с активами заказчика для создания ценности. Модели услуги описывают структуру услуг (взаимодействие конфигурационных единиц друг с другом) и услуги в динамике (деятельность, потоки ресурсов, взаимодействия). Модель услуги может быть использована как шаблон для нескольких услуг.
Мозговой Штурм	Brainstorming	<i>(ITIL Service Design) (ITIL Service Operation)</i> Техника, помогающая команде генерировать идеи. Идеи не анализируются во время проведения самого мозгового штурма, это происходит позже. Мозговой штурм часто используется в управлении проблемами для определения возможных причин.

Русский термин	Английский термин	Определение на русском
Мониторинг	Monitoring	<i>(ITIL Service Operation)</i> Постоянное наблюдение за конфигурационной единицей, ИТ-услугой или процессом с целью обнаружения событий и обеспечения информированности о текущем состоянии.
Мощность	Capacity	<i>(ITIL Service Design)</i> Максимальная производительность, которую может обеспечить конфигурационная единица или ИТ-услуга. Для некоторых типов КЕ, например, для жёсткого диска, мощность может быть выражена размером или объёмом.
Надёжность	Reliability	<i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design)</i> Мера того, как долго конфигурационная единица или ИТ-услуга может выполнять согласованные функции без перерывов. Обычно измеряется как MTBF или MTBSI. Термин «надежность» также может быть применён для обозначения вероятности того, что процесс, функция и т.п. произведут требуемые результаты. <i>См. также Доступность.</i>
Наряд на Работу	Work Order	Формальный запрос на выполнение определённой деятельности. Наряды на работу часто используются в рамках управления изменениями и управления релизами и развёртыванием для передачи запросов в управление технической поддержкой и управление приложениями.
Настройка	Tuning	Деятельность, отвечающая за планирование изменений для более эффективного использования ресурсов. Этот термин наиболее часто используется в контексте ИТ-услуг и компонентов. Настройка – это часть управления мощностями, которая также включает мониторинг производительности и внедрение необходимых изменений. Настройкой также называется оптимизация, особенно в контексте процессов и других не технических ресурсов.
Немедленное Восстановление	Immediate Recovery	<i>(ITIL Service Design)</i> Способ восстановления, также известный как горячее резервирование. Предусматривается восстановление ИТ-услуги без значительного прерывания услуги. Немедленное восстановление обычно использует технологии зеркалирования, балансировки загрузки и разделения площадок установки оборудования.

Русский термин	Английский термин	Определение на русском
Необходимое Условие Успеха	Prerequisite For Success (PFS)	Деятельность, которую необходимо выполнить, или условие, которому необходимо соответствовать, для успешной реализации плана или внедрения процесса. Необходимое условие успеха часто является выходом одного процесса, который требуется другому процессу в качестве входа.
Непрерывная Доступность	Continuous Availability	<i>(ITIL Service Design)</i> Подход или архитектура, направленные на достижение 100% доступности. Непрерывно доступная ИТ-услуга не имеет планового или внепланового простоя.
Непрерывная Эксплуатация	Continuous Operation	<i>(ITIL Service Design)</i> Подход или архитектура, направленные на устранение плановых простоев ИТ-услуг. При этом отдельные конфигурационные единицы могут быть отключены, в то время как ИТ-услуга будет оставаться доступной.
Ниаршор (Близкорасположенный)	Near-Shore	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Предоставление услуг из страны, расположенной недалеко от страны нахождения Заказчика. Может относиться как к ИТ-услуге, так и к поддерживающим функциям, таким как служба поддержки пользователей. <i>См. также</i> Оншор (Местный); Офшор.
Номинальное Взимание Оплаты	Notional Charging	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Подход к возмещению затрат за ИТ-услуги. Рассчитываются суммы к возмещению, заказчик информируется о необходимости оплаты услуг, но фактически деньги не взимаются. Номинальное взимание оплаты иногда используется для обеспечения осведомленности заказчика о его реальных затратах или как стадия перед переходом к полноценному взиманию оплаты.
Нормальное Изменение	Normal Change	<i>(ITIL Service Transition)</i> Изменение, не являющееся срочным или стандартным. Нормальные изменения обрабатываются по определённым шагам процесса управления изменениями.
Нормальное Функционирование Услуг	Normal Service Operation	<i>(ITIL Service Operation)</i> Состояние эксплуатации, в котором услуги и конфигурационные единицы работают в рамках согласованных уровней услуг.
Обзор	Review	Оценка результатов изменения, проблемы, процесса, проекта и т.п. Обзоры часто выполняются в определённых точках жизненного цикла, и в особенности после закрытия. Назначение обзора: удостовериться, что были получены все результаты, и определить возможности для совершенствования. <i>См. также</i> Оценка Изменения; Оценка Результатов Внедрения.

Русский термин	Английский термин	Определение на русском
Обнаружение	Detection	<i>(ITIL Service Operation)</i> Стадия расширенного жизненного цикла инцидента. В результате обнаружения, поставщик услуг узнает об инциденте. Обнаружение может быть выполнено автоматически или вследствие сообщения пользователя об инциденте.
Обслуживаемость	Serviceability	<i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design)</i> Способность третьей стороны выполнить условия договора. Этот договор будет включать в себя согласованные уровни надежности, сопровождаемости или доступности для конфигурационной единицы.
Обходное Решение	Workaround	<i>(ITIL Service Operation)</i> Уменьшение или устранение влияния инцидента или проблемы, для которых в текущий момент недоступно полное разрешение. Например, перезапуск отказавшей конфигурационной единицы. Обходные решения для проблем документируются в записях об известных ошибках. Обходные решения для инцидентов, которые не привязаны к записям о проблемах, документируются в записях об инцидентах.
Объединённый Центр Обслуживания	Shared Service Unit	См. Поставщик Услуг Типа II.
Ожидаемый Простой Услуги	Projected Service Outage (PSO)	<i>(ITIL Service Transition)</i> Документ, определяющий влияние спланированных изменений, планового обслуживания и планов тестирования на согласованные уровни услуг.
Оншор (Местный)	Onshore	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Предоставление услуг из точки, расположенной в той же стране, где располагается заказчик. <i>См. также</i> Ниаршор (Близкорасположенный); Офшор.
Операционная Деятельность Бизнеса	Business Operations	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Повседневное выполнение, мониторинг и управление бизнес-процессами.
Операционные Затраты	Operational Cost	Затраты, возникающие при эксплуатации ИТ-услуг, зачастую являющиеся повторяющимися платежами. Например, заработная плата, оплата обслуживания аппаратного обеспечения и электричества (также могут называться «текущие издержки») <i>См. также</i> Капитальные Затраты.

Русский термин	Английский термин	Определение на русском
Операционные Издержки (ОРЕХ)	Operational Expenditure (ОРЕХ)	См. Операционные Затраты.
Операционный	Operational	Нижний из трёх уровней планирования и предоставления услуг (стратегический, тактический, операционный). Операционная деятельность включает ежедневное или краткосрочное планирование или предоставление бизнес-процесса или процесса управления ИТ-услугами.
Операция	Operation	Любая предопределенная деятельность или транзакция. Например, загрузка магнитной ленты, принятие денег в точке продаж или чтение данных с диска.
Оповещение	Alert	<i>(ITIL Service Operation)</i> Извещение о том, что было достигнуто пороговое значение, что-либо изменилось или произошел сбой. Оповещения часто создаются и контролируются средствами управления системами. Управление оповещениями осуществляется в рамках процесса управления событиями.
Определение Ценности Услуги	Service Valuation	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Измерение полных затрат на предоставление ИТ-услуги и полной ценности этой ИТ-услуги для бизнеса. Определение ценности услуги используется для того, чтобы помочь бизнесу и поставщику ИТ-услуг прийти к соглашению о ценности ИТ-услуги.
Оптимизировать	Optimize	Оценивать, планировать и запрашивать изменения с целью достижения максимальной эффективности и результативности процесса, конфигурационной единицы, приложения и т.п.
Опция Предоставления Услуги	Service Option	<i>(ITIL Service Design) (ITIL Service Strategy)</i> Выбор вариантов полезности и гарантии, предлагаемый заказчиком основной услугой или пакетом услуг. Опции предоставления услуги иногда могут называться пакеты пакетами уровней обслуживания.
Организация	Organization	Коммерческая компания, юридическое лицо или иное образование. Примеры организаций, которые не являются компаниями, включают Международную организацию по стандартизации или Форум по вопросам управления ИТ-услугами (itSMF). Термин «организация» иногда используется для обозначения любого образования, имеющего людей, ресурсы и бюджеты – например, проекта или бизнес-подразделения.

Русский термин	Английский термин	Определение на русском
Организация по Международным Стандартам	International Standards Organization	См. Международная Организация по Стандартизации
Основная Услуга	Core Service	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Услуга, которая предоставляет основные результаты, необходимые одному или нескольким заказчикам. Основная услуга даёт необходимый уровень полезности и гарантии. Заказчику может предлагаться несколько уровней полезности и гарантии при помощи одной или нескольких опций предоставления услуги. <i>См. также</i> Вспомогательная Услуга; Улучшающая Услуга; ИТ-услуга; Пакет Услуг.
Основное Средство	Fixed Asset	<i>(ITIL Service Transition)</i> Измеримый актив бизнеса, который имеет длительный жизненный цикл (например, здание, земельный участок, сервер или лицензия на программное обеспечение). <i>См. также</i> Сервисный Актив; Конфигурационная Единица.
Отказ	Fault	См. Ошибка.
Отказоустойчивость	Fault Tolerance	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Способность ИТ-услуги или другой конфигурационной единицы продолжать корректную работу после сбоя части компонента. <i>См. также</i> Устойчивость; Контрмера.
Отклонение	Variance	Различие между планируемым и фактически измеренным значениями. Часто используется в управлении финансами, управлении мощностями и управлении уровнем услуг, но может быть применено в любой области, где существуют планы.
Отчёт об Отклонениях	Exception Report	Документ, содержащий подробную информацию по одному или нескольким ключевым показателям эффективности или другим важным показателям, которые вышли за пределы установленных пороговых значений. Примерами могут быть неуспешные или близкие по значениям к неуспешным показатели соглашений об уровне услуг и метрики производительности, демонстрирующие потенциальные проблемы с мощностями.
Отчётный Период	Accounting Period	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Период времени (обычно – год), на который рассчитывается бюджет, оплаты, амортизация, и производятся другие финансовые расчёты. <i>См. также</i> Финансовый Год.

Русский термин	Английский термин	Определение на русском
Офис Управления Проектами (ОУП)	Project Management Office (PMO)	<i>(ITIL Service Design) (ITIL Service Strategy)</i> Функция или группа, ответственная за управление жизненным циклом проектов. <i>См. также</i> Устав; Портфель Проектов.
Офшор	Offshore	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Предоставление услуг из географически удаленной от заказчика страны, часто с другого континента. Может относиться как к ИТ-услуге, так и к поддерживающим функциям, таким как служба поддержки пользователей. <i>См. также</i> Ниаршор (Близкорасположенный); Оншор (Местный).
Охват	Scope	Границы или рамки, в которых применимы процесс, процедура, сертификация, договор и т.п. Например, охват управления изменениями может включать в себя все ИТ-услуги в режиме промышленной эксплуатации и связанные конфигурационные единицы; охват сертификата ИСО/МЭК 20000 может включать в себя все ИТ-услуги, предоставляемые центром обработки данных.
Оценка Изменения	Change Evaluation	<i>(ITIL Service Transition)</i> Процесс, отвечающий за формальную оценку новой или измененной ИТ-услуги. Задачи процесса – обеспечить управление рисками и помочь определить необходимость авторизации или отклонения изменения.
Оценка Результатов Внедрения	Post-Implementation Review (PIR)	Обзор, выполняемый после внедрения изменения или проекта. Оценка результатов внедрения определяет успешность изменения или проекта и выявляет возможности для улучшения.
Оценка Рисков	Risk Assessment	Начальные шаги управления рисками: анализ ценности активов для бизнеса, идентификация угроз по отношению к этим активам и оценка уязвимости активов по отношению к этим угрозам. Оценка рисков может быть количественной (основанной на числовых данных) или качественной.
Оценка Соответствия	Assessment	Обследование и анализ, направленные на проверку соблюдения какого-либо стандарта или рекомендаций, точности ведения записей или достижения целевых значений эффективности и результативности. <i>См. также</i> Аудит.

Русский термин	Английский термин	Определение на русском
Оценка Требований Приложений	Application Sizing	<i>(ITIL Service Design)</i> Деятельность, отвечающая за понимание требований к ресурсам, необходимым для поддержки нового приложения или значительного изменения в существующем приложении. Оценка требований приложений помогает обеспечить соответствие уровня ИТ-услуги согласованным целевым показателям мощности и производительности.
Ошибка	Error	<i>(ITIL Service Operation)</i> Изъян в архитектуре или неверное функционирование, вызывающее сбой одной или нескольких ИТ-услуг или конфигурационных единиц. Неправильные действия, совершенные сотрудником, или нарушение процесса, влияющее на конфигурационную единицу, также являются ошибками.
Пакет Уровня Услуг (SLP)	Service Level Package (SLP)	См. Опция Предоставления Услуги.
Пакет Услуг	Service Package	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Две или более услуг, объединенных для удовлетворения определённого типа потребностей заказчиков или поддержки определённых бизнес-результатов. Пакет услуг может состоять из комбинации основных, дополняющих и улучшающих услуг. Пакет услуг предоставляет определённый уровень полезности и гарантии. Заказчикам может быть предложен выбор уровня полезности и гарантии в рамках одной или нескольких опций предоставления услуг. См. также ИТ-услуга
Пакетный Релиз	Release Package	<i>(ITIL Service Transition)</i> Набор конфигурационных единиц, которые собираются, тестируются и вводятся в эксплуатацию вместе как единый релиз. Каждый пакетный релиз обычно включает в себя несколько единиц релиза.
Панель Мониторинга	Dashboard	<i>(ITIL Service Operation)</i> Графическое представление обобщённой информации о производительности и доступности ИТ-услуги. Информация панели мониторинга может обновляться в режиме реального времени, а также может включаться в управленческую отчётность или публиковаться на web-страницах. Панели мониторинга используются для поддержки управления уровнем услуг, управления событиями и диагностики инцидентов.

Русский термин	Английский термин	Определение на русском
Партнёрство	Partnership	Отношения между двумя организациями, которые предполагают тесное сотрудничество в интересах общих целей или взаимной выгоды. Поставщик ИТ-услуг должен состоять в партнёрстве с бизнесом и третьими сторонами, критичными для предоставления ИТ-услуг. <i>См. также</i> Интегрированная Партнерская Сеть.
Пассивный Мониторинг	Passive Monitoring	<i>(ITIL Service Operation)</i> Мониторинг конфигурационной единицы, ИТ-услуги или процесса, который основывается на оповещениях или уведомлениях о текущем состоянии. <i>См. также</i> Активный Мониторинг.
Первая Линия Поддержки	First-Line Support	<i>(ITIL Service Operation)</i> Первый уровень в иерархии групп поддержки, вовлеченных в разрешение инцидентов. Каждый последующий уровень включает в себя более высокую квалификацию специалистов, либо большее количество времени или прочих ресурсов. <i>См. также</i> Эскалация.
Первичная Поддержка	Early Life Support (ELS)	<i>(ITIL Service Transition)</i> Стадия жизненного цикла услуги в конце развертывания перед полным приёмом услуги в эксплуатацию. Во время первичной поддержки поставщик ИТ-услуг проводит обзор ключевых показателей эффективности, уровней услуги и пороговых значений для мониторинга, и может внести улучшения для обеспечения соответствия требованиям к услуге. Поставщик услуг также может выделить дополнительные ресурсы для управления инцидентами и управления проблемами на этот период.
Переменные Затраты	Variable Cost	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Затраты, которые зависят от объема потребления ИТ-услуги, количества произведенной продукции, количества и типов пользователей, от всего, что нельзя рассчитать и зафиксировать заранее.
Перечень Требований	Statement Of Requirements (SOR)	<i>(ITIL Service Design)</i> Документ, содержащий все требования к приобретаемому продукту или также новой или изменённой ИТ-услуге. <i>См. также</i> Техническое Задание.

Русский термин	Английский термин	Определение на русском
Перспектива Контроля	Control Perspective	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Подход к управлению ИТ-услугами, процессами, функциями, активами и т.п. Может существовать несколько разных перспектив контроля для одной и той же ИТ-услуги, процесса и т.д. Это позволяет разным людям и командам фокусироваться именно на том, что важно или существенно для их специфической роли. Примерами перспектив контроля могут служить реактивное и проактивное управление в рамках эксплуатации ИТ или взгляд на жизненный цикл приложения со стороны команды проекта.
Пилот	Pilot	<i>(ITIL Service Transition)</i> Ограниченное развёртывание - ИТ-услуги, релиза или процесса в среде промышленной эксплуатации. Пилот используется для сокращения рисков, проведения пользовательской приёмки и получения обратной связи от пользователей. <i>См. также</i> Оценка Изменения; Тестирование.
План	Plan	Подробное предложение, которое описывает деятельность и ресурсы, необходимые для достижения цели. Например, план внедрения новой ИТ-услуги или процесса. ИСО/МЭК 20000 требует наличия плана управления для каждого процесса управления ИТ-услугами.
План Доступности	Availability Plan	<i>(ITIL Service Design)</i> План, обеспечивающий эффективное по затратам соблюдение существующих и будущих требований доступности к ИТ-услугам.
План Мощностей	Capacity Plan	<i>(ITIL Service Design)</i> План, используемый для управления ресурсами, необходимыми для предоставления ИТ-услуг. Этот план содержит историческую и актуальную информацию об использовании ИТ-услуг и компонент, а также любые вопросы, которые требуют решения (включая связанные действия по улучшению). План также содержит сценарии для различных прогнозов спроса бизнеса и возможности (включая финансовую оценку) предоставления согласованных целевых показателей уровня услуги.
План Непрерывности Бизнеса (BCP)	Business Continuity Plan (BCP)	<i>(ITIL Service Design)</i> План определяет шаги, необходимые для восстановления бизнес-процессов в случае нарушения их функционирования. План определяет основания для его инициирования, людей, которые должны быть задействованы в реализации плана, средства коммуникации и т.п. План непрерывности ИТ-услуг формирует значительную часть плана непрерывности бизнеса.

Русский термин	Английский термин	Определение на русском
План Непрерывности ИТ-услуг	IT Service Continuity Plan	<i>(ITIL Service Design)</i> План, определяющий шаги, необходимые для восстановления одной или нескольких ИТ-услуг. План определяет события, которые являются основанием для его активации, людей, которые должны быть задействованы, средства коммуникации и т.п. План непрерывности ИТ-услуг должен являться частью плана непрерывности бизнеса.
План Совершенствования Услуг (SIP)	Service Improvement Plan (SIP)	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> Формальный план для внедрения улучшений в процессе или ИТ-услуге.
Планирование	Planning	Деятельность по созданию одного или нескольких планов. Например, планирование мощностей.
Планирование и Поддержка Преобразования	Transition Planning and Support	<i>(ITIL Service Transition)</i> Процесс, отвечающий за Планирование всех Процессов Преобразования услуг и координацию требуемых ими ресурсов.
Планирование Задач	Job Scheduling	<i>(ITIL Service Operation)</i> Планирование и управление работой программного обеспечения составляющего часть ИТ-услуги. Планирование задач производится в рамках управления эксплуатацией ИТ, и часто автоматизируется посредством программных средств, которые выполняют запуск в указанное время дня, недели, месяца или года.
Планирование Мощностей	Capacity Planning	<i>(ITIL Service Design)</i> Вид деятельности в рамках управления мощностями, отвечающий за разработку плана мощностей.
Планирование-Выполнение-Проверка-Корректировка (PDCA)	Plan-Do-Check-Act (PDCA)	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> Четыре шага цикла управления процессом, разработанного Эдвардом Демингом (Edward Deming). Цикл «Планирование- Выполнение-Проверка-Корректировка» также называют циклом Деминга. Планирование – проектирование или пересмотр процессов, поддерживающих ИТ-услуги. Выполнение – внедрение плана и управление процессом. Проверка – измерение процессов и ИТ-услуг, сравнение с целями и получение отчётности. Корректировка – планирование и внедрение изменений для улучшения процессов.

Русский термин	Английский термин	Определение на русском
Плановый Простой	Planned Downtime	<i>(ITIL Service Design)</i> Согласованное время, в течение которого ИТ-услуга будет недоступна. Плановый простой часто используется для технического обслуживания, обновления версий и тестирования. <i>См. также</i> Технологическое Окно для Изменений; Простой.
Поддерживающая Услуга	Supporting Service	<i>(ITIL Service Design)</i> ИТ-услуга, не используемая напрямую бизнесом, но необходимая поставщику ИТ-услуг для предоставления услуг, ориентированных на заказчика (например, служба каталогов или резервное копирование). Поддерживающие услуги также могут включать в себя ИТ-услуги, используемые только поставщиком ИТ-услуг. Все поддерживающие услуги, находящиеся в эксплуатации или готовые к развёртыванию, записываются в каталог услуг (вместе с информацией об их взаимосвязях с услугами, ориентированными на заказчика, и другими КЕ).
Подрядчик	Supplier	<i>(ITIL Service Design) (ITIL Service Strategy)</i> Третья сторона, отвечающая за поставку товаров или услуг, необходимых для предоставления ИТ-услуг. Примеры подрядчиков – вендоры оборудования и программного обеспечения, сетевые и телекоммуникационные провайдеры, а также аутсорсинговые организации. <i>См. также</i> Цепочка Поставок; Внешний Договор.
Подтверждение	Validation	<i>(ITIL Service Transition)</i> Деятельность, которая гарантирует, что новая или измененная ИТ-услуга, процесс, план или другой результат отвечает нуждам бизнеса. Подтверждение гарантирует, что требования бизнеса удовлетворены, даже если они могли измениться по отношению к исходному результату проектирования. <i>См. также</i> Верификация; Приёмка; Квалификация; Подтверждение и Тестирование Услуг.
Подтверждение и Тестирование Услуг	Service Validation and Testing	<i>(ITIL Service Transition)</i> Процесс, отвечающий за подтверждение и тестирование новой или изменяемой ИТ-услуги. Подтверждение и тестирование услуг обеспечивает соответствие ИТ-услуги её спроектированной спецификации и отвечает потребностям бизнеса.
Поиск Корневой Причины	Root Cause Analysis (RCA)	<i>(ITIL Service Operation)</i> Деятельность, которая идентифицирует корневую причину инцидента или проблемы. Поиск корневой причины обычно концентрируется на сбоях в ИТ-инфраструктуре. <i>См. также</i> Анализ Сбоев Услуги.

Русский термин	Английский термин	Определение на русском
Полезность	Utility	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Функциональность, предлагаемая продуктом или услугой для удовлетворения специфических потребностей. Полезность может быть сформулирована как ответ на вопрос «что делает услуга?», и может использоваться для определения способности услуги предоставлять требуемые конечные результаты, или «соответствовать назначению». Ценность ИТ-услуги для бизнеса создается при помощи комбинации полезности и гарантии. <i>См. также</i> Подтверждение и Тестирование Услуг.
Политика	Policy	Задокumentированные управленческие ожидания и намерения. Политики используются для принятия решений и гарантируют целостную и последовательную разработку и внедрение процессов, стандартов, ролей, деятельности, ИТ-инфраструктуры и т.п.
Политика Безопасности	Security Policy	<i>См.</i> Политика Информационной Безопасности.
Политика Взимания Оплаты	Charging Policy	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Политика, определяющая цель процесса взимания оплаты и способ её расчёта. <i>См. также</i> Затраты.
Политика Информационной Безопасности	Information Security Policy	<i>(ITIL Service Design)</i> Политика, которая определяет подход организации к управлению информационной безопасностью.
Пользователь	User	Сотрудник, который использует ИТ-услугу на ежедневной основе. Пользователи отличаются от заказчиков, так как некоторые заказчики не используют ИТ-услугу напрямую.
Пороговое Значение	Threshold	Значение метрики, которое служит причиной создания оповещения или выполнения управляющих действий. Например, "Инцидент с приоритетом 1 не решен в течение 4 часов", "Больше 5 ошибок дискового программного обеспечения в час", или "Больше 10 неуспешных изменений в месяц".
Портфель Заказчиков	Customer Portfolio	<i>(ITIL Service Strategy)</i> База данных или структурированный документ, используемые для хранения информации обо всех заказчиках поставщика ИТ-услуг. Портфель заказчиков – это взгляд менеджера по взаимоотношениям с бизнесом на заказчиков, которые получают услуги от поставщика ИТ-услуг. <i>См. также</i> Портфель Соглашений с Заказчиком; Каталог Услуг; Портфель Услуг.

Русский термин	Английский термин	Определение на русском
Портфель Лучших Практик Управления Best Management Practice (BMP)	Best Management Practice (BMP)	Портфель Best Management Practice принадлежит Секретариату кабинета министров Правительства Великобритании. Ранее находившийся во владении ССТА и OGC, портфель был передан Секретариату в июне 2010. Портфель BMP включает в себя руководства по управлению ИТ-услугами, а также управлению проектами, программами, рисками, портфелями и ценностью. Кроме того, он включает в себя модель зрелости и соответствующие словари терминов.
Портфель Приложений	Application Portfolio	<i>(ITIL Service Design)</i> База данных или структурированный документ, используемый для управления приложениями в течение всего их жизненного цикла. Портфель приложений содержит ключевые атрибуты всех приложений. Портфель приложений иногда реализуется как часть портфеля услуг или системы управления конфигурациями.
Портфель Проектов	Project Portfolio	<i>(ITIL Service Design) (ITIL Service Strategy)</i> База данных или структурированный документ, используемые для управления проектами в течение их жизненного цикла. Портфель проектов используется для координации проектов и обеспечения своевременного и эффективного по затратам достижения их целей. Портфель проектов обычно определяется и поддерживается офисом управления проектами. Портфель проектов важен для управления портфелем услуг, так как новые услуги и значительные изменения обычно управляются как проекты. <i>См. также Устав.</i>
Портфель Соглашений с Заказчиком	Customer Agreement Portfolio	<i>(ITIL Service Strategy)</i> База данных или структурированный документ, используемый для управления договорами об оказании услуг или соглашениями между поставщиком ИТ-услуг и заказчиками. Каждая ИТ-услуга, предоставляемая заказчику, должна иметь контракт или другое соглашение, описанное в портфеле соглашений с заказчиком. <i>См. также Услуга, Ориентированная на Заказчика; Каталог Услуг; Портфель Услуг.</i>
Портфель Услуг	Service Portfolio	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Полный набор услуг, которые управляются поставщиком услуг. Портфель услуг используется для управления полным жизненным циклом всех услуг и включает три категории: воронка услуг (предлагаемые или в разработке), каталог услуг (в промышленной эксплуатации или готовые к развёртыванию); а также услуги, выведенные из эксплуатации. <i>См. также Портфель Договоров; Управление Портфелем Услуг.</i>

Русский термин	Английский термин	Определение на русском
Поставщик ИТ-услуг	IT Service Provider	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Поставщик услуг, предоставляющий ИТ-услуги Внутренним или Внешним заказчикам.
Поставщик Услуг	Service Provider	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Организация, поставляющая услуги одному или нескольким внутренним заказчикам или внешним заказчикам. Поставщик услуг часто используется как сокращение термина «поставщик ИТ-услуг». <i>См. также</i> Поставщик Услуг Типа I; Поставщик Услуг Типа II; Поставщик Услуг Типа III.
Поставщик Услуг Прикладного Программного Обеспечения	Application Service Provider (ASP)	<i>(ITIL Service Design)</i> Внешний поставщик услуг, который предоставляет ИТ-услуги с использованием приложений, развернутых на мощностях поставщика услуг. Пользователи получают доступ к приложениям посредством сетевого подключения к поставщику услуг.
Поставщик Услуг Типа I	Type I Service Provider	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Внутренний поставщик услуг, входящий в состав бизнес-подразделения. Внутри одной организации может быть несколько поставщиков услуг типа I.
Поставщик Услуг Типа II	Type II Service Provider	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Внутренний поставщик услуг, предоставляющий общие ИТ-услуги более чем одному бизнес-подразделению. Поставщик услуг типа II также называется «объединённый центр обслуживания».
Поставщик Услуг Типа III	Type III Service Provider	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Поставщик услуг, предоставляющий ИТ-услуги для внешних заказчиков.
Постепенное Восстановление	Gradual Recovery	<i>(ITIL Service Design)</i> Способ восстановления, также известный как холодное резервирование. При постепенном восстановлении обычно задействован мобильный или стационарный резервный центр, оснащенный элементами жизнеобеспечения и сетевой разводкой, без компьютерных систем. Аппаратное и программное обеспечение устанавливаются в рамках плана непрерывности ИТ-услуг. Постепенное восстановление обычно занимает более трёх дней, а может занять и значительно больше времени.

Русский термин	Английский термин	Определение на русском
Постоянное Совершенствование Услуг (CSI)	Continual Service Improvement (CSI)	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> Стадия жизненного цикла услуги. Постоянное совершенствование услуг обеспечивает согласование услуг с изменяющимися потребностями бизнеса за счёт определения и внедрения улучшений ИТ-услуг, поддерживающих бизнес-процессы. Результаты работы поставщика ИТ-услуг постоянно измеряются, разрабатываются меры по совершенствованию процессов, ИТ-услуг и ИТ-инфраструктуры с целью увеличения эффективности, результативности и эффективности по затратам. Постоянное совершенствование услуг включает в себя семишаговый процесс совершенствования. Несмотря на то, что этот процесс связан со стадией постоянного совершенствования услуг, большинство процессов управления услугами имеют соответствующие действия, относящиеся к различным стадиям жизненного цикла услуги. <i>См. также</i> Планирование-Выполнение-Проверка-Корректировка.
Постоянные Затраты	Fixed Cost	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Затраты, не зависящие от объёма потребления ИТ-услуги. Например, стоимость аппаратного обеспечения сервера. <i>См. также</i> Переменные Затраты.
Потенциал Поставщика Услуг	Service Potential	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Суммарно возможная ценность всех способностей и ресурсов поставщика ИТ-услуг.
Потенциальный Рынок	Market Space	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Все возможности, которые поставщик ИТ-услуг может использовать для удовлетворения потребностей заказчиков. Потенциальный рынок определяет возможные ИТ-услуги, решение о предоставлении которых может принять поставщик ИТ-услуг.
Права	Rights	<i>(ITIL Service Operation)</i> Набор полномочий, или разрешений, предоставленных пользователю или роли. Например, права на изменение определенных данных или на авторизацию изменения.
Практика	Practice	Фактический способ выполнения работы или способ, которым работа должна быть выполнена. Практики могут включать в себя деятельность, процессы, функции, стандарты и рекомендации. <i>См. также</i> Лучшая Практика.

Русский термин	Английский термин	Определение на русском
Практическое Руководство	Code of Practice	Рекомендации, выпущенные государственным органом или организацией по стандартам, такой как ISO или BSI. Многие стандарты состоят из практического руководства и спецификации. Практическое руководство описывает рекомендуемые лучшие практики.
Предельные Издержки	Marginal Cost	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Изменение затрат при производстве одной единицы продукта или услуги. Например, стоимость поддержки одного пользователя.
Предложение об Изменении	Change Proposal	<i>(ITIL Service Strategy) (ITIL Service Transition)</i> Документ, содержащий высокоуровневое описание потенциальной услуги или значительного изменения, соответствующее экономическое обоснование и ожидаемый график внедрения. Предложения об изменениях обычно создаются в рамках процесса управления портфелем услуг и передаются в процесс управления изменениями для авторизации. В рамках процесса управления изменениями оценивается потенциальное влияние на другие услуги, совместно используемые ресурсы и на общий план изменений. После авторизации предложения об изменении, процесс управления портфелем услуг формирует концепцию услуги..
Преобразование	Transition	<i>(ITIL Service Transition)</i> Изменение в состоянии, соответствующее перемещению ИТ-услуги или конфигурационной единицы из одной стадии жизненного цикла к следующей стадии.
Преобразование Услуг	Service Transition	<i>(ITIL Service Transition)</i> Одна из стадий жизненного цикла ИТ-услуги. Преобразование услуг обеспечивает соответствие новых, изменяемых и выводимых из эксплуатации услуг ожиданиям бизнеса, задокументированным на стадиях стратегии и проектирования услуг. Преобразование услуг включает в себя следующие процессы: планирование и поддержка преобразования, управление изменениями, управление сервисными активами и конфигурациями, управление релизами и развёртыванием, подтверждение и тестирование услуг, оценка услуг и тестирование, оценка изменений и управление знаниями. Хотя эти процессы отнесены к преобразованию услуг, большинство из них реализует активности на разных стадиях жизненного цикла услуг. <i>См. также Преобразование.</i>

Русский термин	Английский термин	Определение на русском
Приблизительная Оценка	Estimation	Использование опыта для предоставления приблизительных значений метрик или затрат. Приблизительная оценка также используется в управлении мощностями и управлении доступностью как самая дешевая и наименее точная методика моделирования.
Приёмка	Acceptance	Формальное соглашение о том, что ИТ-услуга, процесс, план или другой результат деятельности является завершённым, правильным, надёжным и отвечает установленным требованиям. Приёмке обычно предшествует оценка изменения или тестирование; она часто требуется при переходе к следующей стадии проекта или процесса. <i>См. также</i> Критерии Приёмки Услуги.
Приложение	Application	Программное обеспечение, предоставляющее функции, необходимые для предоставления ИТ-услуги. Каждое Приложение может быть частью более чем одной ИТ-услуги. Приложение может иметь одну или более серверных или клиентских частей. <i>См. также</i> Управление Приложениями; Портфель Приложений.
Принцип Парето	Pareto Principle	<i>(ITIL Service Operation)</i> Методика, используемая для приоритизации деятельности. Принцип Парето гласит, что на создание 80% ценности любого вида деятельности требуется 20% усилий. Анализ Парето также используется в управлении проблемами для приоритизации исследования возможных причин проблем.
Приоритет	Priority	<i>(ITIL Service Operation) (ITIL Service Transition)</i> Категория, используемая для определения относительной важности инцидента, проблемы или изменения. Приоритет базируется на влиянии и срочности и используется для определения требуемого времени обработки. Например, в соглашении об уровне услуг может быть указано, что инциденты с приоритетом 2 должны быть разрешены в течение 12 часов.
Проактивное Управление Проблемами	Proactive Problem Management	<i>(ITIL Service Operation)</i> Часть процесса управления проблемами. Целью проактивного управления проблемами является выявление проблем, которые иначе могли бы остаться незамеченными. Проактивное управление проблемами анализирует записи об инцидентах и использует данные, собранные прочими процессами управления ИТ-услугами для выявления тенденций или существенных проблем.

Русский термин	Английский термин	Определение на русском
Проактивный Мониторинг	Proactive Monitoring	<i>(ITIL Service Operation)</i> Мониторинг, при котором ведется поиск закономерностей в событиях для предсказания возможных будущих сбоев. <i>См. также</i> Реактивный Мониторинг.
Проблема	Problem	<i>(ITIL Service Operation)</i> Причина одного или нескольких Инцидентов. Обычно при создании записи о проблеме причина неизвестна, и за дальнейшее её расследование отвечает процесс управления проблемами.
Программа	Programme	Ряд проектов и видов деятельности, которые планируются и управляются вместе для достижения общего набора связанных целей и прочих конечных результатов.
Продуктивная Среда	Production Environment	<i>См. Среда Промышленной Эксплуатации.</i>
Проект	Project	Временная организация, включающая людей и прочие активы, необходимые для достижения цели или другого конечного результата. Каждый проект имеет собственный жизненный цикл, в который обычно входит инициация, планирование, выполнение и закрытие. Проекты обычно управляются согласно специальной методологии, например, методологии управления проектами PRINCE2 или стандарту управления проектами PMBOK. <i>См. также</i> Устав; Офис Управления Проектами; Портфель Проектов.
Проектирование	Design	<i>(ITIL Service Design)</i> Деятельность или процесс, который идентифицирует требования и далее определяет решение, способное удовлетворить этим требованиям. <i>См. также</i> Проектирование Услуг.

Русский термин	Английский термин	Определение на русском
Проектирование Услуг	Service Design	<p><i>(ITIL Service Design)</i> Одна из стадий Жизненного цикла ИТ-услуги. Проектирование услуг включает в себя проектирование услуг, практики руководства, процессы и политики, необходимые для реализации стратегии поставщика ИТ-услуг и способствующие появлению услуг в поддерживаемых средах. В проектирование услуг входят следующие процессы: управление каталогом услуг, управление уровнем услуг, управление доступностью, управление мощностями, управление непрерывностью ИТ-услуг, управление информационной безопасностью и управление поставщиками. Хотя все эти процессы связаны с проектированием, большинство из них содержит деятельности, выполняемые на разных стадиях жизненного цикла услуг.</p> <p><i>См. также</i> Проектирование.</p>
Проектная Документация Услуги	Service Design Package (SDP)	<p><i>(ITIL Service Design)</i> Документ (или документы), определяющий все аспекты ИТ-услуги и требований к ней на каждой стадии жизненного цикла. Проектная документация услуги разрабатывается для каждой новой ИТ-услуги, важного изменения или при выводе ИТ-услуги из эксплуатации.</p>
Производительность	Performance	Мера того, что достигнуто или выработано системой, человеком, командой, процессом, или ИТ-услугой.
Промежуточное Восстановление	Intermediate Recovery	<p><i>(ITIL Service Design)</i> Способ восстановления, также известный как тёплое резервирование. При промежуточном восстановлении обычно используется общий мобильный или стационарный резервный центр, оснащенный компьютерными системами и сетевыми компонентами. Конфигурирование аппаратного и программного обеспечения, а также восстановление данных выполняются в рамках плана непрерывности ИТ-услуг.</p>
Профиль Пользователя	User Profile (UP)	<p><i>(ITIL Service Strategy)</i> Шаблон потребления ИТ-услуги пользователем. Каждый профиль пользователя включает в себя один или более профилей бизнес-деятельности.</p>
Процедура	Procedure	<p>Документ, содержащий шаги, которые предписывают способ выполнения деятельности. Процедуры определяются как части процессов.</p> <p><i>См. также</i> Рабочая Инструкция.</p>

Русский термин	Английский термин	Определение на русском
Процент Загрузки	Percentage Utilization	<i>(ITIL Service Design)</i> Совокупное время, которое компонент загружен в течение заданного периода. Например, если процессор загружен в течение 1800 в час, его процент загрузки равен 50%
Процесс	Process	Структурированная совокупность действий, спроектированная для достижения конкретной цели. Процесс преобразует один или несколько определенных входов в определенные выходы. Процесс может включать в себя любые роли, ответственности, инструменты и контроли управления, необходимые для надежного получения выходов. Процесс, при необходимости, может определять политики, стандарты, рекомендации, виды деятельности и рабочие инструкции.
Процесс Взимания Оплаты	Charging Process	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Процесс, отвечающий за определение того, сколько заказчикам необходимо заплатить за услугу (ценообразование), и за получение компенсации (выставление счетов). Процесс не описывается детально в основных публикациях ITIL.
Процессы Группы Взаимоотношений	Relationship Processes	Группа процессов в ИСО/МЭК 20000, которая включает в себя управление взаимоотношениями с бизнесом и управление подрядчиками.
Процессы Группы Контроля	Control Processes	Группа процессов в стандарте ИСО/МЭК 20000, которая состоит из управления изменениями и управления конфигурациями.
Процессы Группы Разрешения	Resolution Processes	Группа процессов в ИСО/МЭК 20000, которая включает в себя управление инцидентами и управление проблемами.
Прямые Затраты	Direct Cost	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Затраты на предоставление ИТ-услуги, которые полностью могут быть отнесены на определённого заказчика, центр затрат, проект и т.п. Например, затраты на эксплуатацию выделенных серверов или лицензий на программное обеспечение. <i>См. также</i> Косвенные Затраты.
Работать	Operate	Функционировать в соответствии с ожиданиями. Процесс или Конфигурационная единица работают, если выдаются Требуемые результаты.

Русский термин	Английский термин	Определение на русском
Рабочая Инструкция	Work Instruction	Документ, содержащий детальные инструкции, точно определяющие шаги по выполнению Деятельности. Рабочая инструкция содержит гораздо больше деталей, чем Процедура, и обычно создается только тогда, когда необходима очень детальная инструкция.
Рабочая Нагрузка	Workload	Ресурсы, необходимые для предоставления определённой части ИТ-услуги. Рабочие нагрузки могут быть категоризированы по пользователям, группам пользователей или функциям в рамках отдельной ИТ-услуги. Используется для облегчения анализа и управления мощностью, производительностью и загрузкой конфигурационных единиц и ИТ-услуг. Термин рабочая нагрузка иногда используется как синоним выработки.
Развёртывание (Ввод в Эксплуатацию)	Deployment	<i>(ITIL Service Transition)</i> Деятельность, отвечающая за перемещение нового или измененного оборудования, программного обеспечения, документации, процесса и т.п., в среду промышленной эксплуатации. Развёртывание – это часть процесса управления релизами и развёртыванием.
Разделение Ответственности	Separation of Concerns (SOC)	Подход к проектированию решений или ИТ-услуг, который разделяет проблему на отдельные части, разрешаемые независимо. Данный подход отделяет «что» должно быть сделано от того, «как» это должно быть сделано.
Разработка	Development	<i>(ITIL Service Design)</i> Процесс, отвечающий за создание или модификацию ИТ-услуги или приложения для последующего релиза и развёртывания. Разработка также используется для обозначения роли или функции, осуществляющей деятельность по разработке. Этот процесс не описывается детально в основных публикациях ITIL.
Разрешение	Resolution	<i>(ITIL Service Operation)</i> Действия, предпринятые для устранения корневой причины инцидента или проблемы, или применения обходного решения. В ИСО/МЭК 20000 процессы группы разрешения – это группа процессов, которая включает в себя управление инцидентами и управление проблемами.
Расширенный Жизненный Цикл Инцидента	Expanded Incident Lifecycle	<i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design)</i> Детализированные стадии жизненного цикла инцидента. Эти стадии – обнаружение, диагностика, исправление, восстановление, возобновление. Расширенный жизненный цикл инцидента используется для понимания всех составляющих влияния инцидента и планирования возможностей по их контролю или уменьшению.

Русский термин	Английский термин	Определение на русском
Реактивный Мониторинг	Reactive Monitoring	<i>(ITIL Service Operation)</i> Мониторинг, при котором который выполняется в ответ на Событие. Например, запуск пакетной задачи после выполнения предыдущей или регистрация инцидента при возникновении ошибки. <i>См. также</i> Проактивный Мониторинг.
Реестр Активов	Asset Register	<i>(ITIL Service Transition)</i> Перечень основных средств с указанием их владельцев и стоимости. <i>См. также</i> Управление Основными Средствами.
Реестр Постоянного Совершенствования Услуг	CSI Register	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> База данных или структурированный документ, используемый для записи и управления возможностями улучшений в течение всего их жизненного цикла.
Режим Промышленной Эксплуатации	Live	<i>(ITIL Service Transition)</i> Применяется по отношению к ИТ-услуге или конфигурационной единице, которые используются для предоставления услуг заказчику.
Резервирование (Дублирование)	Redundancy	<i>(ITIL Service Design)</i> Использование одной или нескольких конфигурационных единиц для обеспечения отказоустойчивости.
Резервное Копирование	Backup	<i>(ITIL Service Design)</i> <i>(ITIL Service Operation)</i> Копирование данных с целью защиты от нарушения целостности или доступности оригинала.
Резервный	Standby	<i>(ITIL Service Design)</i> Используется в отношении ресурсов, которые не задействованы в предоставлении ИТ-услуг в режиме промышленной эксплуатации, но которые доступны в случае применения плана непрерывности ИТ-услуг. Например, резервный центр обработки данных может обслуживаться для поддержки горячего резервирования, теплого резервирования или холодного резервирования.
Результат	Deliverable	Что-либо, что должно быть предоставлено для выполнения обязательств по соглашению об уровне услуги или договору. Этот термин также используется в более неформальной манере для обозначения запланированных результатов какого-либо процесса.

Русский термин	Английский термин	Определение на русском
Результативность	Effectiveness	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> Мера достижения целей процесса, услуги или деятельности. Процесс или деятельность результативны, если достигнуты поставленные цели. <i>См. также</i> Ключевой Показатель Эффективности.
Рекомендация	Guideline	Документ, описывающий лучшую практику, которая рекомендует необходимые действия. Обычно соответствие рекомендации не является обязательным. <i>См. также</i> Стандарт.
Релиз	Release	<i>(ITIL Service Transition)</i> Одно или более изменений в ИТ-услуге, построение, тестирование и развертывание которых выполняется совместно. Один релиз может включать в себя аппаратное и программное обеспечение, документацию, процессы и другие компоненты.
Ресурс	Resource	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Общий термин, который включает в себя ИТ-инфраструктуру, людей, деньги и все, что может способствовать предоставлению ИТ-услуги. Ресурсы рассматриваются как активы организации. <i>См. также</i> Способность; Сервисный Актив.
Риск	Risk	Возможное событие, которое может нанести урон или потери, или воздействовать на достижение целей. Риск определяется вероятностью угрозы, уязвимостью актива по отношению к этой угрозе, и влиянием, если это событие произойдет. Риск также может быть определен как неопределенность конечного результата и использоваться в контексте измерения вероятности как негативных, так и позитивных результатов.
Роль	Role	Набор ответственностей, деятельностей и полномочий, назначенных сотруднику или команде. Роль определяется в процессе или функции. Один сотрудник или команда может иметь несколько ролей. Например, роли менеджера конфигураций и менеджера изменений могут выполняться одним сотрудником. Этот термин также используется для описания назначения чего-либо.
Руководство	Governance	Обеспечивает то, чтобы политики и стратегия действительно были внедрены, и чтобы требуемые процессы выполнялись корректно. Руководство включает в себя определение ролей и ответственностей, измерение и отчетность, выполнение действий для решения выявленных трудностей.

Русский термин	Английский термин	Определение на русском
Ручное Обходное Решение	Manual Workaround	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> Обходное решение, которое требует ручного вмешательства. Ручное обходное решение также используется для обозначения способа восстановления, при котором выполнение бизнес-процесса происходит без использования ИТ-услуг. Это временная мера и обычно она применяется совместно с другими способами восстановления.
Сбалансированная Система Показателей	Balanced Scorecard	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> Инструмент управления, разработанный докторами Робертом Капланом (Гарвардская бизнес-школа) и Дэвидом Нортон. Сбалансированная система показателей позволяет декомпозировать стратегию до ключевых показателей эффективности (КПЭ). Соотнесение производительности с КПЭ используется для демонстрации успешности исполнения реализации стратегии. Сбалансированная система показателей состоит из четырёх основных областей, каждая из которых включает в себя несколько КПЭ. Те же самые четыре области рассматриваются с различным уровнем детализации по всей организации.
Сбой	Failure	<i>(ITIL Service Operation)</i> Потеря способности функционировать в соответствии со спецификацией или предоставлять требуемый результат. Этот термин может быть использован по отношению к ИТ-услугам, процессам, деятельности, конфигурационным единицам и т.п. Сбой часто служит причиной инцидента.
Сборка	Build	<i>(ITIL Service Transition)</i> Деятельность по компоновке нескольких конфигурационных единиц для формирования части ИТ-услуги. Этот термин также используется для обозначения релиза, утверждённого для распространения. <i>См. также</i> Базовое Состояние Конфигурации.
Связующее Программное Обеспечение	Middleware	<i>(ITIL Service Design)</i> Программное обеспечение, которое связывает два или более программных компонента или приложения. Связующее программное обеспечение обычно покупается у подрядчика, а не разрабатывается поставщиком ИТ-услуг самостоятельно. <i>См. также</i> Коробочное Коммерческое Решение.

Русский термин	Английский термин	Определение на русском
Семишаговый Процесс Совершенствования	Seven-Step Improvement Process	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> Процесс, отвечающий за определение и контроль исполнения шагов, необходимых для идентификации, определения, сбора, обработки, анализа, представления и внедрения улучшений. Этот процесс постоянно оценивает работу поставщика ИТ-услуг и совершенствование процессов, ИТ-услуг и ИТ-инфраструктуры для увеличения результативности и эффективности (в том числе, с точки зрения затрат). Возможности для улучшения записываются и контролируются в реестре CSI.
Сервер	Server	<i>(ITIL Service Operation)</i> Компьютер, который связан с сетью и предоставляет программные функции, используемые другими компьютерами.
Сервисная Культура	Service Culture	Культура, ориентированная на заказчика. Основными целями сервисной культуры является удовлетворенность заказчиков и содействие в достижении их бизнес-целей.
Сервисный Актив	Service Asset	Любая способность или ресурс поставщика услуг. <i>См. также</i> Актив.
Сертификация	Certification	Выдача сертификата, подтверждающего соответствие стандарту. Сертификация включает в себя проведение формального аудита независимой аккредитованной организацией. Этот термин также означает выдачу сертификата человеку, как подтверждение обладания им определённой квалификацией.
Система	System	Набор связанных элементов, работающих совместно для достижения общей Цели. Например: <ul style="list-style-type: none"> Компьютерная система, состоящая из аппаратного обеспечения, программного обеспечения и приложений. Система управления, состоящая из множества процессов, которые планируются и управляются совместно. Например, система менеджмента качества. Система управления базами данных или операционная система, состоящая из множества программных модулей, разработанных для выполнения набора связанных функций.

Русский термин	Английский термин	Определение на русском
Система Менеджмента Качественно (СМК)	Quality Management System (QMS)	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> Система политик, процессов, функций, стандартов, рекомендаций и инструментария, отвечающая за обеспечение надёжного соответствия качества организации для уверенного достижения бизнес-целей или уровней услуг. <i>См. также ИСО 9000.</i>
Система Управления	Management System	Система политик, процессов, функций, стандартов, рекомендаций и инструментов, которые обеспечивают достижение организацией (или её частью) поставленных целей. Этот термин также используется в узком смысле для отдельных процессов или деятельности – например, «система управления событиями» или «система управления рисками». <i>См. также Система.</i>
Система Управления Доступностью (AMIS)	Availability Management Information System (AMIS)	<i>(ITIL Service Design)</i> Набор инструментов, данных и информации, который используется для поддержки управления доступностью. <i>См. также Система Управления Знаниями по Услугам.</i>
Система Управления Знаниями по Услугам (SKMS)	Service Knowledge Management System (SKMS)	<i>(ITIL Service Transition)</i> Набор инструментов и баз данных, которые используются для управления знаниями, информацией и данными. Система управления знаниями по услугам включает в себя систему управления конфигурациями, наряду с другими инструментарием информационными системами и базами данных. Система управления знаниями по услугам включает в себя инструменты для сохранения, управления, обновления, и представления всей информации, которая необходима поставщику ИТ-услуг для управления полным жизненным циклом ИТ-услуг. <i>См. также Управление Знаниями.</i>
Система Управления Информационной Безопасностью (ISMS)	Information Security Management System (ISMS)	<i>(ITIL Service Design)</i> Система политик, процессов, функций, стандартов, рекомендаций и средств, которая обеспечивают достижение целей управления информационной безопасностью организации. <i>См. также Информационная Система Управления Безопасностью.</i>

Русский термин	Английский термин	Определение на русском
Система Управления Конфигурациями (CMS)	Configuration Management System (CMS)	<p><i>(ITIL Service Transition)</i> Набор инструментов, данных и информации, которые используются для поддержки процесса управления сервисными активами и конфигурациями. CMS – часть общей системы управления знаниями по услугам, включает в себя инструменты для сбора, хранения, управления, обновления, анализа и представления информации обо всех конфигурационных единицах и их взаимоотношениях. CMS может также включать в себя информацию об инцидентах, проблемах, известных ошибках, изменениях и релизах. CMS поддерживается процессом управления сервисными активами и конфигурациями и используется всеми процессами управления ИТ-услугами.</p> <p><i>См. также</i> База Данных Управления Конфигурациями.</p>
Система Управления Мощностями (CMIS)	Capacity Management Information System (CMIS)	<p><i>(ITIL Service Design)</i> Набор инструментов, данных и информации, которые используются для поддержки процесса управления мощностями.</p> <p><i>См. также</i> Система Управления Знаниями по Услугам.</p>
Система Управления Подрядчиками и Контрактами (SCMIS)	Supplier and Contract Management Information System (SCMIS)	<p><i>(ITIL Service Design)</i> Набор инструментов, данных и информации, используемый для поддержки управления подрядчиками.</p> <p><i>См. также</i> Система Управления Знаниями по Услугам.</p>
Следуй за Солнцем	Follow the Sun	<p><i>(ITIL Service Operation)</i> Методология использования службы поддержки пользователей и групп поддержки по всему миру для предоставления непрерывного обслуживания в режиме 24/7. Звонки, инциденты, проблемы и запросы на обслуживание передаются между группами, находящимися в различных временных зонах.</p>
Служба Каталогов	Directory Service	<p><i>(ITIL Service Operation)</i> Приложение, которое управляет информацией о компонентах ИТ-инфраструктуры, доступных через сеть, и соответствующими правами доступа пользователя.</p>
Служба Поддержки Пользователей (Служба Service Desk)	Service Desk	<p><i>(ITIL Service Operation)</i> Единая точка контакта между поставщиком услуг и пользователями. Типичная служба поддержки пользователей управляет инцидентами, запросами на обслуживание, а также осуществляет коммуникации с пользователями.</p>

Русский термин	Английский термин	Определение на русском
Смена	Shift	<i>(ITIL Service Operation)</i> Группа или команда людей, выполняющая определенную роль в течение фиксированного промежутка времени. Например, это может быть четыре смены персонала команды контроля операционного управления ИТ, которые необходимы для поддержки ИТ-услуги, используемой 24 часа в сутки.
Снимок Состояния	Snapshot	<i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Transition)</i> Текущее состояние конфигурационной единицы, процесса или любой другой набор данных, зафиксированный на определённый момент времени. Снимки могут формироваться средством обнаружения или вручную, например, при помощи обследования. <i>См. также</i> Базовое Состояние; Контрольная Точка.
Событие	Event	<i>(ITIL Service Operation)</i> Изменение состояния, которое имеет значение для управления ИТ-услугой или другой конфигурационной единицей. Этот термин также используется для обозначения оповещения или уведомления, созданного любой ИТ-услугой, конфигурационной единицей или средством мониторинга. События обычно требуют от персонала эксплуатации ИТ выполнения действий, и часто приводят к регистрации инцидентов.
Совет по Изменениям (CAB)	Change Advisory Board (CAB)	<i>(ITIL Service Transition)</i> Группа людей, помогающая осуществлять оценку, приоритезацию, авторизацию и составление графика изменений. В состав совета по изменениям обычно входят представители поставщика ИТ-услуг, бизнеса и третьих сторон (например, подрядчики).
Совет по Экстренным Изменениям (ECAB)	Emergency Change Advisory Board (ECAB)	<i>(ITIL Service Transition)</i> Группа людей в составе совета по изменениям, которые принимают решения по экстренным изменениям. Решение о составе участников совета по экстренным изменениям может быть принято непосредственно при организации совещания. Необходимость участия определяется исходя из сути срочного изменения.
Совокупная Стоимость Владения (ССВ)	Total Cost of Ownership (TCO)	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Методология, используемая для обоснований решений по инвестициям. Совокупная стоимость владения оценивает полные затраты на владение конфигурационной единицей на протяжении всего ее жизненного цикла, а не только первоначальные затраты или стоимость закупки. <i>См. также</i> Совокупная Стоимость Использования.

Русский термин	Английский термин	Определение на русском
Совокупная Стоимость Использования (ССИ)	Total Cost of Utilization (TCU)	<p><i>(ITIL Service Strategy)</i> Методология, используемая для обоснования инвестиций и принятия решений в рамках выбор модели предоставления услуг. Совокупная стоимость использования оценивает полные затраты для заказчика на использование ИТ-услуги на протяжении всего ее жизненного цикла.</p> <p><i>См. также</i> Совокупная Стоимость Владения.</p>
Согласованное Время Предоставления Услуги	Agreed Service Time (AST)	<p><i>(ITIL Service Design)</i> Синоним термина «время предоставления услуги», обычно используется для формального вычисления доступности.</p> <p><i>См. также</i> Простой.</p>
Соглашение	Agreement	<p>Документ, который описывает и формализует отношения между двумя или более сторонами. Соглашение не является юридически обязывающим документом, за исключением случаев, когда оно является частью контракта.</p> <p><i>См. также</i> Соглашение Операционного Уровня; Соглашение об Уровне Услуг.</p>
Соглашение о Взаимопомощи	Reciprocal Arrangement	<p><i>(ITIL Service Design)</i> Способ восстановления. Соглашение между двумя организациями о совместном использовании ресурсов в экстренном случае. Например, соглашение о совместном использовании машинного зала или серверной или средств высокоскоростной печати.</p>
Соглашение об Уровне Услуг (SLA)	Service Level Agreement (SLA)	<p><i>(ITIL Service Design) (ITIL Continual Service Improvement)</i> Соглашение между поставщиком ИТ-услуг и заказчиком. Соглашение об уровне услуг описывает ИТ-услугу, документирует целевые показатели уровня услуги, указывает зоны ответственности сторон – поставщика ИТ-услуг и заказчика. Одно соглашение об уровне услуг может распространяться на множество ИТ-услуг или множество Заказчиков.</p> <p><i>См. также</i> Соглашение Операционного Уровня.</p>

Русский термин	Английский термин	Определение на русском
Соглашение Операционного Уровня (OLA)	Operational Level Agreement (OLA)	<p>(<i>ITIL Service Design</i>) (<i>ITIL Continual Service Improvement</i>) Соглашение между поставщиком ИТ-услуг и другой частью той же организации. Это соглашение поддерживает поставщика ИТ-услуг в предоставлении ИТ-услуг заказчикам. Соглашение операционного уровня определяет предоставляемые товары или услуги и ответственность обеих сторон. Например, соглашения операционного уровня могут быть заключены:</p> <ul style="list-style-type: none"> • между поставщиком ИТ-услуг и департаментом снабжения о получении аппаратного обеспечения в согласованное время • между службой поддержки пользователей и группой поддержки о разрешении инцидентов в согласованное время. <p>См. также Соглашение об Уровне Услуг.</p>
Соответствие	Compliance	Обеспечение соблюдения стандарта или рекомендаций, или обеспечение следования согласованным практикам применения соответствующих практик бухгалтерского учёта или другим.
Соответствие Назначению	Fit for Purpose	<p>(<i>ITIL Service Strategy</i>) Способность обеспечивать согласованный уровень полезности. Соответствие назначению также неформально используется для описания процесса, конфигурационной единицы, ИТ-услуги и т.п., способных обеспечивать достижение своих целей или уровней услуг. Для соответствия назначению требуется надлежащее проектирование, внедрение, управление и обслуживание.</p>
Соответствие Условиям Ипользования	Fit for Use	<p>(<i>ITIL Service Strategy</i>) Способность обеспечивать согласованный уровень гарантии. Для соответствия условиям использования требуется надлежащее проектирование, внедрение, управление и обслуживание.</p>
Соотношение цена-качество	Value for Money	<p>Неформальная мера эффективности затрат. Соотношение цена-качество часто основывается на сравнении с затратами на альтернативы.</p> <p>См. также Анализ Выгод и Затрат.</p>
Сопровождаемость	Maintainability	<p>(<i>ITIL Service Design</i>) Мера того, насколько быстро и эффективно может быть восстановлена нормальная работа ИТ-услуги или другой конфигурационной после сбоя. Сопровождаемость часто измеряется и включается в отчётность как MTRS. Термин «сопровождаемость» также используется в контексте разработки программного обеспечения или ИТ-услуги для обозначения простоты изменения или исправления.</p>

Русский термин	Английский термин	Определение на русском
Сопряжённые Метрики	Tension Metrics	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> Набор связанных метрик, для которых улучшение одной метрики имеет отрицательный эффект для другой. Сопряженные метрики разработаны для обеспечения сохранения заданного баланса.
Составная Конфигурационная Единица	Assembly	<i>(ITIL Service Design)</i> Конфигурационная единица (КЕ), которая составлена из нескольких других КЕ. Например, КЕ «Сервер» может включать в себя КЕ «ЦПУ», «диск», «память» и т.п., КЕ «ИТ-услуга» может содержать различное оборудование, программного обеспечения и другие КЕ. <i>См. также</i> Сборка; Компонент Составной Конфигурационной Единицы.
Спецификация	Specification	Формальное определение требований. Спецификация может быть использована для определения технических или операционных требований, а также может быть внутренней или внешней. Многие публичные стандарты состоят из практического руководства и спецификации. Спецификация определяет стандарт, на соответствие которому организация может пройти аудит.
Специфичность Актива	Asset Specificity	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Один или несколько атрибутов актива, которые делают его особенно полезным для решения определённых задач. Специфичность актива может ограничивать возможность его использования для других целей.
Способ Восстановления	Recovery Option	<i>(ITIL Service Design)</i> Стратегия реагирования на прерывание услуги. Часто используемые стратегии – реализация обходного решения «вручную», соглашение о взаимопомощи, постепенное восстановление, промежуточное восстановление, быстрое восстановление и немедленное восстановление. Способы восстановления могут базироваться на использовании выделенного оборудования или оборудования третьей стороны, совместно используемого различными бизнес-подразделениями.
Способность	Capability	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Возможность организации, человека, процесса, приложения, конфигурационной единицы или ИТ-услуги осуществлять деятельность. Способности – это нематериальные активы организации. <i>См. также</i> Ресурс.

Русский термин	Английский термин	Определение на русском
Сравнительная Оценка	Benchmarking	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> Процесс, отвечающий за сравнение контрольной точки с соответствующими наборами данных, такими как более свежий снимок состояния, данными по отрасли или лучшими практиками. Этот термин также используется для обозначения деятельности по созданию серий контрольных точек в течение времени и их сравнению с целью измерения прогресса или улучшений. Процесс не описывается детально в основных публикациях ITIL.
Среда	Environment	<i>(ITIL Service Transition)</i> Подмножество ИТ-инфраструктуры, которое используется для определённой цели. Например, среда промышленной эксплуатации, среда тестирования, среда сборки. Также используется в составе термина «физическая среда» для обозначения помещения, кондиционирования, системы питания и т.п. «Среда» также используется как общий термин для обозначения внешних условий, воздействующих или влияющих на что-либо.
Среда Промышленной Эксплуатации	Live Environment	<i>(ITIL Service Transition)</i> Управляемая среда, содержащая конфигурационные единицы, находящиеся в режиме промышленной эксплуатации и используемые для предоставления ИТ-услуг заказчикам.
Среда Разработки	Development Environment	<i>(ITIL Service Design)</i> Среда, используемая для создания или модификации ИТ-услуг или приложений. Среда разработки обычно не является предметом такого же уровня контроля, как среды тестирования или среды промышленной эксплуатации. <i>См. также</i> Разработка.
Среда Сборки	Build Environment	<i>(ITIL Service Transition)</i> Контролируемая среда, в которой приложения, ИТ-услуги и другие сборки компонуются перед переносом в среду тестирования или промышленной эксплуатации.
Среда Тестирования	Test Environment	<i>(ITIL Service Transition)</i> Контролируемая среда, используемая для тестирования конфигурационных единиц, релизов, ИТ-услуг, процессов и т.п.
Среднее Время Восстановления Услуги (MTRS)	Mean Time to Restore Service (MTRS)	Среднее время, требуемое для восстановления конфигурационной единицы или ИТ-услуги после Сбоя. MTRS измеряется от момента Сбоя KE или ИТ-услуги до момента полного Восстановления и возврата к нормальной функциональности. <i>См. также</i> Сопровождаемость; Среднее Время Исправления.

Русский термин	Английский термин	Определение на русском
Среднее Время Исправления (MTTR)	Mean Time to Repair (MTTR)	Среднее время, необходимое для исправления ИТ-услуги или другой конфигурационной единицы после сбоя. MTTR измеряется от момента сбоя конфигурационной единицы или ИТ-услуги до момента завершения исправления. В MTTR не включается время, требуемое для восстановления и возобновления. MTTR иногда некорректно трактуется как среднее время восстановления услуги (MTRS).
Среднее Время Между Инцидентами (MTBSI)	Mean Time Between Service Incidents (MTBSI)	(<i>ITIL Service Design</i>) Метрика для измерения и получения отчётности по надёжности. MTBSI это среднее время от момента сбоя системы или ИТ-услуги до следующего сбоя. MTBSI равно сумме MTBF и MTRS.
Среднее Время Между Сбоями (MTBF)	Mean Time Between Failures (MTBF)	(<i>ITIL Service Design</i>) Метрика для измерения и получения отчётности по надёжности. MTBF это среднее время, которое конфигурационная единица или ИТ-услуга может выполнять свои функции без прерывания. Измеряется от начала работы конфигурационной единицы или ИТ-услуги до момента следующего сбоя.
Срочность	Urgency	(<i>ITIL Service Design</i>) (<i>ITIL Service Transition</i>) Мера того, насколько быстро с момента своего появления инцидент, проблема или изменение приобретет существенное влияние на бизнес. Например, инцидент с высоким уровнем влияния может иметь низкую срочность, если это влияние не затрагивает бизнес до конца финансового года. Влияние и срочность используются для назначения приоритета.
Стандарт	Standard	Обязательное требование. Например, ISO/IEC 20000 (международный стандарт), внутренний стандарт безопасности для Unix или правительственный стандарт ведения финансовых записей. Термин «стандарт» также используется в отношении практического руководства или спецификации, публикуемых стандартизирующей организацией, такой как ISO или BSI. <i>См. также</i> Рекомендация.
Стандарт Управления Проектами РМВОК (РМВОК)	Project Management Body of Knowledge (РМВОК)	Стандарт управления проектами, поддерживаемый и публикуемый Институтом по управлению проектами. Дополнительную информацию можно найти на сайте www.pmi.org . <i>См. также</i> Методология Управления Проектами PRINCE2.

Русский термин	Английский термин	Определение на русском
Стандартное Изменение	Standard Change	<i>(ITIL Service Transition)</i> Предавторизованное изменение, с низким риском, относительно обычное и следующее какой-либо процедуре или рабочей инструкции. Например, сброс пароля или обеспечение нового сотрудника стандартным оборудованием. Для внедрения стандартных изменений RFC не требуется, они записываются и отслеживаются с использованием другого механизма, такого как запросы на обслуживание. <i>См. также</i> Модель Изменения.
Стандартные Процедуры Эксплуатации	Standard Operating Procedures (SOP)	<i>(ITIL Service Operation)</i> Процедуры, используемые в Управлении операционной деятельностью ИТ.
Статус	Status	Наименование обязательного поля во многих типах записей. Он показывает текущую стадию жизненного цикла соответствующей конфигурационной единицы, инцидента, проблемы и т.п.
Стационарный Резервный Центр	Fixed Facility	<i>(ITIL Service Design)</i> Капитальное строение, доступное для использования, когда этого требует план непрерывности ИТ-услуг. <i>См. также</i> Мобильный Резервный Центр; Способ Восстановления.
Стратегический	Strategic	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Высший из трёх уровней планирования и предоставления (стратегический, тактический, операционный). Стратегические виды деятельности включают в себя установку цели и долгосрочное планирование для достижения общего видения.
Стратегический Актив	Strategic Asset	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Любой актив, составляющий основу ключевой экспертизы, высокой эффективности или существенного конкурентного преимущества, либо позволяющий бизнес-подразделению участвовать в коммерческих возможностях. Одна из задач стратегии услуг – определить, как ИТ может рассматриваться как стратегический актив, а не внутренняя административная функция.
Стратегическое Управление ИТ-услугами	Strategy Management for IT Services	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Процесс, отвечающий за определение и поддержку видения, положения, планов и структур организации по отношению к управлению услугами и самим услугам. После определения стратегии, стратегическое управление ИТ-услугами также отвечает за достижение запланированных в ней бизнес-результатов.

Русский термин	Английский термин	Определение на русском
Стратегия	Strategy	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Стратегический план, разработанный для достижения определенных целей.
Стратегия Услуг	Service Strategy	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Стадия жизненного цикла услуги. Стратегия услуг определяет перспективу, позицию, планы и модели, необходимые поставщику услуг для формирования требуемых бизнес-результатов. Стратегия услуг включает в себя следующие процессы: стратегическое управление ИТ-услугами, управление портфелем услуг, управление финансами для ИТ-услуг, управление спросом, управление взаимоотношениями с бизнесом. Хотя эти процессы отнесены к стратегии услуг, большинство из них реализует активности на разных стадиях жизненного цикла услуг.
Структура Конфигурации	Configuration Structure	<i>(ITIL Service Transition)</i> Иерархия и другие взаимоотношения между всеми конфигурационными единицами, образующими конфигурацию.
Супер-Пользователь	Super User	<i>(ITIL Service Operation)</i> Пользователь, помогающий другим пользователям и содействующий им в общении со службой поддержки пользователей или другими подразделениями поставщика ИТ-услуг. Супер-пользователи обычно предоставляют поддержку в случае несущественных инцидентов и при проведении тренингов.
Сценарий Диагностики	Diagnostic Script	<i>(ITIL Service Operation)</i> Структурированный набор вопросов, используемых персоналом службы поддержки, обеспечивающий правильность задаваемых вопросов и помогающий классифицировать, разрешать и назначать инциденты. Сценарии диагностики могут быть доступны пользователям в качестве помощи при самостоятельной диагностике и разрешении своих инцидентов.
Сценарий Использования	Use Case	<i>(ITIL Service Design)</i> Техника, используемая для определения требуемой функциональности и Целей, а также для Проектирования Тестов. Сценарии использования определяют реалистичные сценарии, описывающие взаимодействия между Пользователями и ИТ-услугами или другими Системами.
Тактический	Tactical	Средний из трех уровней планирования и предоставления (стратегический, тактический, операционный). Тактические деятельности включают в себя среднесрочное планирование, необходимое для достижения конкретных целей, обычно в течение периода времени от недели до месяца.

Русский термин	Английский термин	Определение на русском
Текущие Затраты	Running Costs	См. Операционные Затраты.
Теплое Резервирование	Warm Standby	См. Промежуточное Восстановление.
Тестирование	Test	<i>(ITIL Service Transition)</i> Деятельность, которая подтверждает, что конфигурационная единица, ИТ-услуга, процесс, и т.п., соответствует спецификации или согласованным требованиям. <i>См. также</i> Приёмка; Подтверждение и Тестирование Услуг.
Техническая Поддержка	Technical Support	См. Управление Технической Поддержкой.
Техническое Задание (ТЗ)	Terms of Reference (TOR)	<i>(ITIL Service Design)</i> Документ, который определяет требования, охват, результаты, ресурсы и план-график для проекта или деятельности.
Техническое Наблюдение	Technical Observation (TO)	<i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Operation)</i> Техника, используемая в улучшении услуг, исследовании проблем и управлении доступностью. Персонал технической поддержки осуществляет мониторинг поведения и производительности ИТ-услуги, по итогам чего разрабатывает рекомендации по улучшению ИТ-услуги.
Технологическое Окно для Изменений	Change Window	<i>(ITIL Service Transition)</i> Регулярные, согласованные отрезки времени, в течение которых внедрение изменений или релизов может быть выполнено с минимальным влиянием на услуги. Технологические окна для изменений обычно фиксируются в соглашениях об уровне услуги.
Технологическое Окно для Релизов	Release Window	См. Технологическое Окно для Изменений.
Тип Затрат	Cost Type	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Категория верхнего уровня, на которую относятся затраты в бюджетировании и учёте затрат. Например, «оборудование», «программное обеспечение», «персонал», «размещение», «внешние» и «внутренние платежи». <i>См. также</i> Элемент Затрат; Единица Затрат.
Тип КЕ	CI Type	<i>(ITIL Service Transition)</i> Категория, которая используется для классификации конфигурационных единиц. Тип КЕ определяет, какие атрибуты и взаимоотношения требуются для конфигурационной записи. Обычные типы КЕ – оборудование, документация, пользователь и т.п.

Русский термин	Английский термин	Определение на русском
Тип Обращения	Call Type	<i>(ITIL Service Operation)</i> Категория, которая используется для различения поступающих в службу поддержки пользователей запросов. Обычные типы обращений – инцидент, запрос на обслуживание и жалоба.
Транзакция	Transaction	Дискретная Функция, выполняемая ИТ-услугой. Например, перевод денег с одного банковского счета на другой. Одна транзакция может содержать многочисленные операции добавления, удаления и изменения данных. При этом либо все они должны быть завершены успешно, либо ни одна из них не должна быть выполнена (т.е. в случае одной неуспешной операции вся транзакция должна быть отменена).
Требование	Requirement	<i>(ITIL Service Design)</i> Формальное заявление о необходимости чего-либо. Например, требование к уровню услуг, требование проекта или требуемые результаты процесса. <i>См. также</i> Перечень Требований.
Требование к Уровню Услуг (SLR)	Service Level Requirement (SLR)	<i>(ITIL Service Design) (ITIL Continual Service Improvement)</i> Требование заказчика к ИТ-услуге. Требования к уровню услуг основаны на бизнес-целях и используются для переговоров и согласования целевых показателей уровня услуги.
Третья Линия Поддержки	Third-Line Support	<i>(ITIL Service Operation)</i> Третий уровень в иерархии групп поддержки, вовлеченных в разрешение инцидентов и исследование проблем. На каждом следующем уровне специалисты обладают большим опытом, либо им предоставляется больше времени или других ресурсов.
Третья Сторона	Third Party	Сотрудник, организация или другая сущность, не входящая в состав поставщика ИТ-услуг. Например, поставщик программного обеспечения или компания по обслуживанию оборудования. Требования к третьим сторонам обычно указываются в договорах, поддерживающих соглашения об уровне услуги. <i>См. также</i> Внешний Договор.
Угроза	Threat	Что-либо, имеющее возможность использовать уязвимость. Любая возможная причина инцидента может быть рассмотрена как угроза. Например, огонь – это угроза, которая может использовать уязвимость легко воспламеняющегося покрытия. Этот термин, как правило, используется в управлении информационной безопасностью и управлении непрерывностью ИТ-услуг, но также применим к другим областям, таким как управление проблемами и управление доступностью.

Русский термин	Английский термин	Определение на русском
Удобство Использования	Usability	(ITIL Service Design) Простота, с которой приложение, продукт или ИТ-услуга могут быть использованы. Требования к удобству использования часто включаются в перечень требований.
Управление Активами	Asset Management	(ITIL Service Transition) Деятельность или процесс, отвечающий за отслеживание и предоставление отчётности о ценности и владении активами на всём протяжении их жизненного цикла. См. также Управление Сервисными Активами и Конфигурациями; Управление Основными Средствами; Управление Программными Активами.
Управление Безопасностью	Security Management	См. Управление Информационной Безопасностью.
Управление Бизнес-услугами	Business Service Management	Управление бизнес-услугами, предоставляемыми бизнес-заказчиком. Управление бизнес-услугами осуществляется бизнес-подразделениями.
Управление Взаимоотношениями с Бизнесом	Business Relationship Management	(ITIL Service Strategy) Процесс, отвечающий за поддержание положительных взаимоотношений с Бизнесом. Управление взаимоотношениями с бизнесом определяет требования заказчиков и обеспечивает возможность поставщика услуг удовлетворять этим требованиям при помощи подходящего каталога услуг. Этот процесс сильно связан с управлением уровнем услуг.
Управление Доступностью (AM)	Availability Management (AM)	(ITIL Service Design) Процесс, отвечающий за своевременное и эффективное по затратам обеспечение соответствия ИТ-услуг существующим и будущим требованиям бизнеса в части доступности. В рамках управления доступностью проводится определение, анализ, планирование, измерение и совершенствование всех аспектов доступности ИТ-услуг. Управление доступностью обеспечивает соответствие ИТ-инфраструктуры, процессов, инструментов, ролей и т.д. согласованным целевым показателям уровня услуги в части доступности. См. также Система Управления Доступностью.

Русский термин	Английский термин	Определение на русском
Управление Доступом	Access Management	<i>(ITIL Service Operation)</i> Процесс, отвечающий за допуск пользователей к использованию ИТ-услуг, данных или других активов. Управление доступом помогает обеспечить конфиденциальность, целостность и доступность активов за счёт того, что только авторизованные пользователи имеют возможность получить доступ или модифицировать эти активы. Управление доступом реализует политики информационной безопасности и иногда может называться «управление правами» или «управление идентификацией».
Управление Запросами на Обслуживание	Request Fulfilment	<i>(ITIL Service Operation)</i> Процесс, отвечающий за управление жизненным циклом всех запросов на обслуживание.
Управление Затратами	Cost Management	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Общий термин, используемый применительно к бюджетированию и учёту затрат, и, иногда, как синоним управления финансами.
Управление Знаниями	Knowledge Management	<i>(ITIL Service Transition)</i> Процесс, отвечающий за предоставление общего хранилища точек зрения, идей, опыта, информации и обеспечение их доступности, когда это необходимо. Управление знаниями способствует принятию информированных решений и повышает эффективность, снижая необходимость в повторном поиске знаний. <i>См. также</i> Данные-Информация-Знания-Мудрость, Система Управления Знаниями по Услугам.
Управление Изменениями	Change Management	<i>(ITIL Service Transition)</i> Процесс, отвечающий за управление жизненным циклом всех изменений, способствующий реализации полезных изменений с минимальным прерыванием ИТ-услуг.
Управление Инженерным Обеспечением	Facilities Management	<i>(ITIL Service Operation)</i> Функция, отвечающая за управление физической средой, в которой расположена ИТ-инфраструктура. Управление инженерным обеспечением включает все аспекты управления физической средой, например, электропитание и охлаждение, управление доступом в здания, мониторинг инженерных показателей.

Русский термин	Английский термин	Определение на русском
Управление Информационной Безопасностью (ISM)	Information Security Management (ISM)	<p><i>(ITIL Service Design)</i> Процесс, отвечающий за обеспечение соответствия конфиденциальности, целостности и доступности активов, информации, данных и ИТ-услуг компании согласованным требованиям бизнеса. Управление информационной безопасностью для бизнеса поддерживает безопасность бизнеса, и имеет более широкую область охвата, чем аналогичный процесс поставщика ИТ-услуг, включая в себя обработку бумажных документов, доступ в здания, телефонные звонки и т.п., для всей организации.</p> <p><i>См. также</i> Информационная Система Управления Безопасностью.</p>
Управление Инцидентами	Incident Management	<p><i>(ITIL Service Operation)</i> Процесс, отвечающий за управление жизненным циклом всех инцидентов. Управление инцидентами обеспечивает минимизацию влияния на бизнес и восстановление нормального функционирования услуги наиболее быстрым способом.</p>
Управление ИТ-услугами (ITSM)	IT Service Management (ITSM)	<p>Внедрение и управление качественными ИТ-услугами, которые соответствуют потребностям бизнеса. Управление ИТ-услугами реализуется поставщиками ИТ-услуг путем использования наиболее оптимального сочетания людей, процессов и информационных технологий.</p> <p><i>См. также</i> Управление Услугами.</p>
Управление Каталогом Услуг	Service Catalogue Management	<p><i>(ITIL Service Design)</i> Процесс, отвечающий за определение и поддержку каталога услуг, а также обеспечивающий доступность каталога всем авторизованным лицам.</p>
Управление Конфигурациями	Configuration Management	<p>См. Управление Сервисными Активами и Конфигурациями.</p>

Русский термин	Английский термин	Определение на русском
Управление Мощностями	Capacity Management	<p><i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design)</i> Процесс, отвечающий за обеспечение своевременного и эффективного по затратам соответствия мощности ИТ-услуг и ИТ-инфраструктуры требованиям, связанным с мощностью и производительностью. Управление мощностями охватывает все ресурсы, необходимые для предоставления ИТ-услуги, и рассматривает вопросы соответствия существующим и будущим потребностям бизнеса в мощности и производительности. Управление мощностями состоит из трёх подпроцессов: управление мощностями бизнеса, управление сервисными мощностями и управление мощностями компонентов.</p> <p><i>См. также Система Управления Мощностями.</i></p>
Управление Мощностями Бизнеса	Business Capacity Management	<p><i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design)</i> В контексте ITSM, управление мощностями бизнеса – это подпроцесс управления мощностями, отвечающий за понимание будущих потребностей бизнеса для использования в плане мощностей.</p> <p><i>См. также Управление Мощностями Услуг; Управление Мощностями Компонентов.</i></p>
Управление Мощностями Компонентов (CCM)	Component Capacity Management (CCM)	<p><i>(ITIL Service Design) (ITIL Continual Service Improvement)</i> Подпроцесс управления мощностями, отвечающий за понимание мощности, загрузки и производительности конфигурационных единиц. Данные собираются, записываются и анализируются для дальнейшего создания плана мощностей.</p> <p><i>См. также Управление Мощностями Бизнеса; Управление Сервисными Мощностями.</i></p>
Управление Мощностями Услуг (SCM)	Service Capacity Management (SCM)	<p><i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design)</i> Подпроцесс управления мощностями, отвечающий за понимание производительности и мощности ИТ-услуг. Информация о ресурсах, используемых каждой ИТ-услугой, и профилях использования накапливается, фиксируется и анализируется для использования в плане обеспечения мощностей.</p> <p><i>См. также Управление Мощностями Бизнеса; Управление Мощностями Компонентов.</i></p>

Русский термин	Английский термин	Определение на русском
Управление Непрерывностью Бизнеса (BCM)	Business Continuity Management (BCM)	<i>(ITIL Service Design)</i> Бизнес-процесс, отвечающий за управление рисками, которые могут серьезно повлиять на бизнес. Управление непрерывностью бизнеса защищает интересы ключевых заинтересованных сторон, репутацию, бренд и виды деятельности, создающие ценность. Процесс включает в себя снижение рисков до приемлемого уровня и планирование способов восстановления бизнес-процессов в случае нарушения бизнеса. Управление непрерывностью бизнеса определяет цели, охват и требования по отношению к управлению непрерывностью ИТ-услуг.
Управление Непрерывностью ИТ-услуг (ITSCM)	IT Service Continuity Management (ITSCM)	<i>(ITIL Service Design)</i> Процесс, отвечающий за управление рисками, которые влияют на ИТ-услуги. Управление непрерывностью ИТ-услуг обеспечивает поставщику ИТ-услуг возможность постоянно предоставлять минимально согласованный уровень услуг за счёт снижения рисков до приемлемого уровня и планирования восстановления ИТ-услуг. Управление непрерывностью ИТ-услуг должно поддерживать процесс управления непрерывностью бизнеса.
Управление Непрерывностью Услуг	Service Continuity Management	См. Управление Непрерывностью ИТ-услуг.
Управление Операционной Деятельностью	Operations Management	См. Управление Эксплуатации ИТ.
Управление Основными Средствами	Fixed Asset Management	<i>(ITIL Service Transition)</i> Процесс, отвечающий за отслеживание и предоставление отчётности о ценности и владении основными средствами на протяжении всего их жизненного цикла. В рамках управления основными средствами ведётся реестр активов. Этот процесс обычно осуществляется бизнес-подразделениями, а не ИТ-организацией. Процесс не описывается детально в основных публикациях ITIL. Управление основными средствами иногда также называют управлением финансовыми активами.

Русский термин	Английский термин	Определение на русском
Управление Подрядчиками	Supplier Management	<i>(ITIL Service Design)</i> Процесс, отвечающий за обеспечение оптимального соотношения цена-качество при работе с поставщиками, обеспечивающий соответствие договоров и соглашений нуждам бизнеса и выполнение подрядчиками своих контрактных обязательств. <i>См. также Система Управления Подрядчиками и Контрактами.</i>
Управление Портфелем Услуг (SPM)	Service Portfolio Management (SPM)	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Процесс, отвечающий за управление портфелем услуг. Управление портфелем услуг обеспечивает наличие у поставщика услуг набора ИТ-услуг, отвечающего требованиям бизнеса при оптимальном объёме инвестиций. Управление портфелем услуг рассматривает Услуги в терминах предоставляемой ценности для бизнеса.
Управление Приложениями	Application Management	<i>(ITIL Service Design) (ITIL Service Operation)</i> Функция, отвечающая за управление приложениями в течение всего их жизненного цикла.
Управление Проблемами	Problem Management	<i>(ITIL Service Operation)</i> Процесс, отвечающий за управление жизненным циклом всех проблем. Управление проблемами проактивно предотвращает возникновение инцидентов и минимизирует влияние тех инцидентов, которые не могут быть предотвращены.
Управление Программными Активами	Software Asset Management (SAM)	<i>(ITIL Service Transition)</i> Процесс, отвечающий за отслеживание и предоставление отчётности по использованию и владению программными активами в течение их жизненного цикла. Управление программными активами – часть процесса управления активами и конфигурациями. Процесс не описывается детально в основных публикациях ITIL.
Управление Процессом	Process Control	Деятельность по планированию и регулированию процесса, с целью его эффективного, результативного и согласованного выполнения.
Управление Релизами	Release Management	<i>См. Управление Релизами и Развёртыванием.</i>

Русский термин	Английский термин	Определение на русском
Управление Релизами и Развёртыванием	Release and Deployment Management	<i>(ITIL Service Transition)</i> Процесс, отвечающий за планирование, составление расписания и контроль построения, тестирования и развёртывания релизов, а также за предоставление новой функциональности, требуемой бизнесом, с сохранением целостности существующих услуг.
Управление Рисками	Risk Management	Процесс, отвечающий за определение, оценку и контроль рисков. Термин «управление рисками» иногда используется как наименование второй стадии общего процесса (после идентификации и оценки рисков), например в сочетании «оценка и управление рисками». Этот процесс не описывается детально в основных публикациях ITIL. <i>См. также</i> Оценка Рисков.
Управление Сервисными Активами и Конфигурациями (SACM)	Service Asset and Configuration Management (SACM)	<i>(ITIL Service Transition)</i> Процесс, отвечающий за обеспечение того, что все активы, необходимые для предоставления услуг, контролируются, а точная достоверная информация о них доступна, когда это необходимо. Эта информация включает в себя конфигурацию активов и взаимоотношения между ними. <i>См. также</i> Система Управления Конфигурациями.
Управление Системами	System Management	Часть управления ИТ-услугами, которая фокусируется на управлении скорее ИТ-инфраструктурой, чем процессом.
Управление Событиями	Event Management	<i>(ITIL Service Operation)</i> Процесс, отвечающий за управление событиями в течение их жизненного цикла. Управление событиями – одна из основных деятельности эксплуатации ИТ.
Управление Спросом	Demand Management	<i>(ITIL Service Design) (ITIL Service Strategy)</i> Процесс, отвечающий за понимание, прогнозирование и влияние на спрос заказчиков на услуги. Управление спросом работает совместно с управлением мощностями для обеспечения наличия у поставщика ИТ-услуг мощностей, необходимых для удовлетворения этого спроса. На стратегическом уровне управление спросом может использовать анализ профилей бизнес-деятельности и профилей пользователей, а на тактическом уровне – дифференцированное взимание оплаты для побуждения заказчиков к потреблению ИТ-услуг в периоды наименьшей загрузки, либо временные меры для реагирования на неожиданное увеличение спроса или на сбой конфигурационной единицы.

Русский термин	Английский термин	Определение на русском
Управление Технической Поддержкой	Technical Management	<i>(ITIL Service Operation)</i> Функция, ответственная за представление технических навыков в поддержке ИТ-услуг и управлении ИТ-инфраструктурой. Управление технической поддержкой определяет роли групп поддержки, а также требуемые инструменты, процессы и процедуры.
Управление Технической Системой		Этот термин обозначает управление загрузкой или поведением конфигурационной единицы, системы или ИТ-услуги.
Управление Уровнем Услуг (SLM)	Service Level Management (SLM)	<i>(ITIL Service Design) (ITIL Continual Service Improvement)</i> Процесс, отвечающий за обсуждение и заключение выполнимых соглашений об уровне услуг, и обеспечивающий их выполнение. Управление уровнем услуг отвечает за соответствие процессов управления ИТ-услугами, соглашений операционного уровня и внешних договоров согласованным целевым показателям уровня услуги. Управление уровнем услуг отслеживает и предоставляет отчётность по Уровням услуг, проводит регулярную оценку услуг совместно с Заказчиками и определяет необходимые улучшения.
Управление Услугами	Service Management	Комплекс специализированных организационных способностей для предоставления ценности заказчикам в форме услуг.
Управление Финансами	Financial Management	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Общий термин, используемый для описания функции и процессов, отвечающих за управление требованиями к бюджетированию, учёту и взиманию оплаты. «Корпоративное управление финансами» – специальный термин, используемый для обозначения соответствующих функций и процессов в организации в целом. Термин «управление финансами для ИТ-услуг» обозначает соответствующие функции и процессы с точки зрения поставщика ИТ-услуг.
Управление Финансами для ИТ-услуг	Financial Management for IT Services	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Функция и процессы, отвечающие за управление бюджетированием, учётом взиманием оплаты поставщика ИТ-услуг. Управление финансами для ИТ-услуг обеспечивает необходимый уровень финансирования для проектирования, разработки и предоставления услуг, эффективных с точки зрения затрат и отвечающих стратегии компании. <i>См. также</i> Корпоративное Управление Финансами.

Русский термин	Английский термин	Определение на русском
Управление Хранением Данных	Storage Management	<i>(ITIL Service Operation)</i> Процесс, отвечающий за управление хранением и обслуживанием данных на всём протяжении их жизненного цикла.
Управление Эксплуатации ИТ	IT Operations Management	<i>(ITIL Service Operation)</i> Функция поставщика ИТ-услуг, которая выполняет повседневную деятельность, необходимую для управления ИТ-услугами и поддержки ИТ-инфраструктуры. Управление эксплуатации ИТ включает контроль операционного управления ИТ и управление инженерным обеспечением.
Управление Эффективностью	Performance Management	Деятельность, обеспечивающая достижение чем-либо ожидаемых конечных результатов рациональным и согласованным способом.
Управленческая Информационная Система (УИС)	Management Information System (MIS)	<i>(ITIL Service Design)</i> Набор инструментов, данных и информации, который используется для поддержки процесса или функции. Примеры управленческой информационной системы – система управления доступностью, система управления подрядчиками и контрактами.
Управленческая Информация	Management Information	Информация, которая используется для поддержки принятия решений руководителями. Управленческая информация часто автоматически создается системами, поддерживающими различные Процессы управления ИТ-услугами. Управленческая информация часто включает значения ключевых показателей эффективности, такие как «Процент изменений, приводящих к Инцидентам», или «процент решений с первого раза».
Управляемость	Manageability	Неформальная мера простоты и эффективности управления ИТ-услугой или другим компонентом.
Уровень Зрелости	Maturity Level	Именованный уровень в модели зрелости, такой как комплексная модель зрелости CMMI.
Уровень Услуги	Service Level	Измеренные и опубликованные достигнутые значения по отношению к одному или нескольким целевым показателям уровня услуги. Термин «уровень услуги» иногда неформально используется для обозначения целевого показателя уровня услуги.
Услуга	Service	Способ предоставления ценности заказчикам через содействие им в получении конечных результатов, которых Заказчики хотят достичь без владения специфическими затратами и рисками. Термин «услуга» может использоваться для обозначения основной услуги, ИТ-услуги или пакета услуг. <i>См. также</i> Полезность; Гарантия.

Русский термин	Английский термин	Определение на русском
Услуга, Ориентированная на Заказчика	Customer-Facing Service	<i>(ITIL Service Design)</i> ИТ-услуга, видимая заказчику. Обычно это услуги, поддерживающие бизнес-процессы заказчика и способствующие получению одного или нескольких конечных результатов. Все ориентированные на заказчика услуги, находящиеся в эксплуатации, включая готовые к развёртыванию, записываются в каталог услуг вместе информацией о результатах, ценах, способах заказа и контактной информацией. Также должны вестись записи о другой информации (например, взаимосвязи с поддерживаемыми услугами и другими КЕ) для внутреннего использования поставщиком ИТ-услуг.
Устав		Для обозначения аналогичного документа для проекта используется термин «устав». Устав проекта утверждается офисом управления проектами. <i>См. также</i> Предложение об Изменении; Концепция Услуги; Портфель Проектов.
Устав Проекта	Project Charter	<i>См. Устав.</i>
Устойчивость	Resilience	<i>(ITIL Service Design)</i> Способность конфигурационной единицы или ИТ-услуги противодействовать сбою или быстро восстанавливаться после сбоя. Например, армированный кабель, находящийся под физическим воздействием, будет оставаться устойчивым к повреждению. <i>См. также</i> Отказоустойчивость.
Учёт Затрат	Accounting	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Процесс, отвечающий за идентификацию фактических затрат на предоставление ИТ-услуг, их сопоставление с плановыми затратами и управление отклонениями от бюджета.
Учёт Затрат для ИТ	IT Accounting	<i>См. Учёт Затрат.</i>
Учёт Статусов	Status Accounting	<i>(ITIL Service Transition)</i> Деятельность, отвечающая за фиксирование изменений и отчётность о жизненном цикле каждой конфигурационной единицы.
Уязвимость	Vulnerability	Слабое место, которое может быть использовано Угрозой. Например, открытый порт файрвола, неизменяемый долгое время пароль или легковоспламеняющееся напольное покрытие. Отсутствие Контроля также рассматривается как Уязвимость.

Русский термин	Английский термин	Определение на русском
Фактическое Взимание Оплаты	Real Charging	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Политика взимания оплаты, при которой происходит перевод денег за предоставленные ИТ-услуги от заказчика поставщику ИТ-услуг. <i>См. также</i> Номинальное Взимание Оплаты.
Фактор Восхищения	Excitement Factor	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Атрибут, добавляемый к чему-либо для того, чтобы сделать это более притягательным для заказчика. Например, ресторан может подавать бесплатный напиток каждому блюду. <i>См. также</i> Дополняющая Услуга.
Финансовый Год	Financial Year	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Отчётный период, покрывающий 12 месяцев последовательно. Началом финансового года может быть любая дата (например, он может длиться с 1 апреля до 31 марта).
Форма	pro-forma	Шаблон или типовой документ, содержащий типовые данные, которые будут заменены на реальные значения, когда они будут доступны.
Формирование и Предоставление Отчётности по Услугам	Service Reporting	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> Виды деятельности, формирующие и предоставляющие отчёты о результатах и тенденциях в части уровней услуг. Формат, содержание и частота отчётов должны быть согласованы с Заказчиками.
Форум по Вопросам Управления ИТ-услугами (itSMF)	IT Service Management Forum (itSMF)	Форум по вопросам управления ИТ-услугами это независимая организация, которая занимается продвижением профессионального подхода к Управлению ИТ-услугами. itSMF это некоммерческая организация с представительствами в большинстве стран мира (отделения itSMF). itSMF и ее представители способствуют развитию ITIL и связанных стандартов управления ИТ-услугами. Дополнительную информацию можно найти на сайте www.itsmf.com .
Функциональная Эскалация	Functional Escalation	<i>(ITIL Service Operation)</i> Передача инцидента, проблемы или изменения в техническую группу с более высоким уровнем компетенции в ходе эскалации.
Функционирование		Корректное выполнение предназначения – "компьютер функционирует".

Русский термин	Английский термин	Определение на русском
Функция	Function	Команда или группа людей, а также инструментарий или другие ресурсы, которые они используют для выполнения одного или нескольких процессов или деятельности. Например, служба поддержки пользователей. Этот термин также имеет другое значение: предназначение конфигурационной единицы, человека, команды, процесса или ИТ-услуги. Например, одна из функций услуги электронной почты может заключаться в сохранении и пересылке исходящей почты, тогда как функция бизнес-процесса может заключаться в отправке товаров заказчиком.
Холодное Резервирование	Cold Standby	См. Постепенное Восстановление.
Хронологический Анализ	Chronological Analysis	<i>(ITIL Service Operation)</i> Техника, используемая для выявления возможных причин проблем. Все доступные данные о проблеме собираются и сортируются по дате и по времени с целью определения последовательности событий во всех деталях. Такой подход позволяет определить возможные причинно-следственные связи между событиями.
Целевая Точка Восстановления (RPO)	Recovery Point Objective (RPO)	<i>(ITIL Service Design) (ITIL Service Operation)</i> Максимальный объем данных, которые могут быть потеряны по итогам восстановления услуги после ее прерывания. Целевая точка восстановления выражается в отрезке времени до сбоя. Например, целевая точка восстановления «один день» может быть обеспечена ежедневным резервным копированием, при этом могут быть потеряны данные не более чем за 24 часа. Для каждой ИТ-услуги целевая точка восстановления должна быть обсуждена, согласована и задокументирована, и в дальнейшем использоваться в качестве требований для проектирования услуг и плана непрерывности ИТ-услуг.
Целевое Время Восстановления (RTO)	Recovery Time Objective (RTO)	<i>(ITIL Service Design) (ITIL Service Operation)</i> Максимальное время, отведенное для восстановления ИТ-услуги после ее прерывания. Предоставляемый при этом уровень услуги может быть ниже нормальных значений целевых показателей уровня услуги. Целевое время восстановления должно быть обсуждено, согласовано и задокументировано для каждой ИТ-услуги. <i>См. также</i> Анализ Влияния на Бизнес.

Русский термин	Английский термин	Определение на русском
Целевой Показатель Уровня Услуги	Service Level Target	<i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design)</i> Обязательства, зафиксированные в соглашении об уровне услуг. Целевые показатели уровня услуги основываются на требованиях к уровню услуг и нужны для обеспечения того, чтобы ИТ-услуга соответствовала бизнес-целям. Целевые показатели уровня услуги должны соответствовать критерию SMART, и обычно основаны на ключевых показателях эффективности.
Цели Контроля для Информационных и Смежных Технологий	Control Objectives for Information and Related Technology	См. COBIT.
Целостность	Integrity	<i>(ITIL Service Design)</i> Принцип безопасности, обеспечивающий модификацию данных и конфигурационных единиц только авторизованным персоналом и деятельностью. Целостность учитывает все возможные способы модификации, включая программные и аппаратные сбои, внешние события и вмешательство человека.
Цель	Objective	Конечные результаты работы процесса, деятельности или организации, определяющие их соответствие назначению. Цели обычно выражают в измеримых показателях. Термин «цель» также неформально используется для обозначения требования.
Ценообразование	Pricing	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Деятельность, определяющая, какая сумма должна быть оплачена заказчиками.
Центр Затрат	Cost Centre	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Бизнес-подразделение или проект, на которые относятся затраты. Центр затрат не взимает плату за услуги, которые он предоставляет. Поставщик ИТ-услуг может быть центром затрат или центром прибыли.
Центр Обработки Телефонных Обращений (Колл-Центр)	Call Centre	<i>(ITIL Service Operation)</i> Организация или бизнес-подразделение, которое обрабатывает большое количество входящих и исходящих телефонных звонков. См. также Служба Поддержки Пользователей.
Центр Операционного Управления	Operations Bridge	<i>(ITIL Service Operation)</i> Физическое расположение, откуда производится мониторинг и управление ИТ-услугами и ИТ-инфраструктурой.

Русский термин	Английский термин	Определение на русском
Центр Прибыли	Profit Centre	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Бизнес-подразделение, которое взимает оплату за предоставленные услуги. Центр прибыли может быть создан с целью получения прибыли, возмещения затрат или контроля убытков. Поставщик ИТ-услуг может быть центром затрат или центром прибыли.
Цепочка Добавления Ценности	Value Chain	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Последовательность процессов, которая создает продукт или услугу, имеющую ценность для заказчика. Каждый шаг последовательности построен на предыдущих и вносит свой вклад в результирующий продукт или услугу. <i>См. также</i> Интегрированная Партнёрская Сеть.
Цепочка Поставок	Supply Chain	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Деятельности в цепочке добавления ценности, выполняемые подрядчиками. В цепочку поставок обычно вовлечено множество подрядчиков, каждый из которых добавляет ценность в продукт или услугу. <i>См. также</i> Интегрированная Партнерская Сеть.
Цикл Деминга	Deming Cycle	<i>См.</i> Планирование-Выполнение-Проверка-Корректировка.
Цикл Мониторинга и Управления	Monitor Control Loop	<i>(ITIL Service Operation)</i> Мониторинг результата задания, процесса, ИТ-услуги или другой конфигурационной единицы, сравнение результата с предустановленной нормой и выполнение соответствующих действий на основе сравнения.
Чистая Приведенная Стоимость (NPV)	Net Present Value (NPV)	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Техника, используемая для принятия решений относительно капитальных затрат. В рамках неё сравниваются входящий и исходящий денежные потоки. Положительное значение чистой приведённой стоимости указывает на оправданность инвестиций. <i>См. также</i> Внутренняя Норма Прибыли Доходности; Возврат Инвестиций.
Экономическое Обоснование	Business Case	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Обоснование какой-либо значительной статьи расходов. Включает в себя информацию о затратах, выгоде, вариантах реализации, сложностях, рисках и возможных проблемах. <i>См. также</i> Анализ Выгод и Затрат.
Экономия за Счёт Масштаба	Economies of Scale	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Уменьшение средних затрат за счёт увеличения объёма потребления ИТ-услуги или актива. <i>См. также</i> Экономия на Охвате.

Русский термин	Английский термин	Определение на русском
Экономия за Счёт Охвата	Economies of Scope	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Уменьшение затрат, отнесённых на ИТ-услугу, за счёт использования существующего актива для решения дополнительных задач. Например, предоставление новой ИТ-услуги на базе существующей ИТ-инфраструктуры. <i>См. также</i> Экономия на Масштабе.
Эксплуатационный		<i>См.</i> Режим Промышленной Эксплуатации
Эксплуатация	Operation	<i>(ITIL Service Operation)</i> Ежедневное управление ИТ-услугой, Системой или другими Конфигурационными единицами.
Эксплуатация ИТ	IT Operations	<i>(ITIL Service Operation)</i> Деятельности, выполняемые функцией контроля эксплуатации ИТ, в том числе консольное управление, планирование задач, резервное копирование, восстановление, печать и управление выводом. Эксплуатация ИТ также используется как синоним эксплуатации услуг.
Эксплуатация Услуг	Service Operation	<i>(ITIL Service Operation)</i> Одна из стадий жизненного цикла ИТ-услуги. Эксплуатация услуг координирует и исполняет деятельности и процессы, необходимые для предоставления ИТ-услуг на согласованном уровне для пользователей и заказчиков. Также эксплуатация услуг управляет технологиями, используемыми для предоставления и поддержки ИТ-услуг. Эксплуатация услуг включает в себя процессы: управление событиями, управление инцидентами, управление запросами на обслуживание, управление проблемами и управление доступом. Также в состав эксплуатации услуг входят функции: служба поддержки пользователей, управление технической поддержкой, управление приложениями. Несмотря на то, что эти процессы и функции описаны как часть эксплуатации услуг, большинство из них выполняются на разных стадиях жизненного цикла услуг. <i>См. также</i> Эксплуатация.
Эксплуатировать	Operate	Выполнять одну или больше операций. Например, Эксплуатировать рабочую станцию – это выполнять ежедневные операции, необходимые для работы в соответствии с ожиданиями.

Русский термин	Английский термин	Определение на русском
Экстренное Изменение	Emergency Change	<i>(ITIL Service Transition)</i> Изменение, которое должно быть внедрено как можно быстрее, например, для разрешения значительного инцидента или установки обновления безопасности. Процесс управления изменениями обычно предусматривает специальную процедуру для управления экстренными изменениями. <i>См. также Совет по Экстренным Изменениям.</i>
Элемент Затрат	Cost Element	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Категория среднего уровня, на которую относятся затраты в бюджетировании и учёте затрат. Категория верхнего уровня – тип затрат. Например, тип затрат «персонал» может состоять из таких элементов затрат, как «зарплата», «премии», «обучение», «переработки», «текущие расходы» и т.п. Элементы затрат могут быть разбиты на единицы затрат. Например, элемент затрат «текущие расходы» может состоять из таких единиц затрат, как «отели», «транспортные расходы», «питание» и т.д.
Эскалация	Escalation	<i>(ITIL Service Operation)</i> Деятельность, направленная на получение дополнительных ресурсов, когда это необходимо для достижения целевых показателей уровня услуги или удовлетворения ожиданий заказчика. Эскалация может потребоваться в рамках любого процесса управления ИТ-услугами, но наиболее часто ассоциируется с управлением инцидентами, управлением проблемами и управлением жалобами заказчика. Существует два типа эскалации: функциональная эскалация и иерархическая эскалация.
Эффективность	Efficiency	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> Мера целесообразности использования ресурсов для реализации процесса, услуги или деятельности. Эффективный процесс достигает своих целей с минимальными затратами времени, денег, людских и других ресурсов. <i>См. также Ключевой Показатель Эффективности.</i>
Эффективность по Затратам	Cost Effectiveness	Мера баланса между результативностью и стоимостью услуги, процесса или деятельности. Эффективный по затратам процесс – тот процесс, который достигает своих целей с наименьшими затратами. <i>См. также Ключевой Показатель Эффективности; Возврат Инвестиций; Соотношение Цена-Качество.</i>

Аббревиатуры ITIL

Английская аббревиатура	Русская аббревиатура	Полное наименование на английском	Полное наименование на русском
ACD	ACD	Automatic Call Distribution	Автоматическое Распределение Звонков
AM	AM	Availability Management	Управление Доступностью
AMIS	AMIS	Availability Management Information System	Система Управления Доступностью
ASP	-	Application Service Provider	Поставщик Услуг Прикладного Программного Обеспечения
AST	-	Agreed Service Time	Согласованное Время Предоставления Услуги
BCM	BCM	Business Continuity Management	Управление Непрерывностью Бизнеса
BCP	BCP	Business Continuity Plan	План Непрерывности Бизнеса
BIA	BIA	Business Impact Analysis	Анализ Влияния на Бизнес
BMP	BMP	Best Management Practice	Портфель Лучших Практик Управления Best Management Practice
BRM	BRM	Business Relationship Manager	Менеджер по Взаимоотношениям с Бизнесом
BSI	BSI	British Standards Institution	Британский Институт Стандартов
CAB	CAB	Change Advisory Board	Совет по Изменениям
CAPEX	CAPEX	Capital Expenditure	Капитальные Вложения
CCM	CCM	Component Capacity Management	Управление Мощностями Компонентов
CFIA	CFIA	Component Failure Impact Analysis	Анализ Влияния Сбоя Компонентов
CI	KE	Configuration Item	Конфигурационная Единица
CMDB	CMDB	Configuration Management Database	База Данных Управления Конфигурациями
CMIS	CMIS	Capacity Management Information System	Система Управления Мощностями
CMM	CMM	Capability Maturity Model	Модель Зрелости
CMMI	CMMI	Capability Maturity Model Integration	Комплексная Модель Зрелости

Английская аббревиатура	Русская аббревиатура	Полное наименование на английском	Полное наименование на русском
CMS	CMS	Configuration Management System	Система Управления Конфигурациями
COBIT	COBIT	Control Objectives for Information and Related Technology	Цели Контроля для Информационных и Смежных Технологий
COTS	-	Commercial Off The Shelf	Коммерческий Коробочный Продукт
CSF	CSF	Critical Success Factor	Критический Фактор Успеха
CSI	CSI	Continual Service Improvement	Постоянное Совершенствование Услуг
CTI	CTI	Computer Telephony Integration	Компьютерно-Телефонная Интеграция
DIKW	DIKW	Data-To-Information-To-Knowledge-To-Wisdom	Данные-Информация-Знания-Мудрость
DML	DML	Definitive Media Library	Библиотека Эталонного Программного Обеспечения
ECAB	ECAB	Emergency Change Advisory Board	Совет по Экстренным Изменениям
ELS	ELS	Early Life Support	Первичная Поддержка
eSCM-CL	eSCM-CL	Esourcing Capability Model for Client Organizations	Модель eSCM-CL
eSCM-SP	eSCM-SP	Esourcing Capability Model for Service Providers	Модель eSCM-SP
FTA	FTA	Fault Tree Analysis	Анализ Древа Отказов
IRR	ВНД	Internal Rate of Return	Внутренняя Норма Доходности
ISG	ISG	IT Steering Group	Управляющий Комитет по ИТ
ISM	ISM	Information Security Management	Управление Информационной Безопасностью
ISMS	ISMS	Information Security Management System	Система Управления Информационной Безопасностью
ISO	ИСО	International Organization for Standardization	Международная Организация по Стандартизации
ISP	-	Internet Service Provider	Интернет-Провайдер
IT	ИТ	Information Technology	Информационные Технологии

Английская аббревиатура	Русская аббревиатура	Полное наименование на английском	Полное наименование на русском
ITSCM	ITSCM	IT Service Continuity Management	Управление Непрерывностью ИТ-услуг
ITSM	ITSM	IT Service Management	Управление ИТ-Услугами
itSMF	itSMF	IT Service Management Forum	Форум по Вопросам Управления ИТ-Услугами
IVR	IVR	Interactive Voice Response	Интерактивная Голосовая Система
KEDB	KEDB	Known Error Database	База Известных Ошибок
KPI	КПЭ	Key Performance Indicator	Ключевой Показатель Эффективности
LOS	LOS	Line of Service	Линейка Услуг
MIS	УИС	Management Information System	Управленческая Информационная Система
M_o_R	M_o_R	Management of Risk	Методология Управления Рисками M_o_R
MTBF	MTBF	Mean Time Between Failures	Среднее Время Между Сбоями
MTBSI	MTBSI	Mean Time Between Service Incidents	Среднее Время Между Инцидентами
MTRS	MTRS	Mean Time To Restore Service	Среднее Время Восстановления Услуги
MTTR	MTTR	Mean Time To Repair	Среднее Время Исправления
NPV	NPV	Net Present Value	Чистая Приведённая Стоимость
OLA	OLA	Operational Level Agreement	Соглашение Операционного Уровня
OPEX	OPEX	Operational Expenditure	Операционные Издержки
PBA	-	Pattern of Business Activity	Модель Бизнес-деятельности
PDCA	PDCA	Plan-Do-Check-Act	Планирование-Выполнение-Проверка-Корректировка
PFS	-	Prerequisite for Success	Необходимое Условие Успеха
PIR	-	Post-Implementation Review	Оценка Результатов Внедрения
PMBOK	PMBOK	Project Management Body of Knowledge	Стандарт Управления Проектами PMBOK
PMI	PMI	Project Management Institute	Институт по Управлению Проектами
PMO	ОУП	Project Management Office	Офис Управления Проектами

Английская аббревиатура	Русская аббревиатура	Полное наименование на английском	Полное наименование на русском
PRINCE2	PRINCE2	Projects IN Controlled Environments	Методология Управления Проектами PRINCE2
PSO	-	Projected Service Outage	Ожидаемый Простой Услуги
QA	QA	Quality Assurance	Контроль Качества
QMS	CMK	Quality Management System	Система Менеджмента Качества
RACI	RACI	Responsible, Accountable, Consulted And Informed	Матрица Ролей и Ответственности
RCA	-	Root Cause Analysis	Поиск Корневой Причины
RFC	RFC	Request for Change	Запрос на Изменение
ROA	ROA	Return on Assets	Доходность Активов
ROI	ROI	Return on Investment	Возврат Инвестиций
RPO	RPO	Recovery Point Objective	Целевая Точка Восстановления
RTO	RTO	Recovery Time Objective	Целевое Время Восстановления
SAC	SAC	Service Acceptance Criteria	Критерии Приёмки Услуги
SACM	SACM	Service Asset and Configuration Management	Управление Сервисными Активами и Конфигурациями
SAM	SAM	Software Asset Management	Управление Программными Активами
SCM	SCM	Service Capacity Management	Управление Мощностями Услуг
SCMIS	SCMIS	Supplier and Contract Management Information System	Система Управления Подрядчиками и Контрактами
SDP	-	Service Design Package	Проектная Документация Услуги
SFA	SFA	Service Failure Analysis	Анализ Сбоев Услуги
SIP	SIP	Service Improvement Plan	План Совершенствования Услуг
SKMS	SKMS	Service Knowledge Management System	Система Управления Знаниями по Услугам
SLA	SLA	Service Level Agreement	Соглашение об Уровне Услуг
SLM	SLM	Service Level Management	Управление Уровнем Услуг

Английская аббревиатура	Русская аббревиатура	Полное наименование на английском	Полное наименование на русском
SLP	SLP	Service Level Package	Пакет Уровней Услуг
SLR	SLR	Service Level Requirement	Требование к Уровню Услуги
SMART	SMART	Specific, Measurable, Achievable, Relevant and Time-Bound	Критерий SMART
SMIS	SMIS	Security Management Information System	Информационная Система Управления Безопасностью
SMO	-	Service Maintenance Objective	Время Плановой Недоступности Услуги
SoC	-	Separation of Concerns	Разделение Ответственности
SOP	SOP	Standard Operating Procedure	Стандартные Процедуры Эксплуатации
SOR	SOR	Statement of Requirements	Перечень Требований
SOX	SOX	Sarbanes-Oxley (US Law)	Закон Сарбейнса-Оксли (США)
SPI	-	Service Provider Interface	Интерфейс Поставщика Услуг
SPM	SPM	Service Portfolio Management	Управление Портфелем Услуг
SPOF	SPOF	Single Point of Failure	Единая Точка Отказа
TCO	CCB	Total Cost of Ownership	Совокупная Стоимость Владения
TCU	CCI	Total Cost of Utilization	Совокупная Стоимость Использования
TO	-	Technical Observation	Техническое Наблюдение
TOR	T3	Terms of Reference	Техническое Задание
TQM	TQM	Total Quality Management	Комплексное Управление Качеством
UC	UC	Underpinning Contract	Внешний Договор
UP	-	User Profile	Профиль Пользователя
VBF	VBF	Vital Business Function	Критичная Бизнес-функция
VOI	VOI	Value on Investment	Добавленная Ценность от Инвестиций
WIP	-	Work in Progress	В Работе

Таблица соответствия английских и русских терминов

Английский термин	Русский термин
Acceptance	Приёмка
Access Management	Управление Доступом
Account Manager	Менеджер по Работе с Заказчиками
Accounting	Учёт Затрат
Accounting Period	Отчётный Период
Accredited	Аккредитованный
Active Monitoring	Активный Мониторинг
Activity	Деятельность
Agreed Service Time (AST)	Согласованное Время Предоставления Услуги
Agreement	Соглашение
Alert	Оповещение
Analytical Modelling	Аналитическое Моделирование
Application	Приложение
Application Management	Управление Приложениями
Application Portfolio	Портфель Приложений
Application Service Provider (ASP)	Поставщик Услуг Прикладного Программного Обеспечения
Application Sizing	Оценка Требований Приложений
Architecture	Архитектура
Assembly	Составная Конфигурационная Единица
Assessment	Оценка Соответствия
Asset	Актив
Asset Management	Управление Активами
Asset Register	Реестр Активов
Asset Specificity	Специфичность Актива
Attribute	Атрибут
Audit	Аудит
Authority Matrix	Матрица Полномочий
Automatic Call Distribution (ACD)	Автоматическое Распределение Звонков
Availability	Доступность
Availability Management (AM)	Управление Доступностью (AM)
Availability Management Information System (AMIS)	Система Управления Доступностью (AMIS)
Availability Plan	План Доступности

Английский термин	Русский термин
Back-out	Возврат к Предыдущему Состоянию
Backup	Резервное Копирование
Balanced Scorecard	Сбалансированная Система Показателей
Baseline	Базовое Состояние
Benchmark	Контрольная Точка
Benchmarking	Сравнительная Оценка
Best Practice	Лучшая Практика
Best Management Practice (BMP)	Портфель Лучших Практик Управления Best Management Practice (BMP)
Billing	Выставление Счетов (Биллинг)
Brainstorming	Мозговой Штурм
British Standards Institution (BSI)	Британский Институт Стандартов (BSI)
Budget	Бюджет
Budgeting	Бюджетирование
Build	Сборка
Build Environment	Среда Сборки
Business	Бизнес
Business Capacity Management	Управление Мощностями Бизнеса
Business Case	Экономическое Обоснование
Business Continuity Management (BCM)	Управление Непрерывностью Бизнеса (BCM)
Business Continuity Plan (BCP)	План Непрерывности Бизнеса (BCP)
Business Customer	Бизнес-заказчик
Business Impact Analysis (BIA)	Анализ Влияния на Бизнес (BIA)
Business Objective	Бизнес-цель
Business Operations	Операционная Деятельность Бизнеса
Business Perspective	Бизнес-перспектива
Business Process	Бизнес-процесс
Business Relationship Management	Управление Взаимоотношениями с Бизнесом
Business Relationship Manager (BRM)	Менеджер по Взаимоотношениям с Бизнесом (BRM)
Business Service	Бизнес-услуга
Business Service Management	Управление Бизнес-услугами
Business Unit	Бизнес-подразделение
Call	Звонок
Call Centre	Центр Обработки Телефонных Обращений (Колл-Центр)
Call Type	Тип Обращения
Capability	Способность
Capability Maturity Model Integration (CMMI)	Комплексная Модель Зрелости (CMMI)

Английский термин	Русский термин
Capacity	Мощность
Capacity Management	Управление Мощностями
Capacity Management Information System (CMIS)	Система Управления Мощностями (CMIS)
Capacity Plan	План Мощностей
Capacity Planning	Планирование Мощностей
Capital Budgeting	Бюджетирование Капитальных Вложений
Capital Cost	Капитальные Затраты
Capital Expenditure (CAPEX)	Капитальные Вложения (CAPEX)
Capitalization	Капитализация
Category	Категория
Certification	Сертификация
Change	Изменение
Change Advisory Board (CAB)	Совет по Изменениям (CAB)
Change Evaluation	Оценка Изменения
Change History	История Изменений
Change Management	Управление Изменениями
Change Model	Модель Изменения
Change Proposal	Предложение об Изменении
Change Record	Запись об Изменении
Change Request	Запрос Изменения
Change Schedule	График Изменений
Change Window	Технологическое Окно для Изменений
Chargeable Item	Единица Оплаты
Charging	Взимание Оплаты
Charging Policy	Политика Взимания Оплаты
Charging Process	Процесс Взимания Оплаты
Charter	Концепция
	Устав
Chronological Analysis	Хронологический Анализ
CI Type	Тип КЕ
Classification	Классификация
Client	Клиент
Closed	Закрыт
Closure	Закрытие
COBIT	COBIT
Code of Practice	Практическое Руководство
Cold Standby	Холодное Резервирование

Английский термин	Русский термин
Commercial off The Shelf (COTS)	Коммерческий Коробочный Продукт
Compliance	Соответствие
Component	Компонент
Component Capacity Management (CCM)	Управление Мощностями Компонентов (CCM)
Component CI	Компонент Составной КЕ
Component Failure Impact Analysis (CFIA)	Анализ Влияния Сбоя Компонентов (CFIA)
Computer Telephony Integration (CTI)	Компьютерно-Телефонная Интеграция
Concurrency	Конкуренция
Confidentiality	Конфиденциальность
Configuration	Конфигурация
Configuration Baseline	Базовое Состояние Конфигурации
Configuration Control	Контроль Конфигурации
Configuration Identification	Идентификация Конфигурации
Configuration Item (CI)	Конфигурационная Единица (КЕ)
Configuration Management	Управление Конфигурациями
Configuration Management Database (CMDB)	База Данных Управления Конфигурациями (CMDB)
Configuration Management System (CMS)	Система Управления Конфигурациями (CMS)
Configuration Record	Конфигурационная Запись
Configuration Structure	Структура Конфигурации
Continual Service Improvement (CSI)	Постоянное Совершенствование Услуг (CSI)
Continuous Availability	Непрерывная Доступность
Continuous Operation	Непрерывная Эксплуатация
Contract	Договор (Контракт)
Control	Контроль
	Управление Технической Системой
Control Objectives for Information and Related Technology	Цели Контроля для Информационных и Смежных Технологий
Control Perspective	Перспектива Контроля
Control Processes	Процессы Группы Контроля
Core Service	Основная Услуга
Cost	Затраты
Cost Benefit Analysis	Анализ Выгод и Затрат
Cost Centre	Центр Затрат
Cost Element	Элемент Затрат
Cost Management	Управление Затратами
Cost Model	Модель Затрат
Cost Type	Тип Затрат

Английский термин	Русский термин
Cost Unit	Единица Затрат
Cost Effectiveness	Эффективность по Затратам
Countermeasure	Контрмера
Course Corrections	Корректирующие Меры
Crisis Management	Антикризисное Управление
Critical Success Factor (CSF)	Критический Фактор Успеха (CSF)
CSI Register	Реестр Постоянного Совершенствования Услуг
Culture	Культура
Customer	Заказчик
Customer Asset	Актив Заказчика
Customer Agreement Portfolio	Портфель Соглашений с Заказчиком
Customer Portfolio	Портфель Заказчиков
Customer-Facing Service	Услуга, Ориентированная на Заказчика
Dashboard	Панель Мониторинга
Data-to-Information-to-Knowledge-to-Wisdom (DIKW)	Данные-Информация-Знания-Мудрость (DIKW)
Definitive Media Library (DML)	Библиотека Эталонного Программного Обеспечения (DML)
Deliverable	Результат
Demand Management	Управление Спросом
Deming Cycle	Цикл Деминга
Dependency	Зависимость
Deployment	Развёртывание (Ввод в Эксплуатацию)
Depreciation	Амортизация
Design	Проектирование
Design Coordination	Координация Проектирования
Detection	Обнаружение
Development	Разработка
Development Environment	Среда Разработки
Diagnosis	Диагностика
Diagnostic Script	Сценарий Диагностики
Differential Charging	Дифференцированное Взимание Оплаты
Direct Cost	Прямые Затраты
Directory Service	Служба Каталогов
Document	Документ
Downtime	Время Простоя
Driver	Движущая Сила
Early Life Support (ELS)	Первичная Поддержка

Английский термин	Русский термин
Economies of Scale	Экономия за Счёт Масштаба
Economies of Scope	Экономия за Счёт Охвата
Effectiveness	Результативность
Efficiency	Эффективность
Emergency Change	Экстренное Изменение
Emergency Change Advisory Board (ECAB)	Совет по Экстренным Изменениям (ECAB)
Enabling Service	Вспомогательная Услуга
Enhancing Service	Дополняющая Услуга
Enterprise Financial Management	Корпоративное Управление Финансами
Environment	Среда
Error	Ошибка
Escalation	Эскалация
Esourcing Capability Model for Client Organizations (eSCM-CL)	Модель eSCM-CL
Esourcing Capability Model for Service Providers (eSCM-SP)	Модель eSCM-SP
Estimation	Приблизительная Оценка
Event	Событие
Event Management	Управление Событиями
Exception Report	Отчёт об Отклонениях
Excitement Attribute	Атрибут Восхищения
Excitement Factor	Фактор Восхищения
Expanded Incident Lifecycle	Расширенный Жизненный Цикл Инцидента
External Customer	Внешний Заказчик
External Metric	Внешняя Метрика
External Service Provider	Внешний Поставщик Услуг
Facilities Management	Управление Инженерным Обеспечением
Failure	Сбой
Fast Recovery	Быстрое Восстановление
Fault	Отказ
Fault Tolerance	Отказоустойчивость
Fault Tree Analysis (FTA)	Анализ Дерева Отказов (FTA)
Financial Management	Управление Финансами
Financial Management for IT Services	Управление Финансами для ИТ-услуг
Financial Year	Финансовый Год
First-Line Support	Первая Линия Поддержки
Fishbone Diagram	Диаграмма Причинно-Следственных Связей
Fit for Purpose	Соответствие Назначению

Английский термин	Русский термин
Fit for Use	Соответствие Условиям Использования
Fixed Asset	Основное Средство
Fixed Asset Management	Управление Основными Средствами
Fixed Cost	Постоянные Затраты
Fixed Facility	Стационарный Резервный Центр
Follow the Sun	Следуй за Солнцем
Fulfilment	Выполнение (Исполнение)
Function	Функция
	Функционирование
Functional Escalation	Функциональная Эскалация
Gap Analysis	Анализ Расхождений
Governance	Руководство
Gradual Recovery	Постепенное Восстановление
Guideline	Рекомендация
Hierarchic Escalation	Иерархическая Эскалация
High Availability	Высокая Доступность
Hot Standby	Горячее Резервирование
Identity	Идентификатор
Immediate Recovery	Немедленное Восстановление
Impact	Влияние
Incident	Инцидент
Incident Management	Управление Инцидентами
Incident Record	Запись об Инциденте
Indirect Cost	Косвенные Затраты
Information Security Management (ISM)	Управление Информационной Безопасностью (ISM)
Information Security Management System (ISMS)	Система Управления Информационной Безопасностью (ISMS)
Information Security Policy	Политика Информационной Безопасности
Information System	Информационная Система
Information Technology (IT)	Информационные Технологии (ИТ)
Infrastructure Service	Инфраструктурная Услуга
Insourcing	Инсорсинг
Integrity	Целостность
Interactive Voice Response (IVR)	Интерактивная Голосовая Система (IVR)
Intermediate Recovery	Промежуточное Восстановление
Internal Customer	Внутренний Заказчик
Internal Metric	Внутренняя Метрика

Английский термин	Русский термин
Internal Rate of Return (IRR)	Внутренняя Норма Доходности (ВНД)
Internal Service Provider	Внутренний Поставщик Услуг
International Organization for Standardization (ISO)	Международная Организация по Стандартизации (ИСО)
International Standards Organization	Организация по Международным Стандартам
Internet Service Provider (ISP)	Интернет-Провайдер
Invocation	Активация
Ishikawa Diagram	Диаграмма Ишикавы
ISO 9000	ИСО 9000
ISO 9001	ИСО 9001
ISO/IEC 20000	ИСО/МЭК 20000
ISO/IEC 27001	ИСО/МЭК 27001
ISO/IEC 27002	ИСО/МЭК 27002
IT Accounting	Учёт Затрат для ИТ
IT Infrastructure	ИТ-инфраструктура
IT Operations	Эксплуатация ИТ
IT Operations Control	Контроль Эксплуатации ИТ
IT Operations Management	Управление Эксплуатации ИТ
IT Service	ИТ-услуга
IT Service Continuity Management (ITSCM)	Управление Непрерывностью ИТ-услуг (ITSCM)
IT Service Continuity Plan	План Непрерывности ИТ-услуг
IT Service Management (ITSM)	Управление ИТ-услугами (ITSM)
IT Service Management Forum (itSMF)	Форум По Вопросам Управления ИТ-услугами (itSMF)
IT Service Provider	Поставщик ИТ-Услуг
IT Steering Group (ISG)	Группа по Управлению ИТ (ISG)
ITIL®	ITIL®
Job Description	Должностная Инструкция
Job Scheduling	Планирование Задач
Kano Model	Модель Кано
Kepner And Tregoe Analysis	Анализ Кепнера и Трего
Key Performance Indicator (KPI)	Ключевой Показатель Эффективности (КПЭ)
Knowledge Base	База Знаний
Knowledge Management	Управление Знаниями
Known Error	Известная Ошибка
Known Error Database (KEDB)	База Известных Ошибок (KEDB)
Known Error Record	Запись об Известной Ошибке
Lifecycle	Жизненный Цикл

Английский термин	Русский термин
Line of Service (LOS)	Линейка Услуг
Live	Режим Промышленной Эксплуатации
Live Environment	Среда Промышленной Эксплуатации
Maintainability	Сопровождаемость
Major Incident	Значительный Инцидент
Manageability	Управляемость
Management Information	Управленческая Информация
Management Information System (MIS)	Управленческая Информационная Система (УИС)
Management of Risk (M_o_R®)	Методология Управления Рисками M_o_R (M_o_R®)
Management System	Система Управления
Manual Workaround	Ручное Обходное Решение
Marginal Cost	Предельные Издержки
Market Space	Потенциальный Рынок
Maturity	Зрелость
Maturity Level	Уровень Зрелости
Mean Time Between Failures (MTBF)	Среднее Время Между Сбоями (MTBF)
Mean Time Between Service Incidents (MTBSI)	Среднее Время Между Инцидентами (MTBSI)
Mean Time to Repair (MTTR)	Среднее Время Исправления (MTTR)
Mean Time to Restore Service (MTRS)	Среднее Время Восстановления Услуги (MTRS)
Metric	Метрика
Middleware	Связующее Программное Обеспечение
Mission	Миссия
Model	Модель
Modelling	Моделирование
Monitor Control Loop	Цикл Мониторинга и Управления
Monitoring	Мониторинг
Near-Shore	Ниаршор (Близкорасположенный)
Net Present Value (NPV)	Чистая Приведенная Стоимость (NPV)
Normal Change	Нормальное Изменение
Normal Service Operation	Нормальное Функционирование Услуг
Notional Charging	Номинальное Взимание Оплаты
Objective	Цель
Off the Shelf	Готовые Решения
Office of Government Commerce (OGC)	OGC
Offshore	Офшор
Onshore	Оншор (Местный)

Английский термин	Русский термин
Operate	Работать
	Эксплуатировать
Operation	Эксплуатация
	Операция
Operational	Операционный
	Эксплуатационный
Operational Cost	Операционные Затраты
Operational Expenditure (OPEX)	Операционные Издержки (OPEX)
Operational Level Agreement (OLA)	Соглашение Операционного Уровня (OLA)
Operations Bridge	Центр Операционного Управления
Operations Control	Контроль Операционного Управления
Operations Management	Управление Операционной Деятельностью
Opportunity Cost	Альтернативные Затраты
Optimize	Оптимизировать
Organization	Организация
Outcome	Конечный Результат
Outsourcing	Аутсорсинг
Overhead	Издержки
Pain Value Analysis	Анализ Потерь
Pareto Principle	Принцип Парето
Partnership	Партнёрство
Passive Monitoring	Пассивный Мониторинг
Pattern of Business Activity (PBA)	Модель Бизнес-деятельности
Percentage Utilization	Процент Загрузки
Performance	Производительность
Performance Management	Управление Эффективностью
Pilot	Пилот
Plan	План
Plan-Do-Check-Act (PDCA)	Планирование-Выполнение-Проверка-Корректировка (PDCA)
Planned Downtime	Плановый Простой
Planning	Планирование
Policy	Политика
Portable Facility	Мобильный Резервный Центр
Post-Implementation Review (PIR)	Оценка Результатов Внедрения
Practice	Практика
Prerequisite for Success (PFS)	Необходимое Условие Успеха
Pricing	Ценообразование

Английский термин	Русский термин
PRINCE2®	PRINCE2®
Priority	Приоритет
Proactive Monitoring	Проактивный Мониторинг
Proactive Problem Management	Проактивное Управление Проблемами
Problem	Проблема
Problem Management	Управление Проблемами
Problem Record	Запись о Проблеме
Procedure	Процедура
Process	Процесс
Process Control	Управление Процессом
Process Manager	Менеджер Процесса
Process Owner	Владелец Процесса
Production Environment	Продуктивная Среда
Profit Centre	Центр Прибыли
Pro-Forma	Форма
Programme	Программа
Project	Проект
Project Charter	Устав Проекта
Project Management Body Of Knowledge (PMBOK)	Стандарт Управления Проектами PMBOK (PMBOK)
Project Management Institute (PMI)	Институт по Управлению Проектами (PMI)
Project Management Office (PMO)	Офис Управления Проектами (ОУП)
Project Portfolio	Портфель Проектов
Projected Service Outage (PSO)	Ожидаемый Простой Услуги
PRojects IN Controlled Environments (PRINCE2)	Методология Управления Проектами PRINCE2 (PRINCE2)
Qualification	Квалификация
Quality	Качество
Quality Assurance (QA)	Контроль Качества (QA)
Quality Management System (QMS)	Система Менеджмента Качеством (СМК)
Quick Win	Быстрая Победа
RACI	Матрица Ролей и Ответственности (RACI)
Reactive Monitoring	Реактивный Мониторинг
Real Charging	Фактическое Взимание Оплаты
Reciprocal Arrangement	Соглашение о Взаимопомощи
Record	Запись
Recovery	Восстановление
Recovery Option	Способ Восстановления

Английский термин	Русский термин
Recovery Point Objective (RPO)	Целевая Точка Восстановления (RPO)
Recovery Time Objective (RTO)	Целевое Время Восстановления (RTO)
Redundancy	Резервирование (Дублирование)
Relationship	Взаимоотношение
Relationship Processes	Процессы Группы Взаимоотношений
Release	Релиз
Release And Deployment Management	Управление Релизами и Развёртыванием
Release Identification	Идентификация Релиза
Release Management	Управление Релизами
Release Package	Пакетный Релиз
Release Record	Запись о Релизе
Release Unit	Единица Релиза
Release Window	Технологическое Окно для Релизов
Reliability	Надёжность
Remediation	Восстановление
Repair	Исправление
Request for Change (RFC)	Запрос на Изменение (RFC)
Request Fulfilment	Управление Запросами на Обслуживание
Request Model	Модель Запроса
Requirement	Требование
Resilience	Устойчивость
Resolution	Разрешение
Resolution Processes	Процессы Группы Разрешения
Resource	Ресурс
Response Time	Время Реакции
	Время Отклика
Responsiveness	Быстрота Реакции
Restoration of Service	Возобновление Обслуживания
Restore	Возобновление
Retire	Вывод из Эксплуатации
Return on Assets (ROA)	Доходность Активов (ROA)
Return on Investment (ROI)	Возврат Инвестиций (ROI)
Return to Normal	Возврат к Нормальному Режиму
Review	Обзор
Rights	Права
Risk	Риск
Risk Assessment	Оценка Рисков

Английский термин	Русский термин
Risk Management	Управление Рисками
Role	Роль
Root Cause	Корневая Причина
Root Cause Analysis (RCA)	Поиск Корневой Причины
Running Costs	Текущие Затраты
Sarbanes-Oxley (SOX)	Закон Сарбейнса-Оксли (SOX)
Scalability	Масштабируемость
Scope	Охват
Second-Line Support	Вторая Линия Поддержки
Security	Безопасность
Security Management	Управление Безопасностью
Security Management Information System (SMIS)	Информационная Система Управления Безопасностью (SMIS)
Security Policy	Политика Безопасности
Separation Of Concerns (SOC)	Разделение Ответственности
Server	Сервер
Service	Услуга
Service Acceptance Criteria (SAC)	Критерии Приёмки Услуги
Service Analytics	Анализ Структуры Услуги
Service Asset	Сервисный Актив
Service Asset and Configuration Management (SACM)	Управление Сервисными Активами и Конфигурациями (SACM)
Service Capacity Management (SCM)	Управление Мощностями Услуг (SCM)
Service Catalogue	Каталог Услуг
Service Catalogue Management	Управление Каталогом Услуг
Service Change	Изменение Услуги
Service Charter	Концепция Услуги
Service Continuity Management	Управление Непрерывностью Услуг
Service Contract	Договор об Оказании Услуг
Service Culture	Сервисная Культура
Service Design	Проектирование Услуг
Service Design Package (SDP)	Проектная Документация Услуги
Service Desk	Служба Поддержки Пользователей (Служба Service Desk)
Service Failure Analysis (SFA)	Анализ Сбоев Услуги (SFA)
Service Hours	Время Предоставления Услуги
Service Improvement Plan (SIP)	План Совершенствования Услуг (SIP)
Service Knowledge Management System (SKMS)	Система Управления Знаниями по Услугам (SKMS)
Service Level	Уровень Услуги

Английский термин	Русский термин
Service Level Agreement (SLA)	Соглашение об Уровне Услуг (SLA)
Service Level Management (SLM)	Управление Уровнем Услуг (SLM)
Service Level Package (SLP)	Пакет Уровня Услуг (SLP)
Service Level Requirement (SLR)	Требование к Уровню Услуг (SLR)
Service Level Target	Целевой Показатель Уровня Услуги
Service Lifecycle	Жизненный Цикл Услуги
Service Maintenance Objective (SMO)	Время Плановой Недоступности Услуги
Service Management	Управление Услугами
Service Management Lifecycle	Жизненный Цикл Управления Услугами
Service Manager	Менеджер Услуги (Сервис-Менеджер)
Service Model	Модель Услуги
Service Operation	Эксплуатация Услуг
Service Option	Опция Предоставления Услуги
Service Owner	Владелец Услуги
Service Package	Пакет Услуг
Service Pipeline	Воронка Услуг
Service Portfolio	Портфель Услуг
Service Portfolio Management (SPM)	Управление Портфелем Услуг (SPM)
Service Potential	Потенциал Поставщика Услуг
Service Provider	Поставщик Услуг
Service Provider Interface (SPI)	Интерфейс Поставщика Услуг
Service Reporting	Формирование и Предоставление Отчётности по Услугам
Service Request	Запрос на Обслуживание
Service Sourcing	Выбор Модели Предоставления Услуг
Service Strategy	Стратегия Услуг
Service Transition	Преобразование Услуг
Service Validation And Testing	Подтверждение и Тестирование Услуг
Service Valuation	Определение Ценности Услуги
Serviceability	Обслуживаемость
Seven-Step Improvement Process	Семишаговый Процесс Совершенствования
Shared Service Unit	Объединённый Центр Обслуживания
Shift	Смена
Simulation Modelling	Имитационное Моделирование
Single Point of Contact	Единая Точка Контакта
Single Point of Failure (SPOF)	Единая Точка Отказа (SPOF)
SLAM Chart	SLAM-Диаграмма
SMART	Критерий SMART

Английский термин	Русский термин
Snapshot	Снимок Состояния
Software Asset Management (SAM)	Управление Программными Активами
Source	Модель Предоставления
Specification	Спецификация
Stakeholder	Заинтересованное Лицо
Standard	Стандарт
Standard Change	Стандартное Изменение
Standard Operating Procedures (SOP)	Стандартные Процедуры Эксплуатации
Standby	Резервный
Statement of Requirements (SOR)	Перечень Требований
Status	Статус
Status Accounting	Учёт Статусов
Storage Management	Управление Хранением Данных
Strategic	Стратегический
Strategic Asset	Стратегический Актив
Strategy	Стратегия
Strategy Management for IT Services	Стратегическое Управление ИТ-услугами
Super User	Супер-Пользователь
Supplier	Подрядчик
Supplier and Contract Management Information System (SCMIS)	Система Управления Подрядчиками и Контрактами (SCMIS)
Supplier Management	Управление Подрядчиками
Supply Chain	Цепочка Поставок
Support Group	Группа Поддержки
Support Hours	Время Поддержки
Supporting Service	Поддерживающая Услуга
SWOT Analysis	SWOT-Анализ
System	Система
System Management	Управление Системами
Tactical	Тактический
Technical Management	Управление Технической Поддержкой
Technical Observation (TO)	Техническое Наблюдение
Technical Support	Техническая Поддержка
Tension Metrics	Сопряжённые Метрики
Terms of Reference (TOR)	Техническое Задание (ТЗ)
Test	Тестирование
Test Environment	Среда Тестирования
Third Party	Третья Сторона

Английский термин	Русский термин
Third-Line Support	Третья Линия Поддержки
Threat	Угроза
Threshold	Пороговое Значение
Throughput	Выработка
Total Cost of Ownership (TCO)	Совокупная Стоимость Владения (ССВ)
Total Cost of Utilization (TCU)	Совокупная Стоимость Использования (ССИ)
Total Quality Management (TQM)	Комплексное Управление Качеством (TQM)
Transaction	Транзакция
Transfer Cost	Внутренние Затраты
Transition	Преобразование
Transition Planning and Support	Планирование и Поддержка Преобразования
Trend Analysis	Анализ Тенденций
Tuning	Настройка
Type I Service Provider	Поставщик Услуг Типа I
Type II Service Provider	Поставщик Услуг Типа II
Type III Service Provider	Поставщик Услуг Типа III
Underpinning Contract (UC)	Внешний Договор (UC)
Unit Cost	Единица Затрат
Urgency	Срочность
Usability	Удобство Использования
Use Case	Сценарий Использования
User	Пользователь
User Profile (UP)	Профиль Пользователя
Utility	Полезность
Validation	Подтверждение
Value Chain	Цепочка Добавления Ценности
Value for Money	Соотношение цена-качество
Value Network	Интегрированная Партнёрская Сеть
Value on Investment (VOI)	Добавленная Ценность от Инвестиций (VOI)
Variable Cost	Переменные Затраты
Variance	Отклонение
Verification	Верификация
Verification and Audit	Верификация и Аудит
Version	Версия
Vision	Видение
Vital Business Function (VBF)	Критичная Бизнес-функция
Vulnerability	Уязвимость

Английский термин	Русский термин
Warm Standby	Теплое Резервирование
Warranty	Гарантия
Work in Progress (WIP)	В Работе
Work Instruction	Рабочая Инструкция
Work Order	Наряд на Работу
Workaround	Обходное Решение
Workload	Рабочая Нагрузка

Swirl logo™ – торговая марка Секретариата кабинета министров Правительства Великобритании

ITIL® – зарегистрированная торговая марка Секретариата кабинета министров Правительства Великобритании

PRINCE2® – зарегистрированная торговая марка Секретариата кабинета министров Правительства Великобритании

M_o_R® – зарегистрированная торговая марка Секретариата кабинета министров Правительства Великобритании