1. Термины:
   1. ИТ-услуги - услуги, предоставляемые ИТ-организацией бизнесу или пользователям для поддержки и улучшения их деятельности с использованием информационных технологий.
   2. ИТ-ресурсы - Аппаратные и программные компоненты, информационные системы, сети и другие элементы, используемые для предоставления ИТ-услуг.
   3. ИТ-инфраструктура - совокупность ИТ-ресурсов, необходимых для функционирования ИТ-систем и предоставления ИТ-услуг.
   4. Процессы управления ИТ-услугами - Структурированные и координированные действия, направленные на планирование, предоставление, поддержку и улучшение ИТ-услуг в соответствии с потребностями и требованиями бизнеса
   5. Библиотека ITIL - Систематизированный набор лучших практик и рекомендаций по управлению ИТ-услугами, разработанный и поддерживаемый AXELOS. ITIL предоставляет фреймворк для эффективного управления ИТ-сервисами и процессами.
   6. Инцидент - это любое событие, не являющееся частью стандартных операций по предоставлению услуги, которое привело или может привести к нарушению или снижению качества этой услуги.
   7. Запрос на услугу - это запрос от пользователя на поддержку, предоставление информации, консультации или документации, не являющийся сбоем ИТ-инфраструктуры.
   8. Запрос на Изменение - это экранная или бумажная форма, используемая для записи детальной информации о предлагаемом запросе на изменение какой-либо Конфигурационной Единицы в ИТ-инфраструктуре или процедуры или какого-либо иного объекта ИТ-инфраструктуры
2. Принципы:
   1. Формирование разумных правил взаимодействия субъектов бизнеса с ИТ-ресурсами
   2. Постепенное усложнение взаимодействия с ИТ-ресурсами по мере развития инфраструктуры
   3. Пересмотр традиционного подхода к ИТ-услугам
3. Подходы:
   1. Понимание взаимодействия бизнеса с ИТ-ресурсами как оказание/потребление услуг
   2. Рассмотрение ИТ-ресурсов как средств, обеспечивающих повседневную деятельность бизнеса
   3. Детализация требований к услугам в зависимости от их характера и используемых ресурсов
   4. Распределение услуг на различные уровни иерархии
   5. Процессное управление ИТ-услугами с использованием библиотеки ITIL