

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



Словарь терминов и аббревиатур ITIL

На русском языке

Электронная версия этого словаря распространяется бесплатно.

Лицензионное соглашение приведено по адресу
www.itil-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 (ITES)
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, Жилинский Александр, Роман Журавлёв, Елена Зеленина, Николай Крачун, Антон Лыков, Иван Новоселов, Сергей Овчинников, Татьяна Орлова, Алексей Попов, Илья Савичев, Дмитрий Салов, Александр Сапронов, Сарычева Александра, Олег Скрынник, Павел Солопов, Марат Фаретдинов, Илья Хаёт, Александр Цимбалистов, Александр Шпер.

Словарь терминов

Английский термин	Русский термин	Определение на английском	Определение на русском
acceptance	приёмка	Formal agreement that an IT service, process, plan or other deliverable is complete, accurate, reliable and meets its specified requirements. Acceptance is usually preceded by change evaluation or testing and is often required before proceeding to the next stage of a project or process. <i>See also</i> service acceptance criteria.	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. тж.</i> критерии приёмки услуги.
access management	управление доступом	<i>(ITIL Service Operation)</i> The process responsible for allowing users to make use of IT services, data or other assets. Access management helps to protect the confidentiality, integrity and availability of assets by ensuring that only authorized users are able to access or modify them. Access management implements the policies of information security management and is sometimes referred to as rights management or identity 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».

Английский термин	Русский термин	Определение на английском	Определение на русском
account manager	менеджер по работе с заказчиками	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A role that is very similar to that of the business relationship manager, but includes more commercial aspects. Most commonly used by Type III service providers when dealing with external customers.	<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.
accounting	учёт затрат	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The process responsible for identifying the actual costs of delivering IT services, comparing these with budgeted costs, and managing variance from the budget.	<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.
accounting period	отчётный период	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A period of time (usually one year) for which budgets, charges, depreciation and other financial calculations are made. <i>See also</i> financial year.	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Период времени (обычно – год), на который рассчитывается бюджет, оплаты, амортизация, и производятся другие финансовые расчёты. <i>См. тж.</i> финансовый год.
accredited	аккредитованный	Officially authorized to carry out a role. For example, an accredited body may be authorized to provide training or to conduct audits.	Официально наделённый полномочиями исполнять какую-либо роль. Например, аккредитованный орган может быть авторизован проводить тренинги или аудиты.
active monitoring	активный мониторинг	<i>(ITIL Service Operation)</i> Monitoring of a configuration item or an IT service that uses automated regular checks to discover the current status. <i>See also</i> passive monitoring.	<i>(ITIL Service Operation)</i> Мониторинг конфигурационных единиц или ИТ-услуг, использующий автоматизированные регулярные проверки для отслеживания текущего статуса объекта мониторинга. <i>См. тж.</i> пассивный мониторинг.

Английский термин	Русский термин	Определение на английском	Определение на русском
activity	деятельность	A set of actions designed to achieve a particular result. Activities are usually defined as part of processes or plans, and are documented in procedures.	Набор действий, предназначенный для достижения определенного результата. Деятельность, обычно, определяется как часть процесса или плана, и документируется в процедурах.
agreed service time (AST)	согласованное время предоставления услуги	<i>(ITIL Service Design)</i> A synonym for service hours, commonly used in formal calculations of availability. <i>See also</i> downtime.	<i>(ITIL Service Design)</i> Синоним термина «время предоставления услуги», обычно используется для формального вычисления доступности. <i>См. тж.</i> простой.
agreement	соглашение	A document that describes a formal understanding between two or more parties. An agreement is not legally binding, unless it forms part of a contract. <i>See also</i> operational level agreement; service level agreement.	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. <i>См. тж.</i> соглашение операционного уровня; соглашение об уровне услуг.
alert	оповещение	<i>(ITIL Service Operation)</i> A notification that a threshold has been reached, something has changed, or a failure has occurred. Alerts are often created and managed by system management tools and are managed by the event management process.	<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.

Английский термин	Русский термин	Определение на английском	Определение на русском
analytical modelling	аналитическое моделирование	<i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design) (ITIL Service Strategy)</i> A technique that uses mathematical models to predict the behaviour of IT services or other configuration items. Analytical models are commonly used in capacity management and availability management. <i>See also</i> modelling; simulation 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. тж.</i> моделирование; симуляционное моделирование.
application	приложение	Software that provides functions which are required by an IT service. Each application may be part of more than one IT service. An application runs on one or more servers or clients. <i>See also</i> application management; application portfolio.	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. тж.</i> управление приложениями; портфель приложений.
application management	управление приложениями	<i>(ITIL Service Design) (ITIL Service Operation)</i> The function responsible for managing applications throughout their lifecycle.	<i>(ITIL Service Design) (ITIL Service Operation)</i> Функция, отвечающая за управление приложениями в течение всего их жизненного цикла.
application portfolio	портфель приложений	<i>(ITIL Service Design)</i> A database or structured document used to manage applications throughout their lifecycle. The application portfolio contains key attributes of all applications. The application portfolio is sometimes implemented as part of the service portfolio, or as part of the configuration management system.	<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.

Английский термин	Русский термин	Определение на английском	Определение на русском
application service provider (ASP)	поставщик услуг прикладного программного обеспечения	<i>(ITIL Service Design)</i> An external service provider that provides IT services using applications running at the service provider's premises. Users access the applications by network connections to the service provider.	<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.
application sizing	оценка требований приложений	<i>(ITIL Service Design)</i> The activity responsible for understanding the resource requirements needed to support a new application, or a major change to an existing application. Application sizing helps to ensure that the IT service can meet its agreed service level targets for capacity and performance.	<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.
architecture	архитектура	<i>(ITIL Service Design)</i> The structure of a system or IT service, including the relationships of components to each other and to the environment they are in. Architecture also includes the standards and guidelines that guide the design and evolution of the system.	<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.
assembly	составная конфигурационная единица	<i>(ITIL Service Transition)</i> A configuration item that is made up of a number of other CIs. For example, a server CI may contain CIs for CPUs, disks, memory etc.; an IT service CI may contain many hardware, software and other CIs. See <i>also</i> build; component CI.	<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 программного обеспечения и другие КЕ. См. <i>тж.</i> сборка; компонент составной конфигурационной единицы.

Английский термин	Русский термин	Определение на английском	Определение на русском
assessment	оценка соответствия	Inspection and analysis to check whether a standard or set of guidelines is being followed, that records are accurate, or that efficiency and effectiveness targets are being met. <i>See also</i> audit.	Обследование и анализ, направленные на проверку соблюдения какого-либо стандарта или рекомендаций, точности ведения записей или достижения целевых значений эффективности и результативности. <i>См. тж.</i> аудит.
asset	актив	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Any resource or capability. The assets of a service provider include anything that could contribute to the delivery of a service. Assets can be one of the following types: management, organization, process, knowledge, people, information, applications, infrastructure or financial capital. <i>See also</i> customer asset; service asset; strategic 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. тж.</i> актив заказчика; сервисный актив; стратегический актив.
asset management	управление активами	<i>(ITIL Service Transition)</i> A generic activity or process responsible for tracking and reporting the value and ownership of assets throughout their lifecycle. <i>See also</i> service asset and configuration management; fixed asset management; software asset management.	<i>(ITIL Service Transition)</i> Деятельность или процесс, отвечающий за отслеживание и предоставление отчётности о ценности и владении активами на всём протяжении их жизненного цикла. <i>См. тж.</i> управление сервисными активами и конфигурациями; управление основными средствами; управление программными активами.
asset register	реестр активов	<i>(ITIL Service Transition)</i> A list of fixed assets that includes their ownership and value. <i>See also</i> fixed asset management.	<i>(ITIL Service Transition)</i> Перечень основных средств с указанием их владельцев и стоимости. <i>См. тж.</i> управление основными средствами.

Английский термин	Русский термин	Определение на английском	Определение на русском
asset specificity	специфичность актива	<i>(ITIL Service Strategy)</i> One or more attributes of an asset that make it particularly useful for a given purpose. Asset specificity may limit the use of the asset for other purposes.	<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.
attribute	атрибут	<i>(ITIL Service Transition)</i> A piece of information about a configuration item. Examples are name, location, version number and cost. Attributes of CIs are recorded in a configuration management database (CMDB) and maintained as part of a configuration management system (CMS). <i>See also</i> relationship; configuration management system.	<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. тж.</i> взаимоотношения; система управления конфигурациями.
audit	аудит	Formal inspection and verification to check whether a standard or set of guidelines is being followed, that records are accurate, or that efficiency and effectiveness targets are being met. An audit may be carried out by internal or external groups. <i>See also</i> assessment; certification.	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. тж.</i> оценка соответствия; сертификация.
authority matrix	матрица полномочий	<i>See</i> RACI.	<i>См.</i> матрица ролей и ответственности.

Английский термин	Русский термин	Определение на английском	Определение на русском
automatic call distribution (ACD)	автоматическое распределение звонков	<i>(ITIL Service Operation)</i> Use of information technology to direct an incoming telephone call to the most appropriate person in the shortest possible time. ACD is sometimes called automated call distribution.	<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.
availability	доступность	<i>(ITIL Service Design)</i> Ability of an IT service or other configuration item to perform its agreed function when required. Availability is determined by reliability, maintainability, serviceability, performance and security. Availability is usually calculated as a percentage. This calculation is often based on agreed service time and downtime. It is best practice to calculate availability of an IT service using measurements of the business output.	<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.

Английский термин	Русский термин	Определение на английском	Определение на русском
availability management (AM)	управление доступностью (AM)	<i>(ITIL Service Design)</i> The process responsible for ensuring that IT services meet the current and future availability needs of the business in a cost-effective and timely manner. Availability management defines, analyses, plans, measures and improves all aspects of the availability of IT services, and ensures that all IT infrastructures, processes, tools, roles etc. are appropriate for the agreed service level targets for availability. See also availability management information system.	<i>(ITIL Service Design)</i> 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. тж. система управления доступностью.
availability management information system (AMIS)	система управления доступностью (AMIS)	<i>(ITIL Service Design)</i> A set of tools, data and information that is used to support availability management. See also service knowledge management system.	<i>(ITIL Service Design)</i> Набор инструментов, данных и информации, который используется для поддержки управления доступностью. См. тж. система управления знаниями по услугам.
availability plan	план доступности	<i>(ITIL Service Design)</i> A plan to ensure that existing and future availability requirements for IT services can be provided cost-effectively.	<i>(ITIL Service Design)</i> План, обеспечивающий эффективное по затратам соблюдение существующих и будущих требований доступности к ИТ-услугам.
back-out	возврат к предыдущему состоянию	<i>(ITIL Service Transition)</i> An activity that restores a service or other configuration item to a previous baseline. Back-out is used as a form of remediation when a change or release is not successful.	<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.

Английский термин	Русский термин	Определение на английском	Определение на русском
backup	резервное копирование	<i>(ITIL Service Design) (ITIL Service Operation)</i> Copying data to protect against loss of integrity or availability of the original.	<i>(ITIL Service Design) (ITIL Service Operation)</i> Копирование данных с целью защиты от нарушения целостности или доступности оригинала.
balanced scorecard	сбалансированная система показателей	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> A management tool developed by Drs Robert Kaplan (Harvard Business School) and David Norton. A balanced scorecard enables a strategy to be broken down into key performance indicators. Performance against the KPIs is used to demonstrate how well the strategy is being achieved. A balanced scorecard has four major areas, each of which has a small number of KPIs. The same four areas are considered at different levels of detail throughout the organization.	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> Инструмент управления, разработанный докторами Робертом Капланом (Гарвардская бизнес-школа) и Дэвидом Нортоном. 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.

Английский термин	Русский термин	Определение на английском	Определение на русском
baseline	базовое состояние	<p><i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Transition)</i> A snapshot that is used as a reference point. Many snapshots may be taken and recorded over time but only some will be used as baselines. For example:</p> <ul style="list-style-type: none"> • An ITSM baseline can be used as a starting point to measure the effect of a service improvement plan • A performance baseline can be used to measure changes in performance over the lifetime of an IT service • A configuration baseline can be used as part of a back-out plan to enable the IT infrastructure to be restored to a known configuration if a change or release fails. <p>See also benchmark.</p>	<p><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:</p> <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 к предыдущему состоянию для восстановления известной конфигурации ИТ-инфраструктуры к известной конфигурации в случае неудачного изменения или релиза. <p>См. тж. контрольная точка.</p>

Английский термин	Русский термин	Определение на английском	Определение на русском
benchmark	контрольная точка	<i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Transition)</i> A baseline that is used to compare related data sets as part of a benchmarking exercise. For example, a recent snapshot of a process can be compared to a previous baseline of that process, or a current baseline can be compared to industry data or best practice. <i>See also</i> benchmarking; baseline.	<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. тж.</i> сравнительная оценка, базовое состояние.
benchmarking	сравнительная оценка	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> The process responsible for comparing a benchmark with related data sets such as a more recent snapshot, industry data or best practice. The term is also used to mean creating a series of benchmarks over time, and comparing the results to measure progress or improvement. This process is not described in detail within the core ITIL publications.	<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.
best practice	лучшая практика	Proven activities or processes that have been successfully used by multiple organizations. ITIL is an example of best practice.	Проверенные виды деятельности или процессы, которые были успешно применены многими организациями. ITIL – это один из примеров лучшей практики.

Английский термин	Русский термин	Определение на английском	Определение на русском
Best Management Practice (BMP)	портфель лучших практик управления Best Management Practice (BMP)	The Best Management Practice portfolio is owned by the Cabinet Office, part of HM Government. Formerly owned by CCTA and then OGC, the BMP functions moved to the Cabinet Office in June 2010. The BMP portfolio includes guidance on IT service management and project, programme, risk, portfolio and value management. There is also a management maturity model as well as related glossaries of terms.	Портфель Best Management Practice принадлежит Секретариату кабинета министров Правительства Великобритании. Ранее находившийся во владении ССТА и ОГС, 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.
billing	выставление счетов (биллинг)	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Part of the charging process. Billing is the activity responsible for producing an invoice or a bill and recovering the money from customers. <i>See also</i> pricing.	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Часть процесса взимания оплаты. Выставление счетов отвечает за формирование счетов и получения оплаты с заказчиков. <i>См. тж.</i> ценообразование.
brainstorming	мозговой штурм	<i>(ITIL Service Design) (ITIL Service Operation)</i> A technique that helps a team to generate ideas. Ideas are not reviewed during the brainstorming session, but at a later stage. Brainstorming is often used by problem management to identify possible causes.	<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.
British Standards Institution (BSI)	Британский институт стандартов (BSI)	The UK national standards body, responsible for creating and maintaining British standards. See www.bsi-global.com for more information. <i>See also</i> International Organization for Standardization.	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. тж.</i> Международная организация по стандартизации.

Английский термин	Русский термин	Определение на английском	Определение на русском
budget	бюджет	A list of all the money an organization or business unit plans to receive, and plans to pay out, over a specified period of time. See <i>also</i> budgeting; planning.	Перечень всех денежных средств, которые организация или бизнес-подразделение планирует получить или потратить в течение определенного периода времени. См. <i>тж.</i> бюджетирование; планирование.
budgeting	бюджетирование	The activity of predicting and controlling the spending of money. Budgeting consists of a periodic negotiation cycle to set future budgets (usually annual) and the day-to-day monitoring and adjusting of current budgets.	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.
build	сборка	<i>(ITIL Service Transition)</i> The activity of assembling a number of configuration items to create part of an IT service. The term is also used to refer to a release that is authorized for distribution – for example, server build or laptop build. See <i>also</i> configuration baseline.	<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. См. <i>тж.</i> базовое состояние конфигурации.
build environment	среда сборки	<i>(ITIL Service Transition)</i> A controlled environment where applications, IT services and other builds are assembled prior to being moved into a test or live 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.

Английский термин	Русский термин	Определение на английском	Определение на русском
business	бизнес	<i>(ITIL Service Strategy)</i> An overall corporate entity or organization formed of a number of business units. In the context of ITSM, the term includes public sector and not-for-profit organizations, as well as companies. An IT service provider provides IT services to a customer within a business. The IT service provider may be part of the same business as its customer (internal service provider), or part of another business (external service provider).	<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).
business capacity management	управление мощностями бизнеса	<i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design)</i> In the context of ITSM, business capacity management is the sub-process of capacity management responsible for understanding future business requirements for use in the capacity plan. <i>See also</i> service capacity management; component capacity management.	<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. <i>См. тж.</i> управление мощностями услуг; управление мощностями компонентов.
business case	экономическое обоснование	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Justification for a significant item of expenditure. The business case includes information about costs, benefits, options, issues, risks and possible problems. <i>See also</i> cost benefit analysis.	<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. тж.</i> анализ выгод и затрат.

Английский термин	Русский термин	Определение на английском	Определение на русском
business continuity management (BCM)	управление непрерывностью бизнеса (BCM)	<i>(ITIL Service Design)</i> The business process responsible for managing risks that could seriously affect the business. Business continuity management safeguards the interests of key stakeholders, reputation, brand and value-creating activities. The process involves reducing risks to an acceptable level and planning for the recovery of business processes should a disruption to the business occur. Business continuity management sets the objectives, scope and requirements for IT service continuity management.	<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.
business continuity plan (BCP)	план непрерывности бизнеса (BCP)	<i>(ITIL Service Design)</i> A plan defining the steps required to restore business processes following a disruption. The plan also identifies the triggers for invocation, people to be involved, communications etc. IT service continuity plans form a significant part of business continuity plans.	<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.
business customer	бизнес-заказчик	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A recipient of a product or a service from the business. For example, if the business is a car manufacturer, then the business customer is someone who buys a car.	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Получатель продуктов или услуг, предоставляемых бизнесом. Например, если бизнес – производство автомобилей, то бизнес-заказчик – тот, кто покупает автомобиль.

Английский термин	Русский термин	Определение на английском	Определение на русском
business impact analysis (BIA)	анализ влияния на бизнес (BIA)	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Business impact analysis is the activity in business continuity management that identifies vital business functions and their dependencies. These dependencies may include suppliers, people, other business processes, IT services etc. Business impact analysis defines the recovery requirements for IT services. These requirements include recovery time objectives, recovery point objectives and minimum service level targets for each IT service.	<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.
business objective	бизнес-цель	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The objective of a business process, or of the business as a whole. Business objectives support the business vision, provide guidance for the IT strategy, and are often supported by IT services.	<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.
business operations	операционная деятельность бизнеса	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The day-to-day execution, monitoring and management of business processes.	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Повседневное выполнение, мониторинг и управление бизнес-процессами.
business perspective	бизнес-перспектива	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> An understanding of the service provider and IT services from the point of view of the business, and an understanding of the business from the point of view of the service provider.	<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.

Английский термин	Русский термин	Определение на английском	Определение на русском
business process	бизнес-процесс	A process that is owned and carried out by the business. A business process contributes to the delivery of a product or service to a business customer. For example, a retailer may have a purchasing process that helps to deliver services to its business customers. Many business processes rely on IT services.	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.
business relationship management	управление взаимоотношениями с бизнесом	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The process responsible for maintaining a positive relationship with customers. Business relationship management identifies customer needs and ensures that the service provider is able to meet these needs with an appropriate catalogue of services. This process has strong links with service level management.	<i>(ITIL Service Strategy)</i> 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.
business relationship manager (BRM)	менеджер по взаимоотношениям с бизнесом (BRM)	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A role responsible for maintaining the relationship with one or more customers. This role is often combined with the service level manager role.	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Роль, отвечающая за поддержание взаимоотношений с одним или несколькими заказчиками. Эта роль часто совмещается с ролью менеджера уровня услуг.

Английский термин	Русский термин	Определение на английском	Определение на русском
business service	бизнес-услуга	A service that is delivered to business customers by business units. For example, delivery of financial services to customers of a bank, or goods to the customers of a retail store. Successful delivery of business services often depends on one or more IT services. A business service may consist almost entirely of an IT service – for example, an online banking service or an external website where product orders can be placed by business customers. <i>See also</i> customer-facing service.	Услуга, которая предоставляется бизнес-подразделениями бизнес-заказчикам. Например, предоставление финансовых услуг заказчикам банка или товаров заказчикам 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. тж.</i> услуга, ориентированная на заказчика.
business service management	управление бизнес-услугами	The management of business services delivered to business customers. Business service management is performed by business units.	Управление бизнес-услугами, предоставляемыми бизнес-заказчикам. Управление бизнес-услугами осуществляется бизнес-подразделениями.
business unit	бизнес-подразделение	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A segment of the business that has its own plans, metrics, income and costs. Each business unit owns assets and uses these to create value for customers in the form of goods and services.	<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.
call	звонок	<i>(ITIL Service Operation)</i> A telephone call to the service desk from a user. A call could result in an incident or a service request being logged.	<i>(ITIL Service Operation)</i> Телефонное обращение пользователя в службу поддержки пользователей. В результате звонка может быть зарегистрирован инцидент или запрос на обслуживание.

Английский термин	Русский термин	Определение на английском	Определение на русском
call centre	центр обработки телефонных обращений (колл-центр)	<i>(ITIL Service Operation)</i> An organization or business unit that handles large numbers of incoming and outgoing telephone calls. <i>See also</i> service desk.	<i>(ITIL Service Operation)</i> Организация или бизнес-подразделение, которое обрабатывает большое количество входящих и исходящих телефонных звонков. <i>См. тж.</i> служба поддержки пользователей.
call type	тип обращения	<i>(ITIL Service Operation)</i> A category that is used to distinguish incoming requests to a service desk. Common call types are incident, service request and complaint.	<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.
capability	способность	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The ability of an organization, person, process, application, IT service or other configuration item to carry out an activity. Capabilities are intangible assets of an organization. <i>See also</i> resource.	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Возможность организации, человека, процесса, приложения, конфигурационной единицы или ИТ-услуги осуществлять деятельность. Способности – это нематериальные активы организации. <i>См. тж.</i> ресурс.

Английский термин	Русский термин	Определение на английском	Определение на русском
Capability Maturity Model Integration (CMMI)	комплексная модель зрелости (CMMI)	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> A process improvement approach developed by the Software Engineering Institute (SEI) of Carnegie Mellon University, US. CMMI provides organizations with the essential elements of effective processes. It can be used to guide process improvement across a project, a division or an entire organization. CMMI helps integrate traditionally separate organizational functions, set process improvement goals and priorities, provide guidance for quality processes, and provide a point of reference for appraising current processes. See www.sei.cmu.edu/cmmi for more information. See <i>also</i> maturity.	<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 . См. <i>тж.</i> зрелость.
capacity	мощность	<i>(ITIL Service Design)</i> The maximum throughput that a configuration item or IT service can deliver. For some types of CI, capacity may be the size or volume – for example, a disk drive.	<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.

Английский термин	Русский термин	Определение на английском	Определение на русском
capacity management	управление мощностями	<p><i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design)</i> The process responsible for ensuring that the capacity of IT services and the IT infrastructure is able to meet agreed capacity- and performance-related requirements in a cost-effective and timely manner. Capacity management considers all resources required to deliver an IT service, and is concerned with meeting both the current and future capacity and performance needs of the business. Capacity management includes three sub-processes: business capacity management, service capacity management, and component capacity management. See <i>also</i> capacity management information system.</p>	<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. См. <i>тж.</i> система управления мощностями.</p>
capacity management information system (CMIS)	система управления мощностями (CMIS)	<p><i>(ITIL Service Design)</i> A set of tools, data and information that is used to support capacity management. See <i>also</i> service knowledge management system.</p>	<p><i>(ITIL Service Design)</i> Набор инструментов, данных и информации, которые используются для поддержки процесса управления мощностями. См. <i>тж.</i> система управления знаниями по услугам.</p>

Английский термин	Русский термин	Определение на английском	Определение на русском
capacity plan	план мощностей	<i>(ITIL Service Design)</i> A plan used to manage the resources required to deliver IT services. The plan contains details of current and historic usage of IT services and components, and any issues that need to be addressed (including related improvement activities). The plan also contains scenarios for different predictions of business demand and costed options to deliver the agreed service level targets.	<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.
capacity planning	планирование мощностей	<i>(ITIL Service Design)</i> The activity within capacity management responsible for creating a capacity plan.	<i>(ITIL Service Design)</i> Вид деятельности в рамках управления мощностями, отвечающий за разработку плана мощностей.
capital budgeting	бюджетирование капитальных вложений	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The present commitment of funds in order to receive a return in the future in the form of additional cash inflows or reduced cash outflows.	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Выделение средств с целью получения возврата в будущем за счёт дополнительной прибыли или сокращения затрат.
capital cost	капитальные затраты	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The cost of purchasing something that will become a financial asset – for example, computer equipment and buildings. The value of the asset depreciates over multiple accounting periods. See also operational 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. См. тж. операционные затраты.
capital expenditure (CAPEX)	капитальные вложения (CAPEX)	See capital cost.	См. капитальные затраты.

Английский термин	Русский термин	Определение на английском	Определение на русском
capitalization	капитализация	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Identifying major cost as capital, even though no asset is purchased. This is done to spread the impact of the cost over multiple accounting periods. The most common example of this is software development, or purchase of a software licence.	<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.
category	категория	A named group of things that have something in common. Categories are used to group similar things together. For example, cost types are used to group similar types of cost. Incident categories are used to group similar types of incident, while CI types are used to group similar types of configuration item.	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 KE – однотипных конфигурационных единиц.
certification	сертификация	Issuing a certificate to confirm compliance to a standard. Certification includes a formal audit by an independent and accredited body. The term is also used to mean awarding a certificate to provide evidence that a person has achieved a qualification.	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.
change	изменение	<i>(ITIL Service Transition)</i> The addition, modification or removal of anything that could have an effect on IT services. The scope should include changes to all architectures, processes, tools, metrics and documentation, as well as changes to IT services and other configuration items.	<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.

Английский термин	Русский термин	Определение на английском	Определение на русском
change advisory board (CAB)	совет по изменениям (CAB)	<i>(ITIL Service Transition)</i> A group of people that support the assessment, prioritization, authorization and scheduling of changes. A change advisory board is usually made up of representatives from: all areas within the IT service provider; the business; and third parties such as suppliers.	<i>(ITIL Service Transition)</i> Группа людей, помогающая осуществлять оценку, приоритизацию, авторизацию и составление графика изменений. В состав совета по изменениям обычно входят представители поставщика ИТ-услуг, бизнеса и третьих сторон (например, подрядчики).
change evaluation	оценка изменения	<i>(ITIL Service Transition)</i> The process responsible for formal assessment of a new or changed IT service to ensure that risks have been managed and to help determine whether to authorize the change.	<i>(ITIL Service Transition)</i> Процесс, отвечающий за формальную оценку новой или изменённой ИТ-услуги. Задачи процесса – обеспечить управление рисками и помочь определить необходимость авторизации или отклонения изменения.
change history	история изменений	<i>(ITIL Service Transition)</i> Information about all changes made to a configuration item during its life. Change history consists of all those change records that apply to the CI.	<i>(ITIL Service Transition)</i> Информация обо всех изменениях в отношении конкретной конфигурационной единицы в течении всего срока её службы. История изменений состоит из всех записей об изменениях, относящихся к данной КЕ.
change management	управление изменениями	<i>(ITIL Service Transition)</i> The process responsible for controlling the lifecycle of all changes, enabling beneficial changes to be made with minimum disruption to IT services.	<i>(ITIL Service Transition)</i> Процесс, отвечающий за управление жизненным циклом всех изменений, способствующий реализации полезных изменений с минимальным прерыванием ИТ-услуг.

Английский термин	Русский термин	Определение на английском	Определение на русском
change model	модель изменения	<i>(ITIL Service Transition)</i> A repeatable way of dealing with a particular category of change. A change model defines specific agreed steps that will be followed for a change of this category. Change models may be very complex with many steps that require authorization (e.g. major software release) or may be very simple with no requirement for authorization (e.g. password reset). <i>See also</i> change advisory board; standard change.	<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. тж.</i> совет по изменениям, стандартное изменение.
change proposal	предложение об изменении	<i>(ITIL Service Strategy) (ITIL Service Transition)</i> A document that includes a high level description of a potential service introduction or significant change, along with a corresponding business case and an expected implementation schedule. Change proposals are normally created by the service portfolio management process and are passed to change management for authorization. Change management will review the potential impact on other services, on shared resources, and on the overall change schedule. Once the change proposal has been authorized, service portfolio management will charter the service.	<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..

Английский термин	Русский термин	Определение на английском	Определение на русском
change record	запись об изменении	<i>(ITIL Service Transition)</i> A record containing the details of a change. Each change record documents the lifecycle of a single change. A change record is created for every request for change that is received, even those that are subsequently rejected. Change records should reference the configuration items that are affected by the change. Change records may be stored in the configuration management system, or elsewhere in the service knowledge management system.	<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.
change request	запрос изменения	See request for change.	См. запрос на изменение.
change schedule	график изменений	<i>(ITIL Service Transition)</i> A document that lists all authorized changes and their planned implementation dates, as well as the estimated dates of longer-term changes. A change schedule is sometimes called a forward schedule of change, even though it also contains information about changes that have already been implemented.	<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.
change window	технологическое окно для изменений	<i>(ITIL Service Transition)</i> A regular, agreed time when changes or releases may be implemented with minimal impact on services. Change windows are usually documented in service level agreements.	<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.

Английский термин	Русский термин	Определение на английском	Определение на русском
chargeable item	единица оплаты	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A deliverable of an IT service that is used in calculating charges to customers (for example, number of transactions, number of desktop PCs).	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Результат предоставления ИТ-услуги, который используется при расчёте оплаты для заказчиков (например, количество транзакций, количество рабочих станций).
charging	взимание оплаты	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Requiring payment for IT services. Charging for IT services is optional, and many organizations choose to treat their IT service provider as a cost centre. <i>See also</i> charging process; charging policy.	<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. тж.</i> процесс взимания оплаты; политика взимания оплаты.
charging policy	политика взимания оплаты	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A policy specifying the objective of the charging process and the way in which charges will be calculated. <i>See also</i> cost.	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Политика, определяющая цель процесса взимания оплаты и способ её расчёта. <i>См. тж.</i> затраты.
charging process	процесс взимания оплаты	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The process responsible for deciding how much customers should pay (pricing) and recovering money from them (billing). This process is not described in detail within the core ITIL publications.	<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.
charter	концепция	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A document that contains details of a new service, a significant change or other significant project. Charters are typically authorized by service portfolio management or by a project management office. The term charter is also used to describe the act of authorizing the work required to complete the service change or project. <i>See also</i> change proposal; service charter; project portfolio.	<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.

Английский термин	Русский термин	Определение на английском	Определение на русском
	устав		Для обозначения аналогичного документа для проекта используется термин «устав». Устав проекта утверждается офисом управления проектами. См. тж. предложение об изменении; концепция услуги; портфель проектов.
chronological analysis	хронологический анализ	<i>(ITIL Service Operation)</i> A technique used to help identify possible causes of problems. All available data about the problem is collected and sorted by date and time to provide a detailed timeline. This can make it possible to identify which events may have been triggered by others.	<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.
CI type	тип КЕ	<i>(ITIL Service Transition)</i> A category that is used to classify configuration items. The CI type identifies the required attributes and relationships for a configuration record. Common CI types include hardware, document, user etc.	<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.
classification	классификация	The act of assigning a category to something. Classification is used to ensure consistent management and reporting. Configuration items, incidents, problems, changes etc. are usually classified.	Действие по назначению категории чему-либо. Классификация используется для обеспечения целостности в управлении и отчётности. КЕ, инциденты, проблемы, изменения и т.п., обычно классифицируются.

Английский термин	Русский термин	Определение на английском	Определение на русском
client	клиент	<p>A generic term that means a customer, the business or a business customer. For example, client manager may be used as a synonym for business relationship manager. The term is also used to mean:</p> <ul style="list-style-type: none"> • A computer that is used directly by a user – for example, a PC, a handheld computer or a work station • The part of a client server application that the user directly interfaces with – for example, an email client. 	<p>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:</p> <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.
closed	закрыт	<p><i>(ITIL Service Operation)</i> The final status in the lifecycle of an incident, problem, change etc. When the status is closed, no further action is taken.</p>	<p><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.</p>
closure	закрытие	<p><i>(ITIL Service Operation)</i> The act of changing the status of an incident, problem, change etc. to closed.</p>	<p><i>(ITIL Service Operation)</i> Действие по присвоению значения «закрыт» статусу инцидента, проблемы, изменения и т.п.</p>

Английский термин	Русский термин	Определение на английском	Определение на русском
COBIT	COBIT	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> Control Objectives for Information and related Technology (COBIT) provides guidance and best practice for the management of IT processes. COBIT is published by ISACA in conjunction with the IT Governance Institute (ITGI). See www.isaca.org for more information.	<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 .
code of practice	практическое руководство	A guideline published by a public body or a standards organization, such as ISO or BSI. Many standards consist of a code of practice and a specification. The code of practice describes recommended best 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.
cold standby	холодное резервирование	See gradual recovery.	См. постепенное восстановление.
commercial off the shelf (COTS)	коммерческий коробочный продукт	<i>(ITIL Service Design)</i> Pre-existing application software or middleware that can be purchased from a third party.	<i>(ITIL Service Design)</i> Заранее готовое приложение или связующее программное обеспечение, которое может быть закуплено у третьей стороны.
compliance	соответствие	Ensuring that a standard or set of guidelines is followed, or that proper, consistent accounting or other practices are being employed.	Обеспечение соблюдения стандарта или рекомендаций, или обеспечение следования согласованным практикам применения соответствующих практик бухгалтерского учёта или другим.

Английский термин	Русский термин	Определение на английском	Определение на русском
component	компонент	A general term that is used to mean one part of something more complex. For example, a computer system may be a component of an IT service; an application may be a component of a release unit. Components that need to be managed should be configuration items.	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.
component capacity management (CCM)	управление мощностями компонентов (CCM)	<i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design)</i> The sub-process of capacity management responsible for understanding the capacity, utilization and performance of configuration items. Data is collected, recorded and analysed for use in the capacity plan. See also business capacity management; service capacity management.	<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. См. тж. управление мощностями бизнеса; управление сервисными мощностями.
component CI	компонент составной KE	<i>(ITIL Service Transition)</i> A configuration item that is part of an assembly. For example, a CPU or memory CI may be part of a server CI.	<i>(ITIL Service Transition)</i> Конфигурационная единица, которая является частью составной KE. Например, KE «ЦПУ» или «Память» могут быть частью составной KE «Сервер».
component failure impact analysis (CFIA)	анализ влияния сбоя компонентов (CFIA)	<i>(ITIL Service Design)</i> A technique that helps to identify the impact of configuration item failure on IT services and the business. A matrix is created with IT services on one axis and CIs on the other. This enables the identification of critical CIs (that could cause the failure of multiple IT services) and fragile IT services (that have multiple single points of failure).	<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 KE по другому, позволяет выявить критичные KE (которые могут быть причиной сбоя в предоставлении множества ИТ-услуг) и уязвимые ИТ-услуги (которые имеют множество единых точек отказа).

Английский термин	Русский термин	Определение на английском	Определение на русском
computer telephony integration (CTI)	компьютерно-телефонная интеграция	<i>(ITIL Service Operation)</i> Computer telephony integration is a general term covering any kind of integration between computers and telephone systems. It is most commonly used to refer to systems where an application displays detailed screens relating to incoming or outgoing telephone calls. See also automatic call distribution; interactive voice response.	<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. См. тж. автоматическое распределение звонков; интерактивная голосовая система.
concurrency	конкурентность	A measure of the number of users engaged in the same operation at the same time.	Мера количества пользователей, задействованных в выполнении одной и той же операции в один момент времени.
confidentiality	конфиденциальность	<i>(ITIL Service Design)</i> A security principle that requires that data should only be accessed by authorized people.	<i>(ITIL Service Design)</i> Принцип безопасности, который требует, чтобы доступ к данным имели только авторизованные люди.
configuration	конфигурация	<i>(ITIL Service Transition)</i> A generic term used to describe a group of configuration items that work together to deliver an IT service, or a recognizable part of an IT service. Configuration is also used to describe the parameter settings for one or more configuration items.	<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.
configuration baseline	базовое состояние конфигурации	<i>(ITIL Service Transition)</i> The baseline of a configuration that has been formally agreed and is managed through the change management process. A configuration baseline is used as a basis for future builds, releases and changes.	<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.

Английский термин	Русский термин	Определение на английском	Определение на русском
configuration control	контроль конфигурации	<i>(ITIL Service Transition)</i> The activity responsible for ensuring that adding, modifying or removing a configuration item is properly managed – for example, by submitting a request for change or service request.	<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.
configuration identification	идентификация конфигурации	<i>(ITIL Service Transition)</i> The activity responsible for collecting information about configuration items and their relationships, and loading this information into the configuration management database. Configuration identification is also responsible for labelling the configuration items themselves, so that the corresponding configuration records can be found.	<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.
configuration item (CI)	конфигурационная единица (KE)	<i>(ITIL Service Transition)</i> Any component or other service asset that needs to be managed in order to deliver an IT service. Information about each configuration item is recorded in a configuration record within the configuration management system and is maintained throughout its lifecycle by service asset and configuration management. Configuration items are under the control of change management. They typically include IT services, hardware, software, buildings, people and formal documentation such as process documentation and service level agreements.	<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.

Английский термин	Русский термин	Определение на английском	Определение на русском
configuration management	управление конфигурациями	See service asset and configuration management.	См. управление сервисными активами и конфигурациями.
configuration management database (CMDB)	база данных управления конфигурациями (CMDB)	<i>(ITIL Service Transition)</i> A database used to store configuration records throughout their lifecycle. The configuration management system maintains one or more configuration management databases, and each database stores attributes of configuration items, and relationships with other configuration items.	<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.
configuration management system (CMS)	система управления конфигурациями (CMS)	<i>(ITIL Service Transition)</i> A set of tools, data and information that is used to support service asset and configuration management. The CMS is part of an overall service knowledge management system and includes tools for collecting, storing, managing, updating, analysing and presenting data about all configuration items and their relationships. The CMS may also include information about incidents, problems, known errors, changes and releases. The CMS is maintained by service asset and configuration management and is used by all IT service management processes. See also configuration management database.	<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. См. тж. база данных управления конфигурациями.

Английский термин	Русский термин	Определение на английском	Определение на русском
configuration record	конфигурационная запись	<i>(ITIL Service Transition)</i> A record containing the details of a configuration item. Each configuration record documents the lifecycle of a single configuration item. Configuration records are stored in a configuration management database and maintained as part of a configuration management system.	<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.
configuration structure	структура конфигурации	<i>(ITIL Service Transition)</i> The hierarchy and other relationships between all the configuration items that comprise a configuration.	<i>(ITIL Service Transition)</i> Иерархия и другие взаимоотношения между всеми конфигурационными единицами, образующими конфигурацию.

Английский термин	Русский термин	Определение на английском	Определение на русском
continual service improvement (CSI)	постоянное совершенствование услуг (CSI)	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> A stage in the lifecycle of a service. Continual service improvement ensures that services are aligned with changing business needs by identifying and implementing improvements to IT services that support business processes. The performance of the IT service provider is continually measured and improvements are made to processes, IT services and IT infrastructure in order to increase efficiency, effectiveness and cost effectiveness. Continual service improvement includes the seven-step improvement process. Although this process is associated with continual service improvement, most processes have activities that take place across multiple stages of the service lifecycle. See also Plan-Do-Check-Act.	<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. См. тж. Планирование-Выполнение-Проверка-Корректировка.
continuous availability	непрерывная доступность	<i>(ITIL Service Design)</i> An approach or design to achieve 100% availability. A continuously available IT service has no planned or unplanned downtime.	<i>(ITIL Service Design)</i> Подход или архитектура, направленные на достижение 100% доступности. Непрерывно доступная ИТ-услуга не имеет планового или внепланового простоя.
continuous operation	непрерывная эксплуатация	<i>(ITIL Service Design)</i> An approach or design to eliminate planned downtime of an IT service. Note that individual configuration items may be down even though the IT service is available.	<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.

Английский термин	Русский термин	Определение на английском	Определение на русском
contract	договор (контракт)	A legally binding agreement between two or more parties.	Имеющее юридическую силу соглашение между двумя и более сторонами.
control	контроль	A means of managing a risk, ensuring that a business objective is achieved or that a process is followed. Examples of control include policies, procedures, roles, RAID, door locks etc. A control is sometimes called a countermeasure or safeguard.	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.
	управление технической системой	Control also means to manage the utilization or behaviour of a configuration item, system or IT service.	Этот термин обозначает управление загрузкой или поведением конфигурационной единицы, системы или ИТ-услуги.
Control Objectives for Information and related Technology	Цели контроля для информационных и смежных технологий	See COBIT.	См. COBIT.
control perspective	перспектива контроля	<i>(ITIL Service Strategy)</i> An approach to the management of IT services, processes, functions, assets etc. There can be several different control perspectives on the same IT service, process etc., allowing different individuals or teams to focus on what is important and relevant to their specific role. Examples of control perspective include reactive and proactive management within IT operations, or a lifecycle view for an application project team.	<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.

Английский термин	Русский термин	Определение на английском	Определение на русском
control processes	процессы группы контроля	The ISO/IEC 20000 process group that includes change management and configuration management.	Группа процессов в стандарте ИСО/МЭК 20000, которая состоит из управления изменениями и управления конфигурациями.
core service	основная услуга	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A service that delivers the basic outcomes desired by one or more customers. A core service provides a specific level of utility and warranty. Customers may be offered a choice of utility and warranty through one or more service options. <i>See also</i> enabling service; enhancing service; IT service; service package.	<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. тж.</i> вспомогательная услуга; улучшающая услуга; ИТ-услуга; пакет услуг.
cost	затраты	The amount of money spent on a specific activity, IT service or business unit. Costs consist of real cost (money), notional cost (such as people's time) and depreciation.	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.
cost benefit analysis	анализ выгод и затрат	An activity that analyses and compares the costs and the benefits involved in one or more alternative courses of action. <i>See also</i> business case; internal rate of return; net present value; return on investment; value on investment.	Деятельность, в рамках которой анализируются и сравниваются затраты и выгоды от реализации одного или нескольких альтернативных вариантов действий. <i>См. тж.</i> экономическое обоснование; внутренняя норма доходности; чистая приведенная стоимость; возврат инвестиций; добавленная ценность от инвестиций.

Английский термин	Русский термин	Определение на английском	Определение на русском
cost centre	центр затрат	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A business unit or project to which costs are assigned. A cost centre does not charge for services provided. An IT service provider can be run as a cost centre or a profit 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.
cost element	элемент затрат	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The middle level of category to which costs are assigned in budgeting and accounting. The highest-level category is cost type. For example, a cost type of 'people' could have cost elements of pay roll, staff benefits, expenses, training, overtime etc. Cost elements can be further broken down to give cost units. For example, the cost element 'expenses' could include cost units of hotels, transport, meals etc.	<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.
cost management	управление затратами	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A general term that is used to refer to budgeting and accounting, and is sometimes used as a synonym for financial management.	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Общий термин, используемый применительно к бюджетированию и учёту затрат, и, иногда, как синоним управления финансами.
cost model	модель затрат	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A framework used in budgeting and accounting in which all known costs can be recorded, categorized and allocated to specific customers, business units or projects. See also cost type; cost element; cost unit.	<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. См. тж. тип затрат; элемент затрат; единица затрат.

Английский термин	Русский термин	Определение на английском	Определение на русском
cost type	тип затрат	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The highest level of category to which costs are assigned in budgeting and accounting – for example, hardware, software, people, accommodation, external and transfer. See also cost element; cost unit.	<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».. См. тж. элемент затрат; единица затрат.
cost unit	единица затрат	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The lowest level of category to which costs are assigned, cost units are usually things that can be easily counted (e.g. staff numbers, software licences) or things easily measured (e.g. CPU usage, electricity consumed). Cost units are included within cost elements. For example, a cost element of 'expenses' could include cost units of hotels, transport, meals etc. See also cost type.	<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. См. тж. тип затрат.
cost effectiveness	эффективность по затратам	A measure of the balance between the effectiveness and cost of a service, process or activity. A cost-effective process is one that achieves its objectives at minimum cost. See also key performance indicator; return on investment; value for money.	Мера баланса между результативностью и стоимостью услуги, процесса или деятельности. Эффективный по затратам процесс – тот процесс, который достигает своих целей с наименьшими затратами. См. тж. ключевой показатель эффективности; возврат инвестиций; соотношение цена-качество.
countermeasure	контрмера	Can be used to refer to any type of control. The term is most often used when referring to measures that increase resilience, fault tolerance or reliability of an IT service.	Может использоваться в отношении любого вида контроля. Этот термин наиболее часто используется применительно к мерам, которые повышают устойчивость, отказоустойчивость или надежность ИТ-услуги.

Английский термин	Русский термин	Определение на английском	Определение на русском
course corrections	корректирующие меры	Changes made to a plan or activity that has already started to ensure that it will meet its objectives. Course corrections are made as a result of monitoring progress.	Изменения в уже выполняющемся плане или деятельности, необходимые для обеспечения достижения поставленных целей. Корректирующие меры разрабатываются по результатам мониторинга исполнения.
crisis management	антикризисное управление	Crisis management is the process responsible for managing the wider implications of business continuity. A crisis management team is responsible for strategic issues such as managing media relations and shareholder confidence, and decides when to invoke business continuity plans.	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.
critical success factor (CSF)	критический фактор успеха (CSF)	Something that must happen if an IT service, process, plan, project or other activity is to succeed. Key performance indicators are used to measure the achievement of each critical success factor. For example, a critical success factor of 'protect IT services when making changes' could be measured by key performance indicators such as 'percentage reduction of unsuccessful changes', 'percentage reduction in changes causing incidents' etc.	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.
CSI register	реестр постоянного совершенствования услуг	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> A database or structured document used to record and manage improvement opportunities throughout their lifecycle.	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> База данных или структурированный документ, используемый для записи и управления возможностями улучшений в течение всего их жизненного цикла.

Английский термин	Русский термин	Определение на английском	Определение на русском
culture	культура	A set of values that is shared by a group of people, including expectations about how people should behave, their ideas, beliefs and practices. <i>See also</i> vision.	Набор ценностей, общих для группы людей, включая ожидания в отношении поведения людей, их идей, убеждений и практик. <i>См. тж.</i> видение.
customer	заказчик	Someone who buys goods or services. The customer of an IT service provider is the person or group who defines and agrees the service level targets. The term is also sometimes informally used to mean user – for example, ‘This is a customer-focused organization.’	Покупатель товаров или услуг. Заказчик для поставщика ИТ-услуг – это человек или группа людей, которые определяют и согласовывают целевые показатели уровня услуги.
customer asset	актив заказчика	Any resource or capability of a customer. <i>See also</i> asset.	Любые ресурсы или способности заказчика. <i>См. тж.</i> актив.
customer agreement portfolio	портфель соглашений с заказчиком	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A database or structured document used to manage service contracts or agreements between an IT service provider and its customers. Each IT service delivered to a customer should have a contract or other agreement that is listed in the customer agreement portfolio. <i>See also</i> customer-facing service; service catalogue; service 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. тж.</i> услуга, ориентированная на заказчика; каталог услуг; портфель услуг.

Английский термин	Русский термин	Определение на английском	Определение на русском
customer portfolio	портфель заказчиков	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A database or structured document used to record all customers of the IT service provider. The customer portfolio is the business relationship manager's view of the customers who receive services from the IT service provider. <i>See also</i> customer agreement portfolio; service catalogue; service 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. тж.</i> портфель соглашений с заказчиком; каталог услуг; портфель услуг.
customer-facing service	услуга, ориентированная на заказчика	<i>(ITIL Service Design)</i> An IT service that is visible to the customer. These are normally services that support the customer's business processes and facilitate one or more outcomes desired by the customer. All live customer-facing services, including those available for deployment, are recorded in the service catalogue along with customer-visible information about deliverables, prices, contact points, ordering and request processes. Other information such as relationships to supporting services and other CIs will also be recorded for internal use by the IT service provider.	<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.

Английский термин	Русский термин	Определение на английском	Определение на русском
dashboard	панель мониторинга	<i>(ITIL Service Operation)</i> A graphical representation of overall IT service performance and availability. Dashboard images may be updated in real time, and can also be included in management reports and web pages. Dashboards can be used to support service level management, event management and incident diagnosis.	<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.
Data-to-Information-to-Knowledge-to-Wisdom (DIKW)	Данные-Информация-Знания-Мудрость (DIKW)	<i>(ITIL Service Transition)</i> A way of understanding the relationships between data, information, knowledge and wisdom. DIKW shows how each of these builds on the others.	<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.
definitive media library (DML)	библиотека эталонного программного обеспечения (DML)	<i>(ITIL Service Transition)</i> One or more locations in which the definitive and authorized versions of all software configuration items are securely stored. The definitive media library may also contain associated configuration items such as licences and documentation. It is a single logical storage area even if there are multiple locations. The definitive media library is controlled by service asset and configuration management and is recorded in the configuration management system.	<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.

Английский термин	Русский термин	Определение на английском	Определение на русском
deliverable	результат	Something that must be provided to meet a commitment in a service level agreement or a contract. It is also used in a more informal way to mean a planned output of any process.	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.
demand management	Управление спросом	<i>(ITIL Service Design) (ITIL Service Strategy)</i> The process responsible for understanding, anticipating and influencing customer demand for services. Demand management works with capacity management to ensure that the service provider has sufficient capacity to meet the required demand. At a strategic level, demand management can involve analysis of patterns of business activity and user profiles, while at a tactical level, it can involve the use of differential charging to encourage customers to use IT services at less busy times, or require short-term activities to respond to unexpected demand or the failure of a configuration item.	<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.
Deming Cycle	цикл Деминга	See Plan-Do-Check-Act.	См. Планирование-Выполнение-Проверка-Корректировка.
dependency	зависимость	The direct or indirect reliance of one process or activity on another.	Прямое или не прямое использование одного процесса или деятельности другим процессом или деятельностью.

Английский термин	Русский термин	Определение на английском	Определение на русском
deployment	развёртывание (ввод в эксплуатацию)	<i>(ITIL Service Transition)</i> The activity responsible for movement of new or changed hardware, software, documentation, process etc. to the live environment. Deployment is part of the release and deployment management process.	<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.
depreciation	амортизация	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A measure of the reduction in value of an asset over its life. This is based on wearing out, consumption or other reduction in the useful economic value.	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Мера снижения стоимости актива в течении срока его службы. Она основана на износе, потреблении или другом снижении полезной экономической ценности.
design	проектирование	<i>(ITIL Service Design)</i> An activity or process that identifies requirements and then defines a solution that is able to meet these requirements. <i>See also</i> service design.	<i>(ITIL Service Design)</i> Деятельность или процесс, который идентифицирует требования и далее определяет решение, способное удовлетворить этим требованиям. <i>См. тж.</i> проектирование услуг.
design coordination	координация проектирования	<i>(ITIL Service Design)</i> The process responsible for coordinating all service design activities, processes and resources. Design coordination ensures the consistent and effective design of new or changed IT services, service management information systems, architectures, technology, processes, information and metrics.	<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.

Английский термин	Русский термин	Определение на английском	Определение на русском
detection	обнаружение	<i>(ITIL Service Operation)</i> A stage in the expanded incident lifecycle. Detection results in the incident becoming known to the service provider. Detection can be automatic or the result of a user logging an incident.	<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.
development	разработка	<i>(ITIL Service Design)</i> The process responsible for creating or modifying an IT service or application ready for subsequent release and deployment. Development is also used to mean the role or function that carries out development work. This process is not described in detail within the core ITIL publications.	<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.
development environment	среда разработки	<i>(ITIL Service Design)</i> An environment used to create or modify IT services or applications. Development environments are not typically subjected to the same degree of control as test or live environments. See <i>also</i> development.	<i>(ITIL Service Design)</i> Среда, используемая для создания или модификации ИТ-услуг или приложений. Среды разработки обычно не являются предметом такого же уровня контроля, как среды тестирования или среды промышленной эксплуатации. См. <i>тж.</i> разработка.
diagnosis	диагностика	<i>(ITIL Service Operation)</i> A stage in the incident and problem lifecycles. The purpose of diagnosis is to identify a workaround for an incident or the root cause of a problem.	<i>(ITIL Service Operation)</i> Стадия жизненного цикла инцидента или проблемы. Назначение диагностики – найти обходное решение для инцидента или определить корневую причину проблемы.

Английский термин	Русский термин	Определение на английском	Определение на русском
diagnostic script	сценарий диагностики	<i>(ITIL Service Operation)</i> A structured set of questions used by service desk staff to ensure they ask the correct questions, and to help them classify, resolve and assign incidents. Diagnostic scripts may also be made available to users to help them diagnose and resolve their own incidents.	<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.
differential charging	дифференцированное взимание оплаты	A technique used to support demand management by charging different amounts for the same function of an IT service under different circumstances. For example, reduced charges outside peak times, or increased charges for users who exceed a bandwidth allocation.	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.
direct cost	прямые затраты	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The cost of providing an IT service which can be allocated in full to a specific customer, cost centre, project etc. For example, the cost of providing non-shared servers or software licences. <i>See also</i> indirect 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. тж.</i> косвенные затраты.
directory service	служба каталогов	<i>(ITIL Service Operation)</i> An application that manages information about IT infrastructure available on a network, and corresponding user access rights.	<i>(ITIL Service Operation)</i> Приложение, которое управляет информацией о компонентах ИТ-инфраструктуры, доступных через сеть, и соответствующими правами доступа пользователя.

Английский термин	Русский термин	Определение на английском	Определение на русском
document	документ	Information in readable form. A document may be paper or electronic – for example, a policy statement, service level agreement, incident record or diagram of a computer room layout. <i>See also</i> record.	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. тж.</i> запись.
downtime	время простоя	<i>(ITIL Service Design) (ITIL Service Operation)</i> The time when an IT service or other configuration item is not available during its agreed service time. The availability of an IT service is often calculated from agreed service time and 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 простоя.
driver	движущая сила	Something that influences strategy, objectives or requirements – for example, new legislation or the actions of competitors.	Нечто, влияющее на стратегию, цели или требования. Например, новое законодательство или действия конкурентов.
early life support (ELS)	первичная поддержка	<i>(ITIL Service Transition)</i> A stage in the service lifecycle that occurs at the end of deployment and before the service is fully accepted into operation. During early life support, the service provider reviews key performance indicators, service levels and monitoring thresholds and may implement improvements to ensure that service targets can be met. The service provider may also provide additional resources for incident and problem management during this time.	<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.

Английский термин	Русский термин	Определение на английском	Определение на русском
economies of scale	экономия за счёт масштаба	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The reduction in average cost that is possible from increasing the usage of an IT service or asset. <i>See also</i> economies of scope.	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Уменьшение средних затрат за счёт увеличения объёма потребления ИТ-услуги или актива. <i>См. тж.</i> экономия на охвате.
economies of scope	экономия за счёт охвата	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The reduction in cost that is allocated to an IT service by using an existing asset for an additional purpose. For example, delivering a new IT service from an existing IT infrastructure. <i>See also</i> economies of scale.	<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. тж.</i> экономия на масштабе.
effectiveness	результативность	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> A measure of whether the objectives of a process, service or activity have been achieved. An effective process or activity is one that achieves its agreed objectives. <i>See also</i> key performance indicator.	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> Мера достижения целей процесса, услуги или деятельности. Процесс или деятельность результативны, если достигнуты поставленные цели. <i>См. тж.</i> ключевой показатель эффективности.
efficiency	эффективность	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> A measure of whether the right amount of resource has been used to deliver a process, service or activity. An efficient process achieves its objectives with the minimum amount of time, money, people or other resources. <i>See also</i> key performance indicator.	<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. тж.</i> ключевой показатель эффективности.

Английский термин	Русский термин	Определение на английском	Определение на русском
emergency change	экстренное изменение	<i>(ITIL Service Transition)</i> A change that must be introduced as soon as possible – for example, to resolve a major incident or implement a security patch. The change management process will normally have a specific procedure for handling emergency changes. See also emergency change advisory board.	<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. См. тж. совет по экстренным изменениям.
emergency change advisory board (ECAB)	совет по экстренным изменениям (ECAB)	<i>(ITIL Service Transition)</i> A subgroup of the change advisory board that makes decisions about emergency changes. Membership may be decided at the time a meeting is called, and depends on the nature of the emergency change.	<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.
enabling service	вспомогательная услуга	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A service that is needed in order to deliver a core service. Enabling services may or may not be visible to the customer, but they are not offered to customers in their own right. See also enhancing 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. См. тж. улучшающая услуга.

Английский термин	Русский термин	Определение на английском	Определение на русском
enhancing service	дополняющая услуга	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A service that is added to a core service to make it more attractive to the customer. Enhancing services are not essential to the delivery of a core service but are used to encourage customers to use the core services or to differentiate the service provider from its competitors. <i>See also</i> enabling service; excitement factor.	<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. тж.</i> вспомогательная услуга; фактор восхищения.
enterprise financial management	корпоративное управление финансами	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The function and processes responsible for managing the overall organization's budgeting, accounting and charging requirements. Enterprise financial management is sometimes referred to as the 'corporate' financial department. <i>See also</i> financial management for IT services.	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Функция и процессы, отвечающие за управление требованиями к бюджетированию, учёту и взиманию оплаты в организации в целом. <i>См. тж.</i> управление финансами для ИТ-услуг.
environment	среда	<i>(ITIL Service Transition)</i> A subset of the IT infrastructure that is used for a particular purpose – for example, live environment, test environment, build environment. Also used in the term 'physical environment' to mean the accommodation, air conditioning, power system etc. Environment is used as a generic term to mean the external conditions that influence or affect something.	<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.

Английский термин	Русский термин	Определение на английском	Определение на русском
error	Ошибка	<i>(ITIL Service Operation)</i> A design flaw or malfunction that causes a failure of one or more IT services or other configuration items. A mistake made by a person or a faulty process that impacts a configuration item is also an 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.
escalation	Эскалация	<i>(ITIL Service Operation)</i> An activity that obtains additional resources when these are needed to meet service level targets or customer expectations. Escalation may be needed within any IT service management process, but is most commonly associated with incident management, problem management and the management of customer complaints. There are two types of escalation: functional escalation and hierarchic 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.
eSourcing Capability Model for Client Organizations (eSCM-CL)	модель eSCM-CL	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A framework to help organizations in their analysis and decision-making on service sourcing models and strategies. It was developed by Carnegie Mellon University in the US. See also eSourcing Capability Model for Service Providers.	<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. См. тж. модель eSCM-SP.

Английский термин	Русский термин	Определение на английском	Определение на русском
eSourcing Capability Model for Service Providers (eSCM-SP)	модель eSCM-SP	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A framework to help IT service providers develop their IT service management capabilities from a service sourcing perspective. It was developed by Carnegie Mellon University in the US. See <i>also</i> eSourcing Capability Model for Client Organizations.	<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. См. <i>тж.</i> модель eSCM-CL.
estimation	приблизительная оценка	The use of experience to provide an approximate value for a metric or cost. Estimation is also used in capacity and availability management as the cheapest and least accurate modelling method.	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.
event	событие	<i>(ITIL Service Operation)</i> A change of state that has significance for the management of an IT service or other configuration item. The term is also used to mean an alert or notification created by any IT service, configuration item or monitoring tool. Events typically require IT operations personnel to take actions, and often lead to incidents being logged.	<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.
event management	управление событиями	<i>(ITIL Service Operation)</i> The process responsible for managing events throughout their lifecycle. Event management is one of the main activities of IT operations.	<i>(ITIL Service Operation)</i> Процесс, отвечающий за управление событиями в течение их жизненного цикла. Управление событиями – одна из основных деятельности эксплуатации ИТ.

Английский термин	Русский термин	Определение на английском	Определение на русском
exception report	отчёт об отклонениях	A document containing details of one or more key performance indicators or other important targets that have exceeded defined thresholds. Examples include service level agreement targets being missed or about to be missed, and a performance metric indicating a potential capacity problem.	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.
excitement attribute	атрибут восхищения	See excitement factor.	См. фактор восхищения.
excitement factor	фактор восхищения	<i>(ITIL Service Strategy)</i> An attribute added to something to make it more attractive or more exciting to the customer. For example, a restaurant may provide a free drink with every meal. See also enhancing service.	<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. См. тж. дополняющая услуга.
expanded incident lifecycle	расширенный жизненный цикл инцидента	<i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design)</i> Detailed stages in the lifecycle of an incident. The stages are detection, diagnosis, repair, recovery and restoration. The expanded incident lifecycle is used to help understand all contributions to the impact of incidents and to plan for how these could be controlled or reduced.	<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.
external customer	внешний заказчик	A customer who works for a different business from the IT service provider. See also external service provider; internal customer.	Заказчик, который работает в интересах иного, по отношению к поставщику ИТ услуг, бизнеса. См. тж. внешний поставщик услуг; внутренний заказчик.

Английский термин	Русский термин	Определение на английском	Определение на русском
external metric	внешняя метрика	A metric that is used to measure the delivery of IT service to a customer. External metrics are usually defined in service level agreements and reported to customers. <i>See also</i> internal 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. тж.</i> внутренняя метрика.
external service provider	внешний поставщик услуг	<i>(ITIL Service Strategy)</i> An IT service provider that is part of a different organization from its customer. An IT service provider may have both internal and external customers. <i>See also</i> outsourcing; Type III 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. тж.</i> аутсорсинг; поставщики услуг III типа.
facilities management	управление инженерным обеспечением	<i>(ITIL Service Operation)</i> The function responsible for managing the physical environment where the IT infrastructure is located. Facilities management includes all aspects of managing the physical environment – for example, power and cooling, building access management, and environmental monitoring.	<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.
failure	сбой	<i>(ITIL Service Operation)</i> Loss of ability to operate to specification, or to deliver the required output. The term may be used when referring to IT services, processes, activities, configuration items etc. A failure often causes an incident.	<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.

Английский термин	Русский термин	Определение на английском	Определение на русском
fast recovery	быстрое восстановление	<i>(ITIL Service Design)</i> A recovery option that is also known as hot standby. Fast recovery normally uses a dedicated fixed facility with computer systems and software configured ready to run the IT services. Fast recovery typically takes up to 24 hours but may be quicker if there is no need to restore data from backups.	<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.
fault	отказ	See error.	См. ошибка.
fault tolerance	отказоустойчивость	<i>(ITIL Service Design)</i> The ability of an IT service or other configuration item to continue to operate correctly after failure of a component part. See also countermeasure; resilience.	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Способность ИТ-услуги или другой конфигурационной единицы продолжать корректную работу после сбоя части компонента. См. тж. устойчивость; контрмера.
fault tree analysis (FTA)	анализ дерева отказов (FTA)	<i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design)</i> A technique that can be used to determine a chain of events that has caused an incident, or may cause an incident in the future. Fault tree analysis represents a chain of events using Boolean notation in a diagram.	<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.

Английский термин	Русский термин	Определение на английском	Определение на русском
financial management	управление финансами	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A generic term used to describe the function and processes responsible for managing an organization's budgeting, accounting and charging requirements. Enterprise financial management is the specific term used to describe the function and processes from the perspective of the overall organization. Financial management for IT services is the specific term used to describe the function and processes from the perspective of the IT service provider.	<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.
financial management for IT services	управление финансами для ИТ-услуг	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The function and processes responsible for managing an IT service provider's budgeting, accounting and charging requirements. Financial management for IT services secures an appropriate level of funding to design, develop and deliver services that meet the strategy of the organization in a cost-effective manner. See also enterprise financial management.	<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. См. тж. корпоративное управление финансами.
financial year	финансовый год	<i>(ITIL Service Strategy)</i> An accounting period covering 12 consecutive months. A financial year may start on any date (for example, 1 April to 31 March).	<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).

Английский термин	Русский термин	Определение на английском	Определение на русском
first-line support	первая линия поддержки	<i>(ITIL Service Operation)</i> The first level in a hierarchy of support groups involved in the resolution of incidents. Each level contains more specialist skills, or has more time or other resources. <i>See also</i> escalation.	<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. тж.</i> эскалация.
fishbone diagram	диаграмма причинно-следственных связей	See Ishikawa diagram.	<i>См.</i> диаграмма Ишикавы.
fit for purpose	соответствие назначению	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The ability to meet an agreed level of utility. Fit for purpose is also used informally to describe a process, configuration item, IT service etc. that is capable of meeting its objectives or service levels. Being fit for purpose requires suitable design, implementation, control and maintenance.	<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.
fit for use	соответствие условиям использования	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The ability to meet an agreed level of warranty. Being fit for use requires suitable design, implementation, control and maintenance.	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Способность обеспечивать согласованный уровень гарантии. Для соответствия условиям использования требуется надлежащее проектирование, внедрение, управление и обслуживание.

Английский термин	Русский термин	Определение на английском	Определение на русском
fixed asset	основное средство	<i>(ITIL Service Transition)</i> A tangible business asset that has a long-term useful life (for example, a building, a piece of land, a server or a software licence). <i>See also</i> service asset; configuration item.	<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. тж.</i> сервисный актив; конфигурационная единица.
fixed asset management	управление основными средствами	<i>(ITIL Service Transition)</i> The process responsible for tracking and reporting the value and ownership of fixed assets throughout their lifecycle. Fixed asset management maintains the asset register and is usually carried out by the overall business, rather than by the IT organization. Fixed asset management is sometimes called financial asset management and is not described in detail within the core ITIL publications.	<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 управление финансовыми активами.
fixed cost	постоянные затраты	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A cost that does not vary with IT service usage – for example, the cost of server hardware. <i>See also</i> variable cost.	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Затраты, не зависящие от объёма потребления ИТ-услуги. Например, стоимость аппаратного обеспечения сервера. <i>См. тж.</i> переменные затраты.
fixed facility	стационарный резервный центр	<i>(ITIL Service Design)</i> A permanent building, available for use when needed by an IT service continuity plan. <i>See also</i> portable facility; recovery option.	<i>(ITIL Service Design)</i> Капитальное строение, доступное для использования, когда этого требует план непрерывности ИТ-услуг. <i>См. тж.</i> мобильный резервный центр; способ восстановления.

Английский термин	Русский термин	Определение на английском	Определение на русском
follow the sun	следуй за солнцем	<i>(ITIL Service Operation)</i> A methodology for using service desks and support groups around the world to provide seamless 24/7 service. Calls, incidents, problems and service requests are passed between groups in different time zones.	<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.
fulfilment	выполнение (исполнение)	Performing activities to meet a need or requirement – for example, by providing a new IT service, or meeting a service request.	Осуществление деятельности для удовлетворения потребности или требования. Например, при помощи предоставления новой ИТ-услуги или выполнения запроса на обслуживание.
function	функция	<p>A team or group of people and the tools or other resources they use to carry out one or more processes or activities – for example, the service desk. The term also has two other meanings:</p> <ul style="list-style-type: none"> • An intended purpose of a configuration item, person, team, process or IT service. For example, one function of an email service may be to store and forward outgoing mails, while the function of a business process may be to despatch goods to customers. 	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 заказчикам.

Английский термин	Русский термин	Определение на английском	Определение на русском
	функционирование	<ul style="list-style-type: none"> To perform the intended purpose correctly, as in 'The computer is functioning.' 	Корректное выполнение предназначения – "компьютер функционирует".
functional escalation	функциональная эскалация	<i>(ITIL Service Operation)</i> Transferring an incident, problem or change to a technical team with a higher level of expertise to assist in an escalation.	<i>(ITIL Service Operation)</i> Передача инцидента, проблемы или изменения в техническую группу с более высоким уровнем компетенции в ходе эскалации.
gap analysis	анализ расхождений	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> An activity that compares two sets of data and identifies the differences. Gap analysis is commonly used to compare a set of requirements with actual delivery. See also benchmarking.	<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. См. тж. сравнительная оценка.
governance	руководство	Ensures that policies and strategy are actually implemented, and that required processes are correctly followed. Governance includes defining roles and responsibilities, measuring and reporting, and taking actions to resolve any issues identified.	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.

Английский термин	Русский термин	Определение на английском	Определение на русском
gradual recovery	постепенное восстановление	<i>(ITIL Service Design)</i> A recovery option that is also known as cold standby. Gradual recovery typically uses a portable or fixed facility that has environmental support and network cabling, but no computer systems. The hardware and software are installed as part of the IT service continuity plan. Gradual recovery typically takes more than three days, and may take significantly longer.	<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.
guideline	рекомендация	A document describing best practice, which recommends what should be done. Compliance with a guideline is not normally enforced. <i>See also</i> standard.	Документ, описывающий лучшую практику, которая рекомендует необходимые действия. Обычно соответствие рекомендации не является обязательным. <i>См. тж.</i> стандарт.
hierarchic escalation	иерархическая эскалация	<i>(ITIL Service Operation)</i> Informing or involving more senior levels of management to assist in an escalation.	<i>(ITIL Service Operation)</i> Информирование или вовлечение руководителей более высокого уровня в ходе эскалации.
high availability	высокая доступность	<i>(ITIL Service Design)</i> An approach or design that minimizes or hides the effects of configuration item failure from the users of an IT service. High availability solutions are designed to achieve an agreed level of availability and make use of techniques such as fault tolerance, resilience and fast recovery to reduce the number and impact of incidents.	<i>(Service Design)</i> 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.

Английский термин	Русский термин	Определение на английском	Определение на русском
hot standby	горячее резервирование	See fast recovery; immediate recovery.	См. быстрое восстановления; немедленное восстановление.
identity	идентификатор	<i>(ITIL Service Operation)</i> A unique name that is used to identify a user, person or role. The identity is used to grant rights to that user, person or role. Example identities might be the username SmithJ or the role 'change manager'.	<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».
immediate recovery	немедленное восстановление	<i>(ITIL Service Design)</i> A recovery option that is also known as hot standby. Provision is made to recover the IT service with no significant loss of service to the customer. Immediate recovery typically uses mirroring, load balancing and split-site technologies.	<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.
impact	влияние	<i>(ITIL Service Operation) (ITIL Service Transition)</i> A measure of the effect of an incident, problem or change on business processes. Impact is often based on how service levels will be affected. Impact and urgency are used to assign priority.	<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.
incident	инцидент	<i>(ITIL Service Operation)</i> An unplanned interruption to an IT service or reduction in the quality of an IT service. Failure of a configuration item that has not yet affected service is also an incident – for example, failure of one disk from a mirror set.	<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.

Английский термин	Русский термин	Определение на английском	Определение на русском
incident management	управление инцидентами	<i>(ITIL Service Operation)</i> The process responsible for managing the lifecycle of all incidents. Incident management ensures that normal service operation is restored as quickly as possible and the business impact is minimized.	<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.
incident record	запись об инциденте	<i>(ITIL Service Operation)</i> A record containing the details of an incident. Each incident record documents the lifecycle of a single incident.	<i>(ITIL Service Operation)</i> Запись, содержащая детальное описание инцидента. Каждая запись об инциденте описывает жизненный цикл только одного инцидента.
indirect cost	косвенные затраты	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The cost of providing an IT service which cannot be allocated in full to a specific customer – for example, the cost of providing shared servers or software licences. Also known as overhead. <i>See also</i> direct 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. тж.</i> прямые затраты.
information security management (ISM)	управление информационной безопасностью (ISM)	<i>(ITIL Service Design)</i> The process responsible for ensuring that the confidentiality, integrity and availability of an organization's assets, information, data and IT services match the agreed needs of the business. Information security management supports business security and has a wider scope than that of the IT service provider, and includes handling of paper, building access, phone calls etc. for the entire organization. <i>See also</i> security management information system.	<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 поддерживает безопасность 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. <i>См. тж.</i> информационная система управления безопасностью.

Английский термин	Русский термин	Определение на английском	Определение на русском
information security management system (ISMS)	система управления информационной безопасностью (ISMS)	<i>(ITIL Service Design)</i> The framework of policy, processes, functions, standards, guidelines and tools that ensures an organization can achieve its information security management objectives. See also security management information system.	<i>(ITIL Service Design)</i> Система политик, процессов, функций, стандартов, рекомендаций и средств, которая обеспечивают достижение целей управления информационной безопасностью организации. См. тж. информационная система управления безопасностью.
information security policy	политика информационной безопасности	<i>(ITIL Service Design)</i> The policy that governs the organization's approach to information security management.	<i>(ITIL Service Design)</i> Политика, которая определяет подход организации к управлению информационной безопасностью.
information system	информационная система	See management information system.	См. управленческая информационная система.
information technology (IT)	информационные технологии (ИТ)	The use of technology for the storage, communication or processing of information. The technology typically includes computers, telecommunications, applications and other software. The information may include business data, voice, images, video etc. Information technology is often used to support business processes through IT services.	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.
infrastructure service	инфраструктурная услуга	A type of supporting service that provides hardware, network or other data centre components. The term is also used as a synonym for supporting service.	Тип вспомогательной услуги, которая предоставляет оборудование, сеть или другие компоненты центра обработки данных. Этот термин также синоним термина «вспомогательная услуга».

Английский термин	Русский термин	Определение на английском	Определение на русском
insourcing	инсорсинг	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Using an internal service provider to manage IT services. The term insourcing is also used to describe the act of transferring the provision of an IT service from an external service provider to an internal service provider. See also service sourcing.	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Подход, при котором управление ИТ-услугами осуществляет внутренний поставщик услуг. См. тж. выбор модели предоставления услуг.
integrity	целостность	<i>(ITIL Service Design)</i> A security principle that ensures data and configuration items are modified only by authorized personnel and activities. Integrity considers all possible causes of modification, including software and hardware failure, environmental events, and human intervention.	<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.
interactive voice response (IVR)	интерактивная голосовая система (IVR)	<i>(ITIL Service Operation)</i> A form of automatic call distribution that accepts user input, such as key presses and spoken commands, to identify the correct destination for incoming calls.	<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.
intermediate recovery	промежуточное восстановление	<i>(ITIL Service Design)</i> A recovery option that is also known as warm standby. Intermediate recovery usually uses a shared portable or fixed facility that has computer systems and network components. The hardware and software will need to be configured, and data will need to be restored, as part of the IT service continuity plan. Typical recovery times for intermediate recovery are one to three days.	<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.

Английский термин	Русский термин	Определение на английском	Определение на русском
internal customer	внутренний заказчик	A customer who works for the same business as the IT service provider. See also external customer; internal service provider.	Заказчик, работающий для того же бизнеса, что и поставщик ИТ-услуг. См. тж. внутренний поставщик услуг, внешний заказчик.
internal metric	внутренняя метрика	A metric that is used within the IT service provider to monitor the efficiency, effectiveness or cost effectiveness of the IT service provider's internal processes. Internal metrics are not normally reported to the customer of the IT service. See also external 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. См. тж. внешняя метрика.
internal rate of return (IRR)	внутренняя норма доходности (ВНД)	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A technique used to help make decisions about capital expenditure. It calculates a figure that allows two or more alternative investments to be compared. A larger internal rate of return indicates a better investment. See also net present value; return on investment.	<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. См. тж. чистая приведенная стоимость; возврат инвестиций.
internal service provider	внутренний поставщик услуг	<i>(ITIL Service Strategy)</i> An IT service provider that is part of the same organization as its customer. An IT service provider may have both internal and external customers. See also insourcing; Type I service provider; Type II 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. См. тж. поставщик услуг типа I; поставщик услуг типа II; инсорсинг.

Английский термин	Русский термин	Определение на английском	Определение на русском
International Organization for Standardization (ISO)	Международная организация по стандартизации (ИСО)	The International Organization for Standardization (ISO) is the world's largest developer of standards. ISO is a non-governmental organization that is a network of the national standards institutes of 156 countries. See www.iso.org for further information about 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 .
International Standards Organization	Организация по международным стандартам	See International Organization for Standardization.	См. Международная организация по стандартизации
internet service provider (ISP)	интернет-провайдер	An external service provider that provides access to the internet. Most ISPs also provide other IT services such as web hosting.	Внешний поставщик услуг, предоставляющий доступ к интернет. Большинство интернет-провайдеров также предоставляет прочие ИТ-услуги, такие как услуги хостинга.
invocation	активация	<i>(ITIL Service Design)</i> Initiation of the steps defined in a plan – for example, initiating the IT service continuity plan for one or more IT services.	<i>(ITIL Service Design)</i> Инициация шагов, определенных в плане. К примеру, инициация плана непрерывности ИТ-услуг для одной или нескольких ИТ-услуг.
Ishikawa diagram	диаграмма Ишикавы	<i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Operation)</i> A technique that helps a team to identify all the possible causes of a problem. Originally devised by Kaoru Ishikawa, the output of this technique is a diagram that looks like a fishbone.	<i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Operation)</i> Техника, помогающая команде определить все возможные причины проблемы. Первоначально была разработана Каору Ишикавой (Каору Ishikawa), результатом работы этой методики является диаграмма, похожая на рыбий скелет.

Английский термин	Русский термин	Определение на английском	Определение на русском
ISO 9000	ИСО 9000	A generic term that refers to a number of international standards and guidelines for quality management systems. See www.iso.org for more information. See also International Organization for Standardization.	Общий термин, используемый для обозначения группы международных стандартов и рекомендаций для систем менеджмента качества. Дополнительную информацию можно найти на сайте www.iso.org . См. тж. Международная организация по стандартизации.
ISO 9001	ИСО 9001	An international standard for quality management systems. See also ISO 9000; standard.	Международный стандарт для систем менеджмента качества. См. тж. ISO 9000; стандарт.
ISO/IEC 20000	ИСО/МЭК 20000	An international standard for IT service management	Международный стандарт для управления ИТ-услугами.
ISO/IEC 27001	ИСО/МЭК 27001	<i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design)</i> An international specification for information security management. The corresponding code of practice is ISO/IEC 27002. See also standard.	<i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design)</i> Международная спецификация для управления информационной безопасностью. Соответствующим практическим руководством является ИСО/МЭК 27002. См. тж. стандарт.
ISO/IEC 27002	ИСО/МЭК 27002	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> An international code of practice for information security management. The corresponding specification is ISO/IEC 27001. See also standard.	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> Международное практическое руководство по управлению информационной безопасностью. Соответствующая спецификация определена в ИСО/МЭК 27001. См. тж. стандарт.
IT accounting	учёт затрат для ИТ	See accounting.	См. учёт затрат.

Английский термин	Русский термин	Определение на английском	Определение на русском
IT infrastructure	ит-инфраструктура	All of the hardware, software, networks, facilities etc. that are required to develop, test, deliver, monitor, control or support applications and IT services. The term includes all of the information technology but not the associated people, processes and documentation.	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.
IT operations	эксплуатация ИТ	<i>(ITIL Service Operation)</i> Activities carried out by IT operations control, including console management, job scheduling, backup and restore, and print and output management. IT operations is also used as a synonym for service operation.	<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.
IT operations control	контроль эксплуатации ИТ	<i>(ITIL Service Operation)</i> The function responsible for monitoring and control of the IT services and IT infrastructure. See also operations bridge.	<i>(ITIL Service Operation)</i> Функция, отвечающая за мониторинг и контроль ИТ-услуг и ит-инфраструктуры. См. тж. центр операционного управления.
IT operations management	управление эксплуатации ИТ	<i>(ITIL Service Operation)</i> The function within an IT service provider that performs the daily activities needed to manage IT services and the supporting IT infrastructure. IT operations management includes IT operations control and facilities 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.

Английский термин	Русский термин	Определение на английском	Определение на русском
IT service	ИТ-услуга	A service provided by an IT service provider. An IT service is made up of a combination of information technology, people and processes. A customer-facing IT service directly supports the business processes of one or more customers and its service level targets should be defined in a service level agreement. Other IT services, called supporting services, are not directly used by the business but are required by the service provider to deliver customer-facing services. <i>See also</i> core service; enabling service; enhancing service; service; service package.	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. тж.</i> базовая услуга; вспомогательная услуга; дополняющая услуга; пакет услуг.
IT service continuity management (ITSCM)	управление непрерывностью ИТ-услуг (ITSCM)	<i>(ITIL Service Design)</i> The process responsible for managing risks that could seriously affect IT services. IT service continuity management ensures that the IT service provider can always provide minimum agreed service levels, by reducing the risk to an acceptable level and planning for the recovery of IT services. IT service continuity management supports business continuity management.	<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.
IT service continuity plan	план непрерывности ИТ-услуг	<i>(ITIL Service Design)</i> A plan defining the steps required to recover one or more IT services. The plan also identifies the triggers for invocation, people to be involved, communications etc. The IT service continuity plan should be part of a business 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.

Английский термин	Русский термин	Определение на английском	Определение на русском
IT service management (ITSM)	управление ИТ-услугами (ITSM)	The implementation and management of quality IT services that meet the needs of the business. IT service management is performed by IT service providers through an appropriate mix of people, process and information technology. See also service management.	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. См. тж. управление услугами.
IT Service Management Forum (itSMF)	Форум по вопросам управления ИТ-услугами (itSMF)	The IT Service Management Forum is an independent organization dedicated to promoting a professional approach to IT service management. The itSMF is a not-for-profit membership organization with representation in many countries around the world (itSMF chapters). The itSMF and its membership contribute to the development of ITIL and associated IT service management standards. See www.itsmf.com for more information.	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 .
IT service provider	поставщик ИТ-услуг	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A service provider that provides IT services to internal or external customers.	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Поставщик услуг, предоставляющий ИТ-услуги Внутренним или Внешним заказчикам.
IT steering group (ISG)	группа по управлению ИТ (ISG)	<i>(ITIL Service Design) (ITIL Service Strategy)</i> A formal group that is responsible for ensuring that business and IT service provider strategies and plans are closely aligned. An IT steering group includes senior representatives from the business and the IT service provider. Also known as IT strategy group or IT steering committee.	<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».

Английский термин	Русский термин	Определение на английском	Определение на русском
ITIL®	ITIL®	<p>A set of best-practice publications for IT service management. Owned by the Cabinet Office (part of HM Government), ITIL gives guidance on the provision of quality IT services and the processes, functions and other capabilities needed to support them. The ITIL framework is based on a service lifecycle and consists of five lifecycle stages (service strategy, service design, service transition, service operation and continual service improvement), each of which has its own supporting publication. There is also a set of complementary ITIL publications providing guidance specific to industry sectors, organization types, operating models and technology architectures. See www.itil-officialsite.com for more information.</p>	<p>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 отраслям, 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.</p>
job description	должностная инструкция	<p>A document that defines the roles, responsibilities, skills and knowledge required by a particular person. One job description can include multiple roles – for example, the roles of configuration manager and change manager may be carried out by one person.</p>	<p>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.</p>

Английский термин	Русский термин	Определение на английском	Определение на русском
job scheduling	планирование задач	<i>(ITIL Service Operation)</i> Planning and managing the execution of software tasks that are required as part of an IT service. Job scheduling is carried out by IT operations management, and is often automated using software tools that run batch or online tasks at specific times of the day, week, month or year.	<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.
Kano model	модель Кано	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A model developed by Noriaki Kano that is used to help understand customer preferences. The Kano model considers attributes of an IT service grouped into areas such as basic factors, excitement factors, performance factors etc.	<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.
Kepner and Tregoe analysis	анализ Кепнера и Трего	<i>(ITIL Service Operation)</i> A structured approach to problem solving. The problem is analysed in terms of what, where, when and extent. Possible causes are identified, the most probable cause is tested, and the true cause is verified.	<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.

Английский термин	Русский термин	Определение на английском	Определение на русском
key performance indicator (KPI)	ключевой показатель эффективности (КПЭ)	<i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design)</i> A metric that is used to help manage an IT service, process, plan, project or other activity. Key performance indicators are used to measure the achievement of critical success factors. Many metrics may be measured, but only the most important of these are defined as key performance indicators and used to actively manage and report on the process, IT service or activity. They should be selected to ensure that efficiency, effectiveness and cost effectiveness are all managed.	<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.
knowledge base	база знаний	<i>(ITIL Service Transition)</i> A logical database containing data and information used by the service knowledge management system.	<i>(ITIL Service Transition)</i> Логическая база данных, содержащая данные и информацию, используемые Системой управления знаниями по услугам.
knowledge management	управление знаниями	<i>(ITIL Service Transition)</i> The process responsible for sharing perspectives, ideas, experience and information, and for ensuring that these are available in the right place and at the right time. The knowledge management process enables informed decisions, and improves efficiency by reducing the need to rediscover knowledge. <i>See also</i> Data-to-Information-to-Knowledge-to-Wisdom; service knowledge management system.	<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. тж.</i> Данные-Информация-Знания-Мудрость, Система управления знаниями по услугам.

Английский термин	Русский термин	Определение на английском	Определение на русском
known error	известная ошибка	<i>(ITIL Service Operation)</i> A problem that has a documented root cause and a workaround. Known errors are created and managed throughout their lifecycle by problem management. Known errors may also be identified by development or suppliers.	<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.
known error database (KEDB)	база известных ошибок (KEDB)	<i>(ITIL Service Operation)</i> A database containing all known error records. This database is created by problem management and used by incident and problem management. The known error database may be part of the configuration management system, or may be stored elsewhere in the service knowledge management system.	<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 входит в состав системы управления знаниями по услугам.
known error record	запись об известной ошибке	<i>(ITIL Service Operation)</i> A record containing the details of a known error. Each known error record documents the lifecycle of a known error, including the status, root cause and workaround. In some implementations, a known error is documented using additional fields in a problem 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.

Английский термин	Русский термин	Определение на английском	Определение на русском
lifecycle	жизненный цикл	<p>The various stages in the life of an IT service, configuration item, incident, problem, change etc. The lifecycle defines the categories for status and the status transitions that are permitted. For example:</p> <ul style="list-style-type: none"> • The lifecycle of an application includes requirements, design, build, deploy, operate, optimize • The expanded incident lifecycle includes detection, diagnosis, repair, recovery and restoration • The lifecycle of a server may include: ordered, received, in test, live, disposed etc. 	<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.
line of service (LOS)	линейка услуг	<p><i>(ITIL Service Strategy)</i> A core service or service package that has multiple service options. A line of service is managed by a service owner and each service option is designed to support a particular market segment.</p>	<p><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.</p>

Английский термин	Русский термин	Определение на английском	Определение на русском
live	режим промышленной эксплуатации	<i>(ITIL Service Transition)</i> Refers to an IT service or other configuration item that is being used to deliver service to a customer.	<i>(ITIL Service Transition)</i> Применяется по отношению к ИТ-услуге или конфигурационной единице, которые используются для предоставления услуг заказчику.
live environment	среда промышленной эксплуатации	<i>(ITIL Service Transition)</i> A controlled environment containing live configuration items used to deliver IT services to customers.	<i>(ITIL Service Transition)</i> Управляемая среда, содержащая конфигурационные единицы, находящиеся в режиме промышленной эксплуатации и используемые для предоставления ИТ-услуг заказчикам.
maintainability	сопровождаемость	<i>(ITIL Service Design)</i> A measure of how quickly and effectively an IT service or other configuration item can be restored to normal working after a failure. Maintainability is often measured and reported as MTRS. Maintainability is also used in the context of software or IT service development to mean ability to be changed or repaired easily.	<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.
major incident	значительный инцидент	<i>(ITIL Service Operation)</i> The highest category of impact for an incident. A major incident results in significant disruption to the business.	<i>(ITIL Service Operation)</i> Наивысшая категория влияния, применяемая инцидента. Значительный инцидент вызывает существенные потери для бизнеса.
manageability	управляемость	An informal measure of how easily and effectively an IT service or other component can be managed.	Неформальная мера простоты и эффективности управления ИТ-услугой или другим компонентом.

Английский термин	Русский термин	Определение на английском	Определение на русском
management information	управленческая информация	Information that is used to support decision making by managers. Management information is often generated automatically by tools supporting the various IT service management processes. Management information often includes the values of key performance indicators, such as 'percentage of changes leading to incidents' or 'first-time fix rate'.	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».
management information system (MIS)	управленческая информационная система (УИС)	<i>(ITIL Service Design)</i> A set of tools, data and information that is used to support a process or function. Examples include the availability management information system and the supplier and contract management information system. See also service knowledge management system.	<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.
Management of Risk (M_o_R®)	методология управления рисками M_o_R (M_o_R®)	M_o_R includes all the activities required to identify and control the exposure to risk, which may have an impact on the achievement of an organization's business objectives. See www.mor-officialsite.com for more details.	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 .

Английский термин	Русский термин	Определение на английском	Определение на русском
management system	система управления	The framework of policy, processes, functions, standards, guidelines and tools that ensures an organization or part of an organization can achieve its objectives. This term is also used with a smaller scope to support a specific process or activity – for example, an event management system or risk management system. <i>See also</i> 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. тж.</i> система.
manual workaround	ручное обходное решение	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> A workaround that requires manual intervention. Manual workaround is also used as the name of a recovery option in which the business process operates without the use of IT services. This is a temporary measure and is usually combined with another recovery option.	<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.
marginal cost	предельные издержки	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The increase or decrease in the cost of producing one more, or one less, unit of output – for example, the cost of supporting an additional user.	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Изменение затрат при производстве одной единицы продукта или услуги. Например, стоимость поддержки одного пользователя.
market space	потенциальный рынок	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Opportunities that an IT service provider could exploit to meet the business needs of customers. Market spaces identify the possible IT services that an IT service provider may wish to consider delivering.	<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.

Английский термин	Русский термин	Определение на английском	Определение на русском
maturity	зрелость	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> A measure of the reliability, efficiency and effectiveness of a process, function, organization etc. The most mature processes and functions are formally aligned to business objectives and strategy, and are supported by a framework for continual improvement.	<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.
maturity level	уровень зрелости	A named level in a maturity model, such as the Carnegie Mellon Capability Maturity Model Integration.	Именованный уровень в модели зрелости, такой как комплексная модель зрелости CMMI.
mean time between failures (MTBF)	среднее время между сбоями (MTBF)	<i>(ITIL Service Design)</i> A metric for measuring and reporting reliability. MTBF is the average time that an IT service or other configuration item can perform its agreed function without interruption. This is measured from when the configuration item starts working, until it next fails.	<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.
mean time between service incidents (MTBSI)	среднее время между инцидентами (MTBSI)	<i>(ITIL Service Design)</i> A metric used for measuring and reporting reliability. It is the mean time from when a system or IT service fails, until it next fails. MTBSI is equal to MTBF plus MTRS.	<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.

Английский термин	Русский термин	Определение на английском	Определение на русском
mean time to repair (MTTR)	среднее время исправления (MTTR)	The average time taken to repair an IT service or other configuration item after a failure. MTTR is measured from when the configuration item fails until it is repaired. MTTR does not include the time required to recover or restore. It is sometimes incorrectly used instead of mean time to restore service.	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).
mean time to restore service (MTRS)	среднее время восстановления услуги (MTRS)	The average time taken to restore an IT service or other configuration item after a failure. MTRS is measured from when the configuration item fails until it is fully restored and delivering its normal functionality. See also maintainability; mean time to repair.	Среднее время, требуемое для восстановления конфигурационной единицы или ИТ-услуги после сбоя. MTRS измеряется от момента сбоя КЕ или ИТ-услуги до момента полного восстановления и возврата к нормальной функциональности. См. тж. сопровождаемость; среднее время исправления.
metric	метрика	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> Something that is measured and reported to help manage a process, IT service or activity. See also key performance indicator.	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> Измеряемый и используемый в отчётах показатель для управления процессом, ИТ-услугой или деятельностью. См. тж. ключевой показатель эффективности.
middleware	связующее программное обеспечение	<i>(ITIL Service Design)</i> Software that connects two or more software components or applications. Middleware is usually purchased from a supplier, rather than developed within the IT service provider. See also commercial off the shelf.	<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. См. тж. коробочное коммерческое решение.

Английский термин	Русский термин	Определение на английском	Определение на русском
mission	МИССИЯ	A short but complete description of the overall purpose and intentions of an organization. It states what is to be achieved, but not how this should be done. <i>See also</i> vision.	Краткое, но полное описание общего предназначения и намерений организации. Миссия заявляет, что должно быть достигнуто, но не определяет, каким образом. <i>См. тж.</i> видение.
model	модель	A representation of a system, process, IT service, configuration item etc. that is used to help understand or predict future behaviour.	Представление системы, процесса, ИТ-услуги, конфигурационной единицы и т.п. которое используется для облегчения понимания или прогнозирования будущего поведения.
modelling	моделирование	A technique that is used to predict the future behaviour of a system, process, IT service, configuration item etc. Modelling is commonly used in financial management, capacity management and availability management.	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.
monitor control loop	цикл мониторинга и управления	<i>(ITIL Service Operation)</i> Monitoring the output of a task, process, IT service or other configuration item; comparing this output to a predefined norm; and taking appropriate action based on this comparison.	<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.
monitoring	мониторинг	<i>(ITIL Service Operation)</i> Repeated observation of a configuration item, IT service or process to detect events and to ensure that the current status is known.	<i>(ITIL Service Operation)</i> Постоянное наблюдение за конфигурационной единицей, ИТ-услугой или процессом с целью обнаружения событий и обеспечения информированности о текущем состоянии.

Английский термин	Русский термин	Определение на английском	Определение на русском
near-shore	ниаршор (близкорасположенны й)	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Provision of services from a country near the country where the customer is based. This can be the provision of an IT service, or of supporting functions such as a service desk. See also offshore; onshore.	<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. См. тж. оншор (местный); офшор.
net present value (NPV)	чистая приведенная стоимость (NPV)	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A technique used to help make decisions about capital expenditure. It compares cash inflows with cash outflows. Positive net present value indicates that an investment is worthwhile. See also internal rate of return; return on investment.	<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. См. тж. внутренняя норма прибыли доходности; возврат инвестиций.
normal change	нормальное изменение	<i>(ITIL Service Transition)</i> A change that is not an emergency change or a standard change. Normal changes follow the defined steps of the change management process.	<i>(ITIL Service Transition)</i> Изменение, не являющееся срочным или стандартным. Нормальные изменения обрабатываются по определённым шагам процесса управления изменениями.
normal service operation	нормальное функционирование услуг	<i>(ITIL Service Operation)</i> An operational state where services and configuration items are performing within their agreed service and operational levels.	<i>(ITIL Service Operation)</i> Состояние эксплуатации, в котором услуги и конфигурационные единицы работают в рамках согласованных уровней услуг.

Английский термин	Русский термин	Определение на английском	Определение на русском
notional charging	номинальное взимание оплаты	<i>(ITIL Service Strategy)</i> An approach to charging for IT services. Charges to customers are calculated and customers are informed of the charge, but no money is actually transferred. Notional charging is sometimes introduced to ensure that customers are aware of the costs they incur, or as a stage during the introduction of real 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.
objective	цель	The outcomes required from a process, activity or organization in order to ensure that its purpose will be fulfilled. Objectives are usually expressed as measurable targets. The term is also informally used to mean a requirement.	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.
off the shelf	готовые решения	See commercial off the shelf.	См. коммерческий коробочный продукт.
Office of Government Commerce (OGC)	ОГС	OGC (former owner of Best Management Practice) and its functions have moved into the Cabinet Office as part of HM Government. See www.cabinetoffice.gov.uk	ОГС (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 .
offshore	офшор	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Provision of services from a location outside the country where the customer is based, often in a different continent. This can be the provision of an IT service, or of supporting functions such as a service desk. See also near-shore; onshore.	<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. См. тж. ниаршор (близкорасположенный); оншор (местный).

Английский термин	Русский термин	Определение на английском	Определение на русском
onshore	оншор (местный)	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Provision of services from a location within the country where the customer is based. See also near-shore; offshore.	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Предоставление услуг из точки, расположенной в той же стране, где располагается заказчик. См. тж. ниаршор (близкорасположенный); офшор.
operate	работать	To perform as expected. A process or configuration item is said to operate if it is delivering the required outputs. Operate also means to perform one or more operations. For example, to operate a computer is to do the day-to-day operations needed for it to perform as expected.	Функционировать в соответствии с ожиданиями. Процесс или Конфигурационная единица работают, если выдаются Требуемые результаты.
	эксплуатировать		Выполнять одну или больше операций. Например, Эксплуатировать рабочую станцию – это выполнять ежедневные операции, необходимые для работы в соответствии с ожиданиями.
operation	эксплуатация	<i>(ITIL Service Operation)</i> Day-to-day management of an IT service, system or other configuration item. Operation is also used to mean any predefined activity or transaction – for example, loading a magnetic tape, accepting money at a point of sale, or reading data from a disk drive.	<i>(ITIL Service Operation)</i> Ежедневное управление ИТ-услугой, Системой или другими Конфигурационными единицами.
	операция		Любая предопределенная деятельность или транзакция. Например, загрузка магнитной ленты, принятие денег в точке продаж или чтение данных с диска.
operational	операционный	The lowest of three levels of planning and delivery (strategic, tactical, operational). Operational activities include the day-to-day or short-term planning or delivery of a business process or IT service management process. The term is also a synonym for live.	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.

Английский термин	Русский термин	Определение на английском	Определение на русском
	эксплуатационный		См. режим промышленной эксплуатации
operational cost	операционные затраты	The cost resulting from running the IT services, which often involves repeating payments – for example, staff costs, hardware maintenance and electricity (also known as current expenditure or revenue expenditure). See <i>also</i> capital expenditure.	Затраты, возникающие при эксплуатации ИТ-услуг, зачастую являющиеся повторяющимися платежами. Например, заработная плата, оплата обслуживания аппаратного обеспечения и электричества (также могут называться «текущие издержки»). См. <i>тж.</i> капитальные затраты.
operational expenditure (OPEX)	операционные издержки (OPEX)	See operational cost.	См. операционные затраты.

Английский термин	Русский термин	Определение на английском	Определение на русском
operational level agreement (OLA)	соглашение операционного уровня (OLA)	<p><i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design)</i> An agreement between an IT service provider and another part of the same organization. It supports the IT service provider's delivery of IT services to customers and defines the goods or services to be provided and the responsibilities of both parties. For example, there could be an operational level agreement:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Between the IT service provider and a procurement department to obtain hardware in agreed times • Between the service desk and a support group to provide incident resolution in agreed times. <p><i>See also service level agreement.</i></p>	<p><i>(ITIL Service Design) (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><i>См. тж. соглашение об уровне услуг.</i></p>
operations bridge	центр операционного управления	<p><i>(ITIL Service Operation)</i> A physical location where IT services and IT infrastructure are monitored and managed.</p>	<p><i>(ITIL Service Operation)</i> Физическое расположение, откуда производится мониторинг и управление ИТ-услугами и ИТ-инфраструктурой.</p>
operations control	контроль операционного управления	See IT operations control.	См. контроль эксплуатации ИТ.

Английский термин	Русский термин	Определение на английском	Определение на русском
operations management	управление операционной деятельностью	See IT operations management.	См. управление эксплуатации ИТ.
opportunity cost	альтернативные затраты	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A cost that is used in deciding between investment choices. Opportunity cost represents the revenue that would have been generated by using the resources in a different way. For example, the opportunity cost of purchasing a new server may include not carrying out a service improvement activity that the money could have been spent on. Opportunity cost analysis is used as part of a decision-making process, but opportunity cost is not treated as an actual cost in any financial statement.	<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.
optimize	оптимизировать	Review, plan and request changes, in order to obtain the maximum efficiency and effectiveness from a process, configuration item, application etc.	Оценивать, планировать и запрашивать изменения с целью достижения максимальной эффективности и результативности процесса, конфигурационной единицы, приложения и т.п.
organization	организация	A company, legal entity or other institution. The term is sometimes used to refer to any entity that has people, resources and budgets – for example, a project or business unit.	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.

Английский термин	Русский термин	Определение на английском	Определение на русском
outcome	конечный результат	The result of carrying out an activity, following a process, or delivering an IT service etc. The term is used to refer to intended results as well as to actual results. See also objective.	Результат выполнения деятельности, следования процессу, предоставления ИТ-услуги и т.п. Термин «конечный результат» используется для обозначения как предполагаемых, так и достигнутых результатов. См. тж. цель.
outsourcing	аутсорсинг	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Using an external service provider to manage IT services. See also service sourcing.	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Использование внешнего поставщика услуг для управления ИТ-услугами. См. тж. выбор модели предоставления услуг.
overhead	издержки	See indirect cost.	См. косвенные затраты
pain value analysis	анализ потерь	<i>(ITIL Service Operation)</i> A technique used to help identify the business impact of one or more problems. A formula is used to calculate pain value based on the number of users affected, the duration of the downtime, the impact on each user, and the cost to the business (if known).	<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).
Pareto principle	принцип Парето	<i>(ITIL Service Operation)</i> A technique used to prioritize activities. The Pareto principle says that 80% of the value of any activity is created with 20% of the effort. Pareto analysis is also used in problem management to prioritize possible problem causes for investigation.	<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.

Английский термин	Русский термин	Определение на английском	Определение на русском
partnership	партнёрство	A relationship between two organizations that involves working closely together for common goals or mutual benefit. The IT service provider should have a partnership with the business and with third parties who are critical to the delivery of IT services. <i>See also</i> value network.	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. тж.</i> интегрированная партнерская сеть.
passive monitoring	пассивный мониторинг	<i>(ITIL Service Operation)</i> Monitoring of a configuration item, an IT service or a process that relies on an alert or notification to discover the current status. <i>See also</i> active monitoring.	<i>(ITIL Service Operation)</i> Мониторинг конфигурационной единицы, ИТ-услуги или процесса, который основывается на оповещениях или уведомлениях о текущем состоянии. <i>См. тж.</i> Активный мониторинг.
pattern of business activity (PBA)	модель бизнес-деятельности	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A workload profile of one or more business activities. Patterns of business activity are used to help the IT service provider understand and plan for different levels of business activity. <i>See also</i> user profile.	<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. тж.</i> профиль пользователя.
percentage utilization	процент загрузки	<i>(ITIL Service Design)</i> The amount of time that a component is busy over a given period of time. For example, if a CPU is busy for 1,800 seconds in a one-hour period, its utilization is 50%.	<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%
performance	производительность	A measure of what is achieved or delivered by a system, person, team, process or IT service.	Мера того, что достигнуто или выработано системой, человеком, командой, процессом, или ИТ-услугой.

Английский термин	Русский термин	Определение на английском	Определение на русском
performance management	управление эффективностью	Activities to ensure that something achieves its expected outcomes in an efficient and consistent manner.	Деятельность, обеспечивающая достижение чем-либо ожидаемых конечных результатов рациональным и согласованным способом.
pilot	пилот	<i>(ITIL Service Transition)</i> A limited deployment of an IT service, a release or a process to the live environment. A pilot is used to reduce risk and to gain user feedback and acceptance. <i>See also</i> change evaluation; test.	<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. тж.</i> оценка изменения; тестирование.
plan	план	A detailed proposal that describes the activities and resources needed to achieve an objective – for example, a plan to implement a new IT service or process. ISO/IEC 20000 requires a plan for the management of each IT service management process.	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.
Plan-Do-Check-Act (PDCA)	Планирование-Выполнение-Проверка-Корректировка (PDCA)	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> A four-stage cycle for process management, attributed to Edward Deming. Plan-Do-Check-Act is also called the Deming Cycle. Plan – design or revise processes that support the IT services; Do – implement the plan and manage the processes; Check – measure the processes and IT services, compare with objectives and produce reports; Act – plan and implement changes to improve the processes.	<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.

Английский термин	Русский термин	Определение на английском	Определение на русском
planned downtime	плановый простой	<i>(ITIL Service Design)</i> Agreed time when an IT service will not be available. Planned downtime is often used for maintenance, upgrades and testing. <i>See also</i> change window; 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. тж.</i> технологическое окно для изменений; простой.
planning	планирование	An activity responsible for creating one or more plans – for example, capacity planning.	Деятельность по созданию одного или нескольких планов. Например, планирование мощностей.
policy	политика	Formally documented management expectations and intentions. Policies are used to direct decisions, and to ensure consistent and appropriate development and implementation of processes, standards, roles, activities, IT infrastructure etc.	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.
portable facility	мобильный резервный центр	<i>(ITIL Service Design)</i> A prefabricated building, or a large vehicle, provided by a third party and moved to a site when needed according to an IT service continuity plan. <i>See also</i> fixed facility; recovery option.	<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. тж.</i> стационарный резервный центр; способ восстановления.
post-implementation review (PIR)	оценка результатов внедрения	A review that takes place after a change or a project has been implemented. It determines if the change or project was successful, and identifies opportunities for improvement.	Обзор, выполняемый после внедрения изменения или проекта. Оценка результатов внедрения определяет успешность изменения или проекта и выявляет возможности для улучшения.

Английский термин	Русский термин	Определение на английском	Определение на русском
practice	практика	A way of working, or a way in which work must be done. Practices can include activities, processes, functions, standards and guidelines. See also best practice.	Фактический способ выполнения работы или способ, которым работа должна быть выполнена. Практики могут включать в себя деятельность, процессы, функции, стандарты и рекомендации. См. тж. лучшая практика.
prerequisite for success (PFS)	необходимое условие успеха	An activity that needs to be completed, or a condition that needs to be met, to enable successful implementation of a plan or process. It is often an output from one process that is a required input to another process.	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.
pricing	ценообразование	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Pricing is the activity for establishing how much customers will be charged.	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Деятельность, определяющая, какая сумма должна быть оплачена заказчиками.
PRINCE2®	PRINCE2®	See PProjects IN Controlled Environments.	См. методология управления проектами PRINCE2.
priority	приоритет	<i>(ITIL Service Operation) (ITIL Service Transition)</i> A category used to identify the relative importance of an incident, problem or change. Priority is based on impact and urgency, and is used to identify required times for actions to be taken. For example, the service level agreement may state that Priority 2 incidents must be resolved within 12 hours.	<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.

Английский термин	Русский термин	Определение на английском	Определение на русском
proactive monitoring	проактивный мониторинг	<i>(ITIL Service Operation)</i> Monitoring that looks for patterns of events to predict possible future failures. See also reactive monitoring.	<i>(ITIL Service Operation)</i> Мониторинг, при котором ведется поиск закономерностей в событиях для предсказания возможных будущих сбоев. См. тж. реактивный мониторинг.
proactive problem management	проактивное управление проблемами	<i>(ITIL Service Operation)</i> Part of the problem management process. The objective of proactive problem management is to identify problems that might otherwise be missed. Proactive problem management analyses incident records, and uses data collected by other IT service management processes to identify trends or significant problems.	<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.
problem	проблема	<i>(ITIL Service Operation)</i> A cause of one or more incidents. The cause is not usually known at the time a problem record is created, and the problem management process is responsible for further investigation.	<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.
problem management	управление проблемами	<i>(ITIL Service Operation)</i> The process responsible for managing the lifecycle of all problems. Problem management proactively prevents incidents from happening and minimizes the impact of incidents that cannot be prevented.	<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.
problem record	запись о проблеме	<i>(ITIL Service Operation)</i> A record containing the details of a problem. Each problem record documents the lifecycle of a single problem.	<i>(ITIL Service Operation)</i> Запись, содержащая детальное описание проблемы. Каждая запись о проблеме документирует жизненный цикл одной проблемы. См. тж. рабочая инструкция.

Английский термин	Русский термин	Определение на английском	Определение на русском
procedure	процедура	A document containing steps that specify how to achieve an activity. Procedures are defined as part of processes. See <i>also</i> work instruction.	Документ, содержащий шаги, которые предписывают способ выполнения деятельности. Процедуры определяются как части процессов. См. тж. рабочая инструкция.
process	процесс	A structured set of activities designed to accomplish a specific objective. A process takes one or more defined inputs and turns them into defined outputs. It may include any of the roles, responsibilities, tools and management controls required to reliably deliver the outputs. A process may define policies, standards, guidelines, activities and work instructions if they are needed.	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.
process control	управление процессом	The activity of planning and regulating a process, with the objective of performing the process in an effective, efficient and consistent manner.	Деятельность по планированию и регулированию процесса, с целью его эффективного, результативного и согласованного выполнения.

Английский термин	Русский термин	Определение на английском	Определение на русском
process manager	менеджер процесса	A role responsible for the operational management of a process. The process manager's responsibilities include planning and coordination of all activities required to carry out, monitor and report on the process. There may be several process managers for one process – for example, regional change managers or IT service continuity managers for each data centre. The process manager role is often assigned to the person who carries out the process owner role, but the two roles may be separate in larger organizations.	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.
process owner	владелец процесса	The person who is held accountable for ensuring that a process is fit for purpose. The process owner's responsibilities include sponsorship, design, change management and continual improvement of the process and its metrics. This role can be assigned to the same person who carries out the process manager role, but the two roles may be separate in larger organizations.	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.
production environment	продуктивная среда	See live environment.	См. среда промышленной эксплуатации.

Английский термин	Русский термин	Определение на английском	Определение на русском
profit centre	центр прибыли	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A business unit that charges for services provided. A profit centre can be created with the objective of making a profit, recovering costs, or running at a loss. An IT service provider can be run as a cost centre or a 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.
pro-forma	форма	A template or example document containing sample data that will be replaced with real values when these are available.	Шаблон или типовой документ, содержащий типовые данные, которые будут заменены на реальные значения, когда они будут доступны.
programme	программа	A number of projects and activities that are planned and managed together to achieve an overall set of related objectives and other outcomes.	Ряд проектов и видов деятельности, которые планируются и управляются вместе для достижения общего набора связанных целей и прочих конечных результатов.
project	проект	A temporary organization, with people and other assets, that is required to achieve an objective or other outcome. Each project has a lifecycle that typically includes initiation, planning, execution, and closure. Projects are usually managed using a formal methodology such as PRojects IN Controlled Environments (PRINCE2) or the Project Management Body of Knowledge (PMBOK). See <i>also</i> charter; project management office; project portfolio.	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. См. <i>тж.</i> устав; офис управления проектами; портфель проектов.
project charter	устав проекта	See charter.	См. устав.

Английский термин	Русский термин	Определение на английском	Определение на русском
Project Management Body of Knowledge (PMBOK)	стандарт управления проектами PMBOK (PMBOK)	A project management standard maintained and published by the Project Management Institute. See www.pmi.org for more information. See also PProjects IN Controlled Environments (PRINCE2).	Стандарт управления проектами, поддерживаемый и публикуемый Институтом по управлению проектами. Дополнительную информацию можно найти на сайте www.pmi.org . См. тж. методология управления проектами PRINCE2.
Project Management Institute (PMI)	Институт по управлению проектами (PMI)	A membership association that advances the project management profession through globally recognized standards and certifications, collaborative communities, an extensive research programme, and professional development opportunities. PMI is a not-for-profit membership organization with representation in many countries around the world. PMI maintains and publishes the Project Management Body of Knowledge (PMBOK). See www.pmi.org for more information. See also PProjects IN Controlled Environments (PRINCE2).	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. тж. методология управления проектами PRINCE2.
project management office (PMO)	офис управления проектами (ОУП)	<i>(ITIL Service Design) (ITIL Service Strategy)</i> A function or group responsible for managing the lifecycle of projects. See also charter; project portfolio.	<i>(ITIL Service Design) (ITIL Service Strategy)</i> Функция или группа, ответственная за управление жизненным циклом проектов. См. тж. устав; портфель проектов.

Английский термин	Русский термин	Определение на английском	Определение на русском
project portfolio	портфель проектов	<i>(ITIL Service Design) (ITIL Service Strategy)</i> A database or structured document used to manage projects throughout their lifecycle. The project portfolio is used to coordinate projects and ensure that they meet their objectives in a cost-effective and timely manner. In larger organizations, the project portfolio is typically defined and maintained by a project management office. The project portfolio is important to service portfolio management as new services and significant changes are normally managed as projects. <i>See also</i> charter.	<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. тж.</i> устав.
projected service outage (PSO)	ожидаемый простой услуги	<i>(ITIL Service Transition)</i> A document that identifies the effect of planned changes, maintenance activities and test plans on agreed service levels.	<i>(ITIL Service Transition)</i> Документ, определяющий влияние спланированных изменений, планового обслуживания и планов тестирования на согласованные уровни услуг.
PRojects IN Controlled Environments (PRINCE2)	методология управления проектами PRINCE2 (PRINCE2)	The standard UK government methodology for project management. <i>See</i> www.prince-officialsite.com for more information. <i>See also</i> Project Management Body of Knowledge (PMBOK).	Методология управления проектами, принятая как стандарт в государственных учреждениях правительства Великобритании. Дополнительную информацию можно найти на сайте www.prince-officialsite.com . <i>См. тж.</i> стандарт управления проектами PMBOK.
qualification	квалификация	<i>(ITIL Service Transition)</i> An activity that ensures that the IT infrastructure is appropriate and correctly configured to support an application or IT service. <i>See also</i> validation.	<i>(ITIL Service Transition)</i> Деятельность, которая гарантирует, что ИТ-инфраструктура соответствует требованиям и корректно настроена для поддержки приложения или ИТ-услуги. <i>См. тж.</i> подтверждение.

Английский термин	Русский термин	Определение на английском	Определение на русском
quality	качество	The ability of a product, service or process to provide the intended value. For example, a hardware component can be considered to be of high quality if it performs as expected and delivers the required reliability. Process quality also requires an ability to monitor effectiveness and efficiency, and to improve them if necessary. <i>See also</i> quality management system.	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. тж.</i> система менеджмента качества.
quality assurance (QA)	контроль качества (QA)	<i>(ITIL Service Transition)</i> The process responsible for ensuring that the quality of a service, process or other service asset will provide its intended value. Quality assurance is also used to refer to a function or team that performs quality assurance. This process is not described in detail within the core ITIL publications. <i>See also</i> service validation and testing.	<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. тж.</i> подтверждение и тестирование услуг.
quality management system (QMS)	система менеджмента качеством (СМК)	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> The framework of policy, processes, functions, standards, guidelines and tools that ensures an organization is of a suitable quality to reliably meet business objectives or service levels. <i>See also</i> ISO 9000.	<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. тж.</i> ИСО 9000.

Английский термин	Русский термин	Определение на английском	Определение на русском
quick win	быстрая победа	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> An improvement activity that is expected to provide a return on investment in a short period of time with relatively small cost and effort. <i>See also</i> Pareto principle.	<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. тж.</i> принцип Парето.
RACI	матрица ролей и ответственности (RACI)	<i>(ITIL Service Design)</i> A model used to help define roles and responsibilities. RACI stands for responsible, accountable, consulted and informed.	<i>(ITIL Service Design)</i> Модель, используемая для облегчения определения ролей и Ответственностей. RACI означает ответственный (responsible), утверждающий (accountable), консультирующий (consulted) и информируемый (informed).
reactive monitoring	реактивный мониторинг	<i>(ITIL Service Operation)</i> Monitoring that takes place in response to an event. For example, submitting a batch job when the previous job completes, or logging an incident when an error occurs. <i>See also</i> proactive 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. тж.</i> проактивный мониторинг.
real charging	фактическое взимание оплаты	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A charging policy where actual money is transferred from the customer to the IT service provider in payment for the delivery of IT services. <i>See also</i> notional 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. тж.</i> номинальное взимание оплаты.

Английский термин	Русский термин	Определение на английском	Определение на русском
reciprocal arrangement	соглашение о взаимопомощи	<i>(ITIL Service Design)</i> A recovery option. An agreement between two organizations to share resources in an emergency – for example, high-speed printing facilities or computer room space.	<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.
record	запись	A document containing the results or other output from a process or activity. Records are evidence of the fact that an activity took place and may be paper or electronic – for example, an audit report, an incident record or the minutes of a meeting.	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.
recovery	восстановление	<i>(ITIL Service Design) (ITIL Service Operation)</i> Returning a configuration item or an IT service to a working state. Recovery of an IT service often includes recovering data to a known consistent state. After recovery, further steps may be needed before the IT service can be made available to the users (restoration).	<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).

Английский термин	Русский термин	Определение на английском	Определение на русском
recovery option	способ восстановления	<i>(ITIL Service Design)</i> A strategy for responding to an interruption to service. Commonly used strategies are manual workaround, reciprocal arrangement, gradual recovery, intermediate recovery, fast recovery, and immediate recovery. Recovery options may make use of dedicated facilities or third-party facilities shared by multiple businesses.	<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.
recovery point objective (RPO)	целевая точка восстановления (RPO)	<i>(ITIL Service Design) (ITIL Service Operation)</i> The maximum amount of data that may be lost when service is restored after an interruption. The recovery point objective is expressed as a length of time before the failure. For example, a recovery point objective of one day may be supported by daily backups, and up to 24 hours of data may be lost. Recovery point objectives for each IT service should be negotiated, agreed and documented, and used as requirements for service design and IT service continuity plans.	<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.

Английский термин	Русский термин	Определение на английском	Определение на русском
recovery time objective (RTO)	целевое время восстановления (RTO)	<i>(ITIL Service Design) (ITIL Service Operation)</i> The maximum time allowed for the recovery of an IT service following an interruption. The service level to be provided may be less than normal service level targets. Recovery time objectives for each IT service should be negotiated, agreed and documented. See <i>also</i> business impact analysis.	<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. См. тж. анализ влияния на бизнес.
redundancy	резервирование (дублирование)	<i>(ITIL Service Design)</i> Use of one or more additional configuration items to provide fault tolerance. The term also has a generic meaning of obsolescence, or no longer needed.	<i>(ITIL Service Design)</i> Использование одной или нескольких конфигурационных единиц для обеспечения отказоустойчивости.
relationship	взаимоотношение	A connection or interaction between two people or things. In business relationship management, it is the interaction between the IT service provider and the business. In service asset and configuration management, it is a link between two configuration items that identifies a dependency or connection between them. For example, applications may be linked to the servers they run on, and IT services have many links to all the configuration items that contribute to that IT service.	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.

Английский термин	Русский термин	Определение на английском	Определение на русском
relationship processes	процессы группы взаимоотношений	The ISO/IEC 20000 process group that includes business relationship management and supplier management.	Группа процессов в ИСО/МЭК 20000, которая включает в себя управление взаимоотношениями с бизнесом и управление подрядчиками.
release	релиз	<i>(ITIL Service Transition)</i> One or more changes to an IT service that are built, tested and deployed together. A single release may include changes to hardware, software, documentation, processes and other components.	<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.
release and deployment management	управление релизами и развёртыванием	<i>(ITIL Service Transition)</i> The process responsible for planning, scheduling and controlling the build, test and deployment of releases, and for delivering new functionality required by the business while protecting the integrity of existing services.	<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.
release identification	идентификация релиза	<i>(ITIL Service Transition)</i> A naming convention used to uniquely identify a release. The release identification typically includes a reference to the configuration item and a version number – for example, Microsoft Office 2010 SR2.	<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.
release management	управление релизами	See release and deployment management.	См. управление релизами и развёртыванием.

Английский термин	Русский термин	Определение на английском	Определение на русском
release package	пакетный релиз	<i>(ITIL Service Transition)</i> A set of configuration items that will be built, tested and deployed together as a single release. Each release package will usually include one or more release units.	<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.
release record	запись о релизе	<i>(ITIL Service Transition)</i> A record that defines the content of a release. A release record has relationships with all configuration items that are affected by the release. Release records may be in the configuration management system or elsewhere in the service knowledge management system.	<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.
release unit	единица релиза	<i>(ITIL Service Transition)</i> Components of an IT service that are normally released together. A release unit typically includes sufficient components to perform a useful function. For example, one release unit could be a desktop PC, including hardware, software, licences, documentation etc. A different release unit may be the complete payroll application, including IT operations procedures and user training.	<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.
release window	технологическое окно для релизов	See change window.	См. технологическое окно для изменений.

Английский термин	Русский термин	Определение на английском	Определение на русском
reliability	надёжность	<i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design)</i> A measure of how long an IT service or other configuration item can perform its agreed function without interruption. Usually measured as MTBF or MTBSI. The term can also be used to state how likely it is that a process, function etc. will deliver its required outputs. <i>See also</i> availability.	<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 «надёжность» также может быть применён для обозначения вероятности того, что процесс, функция и т.п. произведут требуемые результаты. <i>См. тж.</i> доступность.
remediation	восстановление	<i>(ITIL Service Transition)</i> Actions taken to recover after a failed change or release. Remediation may include back-out, invocation of service continuity plans, or other actions designed to enable the business process to continue.	<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.
repair	исправление	<i>(ITIL Service Operation)</i> The replacement or correction of a failed configuration item.	<i>(ITIL Service Operation)</i> Устранение неисправности или замена отказавшей конфигурационной единицы.
request for change (RFC)	запрос на изменение (RFC)	<i>(ITIL Service Transition)</i> A formal proposal for a change to be made. It includes details of the proposed change, and may be recorded on paper or electronically. The term is often misused to mean a change record, or the change itself.	<i>(ITIL Service Transition)</i> Формальное предложение на выполнение изменения. Запрос на изменения 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.

Английский термин	Русский термин	Определение на английском	Определение на русском
request fulfilment	управление запросами на обслуживание	<i>(ITIL Service Operation)</i> The process responsible for managing the lifecycle of all service requests.	<i>(ITIL Service Operation)</i> Процесс, отвечающий за управление жизненным циклом всех запросов на обслуживание.
request model	модель запроса	<i>(ITIL Service Operation)</i> A repeatable way of dealing with a particular category of service request. A request model defines specific agreed steps that will be followed for a service request of this category. Request models may be very simple, with no requirement for authorization (e.g. password reset), or may be more complex with many steps that require authorization (e.g. provision of an existing IT service). <i>See also</i> request fulfilment.	<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. тж.</i> управление запросами на обслуживание.
requirement	требование	<i>(ITIL Service Design)</i> A formal statement of what is needed – for example, a service level requirement, a project requirement or the required deliverables for a process. <i>See also</i> statement of requirements.	<i>(ITIL Service Design)</i> Формальное заявление о необходимости чего-либо. Например, требование к уровню услуг, требование проекта или требуемые результаты процесса. <i>См. тж.</i> перечень требований.
resilience	устойчивость	<i>(ITIL Service Design)</i> The ability of an IT service or other configuration item to resist failure or to recover in a timely manner following a failure. For example, an armoured cable will resist failure when put under stress. <i>See also</i> fault tolerance.	<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. тж.</i> отказоустойчивость.

Английский термин	Русский термин	Определение на английском	Определение на русском
resolution	разрешение	<i>(ITIL Service Operation)</i> Action taken to repair the root cause of an incident or problem, or to implement a workaround. In ISO/IEC 20000, resolution processes is the process group that includes incident and problem management.	<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.
resolution processes	процессы группы разрешения	The ISO/IEC 20000 process group that includes incident and problem management.	Группа процессов в ИСО/МЭК 20000, которая включает в себя управление инцидентами и управление проблемами.
resource	ресурс	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A generic term that includes IT infrastructure, people, money or anything else that might help to deliver an IT service. Resources are considered to be assets of an organization. See <i>also</i> capability; service asset.	<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. См. <i>тж.</i> способность; сервисный актив.
response time	время реакции	A measure of the time taken to complete an operation or transaction. Used in capacity management as a measure of IT infrastructure performance, and in incident management as a measure of the time taken to answer the phone, or to start diagnosis.	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.
	время отклика		Этот термин используется в управлении мощностями в качестве меры производительности ИТ-инфраструктуры.
responsiveness	быстрота реакции	A measurement of the time taken to respond to something. This could be response time of a transaction, or the speed with which an IT service provider responds to an incident or request for change etc.	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.

Английский термин	Русский термин	Определение на английском	Определение на русском
restoration of service	возобновление обслуживания	See restore.	См. восстановление.
restore	возобновление	<i>(ITIL Service Operation)</i> Taking action to return an IT service to the users after repair and recovery from an incident. This is the primary objective of incident management.	<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.
retire	вывод из эксплуатации	<i>(ITIL Service Transition)</i> Permanent removal of an IT service, or other configuration item, from the live environment. Being retired is a stage in the lifecycle of many configuration items.	<i>(ITIL Service Transition)</i> Окончательное удаление ИТ-услуги или другой конфигурационной единицы из среды промышленной эксплуатации. «Выведена из эксплуатации» это одна из фаз жизненного цикла многих конфигурационных единиц.
return on assets (ROA)	доходность активов (ROA)	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A measurement of the profitability of a business unit or organization. Return on assets is calculated by dividing the annual net income by the total value of assets. See also return on investment.	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Мера рентабельности бизнес-подразделения или организации. Доходность активов вычисляется как отношение годового приведённого чистого дохода к общей стоимости активов. См. тж. возврат инвестиций.
return on investment (ROI)	возврат инвестиций (ROI)	<i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Strategy)</i> A measurement of the expected benefit of an investment. In the simplest sense, it is the net profit of an investment divided by the net worth of the assets invested. See also net present value; value on investment.	<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. См. тж. чистая приведенная стоимость; добавленная ценность от инвестиций.

Английский термин	Русский термин	Определение на английском	Определение на русском
return to normal	возврат к нормальному режиму	<i>(ITIL Service Design)</i> The phase of an IT service continuity plan during which full normal operations are resumed. For example, if an alternative data centre has been in use, then this phase will bring the primary data centre back into operation, and restore the ability to invoke IT service continuity plans again.	<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.
review	обзор	An evaluation of a change, problem, process, project etc. Reviews are typically carried out at predefined points in the lifecycle, and especially after closure. The purpose of a review is to ensure that all deliverables have been provided, and to identify opportunities for improvement. <i>See also</i> change evaluation; post-implementation 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. тж.</i> оценка изменения; оценка результатов внедрения.
rights	права	<i>(ITIL Service Operation)</i> Entitlements, or permissions, granted to a user or role – for example, the right to modify particular data, or to authorize a change.	<i>(ITIL Service Operation)</i> Набор полномочий, или разрешений, предоставленных пользователю или роли. Например, права на изменение определенных данных или на авторизацию изменения.

Английский термин	Русский термин	Определение на английском	Определение на русском
risk	риск	A possible event that could cause harm or loss, or affect the ability to achieve objectives. A risk is measured by the probability of a threat, the vulnerability of the asset to that threat, and the impact it would have if it occurred. Risk can also be defined as uncertainty of outcome, and can be used in the context of measuring the probability of positive outcomes as well as negative outcomes.	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.
risk assessment	оценка рисков	The initial steps of risk management: analysing the value of assets to the business, identifying threats to those assets, and evaluating how vulnerable each asset is to those threats. Risk assessment can be quantitative (based on numerical data) or qualitative.	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.
risk management	управление рисками	The process responsible for identifying, assessing and controlling risks. Risk management is also sometimes used to refer to the second part of the overall process after risks have been identified and assessed, as in 'risk assessment and management'. This process is not described in detail within the core ITIL publications. See also risk assessment.	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. См. тж. оценка рисков.

Английский термин	Русский термин	Определение на английском	Определение на русском
role	роль	A set of responsibilities, activities and authorities assigned to a person or team. A role is defined in a process or function. One person or team may have multiple roles – for example, the roles of configuration manager and change manager may be carried out by a single person. Role is also used to describe the purpose of something or what it is used for.	Набор ответственностей, деятельности 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.
root cause	корневая причина	<i>(ITIL Service Operation)</i> The underlying or original cause of an incident or problem.	<i>(ITIL Service Operation)</i> Основная или истинная причина инцидента или проблемы.
root cause analysis (RCA)	поиск корневой причины	<i>(ITIL Service Operation)</i> An activity that identifies the root cause of an incident or problem. Root cause analysis typically concentrates on IT infrastructure failures. <i>See also</i> service failure analysis.	<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. тж.</i> анализ сбоев услуги.
running costs	текущие затраты	<i>See</i> operational costs.	<i>См.</i> операционные затраты.
Sarbanes-Oxley (SOX)	закон Сарбейнса-Оксли (SOX)	US law that regulates financial practice and corporate governance.	Американский закон, регулирующий финансовую практику и корпоративное руководство.
scalability	масштабируемость	The ability of an IT service, process, configuration item etc. to perform its agreed function when the workload or scope changes.	Способность ИТ-услуги, процесса, конфигурационной единицы и т.п., выполнять свою ранее согласованную функцию, в случае изменения рабочей нагрузки или охвата.

Английский термин	Русский термин	Определение на английском	Определение на русском
scope	охват	The boundary or extent to which a process, procedure, certification, contract etc. applies. For example, the scope of change management may include all live IT services and related configuration items; the scope of an ISO/IEC 20000 certificate may include all IT services delivered out of a named data centre.	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.
second-line support	вторая линия поддержки	<i>(ITIL Service Operation)</i> The second level in a hierarchy of support groups involved in the resolution of incidents and investigation of problems. Each level contains more specialist skills, or has more time or other resources.	<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.
security	безопасность	See information security management.	См. управление информационной безопасностью.
security management	управление безопасностью	See information security management.	См. управление информационной безопасностью.
security management information system (SMIS)	информационная система управления безопасностью (SMIS)	<i>(ITIL Service Design)</i> A set of tools, data and information that is used to support information security management. The security management information system is part of the information security management system. See also service knowledge management system.	<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. тж. система управления знаниями по услугам.

Английский термин	Русский термин	Определение на английском	Определение на русском
security policy	политика безопасности	See information security policy.	См. политика информационной безопасности.
separation of concerns (SoC)	разделение ответственности	An approach to designing a solution or IT service that divides the problem into pieces that can be solved independently. This approach separates what is to be done from how it is to be done.	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.
server	сервер	<i>(ITIL Service Operation)</i> A computer that is connected to a network and provides software functions that are used by other computers.	<i>(ITIL Service Operation)</i> Компьютер, который связан с сетью и предоставляет программные функции, используемые другими компьютерами.
service	услуга	A means of delivering value to customers by facilitating outcomes customers want to achieve without the ownership of specific costs and risks. The term 'service' is sometimes used as a synonym for core service, IT service or service package. See <i>also</i> utility; warranty.	Способ предоставления ценности заказчиком 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. См. <i>тж.</i> полезность; гарантия.
service acceptance criteria (SAC)	критерии приёмки услуги	<i>(ITIL Service Transition)</i> A set of criteria used to ensure that an IT service meets its functionality and quality requirements and that the IT service provider is ready to operate the new IT service when it has been deployed. See <i>also</i> acceptance.	<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. См. <i>тж.</i> приёмка.

Английский термин	Русский термин	Определение на английском	Определение на русском
service analytics	анализ структуры услуги	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A technique used in the assessment of the business impact of incidents. Service analytics models the dependencies between configuration items, and the dependencies of IT services on configuration items.	<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.
service asset	сервисный актив	Any resource or capability of a service provider. See <i>also</i> asset.	Любая способность или ресурс поставщика услуг. См. <i>тж.</i> актив.
service asset and configuration management (SACM)	управление сервисными активами и конфигурациями (SACM)	<i>(ITIL Service Transition)</i> The process responsible for ensuring that the assets required to deliver services are properly controlled, and that accurate and reliable information about those assets is available when and where it is needed. This information includes details of how the assets have been configured and the relationships between assets. See <i>also</i> configuration management system.	<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. См. <i>тж.</i> система управления конфигурациями.
service capacity management (SCM)	управление мощностями услуг (SCM)	<i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design)</i> The sub-process of capacity management responsible for understanding the performance and capacity of IT services. Information on the resources used by each IT service and the pattern of usage over time are collected, recorded and analysed for use in the capacity plan. See <i>also</i> business capacity management; component capacity management.	<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. См. <i>тж.</i> управление мощностями бизнеса; управление мощностями компонентов.

Английский термин	Русский термин	Определение на английском	Определение на русском
service catalogue	каталог услуг	<i>(ITIL Service Design) (ITIL Service Strategy)</i> A database or structured document with information about all live IT services, including those available for deployment. The service catalogue is part of the service portfolio and contains information about two types of IT service: customer-facing services that are visible to the business; and supporting services required by the service provider to deliver customer-facing services. <i>See also</i> customer agreement portfolio; service catalogue management.	<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. тж.</i> портфель договоров; управление каталогом услуг.
service catalogue management	управление каталогом услуг	<i>(ITIL Service Design)</i> The process responsible for providing and maintaining the service catalogue and for ensuring that it is available to those who are authorized to access it.	<i>(ITIL Service Design)</i> Процесс, отвечающий за определение и поддержку каталога услуг, а также обеспечивающий доступность каталога всем авторизованным лицам.
service change	изменение услуги	<i>See change.</i>	<i>См. изменение.</i>

Английский термин	Русский термин	Определение на английском	Определение на русском
service charter	концепция услуги	<i>(ITIL Service Design) (ITIL Service Strategy)</i> A document that contains details of a new or changed service. New service introductions and significant service changes are documented in a charter and authorized by service portfolio management. Service charters are passed to the service design lifecycle stage where a new or modified service design package will be created. The term charter is also used to describe the act of authorizing the work required by each stage of the service lifecycle with respect to the new or changed service. <i>See also</i> change proposal; service portfolio; service catalogue.	<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 передается на стадию проектирования услуг, где создается проектная документация на новые или измененные услуги. <i>См. тж.</i> предложение по изменению; портфель услуг; каталог услуг.
service continuity management	управление непрерывностью услуг	<i>See</i> IT service continuity management.	<i>См.</i> управление непрерывностью ИТ-услуг.
service contract	договор об оказании услуг	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A contract to deliver one or more IT services. The term is also used to mean any agreement to deliver IT services, whether this is a legal contract or a service level agreement. <i>See also</i> customer agreement portfolio.	<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. тж.</i> портфель договоров.
service culture	сервисная культура	A customer-oriented culture. The major objectives of a service culture are customer satisfaction and helping customers to achieve their business objectives.	Культура, ориентированная на заказчика. Основными целями сервисной культуры является удовлетворенность заказчиков и содействие в достижении их бизнес-целей.

Английский термин	Русский термин	Определение на английском	Определение на русском
service design	проектирование услуг	<i>(ITIL Service Design)</i> A stage in the lifecycle of a service. Service design includes the design of the services, governing practices, processes and policies required to realize the service provider's strategy and to facilitate the introduction of services into supported environments. Service design includes the following processes: design coordination, service catalogue management, service level management, availability management, capacity management, IT service continuity management, information security management, and supplier management. Although these processes are associated with service design, most processes have activities that take place across multiple stages of the service lifecycle. <i>See also</i> design.	<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. <i>См. тж.</i> проектирование.
service design package (SDP)	проектная документация услуги	<i>(ITIL Service Design)</i> Document(s) defining all aspects of an IT service and its requirements through each stage of its lifecycle. A service design package is produced for each new IT service, major change or IT service retirement.	<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.
service desk	служба поддержки пользователей (служба service desk)	<i>(ITIL Service Operation)</i> The single point of contact between the service provider and the users. A typical service desk manages incidents and service requests, and also handles communication with the users.	<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.

Английский термин	Русский термин	Определение на английском	Определение на русском
service failure analysis (SFA)	анализ сбоев услуги (SFA)	<i>(ITIL Service Design)</i> A technique that identifies underlying causes of one or more IT service interruptions. Service failure analysis identifies opportunities to improve the IT service provider's processes and tools, and not just the IT infrastructure. It is a time-constrained, project-like activity, rather than an ongoing process of analysis.	<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. SFA Анализ сбоев услуг - ограниченная во времени, схожая с проектом деятельность, а не постоянный аналитический процесс.
service hours	время предоставления услуги	<i>(ITIL Service Design)</i> An agreed time period when a particular IT service should be available. For example, 'Monday–Friday 08:00 to 17:00 except public holidays'. Service hours should be defined in a service level agreement.	<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.
service improvement plan (SIP)	план совершенствования услуг (SIP)	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> A formal plan to implement improvements to a process or IT service.	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> Формальный план для внедрения улучшений в процессе или ИТ-услуге.

Английский термин	Русский термин	Определение на английском	Определение на русском
service knowledge management system (SKMS)	система управления знаниями по услугам (SKMS)	<i>(ITIL Service Transition)</i> A set of tools and databases that is used to manage knowledge, information and data. The service knowledge management system includes the configuration management system, as well as other databases and information systems. The service knowledge management system includes tools for collecting, storing, managing, updating, analysing and presenting all the knowledge, information and data that an IT service provider will need to manage the full lifecycle of IT services. See <i>also</i> knowledge management.	<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 инструментариум 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. См. <i>тж.</i> управление знаниями.
service level	уровень услуги	Measured and reported achievement against one or more service level targets. The term is sometimes used informally to mean service level target.	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.
service level agreement (SLA)	соглашение об уровне услуг (SLA)	<i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design)</i> An agreement between an IT service provider and a customer. A service level agreement describes the IT service, documents service level targets, and specifies the responsibilities of the IT service provider and the customer. A single agreement may cover multiple IT services or multiple customers. See <i>also</i> operational level agreement.	<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. См. <i>тж.</i> соглашение операционного уровня.

Английский термин	Русский термин	Определение на английском	Определение на русском
service level management (SLM)	управление уровнем услуг (SLM)	<i>(ITIL Service Design)</i> The process responsible for negotiating achievable service level agreements and ensuring that these are met. It is responsible for ensuring that all IT service management processes, operational level agreements and underpinning contracts are appropriate for the agreed service level targets. Service level management monitors and reports on service levels, holds regular service reviews with customers, and identifies required improvements.	<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.
service level package (SLP)	пакет уровня услуг (SLP)	See service option.	См. опция предоставления услуги.
service level requirement (SLR)	требование к уровню услуг (SLR)	<i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design)</i> A customer requirement for an aspect of an IT service. Service level requirements are based on business objectives and used to negotiate agreed service level targets.	<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.

Английский термин	Русский термин	Определение на английском	Определение на русском
service level target	целевой показатель уровня услуги	<i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design)</i> A commitment that is documented in a service level agreement. Service level targets are based on service level requirements, and are needed to ensure that the IT service is able to meet business objectives. They should be SMART, and are usually based on key performance indicators.	<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.
service lifecycle	жизненный цикл услуги	An approach to IT service management that emphasizes the importance of coordination and control across the various functions, processes and systems necessary to manage the full lifecycle of IT services. The service lifecycle approach considers the strategy, design, transition, operation and continual improvement of IT services. Also known as service management lifecycle.	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.
service maintenance objective (SMO)	время плановой недоступности услуги	<i>(ITIL Service Operation)</i> The expected time that a configuration item will be unavailable due to planned maintenance activity.	<i>(ITIL Service Operation)</i> Ожидаемое время, в течение которого конфигурационная единица будет недоступна в связи с плановым обслуживанием.
service management	управление услугами	A set of specialized organizational capabilities for providing value to customers in the form of services.	Комплекс специализированных организационных способностей для предоставления ценности Заказчикам в форме Услуг.
service management lifecycle	жизненный цикл управления услугами	See service lifecycle.	См. жизненный цикл услуги.

Английский термин	Русский термин	Определение на английском	Определение на русском
service manager	менеджер услуги (сервис-менеджер)	A generic term for any manager within the service provider. Most commonly used to refer to a business relationship manager, a process manager or a senior manager with responsibility for IT services overall.	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.
service model	модель услуги	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A model that shows how service assets interact with customer assets to create value. Service models describe the structure of a service (how the configuration items fit together) and the dynamics of the service (activities, flow of resources and interactions). A service model can be used as a template or blueprint for multiple services.	<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.

Английский термин	Русский термин	Определение на английском	Определение на русском
service operation	эксплуатация услуг	<p><i>(ITIL Service Operation)</i> A stage in the lifecycle of a service. Service operation coordinates and carries out the activities and processes required to deliver and manage services at agreed levels to business users and customers. Service operation also manages the technology that is used to deliver and support services. Service operation includes the following processes: event management, incident management, request fulfilment, problem management, and access management. Service operation also includes the following functions: service desk, technical management, IT operations management, and application management. Although these processes and functions are associated with service operation, most processes and functions have activities that take place across multiple stages of the service lifecycle. <i>See also</i> operation.</p>	<p><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 выполняют деятельность на разных стадиях жизненного цикла услуг. <i>См. тж.</i> эксплуатация.</p>
service option	опция предоставления услуги	<p><i>(ITIL Service Design) (ITIL Service Strategy)</i> A choice of utility and warranty offered to customers by a core service or service package. Service options are sometimes referred to as service level packages.</p>	<p><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.</p>

Английский термин	Русский термин	Определение на английском	Определение на русском
service owner	владелец услуги	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A role responsible for managing one or more services throughout their entire lifecycle. Service owners are instrumental in the development of service strategy and are responsible for the content of the service portfolio. See also business relationship management.	<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. См. тж. менеджер по взаимоотношениям с бизнесом.
service package	пакет услуг	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Two or more services that have been combined to offer a solution to a specific type of customer need or to underpin specific business outcomes. A service package can consist of a combination of core services, enabling services and enhancing services. A service package provides a specific level of utility and warranty. Customers may be offered a choice of utility and warranty through one or more service options. See also IT service.	<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. тж. ИТ-услуга
service pipeline	воронка услуг	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A database or structured document listing all IT services that are under consideration or development, but are not yet available to customers. The service pipeline provides a business view of possible future IT services and is part of the service portfolio that is not normally published to customers.	<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 заказчикам.

Английский термин	Русский термин	Определение на английском	Определение на русском
service portfolio	портфель услуг	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The complete set of services that are managed by a service provider. The service portfolio is used to manage the entire lifecycle of all services, and includes three categories: service pipeline (proposed or in development), service catalogue (live or available for deployment), and retired services. <i>See also</i> customer agreement portfolio; service portfolio management.	<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. тж.</i> портфель договоров; управление портфелем услуг.
service portfolio management (SPM)	управление портфелем услуг (SPM)	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The process responsible for managing the service portfolio. Service portfolio management ensures that the service provider has the right mix of services to meet required business outcomes at an appropriate level of investment. Service portfolio management considers services in terms of the business value that they provide.	<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.
service potential	потенциал поставщика услуг	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The total possible value of the overall capabilities and resources of the IT service provider.	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Суммарно возможная ценность всех способностей и ресурсов поставщика ит-услуг.
service provider	поставщик услуг	<i>(ITIL Service Strategy)</i> An organization supplying services to one or more internal customers or external customers. Service provider is often used as an abbreviation for IT service provider. <i>See also</i> Type I service provider; Type II service provider; Type III 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. тж.</i> поставщик услуг типа I; поставщик услуг типа II; поставщик услуг типа III.

Английский термин	Русский термин	Определение на английском	Определение на русском
service provider interface (SPI)	интерфейс поставщика услуг	<i>(ITIL Service Strategy)</i> An interface between the IT service provider and a user, customer, business process or supplier. Analysis of service provider interfaces helps to coordinate end-to-end management of IT services.	<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.
service reporting	формирование и предоставление отчётности по услугам	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> Activities that produce and deliver reports of achievement and trends against service levels. The format, content and frequency of reports should be agreed with customers.	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> Виды деятельности, формирующие и предоставляющие отчёты о результатах и тенденциях в части уровня услуг. Формат, содержание и частота отчётов должны быть согласованы с Заказчиками.
service request	запрос на обслуживание	<i>(ITIL Service Operation)</i> A formal request from a user for something to be provided – for example, a request for information or advice; to reset a password; or to install a workstation for a new user. Service requests are managed by the request fulfilment process, usually in conjunction with the service desk. Service requests may be linked to a request for change as part of fulfilling the 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.

Английский термин	Русский термин	Определение на английском	Определение на русском
service sourcing	выбор модели предоставления услуг	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The strategy and approach for deciding whether to provide a service internally, to outsource it to an external service provider, or to combine the two approaches. Service sourcing also means the execution of this strategy. <i>See also</i> insourcing; internal service provider; outsourcing.	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Стратегия и подход к принятию решения о предоставлении услуг собственными силами, передаче на аутсорсинг внешнему поставщику услуг, или комбинировании этих подходов. <i>См. тж.</i> инсорсинг; внутренний поставщик услуг; аутсорсинг
service strategy	стратегия услуг	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A stage in the lifecycle of a service. Service strategy defines the perspective, position, plans and patterns that a service provider needs to execute to meet an organization's business outcomes. Service strategy includes the following processes: strategy management for IT services, service portfolio management, financial management for IT services, demand management, and business relationship management. Although these processes are associated with service strategy, most processes have activities that take place across multiple stages of the service lifecycle.	<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.

Английский термин	Русский термин	Определение на английском	Определение на русском
service transition	преобразование услуг	<i>(ITIL Service Transition)</i> A stage in the lifecycle of a service. Service transition ensures that new, modified or retired services meet the expectations of the business as documented in the service strategy and service design stages of the lifecycle. Service transition includes the following processes: transition planning and support, change management, service asset and configuration management, release and deployment management, service validation and testing, change evaluation, and knowledge management. Although these processes are associated with service transition, most processes have activities that take place across multiple stages of the service lifecycle. See <i>also</i> 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. См. <i>тж.</i> преобразование.
service validation and testing	подтверждение и тестирование услуг	<i>(ITIL Service Transition)</i> The process responsible for validation and testing of a new or changed IT service. Service validation and testing ensures that the IT service matches its design specification and will meet the needs of the business.	<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.
service valuation	определение ценности услуги	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A measurement of the total cost of delivering an IT service, and the total value to the business of that IT service. Service valuation is used to help the business and the IT service provider agree on the value of the IT service.	<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.

Английский термин	Русский термин	Определение на английском	Определение на русском
serviceability	обслуживаемость	<i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design)</i> The ability of a third-party supplier to meet the terms of its contract. This contract will include agreed levels of reliability, maintainability and availability for a configuration item.	<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.
seven-step improvement process	семишаговый процесс совершенствования	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> The process responsible for defining and managing the steps needed to identify, define, gather, process, analyse, present and implement improvements. The performance of the IT service provider is continually measured by this process and improvements are made to processes, IT services and IT infrastructure in order to increase efficiency, effectiveness and cost effectiveness. Opportunities for improvement are recorded and managed in the CSI register.	<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.
shared service unit	объединённый центр обслуживания	See Type II service provider.	См. поставщик услуг типа II.
shift	смена	<i>(ITIL Service Operation)</i> A group or team of people who carry out a specific role for a fixed period of time. For example, there could be four shifts of IT operations control personnel to support an IT service that is used 24 hours a day.	<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.

Английский термин	Русский термин	Определение на английском	Определение на русском
simulation modelling	имитационное моделирование	<i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design)</i> A technique that creates a detailed model to predict the behaviour of an IT service or other configuration item. A simulation model is often created by using the actual configuration items that are being modelled with artificial workloads or transactions. They are used in capacity management when accurate results are important. A simulation model is sometimes called a performance benchmark. See also analytical modelling; 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 отличными от реальных рабочими нагрузками или транзакциями. Модели используются в управлении мощностями, где точные результаты очень важны. См. тж. аналитическое моделирование; моделирование.
single point of contact	единая точка контакта	<i>(ITIL Service Operation)</i> Providing a single consistent way to communicate with an organization or business unit. For example, a single point of contact for an IT service provider is usually called a service desk.	<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.
single point of failure (SPOF)	единая точка отказа (SPOF)	<i>(ITIL Service Design)</i> Any configuration item that can cause an incident when it fails, and for which a countermeasure has not been implemented. A single point of failure may be a person or a step in a process or activity, as well as a component of the IT infrastructure. See also failure.	<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. См. тж. сбой.

Английский термин	Русский термин	Определение на английском	Определение на русском
SLAM chart	SLAM-диаграмма	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> A service level agreement monitoring chart is used to help monitor and report achievements against service level targets. A SLAM chart is typically colour-coded to show whether each agreed service level target has been met, missed or nearly missed during each of the previous 12 months.	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> SLAM-диаграмма используется для облегчения 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.
SMART	критерий SMART	<i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design)</i> An acronym for helping to remember that targets in service level agreements and project plans should be specific, measurable, achievable, relevant and time-bound.	<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).
snapshot	снимок состояния	<i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Transition)</i> The current state of a configuration item, process or any other set of data recorded at a specific point in time. Snapshots can be captured by discovery tools or by manual techniques such as an assessment. See also baseline; benchmark.	<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. См. тж. базовое состояние; контрольная точка.

Английский термин	Русский термин	Определение на английском	Определение на русском
software asset management (SAM)	управление программными активами	<i>(ITIL Service Transition)</i> The process responsible for tracking and reporting the use and ownership of software assets throughout their lifecycle. Software asset management is part of an overall service asset and configuration management process. This process is not described in detail within the core ITIL publications.	<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.
source	модель предоставления	See service sourcing.	См. выбор модели предоставления услуг.
specification	спецификация	A formal definition of requirements. A specification may be used to define technical or operational requirements, and may be internal or external. Many public standards consist of a code of practice and a specification. The specification defines the standard against which an organization can be audited.	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.
stakeholder	заинтересованное лицо	A person who has an interest in an organization, project, IT service etc. Stakeholders may be interested in the activities, targets, resources or deliverables. Stakeholders may include customers, partners, employees, shareholders, owners etc. See also RACI.	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. См. тж. матрица ролей и ответственности.

Английский термин	Русский термин	Определение на английском	Определение на русском
standard	стандарт	A mandatory requirement. Examples include ISO/IEC 20000 (an international standard), an internal security standard for Unix configuration, or a government standard for how financial records should be maintained. The term is also used to refer to a code of practice or specification published by a standards organization such as ISO or BSI. See <i>also</i> guideline.	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. См. <i>тж.</i> рекомендация.
standard change	стандартное изменение	<i>(ITIL Service Transition)</i> A pre-authorized change that is low risk, relatively common and follows a procedure or work instruction – for example, a password reset or provision of standard equipment to a new employee. Requests for change are not required to implement a standard change, and they are logged and tracked using a different mechanism, such as a service request. See <i>also</i> change model.	<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 г/с не требуется, они записываются и отслеживаются с использованием другого механизма, такого как запросы на обслуживание. См. <i>тж.</i> модель изменения.
standard operating procedures (SOP)	стандартные процедуры эксплуатации	<i>(ITIL Service Operation)</i> Procedures used by IT operations management.	<i>(ITIL Service Operation)</i> Процедуры, используемые в Управлении операционной деятельностью ИТ.

Английский термин	Русский термин	Определение на английском	Определение на русском
standby	резервный	<i>(ITIL Service Design)</i> Used to refer to resources that are not required to deliver the live IT services, but are available to support IT service continuity plans. For example, a standby data centre may be maintained to support hot standby, warm standby or cold standby arrangements.	<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.
statement of requirements (SOR)	перечень требований	<i>(ITIL Service Design)</i> A document containing all requirements for a product purchase, or a new or changed IT service. <i>See also</i> terms of reference.	<i>(ITIL Service Design)</i> Документ, содержащий все требования к приобретаемому продукту или также новой или изменённой ИТ-услуге. <i>См. тж.</i> техническое задание.
status	статус	The name of a required field in many types of record. It shows the current stage in the lifecycle of the associated configuration item, incident, problem etc.	Наименование обязательного поля во многих типах записей. Он показывает текущую стадию жизненного цикла соответствующей конфигурационной единицы, инцидента, проблемы и т.п.
status accounting	учёт статусов	<i>(ITIL Service Transition)</i> The activity responsible for recording and reporting the lifecycle of each configuration item.	<i>(ITIL Service Transition)</i> Деятельность, отвечающая за фиксирование изменений и отчётность о жизненном цикле каждой конфигурационной единицы.
storage management	управление хранением данных	<i>(ITIL Service Operation)</i> The process responsible for managing the storage and maintenance of data throughout its lifecycle.	<i>(ITIL Service Operation)</i> Процесс, отвечающий за управление хранением и обслуживанием данных на всём протяжении их жизненного цикла.

Английский термин	Русский термин	Определение на английском	Определение на русском
strategic	стратегический	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The highest of three levels of planning and delivery (strategic, tactical, operational). Strategic activities include objective setting and long-term planning to achieve the overall vision.	<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.
strategic asset	стратегический актив	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Any asset that provides the basis for core competence, distinctive performance or sustainable competitive advantage, or which allows a business unit to participate in business opportunities. Part of service strategy is to identify how IT can be viewed as a strategic asset rather than an internal administrative function.	<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.
strategy	стратегия	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A strategic plan designed to achieve defined objectives.	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Стратегический план, разработанный для достижения определенных целей.
strategy management for IT services	стратегическое управление ИТ-услугами	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The process responsible for defining and maintaining an organization's perspective, position, plans and patterns with regard to its services and the management of those services. Once the strategy has been defined, strategy management for IT services is also responsible for ensuring that it achieves its intended business outcomes.	<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.

Английский термин	Русский термин	Определение на английском	Определение на русском
super user	супер-пользователь	<i>(ITIL Service Operation)</i> A user who helps other users, and assists in communication with the service desk or other parts of the IT service provider. Super users are often experts in the business processes supported by an IT service and will provide support for minor incidents and training.	<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.
supplier	подрядчик	<i>(ITIL Service Design) (ITIL Service Strategy)</i> A third party responsible for supplying goods or services that are required to deliver IT services. Examples of suppliers include commodity hardware and software vendors, network and telecom providers, and outsourcing organizations. <i>See also</i> supply chain; underpinning contract.	<i>(ITIL Service Design) (ITIL Service Strategy)</i> Третья сторона, отвечающая за поставку товаров или услуг, необходимых для предоставления ИТ-услуг. Примеры подрядчиков – вендоры программного оборудования и программного обеспечения, сетевые и телекоммуникационные провайдеры, а также аутсорсинговые организации. <i>См. тж.</i> цепочка поставок; внешний договор.
supplier and contract management information system (SCMIS)	система управления подрядчиками и контрактами (SCMIS)	<i>(ITIL Service Design)</i> A set of tools, data and information that is used to support supplier management. <i>See also</i> service knowledge management system.	<i>(ITIL Service Design)</i> Набор инструментов, данных и информации, используемый для поддержки управления подрядчиками. <i>См. тж.</i> система управления знаниями по услугам.
supplier management	управление подрядчиками	<i>(ITIL Service Design)</i> The process responsible for obtaining value for money from suppliers, ensuring that all contracts and agreements with suppliers support the needs of the business, and that all suppliers meet their contractual commitments. <i>See also</i> supplier and contract management information system.	<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. тж.</i> система управления подрядчиками и контрактами.

Английский термин	Русский термин	Определение на английском	Определение на русском
supply chain	цепочка поставок	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The activities in a value chain carried out by suppliers. A supply chain typically involves multiple suppliers, each adding value to the product or service. <i>See also</i> value network.	<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. тж.</i> интегрированная партнерская сеть.
support group	группа поддержки	<i>(ITIL Service Operation)</i> A group of people with technical skills. Support groups provide the technical support needed by all of the IT service management processes. <i>See also</i> technical management.	<i>(ITIL Service Operation)</i> Группа людей с определенными техническими навыками. Группы поддержки осуществляют техническую поддержку, необходимую всем процессам управления ИТ-услугами. <i>См. тж.</i> управление технической поддержкой.
support hours	время поддержки	<i>(ITIL Service Design) (ITIL Service Operation)</i> The times or hours when support is available to the users. Typically these are the hours when the service desk is available. Support hours should be defined in a service level agreement, and may be different from service hours. For example, service hours may be 24 hours a day, but the support hours may be 07:00 to 19:00.	<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.

Английский термин	Русский термин	Определение на английском	Определение на русском
supporting service	поддерживающая услуга	<i>(ITIL Service Design)</i> An IT service that is not directly used by the business, but is required by the IT service provider to deliver customer-facing services (for example, a directory service or a backup service). Supporting services may also include IT services only used by the IT service provider. All live supporting services, including those available for deployment, are recorded in the service catalogue along with information about their relationships to customer-facing services and other CIs.	<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).
SWOT analysis	SWOT-анализ	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> A technique that reviews and analyses the internal strengths and weaknesses of an organization and the external opportunities and threats that it faces. SWOT stands for strengths, weaknesses, opportunities and threats.	<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).

Английский термин	Русский термин	Определение на английском	Определение на русском
system	система	<p>A number of related things that work together to achieve an overall objective. For example:</p> <ul style="list-style-type: none"> • A computer system including hardware, software and applications • A management system, including the framework of policy, processes, functions, standards, guidelines and tools that are planned and managed together – for example, a quality management system • A database management system or operating system that includes many software modules which are designed to perform a set of related functions. 	<p>Набор связанных элементов, работающих совместно для достижения общей Цели. Например:</p> <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.
system management	управление системами	The part of IT service management that focuses on the management of IT infrastructure rather than process.	Часть управления ИТ-услугами, которая фокусируется на управлении скорее ит-инфраструктурой, чем процессом.
tactical	тактический	The middle of three levels of planning and delivery (strategic, tactical, operational). Tactical activities include the medium-term plans required to achieve specific objectives, typically over a period of weeks to months.	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.

Английский термин	Русский термин	Определение на английском	Определение на русском
technical management	управление технической поддержкой	<i>(ITIL Service Operation)</i> The function responsible for providing technical skills in support of IT services and management of the IT infrastructure. Technical management defines the roles of support groups, as well as the tools, processes and procedures required.	<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.
technical observation (TO)	техническое наблюдение	<i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Operation)</i> A technique used in service improvement, problem investigation and availability management. Technical support staff meet to monitor the behaviour and performance of an IT service and make recommendations for improvement.	<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.
technical support	техническая поддержка	See technical management.	См. управление технической поддержкой.
tension metrics	сопряжённые метрики	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> A set of related metrics, in which improvements to one metric have a negative effect on another. Tension metrics are designed to ensure that an appropriate balance is achieved.	<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.
terms of reference (TOR)	техническое задание (ТЗ)	<i>(ITIL Service Design)</i> A document specifying the requirements, scope, deliverables, resources and schedule for a project or activity.	<i>(ITIL Service Design)</i> Документ, который определяет требования, охват, результаты, ресурсы и план-график для проекта или деятельности.

Английский термин	Русский термин	Определение на английском	Определение на русском
test	тестирование	<i>(ITIL Service Transition)</i> An activity that verifies that a configuration item, IT service, process etc. meets its specification or agreed requirements. <i>See also</i> acceptance; service validation and testing.	<i>(ITIL Service Transition)</i> Деятельность, которая подтверждает, что конфигурационная единица, ИТ-услуга, процесс, и т.п., соответствует спецификации или согласованным требованиям. <i>См. тж.</i> приёмка; подтверждение и тестирование услуг.
test environment	среда тестирования	<i>(ITIL Service Transition)</i> A controlled environment used to test configuration items, releases, IT services, processes etc.	<i>(ITIL Service Transition)</i> Контролируемая среда, используемая для тестирования конфигурационных единиц, релизов, ИТ-услуг, процессов и т.п.
third party	третья сторона	A person, organization or other entity that is not part of the service provider's own organization and is not a customer – for example, a software supplier or a hardware maintenance company. Requirements for third parties are typically specified in contracts that underpin service level agreements. <i>See also</i> underpinning contract.	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. тж.</i> внешний договор.
third-line support	третья линия поддержки	<i>(ITIL Service Operation)</i> The third level in a hierarchy of support groups involved in the resolution of incidents and investigation of problems. Each level contains more specialist skills, or has more time or other resources.	<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.

Английский термин	Русский термин	Определение на английском	Определение на русском
threat	угроза	A threat is anything that might exploit a vulnerability. Any potential cause of an incident can be considered a threat. For example, a fire is a threat that could exploit the vulnerability of flammable floor coverings. This term is commonly used in information security management and IT service continuity management, but also applies to other areas such as problem and availability management.	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.
threshold	пороговое значение	The value of a metric that should cause an alert to be generated or management action to be taken. For example, 'Priority 1 incident not solved within four hours', 'More than five soft disk errors in an hour', or 'More than 10 failed changes in a month'.	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".
throughput	выработка	(<i>ITIL Service Design</i>) A measure of the number of transactions or other operations performed in a fixed time – for example, 5,000 e-mails sent per hour, or 200 disk I/Os per second.	(<i>ITIL Service Design</i>) 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.

Английский термин	Русский термин	Определение на английском	Определение на русском
total cost of ownership (TCO)	совокупная стоимость владения (ССВ)	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A methodology used to help make investment decisions. It assesses the full lifecycle cost of owning a configuration item, not just the initial cost or purchase price. See also total cost of utilization.	<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. См. тж. совокупная стоимость использования.
total cost of utilization (TCU)	совокупная стоимость использования (ССИ)	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A methodology used to help make investment and service sourcing decisions. Total cost of utilization assesses the full lifecycle cost to the customer of using an IT service. See also total cost of ownership.	<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. См. тж. совокупная стоимость владения.
total quality management (TQM)	комплексное управление качеством (TQM)	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> A methodology for managing continual improvement by using a quality management system. Total quality management establishes a culture involving all people in the organization in a process of continual monitoring and improvement.	<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.

Английский термин	Русский термин	Определение на английском	Определение на русском
transaction	транзакция	A discrete function performed by an IT service – for example, transferring money from one bank account to another. A single transaction may involve numerous additions, deletions and modifications of data. Either all of these are completed successfully or none of them is carried out.	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).
transfer cost	внутренние затраты	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A cost type which records expenditure made on behalf of another part of the organization. For example, the IT service provider may pay for an external consultant to be used by the finance department and transfer the cost to them. The IT service provider would record this as a 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.
transition	преобразование	<i>(ITIL Service Transition)</i> A change in state, corresponding to a movement of an IT service or other configuration item from one lifecycle status to the next.	<i>(ITIL Service Transition)</i> Изменение в состоянии, соответствующее перемещению ИТ-услуги или конфигурационной единицы из одной стадии жизненного цикла к следующей стадии.
transition planning and support	планирование и поддержка преобразования	<i>(ITIL Service Transition)</i> The process responsible for planning all service transition processes and coordinating the resources that they require.	<i>(ITIL Service Transition)</i> Процесс, отвечающий за Планирование всех Процессов Преобразования услуг и координацию требуемых ими ресурсов.

Английский термин	Русский термин	Определение на английском	Определение на русском
trend analysis	анализ тенденций	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> Analysis of data to identify time-related patterns. Trend analysis is used in problem management to identify common failures or fragile configuration items, and in capacity management as a modelling tool to predict future behaviour. It is also used as a management tool for identifying deficiencies in IT service management processes.	<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.
tuning	настройка	The activity responsible for planning changes to make the most efficient use of resources. Tuning is most commonly used in the context of IT services and components. Tuning is part of capacity management, which also includes performance monitoring and implementation of the required changes. Tuning is also called optimization, particularly in the context of processes and other non-technical resources.	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.
Type I service provider	поставщик услуг типа I	<i>(ITIL Service Strategy)</i> An internal service provider that is embedded within a business unit. There may be several Type I service providers within an organization.	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Внутренний поставщик услуг, входящий в состав бизнес-подразделения. Может быть несколько поставщиков услуг типа I внутри одной организации.
Type II service provider	поставщик услуг типа II	<i>(ITIL Service Strategy)</i> An internal service provider that provides shared IT services to more than one business unit. Type II service providers are also known as shared service units.	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Внутренний поставщик услуг, предоставляющий общие ИТ-услуги более чем одной бизнес-подразделению. Поставщик услуг типа II также называется «объединённый центр обслуживания».

Английский термин	Русский термин	Определение на английском	Определение на русском
Type III service provider	поставщик услуг типа III	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A service provider that provides IT services to external customers.	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Поставщик услуг, предоставляющий ИТ-услуги для внешних заказчиков.
underpinning contract (UC)	внешний договор (UC)	<i>(ITIL Service Design)</i> A contract between an IT service provider and a third party. The third party provides goods or services that support delivery of an IT service to a customer. The underpinning contract defines targets and responsibilities that are required to meet agreed service level targets in one or more service level agreements.	<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.
unit cost	единица затрат	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The cost to the IT service provider of providing a single component of an IT service. For example, the cost of a single desktop PC, or of a single transaction.	<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.
urgency	срочность	<i>(ITIL Service Design) (ITIL Service Transition)</i> A measure of how long it will be until an incident, problem or change has a significant impact on the business. For example, a high-impact incident may have low urgency if the impact will not affect the business until the end of the financial year. Impact and urgency are used to assign priority.	<i>(ITIL Service Design) (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.

Английский термин	Русский термин	Определение на английском	Определение на русском
usability	удобство использования	<i>(ITIL Service Design)</i> The ease with which an application, product or IT service can be used. Usability requirements are often included in a statement of requirements.	<i>(ITIL Service Design)</i> Простота, с которой приложение, продукт или ИТ-услуга могут быть использованы. Требования к удобству использования часто включаются в перечень требований.
use case	сценарий использования	<i>(ITIL Service Design)</i> A technique used to define required functionality and objectives, and to design tests. Use cases define realistic scenarios that describe interactions between users and an IT service or other system.	<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.
user	пользователь	A person who uses the IT service on a day-to-day basis. Users are distinct from customers, as some customers do not use the IT service directly.	Сотрудник, который использует ИТ-услугу на ежедневной основе. Пользователи отличаются от заказчиков, так как некоторые заказчики не используют ИТ-услугу напрямую.
user profile (UP)	профиль пользователя	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A pattern of user demand for IT services. Each user profile includes one or more patterns of business activity.	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Шаблон потребления ИТ-услуги пользователем. Каждый профиль пользователя включает в себя один или более профилей бизнес-деятельности.

Английский термин	Русский термин	Определение на английском	Определение на русском
utility	полезность	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The functionality offered by a product or service to meet a particular need. Utility can be summarized as 'what the service does', and can be used to determine whether a service is able to meet its required outcomes, or is 'fit for purpose'. The business value of an IT service is created by the combination of utility and warranty. <i>See also</i> service validation and testing.	<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 создаётся при помощи комбинации полезности и гарантии. <i>См. тж.</i> подтверждение и тестирование услуг.
validation	подтверждение	<i>(ITIL Service Transition)</i> An activity that ensures a new or changed IT service, process, plan or other deliverable meets the needs of the business. Validation ensures that business requirements are met even though these may have changed since the original design. <i>See also</i> acceptance; qualification; service validation and testing; verification.	<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. тж.</i> верификация; приёмка; квалификация; подтверждение и тестирование услуг.
value chain	цепочка добавления ценности	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A sequence of processes that creates a product or service that is of value to a customer. Each step of the sequence builds on the previous steps and contributes to the overall product or service. <i>See also</i> value network.	<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. тж.</i> интегрированная партнёрская сеть.

Английский термин	Русский термин	Определение на английском	Определение на русском
value for money	соотношение цена-качество	An informal measure of cost effectiveness. Value for money is often based on a comparison with the cost of alternatives. <i>See also</i> cost benefit analysis.	Неформальная мера эффективности затрат. Соотношение цена-качество часто основывается на сравнении с затратами на альтернативы. <i>См. тж.</i> анализ выгод и затрат.
value network	интегрированная партнёрская сеть	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A complex set of relationships between two or more groups or organizations. Value is generated through exchange of knowledge, information, goods or services. <i>See also</i> partnership; value chain.	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Сложное множество взаимоотношений между двумя или более группами или организациями. Ценность формируется через обмен знаниями, информацией, товарами или услугами. <i>См. тж.</i> партнёрство; цепочка добавления ценности.
value on investment (VOI)	добавленная ценность от инвестиций (VOI)	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> A measurement of the expected benefit of an investment. Value on investment considers both financial and intangible benefits. <i>See also</i> return on investment.	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> Измерение ожидаемых выгод от инвестиций. Добавленная ценность от инвестиций рассматривает как финансовые, так и нематериальные выгоды. <i>См. тж.</i> возврат инвестиций.
variable cost	переменные затраты	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A cost that depends on how much the IT service is used, how many products are produced, the number and type of users, or something else that cannot be fixed in advance.	<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.
variance	отклонение	The difference between a planned value and the actual measured value. Commonly used in financial management, capacity management and service level management, but could apply in any area where plans are in place.	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.

Английский термин	Русский термин	Определение на английском	Определение на русском
verification	верификация	<i>(ITIL Service Transition)</i> An activity that ensures that a new or changed IT service, process, plan or other deliverable is complete, accurate, reliable and matches its design specification. <i>See also</i> acceptance; validation; service validation and testing.	<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. тж.</i> подтверждение; приёмка; подтверждение и тестирование услуг.
verification and audit	верификация и аудит	<i>(ITIL Service Transition)</i> The activities responsible for ensuring that information in the configuration management system is accurate and that all configuration items have been identified and recorded. Verification includes routine checks that are part of other processes – for example, verifying the serial number of a desktop PC when a user logs an incident. Audit is a periodic, formal check.	<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.
version	версия	<i>(ITIL Service Transition)</i> A version is used to identify a specific baseline of a configuration item. Versions typically use a naming convention that enables the sequence or date of each baseline to be identified. For example, payroll application version 3 contains updated functionality from version 2.	<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.

Английский термин	Русский термин	Определение на английском	Определение на русском
vision	видение	A description of what the organization intends to become in the future. A vision is created by senior management and is used to help influence culture and strategic planning. <i>See also</i> mission.	Описание того, чем организация собирается стать в будущем. Видение создается высшим менеджментом и используется как инструмент влияния на культуру и стратегическое планирование. <i>См. тж.</i> миссия.
vital business function (VBF)	критичная бизнес-функция	<i>(ITIL Service Design)</i> Part of a business process that is critical to the success of the business. Vital business functions are an important consideration of business continuity management, IT service continuity management and availability management.	<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.
vulnerability	уязвимость	A weakness that could be exploited by a threat – for example, an open firewall port, a password that is never changed, or a flammable carpet. A missing control is also considered to be a vulnerability.	Слабое место, которое может быть использовано Угрозой. Например, открытый порт фаервола, неизменяемый долгое время пароль или легковоспламеняющееся напольное покрытие. Отсутствие Контроля также рассматривается как Уязвимость.
warm standby	теплое резервирование	<i>See intermediate recovery.</i>	<i>См. промежуточное восстановление.</i>

Английский термин	Русский термин	Определение на английском	Определение на русском
warranty	гарантия	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Assurance that a product or service will meet agreed requirements. This may be a formal agreement such as a service level agreement or contract, or it may be a marketing message or brand image. Warranty refers to the ability of a service to be available when needed, to provide the required capacity, and to provide the required reliability in terms of continuity and security. Warranty can be summarized as 'how the service is delivered', and can be used to determine whether a service is 'fit for use'. The business value of an IT service is created by the combination of utility and warranty. See also service validation and testing.	<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. См. тж. подтверждение и тестирование услуг.
work in progress (WIP)	в работе	A status that means activities have started but are not yet complete. It is commonly used as a status for incidents, problems, changes etc.	Статус, означающий, что деятельность уже началась, но ещё не закончена. Часто используемый статус для инцидентов, проблем, изменений и т.п.
work instruction	рабочая инструкция	A document containing detailed instructions that specify exactly what steps to follow to carry out an activity. A work instruction contains much more detail than a procedure and is only created if very detailed instructions are needed.	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.

Английский термин	Русский термин	Определение на английском	Определение на русском
work order	наряд на работу	A formal request to carry out a defined activity. Work orders are often used by change management and by release and deployment management to pass requests to technical management and application management functions.	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.
workaround	обходное решение	<i>(ITIL Service Operation)</i> Reducing or eliminating the impact of an incident or problem for which a full resolution is not yet available – for example, by restarting a failed configuration item. Workarounds for problems are documented in known error records. Workarounds for incidents that do not have associated problem records are documented in the incident record.	<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.
workload	рабочая нагрузка	The resources required to deliver an identifiable part of an IT service. Workloads may be categorized by users, groups of users, or functions within the IT service. This is used to assist in analysing and managing the capacity, performance and utilization of configuration items and IT services. The term is sometimes used as a synonym for throughput.	Ресурсы, необходимые для предоставления определённой части ИТ-услуги. Рабочие нагрузки могут быть категоризованы 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.

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

Английская аббревиатура	Русская аббревиатура	Полное наименование на английском	Полное наименование на русском
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
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

Английская аббревиатура	Русская аббревиатура	Полное наименование на английском	Полное наименование на русском
eSCM-SP	eSCM-SP	eSourcing Capability Model for Service Providers	модель SCM-SP
FTA	FTA	fault tree analysis	анализ дерева 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
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

Английская аббревиатура	Русская аббревиатура	Полное наименование на английском	Полное наименование на русском
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
PRINCE2	PRINCE2	PRojects IN Controlled Environments	методология управления проектами PRINCE2
PSO	-	projected service outage	ожидаемый простой услуги

Английская аббревиатура	Русская аббревиатура	Полное наименование на английском	Полное наименование на русском
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

Английская аббревиатура	Русская аббревиатура	Полное наименование на английском	Полное наименование на русском
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
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

Английская аббревиатура	Русская аббревиатура	Полное наименование на английском	Полное наименование на русском
TCO	ССВ	total cost of ownership	совокупная стоимость владения
TCU	ССИ	total cost of utilization	совокупная стоимость использования
TO	-	technical observation	техническое наблюдение
TOR	TЗ	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

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