

ITIL — модель процессов управления ИТ-услугами.

ITIL v.2 вторая версия ITIL, процессы в ней делятся на две группы: процессы, связанные с предоставлением услуг, и процессы, направленные на поддержку услуг.

Инцидент — это любое событие, не являющееся частью стандартных операций по предоставлению услуги, которое привело или может привести к нарушению или снижению качества этой услуги. В контексте библиотеки ITIL инцидентами считаются не только ошибки аппаратного или программного обеспечения, но также и Запросы на Обслуживание.

Запрос на Обслуживание — это Запрос от Пользователя на поддержку, предоставление информации, консультации или документации, не являющийся сбоем ИТ-инфраструктуры.

Запрос на Изменение (RFC) — это экранная или бумажная форма, используемая для записи детальной информации о предлагаемом Запросе на Изменение какой-либо Конфигурационной Единицы (CI) в ИТ-инфраструктуре или процедуры или какого-либо иного объекта ИТинфраструктуры.

В ITIL v.3 система понятий и, лежащая в основе модели, претерпела принципиальные изменения.