



Глоссарий Терминов и Определений

(Glossary Terms and Definitions)

ITIL® V3 Glossary, v0.92, 30 April 2009

ITIL® V3 Glossary Russian Translation v0.92, 30 Apr 2009
ITIL® V3 Translation Project

Благодарности

Мы благодарим экспертов рабочей группы Комитета по переводам и публикациям itSMF, принявших активное участие в формировании основного варианта перевода терминов:

Аксенов Василий (Сбербанк России), Ананьин Владимир, Баринов Игорь (Технический вектор), Боганов Антон (IBS), Бородянский Игорь (Техносерв), Гребенева Екатерина (НР), Гузик Сергей (GSV), Дунаев Георгий (I-Тесо), Журавлев Роман (IT Expert), Зеленина Елена (Микротест), Крачун Николай (Лавента), Лыков Антон (НР), Новоселов Иван (IT Expert), Овчинников Сергей (ИТСК), Орлова Татьяна (ЕС Лизинг), Попов Алексей (INLINE GROUP), Савичев Илья (INLINE GROUP), Салов Дмитрий (Petro Kazakhstan), Сапронов Александр (НР), Скрынник Олег (IT Expert), Солопов Павел (Энтегрум), Фаретдинов Марат (ИТМ Групп), Хае́т Илья (НР), Цимбалистов Александр (INLINE GROUP), Шпер Александр (IT Expert).

Комитет по переводам и публикациям:

Жилинский Александр (INLINE GROUP), Сарычева Александра (Zurich Retail).

В случае, если вы нашли ошибку или неточность в данной версии перевода глоссария, просим сообщить об этом по адресу a.zhilinsky@itsmforum.ru.

ITIL® Glossary of Terms, Definitions

Term	[Термин]	Definition	[Определение]
Acceptance	Приемка	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 Evaluation or Testing and is often required before proceeding to the next stage of a Project or Process . See Service Acceptance Criteria .	Формальное соглашение, определяющее, что ИТ-Услуга , Процесс , План или другой Результат завершен, является правильным, Надежным и отвечает установленным Требованиям . Приемке обычно предшествует Оценка или Тестирование . Приемка часто обязательна для перехода к выполнению следующего этапа Проекта или Процесса . Смотри также Критерии приемки услуги .
Access Management	Управление доступом	(Service Operation) 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 the Assets . Access Management is sometimes referred to as Rights Management or Identity Management .	(Эксплуатация услуг) Процесс , отвечающий за допуск Пользователей к использованию ИТ-Услуги , данных или других Активов . Управление доступом помогает обеспечить Конфиденциальность , Целостность и Доступность Активов за счет того, что только авторизованные Пользователи имеют возможность получить доступ или модифицировать Активы . Управление доступом иногда упоминается как Управление Правами или Управление Идентификаторами .
Account Manager	Менеджер по работе с заказчиками	(Service Strategy) A Role that is very similar to Business Relationship Manager , but includes more commercial aspects. Most commonly used when dealing with External Customers .	(Стратегия услуг) Роль , имеющая много общего с Менеджером по взаимоотношениям с бизнесом , но больше связанная с коммерческими вопросами. Чаще всего используется в отношениях с Внешними заказчиками .

ITIL® V3 Glossary Russian Translation v0.92, 30 Apr 2009
ITIL® V3 Translation Project

Term	[Термин]	Definition	[Определение]
Accounting	Учёт затрат	(Service Strategy) The Process responsible for identifying actual Costs of delivering IT Services , comparing these with budgeted costs, and managing variance from the Budget .	(Стратегия услуг) Процесс, отвечающий за идентификацию фактических Затрат на предоставление ИТ-Услуги , их сопоставление с плановыми Затратами , и управление отклонениями от Бюджета .
Accredited	Уполномоченный	Officially authorised to carry out a Role . For example an Accredited body may be authorised to provide training or to conduct Audits .	Официально наделенный полномочиями исполнять какую-либо Роль . Например, Уполномоченный может быть наделен полномочиями проводить тренинги или Аудиты .
Active Monitoring	Активный мониторинг	(Service Operation) Monitoring of a Configuration Item or an IT Service that uses automated regular checks to discover the current status. See Passive Monitoring .	(Эксплуатация услуг) Мониторинг Конфигурационных единиц или ИТ-Услуг , использующий автоматизированные регулярные проверки для отслеживания текущего статуса объекта мониторинга. Смотри также Пассивный мониторинг .
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, спроектированный с целью получения определенного результата. Деятельности обычно определяются как части Процессов или Планов , и документируются в Процедурах .
Agreed Service Time	Согласованное время предоставления услуги	(Service Design) A synonym for Service Hours , commonly used in formal calculations of Availability . See Downtime .	(Проектирование услуг) Синоним Времени предоставления услуги , обычно используется для формального вычисления Доступности . Смотри также Простой .

ITIL® V3 Glossary Russian Translation v0.92, 30 Apr 2009
ITIL® V3 Translation Project

Term	[Термин]	Definition	[Определение]
Agreement	Соглашение	<p>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.</p> <p>See Service Level Agreement, Operational Level Agreement.</p>	<p>Документ, который описывает и формализует отношения между двумя или более сторонами. Соглашение не определяет юридических обязательств сторон, за исключением случаев, когда оно является частью Договора.</p> <p>Смотри также Соглашение об уровне услуг, Соглашение операционного уровня.</p>
Alert	Предупреждение	<p>(Service Operation) A warning 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.</p>	<p>(Эксплуатация услуг) Предупреждение о том, что было достигнуто пороговое значение, что-то изменилось или произошел Сбой. Предупреждения часто создаются и контролируются средствами Управления системами, и управляются в рамках Процесса Управления событиями.</p>
Analytical Modelling	Аналитическое моделирование	<p>(Service Strategy) (Service Design) (Continual Service Improvement) A technique that uses mathematical Models to predict the behaviour of a Configuration Item or IT Service. Analytical Models are commonly used in Capacity Management and Availability Management.</p> <p>See Modelling.</p>	<p>(Стратегия услуг) (Проектирование услуг) (Постоянное улучшение услуг) Методика, использующая математические Модели для прогнозирования поведения Конфигурационных единиц или ИТ Услуг. Аналитические модели обычно используются в Управлении мощностями или Управлении доступностью.</p> <p>Смотри также Моделирование.</p>
Application	Приложение	<p>Software that provides Functions that 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.</p>	<p>Программное обеспечение, предоставляющее Функции, необходимые для ИТ Услуги. Каждое Приложение может быть частью более чем одной ИТ-Услуги. Приложение может иметь одну или более Серверных или Клиентских частей.</p>

ITIL® V3 Glossary Russian Translation v0.92, 30 Apr 2009
ITIL® V3 Translation Project

Term	[Термин]	Definition	[Определение]
		See Application Management , Application Portfolio .	Смотри также Управление приложениями , Портфель приложений .
Application Management	Управление приложениями	(Service Design) (Service Operation) The Function responsible for managing Applications throughout their Lifecycle .	(Проектирование услуг) (Эксплуатация услуг) Функция , отвечающая за управление Приложениями в течение всего их Жизненного цикла .
Application Portfolio	Портфель приложений	(Service Design) 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 .	(Проектирование услуг) База данных или структурированный Документ , используемый для управления Приложениями в течение всего их Жизненного цикла . Портфель приложений содержит ключевые Атрибуты всех Приложений . Портфель приложений может являться частью Портфеля услуг , или Системы управления конфигурациями .
Application Service Provider (ASP)	Поставщик услуг прикладного ПО (ASP)	(Service Design) 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 .	(Проектирование услуг) 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 .

ITIL® V3 Glossary Russian Translation v0.92, 30 Apr 2009
ITIL® V3 Translation Project

Term	[Термин]	Definition	[Определение]
Application Sizing	Оценка требований приложений	(Service Design) 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 .	(Проектирование услуг) Деятельность , отвечающая за понимание Требований к ресурсам , необходимым для поддержки нового Приложения , или значимого Изменения в существующем Приложении . Оценка требований приложений помогает гарантировать соответствие ИТ-услуги установленным Целевым показателям уровня услуги в части Мощности и Производительности .
Architecture	Архитектура	(Service Design) 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 which guide the design and evolution of the System .	(Проектирование услуг) Структура Системы или ИТ-услуги , включающая Взаимоотношения между Компонентами и средой, в которой они находятся. Архитектура также включает Стандарты и Руководящие документы , которые определяют проектирование и развитие Системы .
Assembly	Составная КЕ	(Service Transition) A Configuration Item that is made up from a number of other CI s. For example a Server CI may contain CI s for CPUs, Disks, Memory etc.; an IT Service CI may contain many Hardware , Software and other CI s. See Component CI , Build .	(Преобразование услуг) Конфигурационная единица , которая составлена из набора других КЕ . Например, КЕ Сервер может включать в себя КЕ для ЦПУ, Дисков, Памяти и т.п.; КЕ ИТ-услуги может состоять из множества аппаратного, программного обеспечения и других КЕ . Смотри также Компонент составной КЕ , Сборка .

ITIL® V3 Glossary Russian Translation v0.92, 30 Apr 2009
ITIL® V3 Translation Project

Term	[Термин]	Definition	[Определение]
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. See Audit .	Обследование и анализ, направленные на проверку соблюдения какого-либо Стандарта или набора Руководящих документов , точности ведения Записей , или уровня достижения целевых значений по Эффективности и Результативности . Смотри также Аудит .
Asset	Актив	(Service Strategy) Any Resource or Capability . 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, Organisation , Process , Knowledge, People, Information, Applications , Infrastructure, and Financial Capital.	(Стратегия услуг) Любые Ресурс или Способность . Активы Поставщика услуг включают в себя все, что задействовано в предоставлении Услуг . Активы могут быть отнесены к одному из следующих типов: Управление, Организация , Процесс , Знания, Люди, Информация, Приложения , Инфраструктура и Финансовый капитал.
Asset Management	Управление активами	(Service Transition) Asset Management is the Process responsible for tracking and reporting the value and ownership of financial Assets throughout their Lifecycle . Asset Management is part of an overall Service Asset and Configuration Management Process . See Asset Register .	(Преобразование услуг) Процесс , отвечающий за отслеживание и предоставление отчетности о ценности (стоимости) и владении финансовыми Активами на всем протяжении их Жизненного цикла . Управление активами - это часть более полного Процесса Управления активами и конфигурациями . Смотри также Реестр активов .
Asset Register	Реестр активов	(Service Transition) A list of Assets , which includes their ownership and value. The Asset Register is maintained by Asset Management .	(Преобразование услуг) Перечень Активов с указанием их владельца и стоимости. Реестр активов находится по контролю Управления активами .

ITIL® V3 Glossary Russian Translation v0.92, 30 Apr 2009
ITIL® V3 Translation Project

Term	[Термин]	Definition	[Определение]
Attribute	Атрибут	<p>(Service Transition) A piece of information about a Configuration Item. Examples are name, location, Version number, and Cost. Attributes of CIs are recorded in the Configuration Management Database (CMDB).</p> <p>See Relationship.</p>	<p>(Преобразование услуг) Определенная часть информации о Конфигурационной единице. Например, Имя, Местоположение, номер Версии и Затраты. Атрибуты KE записываются в Базу данных управления конфигурациями (CMDB).</p> <p>Смотри также Взаимоотношения.</p>
Audit	Аудит	<p>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.</p> <p>See Certification, Assessment.</p>	<p>Формальное обследование и проверка на предмет соблюдения какого-либо Стандарта или набора Руководящих документов, или точности ведения Записей, или уровня достижения целевых значений по Эффективности и Результативности. Аудит может проводиться внутренними или внешними службами.</p> <p>Смотри также Сертификацию, Оценку соответствия.</p>
Authority Matrix	Матрица ролей и ответственности	Synonym for RACI .	Синоним RACI .
Automatic Call Distribution (ACD)	Автоматическое распределение звонков (ACD)	<p>(Service Operation) 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.</p>	<p>(Эксплуатация услуг) Использование Информационных технологий для адресации входящих телефонных обращений наиболее подходящим адресатам кратчайшие сроки. ACD иногда называют автоматизированным распределением звонков.</p>

ITIL® V3 Glossary Russian Translation v0.92, 30 Apr 2009
ITIL® V3 Translation Project

Term	[Термин]	Definition	[Определение]
Availability	Доступность	<p>(Service Design) Ability of a Configuration Item or IT Service 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 using measurements of the Business output of the IT Service.</p>	<p>(Проектирование услуг) Способность Конфигурационной единицы или ИТ-услуги выполнять согласованную Функцию, когда это требуется. Доступность определяется через Надежность, Сопровождаемость, Обслуживаемость, Производительность и Безопасность. Доступность обычно измеряется в процентах. Это измерение часто базируется на Согласованном времени предоставления услуги и Простое. Лучшей практикой является вычисление Доступности через измерение результатов ИТ-услуги, значимых для Бизнеса.</p>
Availability Management	Управление доступностью	<p>(Service Design) The Process responsible for defining, analysing, Planning, measuring and improving all aspects of the Availability of IT Services. Availability Management is responsible for ensuring that all IT Infrastructure, Processes, Tools, Roles etc are appropriate for the agreed Service Level Targets for Availability.</p>	<p>(Service Design) Процесс, отвечающий за определение, анализ, Планирование, измерение и улучшение всех аспектов Доступности ИТ-услуги. Управление доступностью отвечает за то, чтобы вся ИТ-инфраструктура, Процессы, Средства, Роли и т.д. соответствовали согласованным Целевым показателям уровня услуги в части Доступности.</p>
Availability Management Information System (AMIS)	Система управления доступностью (AMIS)	<p>(Service Design) A virtual repository of all Availability Management data, usually stored in multiple physical locations.</p> <p>See Service Knowledge Management System.</p>	<p>(Проектирование услуг) Виртуальный репозиторий для всех данных, находящихся под контролем Управления доступности. Обычно это физически распределенное хранилище.</p> <p>Смотри также Система управления знаниями по услугам.</p>

ITIL® V3 Glossary Russian Translation v0.92, 30 Apr 2009
ITIL® V3 Translation Project

Term	[Термин]	Definition	[Определение]
Availability Plan	План управления доступностью	(Service Design) A Plan to ensure that existing and future Availability Requirements for IT Services can be provided Cost Effectively .	(Проектирование услуг) План, обеспечивающий Эффективное по затратам выполнение текущих (существующих) и будущих (плановых) Требований доступности к ИТ-услуге .
Back-out	Возврат (к предыдущему состоянию)	Synonym for Remediation .	Синоним термина Исправление .
Backup	Резервное копирование	(Service Design) (Service Operation) Copying data to protect against loss of Integrity or Availability of the original.	(Проектирование услуг) (Эксплуатация услуг) Копирование данных с целью их защиты от нарушения Целостности или Доступности оригинала.
Balanced Scorecard	Система сбалансированных показателей	(Continual Service Improvement) 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 4 major areas, each of which has a small number of KPIs . The same 4 areas are considered at different levels of detail throughout the Organisation .	(Постоянное улучшение услуг) Инструмент управления, разработанный доктором Робертом Капланом (Гарвардская бизнес-школа, Harvard Business School) и Дэвидом Нортон. Система сбалансированных показателей позволяет декомпозировать Стратегию до Ключевых показателей производительности (KPI) . Соотнесение Производительности с KPI используется для демонстрации успешности исполнения Стратегии . Сбалансированный показатель состоит из 4-х главных блоков (областей, направлений), каждый из которых включает в себя небольшое количество KPI . Те же самые 4 блока рассматриваются на разных уровнях детализации в разрезе Организации .

ITIL® V3 Glossary Russian Translation v0.92, 30 Apr 2009
ITIL® V3 Translation Project

Term	[Термин]	Definition	[Определение]
Baseline	Базовое состояние	<p>(Continual Service Improvement) A Benchmark used as a reference point. 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 Management Baseline can be used to enable the IT Infrastructure to be restored to a known Configuration if a Change or Release fails 	<p>(Постоянное улучшение услуг) Зафиксированное состояние, используемое как ориентир (контрольная точка). Например:</p> <ul style="list-style-type: none"> Базовое состояние в ITSM может быть использовано как отправная точка для измерения эффекта от реализации Плана совершенствования услуг Базовое состояние по Производительности может быть использовано для измерения изменений Производительности в течение времени жизни ИТ-услуги Базовое состояние в Управлении конфигурациями может быть использовано для возврата ИТ-инфраструктуры к известной (исходной) Конфигурации в случае, если внедрение Изменения или Релиза завершилось неудачно.
Benchmark	Зафиксированное состояние	<p>(Continual Service Improvement) The recorded state of something at a specific point in time. A Benchmark can be created for a Configuration, a Process, or any other set of data. For example, a benchmark can be used in:</p>	<p>(Постоянное улучшение услуг) Состояние чего-либо, зафиксированное на определенный момент времени. Зафиксированное состояние может быть создано для Конфигураций, Процесса или любого другого набора данных. Например, зафиксированное состояние может быть использовано в следующих случаях:</p>

ITIL® V3 Glossary Russian Translation v0.92, 30 Apr 2009
ITIL® V3 Translation Project

Term	[Термин]	Definition	[Определение]
		<ul style="list-style-type: none"> • Continual Service Improvement, to establish the current state for managing improvements. • Capacity Management, to document Performance characteristics during normal operations. • See Benchmarking, Baseline. 	<ul style="list-style-type: none"> • Постоянное улучшение услуг, для фиксации текущего состояния и управления улучшениями. • Управление мощностями, для документирования значений параметров Производительности, характеризующих нормальный режим эксплуатации. • Смотри также Сравнение состояний, Базовое состояние.
Benchmarking	Сравнение состояний	(Continual Service Improvement) Comparing a Benchmark with a Baseline or with Best Practice . The term Benchmarking is also used to mean creating a series of Benchmarks over time, and comparing the results to measure progress or improvement.	(Постоянное улучшение услуг) Сравнение Зафиксированного состояния с Базовым состоянием или с Лучшей практикой . Термин Сравнение состояний также используется в следующем смысле - создание серии Зафиксированных состояний в течении определенного отрезка времени и сравнение полученных результатов для оценки прогресса или улучшения.
Best Practice	Лучшая практика	Proven Activities or Processes that have been successfully used by multiple Organisations . ITIL is an example of Best Practice.	Деятельности или Процессы , успешное применение которых подтверждено многими Организациями . ITIL - это один из примеров Лучшей практики .

ITIL® V3 Glossary Russian Translation v0.92, 30 Apr 2009
ITIL® V3 Translation Project

Term	[Термин]	Definition	[Определение]
Brainstorming	Мозговой штурм	(Service Design) 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.	(Проектирование услуг) Методика, которая помогает команде генерировать идеи. При этом идеи не должны критиковаться и анализироваться во время проведения самого Мозгового штурма , это происходит после. Мозговой штурм часто используется в Управлении проблемами для поиска возможных причин.
British Standards Institution (BSI)	Британский институт стандартов (BSI)	The UK National Standards body, responsible for creating and maintaining British Standards . See http://www.bsi-global.com for more information. See ISO .	Организация по Национальным Стандартам Объединенного Королевства (The UK National Standards body), отвечающая за разработку и сопровождение Британских Стандартов . Дополнительную информацию можно получить по адресу http://www.bsi-global.com . Смотри также ISO .
Budget	Бюджет	A list of all the money an Organisation or Business Unit plans to receive, and plans to pay out, over a specified period of time. See Budgeting , Planning .	Перечень денежных средств, которые Организация или Бизнес-единица планирует получить или потратить в течение определенного периода времени. Смотри также Бюджетирование , Планирование .
Budgeting	Бюджетирование	The Activity of predicting and controlling the spending of money. 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, уточнения Бюджета текущего периода.

ITIL® V3 Glossary Russian Translation v0.92, 30 Apr 2009
ITIL® V3 Translation Project

Term	[Термин]	Definition	[Определение]
Build	Сборка	<p>(Service Transition) The Activity of assembling a number of Configuration Items to create part of an IT Service. The term Build is also used to refer to a Release that is authorised for distribution. For example Server Build or laptop Build.</p> <p>See Configuration Baseline.</p>	<p>(Преобразование услуг) Деятельность по компоновке нескольких и более Конфигурационных единиц для формирования части ИТ-Услуги. Термин Сборка также используется в отношении Релиза, который утвержден для распространения. Например, Сборка сервера или Сборка Ноутбука.</p> <p>Смотри также Базовое состояние конфигурации.</p>
Build Environment	Среда сборки	<p>(Service Transition) A controlled Environment where Applications, IT Services and other Builds are assembled prior to being moved into a Test or Live Environment.</p>	<p>(Преобразование услуг) Контролируемая Среда, в которой собираются (компонуются) Приложения, ИТ-Услуги и другие Сборки перед их передачей в Среду тестирования или Среду промышленной эксплуатации.</p>
Business	Бизнес	<p>(Service Strategy) An overall corporate entity or Organisation formed of a number of Business Units. In the context of ITSM, the term Business includes public sector and not-for-profit organisations, 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 their Customer (Internal Service Provider), or part of another Business (External Service Provider).</p>	<p>(Стратегия услуг) Общекорпоративное образование или Организация, сформированные из некоторого количества Бизнес-единиц. В контексте ITSM термин Бизнес распространяется как на некоммерческие организации и государственный сектор экономики, так и на коммерческие компании. Поставщик ИТ-услуг предоставляет ИТ-услуги для Заказчика в рамках 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).</p>

ITIL® V3 Glossary Russian Translation v0.92, 30 Apr 2009
ITIL® V3 Translation Project

Term	[Термин]	Definition	[Определение]
Business Capacity Management (BCM)	Управление мощностями бизнеса (BCM)	<p>(Service Design) In the context of ITSM, Business Capacity Management is the Activity responsible for understanding future Business Requirements for use in the Capacity Plan.</p> <p>See Service Capacity Management.</p>	<p>(Стратегия услуг) В контексте ITSM, Управление мощностями бизнеса - это Деятельность, отвечающий за понимание будущих Требований бизнеса с целью использования этих данных в Плане обеспечения мощностей.</p> <p>Смотри также Управление мощностями услуги.</p>
Business Case	Бизнес-кейс	<p>(Service Strategy) Justification for a significant item of expenditure. Includes information about Costs, benefits, options, issues, Risks, and possible problems.</p> <p>See Cost Benefit Analysis.</p>	<p>(Стратегия услуг) Обоснование какой-либо значительной статьи расходов. Включает информацию о Затратах, выгоде, вариантах реализации, сложностях, Рисках и возможных проблемах.</p> <p>Смотри также Анализ выгод и затрат.</p>
Business Continuity Management (BCM)	Управление непрерывностью бизнеса (BCM)	<p>(Service Design) The Business Process responsible for managing Risks that could seriously impact the Business. BCM safeguards the interests of key stakeholders, reputation, brand and value creating activities. The BCM Process involves reducing Risks to an acceptable level and planning for the recovery of Business Processes should a disruption to the Business occur. BCM sets the Objectives, Scope and Requirements for IT Service Continuity Management.</p>	<p>(Проектирование услуг) Бизнес-процесс, отвечающий за управление Рисками, которые могут серьезно повлиять на Бизнес. BCM защищает интересы ключевых заинтересованных сторон, репутацию, бренд и деятельность по созданию ценности. Процесс BCM включает в себя снижение Рисков до приемлемого уровня и планирование способов восстановления Бизнес-процессов в случае нарушения Бизнеса. BCM устанавливает Цели, Охват и Требования по отношению к Управлению непрерывности ИТ-услуг.</p>

ITIL® V3 Glossary Russian Translation v0.92, 30 Apr 2009
ITIL® V3 Translation Project

Term	[Термин]	Definition	[Определение]
Business Continuity Plan (BCP)	План обеспечения непрерывности бизнеса (BCP)	(Service Design) A Plan defining the steps required to Restore Business Processes following a disruption. The Plan will also identify the triggers for Invocation , people to be involved, communications etc. IT Service Continuity Plans form a significant part of Business Continuity Plans .	(Проектирование услуг) План определяет шаги, необходимые для Восстановления Бизнес-процессов в случае нарушения их функционирования. План также должен содержать информацию о событиях, которые являются основанием для его Инициирования ; людях, которые должны быть задействованы в реализации плана; средствах коммуникаций и т.п. Планы обеспечения непрерывности ИТ-услуг являются значимой частью Планов обеспечения непрерывности бизнеса .
Business Customer	Бизнес-заказчик	(Service Strategy) 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.	(Стратегия услуг) Получатель продукта или Услуги , предоставляемого Бизнесом . Например, если Бизнес занимается производством автомобилей, то Бизнес-заказчиком является любой покупатель автомобилей.
Business Impact Analysis (BIA)	Анализ влияния на бизнес (BIA)	(Service Strategy) BIA 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. BIA 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 .	(Стратегия услуг) BIA - Деятельность в рамках процесса Управления непрерывностью бизнеса , которая определяет Критичные бизнес-функции и зависимость от факторов окружения. Этими факторами могут быть Поставщики , люди, другие Бизнес-процессы , ИТ-услуги и т.д. BIA определяет требования к восстановлению ИТ-услуг . Эти требования включают Целевые времена восстановления , Целевые точки восстановления и минимальный Целевой показатель уровня услуги для каждой ИТ-услуги .

ITIL® V3 Glossary Russian Translation v0.92, 30 Apr 2009
ITIL® V3 Translation Project

Term	[Термин]	Definition	[Определение]
Business Objective	Бизнес-цель	(Service Strategy) 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 .	(Стратегия услуг) 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	(Service Strategy) The day-to-day execution, monitoring and management of Business Processes .	(Стратегия услуг) Повседневное выполнение, мониторинг и управление Бизнес-процессами.
Business Perspective	Бизнес-перспектива	(Continual Service Improvement) 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 .	(Постоянное улучшение услуг) Представление о Поставщиках услуг и ИТ-услугах с точки зрения Бизнеса и представление о Бизнесе с точки зрения Поставщика услуг.
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 which helps to deliver Services to their Business Customers . Many Business Processes rely on IT Services .	Процесс, владение и управление которым выполняется Бизнесом. Бизнес-процесс способствует предоставлению продукта или Услуги для Бизнес-заказчика. Например, предприятие розничной торговли может иметь Процесс закупок, который помогает предоставлять Услуги его Бизнес-заказчику. Многие Бизнес-процессы зависят от ИТ-услуг.
Business Relationship Management	Управление взаимоотношениям и с бизнесом	(Service Strategy) The Process or Function responsible for maintaining a Relationship with the Business . BRM usually includes: <ul style="list-style-type: none"> Managing personal Relationships with Business managers Providing input to Service Portfolio Management 	(Стратегия услуг) Процесс или Функция, отвечающий за поддержание Взаимоотношений с Бизнесом. BRM обычно включает: <ul style="list-style-type: none"> Управление персональными Взаимоотношения с менеджерами Бизнеса Обеспечение процесса Управление портфелем услуг входными данными

ITIL® V3 Glossary Russian Translation v0.92, 30 Apr 2009
ITIL® V3 Translation Project

Term	[Термин]	Definition	[Определение]
		<ul style="list-style-type: none"> Ensuring that the IT Service Provider is satisfying the Business needs of the Customers <p>This Process has strong links with Service Level Management.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Обеспечение того, что Поставщик ИТ-услуг удовлетворяет Бизнес потребностям Заказчиков <p>Этот Процесс тесно связан с Управлением уровнем услуг.</p>
Business Relationship Manager (BRM)	Менеджер по взаимоотношениям с бизнесом (BRM)	<p>(Service Strategy) A Role responsible for maintaining the Relationship with one or more Customers. This Role is often combined with the Service Level Manager Role.</p> <p>See Account Manager.</p>	<p>(Стратегия услуг) Роль, отвечающая за сопровождение Взаимоотношений с одним или несколькими Заказчиками. Эта Роль часто совмещается с Ролью Менеджера процесса Управления уровнем услуг.</p> <p>Смотри также Менеджер по работе с заказчиками.</p>
Business Service	Бизнес-услуга	<p>An IT Service that directly supports a Business Process, as opposed to an Infrastructure Service which is used internally by the IT Service Provider and is not usually visible to the Business.</p> <p>The term Business Service is also used to mean 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.</p>	<p>ИТ-услуга, которая напрямую поддерживает Бизнес-процесс, в противоположность Инфраструктурной услуге, которая используется внутри Поставщика ИТ-услуг и обычно не является очевидной для Бизнеса.</p> <p>Термин Бизнес-услуга также используется для обозначения Услуги, которая предоставляется Бизнес-заказчикам от Бизнес-единиц. Например, предоставление финансовых услуг Заказчикам банка или товаров Заказчикам розничного магазина. Успешное предоставление Бизнес-услуги часто зависит от одной или более ИТ-услуг.</p>
Business Service Management (BSM)	Управление бизнес-услугами (BSM)	<p>(Service Strategy) (Service Design) An approach to the management of IT Services that considers the Business Processes supported and the Business value provided.</p>	<p>(Стратегия услуг) (Проектирование услуг) Подход к управлению ИТ-услугами, который предполагает, что ИТ-услуги поддерживают Бизнес-процесс и повышают ценность, формируемую Бизнесом.</p>

ITIL® V3 Glossary Russian Translation v0.92, 30 Apr 2009
ITIL® V3 Translation Project

Term	[Термин]	Definition	[Определение]
		This term also means the management of Business Services delivered to Business Customers .	Этот термин также обозначает управление Бизнес-сервисами , предоставляемыми Бизнес-потребителям .
Business Unit	Бизнес-единица	(Service Strategy) A segment of the Business which 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 .	(Стратегия услуг) Сегмент Бизнеса , который имеет свои собственные Планы , Метрики , доход и Затраты . Каждая Бизнес-единица владеет Активами и использует их для создания ценности для Заказчиков в форме товаров и Услуг .
Call	Телефонное обращение	(Service Operation) A telephone call to the Service Desk from a User . A Call could result in an Incident or a Service Request being logged.	(Эксплуатация услуг) Телефонное обращение Пользователя в Службу Service Desk . Телефонное обращение может быть зарегистрировано как Инцидент или Запрос на обслуживание .
Call Centre	Центр обработки телефонных обращений	(Service Operation) An Organisation or Business Unit which handles large numbers of incoming and outgoing telephone calls. See Service Desk .	(Эксплуатация услуг) Организация или Бизнес-единица , которая обрабатывает большое количество входящих и исходящих телефонных обращений. Смотри также Служба Service Desk .
Call Type	Тип обращения	(Service Operation) A Category that is used to distinguish incoming requests to a Service Desk . Common Call Types are Incident , Service Request and Complaint .	(Эксплуатация услуг) Категория , которая используется для сортировки поступающих в Службу Service Desk запросов. Обычными Типами обращений являются Инцидент , Запрос на обслуживание и Жалоба .

ITIL® V3 Glossary Russian Translation v0.92, 30 Apr 2009
ITIL® V3 Translation Project

Term	[Термин]	Definition	[Определение]
Capability	Способность	<p>(Service Strategy) The ability of an Organisation, person, Process, Application, Configuration Item or IT Service to carry out an Activity. Capabilities are intangible Assets of an Organisation.</p> <p>See Resource.</p>	<p>(Стратегия услуг) Возможность Организации, человека, Процесса, Приложения, Конфигурационной единицы или ИТ-услуги осуществлять Деятельность. Способности - это нематериальные Активы Организации.</p> <p>Смотри также Ресурс.</p>
Capability Maturity Model (CMM)	Модель зрелости (CMM)	<p>(Continual Service Improvement) The Capability Maturity Model for Software (also known as the CMM and SW-CMM) is a model used to identify Best Practices to help increase Process Maturity. CMM was developed at the Software Engineering Institute (SEI) of Carnegie Mellon University. In 2000, the SW-CMM was upgraded to CMMI® (Capability Maturity Model Integration). The SEI no longer maintains the SW-CMM model, its associated appraisal methods, or training materials.</p>	<p>(Постоянное улучшение услуг) Модель зрелости для Программного обеспечения (также известная как CMM и SW-CMM) - это модель, используемая для определения Лучших практик помогающих повысить Зрелость процессов. CMM была разработана Институтом проектирования программного обеспечения Университета Карнеги-Меллона (Software Engineering Institute (SEI) of Carnegie Mellon University). В 2000 году SW-CMM была пересмотрена, в результате чего была создана CMMI® (Комплексная модель зрелости). В настоящее время SEI не отвечает за сопровождение как самой SW-CMM, а также сопутствующих оценочных методик и учебных материалов.</p>

ITIL® V3 Glossary Russian Translation v0.92, 30 Apr 2009
ITIL® V3 Translation Project

Term	[Термин]	Definition	[Определение]
Capability Maturity Model Integration (CMMI)	Комплексная модель зрелости (CMMI)	<p>(Continual Service Improvement) Capability Maturity Model® Integration (CMMI) is a process improvement approach developed by the Software Engineering Institute (SEI) of Carnegie Mellon University. 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 http://www.sei.cmu.edu/cmmi/ for more information.</p> <p>See CMM, Continuous Improvement, Maturity.</p>	<p>(Continual Service Improvement) Комплексная модель зрелости (CMMI) - это подход к совершенствованию процессов в области информационных технологий, разработанный в Институте проектирования программного обеспечения Университета Карнеги-Меллона (Software Engineering Institute (SEI) of Carnegie Mellon University). CMMI предлагает перечень основных элементов для построения эффективных процессов. Она может быть использована как руководство по совершенствованию процессов отдельно взятого проекта, организационного подразделения или для целой организации. CMMI помогает интегрировать традиционно обособленные функции организации, установить цели и приоритеты совершенствования процесса, задает ориентиры для создания качественных процессов и отправные точки при оценке существующих процессов. Смотри также http://www.sei.cmu.edu/cmmi/.</p> <p>Смотри также CMM, Непрерывное улучшение, Зрелость.</p>

ITIL® V3 Glossary Russian Translation v0.92, 30 Apr 2009
ITIL® V3 Translation Project

Term	[Термин]	Definition	[Определение]
Capacity	Мощность	(Service Design) The maximum Throughput that a Configuration Item or IT Service can deliver whilst meeting agreed Service Level Targets . For some types of CI , Capacity may be the size or volume, for example a disk drive.	(Проектирование услуг) Максимальная Пропускная способность , которую может обеспечить Конфигурационная единица или ИТ-услуга в рамках согласованных Целевых показателей уровня услуги . Для некоторых типов КЕ , Мощность может быть выражена размером или объемом, например, жесткого диска.
Capacity Management	Управление мощностями	(Service Design) The Process responsible for ensuring that the Capacity of IT Services and the IT Infrastructure is able to deliver agreed Service Level Targets in a Cost Effective and timely manner. Capacity Management considers all Resources required to deliver the IT Service , and plans for short, medium and long term Business Requirements .	(Проектирование услуг) Процесс , отвечающий за своевременное и Эффективное по затратам соответствие Мощности ИТ-услуг и ИТ-инфраструктуры требованиям согласованных Целевых показателей уровня услуги . Управление мощностями принимает во внимание все Ресурсы , необходимые для предоставления ИТ-услуг , а также производит краткосрочное, среднесрочное и долгосрочное планирование Бизнес-требований .
Capacity Management Information System (CMIS)	Система управления мощностями (CMIS)	(Service Design) A virtual repository of all Capacity Management data, usually stored in multiple physical locations. See Service Knowledge Management System .	(Проектирование услуг) Виртуальное хранилище для всех данных в рамках Управления мощностями , обычно имеет физически распределенную архитектуру. Смотри также Система управления знаниями по услугам .

ITIL® V3 Glossary Russian Translation v0.92, 30 Apr 2009
ITIL® V3 Translation Project

Term	[Термин]	Definition	[Определение]
Capacity Plan	План обеспечения мощностей	(Service Design) A Capacity Plan is used to manage the Resources required to deliver IT Services . The Plan contains scenarios for different predictions of Business demand, and costed options to deliver the agreed Service Level Targets .	(Проектирование услуг) План обеспечения мощностей используется для управления Ресурсами , необходимыми для предоставления ИТ-услуг . Этот план содержит сценарии для прогнозирования спроса со стороны Бизнеса , и оценку затрат, необходимых для обеспечения согласованных Целевых показателей уровня услуги .
Capacity Planning	Планирование мощностей	(Service Design) The Activity within Capacity Management responsible for creating a Capacity Plan .	(Проектирование услуг) Деятельность в рамках Управления мощностями , отвечающая за разработку Плана обеспечения мощностей .
Capital Expenditure (CAPEX)	Капитальные затраты \издержки, расходы\ (CAPEX)	(Service Strategy) The Cost of purchasing something that will become a financial Asset , for example computer equipment and buildings. The value of the Asset is Depreciated over multiple accounting periods.	(Стратегия услуг) Затраты на закупку чего-либо, рассматриваемого как финансовый Актив , например, компьютерное оборудование или здания. Стоимость Актива Амортизируется в течение нескольких финансовых периодов.
Capital Item	Объект капитальных затрат	(Service Strategy) An Asset that is of interest to Financial Management because it is above an agreed financial value.	(Стратегия услуг) Актив , представляющий интерес для Управления финансами , т.к. его стоимость превышает определенную пороговую величину.

ITIL® V3 Glossary Russian Translation v0.92, 30 Apr 2009
ITIL® V3 Translation Project

Term	[Термин]	Definition	[Определение]
Capitalization	Капитализация	(Service Strategy) 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 license.	(Стратегия услуг) Определение значимых Затрат как капитальных, даже если эти затраты не связаны с покупкой Актива . Это делается для распределения Затрат между несколькими финансовыми периодами. Наиболее типичным примером являются затраты на разработку программного обеспечения или покупку лицензий 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 , CI Types are used to group similar types of Configuration Item .	Именованная группа каких-либо объектов или сущностей, имеющих что-то общее. Категории используются для объединения похожих объектов. Например, Типы затрат используются для группировки однотипных Затрат , Категории Инцидентов - однотипных Инцидентов , Типы КЕ - однотипных Конфигурационных единиц .
Certification	Сертификация	Issuing a certificate to confirm Compliance to a Standard . Certification includes a formal Audit by an independent and Accredited body. The term Certification is also used to mean awarding a certificate to verify that a person has achieved a qualification.	Оформление сертификата, подтверждающего Соответствие Стандарту . Сертификация включает в себя проведение формального Аудита независимой и Аккредитованной инстанцией. Термин Сертификация также означает выдачу человеку сертификата в подтверждение того, что этот человек обладает определенной квалификацией.

ITIL® V3 Glossary Russian Translation v0.92, 30 Apr 2009
ITIL® V3 Translation Project

Term	[Термин]	Definition	[Определение]
Change	Изменение	(Service Transition) The addition, modification or removal of anything that could have an effect on IT Services . The Scope should include all IT Services , Configuration Items , Processes , Documentation etc.	(Преобразование услуг) Добавление, модификация или удаление чего-либо, способного оказать влияние на ИТ-услуги . Охват должен включать все ИТ-услуги , Конфигурационные единицы , Процессы , Документацию и т.д.
Change Advisory Board (CAB)	Комитет по изменениям (CAB)	(Service Transition) A group of people that advises the Change Manager in the Assessment , prioritisation and scheduling of Changes . This board is usually made up of representatives from all areas within the IT Service Provider , the Business , and Third Parties such as Suppliers .	(Преобразование услуг) Группа людей, консультирующих Менеджера по Изменениям при выполнении им Оценки соответствия , приоритезации и планирования Изменений . Этот комитет обычно формируется из представителей всех заинтересованных сторон - Поставщика ИТ-услуг , Бизнеса и Третьих сторон , таких как прочие Поставщики .
Change Case	Сценарий изменения	(Service Operation) A technique used to predict the impact of proposed Changes . Change Cases use specific scenarios to clarify the scope of proposed Changes and to help with Cost Benefit Analysis . See Use Case .	(Преобразование услуг) Методика, используемая для прогнозирования Влияния предложенных Изменений . Сценарии изменений - это специфические модели развития событий, используемые для уточнения охвата предложенных Изменений и помогающие выполнить Анализ выгод и затрат . Смотри также Сценарий использования .
Change History	История изменений	(Service Transition) 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 .	(Преобразование услуг) Информация обо всех изменениях в отношении конкретной Конфигурационной единицы в течении всего срока ее службы (жизни). История изменений состоит из всех Записей об изменениях применительно к данной КЕ .

ITIL® V3 Glossary Russian Translation v0.92, 30 Apr 2009
ITIL® V3 Translation Project

Term	[Термин]	Definition	[Определение]
Change Management	Управление изменениями	(Service Transition) The Process responsible for controlling the Lifecycle of all Changes . The primary objective of Change Management is to enable beneficial Changes to be made, with minimum disruption to IT Services .	(Преобразование услуг) Процесс , отвечающий за управление Жизненным циклом всех Изменений . Приоритетная задача Управления изменениями - способствовать реализации полезных Изменений с минимумом нарушений в функционировании предоставляемых ИТ-услуг .
Change Model	Модель реализации изменения	(Service Transition) A repeatable way of dealing with a particular Category of Change . A Change Model defines specific pre-defined steps that will be followed for a Change of this Category . Change Models may be very simple, with no requirement for approval (e.g. Password Reset) or may be very complex with many steps that require approval (e.g. major software Release). See Standard Change , Change Advisory Board .	(Преобразование услуг) Проверенный и регулярно применяющийся способ выполнения Изменения определенной Категории . Модель реализации изменения описывает специфические предопределенные шаги, которым необходимо следовать при выполнении Изменения данной Категории . Модели реализации изменения могут быть очень простыми, не содержащими требований к согласованию (например, сброс пароля), или очень сложными, с большим количеством этапов обязательного согласования (например, значимый Релиз программного обеспечения). Смотри также Стандартное Изменение , Комитет по изменениям .

ITIL® V3 Glossary Russian Translation v0.92, 30 Apr 2009
ITIL® V3 Translation Project

Term	[Термин]	Definition	[Определение]
Change Record	Запись об изменении	(Service Transition) 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 are stored in the Configuration Management System .	(Преобразование услуг) 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 отклонен (отвергнут). Запись об изменении должна содержать информацию о Конфигурационных единицах , которые затрагивает данное Изменение . Записи об изменениях хранятся в Системе управления конфигурациями .
Change Request	Запрос на изменение	Synonym for Request for Change .	Синоним Запроса на изменение .
Change Schedule	График изменений	(Service Transition) A Document that lists all approved Changes and their planned implementation dates. A Change Schedule is sometimes called a Forward Schedule of Change, even though it also contains information about Changes that have already been implemented.	(Преобразование услуг) Документ , в котором перечислены все утвержденные Изменения и их плановые сроки внедрения. График изменений иногда называют Согласованным графиком изменений , хотя он также содержит информацию об Изменениях , которые уже внедрены.
Change Window	Технологическое окно для изменений	(Service Transition) A regular, agreed time when Changes or Releases may be implemented with minimal impact on Services . Change Windows are usually documented in SLAs .	(Преобразование услуг) Регулярные, заранее определенные и согласованные отрезки времени, в течение которых внедрение Изменений или Релизов может быть выполнено с минимальным негативным воздействием на Услуги . Технологические окна для изменений обычно фиксируются в Соглашениях об уровне услуги (SLA) .

ITIL® V3 Glossary Russian Translation v0.92, 30 Apr 2009
ITIL® V3 Translation Project

Term	[Термин]	Definition	[Определение]
Charging	Возмещение затрат	(Service Strategy) Requiring payment for IT Services . Charging for IT Services is optional, and many Organisations choose to treat their IT Service Provider as a Cost Centre .	(Стратегия услуг) Взимание оплаты за ИТ-услуги . Возмещение затрат на ИТ-услуги не является обязательным видом деятельности, и многие Организации рассматривают Поставщика ИТ-услуг как Центр затрат .
Chronological Analysis	Хронологический анализ	(Service Operation) 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.	(Эксплуатация услуг) Методика, используемая для выявления возможных причин каких-либо 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	(Service Transition) A Category that is used to Classify CIs . The CI Type identifies the required Attributes and Relationships for a Configuration Record . Common CI Types include: hardware, Document , User etc.	(Преобразование услуг) Категория , которая используется для классификации КЕ . Тип КЕ определяет, какие Атрибуты и Взаимоотношения требуются для Записи о КЕ . Обычно перечень Типов КЕ включает в себя оборудование, Документацию , Пользователей и т.п.
Classification	Классификация	The act of assigning a Category to something. Classification is used to ensure consistent management and reporting. CIs , Incidents , Problems , Changes etc. are usually classified.	Действие по отнесению чего-либо к какой-либо Категории . Классификация используется для обеспечения последовательного и целостного подхода в управлении и отчетности. КЕ , Инциденты , Проблемы , Изменения и т.п., обычно классифицируются.

ITIL® V3 Glossary Russian Translation v0.92, 30 Apr 2009
ITIL® V3 Translation Project

Term	[Термин]	Definition	[Определение]
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 Account Manager.</p> <p>The term client 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, Handheld Computer, or Workstation. 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 Клиент-Менеджер может быть использован как синоним для Менеджер по работе с клиентами.</p> <p>Этот термин также используется для обозначения:</p> <ul style="list-style-type: none"> Компьютер, который используется непосредственно Пользователем. Например, Персональный компьютер, Портативный компьютер или Рабочая станция. Часть Приложения с клиент-серверной архитектурой, с которой Пользователь непосредственно взаимодействует. Например, почтовый Клиент.
Closed	Закрыт	<p>(Service Operation) The final Status in the Lifecycle of an Incident, Problem, Change etc. When the Status is Closed, no further action is taken.</p>	<p>(Эксплуатация услуг) Финальный Статус в Жизненном цикле Инцидента, Проблемы, Изменения и т.д. Назначение данного Статуса не предполагает никаких дальнейших действий с объектом.</p>
Closure	Закрытие	<p>(Service Operation) The act of changing the Status of an Incident, Problem, Change etc. to Closed.</p>	<p>(Эксплуатация услуг) Действие по присвоению значения Закрыт Статусу Инцидента, Проблемы, Изменения и т.п.</p>

ITIL® V3 Glossary Russian Translation v0.92, 30 Apr 2009
ITIL® V3 Translation Project

Term	[Термин]	Definition	[Определение]
COBIT	COBIT	(Continual Service Improvement) Control Objectives for Information and related Technology (COBIT) provides guidance and Best Practice for the management of IT Processes . COBIT is published by the IT Governance Institute. See http://www.isaca.org/ for more information.	(Постоянное улучшение услуг) Control Objectives for Information and related Technology (COBIT) является руководством и Лучшей практикой по управлению ИТ-процессами . COBIT опубликован IT Governance Institute. Более подробно смотри также http://www.isaca.org/
Code of Practice	Свод практик	A Guideline published by a public body or a Standards Organisation , such as ISO or BSI . Many Standards consist of a Code of Practice and a Specification . The Code of Practice describes recommended Best Practice .	Руководящий документ, выпущенный государственным органом или Организацией по стандартам , такой как ISO или BSI . Многие Стандарты состоят из Свода практик и Спецификаций . Свод практик описывает рекомендуемые Лучшие практики .
Cold Standby	Холодное резервирование	Synonym for Gradual Recovery .	Синоним Постепенного восстановления .
Commercial off the Shelf (COTS)	Готовые решения (COTS)	(Service Design) Application software or Middleware that can be purchased from a Third Party .	(Проектирование услуг) Приложение или Связующее ПО , 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 уверенности в соблюдении Стандарта или набора Руководящих документов , полноте и целостности чего-либо, использовании определенных установленных правил.
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 сложного, комплексного. Например, компьютерная Система может быть компонентом ИТ-услуги , Приложение может быть компонентом Единицы релиза . Компоненты , которые необходимо контролировать, должны быть Конфигурационными единицами .

ITIL® V3 Glossary Russian Translation v0.92, 30 Apr 2009
ITIL® V3 Translation Project

Term	[Термин]	Definition	[Определение]
Component Capacity Management (CCM)	Управление мощностями КЕ (CCM)	<p>(Service Design) (Continual Service Improvement) The Process responsible for understanding the Capacity, Utilisation, and Performance of Configuration Items. Data is collected, recorded and analysed for use in the Capacity Plan.</p> <p>See Service Capacity Management.</p>	<p>(Проектирование услуг) (Постоянное улучшение услуг) Процесс, отвечающий за понимание Мощности, Загрузки и Производительности Конфигурационных единиц. Данные, необходимые для составления Плана обеспечения мощностей, собираются, регистрируются и анализируются.</p> <p>Смотри также Управление мощностями услуги.</p>
Component CI	Компонент составной КЕ	<p>(Service Transition) A Configuration Item that is part of an Assembly. For example, a CPU or Memory CI may be part of a Server CI.</p>	<p>(Преобразование услуг) Конфигурационная единица, которая является частью Составной КЕ. Например, КЕ типа "ЦПУ" или "Память" могут быть составной частью КЕ типа "Сервер".</p>
Component Failure Impact Analysis (CFIA)	Анализ влияния сбоев компонентов (CFIA)	<p>(Service Design) A technique that helps to identify the impact of CI failure on IT Services. A matrix is created with IT Services on one edge and CIs on the other. This enables the identification of critical CIs (that could cause the failure of multiple IT Services) and of fragile IT Services (that have multiple Single Points of Failure).</p>	<p>(Проектирование услуг) Методика, которая помогает определить влияние сбоя в работе КЕ на ИТ-услуги. Создается матрица с ИТ-услугами по одной стороне и КЕ по другой стороне. Это позволяет выявить критичные КЕ (которые могут быть причиной сбоя в предоставлении множества ИТ-услуг) и уязвимые ИТ-услуги (которые имеют множество Единых точек отказа).</p>
Computer Telephony Integration (CTI)	Компьютерно-телефонная интеграция (CTI)	<p>(Service Operation) CTI 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.</p>	<p>(Эксплуатация услуг) CTI - общий термин, применяемый к любому типу интеграции между компьютерными и телефонными Системами. Обычно используется в отношении Систем, включающих Приложения, отображающие подробную информацию о входящих и исходящих звонках на экране.</p>

ITIL® V3 Glossary Russian Translation v0.92, 30 Apr 2009
ITIL® V3 Translation Project

Term	[Термин]	Definition	[Определение]
		See Automatic Call Distribution , Interactive Voice Response .	Смотри также Автоматическое распределение звонков , Интерактивная голосовая система .
Concurrency	Параллельность	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	(Service Design) A security principle that requires that data should only be accessed by authorised people.	(Проектирование услуг) Один из принципов безопасности, который требует, чтобы доступ к данным имели только авторизованные люди.
Configuration	Конфигурация	(Service Transition) 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 CIs .	(Преобразование услуг) Общий термин, используемый для описания группы Конфигурационных единиц , которые функционируют совместно для предоставления ИТ-услуг , или образуют собой определенную часть ИТ-услуг . Конфигурация также используется для обозначения набора параметров (настроек) одной или более КЕ .
Configuration Baseline	Базовое состояние конфигурации	(Service Transition) A 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 .	(Преобразование услуг) Базовое состояние Конфигурации , которое было формально согласовано и находится под контролем процесса Управления изменениями . Базовое состояние конфигурации используется как основа для будущих Сборок , Релизов и Изменений .

ITIL® V3 Glossary Russian Translation v0.92, 30 Apr 2009
ITIL® V3 Translation Project

Term	[Термин]	Definition	[Определение]
Configuration Control	Контроль конфигурации	(Service Transition) The Activity responsible for ensuring that adding, modifying or removing a CI is properly managed, for example by submitting a Request for Change or Service Request .	(Преобразование услуг) Деятельность , отвечающая за то, что управление добавлением, модификацией или удалением КЕ выполняется должным образом, например, через оформление Запросов на изменения или Запросов на обслуживание .
Configuration Identification	Идентификация конфигурации	(Service Transition) The Activity responsible for collecting information about Configuration Items and their Relationships , and loading this information into the CMDB . Configuration Identification is also responsible for labelling the CIs themselves, so that the corresponding Configuration Records can be found.	(Преобразование услуг) Деятельность , отвечающая за сбор информации о Конфигурационных единицах и их Взаимоотношениях , и ввод этой информации в CMDB . Идентификация конфигурации также отвечает за маркировку самих КЕ для того, чтобы соответствующие Записи о КЕ можно было найти.
Configuration Item (CI)	Конфигурационная единица (КЕ)	(Service Transition) Any Component that needs to be managed in order to deliver an IT Service . Information about each CI is recorded in a Configuration Record within the Configuration Management System and is maintained throughout its Lifecycle by Configuration Management . CIs are under the control of Change Management . CIs typically include IT Services , hardware, software, buildings, people, and formal documentation such as Process documentation and SLAs .	(Преобразование услуг) Любой Компонент , который нуждается в управлении для того, чтобы предоставлять ИТ-услугу . Информация о каждой КЕ регистрируется в форме Записи о КЕ в Системе управления конфигурациями и поддерживается актуальной в течение всего Жизненного цикла процессом Управления конфигурациями . КЕ находятся под контролем Управления изменениями . Типичными примерами КЕ являются ИТ-услуги , оборудование, программное обеспечение, здания, люди и документы, такие как Процессная документация и Соглашения об уровне услуг (SLA) .

ITIL® V3 Glossary Russian Translation v0.92, 30 Apr 2009
ITIL® V3 Translation Project

Term	[Термин]	Definition	[Определение]
Configuration Management	Управление конфигурациями	(Service Transition) The Process responsible for maintaining information about Configuration Items required to deliver an IT Service , including their Relationships . This information is managed throughout the Lifecycle of the CI . Configuration Management is part of an overall Service Asset and Configuration Management Process .	(Преобразование услуг) Процесс , отвечающий за управление информацией о Конфигурационных единицах , необходимой для предоставления ИТ-услуг , включая их Взаимоотношения . Эта информация контролируется в течение всего Жизненного цикла КЕ . Управление конфигурациями является частью более общего Процесса Управления активами и конфигурациями .
Configuration Management Database (CMDB)	База данных управления конфигурациями (CMDB)	(Service Transition) A database used to store Configuration Records throughout their Lifecycle . The Configuration Management System maintains one or more CMDBs, and each CMDB stores Attributes of CIs , and Relationships with other CIs .	(Преобразование услуг) База данных, используемая для хранения Записей о КЕ на всем протяжении их Жизненного цикла . Система управления конфигурациями управляет одной и более CMDB, и каждая CMDB хранит Атрибуты КЕ , и Взаимоотношения с другими КЕ .

ITIL® V3 Glossary Russian Translation v0.92, 30 Apr 2009
ITIL® V3 Translation Project

Term	[Термин]	Definition	[Определение]
Configuration Management System (CMS)	Система управления конфигурациями (CMS)	<p>(Service Transition) A set of tools and databases that are used to manage an IT Service Provider's Configuration data. The CMS also includes information about Incidents, Problems, Known Errors, Changes and Releases; and may contain data about employees, Suppliers, locations, Business Units, Customers and Users. The CMS includes tools for collecting, storing, managing, updating, and presenting data about all Configuration Items and their Relationships. The CMS is maintained by Configuration Management and is used by all IT Service Management Processes.</p> <p>See Configuration Management Database, Service Knowledge Management System.</p>	<p>(Преобразование услуг) Набор инструментов и баз данных, которые используются для управления данными о Конфигурациях Поставщиком ИТ-услуг. CMS также содержит информацию о Инцидентах, Проблемах, Известных ошибках, Изменениях и Релизах; и может содержать данные о сотрудниках, Поставщиках, местоположениях, Бизнес-единицах, Заказчиках и Пользователях. CMS включает в себя инструменты для сбора, хранения, управления, обновления и представления информации обо всех Конфигурационных единицах и их Взаимоотношениях. CMS находится под управлением процесса Управления конфигурациями и используется всеми Процессами Управления ИТ-услугами.</p> <p>Смотри также База данных управления конфигурациями, Система управления знаниями по услугам.</p>
Configuration Record	Запись о КЕ	<p>(Service Transition) A Record containing the details of a Configuration Item. Each Configuration Record documents the Lifecycle of a single CI. Configuration Records are stored in a Configuration Management Database.</p>	<p>(Преобразование услуг) Запись, содержащая детальную информацию о Конфигурационной единице. Каждая Запись о КЕ документирует Жизненный цикл единственной КЕ. Записи о КЕ хранятся в Базе данных управления конфигурациями.</p>
Configuration Structure	Структура конфигурации	<p>(Service Transition) The hierarchy and other Relationships between all the Configuration Items that comprise a Configuration.</p>	<p>(Преобразование услуг) Иерархические и другие Взаимоотношения между всеми Конфигурационными единицами, которые образуют Конфигурацию.</p>

ITIL® V3 Glossary Russian Translation v0.92, 30 Apr 2009
ITIL® V3 Translation Project

Term	[Термин]	Definition	[Определение]
Continual Service Improvement (CSI)	Постоянное улучшение услуг (CSI)	<p>(Continual Service Improvement) A stage in the Lifecycle of an IT Service and the title of one of the Core ITIL publications.</p> <p>Continual Service Improvement is responsible for managing improvements to IT Service Management Processes and IT Services. 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.</p> <p>See Plan-Do-Check-Act.</p>	<p>(Постоянное улучшение услуг) Стадия Жизненного цикла ИТ-услуги, а также название одной из базовых публикаций ITIL.</p> <p>Постоянное улучшение услуг отвечает за управление улучшениями (совершенствованием) в Процессах Управления ИТ-услугами и предоставлении ИТ-услуг. Производительность Поставщика ИТ-услуг постоянно измеряется, и разрабатываются меры по улучшению Процессов, ИТ-услуг и ИТ-инфраструктуры с целью увеличения Эффективности, Результативности и Эффективности затрат.</p> <p>Смотри также Планирование – Выполнение – Проверка – Корректировка (PDCA).</p>
Continuous Availability	Непрерывная доступность	<p>(Service Design) An approach or design to achieve 100% Availability. A Continuously Available IT Service has no planned or unplanned Downtime.</p>	<p>(Проектирование услуг) Подход к проектированию, направленный на достижение 100% Доступности. Непрерывно доступная ИТ-услуга не имеет планового или внепланового Простоя.</p>
Continuous Operation	Непрерывная эксплуатация	<p>(Service Design) 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.</p>	<p>(Проектирование услуг) Подход к проектированию, направленный на устранение плановых Простоев ИТ-услуг. Замечание: отдельная Конфигурационная единица может быть отключена, в то время как ИТ-услуга является Доступной.</p>
Contract	Договор	A legally binding Agreement between two or more parties.	Соглашение между двумя и более сторонами, имеющее юридическую силу.

ITIL® V3 Glossary Russian Translation v0.92, 30 Apr 2009
ITIL® V3 Translation Project

Term	[Термин]	Definition	[Определение]
Contract Portfolio	Портфель договоров	<p>(Service Strategy) A database or structured Document used to manage Service Contracts or Agreements between an IT Service Provider and their Customers. Each IT Service delivered to a Customer should have a Contract or other Agreement which is listed in the Contract Portfolio.</p> <p>See Service Portfolio, Service Catalogue.</p>	<p>(Стратегия услуг) База данных или структурированный Документ, используемый для управления Договорами на оказание услуг или Соглашениями между Поставщиками ИТ-услуг и их Заказчиками. Каждой ИТ-услуге, предоставляемой Заказчику, должен соответствовать Договор или другое Соглашение, входящее в Портфеле договоров.</p> <p>Смотри также Портфель услуг, Каталог услуг.</p>
Control	Контроль	<p>A means of managing a Risk, ensuring that a Business Objective is achieved, or ensuring that a Process is followed. Example Controls include Policies, Procedures, Roles, RAID, door-locks etc. A control is sometimes called a Countermeasure or safeguard.</p> <p>Control also means to manage the utilization or behaviour of a Configuration Item, System or IT Service.</p>	<p>Способ управления Риском, обеспечивающий достижение Бизнес-целей или соблюдение правил и процедур Процесса. Примером Контролей могут служить Политики, Процедуры, Роли, дисковый массив (RAID), дверные замки и т.п. Контролем иногда называют Контрмерой или мерой предосторожности.</p> <p>Контроль также означает управление использованием или поведением Конфигурационных единиц, Систем или ИТ-услуг.</p>
Control Objectives for Information and related Technology (COBIT)	COBIT	See COBIT .	Смотри также COBIT .

ITIL® V3 Glossary Russian Translation v0.92, 30 Apr 2009
ITIL® V3 Translation Project

Term	[Термин]	Definition	[Определение]
Control perspective	Перспектива контроля	(Service Strategy) 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 . Example Control Perspectives include Reactive and Proactive management within IT Operations , or a Lifecycle view for an Application Project team.	(Стратегия услуг) 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 Операционного управления ИТ или взгляд на Жизненный цикл Приложения со стороны команды Проекта .
Control Processes	Процессы группы контроля	The ISO/IEC 20000 Process group that includes Change Management and Configuration Management .	Группа процессов в ISO/IEC 20000 , которая состоит из Управления изменениями и Управления конфигурациями .
Core Service	Базовая услуга	(Service Strategy) An IT Service that delivers basic Outcomes desired by one or more Customers . See Supporting Service , Core Service Package .	(Стратегия услуг) ИТ-услуга , которая предоставляет базовые Выходы (результаты) , необходимые одному или нескольким Заказчикам . Смотри также Вспомогательная услуга , Пакет базовых услуг .
Core Service Package (CSP)	Пакет базовых услуг (CSP)	(Service Strategy) A detailed description of a Core Service that may be shared by two or more Service Level Packages . See Service Package .	(Стратегия услуг) Детальное описание Базовой услуги , которое может совместно использоваться двумя и более Пакетами уровня услуг . Смотри также Пакет услуги .

ITIL® V3 Glossary Russian Translation v0.92, 30 Apr 2009
ITIL® V3 Translation Project

Term	[Термин]	Definition	[Определение]
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-единицу . Затраты состоят из реальных затрат (деньги), условных затрат (таких как стоимость рабочего времени людей) 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. See Business Case , Net Present Value , Internal Rate of Return , Return on Investment , Value on Investment .	Деятельность, в рамках которой анализируются и сравниваются Затраты и выгоды от реализации одного или нескольких альтернативных вариантов действий. Смотри также Бизнес-кейс , Чистая приведенная стоимость , Внутренняя норма прибыли , Возврат инвестиций , Добавленная ценность от инвестиций .
Cost Centre	Центр затрат	(Service Strategy) 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 .	(Стратегия услуг) Бизнес-единица или Проект , на которые относятся Затраты . Центр затрат не получает оплату за Услуги , которые он предоставляет. Поставщик ИТ-услуг может быть Центром затрат или Центром прибыли .
Cost Effectiveness	Эффективность затрат	A measure of the balance between the Effectiveness and Cost of a Service , Process or activity, A Cost Effective Process is one which achieves its Objectives at minimum Cost . See KPI , Return on Investment , Value for Money .	Мера баланса между Результативностью и Затратами на Услугу , Процесс или Деятельность . Процесс , эффективный по затратам - это такой процесс, который достигает своих Целей с минимальными Затратами . Смотри также KPI , Возврат инвестиций , Соотношение цена-качество .

ITIL® V3 Glossary Russian Translation v0.92, 30 Apr 2009
ITIL® V3 Translation Project

Term	[Термин]	Definition	[Определение]
Cost Element	Элемент затрат	(Service Strategy) 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 payroll, 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.	(Стратегия услуг) Категория среднего уровня, на которую относятся Затраты в Бюджетировании и Учете 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	(Service Strategy) A general term that is used to refer to Budgeting and Accounting , sometimes used as a synonym for Financial Management	(Стратегия услуг) Общий термин, используемый применительно к Бюджетированию и Учету затрат , и иногда как синоним Управления финансами .
Cost Type	Тип затрат	(Service Strategy) The highest level of category to which Costs are assigned in Budgeting and Accounting . For example hardware, software, people, accommodation, external and Transfer . See Cost Element , Cost Type .	(Стратегия услуг) Категория верхнего уровня, по которой разносятся Затраты в Бюджетировании и Учете затрат . Например, оборудование, программное обеспечение, персонал, размещение, внешние и Трансфер . Смотри также Элемент затрат , Тип затрат .

ITIL® V3 Glossary Russian Translation v0.92, 30 Apr 2009
ITIL® V3 Translation Project

Term	[Термин]	Definition	[Определение]
Cost Unit	Единица затрат	<p>(Service Strategy) 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.</p> <p>See Cost Type.</p>	<p>(Стратегия услуг) Категория нижнего уровня, на которую относятся Затраты. Единицы затрат - это обычно легко исчисляемые (например, численность сотрудников, количество лицензий на ПО) или измеримые объекты (например, загрузка ЦПУ, потребленная электроэнергия). Единицы затрат являются составными частями Элементов затрат.</p> <p>Смотри также Тип затрат.</p>
Countermeasure	Контрмера	Can be used to refer to any type of Control . The term Countermeasure 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.
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 Плане или Деятельности , которые уже выполняются. Эти Изменения необходимы для того, чтобы обеспечить достижение поставленных Целей . Корректирующие меры разрабатываются по результатам Мониторинга исполнения.
CRAMM	CRAMM	A methodology and tool for analysing and managing Risks . CRAMM was developed by the UK Government, but is now privately owned. Further information is available from http://www.cramm.com/	Методология и инструмент для анализа и управления Рисками . CRAMM была разработана Правительством Великобритании (UK Government), но в настоящий момент является частной собственностью. Дополнительная информация доступна на сайте http://www.cramm.com/ .

ITIL® V3 Glossary Russian Translation v0.92, 30 Apr 2009
ITIL® V3 Translation Project

Term	[Термин]	Definition	[Определение]
Crisis Management	Антикризисное управление	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 доверием акционеров, а также принимает решение об инициации Планов обеспечения непрерывности бизнеса .
Critical Success Factor (CSF)	Критический фактор успеха (CSF)	Something that must happen if a Process , Project , Plan , or IT Service is to succeed. KPIs are used to measure the achievement of each CSF. For example a CSF of "protect IT Services when making Changes" could be measured by KPIs such as "percentage reduction of unsuccessful Changes ", "percentage reduction in Changes causing Incidents " etc.	Фактор, который обязательно должен реализоваться для успешности Процесс , Проект , План или ИТ-услуга . Для измерения достижения каждого Критического фактора успеха (CSF) используются KPI . Например, CSF "защита ИТ-услуг во время реализации Изменения " может быть измерен такими KPI , как "уменьшение количества неуспешных Изменений в процентах", "процентное уменьшение количества Изменений , приведших к возникновению Инцидентов " и т.п.
Culture	Культура	A set of values that is shared by a group of people, including expectations about how people should behave, ideas, beliefs, and practices. See Vision .	Набор ценностей, общих для группы людей, включая ожидания в отношении поведения людей, общность идей, убеждений и практик. Смотри также Видение .

ITIL® V3 Glossary Russian Translation v0.92, 30 Apr 2009
ITIL® V3 Translation Project

Term	[Термин]	Definition	[Определение]
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 Customers is also sometimes informally used to mean Users , for example "this is a Customer focussed Organisation ".	Покупатель товаров или Услуг . Заказчик для Поставщика ИТ-услуг - это человек или группа людей, которые определяют и согласовывают Целевые показатели уровня услуги . Термин Заказчики также иногда используется для обозначения Пользователей , например в контексте "клиенто-ориентированной Организации ".
Customer Portfolio	Портфель заказчиков	(Service Strategy) 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 . See Contract Portfolio , Service Portfolio .	(Стратегия услуг) 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 . Смотри также Портфель договоров , Портфель услуг .
Dashboard	Панель мониторинга	(Service Operation) 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 or Incident Diagnosis .	(Эксплуатация услуг) Графическое представление обобщенной информации о Производительности и Доступности ИТ-услуги . Информация Панели мониторинга может обновляться в режиме реального времени, включаться в управленческую отчетность или публиковаться на web-страницах. Панели мониторинга используются как инструмент Управления уровнем услуг , Управления событиями или Диагностики Инцидентов .

ITIL® V3 Glossary Russian Translation v0.92, 30 Apr 2009
ITIL® V3 Translation Project

Term	[Термин]	Definition	[Определение]
Data-to-Information-to-Knowledge-to-Wisdom (DIKW)	Данные-Информация-Знания-Мудрость (DIKW)	A way of understanding the relationships between data, information, knowledge, and wisdom. DIKW shows how each of these builds on the others.	Способ представления 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 ПО (DML)	(Service Transition) One or more locations in which the definitive and approved versions of all software Configuration Items are securely stored. The DML may also contain associated CIs such as licenses and documentation. The DML is a single logical storage area even if there are multiple locations. All software in the DML is under the control of Change and Release Management and is recorded in the Configuration Management System . Only software from the DML is acceptable for use in a Release .	(Преобразование услуг) Одно или несколько защищенных хранилищ, в которых находятся определенные и авторизованные версии всех Конфигурационных единиц , относящиеся к программному обеспечению. DML также может содержать КЕ , ассоциированные с ПО, такие как лицензии и документация. DML является логически единым хранилищем, даже если физически места хранения распределены. Все программное обеспечение в DML находится под контролем Управления изменениями и Управления релизами , и должно быть зарегистрировано в Системе управления конфигурациями . В Релизе может быть использовано только программное обеспечение из DML .

ITIL® V3 Glossary Russian Translation v0.92, 30 Apr 2009
ITIL® V3 Translation Project

Term	[Термин]	Definition	[Определение]
Deliverable	Результат	Something that must be provided to meet a commitment in a Service Level Agreement or a Contract . Deliverable is also used in a more informal way to mean a planned output of any Process .	Что-либо, что должно быть предоставлено в качестве подтверждения выполнения обязательств по Соглашению об уровне услуги или Договору . Термин Результат также используется в более неформальной манере для обозначения запланированных выходов какого-либо Процесса .
Demand Management	Управление спросом	Activities that understand and influence Customer demand for Services and the provision of Capacity to meet these demands. At a Strategic level Demand Management can involve analysis of Patterns of Business Activity and User Profiles . At a Tactical level it can involve use of Differential Charging to encourage Customers to use IT Services at less busy times. See Capacity Management .	Деятельности , которые обеспечивают понимание и влияние в отношении спроса Заказчиков на Услуги , и предоставление Мощности , необходимой для удовлетворения этого спроса. На Стратегическом уровне Управление спросом может использовать анализ Профилей бизнес-деятельности и Профилей пользователей . На Тактическом уровне Управление спросом может включать в себя использование Разностного возмещения затрат для того, чтобы побуждать Заказчиков к потреблению ИТ-услуг в периоды наименьшей загрузки. Смотри также Управление мощностями .
Deming Cycle	Цикл Деминга	Synonym for Plan Do Check Act .	Синоним Планирование – Выполнение – Проверка – Корректировка (PDCA) .
Dependency	Зависимость	The direct or indirect reliance of one Process or Activity upon another.	Прямое или не прямое влияние одного Процесса или Деятельности на другой.

ITIL® V3 Glossary Russian Translation v0.92, 30 Apr 2009
ITIL® V3 Translation Project

Term	[Термин]	Definition	[Определение]
Deployment	Развертывание	<p>(Service Transition) 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.</p> <p>See Rollout.</p>	<p>(Преобразование услуг) Деятельность, отвечающая за перемещение нового или измененного оборудования, ПО, документации, Процесса, и т.п., в Среду промышленной эксплуатации. Развертывание - это часть Процесса Управление релизами и развертыванием.</p> <p>Смотри также Развертывание (Rollout).</p>
Depreciation	Амортизация	<p>(Service Strategy) 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.</p>	<p>(Стратегия услуг) Мера снижения стоимости (ценности) Актива в течении срока его службы. Это понятие базируется на износе, потреблении или других способах уменьшения полезной экономической ценности.</p>
Design	Проектирование	<p>(Service Design) An Activity or Process that identifies Requirements and then defines a solution that is able to meet these Requirements.</p> <p>See Service Design.</p>	<p>(Проектирование услуг) Деятельность или Процесс, который идентифицирует Требования и далее определяет решение, способное удовлетворить эти Требования.</p> <p>Смотри также Проектирование услуг.</p>
Detection	Обнаружение	<p>(Service Operation) A stage in the Incident Lifecycle. Detection results in the Incident becoming known to the Service Provider. Detection can be automatic, or can be the result of a User logging an Incident.</p>	<p>(Эксплуатация услуг) Один из этапов Жизненного цикла Инцидента. В результате Обнаружения Поставщик услуг узнает об Инциденте. Обнаружение может быть автоматическим или следствием сообщения Пользователя об Инциденте.</p>
Development	Разработка	<p>(Service Design) The Process responsible for creating or modifying an IT Service or Application. Also used to mean the Role or group that carries out Development work.</p>	<p>(Проектирование услуг) Процесс, отвечающий за создание и модификацию ИТ-услуги или Приложения. Также используется для обозначения Роли или группы людей, которые участвуют в Разработке.</p>

ITIL® V3 Glossary Russian Translation v0.92, 30 Apr 2009
ITIL® V3 Translation Project

Term	[Термин]	Definition	[Определение]
Development Environment	Среда разработки	<p>(Service Design) 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 Environments or Live Environments.</p> <p>See Development.</p>	<p>(Проектирование услуг) Среда, используемая для создания или модификации ИТ-услуг или Приложений. Среды разработки обычно не являются предметом такого же пристального контроля, как Среды тестирования или Среды промышленной эксплуатации.</p> <p>Смотри также Разработка.</p>
Diagnosis	Диагностика	<p>(Service Operation) 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.</p>	<p>(Эксплуатация услуг) Один из этапов Жизненных циклов Инцидента или Проблемы. Назначение Диагностики - определить Обходное решение для Инцидента или Корневую причину Проблемы.</p>
Diagnostic Script	Сценарий диагностики	<p>(Service Operation) 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.</p>	<p>(Эксплуатация услуг) Структурированный набор вопросов, используемых персоналом Службы Service Desk для того, чтобы быть уверенным, что они задают правильные вопросы, и для того, чтобы помочь им Классифицировать, Разрешать и назначать Инциденты. Сценарии диагностики могут быть также доступны Пользователям для того, чтобы помочь им выполнять диагностику и разрешение своих Инцидентов самостоятельно.</p>
Differential Charging	Дифференцированное возмещение затрат	<p>A technique used to support Demand Management by charging different amounts for the same IT Service Function at different times.</p>	<p>Методика, используемая в Управлении спросом и заключающаяся в том, что за использование одной и той же Функции ИТ-услуги в разное время начисляется разная стоимость.</p>

ITIL® V3 Glossary Russian Translation v0.92, 30 Apr 2009
ITIL® V3 Translation Project

Term	[Термин]	Definition	[Определение]
Direct Cost	Прямые затраты	<p>(Service Strategy) A cost of providing an IT Service which can be allocated in full to a specific Customer, Cost Centre, Project etc. For example cost of providing non-shared servers or software licenses.</p> <p>See Indirect Cost.</p>	<p>(Стратегия услуг) Затраты на предоставление ИТ-услуги, которые полностью могут быть отнесены на определенного Заказчика, Центр затрат, Проект и т.п. Например, затраты на эксплуатацию серверов или лицензий на ПО, которые являются компонентами только одной ИТ-услуги или используются только одним Заказчиком.</p> <p>Смотри также Косвенные (накладные, не прямые) затраты.</p>
Directory Service	Служба каталогов	<p>(Service Operation) An Application that manages information about IT Infrastructure available on a network, and corresponding User access Rights.</p>	<p>(Эксплуатация услуг) Приложение, которое управляет информацией о компонентах ИТ-инфраструктуры, доступных через сеть и соответствующих Правам доступа Пользователя.</p>
Do Nothing	"Ничего не делать"	<p>(Service Design) A Recovery Option. The Service Provider formally agrees with the Customer that Recovery of this IT Service will not be performed.</p>	<p>(Проектирование услуг) Один из вариантов Способа восстановления. Поставщик услуг и Заказчик формально согласовали свою общую позицию в отношении того, что Восстановление данной ИТ-услуги выполняться не будет.</p>
Document	Документ	<p>Information in readable form. A Document may be paper or electronic. For example a Policy statement, Service Level Agreement, Incident Record, diagram of computer room layout.</p> <p>See Record.</p>	<p>Информация, представленная в удобной для чтения форме. Документ может быть бумажным или электронным. Например, Политика, Соглашение об уровне услуги, Запись об инциденте, план машинного зала.</p> <p>Смотри также Запись.</p>

ITIL® V3 Glossary Russian Translation v0.92, 30 Apr 2009
ITIL® V3 Translation Project

Term	[Термин]	Definition	[Определение]
Downtime	Простой	(Service Design) (Service Operation) The time when a Configuration Item or IT Service is not Available during its Agreed Service Time . The Availability of an IT Service is often calculated from Agreed Service Time and Downtime.	(Проектирование услуг) (Эксплуатация услуг) Отрезок времени, в рамках Согласованного времени предоставления услуги , в течение которого Конфигурационная единица или ИТ-услуга не Доступна . Фактическая Доступность ИТ-услуги часто вычисляется через Согласованное время предоставления услуги и Простой .
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	Поддержка в начале эксплуатации	(Service Transition) Support provided for a new or Changed IT Service for a period of time after it is Released . During Early Life Support the IT Service Provider may review the KPIs , Service Levels and Monitoring Thresholds , and provide additional Resources for Incident and Problem Management .	(Преобразование услуг) Поддержка, предоставляемая в отношении новой или Измененной ИТ-услуги в течение некоторого времени непосредственно после того, как услуга была введена в эксплуатацию. Во время Поддержки в начале эксплуатации Поставщик ИТ-услуг может пересматривать KPI , Уровни услуги и Наблюдаемые пороговые значения , а также задействовать дополнительные Ресурсы для Управления инцидентами и Управления проблемами .
Economies of scale	Экономия на масштабе	(Service Strategy) The reduction in average Cost that is possible from increasing the usage of an IT Service or Asset . See Economies of Scope .	(Стратегия услуг) Уменьшение средних (распределенных) Затрат за счет увеличения объема потребления (использования) ИТ-услуги или Актива . Смотри также Экономия на охвате .

ITIL® V3 Glossary Russian Translation v0.92, 30 Apr 2009
ITIL® V3 Translation Project

Term	[Термин]	Definition	[Определение]
Economies of scope	Экономия на охвате	<p>(Service Strategy) 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 existing IT Infrastructure.</p> <p>See Economies of Scale.</p>	<p>(Стратегия услуг) Уменьшение Затрат за счет одновременного использования существующего Актива, являющегося компонентом некоторой ИТ-услуги, для решения дополнительных задач, не относящихся непосредственно к данной ИТ-услуге. Например, предоставление новой ИТ-услуги на базе существующей ИТ-инфраструктуры.</p> <p>Смотри также Экономия на масштабе.</p>
Effectiveness	Результативность	<p>(Continual Service Improvement) 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.</p> <p>See KPI.</p>	<p>(Постоянное улучшение услуг) Критерий достижения Целей Процесса, Услуги или Деятельности. Процесс или Деятельность является Результативной тогда, когда достигнуты поставленные Цели.</p> <p>Смотри также KPI.</p>
Efficiency	Эффективность	<p>(Continual Service Improvement) A measure of whether the right amount of resources have 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.</p> <p>See KPI.</p>	<p>(Постоянное улучшение услуг) Мера целесообразности использования ресурсов для реализации какого-либо Процесса, Услуги или Деятельности. Эффективный Процесс достигает своих Целей с минимальными затратами времени, денег, людских и других ресурсов.</p> <p>Смотри KPI.</p>

ITIL® V3 Glossary Russian Translation v0.92, 30 Apr 2009
ITIL® V3 Translation Project

Term	[Термин]	Definition	[Определение]
Emergency Change	Срочное изменение	<p>(Service Transition) 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.</p> <p>See Emergency Change Advisory Board (ECAB).</p>	<p>(Преобразование услуг) Изменение, которое должно быть внедрено как можно быстрее. Например, для разрешения Значительного инцидента или установки исправления (patch) Безопасности. Процесс Управления изменениями обычно содержит специальную Процедуру для управления Срочными изменениями.</p> <p>Смотри также Комитет по срочным изменениям (ECAB).</p>
Emergency Change Advisory Board (ECAB)	Комитет по срочным изменениям (ECAB)	<p>(Service Transition) A sub-set of the Change Advisory Board who make decisions about high impact Emergency Changes. Membership of the ECAB may be decided at the time a meeting is called, and depends on the nature of the Emergency Change.</p>	<p>(Преобразование услуг) Группа людей в составе Комитета по изменениям, которые принимают решения по Срочным изменениям с высоким влиянием. Необходимость участия в ECAB может быть выявлена непосредственно при созыве (организации) совещания и определяется исходя из сути Срочного изменения.</p>

ITIL® V3 Glossary Russian Translation v0.92, 30 Apr 2009
ITIL® V3 Translation Project

Term	[Термин]	Definition	[Определение]
Environment	Среда	<p>(Service Transition) A subset of the IT Infrastructure that is used for a particular purpose. For Example: Live Environment, Test Environment, Build Environment. It is possible for multiple Environments to share a Configuration Item, for example Test and Live Environments may use different partitions on a single mainframe computer. Also used in the term Physical Environment to mean the accommodation, air conditioning, power system etc.</p> <p>Environment is also used as a generic term to mean the external conditions that influence or affect something.</p>	<p>(Преобразование услуг) Подмножество ИТ-инфраструктуры, которое используется в различных целях. К примеру: Среда промышленной эксплуатации, Среда тестирования, Среда сборки. Для сложных Сред есть возможность совместно использовать Конфигурационные единицы, например Среды Тестовой и Промышленной эксплуатации могут использовать различные разделы на одном майнфрейме. Также используется в термине Физической среды для обозначения помещения, кондиционирования, системы питания и т.п.</p> <p>Среда также используется как общий термин для обозначения внешних условий, воздействующих или влияющих на что-либо.</p>
Error	Ошибка	<p>(Service Operation) A design flaw or malfunction that causes a Failure of one or more Configuration Items or IT Services. A mistake made by a person or a faulty Process that impacts a CI or IT Service is also an Error.</p>	<p>(Эксплуатация услуг) Изъян в проекте или неверное функционирование, вызывающее Сбой одной или более Конфигурационной единицы или ИТ-услуги. Ошибка, совершенная сотрудником или нарушение Процесса, которое влияет на КЕ или ИТ-услугу, также является Ошибкой.</p>

ITIL® V3 Glossary Russian Translation v0.92, 30 Apr 2009
ITIL® V3 Translation Project

Term	[Термин]	Definition	[Определение]
Escalation	Эскалация	(Service Operation) 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 .	(Эксплуатация услуг) Деятельность , направленная на получение дополнительных Ресурсов , когда это необходимо для достижения Целевых показателей уровня услуги или ожиданий Заказчиков . 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	(Service Strategy) A framework to help Organisations guide their analysis and decisions on Service Sourcing Models and Strategies . eSCM-CL was developed by Carnegie Mellon University. See eSCM-SP .	(Стратегия услуг) Система, помогающая Организациям проводить анализ и принимать решения в части Моделей и стратегий по выбору поставщиков услуг . Модель eSCM-CL разработана Carnegie Mellon University. Смотри также Модель eSCM-SP .
eSourcing Capability Model for Service Providers (eSCM-SP)	Модель eSCM-SP	(Service Strategy) A framework to help IT Service Providers develop their IT Service Management Capabilities from a Service Sourcing perspective. eSCM-SP was developed by Carnegie Mellon University. See eSCM-CL .	(Стратегия услуг) Система, помогающая Поставщикам ИТ-услуг разрабатывать Способности Управления ИТ-услугами с точки зрения Стратегии по выбору поставщиков услуг . Модель eSCM-SP разработана Carnegie Mellon University. Смотри также Модель eSCM-CL .

ITIL® V3 Glossary Russian Translation v0.92, 30 Apr 2009
ITIL® V3 Translation Project

Term	[Термин]	Definition	[Определение]
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 .
Evaluation	Оценка	<p>(Service Transition) The Process responsible for assessing a new or Changed IT Service to ensure that Risks have been managed and to help determine whether to proceed with the Change.</p> <p>Evaluation is also used to mean comparing an actual Outcome with the intended Outcome, or comparing one alternative with another.</p>	<p>(Преобразование услуг) Процесс, ответственный за проведение оценки новой или Изменяемой ИТ-услуги для обеспечения управления Рисками и помощи в принятии решения о продолжении проведения Изменения.</p> <p>Оценка также используется для обозначения сравнения фактических Выходов с ожидаемыми Выходами, или для сравнения одного варианта с другим.</p>
Event	Событие	<p>(Service Operation) A change of state which has significance for the management of a Configuration Item or IT Service.</p> <p>The term Event 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.</p>	<p>(Эксплуатация услуг) Изменение состояния, которое имеет значение для управления Конфигурационной единицей или ИТ-услугой.</p> <p>Термин Событие также используется для обозначения Предупреждения или уведомления, созданного ИТ-услугой, Конфигурационной единицей или средством Мониторинга. События обычно требуют от персонала Операционного управления ИТ выполнить действия, и часто приводят к регистрации Инцидентов.</p>

ITIL® V3 Glossary Russian Translation v0.92, 30 Apr 2009
ITIL® V3 Translation Project

Term	[Термин]	Definition	[Определение]
Event Management	Управление событиями	(Service Operation) The Process responsible for managing Events throughout their Lifecycle . Event Management is one of the main Activities of IT Operations .	(Эксплуатация услуг) Процесс, ответственный за управление Событиями в течение Жизненного цикла . Управление событиями одна из главных Деятельностей Операционного управления ИТ .
Exception Report	Отчет об отклонениях	A Document containing details of one or more KPIs or other important targets that have exceeded defined Thresholds . Examples include SLA 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 производительности (KPI) или другим важным показателям, по которым были превышены установленные Пороговые значения . Примерами могут быть неуспешные или близкие по значениям к неуспешным показатели Соглашений об уровне услуг (SLA) и Метрики производительности , демонстрирующие потенциальные проблемы Мощностей .
Expanded Incident Lifecycle	Расширенный жизненный цикл инцидента	(Availability Management) Detailed stages in the Lifecycle of an Incident . The stages are Detection, Diagnosis, Repair, Recovery, Restoration . The Expanded Incident Lifecycle is used to help understand all contributions to the Impact of Incidents and to Plan how these could be controlled or reduced.	(Управление доступностью) Детализированные фазы в Жизненном цикле Инцидента : Обнаружение, Диагностика, Ремонт, 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 to the IT Service Provider . See External Service Provider, Internal Customer .	Заказчик , который работает в интересах иного, по отношению к Поставщику ИТ услуг, Бизнеса . Смотри также Внешний поставщик услуг, Внутренний заказчик .

ITIL® V3 Glossary Russian Translation v0.92, 30 Apr 2009
ITIL® V3 Translation Project

Term	[Термин]	Definition	[Определение]
External Metric	Внешняя метрика	<p>A Metric that is used to measure the delivery of IT Service to a Customer. External Metrics are usually defined in SLAs and reported to Customers.</p> <p>See Internal Metric.</p>	<p>Метрика, которая используется для измерения предоставления ИТ-услуг Заказчику. Внешние метрики обычно определены в Соглашениях об уровне услуг (SLA) и включаются в отчеты для Заказчиков.</p> <p>Смотри также Внутренняя метрика.</p>
External Service Provider	Внешний поставщик услуг	<p>(Service Strategy) An IT Service Provider which is part of a different Organisation to their Customer. An IT Service Provider may have both Internal Customers and External Customers.</p> <p>See Type III Service Provider.</p>	<p>(Стратегия услуг) Поставщик ИТ услуг, являющийся частью иной, по отношению к Заказчику, Организации. Поставщик ИТ услуг может одновременно иметь Внутренних и Внешних заказчиков.</p> <p>Смотри также Поставщики услуг III типа.</p>
External Sourcing	Внешний сорсинг	Synonym for Outsourcing .	Синоним Аутсорсинг .
Facilities Management	Управление инженерным обеспечением	<p>(Service Operation) 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.</p>	<p>(Эксплуатация услуг) Функция, отвечающая за управление физической Средой, в которой расположена ИТ-инфраструктура. Управление инженерным обеспечением включает все аспекты управления физической Средой, например, питание и охлаждение, Управление доступом в здания и Мониторинг окружающей среды.</p>

ITIL® V3 Glossary Russian Translation v0.92, 30 Apr 2009
ITIL® V3 Translation Project

Term	[Термин]	Definition	[Определение]
Failure	Сбой	(Service Operation) Loss of ability to Operate to Specification , or to deliver the required output. The term Failure may be used when referring to IT Services , Processes , Activities , Configuration Items etc. A Failure often causes an Incident .	(Эксплуатация услуг) Потеря способности Функционировать в соответствии со Спецификацией или предоставлять требуемый результат. Термин Сбой может быть использован по отношению к ИТ-услугам , Процессам , Деятельностям , Конфигурационным единицам и т.п. Сбой часто служит причиной Инцидента .
Failure Modes and Effects Analysis (FMEA)	Анализ сбоев и последствий (FMEA)	An approach to assessing the potential Impact of Failures . FMEA involves analysing what would happen after Failure of each Configuration Item , all the way up to the effect on the Business . FMEA is often used in Information Security Management and in IT Service Continuity Planning .	Подход к оценке потенциального Влияния Сбоев . Анализ сбоев и последствий (FMEA) включает анализ вероятных последствий Сбоя каждой Конфигурационной единицы , вплоть до воздействия на Бизнес . Анализ сбоев и последствий (FMEA) часто используется в Управлении информационной безопасностью и Управлении непрерывностью ИТ-услуг .
Fast Recovery	Быстрое восстановление	(Service Design) A Recovery Option which is also known as Hot Standby. Provision is made to Recover the IT Service in a short period of time, typically less than 24 hours. Fast Recovery typically uses a dedicated Fixed Facility with computer Systems , and software configured ready to run the IT Services . Immediate Recovery may take up to 24 hours if there is a need to Restore data from Backups .	(Проектирование услуг) Способ восстановления , также известный как Горячее резервирование. Предусматривается Восстановление ИТ-услуги за короткий промежуток времени, обычно менее 24 часов. При Быстром восстановлении обычно используется выделенный Стационарный резервный центр с компьютерными Системами и ПО, сконфигурированными для работы ИТ-услуг . Немедленное восстановление может занимать до 24 часов, если требуется Восстановление данных Резервного копирования .

ITIL® V3 Glossary Russian Translation v0.92, 30 Apr 2009
ITIL® V3 Translation Project

Term	[Термин]	Definition	[Определение]
Fault	Отказ	Synonym for Error .	Синоним Ошибки .
Fault Tolerance	Отказоустойчивость	<p>(Service Design) The ability of an IT Service or Configuration Item to continue to Operate correctly after Failure of a Component part.</p> <p>See Resilience, Countermeasure.</p>	<p>(Стратегия услуг) Способность ИТ-услуги или Конфигурационной единицы продолжать обеспечивать Эксплуатирование корректно после Сбоя части Компонента.</p> <p>Смотри также Устойчивость, Контрмера.</p>
Fault Tree Analysis (FTA)	Анализ дерева отказов (FTA)	(Service Design) (Continual Service Improvement) A technique that can be used to determine the chain of Events that leads to a Problem . Fault Tree Analysis represents a chain of Events using Boolean notation in a diagram.	(Проектирование услуг) (Постоянное улучшение услуг) Методика, которая может использоваться для определения цепочки Событий , приводящих к Проблеме . Анализ дерева отказов (FTA) изображает в виде диаграммы цепь Событий , используя Булеву нотацию.
Financial Management	Управление финансами	(Service Strategy) The Function and Processes responsible for managing an IT Service Provider's Budgeting , Accounting and Charging Requirements .	(Стратегия услуг) Функция и Процессы , ответственные за управление Бюджетированием , Учетом и Возмещением затрат Поставщика ИТ-услуг .
First-line Support	Первая линия поддержки	<p>(Service Operation) 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.</p> <p>See Escalation.</p>	<p>(Эксплуатация услуг) 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.</p> <p>Смотри также Эскалация.</p>
Fishbone Diagram	Диаграмма причинно-следственных связей (диаграмма Ишикавы)	Synonym for Ishikawa Diagram .	Синоним Диаграммы Ишикавы .

ITIL® V3 Glossary Russian Translation v0.92, 30 Apr 2009
ITIL® V3 Translation Project

Term	[Термин]	Definition	[Определение]
Fit for Purpose	Соответствие назначению	An informal term used 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.	Неформальный термин, использующийся для описания Процесса , Конфигурационной единицы , ИТ-услуги и т.п., способных достигать своих Целей или Уровней услуг . Для Соответствия назначению требуется надлежащее Проектирование , внедрение, Контроль и сопровождение.
Fixed Cost	Постоянные затраты	(Service Strategy) A Cost that does not vary with IT Service usage. For example the cost of Server hardware. See Variable Cost .	(Стратегия услуг) Затраты , не зависящие от объема потребления ИТ-услуги . Например, стоимость аппаратного обеспечения Сервера . Смотри также Переменные затраты .
Fixed Facility	Стационарный резервный центр	(Service Design) A permanent building, available for use when needed by an IT Service Continuity Plan . See Recovery Option , Portable Facility .	(Проектирование услуг) Постоянное строение, доступное для использования, когда этого требует План обеспечения непрерывности ИТ-услуг . Смотри также Способ восстановления , Мобильный резервный центр .
Follow the Sun	Следуй за солнцем	(Service Operation) 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.	(Эксплуатация услуг) Методология использования Служб Service Desk и Групп поддержки по всему миру для предоставления непрерывающейся Услуги в режиме 24 * 7. Телефонные обращения , Инциденты , Проблемы и Запросы на обслуживание передаются между группами, находящимися в различных временных зонах.
Fulfilment	Выполнение	Performing Activities to meet a need or Requirement . For example by providing a new IT Service , or meeting a Service Request .	Выполнение Деятельности для удовлетворения потребности или Требования . Например, предоставление новой ИТ-услуги или выполнение Запроса на обслуживание .

ITIL® V3 Glossary Russian Translation v0.92, 30 Apr 2009
ITIL® V3 Translation Project

Term	[Термин]	Definition	[Определение]
Function	Функция	<p>A team or group of people and the tools they use to carry out one or more Processes or Activities. For example the Service Desk.</p> <p>The term Function 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, one Function of a Business Process may be to dispatch goods to Customers. To perform the intended purpose correctly, "The computer is Functioning" 	<p>Команда или группа людей, а также инструментарий, который они используют для выполнения одного или нескольких Процессов или Деятельности. Например, Служба Service Desk.</p> <p>Термин Функция также имеет два других значения</p> <ul style="list-style-type: none"> Предназначение Конфигурационной единицы, Человека, Команды, Процесса или ИТ-услуги. Например, одна из Функций Услуги электронной почты может заключаться в сохранении и пересылке исходящей почты, одна из Функций Бизнес-процесса может заключаться в отправке товаров Заказчикам. Корректное выполнение предназначения, "Компьютер функционирует"
Functional Escalation	Функциональная эскалация	(Service Operation) Transferring an Incident , Problem or Change to a technical team with a higher level of expertise to assist in an Escalation .	(Эксплуатация услуг) Передача Инцидента , Проблемы или Изменения в техническую группу с более высоким уровнем компетенции в ходе Эскалации .
Gap Analysis	Анализ расхождений	<p>(Continual Service Improvement) An Activity which compares two sets of data and identifies the differences. Gap Analysis is commonly used to compare a set of Requirements with actual delivery.</p> <p>See Benchmarking.</p>	<p>(Постоянное улучшение услуг) Деятельность, направленная на сравнение двух наборов данных и выявление различий. Анализ расхождений часто используется для сравнения набора Требований с фактическим состоянием.</p> <p>Смотри также Сравнение состояний.</p>

ITIL® V3 Glossary Russian Translation v0.92, 30 Apr 2009
ITIL® V3 Translation Project

Term	[Термин]	Definition	[Определение]
Governance	Руководство	Ensuring 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.	Обеспечение того, чтобы Политики и Стратегия действительно были внедрены, и чтобы требуемые Процессы выполнялись корректно. Руководство включает определение Ролей и обязанностей, измерение, отчетность и выполнение действий для решения выявленных трудностей.
Gradual Recovery	Постепенное восстановление	(Service Design) A Recovery Option which is also known as Cold Standby. Provision is made to Recover the IT Service in a period of time greater than 72 hours. 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 .	(Проектирование услуг) Способ восстановления , также известный как Холодное резервирование. Предусматривается Восстановление ИТ-услуги в течение более чем 72 часов. 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 обеспечения непрерывности ИТ-услуг .
Guideline	Руководящий документ	A Document describing Best Practice , that recommends what should be done. Compliance to a guideline is not normally enforced. See Standard .	Документ , описывающий Лучшую практику и рекомендующий необходимые действия. Обычно Соответствие руководящему документу не является обязательным. Смотри также Стандарт .

ITIL® V3 Glossary Russian Translation v0.92, 30 Apr 2009
ITIL® V3 Translation Project

Term	[Термин]	Definition	[Определение]
Help Desk	Служба поддержки	(Service Operation) A point of contact for Users to log Incidents . A Help Desk is usually more technically focussed than a Service Desk and does not provide a Single Point of Contact for all interaction. The term Help Desk is often used as a synonym for Service Desk .	(Эксплуатация услуг) Точка контакта для Пользователей для регистрации Инцидентов . Служба поддержки обычно более технически ориентирована, чем Служба Service Desk , и не предоставляет Единой точки контакта (SPOC) для всех взаимодействий. Термин Служба поддержки часто используется как синоним Службы Service Desk .
Hierarchic Escalation	Иерархическая эскалация	(Service Operation) Informing or involving more senior levels of management to assist in an Escalation .	(Эксплуатация услуг) Информирование или вовлечение руководителей более высокого уровня в ходе Эскалации .
High Availability	Высокая доступность	(Service Design) An approach or Design that minimises or hides the effects of Configuration Item Failure on 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 of Incidents , and the Impact of Incidents .	(Service Design) Подход или способ Проектирования , которые минимизируют или скрывают последствия Сбоя конфигурационной единицы для Пользователей ИТ-услуги . Решения Высокой доступности Спроектированы для достижения согласованного уровня Доступности и используют такие методы, как Отказоустойчивость , Устойчивость (resilience) и быстрое Восстановление для уменьшения количества Инцидентов и их Влияния .
Hot Standby	Горячее резервирование	Synonym for Fast Recovery or Immediate Recovery .	Синоним Быстрого восстановления или Немедленного восстановления .

ITIL® V3 Glossary Russian Translation v0.92, 30 Apr 2009
ITIL® V3 Translation Project

Term	[Термин]	Definition	[Определение]
Identity	Идентификатор	(Service Operation) 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".	(Эксплуатация услуг) Уникальное наименование, используемое для идентификации Пользователя , человека или Роли . Идентификатор используется для предоставления Прав Пользователю , человеку или Роли . Примерами идентификации могут быть имя пользователя ИвановИван или Роль "Менеджер Изменений".
Immediate Recovery	Немедленное восстановление	(Service Design) A Recovery Option which is also known as Hot Standby. Provision is made to Recover the IT Service with no loss of Service . Immediate Recovery typically uses mirroring, load balancing and split site technologies.	(Проектирование услуг) Способ восстановления , также известный как Горячее резервирование. Предусматривается Восстановление ИТ-услуги без прерывания Услуги . Немедленное восстановление обычно использует технологии зеркалирования, балансировки загрузки и разделения площадок установки оборудования.
Impact	Влияние	(Service Operation) (Service Transition) 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 .	(Эксплуатация услуг) (Преобразование услуг) Мера воздействия Инцидента , Проблемы или Изменения на Бизнес-процессы . Влияние часто базируется на степени воздействия на Уровни услуги . Влияние и Срочность используются для определения Приоритета .
Incident	Инцидент	(Service Operation) An unplanned interruption to an IT Service or a reduction in the Quality of an IT Service . Failure of a Configuration Item that has not yet impacted Service is also an Incident. For example Failure of one disk from a mirror set.	(Эксплуатация услуг) Незапланированное прерывание ИТ-услуги или снижение Качества ИТ-услуги . Сбой Конфигурационной единицы , который еще не повлиял на Услугу , также является Инцидентом. Например, Сбой одного диска из массива зеркалирования.

ITIL® V3 Glossary Russian Translation v0.92, 30 Apr 2009
ITIL® V3 Translation Project

Term	[Термин]	Definition	[Определение]
Incident Management	Управление инцидентами	(Service Operation) The Process responsible for managing the Lifecycle of all Incidents . The primary Objective of Incident Management is to return the IT Service to Users as quickly as possible.	(Эксплуатация услуг) Процесс , отвечающий за управление Жизненным циклом всех Инцидентов . Основная Цель Управления инцидентами - скорейшее восстановление ИТ-услуги для Пользователей .
Incident Record	Запись об инциденте	(Service Operation) A Record containing the details of an Incident . Each Incident record documents the Lifecycle of a single Incident .	(Эксплуатация услуг) Запись , содержащая подробности Инцидента . Каждая запись об Инциденте описывает Жизненный цикл одного конкретного Инцидента .
Indirect Cost	Косвенные (накладные, не прямые) затраты	(Service Strategy) A Cost of providing an IT Service which cannot be allocated in full to a specific Customer . For example Cost of providing shared Servers or software licenses. Also known as Overhead . See Direct Cost .	(Стратегия услуг) Затраты на предоставление ИТ-услуги , которые не могут быть полностью отнесены на конкретного Заказчика . Например, Затраты на общие Серверы или лицензии программного обеспечения. Также известные как Косвенные затраты . Смотри также Прямые затраты .
Information Security Management (ISM)	Управление информационной безопасностью (ISM)	(Service Design) The Process that ensures the Confidentiality , Integrity and Availability of an Organisation's Assets , information, data and IT Services . Information Security Management usually forms part of an Organisational approach to Security Management which has a wider scope than the IT Service Provider , and includes handling of paper, building access, phone calls etc., for the entire Organisation .	(Проектирование услуг) Процесс , который обеспечивает Конфиденциальность , Целостность и Доступность Активов , информации, данных и ИТ-услуг Организации . Управление информационной безопасностью обычно является частью Организационного подхода к Управлению безопасностью, который имеет более широкую область охвата чем Поставщик ИТ-услуг , и включает обработку бумажных документов, доступ в здания, телефонные звонки и т.п., для всей Организации .

ITIL® V3 Glossary Russian Translation v0.92, 30 Apr 2009
ITIL® V3 Translation Project

Term	[Термин]	Definition	[Определение]
Information Security Management System (ISMS)	Система управления информационной безопасностью (ISMS)	(Service Design) The framework of Policy, Processes, Standards, Guidelines and tools that ensures an Organisation can achieve its Information Security Management Objectives .	(Проектирование услуг) Система Политик, Процессов, Стандартов, Руководящих документов и средств, которые обеспечивают Организации достижение Целей Управления информационной безопасностью .
Information Security Policy	Политика информационной безопасности	(Service Design) The Policy that governs the Organisation's approach to Information Security Management .	(Проектирование услуг) Политика , которая определяет подход Организации к Управлению информационной безопасностью .
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 или обработки информации. Технологии обычно включают компьютеры, телекоммуникации, Приложения и прочее программное обеспечение. Информация может включать данные Бизнеса , голосовые данные, изображения, видео, и т.п. Информационные технологии часто используются для поддержки Бизнес-процессов через предоставление ИТ-услуг .
Infrastructure Service	Инфраструктурная услуга	An IT Service that is not directly used by the Business , but is required by the IT Service Provider so they can provide other IT Services . For example Directory Services , naming services, or communication services.	ИТ-услуга , которая не используется Бизнесом напрямую, но требуется Поставщику ИТ-услуг для предоставления прочих ИТ-услуг . Например, Служба каталогов , услуги наименования или коммуникационные услуги.
Insourcing	Инсорсинг	Synonym for Internal Sourcing .	Синоним Внутренний сорсинг .

ITIL® V3 Glossary Russian Translation v0.92, 30 Apr 2009
ITIL® V3 Translation Project

Term	[Термин]	Definition	[Определение]
Integrity	Целостность	(Service Design) A security principle that ensures data and Configuration Items are only modified by authorised personnel and Activities . Integrity considers all possible causes of modification, including software and hardware Failure , environmental Events , and human intervention.	(Проектирование услуг) Принцип безопасности, который обеспечивает, чтобы данные и Конфигурационные единицы модифицировались только авторизованным персоналом и Деятельностью . Целостность принимает во внимание все возможные причины модификаций, включая программные и аппаратные Сбои , События окружающей среды и вмешательство человека.
Interactive Voice Response (IVR)	Интерактивная голосовая система (IVR)	(Service Operation) 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 .	(Эксплуатация услуг) Разновидность Автоматического распределения звонков , при котором, для определения правильного адресата входящего Телефонного обращения , принимаются команды от Пользователя , такие как нажатия клавиш и голосовые команды.
Intermediate Recovery	Промежуточное восстановление	(Service Design) A Recovery Option which is also known as Warm Standby. Provision is made to Recover the IT Service in a period of time between 24 and 72 hours. Intermediate Recovery typically 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 .	(Проектирование услуг) Способ восстановления , также известный как Теплое резервирование. Предусматривается Восстановление ИТ-услуги в течение 24 - 72 часов. 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 обеспечения непрерывности ИТ-услуг .

ITIL® V3 Glossary Russian Translation v0.92, 30 Apr 2009
ITIL® V3 Translation Project

Term	[Термин]	Definition	[Определение]
Internal Customer	Внутренний заказчик	A Customer who works for the same Business as the IT Service Provider . See Internal Service Provider , External Customer .	Заказчик , работающий для того же Бизнеса , что и Поставщик ИТ-услуг . Смотри также 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 External Metric .	Метрика , которая используется поставщиком ИТ-услуг для мониторинга эффективности, результативности или эффективности с точки зрения затрат внутренних процессов поставщика ИТ-услуг. Внутренние метрики обычно не предоставляются заказчикам ИТ-услуг . Смотри также Внешняя метрика .
Internal Rate of Return (IRR)	Внутренняя норма прибыли (IRR)	(Service Strategy) A technique used to help make decisions about Capital Expenditure . IRR calculates a figure that allows two or more alternative investments to be compared. A larger IRR indicates a better investment. See Net Present Value , Return on Investment .	(Стратегия услуг) Методика, используемая для принятия решений относительно Капитальных затрат . Внутренняя норма прибыли (IRR) рассчитывает численный показатель для сравнения двух или нескольких альтернативных инвестиций. Более высокий показатель Внутренней нормы прибыли (IRR) показывает лучшие инвестиции. Смотри также Чистая приведенная стоимость (NPV) , Возврат инвестиций (ROI) .
Internal Service Provider	Внутренний поставщик услуг	(Service Strategy) An IT Service Provider which is part of the same Organisation as their Customer . An IT Service Provider may have both Internal Customers and External Customers . See Type I Service Provider , Type II Service Provider , Insource .	(Стратегия услуг) Поставщик ИТ-услуг , который является частью той же Организации , что и Заказчик . Поставщик ИТ-услуг может одновременно иметь Внутренних и Внешних заказчиков . Смотри также поставщик услуг I типа , поставщик услуг II типа , Инсорсинг .

ITIL® V3 Glossary Russian Translation v0.92, 30 Apr 2009
ITIL® V3 Translation Project

Term	[Термин]	Definition	[Определение]
Internal Sourcing	Внутренний сорсинг	<p>(Service Strategy) Using an Internal Service Provider to manage IT Services.</p> <p>See Service Sourcing, Type I Service Provider, Type II Service Provider.</p>	<p>(Стратегия услуг) Использование Внутреннего поставщика услуг для управления ИТ-услугами.</p> <p>Синоним Инсорсинг.</p> <p>Смотри также Стратегия по выбору поставщиков услуг, Тип I поставщиков услуг, Тип II поставщиков услуг</p>
International Organization for Standardization (ISO)	Международная организация по стандартизации (ISO)	<p>The International Organization for Standardization (ISO) is the world's largest developer of Standards. ISO is a non-governmental organization which is a network of the national standards institutes of 156 countries.</p> <p>Further information about ISO is available from http://www.iso.org/</p>	<p>Международная организация по стандартизации (ISO) - крупнейший в мире разработчик Стандартов. ISO - это неправительственная организация, сеть национальных институтов стандартизации 156 стран.</p> <p>Дополнительная информация об ISO доступна на http://www.iso.org/</p>
International Standards Organisation	Организация по международным стандартам	See International Organization for Standardization (ISO)	Смотри также Международная организация по стандартизации (ISO)
Internet Service Provider (ISP)	Интернет-провайдер (ISP)	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	Инициирование	(Service Design) Initiation of the steps defined in a plan. For example initiating the IT Service Continuity Plan for one or more IT Services .	(Проектирование услуг) Инициация шагов, определенных в плане. К примеру, инициация Плана по обеспечению непрерывности ИТ-услуги для одной или нескольких ИТ-услуг .

ITIL® V3 Glossary Russian Translation v0.92, 30 Apr 2009
ITIL® V3 Translation Project

Term	[Термин]	Definition	[Определение]
Ishikawa Diagram	Диаграмма Ишикавы	(Service Operation) (Continual Service Improvement) 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.	(Эксплуатация услуг) (Постоянное улучшение услуг) Методика, помогающая команде определить все возможные причины Проблемы . Первоначально была разработана Каору Ишикавой (Kaoru Ishikawa), результатом работы этой методики является диаграмма, похожая на рыбий скелет.
ISO 9000	ISO 9000	A generic term that refers to a number of international Standards and Guidelines for Quality Management Systems . See http://www.iso.org/ for more information. See ISO .	Общий термин, используемый для обозначения группы международных Стандартов и Руководящих документов для Систем управления качеством (QMS) . Смотри также http://www.iso.org/ . Смотри также ISO .
ISO 9001	ISO 9001	An international Standard for Quality Management Systems . See ISO 9000 , Standard .	Международный Стандарт для Систем управления качеством (QMS) . Смотри также ISO 9000 , Стандарт .
ISO/IEC 17799	ISO/IEC 17799	(Continual Service Improvement) ISO Code of Practice for Information Security Management . See Standard .	(Постоянное улучшение услуг) Свод практик ISO для Управления информационной безопасностью . Смотри также Стандарт .
ISO/IEC 20000	ISO/IEC 20000	ISO Specification and Code of Practice for IT Service Management . ISO/IEC 20000 is aligned with ITIL Best Practice .	Спецификация ISO и Свод практик для Управления ИТ-услугами (ITSM) . ISO/IEC 20000 согласован с Лучшими практиками ITIL .
ISO/IEC 27001	ISO/IEC 27001	(Service Design) (Continual Service Improvement) ISO Specification for Information Security Management . The corresponding Code of Practice is ISO/IEC 17799 . See Standard .	(Проектирование услуг) (Постоянное улучшение услуг) Спецификация ISO для Управления информационной безопасностью . Соответствующим Сводом практик является ISO/IEC 17799 . Смотри также Стандарт .

ITIL® V3 Glossary Russian Translation v0.92, 30 Apr 2009
ITIL® V3 Translation Project

Term	[Термин]	Definition	[Определение]
IT Directorate	ИТ-руководство	(Continual Service Improvement) Senior Management within a Service Provider , charged with developing and delivering IT services . Most commonly used in UK Government departments.	(Постоянное улучшение услуг) Высшее руководство Поставщика услуг , отвечающее за разработку и предоставление ИТ-услуг . Наиболее часто термин используется в департаментах правительства Великобритании.
IT Infrastructure	ИТ-инфраструктура	All of the hardware, software, networks, facilities etc. that are required to Develop , Test , deliver, Monitor , Control or support IT Services . The term IT Infrastructure includes all of the Information Technology but not the associated people, Processes and documentation.	Все аппаратное и программное обеспечение, сети, помещения и т.п., необходимые для Разработки , Тестирования , предоставления, Мониторинга , Контроля или поддержки ИТ-услуг . Термин ИТ-инфраструктура включает все компоненты Информационных технологий , кроме персонала, Процессов и документации.
IT Operations	Операционное управление ИТ	(Service Operation) 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 .	(Эксплуатация услуг) Деятельности , выполняемые функцией Контроля операционного управления ИТ , в том числе консольное управление, Планирование задач , Резервное копирование , Восстановление, Печать и управление выводом. Операционное управление ИТ также используется как синоним Эксплуатации услуг .
IT Operations Control	Контроль операционного управления ИТ	(Service Operation) The Function responsible for Monitoring and Control of the IT Services and IT Infrastructure . See Operations Bridge .	(Эксплуатация услуг) Функция , отвечающая за Мониторинг и Контроль ИТ-услуг и ИТ-инфраструктуры . Смотри также Место эксплуатации .

ITIL® V3 Glossary Russian Translation v0.92, 30 Apr 2009
ITIL® V3 Translation Project

Term	[Термин]	Definition	[Определение]
IT Operations Management	Управление операционной деятельностью ИТ	(Service Operation) The Function within an IT Service Provider which performs the daily Activities needed to manage IT Services and the supporting IT Infrastructure . IT Operations Management includes IT Operations Control and Facilities Management .	(Эксплуатация услуг) Функция Поставщика ИТ-услуг , которая выполняет повседневную Деятельность , необходимую для управления ИТ-услугами и поддержки ИТ-инфраструктуры . Управление операционной деятельностью ИТ включает Контроль операционного управления ИТ и Управление инженерным обеспечением .
IT Service	ИТ-услуга (ИТ-сервис)	A Service provided to one or more Customers by an IT Service Provider . An IT Service is based on the use of Information Technology and supports the Customer's Business Processes . An IT Service is made up from a combination of people, Processes and technology and should be defined in a Service Level Agreement .	ИТ-услуга , предоставляемая одному или многим Заказчикам Поставщиком ИТ-услуг . ИТ-услуга базируется на использовании информационных технологий и поддерживает Бизнес-процессы Заказчика . ИТ-услуга включает в себя людей, Процессы , технологии и должна быть определена в Соглашении об уровне услуг (SLA) . Допускается использование для ИТ Service также варианта перевода ИТ-сервис , однако данный вариант не рекомендован к использованию.

ITIL® V3 Glossary Russian Translation v0.92, 30 Apr 2009
ITIL® V3 Translation Project

Term	[Термин]	Definition	[Определение]
IT Service Continuity Management (ITSCM)	Управление непрерывностью ИТ-услуг (ITSCM)	(Service Design) The Process responsible for managing Risks that could seriously impact IT Services . ITSCM 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 . ITSCM should be designed to support Business Continuity Management .	(Проектирование услуг) Процесс , ответственный за управление Рисками , которые влияют на ИТ-услуги . ITSCM обеспечивает возможность Поставщику ИТ-услуг постоянно предоставлять минимально согласованный Уровень услуг , через снижение рисков до приемлемого уровня и Планирование восстановления ИТ-услуг . ITSCM должен быть спроектирован так, чтобы обеспечивать поддержку процесса Управления непрерывностью бизнеса (BCM) .
IT Service Continuity Plan	План обеспечения непрерывности ИТ-услуг	(Service Design) A Plan defining the steps required to Recover one or more IT Services . The Plan will also identify the triggers for Invocation , people to be involved, communications etc. The IT Service Continuity Plan should be part of a Business Continuity Plan .	(Проектирование услуг) План , определяющий шаги, необходимые для Восстановления одной или нескольких ИТ-услуг . План также должен определять события, которые являются основанием для его Инициации , людей, которые должны быть задействованы, средства коммуникаций и т.п. План обеспечения непрерывности ИТ-услуг должен являться частью Плана обеспечения непрерывностью бизнеса (BCP) .
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 .	Внедрение и управление Качественными ИТ-услугами , которые соответствуют требованиям Бизнеса . Управление ИТ-услугами (ITSM) реализуется Поставщиками ИТ-услуг путем использования наиболее оптимального сочетания людей, Процессов и Информационных технологий .

ITIL® V3 Glossary Russian Translation v0.92, 30 Apr 2009
ITIL® V3 Translation Project

Term	[Термин]	Definition	[Определение]
		See Service Management .	Смотри также Управление услугами .
IT Service Management Forum (itSMF)	Форум по вопросам управления ИТ-услугами (itSMF)	The IT Service Management Forum is an independent Organisation dedicated to promoting a professional approach to IT Service Management . The itSMF is a not-for-profit membership Organisation 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 http://www.itsmf.com/ for more information.	Форум по вопросам управления ИТ-услугами (itSMF) это независимая Организация , которая занимается продвижением профессионального подхода к Управлению ИТ-услугами (ITSM) . 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 (ITSM) . Более подробно смотри http://www.itsmf.com/ .
IT Service Provider	Поставщик ИТ-услуг	(Service Strategy) A Service Provider that provides IT Services to Internal Customers or External Customers .	(Стратегия услуг) Поставщик ИТ-услуг , предоставляющий ИТ-услуги Внутренним или Внешним заказчикам .
IT Steering Group (ISG)	Управляющий комитет по ИТ (ISG)	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 .	Группа, ответственная за обеспечение взаимного соответствия Стратегий и Планов Бизнеса и Поставщика ИТ-услуг . В Управляющий комитет по ИТ входят представители Бизнеса и Поставщика ИТ-услуг .
ITIL	ITIL	A set of Best Practice guidance for IT Service Management . ITIL is owned by the OGC and consists of a series of publications giving guidance on the provision of Quality IT Services , and on the Processes and facilities needed to support them. See http://www.itil.co.uk/ for more information.	Набор рекомендаций по Лучшим практикам в Управлении ИТ-услугами (ITSM) . ITIL принадлежит OGC и представляет собой набор публикаций, содержащих рекомендации по организации предоставления Качественных ИТ-услуг , а также Процессов и компонентов, необходимых для их поддержки. Дополнительно смотри http://www.itil.co.uk/ .

ITIL® V3 Glossary Russian Translation v0.92, 30 Apr 2009
ITIL® V3 Translation Project

Term	[Термин]	Definition	[Определение]
Job Description	Должностная инструкция	A Document which 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.	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.
Job Scheduling	Планирование задач	(Service Operation) 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.	(Эксплуатация услуг) Планирование и управление работой программного обеспечения составляющего часть ИТ-услуги . Планирование задач производится в рамках Управления операционной деятельностью ИТ , и часто автоматизируется посредством программных средств, которые выполняют запуск в указанное время дня, недели, месяца или года.
Kano Model	Модель Кано	(Service Strategy) 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.	(Стратегия услуг) 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 привлечения(интереса), Факторы производительности и т.п.

ITIL® V3 Glossary Russian Translation v0.92, 30 Apr 2009
ITIL® V3 Translation Project

Term	[Термин]	Definition	[Определение]
Kepner & Tregoe Analysis	Анализ Кепнера и Трего	(Service Operation) (Continual Service Improvement) 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. The true cause is verified.	(Эксплуатация услуг) (Постоянное улучшение услуг) Системный подход к разрешению Проблем . Проблема анализируется в терминах Что, Где, Когда и Сколько (what, where, when и extent). Определяются возможные причины. Наиболее вероятная причина подвергается проверке. Таким образом определяется истинная причина.
Key Performance Indicator (KPI)	Ключевой показатель производительности (KPI)	(Continual Service Improvement) A Metric that is used to help manage a Process , IT Service or Activity . Many Metrics may be measured, but only the most important of these are defined as KPIs and used to actively manage and report on the Process , IT Service or Activity . KPIs should be selected to ensure that Efficiency , Effectiveness , and Cost Effectiveness are all managed. See Critical Success Factor .	(Постоянное улучшение услуг) Метрика , которая используется для управления Процессом , ИТ-услугой или Деятельностью . Множество Метрик могут быть измерены, но только важнейшие определяются как KPIs и используются для отчетности и управления Процессом , ИТ-услугой или Деятельностью . KPI должны быть выбраны для управления Эффективностью , Результативностью и Эффективностью затрат . Смотри также Критический фактор успеха (CSF) .
Knowledge Base	База знаний	(Service Transition) A logical database containing the data used by the Service Knowledge Management System .	(Преобразование услуг) Логическая база данных, содержащая данные, востребованные Системой управления знаниями по услугам (SKMS) .
Knowledge Management	Управление знаниями	(Service Transition) The Process responsible for gathering, analysing, storing and sharing knowledge and information within an Organisation . The primary purpose of Knowledge Management is to improve Efficiency by reducing the need to rediscover knowledge.	(Преобразование услуг) Процесс , отвечающий за сбор, анализ, сохранение и предоставление знаний и информации в Организации . Первичная цель Управления знаниями - увеличение Эффективности путем снижения необходимости в повторном поиске знаний.

ITIL® V3 Glossary Russian Translation v0.92, 30 Apr 2009
ITIL® V3 Translation Project

Term	[Термин]	Definition	[Определение]
		See Data-to-Information-to-Knowledge-to-Wisdom , Service Knowledge Management System .	Смотри также Данные-Информация-Знания-Мудрость (DIKW) , Система управления знаний по услугам (SKMS)
Known Error	Известная ошибка	(Service Operation) 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 .	(Эксплуатация услуг) Проблема, для которой определены и документированы Корневая причина и Обходное решение . Известные ошибки создаются и управляются в рамках процесса Управления проблемами на протяжении их Жизненного цикла . Известные ошибки также могут быть идентифицированы путем Разработки или Поставщиками .
Known Error Database (KEDB)	База известных ошибок (KEDB)	(Service Operation) 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 is part of the Service Knowledge Management System .	(Эксплуатация услуг) База данных, содержащая все Записи об известных ошибках . Эта база данных создается в процессе Управления проблемами и используется процессами Управления инцидентами и проблемами . База известных ошибок это часть Системы управления знаний по услугам (SKMS) .
Known Error Record	Запись об известной ошибке	(Service Operation) 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 .	(Эксплуатация услуг) Запись, содержащая детальное описание Известной ошибки . В каждой Записи известной ошибки 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 .

ITIL® V3 Glossary Russian Translation v0.92, 30 Apr 2009
ITIL® V3 Translation Project

Term	[Термин]	Definition	[Определение]
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, Optimise. The Expanded Incident Lifecycle includes Detect, Respond, Diagnose, Repair, Recover, Restore. The lifecycle of a Server may include: Ordered, Received, In Test, Live, Disposed etc. 	<p>Различные этапы в жизни ИТ-услуги, Конфигурационной единицы, Инцидента, Проблемы, Изменения и т.д. Жизненный цикл определяет Категории для Статуса и разрешенные переходы между Статусами.</p> <p>Например:</p> <ul style="list-style-type: none"> Жизненный цикл Приложения включает этапы Требований, Проектирования, Сборки, Развертывания, Эксплуатации, Оптимизации. Подробный жизненный цикл инцидента включает Обнаружение, Реакцию, Диагностику, Ремонт, Восстановление Восстановление (возобновление). Жизненный цикл Сервера может включать: Заказан, Получен, В Тестировании, Промышленная эксплуатация, Выведен из эксплуатации и т.д.
Line of Service (LOS)	Линейка услуг (LOS)	<p>(Service Strategy) A Core Service or Supporting Service that has multiple Service Level Packages. A line of Service is managed by a Product Manager and each Service Level Package is designed to support a particular market segment.</p>	<p>(Стратегия услуг) Базовая или Вспомогательная услуга, которая включает несколько Пакетов уровней услуг (SLP). Линейка Услуг управляется Менеджером продукта и каждый Пакет уровня услуги спроектирован для поддержки определенного сегмента рынка.</p>

ITIL® V3 Glossary Russian Translation v0.92, 30 Apr 2009
ITIL® V3 Translation Project

Term	[Термин]	Definition	[Определение]
Live	Режим промышленной эксплуатации	(Service Transition) Refers to an IT Service or Configuration Item that is being used to deliver Service to a Customer .	(Преобразование услуг) Применяется к ИТ-услуге или Конфигурационной единице , которые используются для предоставления Услуг Заказчику .
Live Environment	Среда промышленной эксплуатации	(Service Transition) A controlled Environment containing Live Configuration Items used to deliver IT Services to Customers .	(Преобразование услуг) Управляемая Среда , содержащая Конфигурационные единицы в Режиме промышленной эксплуатации , используемые для предоставления ИТ-услуг Заказчикам .
Maintainability	Сопровождаемость	(Service Design) A measure of how quickly and Effectively a Configuration Item or IT Service 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.	(Проектирование услуг) Мера быстроты и Эффективности восстановления нормальной работы Конфигурационной единицы или ИТ-услуги после Сбоя . Сопровождаемость часто измеряется и включается в отчетность как MTRS . Термин Сопровождаемость также используется в контексте Разработки Программного обеспечения или ИТ-услуги для обозначения способности к Изменению или Ремонту .
Major Incident	Значительный инцидент	(Service Operation) The highest Category of Impact for an Incident . A Major Incident results in significant disruption to the Business .	(Эксплуатация услуг) Наивысшая Категория Влияния для Инцидента . Значительный инцидент означает значительные потери для Бизнеса .
Managed Services	Управляемые ИТ-услуги	(Service Strategy) A perspective on IT Services which emphasizes the fact that they are managed. The term Managed Services is also used as a synonym for Outsourced IT Services .	(Стратегия услуг) Взгляд на ИТ-услуги , подчеркивающий факт их управляемости. Термин Управляемые ИТ-услуги также используется как синоним для ИТ-услуг , переданных на Аутсорсинг .

ITIL® V3 Glossary Russian Translation v0.92, 30 Apr 2009
ITIL® V3 Translation Project

Term	[Термин]	Definition	[Определение]
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 KPIs such as "Percentage of Changes leading to Incidents ", or "first time fix rate".	Информация, которая используется для поддержки принятия решений менеджерами. Управленческая информация часто автоматически предоставляется автоматизированными системами, поддерживающими различные Процессы управления ИТ-услуг . Управленческая информация часто включает значения Ключевых показателей производительности (KPI) , такие как "Процент Изменений , приводящих к Инцидентам ", или "процент решений с первого раза".
Management of Risk (MoR)	Управление рисками (MoR)	The OGC methodology for managing Risks . MoR includes all the Activities required to identify and Control the exposure to Risk which may have an impact on the achievement of an Organisation's Business Objectives . See http://www.m-o-r.org/ for more details.	Методология OGC для управления Рисками . Управление рисками (MoR) включает всю Деятельность , необходимую для идентификации и контроля вероятных Рисков , которые могут повлиять на достижение Организацией ее Бизнес-целей . Более подробно смотри http://www.m-o-r.org/ .
Management System	Система управления	The framework of Policy , Processes and Functions that ensures an Organisation can achieve its Objectives .	Система Политик , Процессов и Функций которые обеспечивают достижение Организацией поставленных Целей .

ITIL® V3 Glossary Russian Translation v0.92, 30 Apr 2009
ITIL® V3 Translation Project

Term	[Термин]	Definition	[Определение]
Manual Workaround	Ручное обходное решение	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 .	Обходное решение , который требует ручного вмешательства. Ручное обходное решение также используется для наименования Способа восстановления , в котором Бизнес-процессы Эксплуатируются без использования ИТ-услуг . Это временная мера и обычно применяется совместно с другими Способами восстановления .
Marginal Cost	Предельные затраты	(Service Strategy) The Cost of continuing to provide the IT Service . Marginal Cost does not include investment already made, for example the cost of developing new software and delivering training.	(Стратегия услуг) Затраты на продолжение предоставления ИТ-услуги . Предельные затраты не включают уже произведенные инвестиции, например Затраты на разработку нового ПО и проведение обучения.
Market Space	Доля рынка	(Service Strategy) All opportunities that an IT Service Provider could exploit to meet business needs of Customers . The Market Space identifies the possible IT Services that an IT Service Provider may wish to consider delivering.	(Стратегия услуг) Все возможности, которые Поставщик ИТ-услуг может использовать для удовлетворения потребностей Заказчиков . Доля рынка определяет ИТ-услуги , возможность предоставления которых рассматривает Поставщик ИТ-услуг .
Maturity	Зрелость	(Continual Service Improvement) A measure of the Reliability , Efficiency and Effectiveness of a Process , Function , Organisation etc. The most mature Processes and Functions are formally aligned to Business Objectives and Strategy , and are supported by a framework for continual improvement.	(Постоянное улучшение услуг) Мера Надежности , Эффективности и Результативности - Процесса , Функции , Организации и т.п. Наиболее зрелые Процессы и Функции формально соответствуют Бизнес-целям и Стратегии , и поддерживаются системой непрерывного улучшения.

ITIL® V3 Glossary Russian Translation v0.92, 30 Apr 2009
ITIL® V3 Translation Project

Term	[Термин]	Definition	[Определение]
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) Карнеги Меллона (Carnegie Mellon).
Mean Time Between Failures (MTBF)	Среднее время между сбоями (MTBF)	(Service Design) A Metric for measuring and reporting Reliability . MTBF is the average time that a Configuration Item or IT Service can perform its agreed Function without interruption. This is measured from when the CI or IT Service starts working, until it next fails.	(Проектирование услуг) Метрика для измерения и получения отчетности по Надежности . MTBF это среднее время, за которое Конфигурационная единица или ИТ-услуга может выполнять свои функции без перерыва. Измеряется от начала работы КЕ или ИТ-услуги , до момента следующего Сбоя .
Mean Time Between Service Incidents (MTBSI)	Среднее время между инцидентами (MTBSI)	(Service Design) A Metric used for measuring and reporting Reliability . MTBSI is the mean time from when a System or IT Service fails, until it next fails. MTBSI is equal to MTBF + MTRS .	(Проектирование услуг) Метрика для измерения и получения отчетности по Надежности . MTBSI это среднее время от момента сбоя Системы или ИТ-услуги до следующего сбоя. MTBSI равно MTBF + MTRS .
Mean Time To Repair (MTTR)	Среднее время ремонта (MTTR)	The average time taken to repair a Configuration Item or IT Service after a Failure . MTTR is measured from when the CI or IT Service fails until it is Repaired . MTTR does not include the time required to Recover or Restore . MTTR is sometimes incorrectly used to mean Mean Time to Restore Service .	Среднее время, необходимое для ремонта Конфигурационной единицы или ИТ-услуги после Сбоя . MTTR измеряется от момента Сбоя КЕ или ИТ-Услуги до момента завершения Ремонта . В MTTR не включается время, требуемое для Восстановления . MTTR иногда некорректно трактуется как Среднее время восстановления услуги (MTRS) .

ITIL® V3 Glossary Russian Translation v0.92, 30 Apr 2009
ITIL® V3 Translation Project

Term	[Термин]	Definition	[Определение]
Mean Time to Restore Service (MTRS)	Среднее время восстановления услуги (MTRS)	The average time taken to Restore a Configuration Item or IT Service after a Failure . MTRS is measured from when the CI or IT Service fails until it is fully Restored and delivering its normal functionality. See 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. Смотри также Сопровождаемость , Среднее время ремонта (MTTR) .
Metric	Метрика	(Continual Service Improvement) Something that is measured and reported to help manage a Process , IT Service or Activity . See KPI .	(Постоянное улучшение услуг) Используется для измерения и управления Процессом , ИТ-услугой или Деятельностью . Смотри также Ключевой показатель производительности KPI .
Middleware	Связующее ПО	(Service Design) 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 Off the Shelf .	(Проектирование услуг) ПО, которое связывает два или более программных Компонента или Приложения . Связующее ПО обычно покупается у Поставщика вместо самостоятельной разработки Поставщиком ИТ-услуг . Смотри также Готовые решения .
Mission Statement	Миссия	The Mission Statement of an Organisation is a short but complete description of the overall purpose and intentions of that Organisation . It states what is to be achieved, but not how this should be done.	Миссия Организации это короткое, но полное описание предназначения и намерений Организации . Определяет, что должно быть достигнуто, но не определяет, каким образом.
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.

ITIL® V3 Glossary Russian Translation v0.92, 30 Apr 2009
ITIL® V3 Translation Project

Term	[Термин]	Definition	[Определение]
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 .	Методика, используемая для предсказания будущего поведения Системы , Процесса , ИТ-услуги , Конфигурационной единицы и т.п. Моделирование востребовано в Управлении финансами , Управлении Мощностями и Управлении Доступностью .
Monitor Control Loop	Цикл мониторинга и контроля	(Service Operation) Monitoring the output of a Task , Process , IT Service or Configuration Item ; comparing this output to a predefined norm; and taking appropriate action based on this comparison.	(Эксплуатация услуг) Мониторинг результата Задания , Процесса , ИТ-услуги или Конфигурационной единицы ; сравнение результата с предустановленной нормой; выполнение соответствующих действий на основе сравнения.
Monitoring	Мониторинг	(Service Operation) Repeated observation of a Configuration Item , IT Service or Process to detect Events and to ensure that the current status is known.	(Эксплуатация услуг) Постоянное наблюдение за Конфигурационной единицей , ИТ-услугой или Процессом с целью обнаружения Событий и обеспечения информированности о текущем состоянии.
Near-Shore	Близкорасположенный	(Service Strategy) 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 Service Desk . See On-shore , Off-shore .	(Стратегия услуг) Предоставление Услуг из страны, расположенной недалеко от Заказчика . Может относиться как к ИТ-услуге , так и к поддерживающим Функциям , такой как служба Service Desk . Смотри также Местный (On-shore) , Офшор (Off-shore) .
Net Present Value (NPV)	Чистая приведенная стоимость (NPV)	(Service Strategy) A technique used to help make decisions about Capital Expenditure . NPV compares cash inflows to cash outflows. Positive NPV indicates that an investment is worthwhile.	(Стратегия услуг) Методика, используемая для принятия решений относительно Капитальных затрат . NPV сравнивает входящий и исходящий денежные потоки. Положительный NPV показывает полезность инвестиций.

ITIL® V3 Glossary Russian Translation v0.92, 30 Apr 2009
ITIL® V3 Translation Project

Term	[Термин]	Definition	[Определение]
		See Internal Rate of Return , Return on Investment .	Смотри также Внутренняя норма прибыли (IRR) , Возврат инвестиций (ROI) .
Notional Charging	Уведомительное возмещение затрат	(Service Strategy) 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 .	(Стратегия услуг) Подход к Возмещению затрат за ИТ-услуги . Рассчитываются Суммы к возмещению и Заказчик информируются о необходимости возмещения затрат, но фактически деньги не взимаются. Уведомительное возмещение затрат иногда используется для обеспечения осведомленности Заказчика о его реальных Затратах или как этап перед переходом к полноценному Возмещению затрат .
Objective	Цель	The defined purpose or aim of a Process , an Activity or an Organisation as a whole. Objectives are usually expressed as measurable targets. The term Objective is also informally used to mean a Requirement . See Outcome .	Определенное назначение Процесса , Деятельности или Организации . Цели обычно выражают в измеримых показателях. Термин Цель также неформально используется для обозначения Требования . Смотри также Выход .
Off the Shelf	Готовые решения	Synonym for Commercial Off the Shelf .	Синоним для Готовые решения (COTS) .
Office of Government Commerce (OGC)	OGC	OGC owns the ITIL brand (copyright and trademark). OGC is a UK Government department that supports the delivery of the government's procurement agenda through its work in collaborative procurement and in raising levels of procurement skills and capability with departments. It also provides support for complex public sector projects.	OGC владеет брендом ITIL (авторскими правами и торговой маркой). OGC это подразделение правительства Великобритании, помогающее осуществлять программу правительственных закупок через совместное с департаментами управление поставками, повышение потенциала и уровня навыков управления закупками. Также поддерживает сложные проекты публичного сектора.

ITIL® V3 Glossary Russian Translation v0.92, 30 Apr 2009
ITIL® V3 Translation Project

Term	[Термин]	Definition	[Определение]
Office of Public Sector Information (OPSI)	OPSI	OPSI license the Crown Copyright material used in the ITIL publications. They are a UK Government department who provide online access to UK legislation, license the re-use of Crown copyright material, manage the Information Fair Trader Scheme, maintain the Government's Information Asset Register and provide advice and guidance on official publishing and Crown copyright.	OPSI это издатель публикаций ITIL. Это подразделение правительства Великобритании, которое предоставляет доступ в онлайн-режиме к законодательству, лицензирует многократное использование материала с государственным (королевским) авторским правом, руководит информационной схемой честной торговли, поддерживает правительственный информационный реестр учета активов и обеспечивает совет и руководство официальными публикациями и государственными авторскими правами.
Off-shore	Офшор	<p>(Service Strategy) 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 Service Desk.</p> <p>See On-shore, Near-shore.</p>	<p>(Стратегия услуг) Предоставление Услуг из географически удаленной от Заказчика страны, часто с другого континента. Может относиться как к ИТ-услуге, так и к поддерживающим Функциям, такой как служба Service Desk.</p> <p>Смотри также Оншор (местный), Близкорасположенный.</p>
On-shore	Оншор (местный)	<p>(Service Strategy) Provision of Services from a location within the country where the Customer is based. See Off-shore, Near-shore.</p>	<p>(Стратегия услуг) Предоставление Услуг из точки, расположенной в той же стране, где располагается Заказчик. Смотри также Офшор, Близкорасположенный.</p>

ITIL® V3 Glossary Russian Translation v0.92, 30 Apr 2009
ITIL® V3 Translation Project

Term	[Термин]	Definition	[Определение]
Operate	Эксплуатировать	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 ожиданиям. Процесс или Конфигурационная единица находятся в Эксплуатировании, если выдаются Требуемые результаты. Эксплуатировать также означает выполнять одну или больше Операций . Например, Эксплуатировать рабочую станцию - это выполнять ежедневные Операции , необходимые для работы в соответствии с ожиданиями.
Operation	Эксплуатация	(Service Operation) Day-to-day management of an IT Service , System , or other Configuration Item . Operation is also used to mean any pre-defined Activity or Transaction . For example loading a magnetic tape, accepting money at a point of sale, or reading data from a disk drive.	(Эксплуатация услуг) Ежедневное управление ИТ-услугой , Системой или другими Конфигурационными единицами . Эксплуатация также используется для обозначения любой предопределенной Деятельности или Транзакции . 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 Operational 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-услуг . Термин Операционный также является синонимом Режима промышленной эксплуатации .

ITIL® V3 Glossary Russian Translation v0.92, 30 Apr 2009
ITIL® V3 Translation Project

Term	[Термин]	Definition	[Определение]
Operational Cost	Операционные затраты	<p>Cost resulting from running the IT Services. Often repeating payments. For example staff costs, hardware maintenance and electricity (also known as "current expenditure" or "revenue expenditure").</p> <p>See Capital Expenditure.</p>	<p>Затраты, возникающие при эксплуатации ИТ-услуг. Часто - повторяющиеся платежи. Например заработная плата, оплата обслуживания аппаратного обеспечения и электричества (также известны как "текущие издержки").</p> <p>Смотри также Капитальные затраты.</p>
Operational Expenditure (OPEX)	Операционные затраты \издержки, расходы\ (OPEX)	Synonym for Operational Cost .	Синоним Операционных затрат .
Operational Level Agreement (OLA)	Соглашение операционного уровня (OLA)	<p>(Service Design) (Continual Service Improvement) An Agreement between an IT Service Provider and another part of the same Organisation. An OLA supports the IT Service Provider's delivery of IT Services to Customers. The OLA defines the goods or Services to be provided and the responsibilities of both parties. For example there could be an OLA</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>See Service Level Agreement.</p>	<p>(Проектирование услуг) (Постоянное улучшение услуг) Соглашение между Поставщиком ИТ-услуг и другой частью той же Организации. OLA поддерживает Поставщика ИТ-услуг в предоставлении ИТ-услуг Заказчикам. OLA определяет предоставляемые товары или Услуги и ответственность обеих сторон. Например, OLA 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 Service Desk и Группой поддержки о Разрешении Инцидентов в согласованное время. <p>Смотри также Соглашение об уровне услуг (SLA).</p>
Operations Bridge	Место эксплуатации	(Service Operation) A physical location where IT Services and IT Infrastructure are monitored and managed.	(Эксплуатация услуг) Физическое расположение, откуда ИТ-услуги и ИТ-инфраструктура мониторятся и управляются.
Operations Control	Контроль операционного управления ИТ	Synonym for IT Operations Control .	Синоним Контроля операционного управления ИТ .

ITIL® V3 Glossary Russian Translation v0.92, 30 Apr 2009
ITIL® V3 Translation Project

Term	[Термин]	Definition	[Определение]
Operations Management	Управление операционной деятельностью ИТ	Synonym for IT Operations Management .	Синоним Управления операционной деятельностью ИТ .
Opportunity Cost	Альтернативные затраты	(Service Strategy) 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 processes, but is not treated as an actual Cost in any financial statement.	(Стратегия услуг) 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 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 отчетности о фактических затратах.
Optimise	Оптимизировать	Review , Plan and request Changes , in order to obtain the maximum Efficiency and Effectiveness from a Process , Configuration Item , Application etc.	Обозревать , Планировать и запрашивать Изменения с целью достижения максимума Эффективности и Результативности от Процесса , Конфигурационной единицы , Приложения и т.п.
Organisation	Организация	A company, legal entity or other institution. Examples of Organisations that are not companies include International Standards Organisation or itSMF . The term Organisation is sometimes used to refer to any entity which 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 Проект или Бизнес-единица .

ITIL® V3 Glossary Russian Translation v0.92, 30 Apr 2009
ITIL® V3 Translation Project

Term	[Термин]	Definition	[Определение]
Outcome	Выход	The result of carrying out an Activity ; following a Process ; delivering an IT Service etc. The term Outcome is used to refer to intended results, as well as to actual results. See Objective .	Результат выполнения Деятельности ; следования Процессу ; предоставления ИТ-услуги и т.п. Термин Выход используется для указания как на предполагаемые, так и на достигнутые результаты. Смотри также Цель .
Outsourcing	Аутсорсинг	(Service Strategy) Using an External Service Provider to manage IT Services . See Service Sourcing, Type III Service Provider .	(Стратегия услуг) Использование Внешнего поставщика услуг для управления ИТ-услугами. Смотри также Стратегию по выбору поставщиков услуг, Тип III поставщика услуг .
Overhead	Косвенные (накладные, не прямые) затраты	Synonym for Indirect cost	Синоним для Косвенных затрат
Pain Value Analysis	Анализ потерь	(Service Operation) 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).	(Эксплуатация услуг) Методика, 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 известно).
Pareto Principle	Принцип Парето	(Service Operation) A technique used to prioritise 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 prioritise possible Problem causes for investigation.	(Эксплуатация услуг) Методика, используемая для приоритизации Деятельности . Принцип Парето гласит, что 80% ценности любой Деятельности создается 20% усилий. Анализ Парето также используется в Управлении проблемами для приоритизации расследования возможных причин Проблем .

ITIL® V3 Glossary Russian Translation v0.92, 30 Apr 2009
ITIL® V3 Translation Project

Term	[Термин]	Definition	[Определение]
Partnership	Партнерство	<p>A relationship between two Organisations which 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.</p> <p>See Value Network.</p>	<p>Связь между двумя Организациями, которая предполагает тесное сотрудничество в интересах общих целей и взаимной выгоды. Поставщик ИТ-услуг должен состоять в Партнерстве с Бизнесом и Третьими сторонами, критичными для предоставления ИТ-услуг.</p> <p>Смотри Интегрированная партнерская сеть.</p>
Passive Monitoring	Пассивный мониторинг	<p>(Service Operation) Monitoring of a Configuration Item, an IT Service or a Process that relies on an Alert or notification to discover the current status. See Active Monitoring.</p>	<p>(Эксплуатация услуг) Мониторинг Конфигурационной единицы, ИТ-услуги или Процесса, который основывается на Предупреждениях или уведомлениях о текущем состоянии. Смотри также Активный мониторинг.</p>
Pattern of Business Activity (PBA)	Профиль бизнес-деятельности (PBA)	<p>(Service Strategy) 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.</p> <p>See User Profile.</p>	<p>(Стратегия услуг) Профиль Рабочей нагрузки одной или нескольких Бизнес-деятельностей. Профиль бизнес-деятельности используется Поставщиком ИТ-услуг для понимания различных уровней Бизнес-деятельности и планирования в соответствии с ними.</p> <p>Смотри также Профиль пользователя.</p>
Percentage utilisation	Процент загрузки	<p>(Service Design) The amount of time that a Component is busy over a given period of time. For example, if a CPU is busy for 1800 seconds in a one hour period, its utilisation is 50%</p>	<p>(Проектирование услуг) Совокупное время, которое Компонент занят(загружен) в течение заданного периода. Например, если процессор занят в течение 1800 секунд за период 1 час, его Процент загрузки равен 50%</p>
Performance	Производительность	<p>A measure of what is achieved or delivered by a System, person, team, Process, or IT Service.</p>	<p>Мера того, что достигнуто или выработано Системой, человеком, командой, Процессом, или ИТ-услугой.</p>

ITIL® V3 Glossary Russian Translation v0.92, 30 Apr 2009
ITIL® V3 Translation Project

Term	[Термин]	Definition	[Определение]
Performance Anatomy	Методика анализа производительности	(Service Strategy) An approach to Organisational Culture that integrates, and actively manages, leadership and strategy, people development, technology enablement, performance management and innovation.	(Стратегия услуг) Подход к Организационной культуре который объединяет и активно управляет лидерством и стратегией, развитием персонала, использованием технологий, производительностью и инновациями.
Performance Management	Управление производительностью	(Continual Service Improvement) The Process responsible for day-to-day Capacity Management Activities . These include Monitoring , Threshold detection, Performance analysis and Tuning , and implementing Changes related to Performance and Capacity .	(Постоянное улучшение услуг) Процесс , отвечающий за ежедневную Деятельность по Управлению мощностями . Включает Мониторинг , обнаружение Пороговых значений , анализ Производительности , Настройку , а также внедрение Изменений связанных с Производительностью и Мощностью .
Pilot	Пилот	(Service Transition) 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 . See Test , Evaluation .	(Преобразование услуг) Ограниченное Развертывание - ИТ-услуги , Релиза или Процесса в Среде промышленной эксплуатации . Пилот используется для сокращения Рисков и получения обратной связи, а также Приемки от Пользователей. Смотри также Тестирование , Оценка .
Plan	План	A detailed proposal which 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 Целей . Например, План внедрения новой ИТ-услуги или Процесса . ISO/IEC 20000 требует составления Плана для управления каждым Процессом управления ИТ-услугами.

ITIL® V3 Glossary Russian Translation v0.92, 30 Apr 2009
ITIL® V3 Translation Project

Term	[Термин]	Definition	[Определение]
Plan-Do-Check-Act	Планирование – Выполнение – Проверка – Корректировка (PDCA)	<p>(Continual Service Improvement) A four stage cycle for Process management, attributed to Edward Deming. Plan-Do-Check-Act is also called the Deming Cycle.</p> <p>PLAN: Design or revise Processes that support the IT Services.</p> <p>DO: Implement the Plan and manage the Processes.</p> <p>CHECK: Measure the Processes and IT Services, compare with Objectives and produce reports</p> <p>ACT: Plan and implement Changes to improve the Processes.</p>	<p>(Постоянное улучшение услуг) Четыре шага цикла управления Процессом, разработанного Эвардом Демингом (Edward Deming). Планирование - Выполнение - Проверка - Корректировка (PDCA) также называют Циклом Деминга.</p> <p>ПЛАНИРОВАНИЕ: Проектирование или пересмотр Процессов, поддерживающих ИТ-услуги.</p> <p>ВЫПОЛНЕНИЕ: Внедрение Плана и управление Процессом.</p> <p>ПРОВЕРКА: Измерение Процессов и ИТ-услуг, сравнение с Целями и получение отчетности</p> <p>КОРРЕКТИРОВКА: Планирование и внедрение Изменений для улучшения Процесса.</p>
Planned Downtime	Плановый простой	<p>(Service Design) Agreed time when an IT Service will not be available. Planned Downtime is often used for maintenance, upgrades and testing.</p> <p>See Change Window, Downtime.</p>	<p>(Проектирование услуг) Согласованное время, в течение которого ИТ-услуга будет недоступна. Плановый простой часто используется для техобслуживания, обновления версий и тестирования.</p> <p>Смотри также Технологическое окно для изменений, Простой.</p>
Planning	Планирование	An Activity responsible for creating one or more Plans . For example, Capacity Planning .	Деятельность , в которую входит создание одного или нескольких Планов . Например, Планирование мощностей .
PMBOK	PMBOK	A Project management Standard maintained and published by the Project Management Institute. PMBOK stands for Project Management Body of Knowledge. See http://www.pmi.org/ for more information.	Стандарт управления Проектами , разработанный и публикуемый Институтом управления проектами (PMI). PMBOK означает Совокупность знаний по управлению проектами. Более подробно смотри http://www.pmi.org/ .

ITIL® V3 Glossary Russian Translation v0.92, 30 Apr 2009
ITIL® V3 Translation Project

Term	[Термин]	Definition	[Определение]
		See PRINCE2 .	Смотри также PRINCE2 .
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.	Задocumented ожидания и намерения управления. Политики используются для принятия решений и гарантируют последовательную, верную разработку и внедрение Процессов , Стандартов , Ролей , Деятельности , ИТ-инфраструктуры и т.п.
Portable Facility	Мобильный резервный центр	(Service Design) A prefabricated building, or a large vehicle, provided by a Third Party and moved to a site when needed by an IT Service Continuity Plan . See Recovery Option , Fixed Facility .	(Проектирование услуг) Сборное сооружение или вместительное транспортное средство, предоставляемое Третьей стороной и перемещаемое по необходимости в ходе реализации Плана обеспечения непрерывности ИТ-услуг . Смотри также Способ восстановления , Стационарный резервный центр .
Post Implementation Review (PIR)	Обзор результатов внедрения (PIR)	A Review that takes place after a Change or a Project has been implemented. A PIR determines if the Change or Project was successful, and identifies opportunities for improvement.	Обзор , выполняемый после внедрения Изменения или Проекта . Обзор результатов внедрения (PIR) определяет успешность Изменения или Проекта и выявляет возможности для улучшения.
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 Best Practice .	Способ деятельности, или способ, при помощи которого должна быть выполнена работа. Практика может включать Деятельность , Процессы , Функции , Стандарты и Руководящие документы . Смотри также Лучшая практика .

ITIL® V3 Glossary Russian Translation v0.92, 30 Apr 2009
ITIL® V3 Translation Project

Term	[Термин]	Definition	[Определение]
Prerequisite for Success (PFS)	Необходимое условие успеха (PFS)	An Activity that needs to be completed, or a condition that needs to be met, to enable successful implementation of a Plan or Process . A PFS 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 успешного внедрения Плана или Процесса . Необходимое условие успеха (PFS) часто является выходом одного Процесса , который необходим в качестве входа для другого Процесса .
Pricing	Ценообразование	(Service Strategy) The Activity for establishing how much Customers will be Charged .	(Стратегия услуг) Деятельность, определяющая какую сумму должны будут Возместить Заказчики .
PRINCE2	PRINCE2	The standard UK government methodology for Project management. See http://www.ogc.gov.uk/prince2/ for more information. See PMBOK .	Стандарт правительства Великобритании для управления Проектами . Более подробно смотри http://www.ogc.gov.uk/prince2/ . Смотри также PMBOK .
Priority	Приоритет	(Service Transition) (Service Operation) 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 SLA may state that Priority2 Incidents must be resolved within 12 hours.	(Преобразование услуг) (Эксплуатация услуг) Категория, используемая для понимания относительной важности Инцидента , Проблемы или Изменения . Приоритет базируется на Влиянии и Срочности и используется для определения требуемого времени обработки. К примеру, в Соглашении об уровне услуг (SLA) может быть указано, что Инциденты Второго приоритета должны быть разрешены в течение 12 часов.
Proactive Monitoring	Проактивный мониторинг	(Service Operation) Monitoring that looks for patterns of Events to predict possible future Failures . See Reactive Monitoring .	(Эксплуатация услуг) Мониторинг , который ведет поиск закономерностей в Событиях для предсказания возможных будущих Сбоев . Смотри также Реактивный мониторинг .

ITIL® V3 Glossary Russian Translation v0.92, 30 Apr 2009
ITIL® V3 Translation Project

Term	[Термин]	Definition	[Определение]
Proactive Problem Management	Проактивное управление проблемами	(Service Operation) 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 .	(Эксплуатация услуг) Часть Процесса управления проблемами . Целью Проактивного управления проблемами является выявление Проблем , которые иначе могли бы остаться незамеченными. Проактивное управление проблемами анализирует Записи об инциденте и использует данные, накопленные прочими Процессами управления ИТ-услугами для выявления тенденций или существенных Проблем .
Problem	Проблема	(Service Operation) 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.	(Эксплуатация услуг) Причина одного или нескольких Инцидентов . Обычно при создании Записи о проблеме причина неизвестна, и за дальнейшие исследования отвечает Процесс управления проблемами .
Problem Management	Управление проблемами	(Service Operation) The Process responsible for managing the Lifecycle of all Problems . The primary Objectives of Problem Management are to prevent Incidents from happening, and to minimise the Impact of Incidents that cannot be prevented.	(Эксплуатация услуг) Процесс , отвечающий за управление Жизненным циклом всех Проблем . Ключевыми Целями Управления проблемами являются предотвращение Инцидентов и минимизация Влияния тех Инцидентов , которые не могут быть предотвращены.
Problem Record	Запись о проблеме	(Service Operation) A Record containing the details of a Problem . Each Problem Record documents the Lifecycle of a single Problem .	(Эксплуатация услуг) Запись , содержащая детальное описание Проблемы . Каждая Запись о проблеме документирует Жизненный цикл одной Проблемы .
Procedure	Процедура	A Document containing steps that specify how to achieve an Activity . Procedures are defined as part of Processes .	Документ , содержащий шаги, которые предписывают способ выполнения Деятельности . Процедуры являются частью Процессов .

ITIL® V3 Glossary Russian Translation v0.92, 30 Apr 2009
ITIL® V3 Translation Project

Term	[Термин]	Definition	[Определение]
		See Work Instruction .	Смотри также 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. A Process 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 Деятельностей , разработанная для выполнения конкретной Цели . Процесс берет один или несколько определенных входов и преобразует их в определенные выходы. Процесс может включать в себя любые Роли , обязанности, инструменты и Контроли управления, необходимые для надежного предоставления выхода. При необходимости, Процесс может определять Политики , Стандарты , Руководящие документы , Деятельность и Рабочие инструкции .
Process Control	Контроль процесса	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 упорядочиванию Процесса , с Целью его Эффективного , Результативного и согласованного выполнения.

ITIL® V3 Glossary Russian Translation v0.92, 30 Apr 2009
ITIL® V3 Translation Project

Term	[Термин]	Definition	[Определение]
Process Manager	Менеджер процесса	A Role responsible for Operational management of a Process . The Process Manager's responsibilities include Planning and co-ordination 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 Organisations .	Роль , отвечающая за Операционное управление Процессом . В зону ответственности Менеджера процесса входит Планирование и координирование всей Деятельности по выполнению, мониторингу и отчетности по Процессу . На один Процесс может быть назначено 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	A Role responsible 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 is often assigned to the same person who carries out the Process Manager Role , but the two Roles may be separate in larger Organisations .	Роль , ответственная за обеспечение того, что Процесс соответствует своему назначению . В зону ответственности Владельца процесса входит спонсорство, Проектирование , Управление изменениями и непрерывное улучшение Процесса и его Метрик . Данная Роль часто отводится тому же сотруднику, который выполняет Роль менеджера процесса, но две Роли могут быть разделены в крупных Организациях .
Production Environment	Среда промышленной эксплуатации	Synonym for Live Environment .	Синоним Среды промышленной эксплуатации .

ITIL® V3 Glossary Russian Translation v0.92, 30 Apr 2009
ITIL® V3 Translation Project

Term	[Термин]	Definition	[Определение]
Profit Centre	Центр прибыли	(Service Strategy) A Business Unit which 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.	(Стратегия услуг) Бизнес-единица, которая выставляет счета за предоставленные Услуги . Центр прибыли может быть создан с целью получения прибыли, возмещения Затрат или управления потерями. Поставщик ИТ-услуг может быть Местом возникновения затрат (МВЗ) или Центром прибыли.
pro-forma	Образец заполнения	A template, or example Document containing example data that will be replaced with the 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 Деятельностей , которые планируются и управляются вместе для достижения общего набора связанных Целей и прочих Выходов .
Project	Проект	A temporary Organisation , with people and other Assets required to achieve an Objective or other Outcome . Each Project has a Lifecycle that typically includes initiation, Planning , execution, Closure etc. Projects are usually managed using a formal methodology such as PRINCE2 .	Временная Организация , включающая людей и прочие Активы , необходимые для достижения Цели или прочего Выхода . Каждый Проект имеет собственный Жизненный цикл , в который обычно входит инициация, Планирование , выполнение, Заккрытие и т.п. Проекты обычно управляются по формальной методологии, например, PRINCE2 .
Projected Service Outage (PSO)	Ожидаемый простой услуги (PSO)	(Service Transition) A Document that identifies the effect of planned Changes , maintenance Activities and Test Plans on agreed Service Levels .	(Преобразование услуг) Документ , определяющий влияние спланированных Изменений , Деятельности по обслуживанию и Планов испытаний на согласованный Уровень услуг .
PRojects IN Controlled Environments (PRINCE2)	PRINCE2	See PRINCE2	Смотри также PRINCE2

ITIL® V3 Glossary Russian Translation v0.92, 30 Apr 2009
ITIL® V3 Translation Project

Term	[Термин]	Definition	[Определение]
Qualification	Квалификация	<p>(Service Transition) An Activity that ensures that IT Infrastructure is appropriate, and correctly configured, to support an Application or IT Service.</p> <p>See Validation.</p>	<p>(Преобразование услуг) Деятельность, которая гарантирует, что ИТ-инфраструктура соответствует требованиям и корректно настроена для поддержки Приложения или ИТ-услуги.</p> <p>Смотри также Подтверждение.</p>
Quality	Качество	<p>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.</p> <p>See Quality Management System.</p>	<p>Способность продукта, Услуги, или Процесса предоставлять ожидаемую потребителем ценность. Например, Компонент может быть высокого Качества, если его работа оправдывает ожидания и обеспечивает требуемую Надежность. Качество Процесса также требует способности отслеживать Результативность и Эффективность, а также улучшать их в случае необходимости.</p> <p>Смотри также Систему управления качеством.</p>
Quality Assurance (QA)	Обеспечение качества (QA)	<p>(Service Transition) The Process responsible for ensuring that the Quality of a product, Service or Process will provide its intended Value.</p>	<p>(Преобразование услуг) Процесс, отвечающий за то, чтобы Качество продукта, Услуги или Процесса обеспечивало ожидаемое Значение.</p>
Quality Management System (QMS)	Система управления качеством (QMS)	<p>(Continual Service Improvement) The set of Processes responsible for ensuring that all work carried out by an Organisation is of a suitable Quality to reliably meet Business Objectives or Service Levels.</p> <p>See ISO 9000.</p>	<p>(Постоянное улучшение услуг) Набор Процессов, отвечающих за обеспечение соответствующего Качества всей выполняемой Организацией работы для уверенного достижения Бизнес-целей или Уровней услуг.</p> <p>Смотри также ISO 9000.</p>

ITIL® V3 Glossary Russian Translation v0.92, 30 Apr 2009
ITIL® V3 Translation Project

Term	[Термин]	Definition	[Определение]
Quick Win	"Быстрая победа"	<p>(Continual Service Improvement) An improvement Activity which is expected to provide a Return on Investment in a short period of time with relatively small Cost and effort.</p> <p>See Pareto Principle.</p>	<p>(Постоянное улучшение услуг) Деятельность по улучшению, от которой ожидается Возврат инвестиций в кратчайшее время при относительно небольших Затратах и усилиях.</p> <p>Смотри также Принцип Парето.</p>
RACI	Матрица ролей и ответственности (RACI)	<p>(Service Design) (Continual Service Improvement) A Model used to help define Roles and Responsibilities. RACI stands for Responsible, Accountable, Consulted and Informed.</p> <p>See Stakeholder.</p>	<p>(Проектирование услуг) (Постоянное улучшение услуг) Модель, используемая для облегчения определения Ролей и Ответственностей. RACI означает Ответственный (Responsible), Подотчетный (Accountable), Консультируемый (Consulted) и Информированный (Informed).</p> <p>Смотри также Заинтересованное лицо.</p>
Reactive Monitoring	Реактивный мониторинг	<p>(Service Operation) Monitoring that takes action in response to an Event. For example submitting a batch job when the previous job completes, or logging an Incident when an Error occurs.</p> <p>See Proactive Monitoring.</p>	<p>(Эксплуатация услуг) Мониторинг, выполняемый в ответ на Событие. Например, запуск пакетной задачи после выполнения предыдущей или запись Инцидента при возникновении Ошибки.</p> <p>Смотри также Проактивный мониторинг.</p>
Reciprocal Arrangement	Соглашение о взаимопомощи	<p>(Service Design) A Recovery Option. An agreement between two Organisations to share resources in an emergency. For example, Computer Room space or use of a mainframe.</p>	<p>(Проектирование услуг) Способ восстановления. Соглашение между двумя Организациями о взаимном использовании ресурсов в случае срочной необходимости. Например, пространство под вычислительную технику или использование майнфрейма.</p>

ITIL® V3 Glossary Russian Translation v0.92, 30 Apr 2009
ITIL® V3 Translation Project

Term	[Термин]	Definition	[Определение]
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 свидетельствуют фактическое выполнение Деятельности и могут быть представлены в бумажном или электронном виде. Например, отчет об Аудите , Запись об инциденте или протокол совещания.
Recovery	Восстановление	(Service Design) (Service Operation) 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).	(Проектирование услуг) (Эксплуатация услуг) 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\Возобновление) .

ITIL® V3 Glossary Russian Translation v0.92, 30 Apr 2009
ITIL® V3 Translation Project

Term	[Термин]	Definition	[Определение]
Recovery Option	Способ восстановления	(Service Design) A Strategy for responding to an interruption to Service . Commonly used Strategies are Do Nothing , Manual Workaround , Reciprocal Arrangement , Gradual Recovery , Intermediate Recovery , Fast Recovery , Immediate Recovery . Recovery Options may make use of dedicated facilities, or Third Party facilities shared by multiple Businesses .	(Проектирование услуг) Стратегия реагирования на прерывание Услуги . Часто используемыми Стратегиями являются "Ничего не делать", Ручное обходное решение, Соглашение о взаимопомощи, Постепенное восстановление, Промежуточное восстановление, Быстрое восстановление, Немедленное восстановление. Способы восстановления могут базироваться на использовании выделенного оборудования или оборудования Третьей стороны , общего для множества Бизнесов .
Recovery Point Objective (RPO)	Целевая точка восстановления (RPO)	(Service Operation) The maximum amount of data that may be lost when Service is Restored after an interruption. 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 .	(Эксплуатация услуг) 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 в "один день" может быть обеспечена ежедневным Резервным копированием , при этом могут быть потеряны данные не более, чем за 24 часа. Целевая точка восстановления для каждой ИТ-услуги должны быть обсуждены, согласованы и задокументированы, после чего использоваться, как Требования для Проектирования услуг и Плана обеспечения непрерывности ИТ-услуг .

ITIL® V3 Glossary Russian Translation v0.92, 30 Apr 2009
ITIL® V3 Translation Project

Term	[Термин]	Definition	[Определение]
Recovery Time Objective (RTO)	Целевое время восстановления (RTO)	<p>(Service Operation) The maximum time allowed for 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.</p> <p>See Business Impact Analysis.</p>	<p>(Эксплуатация услуг) Максимальное время, отведенное для восстановления ИТ-услуги после ее прерывания. Предоставляемый Уровень услуги может быть ниже нормальных Целевых показателей уровня услуги. Целевое время восстановления для каждой ИТ-услуги должно быть обсуждено, согласовано и задокументировано.</p> <p>Смотри также Анализ влияния на бизнес.</p>
Redundancy	Отказоустойчивость	<p>Synonym for Fault Tolerance. The term Redundant also has a generic meaning of obsolete, or no longer needed.</p>	<p>Синоним Отказоустойчивость. Термин (Redundant) также имеет общее значение устаревший или более "ненужный".</p>
Relationship	Взаимоотношение	<p>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 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, IT Services have many links to all the CIs that contribute to them.</p>	<p>Связь или взаимодействие между двумя людьми или сущностями. В Управлении взаимоотношениями с бизнесом - это взаимодействие между Поставщиком ИТ-услуг и Бизнесом. В Управлении конфигурациями - это ссылка между двумя Конфигурационными единицами, которая указывает на зависимость или связь между ними. Например, Приложения могут быть привязаны к Серверам, на которых они выполняются; ИТ-услуги содержат много ссылок на все КЕ, которые вносят вклад в их предоставление.</p>
Relationship Processes	Процессы группы взаимоотношений	<p>The ISO/IEC 20000 Process group that includes Business Relationship Management and Supplier Management.</p>	<p>Группа Процессов в ISO/IEC 20000, которая включает Управление взаимоотношениями с бизнесом и Управление поставщиками.</p>

ITIL® V3 Glossary Russian Translation v0.92, 30 Apr 2009
ITIL® V3 Translation Project

Term	[Термин]	Definition	[Определение]
Release	Релиз	(Service Transition) A collection of hardware, software, documentation, Processes or other Components required to implement one or more approved Changes to IT Services . The contents of each Release are managed, Tested , and Deployed as a single entity.	(Преобразование услуг) Набор аппаратного обеспечения, программного обеспечения, документации, Процессов или других Компонентов , которые необходимы для внедрения одного или нескольких согласованных Изменений в ИТ-услугах . Содержание каждого Релиза управляется, Тестируется и Развертывается как отдельная сущность.
Release and Deployment Management	Управление релизами и развертыванием	(Service Transition) The Process responsible for both Release Management and Deployment .	(Преобразование услуг) Процесс , ответственный за Управление релизами и Развертывание .
Release Identification	Идентификация релиза	(Service Transition) 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 2003 SR2.	(Преобразование услуг) 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 2003 SR2.
Release Management	Управление релизами	(Service Transition) The Process responsible for Planning , scheduling and controlling the movement of Releases to Test and Live Environments . The primary Objective of Release Management is to ensure that the integrity of the Live Environment is protected and that the correct Components are released. Release Management is part of the Release and Deployment Management Process .	(Преобразование услуг) Процесс , ответственный за Планирование , составление расписания и контроль прохождения Релизов в Среду тестирования и Среду промышленной эксплуатации . Первичная Цель Управления релизами заключается в соблюдении целостности Среды промышленной эксплуатации и внедрении только "правильных" Компонентов . Управление релизами - это часть Процесса Управления релизами и развертыванием .

ITIL® V3 Glossary Russian Translation v0.92, 30 Apr 2009
ITIL® V3 Translation Project

Term	[Термин]	Definition	[Определение]
Release Process	Процесс группы релизов	<p>The name used by ISO/IEC 20000 for the Process group that includes Release Management. This group does not include any other Processes.</p> <p>Release Process is also used as a synonym for Release Management Process.</p>	<p>Наименование, используемое ISO/IEC 20000 для группы Процессов, включающей в себя Управление релизами. Эта группа не имеет в своем составе других Процессов.</p> <p>Термин Процесс группы релизов также используется как синоним для Процесса Управления релизами.</p>
Release Record	Запись о релизе	(Service Transition) A Record in the CMDB that defines the content of a Release . A Release Record has Relationships with all Configuration Items that are affected by the Release .	(Преобразование услуг) Запись в CMDB , которая определяет содержание Релиза . Запись о релизе имеет Взаимоотношения со всеми Конфигурационными единицами , затронутыми данным Релизом .
Release Unit	Единица релиза	(Service Transition) 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, Licenses, Documentation etc. A different Release Unit may be the complete Payroll Application, including IT Operations Procedures and User training.	(Преобразование услуг) 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, Документацию и т.п. Другим примером Единицы релиза может служить целое Приложение для расчета зарплаты, включая Процедуры Операционного управления ИТ и тренировки Пользователей .
Release Window	Технологическое окно для изменений	Synonym for Change Window .	Синоним Технологическое окно для изменений .

ITIL® V3 Glossary Russian Translation v0.92, 30 Apr 2009
ITIL® V3 Translation Project

Term	[Термин]	Definition	[Определение]
Reliability	Надежность	<p>(Service Design) (Continual Service Improvement) A measure of how long a Configuration Item or IT Service can perform its agreed Function without interruption. Usually measured as MTBF or MTBSI. The term Reliability can also be used to state how likely it is that a Process, Function etc. will deliver its required outputs.</p> <p>See Availability.</p>	<p>(Проектирование услуг) (Постоянное улучшение услуг) Мера того, как долго Конфигурационная единица или ИТ-услуга может сохранять работоспособность без перерывов в рамках согласованных Функций. Обычно измеряется через MTBF или MTBSI. Термин Надежность также может быть применен при фиксировании вероятности того, что Процесс, Функция и т.п., будут производить требуемые результаты на выходе.</p> <p>Смотри также Доступность.</p>
Remediation	Исправление	(Service Transition) Recovery to a known state after a failed Change or Release .	(Преобразование услуг) Восстановление к известному состоянию после неуспешного Изменения или Релиза .
Repair	Ремонт	(Service Operation) The replacement or correction of a failed Configuration Item .	(Эксплуатация услуг) Замена или исправление работы Конфигурационной единицы после отказа.
Request for Change (RFC)	Запрос на изменение (RFC)	(Service Transition) A formal proposal for a Change to be made. An RFC includes details of the proposed Change , and may be recorded on paper or electronically. The term RFC is often misused to mean a Change Record , or the Change itself.	(Преобразование услуг) Формальное предложение на реализацию Изменения . RFC включает в себя детальное описание предложенного Изменения , и может быть записано в бумажном или электронном формате. Термин RFC часто неверно употребляется в значении Запись об изменении или Изменение само по себе.
Request Fulfilment	Управление запросами на обслуживание	(Service Operation) The Process responsible for managing the Lifecycle of all Service Requests .	(Эксплуатация услуг) Процесс , ответственный за управление Жизненным циклом всех Запросов на обслуживание .

ITIL® V3 Glossary Russian Translation v0.92, 30 Apr 2009
ITIL® V3 Translation Project

Term	[Термин]	Definition	[Определение]
Requirement	Требование	<p>(Service Design) A formal statement of what is needed. For example a Service Level Requirement, a Project Requirement or the required Deliverables for a Process.</p> <p>See Statement of Requirements.</p>	<p>(Проектирование услуг) Формальное заявление о необходимости чего-либо. Например, Требование к уровню услуг, Требование Проекта или требуемые Результаты Процесса.</p> <p>Смотри также Набор требований.</p>
Resilience	Устойчивость	<p>(Service Design) The ability of a Configuration Item or IT Service to resist Failure or to Recover quickly following a Failure. For example, an armoured cable will resist failure when put under stress.</p> <p>See Fault Tolerance.</p>	<p>(Проектирование услуг) Способность Конфигурационной единицы или ИТ-услуги противодействовать Сбою или быстро Восстанавливаться после Сбоя. Например, армированный кабель будет оставаться устойчивым к повреждению, в случае если он будет находится под давлением.</p> <p>Смотри также Отказоустойчивость.</p>
Resolution	Разрешение	<p>(Service Operation) Action taken to repair the Root Cause of an Incident or Problem, or to implement a Workaround.</p> <p>In ISO/IEC 20000, Resolution Processes is the Process group that includes Incident and Problem Management.</p>	<p>(Эксплуатация услуг) Действия, предпринятые для устранения Корневой причины Инцидента или Проблемы, или внедрения Обходного решения.</p> <p>В ISO/IEC 20000, Процессы группы разрешения - это группа Процессов, которая включает в себя Управление инцидентами и Управление проблемами.</p>
Resolution Processes	Процессы группы разрешения	The ISO/IEC 20000 Process group that includes Incident Management and Problem Management .	Группа Процессов в ISO/IEC 20000, которая включает в себя Управление инцидентами и Управление проблемами .
Resource	Ресурс	<p>(Service Strategy) 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 Organisation.</p>	<p>(Стратегия услуг) Базовый термин, который включает в себя ИТ-инфраструктуру, людей, деньги и все, что может способствовать предоставлению ИТ-услуги. Ресурсы рассматриваются как Активы Организации.</p>

ITIL® V3 Glossary Russian Translation v0.92, 30 Apr 2009
ITIL® V3 Translation Project

Term	[Термин]	Definition	[Определение]
		See Capability , Service Asset .	Смотри также Способность , Актив услуги .
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 . Используется в Управлении мощностями для измерения Производительности ИТ-инфраструктуры , а также в Управлении инцидентами - для измерения времени, необходимого для ответа по телефону или для начала Диагностики .
Responsiveness	Реагирование	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 срабатывания чего-либо. Это может быть Время реакции Транзакции или скорость, с которой Поставщик ИТ-услуг отвечает на Инцидент или Запрос на изменение , и т.п.
Restoration of Service	Восстановление (возобновление) услуги	See Restore .	Смотри также Восстановление (возобновление)
Restore	Восстановление (возобновление)	(Service Operation) 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 .	(Эксплуатация услуг) Выполнение действия (набора действий) для "возвращения" ИТ-услуги Пользователям после Ремонта или после Восстановления вследствие имевшего место Инцидента . Это первичная Цель Управления инцидентами .
Retire	Вывод из эксплуатации	(Service Transition) Permanent removal of an IT Service , or other Configuration Item , from the Live Environment . Retired is a stage in the Lifecycle of many Configuration Items .	(Преобразование услуг) Окончательное удаление ИТ-услуги или Конфигурационной единицы из Среды промышленной эксплуатации . "Выведен из эксплуатации" это одна из фаз Жизненного цикла большинства Конфигурационных единиц .

ITIL® V3 Glossary Russian Translation v0.92, 30 Apr 2009
ITIL® V3 Translation Project

Term	[Термин]	Definition	[Определение]
Return on Investment (ROI)	Возврат инвестиций (ROI)	<p>(Service Strategy) (Continual Service Improvement) 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.</p> <p>See Net Present Value, Value on Investment.</p>	<p>(Стратегия услуг) (Постоянное улучшение услуг) Измерение ожидаемых выгод от инвестиций. В простейшем случае это чистая прибыль инвестиций деленная на стоимость инвестированных активов.</p> <p>Смотри также Чистая приведенная стоимость, Добавленная ценность от инвестиций.</p>
Return to Normal	Возврат к нормальному режиму	<p>(Service Design) The phase of an IT Service Continuity Plan during which full normal operations are resumed. For example, if an alternate 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.</p>	<p>(Проектирование услуг) Фаза Плана обеспечения непрерывности ИТ-услуг, в течении которой возобновляется нормальное функционирование. Например, если используется дублирующий центр данных, после этой фазы произойдет возврат в работу основного центра данных, и восстановление возможности снова задействовать План обеспечения непрерывности ИТ-услуг.</p>
Review	Обзор	<p>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.</p> <p>See Post Implementation Review.</p>	<p>Оценка результатов Изменения, Проблемы, Процесса, Проекта и т.п. Обзоры часто выполняются на определенных этапах Жизненного цикла, и в особенности после Закрытия. Задача Обзора - удостовериться, что были получены все Результаты, и определить возможности для улучшения.</p> <p>Смотри также Обзор результатов внедрения.</p>

ITIL® V3 Glossary Russian Translation v0.92, 30 Apr 2009
ITIL® V3 Translation Project

Term	[Термин]	Definition	[Определение]
Rights	Права	(Service Operation) Entitlements, or permissions, granted to a User or Role . For example the Right to modify particular data, or to authorize a Change .	(Эксплуатация услуг) Набор полномочий, или разрешений, присвоенных Пользователю или Роли . Например, Права на изменение определенных данных или на авторизацию Изменения .
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.	Возможное Событие , которое может нанести урон или потери, или воздействовать на достижение Целей . Риск измеряется вероятностью Угрозы , Уязвимостью Актива по отношению к этой Угрозе , и уровнем Влияния , если это событие произойдет.
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 . Анализируется ценность Активов для Бизнеса , идентифицируются Угрозы по отношению к этим Активам , и оценивается Уязвимость Активов по отношению к этим Угрозам . Оценка рисков может быть количественной (базируется на числовых данных) или качественной.
Risk Management	Управление рисками	The Process responsible for identifying, assessing and controlling Risks . See Risk Assessment .	Процесс, ответственный за идентификацию, оценку и контроль Рисков . Смотри также Оценка рисков .
Role	Роль	A set of responsibilities, Activities and authorities granted to a person or team. A Role is defined in a Process . 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.	Набор ответственностей, Деятельностей и полномочий, присвоенных сотруднику или команде. Роль определяется в Процессе . Один сотрудник или команда может иметь (выполнять) много Ролей . Например, Роли Менеджера Конфигураций и Менеджера Изменений могут выполняться одним сотрудником.

ITIL® V3 Glossary Russian Translation v0.92, 30 Apr 2009
ITIL® V3 Translation Project

Term	[Термин]	Definition	[Определение]
Rollout	Развертывание	(Service Transition) Synonym for Deployment . Most often used to refer to complex or phased Deployments or Deployments to multiple locations.	(Преобразование услуг) Синоним Развертывания . Довольно часто используется по отношению к сложным, разбитым по фазам, Развертываниям , а также к Развертываниям в множественных точках.
Root Cause	Корневая причина	(Service Operation) The underlying or original cause of an Incident or Problem .	(Эксплуатация услуг) Основная или истинная причина Инцидента или Проблемы .
Root Cause Analysis (RCA)	Поиск корневой причины (RCA)	(Service Operation) An Activity that identifies the Root Cause of an Incident or Problem . RCA typically concentrates on IT Infrastructure failures . See Service Failure Analysis .	(Эксплуатация услуг) Деятельность , которая идентифицирует Корневую причину Инцидента или Проблемы . RCA обычно концентрируется на Сбоях в ИТ-инфраструктуре . Смотри также Анализ сбоев услуги .
Running Costs	Операционные затраты	Synonym for Operational Costs	Синоним Операционные затраты
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 если Рабочая нагрузка или Охват изменяются.
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.	Граница, 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 ISO/IEC 20000 может включать в себя все ИТ-услуги , предоставляемые центром обработки данных.

ITIL® V3 Glossary Russian Translation v0.92, 30 Apr 2009
ITIL® V3 Translation Project

Term	[Термин]	Definition	[Определение]
Second-line Support	Вторая линия поддержки	(Service Operation) 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 .	(Эксплуатация услуг) Второй уровень в иерархии Групп поддержки , вовлеченных в разрешение Инцидентов и исследование Проблем . Каждый уровень содержит более опытных специалистов, имеющих больше времени или прочих Ресурсов .
Security	Безопасность	See Information Security Management	Смотри также Управление информационной безопасностью
Security Management	Управление безопасностью	Synonym for Information Security Management	Синоним Управление информационной безопасностью
Security Policy	Политика безопасности	Synonym for Information Security Policy	Синоним Политика информационной безопасности
Separation of Concerns (SoC)	Разделение сущностей (SoC)	(Service Strategy) 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.	(Стратегия услуг) 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	(Service Operation) A computer that is connected to a network and provides software Functions that are used by other computers.	(Эксплуатация услуг) Компьютер который связан с сетью и предоставляет программные Функции , используемые другими компьютерами.
Service	Услуга (Сервис)	A means of delivering value to Customers by facilitating Outcomes Customers want to achieve without the ownership of specific Costs and Risks .	Способ предоставления ценности Заказчикам через содействие им в получении Выходов (результатов на выходе), которых Заказчики хотят достичь без владения специфическими Затратами и Рисками . Допускается использование для Услуга варианта перевода Сервис , однако данный вариант не рекомендуется к использованию.

ITIL® V3 Glossary Russian Translation v0.92, 30 Apr 2009
ITIL® V3 Translation Project

Term	[Термин]	Definition	[Определение]
Service Acceptance Criteria (SAC)	Критерии приемки услуги (SAC)	<p>(Service Transition) 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.</p> <p>See Acceptance.</p>	<p>(Преобразование услуг) Набор критериев, используемых для того, чтобы убедиться, что ИТ-услуга соответствует ее функциональности и Требованиям к Качеству, а также что Поставщик ИТ-услуг готов Оказывать новую ИТ-услугу, после того, как она была Развернута.</p> <p>Смотри также Приемка.</p>
Service Analytics	Анализ структуры услуги	<p>(Service Strategy) 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.</p>	<p>(Стратегия услуг) Техника, используемая для Оценки Влияния Инцидентов на Бизнес. Анализ структуры услуги моделирует зависимости между Конфигурационными единицами, зависимости ИТ-услуг от Конфигурационных единиц.</p>
Service Asset	Актив услуги	<p>Any Capability or Resource of a Service Provider.</p> <p>See Asset.</p>	<p>Любая Способность или Ресурс Поставщика услуг.</p> <p>Смотри также Актив.</p>
Service Asset and Configuration Management (SACM)	Управление активами и конфигурациями (SACM)	<p>(Service Transition) The Process responsible for both Configuration Management and Asset Management.</p>	<p>(Преобразование услуг) Процесс, ответственный за Управление конфигурациями и Управление активами.</p>
Service Capacity Management (SCM)	Управление мощностями услуги (SCM)	<p>(Service Design) (Continual Service Improvement) The Activity responsible for understanding the Performance and Capacity of IT Services. 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.</p> <p>See Business Capacity Management, Component Capacity Management.</p>	<p>(Проектирование услуг) (Постоянное улучшение услуг) Деятельность, ответственная за понимание Производительности и Мощности ИТ-услуг. Ресурсы, используемые каждой ИТ-услугой, и профили использования накапливаются, фиксируются и анализируются для использования в Плане обеспечения мощностей.</p> <p>Смотри также Управление мощностями бизнеса, Управление мощностями КЕ.</p>

ITIL® V3 Glossary Russian Translation v0.92, 30 Apr 2009
ITIL® V3 Translation Project

Term	[Термин]	Definition	[Определение]
Service Catalogue	Каталог услуг	<p>(Service Design) A database or structured Document with information about all Live IT Services, including those available for Deployment. The Service Catalogue is the only part of the Service Portfolio published to Customers, and is used to support the sale and delivery of IT Services. The Service Catalogue includes information about deliverables, prices, contact points, ordering and request Processes.</p> <p>See Contract Portfolio.</p>	<p>(Проектирование услуг) База данных или структурированный Документ, содержащий информацию обо всех ИТ-услугах в Режиме промышленной эксплуатации, включая те ИТ-услуги, которые доступны для Развертывания. Каталог услуг - единственная часть Портфеля услуг, которая публикуется для Заказчиков и используется для поддержки продаж и предоставления ИТ-услуг. Каталог услуг включает в себя информацию о результатах, ценах, точках контакта, Процессах выполнения заказов и запросов.</p> <p>Смотри также Портфель договоров.</p>
Service Continuity Management	Управление непрерывностью услуг	Synonym for IT Service Continuity Management .	Синоним Управление непрерывностью ИТ-услуг .
Service Contract	Договор на оказание услуг	<p>(Service Strategy) A Contract to deliver one or more IT Services. The term Service Contract is also used to mean any Agreement to deliver IT Services, whether this is a legal Contract or an SLA.</p> <p>See Contract Portfolio.</p>	<p>(Стратегия услуг) Договор предоставления одного или нескольких ИТ-услуг. Термин Договор на оказание услуг также используется для обозначения любого Соглашения о предоставлении ИТ-услуг, независимо от того, имеет ли этот Договор юридическую силу или это SLA.</p> <p>Смотри также Портфель договоров.</p>
Service Culture	Клиенто-ориентированность	A Customer oriented Culture . The major Objectives of a Service Culture are Customer satisfaction and helping the Customer to achieve their Business Objectives .	Культура, ориентированная на Заказчика . Основной Целью Клиенто-ориентированности является удовлетворенность Заказчика и содействие Заказчику в достижении его Бизнес-целей .

ITIL® V3 Glossary Russian Translation v0.92, 30 Apr 2009
ITIL® V3 Translation Project

Term	[Термин]	Definition	[Определение]
Service Design	Проектирование услуг	<p>(Service Design) A stage in the Lifecycle of an IT Service. Service Design includes a number of Processes and Functions and is the title of one of the Core ITIL publications.</p> <p>See Design.</p>	<p>(Проектирование услуг) Одна из стадий Жизненного цикла ИТ-услуги. Проектирование услуг включает в себя ряд Процессов и Функций, а также служит названием одной из базовых публикаций ITIL.</p> <p>Смотри также Проектирование.</p>
Service Design Package	Проектная документация услуги	<p>(Service Design) 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.</p>	<p>(Проектирование услуг) Документ(ы), 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 для Вывода из эксплуатации ИТ-услуги.</p>
Service Desk	Служба Service Desk	<p>(Service Operation) 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.</p>	<p>(Эксплуатация услуг) Единая точка контакта между Поставщиком услуг и Пользователями. Типичная Служба Service Desk управляет Инцидентами, Запросами на обслуживание, а также взаимодействует с Пользователями.</p>
Service Failure Analysis (SFA)	Анализ сбоев услуги (SFA)	<p>(Service Design) An Activity that identifies underlying causes of one or more IT Service interruptions. SFA identifies opportunities to improve the IT Service Provider's Processes and tools, and not just the IT Infrastructure. SFA is a time constrained, project-like activity, rather than an ongoing process of analysis.</p> <p>See Root Cause Analysis.</p>	<p>(Проектирование услуг) Деятельность, которая идентифицирует причину одного или более перерывов в ИТ-услуге. SFA идентифицирует возможности для улучшения Процессов Поставщика ИТ-услуг и инструментов, а не только ИТ-инфраструктуры. SFA - скорее ограниченная во времени, проектная деятельность, а не постоянный аналитический процесс.</p> <p>Смотри также Поиск корневой причины.</p>

ITIL® V3 Glossary Russian Translation v0.92, 30 Apr 2009
ITIL® V3 Translation Project

Term	[Термин]	Definition	[Определение]
Service Hours	Время предоставления услуги	(Service Design) (Continual Service Improvement) 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 .	(Проектирование услуг) (Постоянное улучшение услуг) Согласованный период времени, когда отдельная ИТ-услуга должна быть Доступна . Например, "Понедельник-Пятница, с 08:00 до 17:00 исключая официальные праздничные дни". Время предоставления услуги должно быть определено в Соглашение об уровне услуг .
Service Improvement Plan (SIP)	План совершенствования услуг (SIP)	(Continual Service Improvement) A formal Plan to implement improvements to a Process or IT Service .	(Постоянное улучшение услуг) Формальный План для внедрения улучшений в Процессе или ИТ-услуге .
Service Knowledge Management System (SKMS)	Система управления знаниями по услугам (SKMS)	(Service Transition) A set of tools and databases that are used to manage knowledge and information. The SKMS includes the Configuration Management System , as well as other tools and databases. The SKMS stores, manages, updates, and presents all information that an IT Service Provider needs to manage the full Lifecycle of IT Services .	(Преобразование услуг) Набор инструментов и баз данных, которые используются для управления знаниями и информацией. SKMS включает Систему управления конфигурациями , также как и другой инструментарий и базы данных. SKMS сохраняет, управляет, обновляет, и представляет всю информацию, которая необходима Поставщику ИТ-услуг для управления полным Жизненным циклом ИТ-услуг .
Service Level	Уровень услуги	Measured and reported achievement against one or more Service Level Targets . The term Service Level 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 неофициально используется для обозначения Целевого показателя уровня услуги .

ITIL® V3 Glossary Russian Translation v0.92, 30 Apr 2009
ITIL® V3 Translation Project

Term	[Термин]	Definition	[Определение]
Service Level Agreement (SLA)	Соглашение об уровне услуг (SLA)	<p>(Service Design) (Continual Service Improvement) An Agreement between an IT Service Provider and a Customer. The SLA describes the IT Service, documents Service Level Targets, and specifies the responsibilities of the IT Service Provider and the Customer. A single SLA may cover multiple IT Services or multiple Customers.</p> <p>See Operational Level Agreement.</p>	<p>(Проектирование услуг) (Постоянное улучшение услуг) Соглашение между Поставщиком ИТ-услуг и Заказчиком. SLA описывает ИТ-услугу, документирует Целевые показатели уровня услуги, указывает зоны ответственности сторон: Поставщика ИТ-услуг и Заказчика. Один SLA может распространяться на множество ИТ-услуг или множество Заказчиков.</p> <p>Смотри также Соглашение операционного уровня.</p>
Service Level Management (SLM)	Управление уровнем услуг (SLM)	<p>(Service Design) (Continual Service Improvement) The Process responsible for negotiating Service Level Agreements, and ensuring that these are met. SLM is responsible for ensuring that all IT Service Management Processes, Operational Level Agreements, and Underpinning Contracts, are appropriate for the agreed Service Level Targets. SLM monitors and reports on Service Levels, and holds regular Customer reviews.</p>	<p>(Проектирование услуг) (Постоянное улучшение услуг) Процесс, ответственный за обсуждение Соглашений об уровне услуг, и гарантирующий их выполнение. SLM ответственен за то, что Процессы Управления ИТ-услугами, Соглашения операционного уровня и Внешние договоры будут соответствовать согласованным Целевым показателям уровня услуги. SLM отслеживает и отчитывается по Уровням услуг, выполняет регулярные Обзоры для Заказчиков.</p>
Service Level Package (SLP)	Пакет уровней услуг (SLP)	<p>(Service Strategy) A defined level of Utility and Warranty for a particular Service Package. Each SLP is designed to meet the needs of a particular Pattern of Business Activity.</p> <p>See Line of Service.</p>	<p>(Стратегия услуг) Определенный уровень Полезности и Гарантии для отдельного Пакета услуги. Каждый SLP разрабатывается для реализации потребностей отдельного Профиля бизнес-деятельности.</p> <p>Смотри также Линейка услуг.</p>

ITIL® V3 Glossary Russian Translation v0.92, 30 Apr 2009
ITIL® V3 Translation Project

Term	[Термин]	Definition	[Определение]
Service Level Requirement (SLR)	Требование к уровню услуг (SLR)	(Service Design) (Continual Service Improvement) A Customer Requirement for an aspect of an IT Service . SLRs are based on Business Objectives and are used to negotiate agreed Service Level Targets .	(Проектирование услуг) (Постоянное улучшение услуг) Требование Заказчика к ИТ-услуге . SLR(ы) базируются на Бизнес-целях и используются для переговоров и согласования Целевых показателей уровня услуги .
Service Level Target	Целевой показатель уровня услуги	(Service Design) (Continual Service Improvement) 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 design is Fit for Purpose . Service Level Targets should be SMART , and are usually based on KPIs .	(Проектирование услуг) (Постоянное улучшение услуг) 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 назначению . Целевые показатели уровня услуги должны быть SMART и обычно основаны на KPIs .
Service Maintenance Objective	Время плановой недоступности услуги	(Service Operation) The expected time that a Configuration Item will be unavailable due to planned maintenance Activity .	(Эксплуатация услуг) Ожидаемое время, в течении которого Конфигурационная единица будет недоступна в связи с Деятельностью по плановому обслуживанию.
Service Management	Управление услугами	Service Management is a set of specialized organizational capabilities for providing value to customers in the form of services.	Управление услугами - это множество специализированных организационных возможностей для предоставления ценности Заказчикам в форме Услуг .

ITIL® V3 Glossary Russian Translation v0.92, 30 Apr 2009
ITIL® V3 Translation Project

Term	[Термин]	Definition	[Определение]
Service Management Lifecycle	Жизненный цикл управления услугами	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 Management Lifecycle approach considers the Strategy , Design , Transition , Operation and Continuous Improvement of IT Services .	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 Стратегию , Проектирование , Преобразование , Эксплуатация и Непрерывное улучшение ИТ-услуг .
Service Manager	Менеджер услуги	A manager who is responsible for managing the end-to-end Lifecycle of one or more IT Services . The term Service Manager is also used to mean any manager within the IT Service Provider . Most commonly used to refer to a Business Relationship Manager , a Process Manager , an Account Manager or a senior manager with responsibility for IT Services overall.	Менеджер, ответственный за управление сквозного Жизненного цикла одного или нескольких ИТ-услуг . Термин Менеджер услуги также используется для обозначения любого менеджера внутри Поставщика ИТ-услуг . Наиболее часто используется в отношении Менеджера по взаимоотношениям с бизнесом , Менеджера процесса , Менеджера по работе с заказчиками или высшего менеджмента, который отвечает за ИТ-услуги в целом.
Service Operation	Эксплуатация услуг	(Service Operation) A stage in the Lifecycle of an IT Service . Service Operation includes a number of Processes and Functions and is the title of one of the Core ITIL publications. See Operation .	(Эксплуатация услуг) Одна из стадий Жизненного цикла ИТ-услуги . Эксплуатация услуг включает в себя ряд Процессов и Функций , а также служит названием одной из базовых публикаций ITIL . Смотри также Эксплуатация .
Service Owner	Владелец услуги	(Continual Service Improvement) A Role which is accountable for the delivery of a specific IT Service .	(Постоянное улучшение услуг) Роль , которая отвечает за предоставление конкретной ИТ-услуги .

ITIL® V3 Glossary Russian Translation v0.92, 30 Apr 2009
ITIL® V3 Translation Project

Term	[Термин]	Definition	[Определение]
Service Package	Пакет услуги	(Service Strategy) A detailed description of an IT Service that is available to be delivered to Customers . A Service Package includes a Service Level Package and one or more Core Services and Supporting Services .	(Стратегия услуг) Детализированное описание ИТ-услуги , доступной для предоставления Заказчикам . Пакет услуги включает Пакет уровней услуг , один или несколько Базовых услуг , а также Вспомогательные услуги .
Service Pipeline	Услуги "в разработке"	(Service Strategy) 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 which is not normally published to Customers .	(Стратегия услуг) База или структурированный Документ , перечисляющий все ИТ-услуги , находящиеся на рассмотрении или в Разработке , но еще не доступные Заказчикам . Услуги "в разработке" представляют точку зрения Бизнеса на потенциальные ИТ-услуги и является той частью Портфеля услуг , которая обычно не демонстрируется Заказчикам .
Service Portfolio	Портфель услуг	(Service Strategy) 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 . See Service Portfolio Management , Contract Portfolio .	(Стратегия услуг) Полный набор Услуг , которые управляются Поставщиком услуг . Портфель услуг используется для управления полным Жизненным циклом всех Услуг и включает три Категории : Услуги "в разработке" (предлагаемые или в Разработке); Каталог услуг (Режим промышленной эксплуатации или доступные для Развертывания); а также Услуги , Выведенные из эксплуатации . Смотри также Управление портфелем услуг , Портфель договоров .
Service Portfolio Management (SPM)	Управление портфелем услуг	(Service Strategy) The Process responsible for managing the Service Portfolio . Service Portfolio Management considers Services in terms of the Business value that they provide.	(Стратегия услуг) Процесс , ответственный за управление Портфелем услуг . Управление портфелем услуг рассматривает Услуги в терминах предоставляемой ценности для Бизнеса .

ITIL® V3 Glossary Russian Translation v0.92, 30 Apr 2009
ITIL® V3 Translation Project

Term	[Термин]	Definition	[Определение]
Service Potential	Возможности поставщика услуг	(Service Strategy) The total possible value of the overall Capabilities and Resources of the IT Service Provider .	(Стратегия услуг) Суммарно возможная ценность всех Способностей и Ресурсов Поставщика ИТ-услуг .
Service Provider	Поставщик услуг	(Service Strategy) An Organisation supplying Services to one or more Internal Customers or External Customers . Service Provider is often used as an abbreviation for IT Service Provider . See Type I Service Provider , Type II Service Provider , Type III Service Provider .	(Стратегия услуг) Организация, поставляющая Услуги одному или нескольким Внутренним заказчикам или Внешним заказчикам . Поставщик услуг часто используется как сокращение от Поставщик ИТ-услуг . Смотри также Тип I поставщиков услуг , Тип II поставщиков услуг , Тип III поставщиков услуг .
Service Provider Interface (SPI)	Интерфейс поставщика услуг (SPI)	(Service Strategy) An interface between the IT Service Provider and a User , Customer , Business Process , or a Supplier . Analysis of Service Provider Interfaces helps to coordinate end-to-end management of IT Services .	(Стратегия услуг) Интерфейс между Поставщиком ИТ-услуг и Пользователем , Заказчиком , Бизнес-процессом , или Поставщиком . Анализ Интерфейсов поставщика услуг помогает координировать сквозное управление ИТ-услугами .
Service Provisioning Optimization (SPO)	Оптимизация предоставления услуг (SPO)	(Service Strategy) Analysing the finances and constraints of an IT Service to decide if alternative approaches to Service delivery might reduce Costs or improve Quality .	(Стратегия услуг) Анализ финансов и ограничений ИТ-услуги для принятия решения в случае, если альтернативный подход к предоставлению Услуг может уменьшить Затраты или улучшить Качество .
Service Reporting	Формирование и предоставление отчетности по услугам	(Continual Service Improvement) The Process responsible for producing and delivering reports of achievement and trends against Service Levels . Service Reporting should agree the format, content and frequency of reports with Customers .	(Постоянное улучшение услуг) Процесс , отвечающий за производство и представление отчетности о результатах и тенденциях по Уровням услуг . Формирование и предоставление отчетности по услугам должны согласовать формат, содержание и частоту отчетов с Заказчиком .

ITIL® V3 Glossary Russian Translation v0.92, 30 Apr 2009
ITIL® V3 Translation Project

Term	[Термин]	Definition	[Определение]
Service Request	Запрос на обслуживание	<p>(Service Operation) A request from a User for information, or advice, or for a Standard Change or for Access to an IT Service. For example to reset a password, or to provide standard IT Services for a new User. Service Requests are usually handled by a Service Desk, and do not require an RFC to be submitted.</p> <p>See Request Fulfilment.</p>	<p>(Эксплуатация услуг) Запрос Пользователя на информацию, или консультацию, или на Стандартное изменение, Доступ к ИТ-услуге. Например, сбросить пароль или предоставить стандартные ИТ-услуги для нового Пользователя. Запросы на обслуживание обычно обрабатываются Службой Service Desk и не требуют оформления RFC.</p> <p>Смотри также Управление запросами на обслуживание.</p>
Service Sourcing	Стратегия по выбору поставщиков услуг	<p>(Service Strategy) The Strategy and approach for deciding whether to provide a Service internally or to Outsource it to an External Service Provider. Service Sourcing also means the execution of this Strategy.</p> <p>Service Sourcing includes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Internal Sourcing - Internal or Shared Services using Type I or Type II Service Providers. • Traditional Sourcing - Full Service Outsourcing using a Type III Service Provider. • Multivendor Sourcing - Prime, Consortium or Selective Outsourcing using Type III Service Providers. 	<p>(Стратегия услуг) Стратегия и подход к принятию решения, предоставлять Услугу внутренними силами или воспользоваться Аутсорсингом от Внешнего поставщика услуг. Стратегия по выбору поставщиков услуг также означает выполнение данной Стратегия.</p> <p>Стратегия по выбору поставщиков услуг включает:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Инсорсинг, Внутренний сорсинг - Внутренние или Общие Услуги, используя Type I или Тип II поставщиков услуг. • Традиционный Тип обслуживания - полный Аутсорсинг Услуг, используя Тип III поставщиков услуг. • Мультивендорный Тип обслуживания - Прайм, Консорциум или Избирательный Аутсорсинг, используя Тип III поставщиков услуг.

ITIL® V3 Glossary Russian Translation v0.92, 30 Apr 2009
ITIL® V3 Translation Project

Term	[Термин]	Definition	[Определение]
Service Strategy	Стратегия услуг	(Service Strategy) The title of one of the Core ITIL publications. Service Strategy establishes an overall Strategy for IT Services and for IT Service Management.	(Стратегия услуг) Название одной из базовых публикаций ITIL. Стратегия услуг определяет всеобщую Стратегию для ИТ-услуг и для Управления ИТ-услугами.
Service Transition	Преобразование услуг	(Service Transition) A stage in the Lifecycle of an IT Service. Service Transition includes a number of Processes and Functions and is the title of one of the Core ITIL publications. See Transition.	(Преобразование услуг) Одна из стадий Жизненного цикла ИТ-услуги. Преобразование услуг включает в себя ряд Процессов и Функций, а также служит названием одной из базовых публикаций ITIL. Смотри также Преобразование.
Service Utility	Полезность услуги	(Service Strategy) The Functionality of an IT Service from the Customer's perspective. The Business value of an IT Service is created by the combination of Service Utility (what the Service does) and Service Warranty (how well it does it). See Utility.	(Стратегия услуг) Функциональность ИТ-услуги с точки зрения Заказчика. Ценность ИТ-услуги для Бизнеса создается через объединение Полезности услуги (что Услуга делает) и Гарантии услуги (насколько качественно это делается). Смотри также Полезность.
Service Validation and Testing	Подтверждение и тестирование услуг	(Service Transition) 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.	(Преобразование услуг) Процесс, ответственный за Подтверждение и Тестирование новой или Измененной ИТ-услуги. Подтверждение и тестирование услуг удостоверяется, что ИТ-услуга соответствует ее Спецификации Проектирования и будет отвечать потребностям Бизнеса.
Service Valuation	Оценка ценности услуги	(Service Strategy) 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.	(Стратегия услуг) Измерение полных Затрат на предоставление ИТ-услуги и полной ценности этой ИТ-услуги для Бизнеса. Оценка ценности услуги используется для того, чтобы помочь Бизнесу и Поставщику ИТ-услуг прийти к соглашению о ценности ИТ-услуги.

ITIL® V3 Glossary Russian Translation v0.92, 30 Apr 2009
ITIL® V3 Translation Project

Term	[Термин]	Definition	[Определение]
Service Warranty	Гарантия услуги	<p>(Service Strategy) Assurance that an IT Service will meet agreed Requirements. This may be a formal Agreement such as a Service Level Agreement or Contract, or may be a marketing message or brand image. The Business value of an IT Service is created by the combination of Service Utility (what the Service does) and Service Warranty (how well it does it).</p> <p>See Warranty.</p>	<p>(Стратегия услуг) Уверенность в том, что ИТ-услуга будет отвечать согласованным Требованиям. Это может быть официальное Соглашение, как Соглашение об уровне услуг, или Договор, а также может быть маркетинговым обещанием или образом бренда. Ценность ИТ-услуги для Бизнеса создается через объединение Полезности услуги (что Услуга делает) и Гарантии услуги (насколько качественно это делается).</p> <p>Смотри также Гарантия.</p>
Serviceability	Обслуживаемость	<p>(Service Design) (Continual Service Improvement) The ability of a Third Party Supplier to meet the terms of their Contract. This Contract will include agreed levels of Reliability, Maintainability or Availability for a Configuration Item.</p>	<p>(Проектирование услуг) (Постоянное улучшение услуг) Способность Поставщика Третьей стороны выполнить условия Договора. Этот Договор будет включать в себя согласованные уровни Надежности, Сопровождаемости или Доступности для Конфигурационной единицы.</p>
Shift	Смена	<p>(Service Operation) 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.</p>	<p>(Эксплуатация услуг) Группа или команда людей, выполняющая конкретную 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.</p>

ITIL® V3 Glossary Russian Translation v0.92, 30 Apr 2009
ITIL® V3 Translation Project

Term	[Термин]	Definition	[Определение]
Simulation modelling	Имитационное моделирование	(Service Design) (Continual Service Improvement) A technique that creates a detailed Model to predict the behaviour of a Configuration Item or IT Service . Simulation Models can be very accurate but are expensive and time consuming to create. 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 .	(Проектирование услуг) (Постоянное улучшение услуг) Методика, создающая детальную Модель с целью предсказания поведение Конфигурационной единицы или ИТ-услуги . Имитационные модели могут быть реализованы с очень высокой точностью, но это дорого и требует больших временных затрат. Имитационная модель часто создается с использованием реальных Конфигурационных единиц , но с отличиями от реальных Рабочими нагрузками или Транзакциями . Модели используются в Управление мощностями , где точные результаты очень важны. Имитационную модель иногда называют Зафиксированным состоянием Производительности .
Single Point of Contact	Единая точка контакта (SPOC)	(Service Operation) Providing a single consistent way to communicate with an Organisation or Business Unit . For example, a Single Point of Contact for an IT Service Provider is usually called a Service Desk .	(Эксплуатация услуг) Предоставление единого простого способа для общения с Организацией или Бизнес-единицей . Например, Единая точка контакта для Поставщика ИТ-услуг обычно называется Служба Service Desk .
Single Point of Failure (SPOF)	Единая точка отказа (SPOF)	(Service Design) Any Configuration Item that can cause an Incident when it fails, and for which a Countermeasure has not been implemented. A SPOF may be a person, or a step in a Process or Activity , as well as a Component of the IT Infrastructure . See Failure .	(Проектирование услуг) Любая Конфигурационная единица , которая может быть причиной Инцидента во время ее отказа, и для которой нет внедренной Контрмеры . SPOF может быть сотрудником, или шагом в Процессе или Деятельности , также как и Компонент ИТ-инфраструктуры . Смотри также Сбой .

ITIL® V3 Glossary Russian Translation v0.92, 30 Apr 2009
ITIL® V3 Translation Project

Term	[Термин]	Definition	[Определение]
SLAM Chart	SLA-Монитор	(Continual Service Improvement) 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.	(Постоянное улучшение услуг) SLA-Монитор используется для облегчения наблюдения и предоставления отчетности о достигнутых значениях по Целевым показателям уровня услуги . SLA-Монитор обычно показывает цветом, был ли выполнен согласованный Целевой показатель уровня услуги , либо не выполнен, или близок к невыполненному, в течении каждого их последних 12-ти месяцев.
SMART	SMART	(Service Design) (Continual Service Improvement) An acronym for helping to remember that targets in Service Level Agreements and Project Plans should be Specific, Measurable, Achievable, Relevant and Timely.	(Проектирование услуг) (Постоянное улучшение услуг) 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	(Service Transition) The current state of a Configuration as captured by a discovery tool. Also used as a synonym for Benchmark . See Baseline .	(Преобразование услуг) Текущее состояние Конфигурации , зафиксированное средством (инструментом) обнаружения. Также используется как синоним Зафиксированному состоянию . Смотри также Базовое состояние .
Source	Тип обслуживания	See Service Sourcing .	Смотри также Стратегия по выбору поставщиков услуг .

ITIL® V3 Glossary Russian Translation v0.92, 30 Apr 2009
ITIL® V3 Translation Project

Term	[Термин]	Definition	[Определение]
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 Organisation can be Audited .	Формальное определение Требований . Спецификация может быть использована для определения технических или Операционных Требования , а также может быть внутренней или внешней. Многие публичные Стандарты состоят из Свода практик и Спецификации . Спецификация определяет Стандарт , на соответствие которому Организация может пройти Аудит .
Stakeholder	Заинтересованное лицо	All people who have an interest in an Organisation , 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 RACI .	Все люди, заинтересованные 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 , Партнеры , работники, акционеры, владельцы, и т.п. Смотри также RACI .
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 Standard is also used to refer to a Code of Practice or Specification published by a Standards Organisation such as ISO or BSI. See Guideline .	Обязательное Требование . Например ISO/IEC 20000 (международный Стандарт), внутренний Стандарт безопасности для Unix, или правительственный Стандарт о том, каким образом должны поддерживаться финансовые Записи . Термин Стандарт также используется в отношении Свода практик или Спецификации , публикуемых Стандартизирующей Организацией , такой как ISO или BSI. Смотри также Руководящий документ .

ITIL® V3 Glossary Russian Translation v0.92, 30 Apr 2009
ITIL® V3 Translation Project

Term	[Термин]	Definition	[Определение]
Standard Change	Стандартное изменение	<p>(Service Transition) A pre-approved Change that is low Risk, relatively common and follows a Procedure or Work Instruction. For example password reset or provision of standard equipment to a new employee. RFCs are not required to implement a Standard Change, and they are logged and tracked using a different mechanism, such as a Service Request.</p> <p>See Change Model.</p>	<p>(Преобразование услуг) Предавторизованное Изменение, с низким Риском, относительно обычное и следует какой-либо Процедуре или Рабочей инструкции. Например, сброс пароля или обеспечение нового сотрудника стандартным оборудованием. RFCs не требуется для внедрения Стандартного изменения, и они записываются и отслеживаются, используя другой механизм, такой как Запрос на обслуживание.</p> <p>Смотри также Модель реализации изменения.</p>
Standard Operating Procedures (SOP)	Стандартные операционные процедуры (SOP)	(Service Operation) Procedures used by IT Operations Management .	(Эксплуатация услуг) Процедуры , используемые в Управлении операционной деятельностью ИТ .
Standby	Резервный	(Service Design) 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.	(Проектирование услуг) Используется в отношении Ресурсов , которые не задействованы в предоставлении ИТ-услуг в Режиме промышленной эксплуатации , но которые доступны в случае применения Плана обеспечения непрерывности ИТ-услуг . Например, Резервный центр обработки данных может обслуживаться для поддержки Горячего резервирования , Теплого резервирования или Холодного резервирования .
Statement of requirements (SOR)	Набор требований (SOR)	<p>(Service Design) A Document containing all Requirements for a product purchase, or a new or changed IT Service.</p> <p>See Terms of Reference.</p>	<p>(Проектирование услуг) Документ, содержащий все Требования к продукту, а также новому или измененному ИТ-услуга.</p> <p>Смотри также Техническое задание.</p>

ITIL® V3 Glossary Russian Translation v0.92, 30 Apr 2009
ITIL® V3 Translation Project

Term	[Термин]	Definition	[Определение]
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 практически во всех типах Записей . Оно показывает текущую стадию Жизненного цикла соответствующей Конфигурационной единицы , Инцидента , Проблемы и т.п.
Status Accounting	Учёт статусов КЕ	(Service Transition) The Activity responsible for recording and reporting the Lifecycle of each Configuration Item .	(Преобразование услуг) Деятельность , отвечающая за фиксирование изменений и отчетность о Жизненном цикле каждой Конфигурационной единицы .
Storage Management	Управление хранением данных	(Service Operation) The Process responsible for managing the storage and maintenance of data throughout its Lifecycle .	(Эксплуатация услуг) Процесс , ответственный за управление хранением и обслуживанием данных на всем протяжении их Жизненного цикла .
Strategic	Стратегический	(Service Strategy) 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 .	(Стратегия услуг) Высший из трех уровней Планирования и предоставления (Стратегический , Тактический , Операционный). Стратегические Виды деятельности включают в себя установку Цели и долгосрочное Планирование для достижения общего Видения .
Strategy	Стратегия	(Service Strategy) A Strategic Plan designed to achieve defined Objectives .	(Стратегия услуг) Стратегический План , разработанный для достижения определенных Целей .

ITIL® V3 Glossary Russian Translation v0.92, 30 Apr 2009
ITIL® V3 Translation Project

Term	[Термин]	Definition	[Определение]
Super User	Ключевой пользователь	(Service Operation) A User who helps other Users , and assists in communication with the Service Desk or other parts of the IT Service Provider . Super Users typically provide support for minor Incidents and training.	(Эксплуатация услуг) Пользователь , помогающий другим Пользователям , и содействующий им в общении со Службой Service Desk или другим отделением Поставщика ИТ-услуг . Ключевые пользователи обычно предоставляют поддержку в случае несущественных Инцидентов и тренингов.
Supplier	Поставщик	(Service Strategy) (Service Design) 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 Organisations . See Underpinning Contract , Supply Chain .	(Стратегия услуг) (Проектирование услуг) Третья сторона , ответственная за поставку товаров или Услуг , необходимых для предоставления ИТ-услуг . Примеры поставщиков: вендоры программного и аппаратного обеспечения, сетевые и телекоммуникационные провайдеры, а также Аутсорсинговые Организации . Смотри также Внешний договор , Цепочка поставок .
Supplier and Contract Database (SCD)	База поставщиков и договоров (SCD)	(Service Design) A database or structured Document used to manage Supplier Contracts throughout their Lifecycle . The SCD contains key Attributes of all Contracts with Suppliers , and should be part of the Service Knowledge Management System .	(Проектирование услуг) База данных или структурированный Документ , используемый для управления Договорами Поставщиков на протяжении всего их Жизненного цикла . SCD содержит ключевые Атрибуты всех Договоров с Поставщиками , и может быть частью Система управления знаниями по услугам .
Supplier Management	Управление поставщиками	(Service Design) The Process responsible for ensuring that all Contracts with Suppliers support the needs of the Business , and that all Suppliers meet their contractual commitments.	(Проектирование услуг) Процесс , ответственный за обеспечение того, что Договоры с Поставщиками соответствуют требованиям Бизнеса , и все Поставщики выполняют свои контрактные обязательства.

ITIL® V3 Glossary Russian Translation v0.92, 30 Apr 2009
ITIL® V3 Translation Project

Term	[Термин]	Definition	[Определение]
Supply Chain	Цепочка поставок	<p>(Service Strategy) 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.</p> <p>See Value Network.</p>	<p>(Стратегия услуг) Деятельности в Цепочке добавления ценности, выполняемые Поставщиками. В Цепочку поставок обычно вовлечено множество Поставщиков, каждый из которых добавляет ценность в продукт или Услугу.</p> <p>Смотри также Интегрированная партнерская сеть.</p>
Support Group	Группа поддержки	<p>(Service Operation) A group of people with technical skills. Support Groups provide the Technical Support needed by all of the IT Service Management Processes.</p> <p>See Technical Management.</p>	<p>(Эксплуатация услуг) Группа людей с определенными техническими навыками. Группы поддержки выполняют Управление технической поддержкой, необходимой всем Процессам Управления ИТ-услугами.</p> <p>Смотри также Управление технической поддержкой.</p>
Support Hours	Время поддержки	<p>(Service Design) (Service Operation) The times or hours when support is available to the Users. Typically this is 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.</p>	<p>(Проектирование услуг) (Эксплуатация услуг) Период времени или часы, когда поддержка доступна для Пользователей. Обычно это часы работы Службы Service Desk. Время поддержки может быть определено в Соглашение об уровне услуг, и может отличаться от Времени предоставления услуги. Например, Время предоставления услуги может быть 24 часа в день, а Время поддержки при этом - с 07:00 до 19:00.</p>
Supporting Service	Вспомогательная услуга	<p>(Service Strategy) A Service that enables or enhances a Core Service. For example a Directory Service or a Backup Service.</p> <p>See Service Package.</p>	<p>(Стратегия услуг) Услуга, обеспечивающая или дополняющая работу Базовой услуги. Например, Служба каталогов или Услуга Резервного копирования.</p> <p>Смотри также Пакет услуги.</p>

ITIL® V3 Glossary Russian Translation v0.92, 30 Apr 2009
ITIL® V3 Translation Project

Term	[Термин]	Definition	[Определение]
SWOT Analysis	SWOT анализ	(Continual Service Improvement) A technique that reviews and analyses the internal strengths and weaknesses of an Organisation and the external opportunities and threats which it faces SWOT stands for Strengths, Weaknesses, Opportunities and Threats.	(Постоянное улучшение услуг) Техника, которая рассматривает и анализирует внутренние преимущества и недостатки Организации , и внешние возможности и Угрозы . SWOT - это Преимущества (Strengths), Недостатки (Weaknesses), Возможности (Opportunities) and Угрозы (Угрозы).
System	Система	A number of related things that work together to achieve an overall Objective . For example: <ul style="list-style-type: none"> • A computer System including hardware, software and Applications. • A management System, including multiple Processes that are planned and managed together. For example a Quality Management System. • A Database Management System or Operating System that includes many software modules that are designed to perform a set of related Functions. 	Набор связанных элементов, работающих совместно для достижения общей Цели . Например: <ul style="list-style-type: none"> • Компьютерная Система, включающая аппаратное обеспечение, программное обеспечение и Приложения. • Система управления, состоящая из множества Процессов, которые планируются и управляются совместно. Пример, Система управления качеством. • Система Управления Базами Данных или Операционная Система, включающая множество программных модулей, которые разработаны 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 скорее на управлении ИТ-инфраструктурой , чем на Процессе .

ITIL® V3 Glossary Russian Translation v0.92, 30 Apr 2009
ITIL® V3 Translation Project

Term	[Термин]	Definition	[Определение]
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 течении периода времени от недели до месяца.
Tag	Тэг (код)	(Service Strategy) A short code used to identify a Category . For example tags EC1, EC2, EC3 etc. might be used to identify different Customer outcomes when analysing and comparing Strategies . The term Tag is also used to refer to the Activity of assigning Tags to things.	(Стратегия услуг) Короткий код, используемый для идентификации Категории . Например, Тэги EC1, EC2, EC3 и т.п. могут быть использованы для идентификации различных Заказчиков во время анализа и сравнения Стратегий . Термин Тэг также используется в отношении Деятельности по присвоению тэгов их источникам.
Technical Management	Управление технической поддержкой	(Service Operation) 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.	(Эксплуатация услуг) 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 .

ITIL® V3 Glossary Russian Translation v0.92, 30 Apr 2009
ITIL® V3 Translation Project

Term	[Термин]	Definition	[Определение]
Technical Observation (TO)	Техническое наблюдение (ТО)	(Continual Service Improvement) 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.	(Постоянное улучшение услуг) Методика, используемая в Улучшении Услуг , исследовании Проблем и Управлении доступностью . Персонал Управления технической поддержки осуществляет мониторинг поведения и Производительности ИТ-услуги , по итогам чего разрабатывает рекомендации по улучшению ИТ-услуги .
Technical Service	Инфраструктурная услуга	Synonym for Infrastructure Service .	Синоним Инфраструктурная услуга .
Technical Support	Управление технической поддержкой	Synonym for Technical Management .	Синоним Управление технической поддержкой .
Tension Metrics	Сопряженные метрики	(Continual Service Improvement) 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.	(Постоянное улучшение услуг) 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 (TOR)	(Service Design) A Document specifying the Requirements , Scope , Deliverables , Resources and schedule for a Project or Activity .	(Проектирование услуг) Документ , который определяет Требования , Охват , Результаты , Ресурсы и план-график для Проекта или Деятельности .
Test	Тестирование	(Service Transition) An Activity that verifies that a Configuration Item , IT Service , Process , etc. meets its Specification or agreed Requirements . See Service Validation and Testing , Acceptance .	(Преобразование услуг) Деятельность , которая Верифицирует , что Конфигурационная единица , ИТ-услуга , Процесс , и т.п., соответствует Спецификации или согласованным Требованиям . Смотри также Подтверждение и тестирование услуг , Приемка .

ITIL® V3 Glossary Russian Translation v0.92, 30 Apr 2009
ITIL® V3 Translation Project

Term	[Термин]	Definition	[Определение]
Test Environment	Среда тестирования	(Service Transition) A controlled Environment used to Test Configuration Items, Builds, IT Services, Processes etc.	(Преобразование услуг) Контролируемая Среда , используемая для Тестирования Конфигурационных единиц, Сборок, ИТ-услуг, Процессов и т.п.
Third Party	Третья сторона	A person, group, or Business who is not part of the Service Level Agreement for an IT Service , but is required to ensure successful delivery of that IT Service . For example a software Supplier , a hardware maintenance company, or a facilities department. Requirements for Third Parties are typically specified in Underpinning Contracts or Operational Level Agreements .	Сотрудник, группа или Бизнес , не участвующий в Соглашение об уровне услуг для ИТ-услуги , но необходимый для успешного предоставления этой ИТ-услуги . Например, Поставщик программного обеспечения, компания по обслуживанию аппаратного обеспечения или хозяйственный департамент. Требования для Третьих сторон обычно указываются в Внешнем договоре или в Соглашении операционного уровня .
Third-line Support	Третья линия поддержки	(Service Operation) 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 .	(Эксплуатация услуг) Третий уровень в иерархии Групп поддержки , вовлеченных в разрешение Инцидентов и исследование Проблем . Каждый уровень содержит более компетентных специалистов, либо имеет больше времени или иных Ресурсов .

ITIL® V3 Glossary Russian Translation v0.92, 30 Apr 2009
ITIL® V3 Translation Project

Term	[Термин]	Definition	[Определение]
Threat	Угроза	Anything that might exploit a Vulnerability . Any potential cause of an Incident can be considered to be 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 неустойчивого к огню 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 Доступностью .
Threshold	Пороговое значение	The value of a Metric which should cause an Alert to be generated, or management action to be taken. For example "Priority1 Incident not solved within 4 hours", "more than 5 soft disk errors in an hour", or "more than 10 failed changes in a month".	Значение Метрики , которое служит причиной создания Предупреждение или выполнения управляющих действий. Например, " Инцидент с Приоритетом 1 не решен в течении 4 часов", "более, чем 5 ошибок дискового ПО в час", или "больше 10 неуспешных изменений в месяц".
Throughput	Пропускная способность	(Service Design) A measure of the number of Transactions , or other Operations , performed in a fixed time. For example 5000 emails sent per hour, or 200 disk I/Os per second.	(Проектирование услуг) 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.

ITIL® V3 Glossary Russian Translation v0.92, 30 Apr 2009
ITIL® V3 Translation Project

Term	[Термин]	Definition	[Определение]
Total Cost of Ownership (TCO)	Совокупная стоимость владения (TCO)	<p>(Service Strategy) A methodology used to help make investment decisions. TCO assesses the full Lifecycle Cost of owning a Configuration Item, not just the initial Cost or purchase price.</p> <p>See Total Cost of Utilization.</p>	<p>(Стратегия услуг) Методология, используемая для обоснований решений по инвестициям. TCO оценивает полные Затраты на владение Конфигурационной единицей на протяжении всего ее Жизненного цикла, не только первоначальные Затраты или стоимость закупки.</p> <p>Смотри также Совокупная стоимость использования.</p>
Total Cost of Utilization (TCU)	Совокупная стоимость использования (TCU)	<p>(Service Strategy) A methodology used to help make investment and Service Sourcing decisions. TCU assesses the full Lifecycle Cost to the Customer of using an IT Service.</p> <p>See Total Cost of Ownership.</p>	<p>(Стратегия услуг) Методология, используемая для обоснования инвестиций и принятия решений в рамках Стратегии по выбору поставщиков услуг. TCU оценивает полные Затраты для Заказчика на использование ИТ-услуги на протяжении всего ее Жизненного цикла.</p> <p>Смотри также Совокупная стоимость владения.</p>
Total Quality Management (TQM)	Комплексное управление качеством (TQM)	<p>(Continual Service Improvement) A methodology for managing continual Improvement by using a Quality Management System. TQM establishes a Culture involving all people in the Organisation in a Process of continual monitoring and improvement.</p>	<p>(Постоянное улучшение услуг) Методология управления непрерывным улучшениями, используя Систему управления качеством. TQM устанавливает Культуру вовлечения всех людей в Организации к Процессу непрерывного мониторинга и улучшений.</p>

ITIL® V3 Glossary Russian Translation v0.92, 30 Apr 2009
ITIL® V3 Translation Project

Term	[Термин]	Definition	[Определение]
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 complete 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 добавления, удаления и изменения данных. при этом все они должны быть завершены успешно, в противном случае ни одна из них не должна быть выполнена (т.е. вся транзакция будет отменена).
Transition	Преобразование	(Service Transition) A change in state, corresponding to a movement of an IT Service or other Configuration Item from one Lifecycle status to the next.	(Преобразование услуг) 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 услуг	(Service Transition) The Process responsible for Planning all Service Transition Processes and co-ordinating the resources that they require. These Service Transition Processes are Change Management , Service Asset and Configuration Management , Release and Deployment Management , Service Validation and Testing , Evaluation , and Knowledge Management .	(Преобразование услуг) Процесс , ответственный за Планирование всех Процессов Преобразования услуг и координацию требуемых им ресурсов. Процессы Преобразования услуг - это Управление изменениями , Управление активами и конфигурациями , Управление релизами и развертыванием , Подтверждение и тестирование услуг , Оценка и Управление знаниями .

ITIL® V3 Glossary Russian Translation v0.92, 30 Apr 2009
ITIL® V3 Translation Project

Term	[Термин]	Definition	[Определение]
Trend Analysis	Анализ тенденций	(Continual Service Improvement) 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 .	(Постоянное улучшение услуг) Анализ данных с целью обнаружения системных изменений во времени. Анализ тенденций используется в Управлении проблемами для обнаружения общих Сбоев , "узких мест" среди Конфигурационных единиц , а также в Управлении мощностями , как инструмент Моделирования для прогнозирования поведения в будущем. Кроме этого, 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 part of Performance Management , which also includes Performance Monitoring and implementation of the required Changes .	Деятельность, ответственная за Планирование Изменений для более эффективного использования Ресурсов . Настройка - это часть Управления производительностью , которая включает Мониторинг Производительности и внедрение необходимых Изменений .
Type I Service Provider	Тип I поставщиков услуг	(Service Strategy) An Internal Service Provider that is embedded within a Business Unit . There may be several Type I Service Providers within an Organisation .	(Стратегия услуг) Внутренний поставщик услуг , входящий в состав Бизнес-единицы . Может быть несколько Тип I поставщиков услуг внутри одной Организации .
Type II Service Provider	Тип II поставщиков услуг	(Service Strategy) An Internal Service Provider that provides shared IT Services to more than one Business Unit .	(Стратегия услуг) Внутренний поставщик услуг , предоставляющий общие ИТ-услуги более чем одной Бизнес-единице .
Type III Service Provider	Тип III поставщиков услуг	(Service Strategy) A Service Provider that provides IT Services to External Customers .	(Стратегия услуг) Поставщик услуг , предоставляющий ИТ-услуги для Внешних Заказчиков .

ITIL® V3 Glossary Russian Translation v0.92, 30 Apr 2009
ITIL® V3 Translation Project

Term	[Термин]	Definition	[Определение]
Underpinning Contract (UC)	Внешний договор (UC)	(Service Design) 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 an SLA.	(Проектирование услуг) 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 SLA.
Unit Cost	Единица затрат	(Service Strategy) 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.	(Стратегия услуг) Затраты Поставщика ИТ-услуг на предоставление единичного (отдельного) Компонента ИТ-услуги. Например, Затраты на одну рабочую станцию или на одну Транзакцию.
Urgency	Срочность	(Service Transition) (Service Design) 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.	(Преобразование услуг) (Проектирование услуг) 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 до тех пор, пока это Влияние не затрагивает Бизнес в период закрытия финансового года. Влияние и Срочность используются для назначения Приоритета.
Usability	Удобство использования	(Service Design) The ease with which an Application, product, or IT Service can be used. Usability Requirements are often included in a Statement of Requirements.	(Проектирование услуг) Простота, с которой Приложение, продукт или ИТ-услуга может быть использована. Требования к Удобству использования часто включаются в Набор требований.

ITIL® V3 Glossary Russian Translation v0.92, 30 Apr 2009
ITIL® V3 Translation Project

Term	[Термин]	Definition	[Определение]
Use Case	Сценарий использования	<p>(Service Design) 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.</p> <p>See Change Case.</p>	<p>(Проектирование услуг) 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.</p> <p>Смотри также Сценарий изменения.</p>
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 отделены от Заказчиков , так как некоторые Заказчики не используют ИТ-услугу напрямую.
User Profile (UP)	Профиль пользователя (UP)	(Service Strategy) A pattern of User demand for IT Services . Each User Profile includes one or more Patterns of Business Activity .	(Стратегия услуг) Шаблон потребления ИТ-услуги Пользователем . Каждый Профиль пользователя включает в себя один или более Профилей бизнес-деятельности .
Utility	Полезность	<p>(Service Strategy) Functionality offered by a Product or Service to meet a particular need. Utility is often summarised as "what it does".</p> <p>See Service Utility.</p>	<p>(Стратегия услуг) Функциональность, предлагаемая Продуктом или Услугой для удовлетворения специфических потребностей. Полезность часто резюмируется в ответе на вопрос "Что делает?".</p> <p>Смотри также Полезность услуги.</p>

ITIL® V3 Glossary Russian Translation v0.92, 30 Apr 2009
ITIL® V3 Translation Project

Term	[Термин]	Definition	[Определение]
Validation	Подтверждение	<p>(Service Transition) 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.</p> <p>See Verification, Acceptance, Qualification, Service Validation and Testing.</p>	<p>(Преобразование услуг) Деятельность, которая гарантирует, что новый 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.</p> <p>Смотри также Верификация, Приемка, Квалификация, Подтверждение и тестирование услуг.</p>
Value Chain	Цепочка добавления ценности	<p>(Service Strategy) 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.</p> <p>See Value Network.</p>	<p>(Стратегия услуг) Последовательность Процессов, которая создает продукт или Услугу, имеющих ценность для Заказчика. Каждый шаг последовательности построен на предыдущих и вносит свой вклад в результирующий продукт или Услугу.</p> <p>Смотри также Интегрированная партнерская сеть.</p>
Value for Money	Соотношение цена-качество	<p>An informal measure of Cost Effectiveness. Value for Money is often based on a comparison with the Cost of alternatives.</p> <p>See Cost Benefit Analysis.</p>	<p>Неформальная мера Эффективности затрат. Соотношение цена-качество часто основывается на сравнении Затрат на альтернативы.</p> <p>Смотри также Анализ выгод и затрат.</p>
Value Network	Интегрированная партнерская сеть	<p>(Service Strategy) A complex set of Relationships between two or more groups or organisations. Value is generated through exchange of knowledge, information, goods or Services.</p> <p>See Value Chain, Partnership.</p>	<p>(Стратегия услуг) Сложное множество Взаимоотношений между двумя или более группами или организациями. Ценность формируется через обмен знаниями, информацией, товарами или Услугами.</p> <p>Смотри также Цепочка добавления ценности, Партнерство.</p>

ITIL® V3 Glossary Russian Translation v0.92, 30 Apr 2009
ITIL® V3 Translation Project

Term	[Термин]	Definition	[Определение]
Value on Investment (VOI)	Добавленная ценность от инвестиций (VOI)	<p>(Continual Service Improvement) A measurement of the expected benefit of an investment. VOI considers both financial and intangible benefits.</p> <p>See Return on Investment.</p>	<p>(Постоянное улучшение услуг) Измерение ожидаемых выгод от инвестиций. VOI рассматривает как финансовые, так и нематериальные выгоды.</p> <p>Смотри также Возврат инвестиций.</p>
Variable Cost	Переменные затраты	<p>(Service Strategy) 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.</p> <p>See Variable Cost Dynamics.</p>	<p>(Стратегия услуг) Затраты, которые зависят от объема потребления ИТ-услуги, количества произведенной продукции, количества и типов Пользователей, от всего, что нельзя рассчитать и зафиксировать заранее.</p> <p>Смотри также Моделирование переменных затрат.</p>
Variable Cost Dynamics	Моделирование переменных затрат	<p>(Service Strategy) A technique used to understand how overall Costs are impacted by the many complex variable elements that contribute to the provision of IT Services.</p>	<p>(Стратегия услуг) Техника, используемая для понимания, каким образом полные Затраты подвергаются влиянию множества комплексных изменяющихся элементов (переменных), вносящих каждый свой вклад в предоставление ИТ-услуг.</p>
Variance	Отклонение	<p>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.</p>	<p>Различие между планируемым значением и фактически измеренным значением. Часто используется в Управлении финансами, Управлении мощностями и Управлении уровнем услуг, но может быть применено в любой области, где существуют Планы.</p>
Verification	Верификация	<p>(Service Transition) An Activity that ensures a new or changed IT Service, Process, Plan, or other Deliverable is complete, accurate, Reliable and matches its Design Specification.</p>	<p>(Преобразование услуг) Деятельность, которая гарантирует, что новая или измененная ИТ-услуга, Процесс, План или другой Результат - полный, точный, Надежный и соответствует своей Спецификации Проектирования.</p>

ITIL® V3 Glossary Russian Translation v0.92, 30 Apr 2009
ITIL® V3 Translation Project

Term	[Термин]	Definition	[Определение]
		See Validation , Acceptance , Service Validation and Testing .	Смотри также Подтверждение , Приемка , Подтверждение и тестирование услуг .
Verification and Audit	Верификация и аудит	(Service Transition) The Activities responsible for ensuring that information in the CMDB is accurate and that all Configuration Items have been identified and recorded in the CMDB . 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.	(Преобразование услуг) Виды деятельности , отвечающие за удостоверение точности информации в CMDB , и полноты результатов идентификации и внесение записей о Конфигурационных единицах в CMDB . 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	(Service Transition) 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.	(Преобразование услуг) Версия используется для идентификации Базового состояния Конфигурационной единицы . Версии обычно используют соглашение о именовании, которая дает возможность определить последовательность или дату каждого Базового состояния . Например, Приложение расчета зарплатy Версии 3 содержит обновленную функциональность из Версии 2.
Vision	Видение	A description of what the Organisation intends to become in the future. A Vision is created by senior management and is used to help influence Culture and Strategic Planning .	Описание того, чем Организация собирается стать в будущем. Видение создается высшим менеджментом и используется, как инструмент влияния на Культуру и Стратегическое Планирование .

ITIL® V3 Glossary Russian Translation v0.92, 30 Apr 2009
ITIL® V3 Translation Project

Term	[Термин]	Definition	[Определение]
Vital Business Function (VBF)	Критичная бизнес-функция (VBF)	(Service Design) A Function of a Business Process which 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 .	(Проектирование услуг) Функция в Бизнес-процессе , 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 файрвола, неизменяемый долгое время пароль или легковоспламеняющееся покрытие. Отсутствие Контроля также рассматривается как Уязвимость .
Warm Standby	Теплое резервирование	Synonym for Intermediate Recovery .	Синоним Промежуточное восстановление .
Warranty	Гарантия	(Service Strategy) A promise or guarantee that a product or Service will meet its agreed Requirements . See Service Validation and Testing , Service Warranty .	(Стратегия услуг) Обещание или поручительство за то, что продукт или Услуга будет отвечать согласованным Требованиям . Смотри также Подтверждение и тестирование услуг , Гарантия услуги .
Work in Progress (WIP)	В работе (WIP)	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 еще 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.

ITIL® V3 Glossary Russian Translation v0.92, 30 Apr 2009
ITIL® V3 Translation Project

Term	[Термин]	Definition	[Определение]
Workaround	Обходное решение	(Service Operation) 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 .	(Эксплуатация услуг) 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 пути 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 Categorised by Users , groups of Users , or Functions within the IT Service . This is used to assist in analysing and managing the Capacity , Performance and Utilisation of Configuration Items and IT Services . The term Workload is sometimes used as a synonym for Throughput .	Ресурсы, необходимые для предоставления определенной части ИТ-услуги . Рабочие нагрузки могут быть Категоризированы по Пользователям , группам Пользователей или Функциям в рамках отдельной ИТ-услуги . Используется для облегчения анализа и управления Мощностью , Производительностью и Загрузкой Конфигурационных единиц и ИТ-услуг . Термин Рабочая нагрузка иногда используется как синоним Пропускной способности .