

ITIL® magyar szakkifejezés-gyűjtemény, v1.0, 2011. október 16.  
a v1.0-ös, 2011. július 29-i angol szakkifejezés-gyűjtemény alapján



## ITIL® szakkifejezések és rövidítések

### magyarul

Ez a szakkifejezés-gyűjtemény szabadon letölthető.  
Lásd a [www.itil-officialsite.com/InternationalActivities/TranslatedGlossaries.aspx](http://www.itil-officialsite.com/InternationalActivities/TranslatedGlossaries.aspx)-t a licencfeltételek részleteiért.

# Köszönetnyilvánítás

Szeretnénk köszönetet mondani Ashley Hanna-nak (HP) és Stuart Rance-nek (HP), akik az eredeti, angol nyelvű ITIL szakkifejezés-gyűjteményt 2007. májusában elkészítették, valamint Ashley Hanna-nak, aki 2011. júliusában aktualizálta azt.

Köszönet illeti azokat is, akik az ITIL alapköteteinek 2007-es és 2011-es kiadásaiban közreműködtek. E köszönetnyilvánításban érintettek teljes listája megtekinthető a [www.itil-officialsite.com/Publications/PublicationAcknowledgements.aspx](http://www.itil-officialsite.com/Publications/PublicationAcknowledgements.aspx) weboldalon.

Szintén nagyon hálásak vagyunk Krauth Péternek a magyar szakkifejezés-gyűjtemény fordítási projektjének vezetéséért, valamint a minőségbiztosítási csapatban résztvevő, alábbi szakértőknek:

Nagy József (Keyserve Kft.)

Nagy Zoltán (HP Informatikai Kft.)

Sarkadi-Nagy István (itSMF Magyarország)

## Szakkifejezések és meghatározásaik

Angol kifejezés	Magyar kifejezés	Angol meghatározás	Magyar meghatározás
acceptance	elfogadás	Formal agreement that an IT service, process, plan or other deliverable is complete, accurate, reliable and meets its specified requirements. Acceptance is usually preceded by change evaluation or testing and is often required before proceeding to the next stage of a project or process. See also service acceptance criteria.	Formális megállapodás arról, hogy egy IT-szolgáltatás, egy folyamat, egy terv vagy más leszállítandó dolog teljes, helyes, megbízható és teljesíti a megfogalmazott követelményeket. Az elfogadást általában változásértékelés vagy tesztelés előzi meg, továbbá gyakran előfeltétele egy projekt vagy folyamat következő szakaszának. <i>Lásd még szolgáltatáselfogadási kritériumok.</i>
access management	hozzáférés-menedzsment	<i>(ITIL Service Operation)</i> The process responsible for allowing users to make use of IT services, data or other assets. Access management helps to protect the confidentiality, integrity and availability of assets by ensuring that only authorized users are able to access or modify them. Access management implements the policies of information security management and is sometimes referred to as rights management or identity management.	<i>(ITIL szolgáltatásüzemeltetés)</i> Az a folyamat, amely azért felelős, hogy a felhasználóknak lehetővé tegye az IT-szolgáltatások, adatok vagy más eszközök használatát. A hozzáférés-menedzsment azzal segíti az eszközök bizalmasságának, integritásának és rendelkezésre állásának védelmét, hogy csak az arra jogosult felhasználók képesek az eszközökhöz hozzáférni vagy azokat módosítani. A hozzáférés-menedzsment az információbiztonság-menedzsment irányelveit valósítja meg, és időnként jogosultság- vagy identitás-menedzsmentként is hivatkoznak rá.
account manager	ügyfélmenedzser	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A role that is very similar to that of the business relationship manager, but includes more commercial aspects. Most commonly used by Type III service providers when dealing with external customers.	<i>(ITIL szolgáltatásstratégia)</i> Ez a szerep nagyon hasonló az üzletikapcsolat-menedzser szerepéhez, de itt a kereskedelmi vonatkozások nagyobb szerepet játszanak. Leginkább a III. típusú szolgáltatók használják külső ügyfelek esetében.

Angol kifejezés	Magyar kifejezés	Angol meghatározás	Magyar meghatározás
accounting	számvitel	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The process responsible for identifying the actual costs of delivering IT services, comparing these with budgeted costs, and managing variance from the budget.	<i>(ITIL szolgáltatásstratégia)</i> Az a folyamat, amely az IT-szolgáltatások tényleges költségeinek meghatározásáért, ezeknek a tervezett költségekkel való összehasonlításáért, és a költségtervtől való eltérés kezeléséért felelős.
accounting period	számviteli időszak	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A period of time (usually one year) for which budgets, charges, depreciation and other financial calculations are made. <i>See also</i> financial year.	<i>(ITIL szolgáltatásstratégia)</i> Olyan időszak (általában egy év), amelyre költségterveket, díjakat, értékcsökkenést és más pénzügyi számításokat határoznak meg. <i>Lásd még</i> pénzügyi év.
accredited	felhatalmazott	Officially authorized to carry out a role. For example, an accredited body may be authorized to provide training or to conduct audits.	Hivatalosan jogosult valamilyen szerepet betölteni. Például, egy felhatalmazott testület jogosult lehet képzést nyújtani, vagy felülvizsgálatot lefolytatni.
active monitoring	aktív megfigyelés	<i>(ITIL Service Operation)</i> Monitoring of a configuration item or an IT service that uses automated regular checks to discover the current status. <i>See also</i> passive monitoring.	<i>(ITIL szolgáltatásüzemeltetés)</i> Konfigurációelem vagy IT-szolgáltatás olyan megfigyelése, amely automatizált, rendszeres ellenőrzéseket használ a mindenkori állapot megállapítására. <i>Lásd még</i> passzív megfigyelés.
activity	tevékenység	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.	Cselekvések olyan sora, amelyet bizonyos eredmények elérése céljából alakítottak ki. A tevékenységeket rendszerint folyamatok vagy tervek részeként adják meg, és eljárásokban dokumentálják.
agreed service time (AST)	megállapodott szolgáltatási idő (AST)	<i>(ITIL Service Design)</i> A synonym for service hours, commonly used in formal calculations of availability. <i>See also</i> downtime.	<i>(ITIL szolgáltatástervezés)</i> A szolgáltatási idő szinonimája, amelyet rendszerint a rendelkezésre állás formális kiszámításánál használnak. <i>Lásd még</i> állásidő.

Angol kifejezés	Magyar kifejezés	Angol meghatározás	Magyar meghatározás
agreement	megállapodás	A document that describes a formal understanding between two or more parties. An agreement is not legally binding, unless it forms part of a contract. <i>See also</i> operational level agreement; service level agreement.	Olyan dokumentum, amely két vagy több fél közötti formális megegyezést ír le. A megállapodásnak nincs jogi hatása, hacsak nem képezi valamilyen szerződés részét. <i>Lásd még</i> üzemeltetési megállapodás; szolgáltatási megállapodás.
alert	riasztás	<i>(ITIL Service Operation)</i> A notification that a threshold has been reached, something has changed, or a failure has occurred. Alerts are often created and managed by system management tools and are managed by the event management process.	<i>(ITIL szolgáltatásüzemeltetés)</i> Értesítés arról, hogy valamilyen küszöbértéket elérték, valami megváltozott, vagy valamilyen meghibásodás történt. A riasztásokat gyakran rendszermenedzsment-eszközök hozzák létre és kezelik, és felügyeletüket az eseménymenedzsment folyamat látja el.
analytical modelling	analitikus modellezés	<i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design) (ITIL Service Strategy)</i> A technique that uses mathematical models to predict the behaviour of IT services or other configuration items. Analytical models are commonly used in capacity management and availability management. <i>See also</i> modelling; simulation modelling.	<i>(ITIL rendszeres szolgáltatásfejlesztés) (ITIL szolgáltatástervezés) (ITIL szolgáltatásstratégia)</i> Olyan technika, amely matematikai modelleket használ egy konfigurációelem vagy IT-szolgáltatás viselkedésének előrejelzésére. Analitikus modelleket általában a kapacitásmenedzsment és a rendelkezésreállítás-menedzsment keretében használnak. <i>Lásd még</i> modellezés; szimulációs modellezés.
application	alkalmazás	Software that provides functions which are required by an IT service. Each application may be part of more than one IT service. An application runs on one or more servers or clients. <i>See also</i> application management; application portfolio.	IT-szolgáltatás által megkövetelt funkciókat nyújtó szoftver. Minden alkalmazás egy vagy több IT-szolgáltatásnak lehet része. Az alkalmazások egy vagy több szerver- vagy kliensgépen futnak. <i>Lásd még</i> alkalmazásmenedzsment; alkalmazásportfólió.
application management	alkalmazás-menedzsment	<i>(ITIL Service Design) (ITIL Service Operation)</i> The function responsible for managing applications throughout their lifecycle.	<i>(ITIL szolgáltatástervezés) (ITIL szolgáltatásüzemeltetés)</i> Az a (szervezeti) funkció, amely az alkalmazások felügyeletéért felelős a teljes élettörténetükön keresztül.

Angol kifejezés	Magyar kifejezés	Angol meghatározás	Magyar meghatározás
application portfolio	alkalmazásportfólió	<i>(ITIL Service Design)</i> A database or structured document used to manage applications throughout their lifecycle. The application portfolio contains key attributes of all applications. The application portfolio is sometimes implemented as part of the service portfolio, or as part of the configuration management system.	<i>(ITIL szolgáltatástervezés)</i> Olyan adatbázis vagy strukturált dokumentum, amelyet az alkalmazások felügyeletére használnak teljes élettörténetükön keresztül. Az alkalmazásportfólió kiterjed az összes alkalmazás fő tulajdonságaira. Az alkalmazásportfóliót időnként a szolgáltatásportfólió vagy a konfigurációmenedzsment-rendszer részeként valósítják meg
application service provider (ASP)	alkalmazás-szolgáltató (ASP)	<i>(ITIL Service Design)</i> An external service provider that provides IT services using applications running at the service provider's premises. Users access the applications by network connections to the service provider.	<i>(ITIL szolgáltatástervezés)</i> Olyan külső szolgáltató, amely a saját telephelyén működtetett alkalmazások felhasználásával nyújt IT-szolgáltatásokat. A felhasználók az alkalmazásokat a szolgáltató felé kialakított hálózati kapcsolatokon keresztül érik el.
application sizing	alkalmazás-méretezés	<i>(ITIL Service Design)</i> The activity responsible for understanding the resource requirements needed to support a new application, or a major change to an existing application. Application sizing helps to ensure that the IT service can meet its agreed service level targets for capacity and performance.	<i>(ITIL szolgáltatástervezés)</i> Ez a tevékenység felelős azon erőforráskövetelmények megértéséért, amelyek egy új alkalmazás – vagy egy létező alkalmazás jelentős változtatása utáni – működtetéséhez szükségesek. Az alkalmazásméretezés elősegíti, hogy az IT-szolgáltatás teljesítse a kapacitás- és teljesítményre vonatkozó szolgáltatásminőségi célokat.
architecture	architektúra	<i>(ITIL Service Design)</i> The structure of a system or IT service, including the relationships of components to each other and to the environment they are in. Architecture also includes the standards and guidelines that guide the design and evolution of the system.	<i>(ITIL szolgáltatástervezés)</i> Egy rendszer vagy IT-szolgáltatás felépítése beleértve a komponensek egymással és azzal a környezettel fennálló kapcsolatait, amelyhez tartoznak. Az architektúra részét képezik azok a szabványok és útmutatók is, amelyek keretet szabnak a rendszer tervezésének és fejlődésének.

Angol kifejezés	Magyar kifejezés	Angol meghatározás	Magyar meghatározás
assembly	összetett elem	<i>(ITIL Service Transition)</i> A configuration item that is made up of a number of other CIs. For example, a server CI may contain CIs for CPUs, disks, memory etc.; an IT service CI may contain many hardware, software and other CIs. See also build; component CI.	<i>(ITIL szolgáltatásátadás)</i> Olyan konfigurációelem, amely számos más CI-ből tevődik össze. Például, egy szerver CI a CPU-knak, diszkeknek, memóriáknak megfelelő CI-eket tartalmazhat; egy IT-szolgáltatás CI több hardver, szoftver és más CI-t tartalmazhat. Lásd még összeállítás; komponens CI.
assessment	felmérés	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 also audit.	Vizsgálat és elemzés annak ellenőrzésére, hogy egy szabványt vagy a megadott útmutatásokat betartották-e; hogy a nyilvántartások pontosak-e; vagy hogy a hatékonysági és eredményességi célokat elérték-e. Lásd még felülvizsgálat.
asset	eszköz	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Any resource or capability. The assets of a service provider include anything that could contribute to the delivery of a service. Assets can be one of the following types: management, organization, process, knowledge, people, information, applications, infrastructure or financial capital. See also customer asset; service asset; strategic asset.	<i>(ITIL szolgáltatásstratégia)</i> Bármilyen erőforrás vagy képesség. Egy szolgáltató eszközei közé tartozik minden, ami hozzájárul a szolgáltatás nyújtásához. Az eszközök a következő típusúak lehetnek: menedzsment-, szervezeti, folyamat-, ismeret-, személyi, információs, alkalmazási, infrastrukturális vagy pénzügyi tőkeeszközök. Lásd még ügyféleszköz; szolgáltatási eszköz; stratégiai eszköz.
asset management	eszköz-menedzsment	<i>(ITIL Service Transition)</i> A generic activity or process responsible for tracking and reporting the value and ownership of assets throughout their lifecycle. See also service asset and configuration management; fixed asset management; software asset management.	<i>(ITIL szolgáltatásátadás)</i> Olyan általános tevékenység vagy folyamat, amely az eszközök értékének és tulajdoni állapotának nyomon követéséért és jelentéséért felelős a teljes élettörténetükön keresztül. Lásd még szolgáltatásieszköz- és konfiguráció-menedzsment; tárgyeszköz-menedzsment; szoftvereszköz-menedzsment.
asset register	eszköznnyilvántartás	<i>(ITIL Service Transition)</i> A list of fixed assets that includes their ownership and value. See also fixed asset management.	<i>(ITIL szolgáltatásátadás)</i> Tárgyi eszközök olyan jegyzéke, amely tartalmazza a tulajdonosukat és értéküket. Lásd még tárgyeszköz-menedzsment.

Angol kifejezés	Magyar kifejezés	Angol meghatározás	Magyar meghatározás
asset specificity	eszközspecifikum	<i>(ITIL Service Strategy)</i> One or more attributes of an asset that make it particularly useful for a given purpose. Asset specificity may limit the use of the asset for other purposes.	<i>(ITIL szolgáltatásstratégia)</i> Egy vagy több olyan attribútuma egy eszköznek, amelyek azt különösen hasznossá teszik egy adott célra. Az eszköz-specifikum korlátozhatja az eszköz felhasználását más célokra.
attribute	attribútum	<i>(ITIL Service Transition)</i> A piece of information about a configuration item. Examples are name, location, version number and cost. Attributes of CIs are recorded in a configuration management database (CMDB) and maintained as part of a configuration management system (CMS). <i>See also</i> relationship; configuration management system.	<i>(ITIL szolgáltatásátadás)</i> Valamilyen konfiguráció-elemre vonatkozó információ. Például név, hely, verziószám, és költség. A CI-k attribútumait valamilyen – a konfigurációmenedzsment-rendszer részét képező – konfigurációmenedzsment-adatbázisba (CMDB) viszik fel, és ott is tartják karban. <i>Lásd még</i> kapcsolat; konfigurációmenedzsment-rendszer.
audit	felülvizsgálat	Formal inspection and verification to check whether a standard or set of guidelines is being followed, that records are accurate, or that efficiency and effectiveness targets are being met. An audit may be carried out by internal or external groups. <i>See also</i> assessment; certification.	Formális vizsgálat és igazolás annak ellenőrzésére, hogy egy szabványt vagy a megadott útmutatásokat betartották-e; hogy a nyilvántartások pontosak-e; vagy hogy a hatékonysági és eredményességi célkitűzéseket elérték-e. Felülvizsgálatot végezhetnek belső vagy külső csoportok is. <i>Lásd még</i> felmérés; tanúsítás.
authority matrix	hatásköri mátrix	See RACI.	<i>Lásd</i> RACI-mátrix.
automatic call distribution (ACD)	automatikus híváselosztás (ACD)	<i>(ITIL Service Operation)</i> Use of information technology to direct an incoming telephone call to the most appropriate person in the shortest possible time. ACD is sometimes called automated call distribution.	<i>(ITIL szolgáltatásüzemeltetés)</i> Információtechnológia használata a bejövő telefonhívások az arra legalkalmasabb személyhez a legrövidebb időn belül történő irányítására. Az ACD-t gyakran automatizált híváselosztásnak is nevezik.



Angol kifejezés	Magyar kifejezés	Angol meghatározás	Magyar meghatározás
availability	rendelkezésre állás	<i>(ITIL Service Design)</i> Ability of an IT service or other configuration item to perform its agreed function when required. Availability is determined by reliability, maintainability, serviceability, performance and security. Availability is usually calculated as a percentage. This calculation is often based on agreed service time and downtime. It is best practice to calculate availability of an IT service using measurements of the business output.	<i>(ITIL szolgáltatástervezés)</i> Egy IT-szolgáltatás vagy más konfigurációelem azon képessége, hogy megállapodás szerinti funkcióit végre tudja hajtani, amikor csak szükséges. A rendelkezésre állást a megbízhatóság, a karbantarthatóság, a szolgáltatáskészség, a teljesítmény és a biztonság határozza meg. A rendelkezésre állást általában százalék formájában fejezik ki. A kiszámítása gyakran a megállapodott szolgáltatási időn és az állásidőn alapul. Bevált gyakorlat az IT-szolgáltatás üzleti eredményének mérőszámait felhasználni a rendelkezésre állás számításánál.
availability management (AM)	rendelkezésreállítás-menedzsment (AM)	<i>(ITIL Service Design)</i> The process responsible for ensuring that IT services meet the current and future availability needs of the business in a cost-effective and timely manner. Availability management defines, analyses, plans, measures and improves all aspects of the availability of IT services, and ensures that all IT infrastructures, processes, tools, roles etc. are appropriate for the agreed service level targets for availability. See also availability management information system.	<i>(ITIL szolgáltatástervezés)</i> Az a folyamat, amely azért felelős, hogy az IT-szolgáltatások teljesítsék az üzleti oldal jelenlegi és jövőbeli rendelkezésre állással kapcsolatos igényeit – időben és költséghatékony módon. A rendelkezésreállítás-menedzsment minden vonatkozásban meghatározza, elemzi, méri és továbbfejleszti az IT-szolgáltatások rendelkezésre állását, és biztosítja, hogy minden IT-infrastruktúraelem, folyamat, segédeszköz, szerep stb. megfelelő legyen a rendelkezésre állásra megállapodott szolgáltatásminőségi célok eléréséhez. <i>Lásd még</i> rendelkezésreállítás-menedzsment információs rendszere.
availability management information system (AMIS)	rendelkezésreállítás-menedzsment információs rendszere	<i>(ITIL Service Design)</i> A set of tools, data and information that is used to support availability management. See also service knowledge management system.	<i>(ITIL szolgáltatástervezés)</i> A rendelkezésreállítás-menedzsment támogatására használt segédeszközök, adatok és információk összessége. <i>Lásd még</i> szolgáltatási ismeretmenedzsment-rendszer.

Angol kifejezés	Magyar kifejezés	Angol meghatározás	Magyar meghatározás
availability plan	rendelkezésre állási terv	<i>(ITIL Service Design)</i> A plan to ensure that existing and future availability requirements for IT services can be provided cost-effectively.	<i>(ITIL szolgáltatástervezés)</i> IT-szolgáltatások jelenlegi és jövőbeli rendelkezésre állási követelményeinek költséghatékony teljesítését biztosító terv.
back-out	visszaállítás	<i>(ITIL Service Transition)</i> An activity that restores a service or other configuration item to a previous baseline. Back-out is used as a form of remediation when a change or release is not successful.	<i>(ITIL szolgáltatásátadás)</i> Az a tevékenység, amely visszaállít egy szolgáltatást vagy más konfigurációelemet egy korábbi állapotba. A visszaállást a helyrehozatal egyik formájaként használják, ha egy változtatás vagy kiadás nem sikerült.
backup	mentés	<i>(ITIL Service Design) (ITIL Service Operation)</i> Copying data to protect against loss of integrity or availability of the original.	<i>(ITIL szolgáltatástervezés) (ITIL szolgáltatásüzemeltetés)</i> Adatmásolás az eredeti adatok integritásának és elérhetőségének védelme érdekében.
balanced scorecard	kiegyensúlyozott mutatószámrendszer	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> A management tool developed by Drs Robert Kaplan (Harvard Business School) and David Norton. A balanced scorecard enables a strategy to be broken down into key performance indicators. Performance against the KPIs is used to demonstrate how well the strategy is being achieved. A balanced scorecard has four major areas, each of which has a small number of KPIs. The same four areas are considered at different levels of detail throughout the organization.	<i>(ITIL rendszeres szolgáltatásfejlesztés)</i> Drs. Robert Kaplan (Harvard Egyetem üzleti kara) és David Norton által kifejlesztett menedzsmenteszköz. A kiegyensúlyozott mutatószámrendszer lehetővé teszi, hogy a stratégiát fő teljesítménymutatókra (KPI) bontsák le. A KPI-k segítségével kimutathatóvá válik, hogy mennyire sikerült a stratégiai célokat megvalósítani. A kiegyensúlyozott mutatószámrendszernek négy fő területe van, amelyek mindegyike kevés számú KPI-t tartalmaz. Ugyanezt a négy területet veszik figyelembe – különböző részletettséggel – a szervezet minden szintjén.

Angol kifejezés	Magyar kifejezés	Angol meghatározás	Magyar meghatározás
baseline	alapállapot	<p>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Transition) A snapshot that is used as a reference point. Many snapshots may be taken and recorded over time but only some will be used as baselines. For example:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• An ITSM baseline can be used as a starting point to measure the effect of a service improvement plan</li> <li>• A performance baseline can be used to measure changes in performance over the lifetime of an IT service</li> <li>• A configuration baseline can be used as part of a back-out plan to enable the IT infrastructure to be restored to a known configuration if a change or release fails.</li> </ul> <p>See also benchmark.</p>	<p>(ITIL rendszeres szolgáltatásfejlesztés) (ITIL szolgáltatásátadás) Pillanatfelvétel valamiről, amelyet hivatkozási alapként használnak. Több pillanatfelvételt is lehet készíteni és rögzíteni az idők során, de ezek közül csak néhányat fognak alapállapotként használni. Például:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• egy ITSM-alapállapotot kezdőpontként lehet használni a szolgáltatásfejlesztési terv hatásának méréséhez;</li> <li>• a teljesítmény valmilyen alapállapotát a teljesítményváltozások méréséhez lehet használni az IT-szolgáltatás életciklusa folyamán;</li> <li>• egy konfiguráció alapállapotát fel lehet használni egy visszaállási terv részeként, hogy az IT-infrastruktúrát valmilyen ismert korábbi konfigurációra állítsák vissza, ha egy változtatás vagy kiadás nem sikerült.</li> </ul> <p>Lásd még felmért állapot.</p>
benchmark	felmért állapot	<p>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Transition) A baseline that is used to compare related data sets as part of a benchmarking exercise. For example, a recent snapshot of a process can be compared to a previous baseline of that process, or a current baseline can be compared to industry data or best practice. See also benchmarking; baseline.</p>	<p>(ITIL rendszeres szolgáltatásfejlesztés) (ITIL szolgáltatásátadás) Olyan alapállapot, amelyet valmilyen összemérési tevékenység részeként a kapcsolódó adatok összehasonlítására használnak. Például egy folyamat nemrégiben készített pillanatfelvételét össze lehet hasonlítani e folyamat valmilyen korábbi alapállapotával, vagy a jelenlegi alapállapotot össze lehet vetni iparági adatokkal vagy a bevált gyakorlattal. Lásd még összemérés, alapállapot.</p>

Angol kifejezés	Magyar kifejezés	Angol meghatározás	Magyar meghatározás
benchmarking	összemérés	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> The process responsible for comparing a benchmark with related data sets such as a more recent snapshot, industry data or best practice. The term is also used to mean creating a series of benchmarks over time, and comparing the results to measure progress or improvement. This process is not described in detail within the core ITIL publications.	<i>(ITIL rendszeres szolgáltatásfejlesztés)</i> Az a folyamat, amely azért felelős, hogy egy felmért állapotot összehasonlítsunk kapcsolódó adatokkal, mint pl. egy nemrég készült pillanatfelvétellel, iparági adatokkal vagy bevált gyakorlattal. A kifejezést abban az értelemben is használják, hogy az idők során felmért állapotok sorozatát hozzák létre, és ezen eredményeket összevessék egymással az előrehaladás vagy a javulás kimutatása érdekében. Ez a folyamat nincs részletesen kifejtve az ITIL alapkiadványaiban.
Best Management Practice (BMP)	bevált menedzsmentgyakorlat (BMP)	The Best Management Practice portfolio is owned by the Cabinet Office, part of HM Government. Formerly owned by CCTA and then OGC, the BMP functions moved to the Cabinet Office in June 2010. The BMP portfolio includes guidance on IT service management and project, programme, risk, portfolio and value management. There is also a management maturity model as well as related glossaries of terms.	A bevált menedzsmentgyakorlat portfóliója a brit kormányzat részét alkotó Kabinet Iroda tulajdonát képezi. A korábban a CCTA, majd az OGC tulajdonát képező BMP-funkciókat 2010 júniusában a Kabinet Irodába tették át. A BMP-portfólió útmutatást tartalmaz az IT-szolgáltatásmenedzsmentre, a projekt-, a program-, a kockázat-, a portfólió- és az értékmenedzsmentre. Létezik továbbá egy menedzsmentérettségi modell, valamint a kapcsolódó szakkifejezések gyűjteményei.
best practice	bevált gyakorlat	Proven activities or processes that have been successfully used by multiple organizations. ITIL is an example of best practice.	Olyan tevékenységek vagy folyamatok, amelyeket bizonyítottan több szervezet is sikeresen használt. Az ITIL példa bevált gyakorlatra.
billing	számlázás	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Part of the charging process. Billing is the activity responsible for producing an invoice or a bill and recovering the money from customers. See also pricing.	<i>(ITIL szolgáltatásstratégia)</i> Része az elszámolási folyamatnak. A számlázás az a tevékenység, amelyik a számla előállításáért, és díj ügyféltől történő beszedéséért felelős. Lásd még árképzés.

Angol kifejezés	Magyar kifejezés	Angol meghatározás	Magyar meghatározás
brainstorming	ötletbörze	<i>(ITIL Service Design) (ITIL Service Operation)</i> A technique that helps a team to generate ideas. Ideas are not reviewed during the brainstorming session, but at a later stage. Brainstorming is often used by problem management to identify possible causes.	<i>(ITIL szolgáltatástervezés) (ITIL szolgáltatásüzemeltetés)</i> Olyan technika, amely lehetővé teszi egy csapat számára, hogy ötleteket generáljon. Az ötleteket nem vizsgálják meg az ötletbörze során, hanem csak egy későbbi szakaszban. Az ötletbörze technikáját a problémamenedzsment gyakran használja a lehetséges okok meghatározására.
British Standards Institution (BSI)	Brit Szabványügyi Intézet (BSI)	The UK national standards body, responsible for creating and maintaining British standards. See <a href="http://www.bsi-global.com">www.bsi-global.com</a> for more information. See also International Organization for Standardization.	Nagy-Britannia nemzeti szabványosítási testülete, amely a brit szabványok létrehozásáért és karbantartásáért felelős. További információkért lásd a <a href="http://www.bsi-global.com">www.bsi-global.com</a> weblapot. Lásd még Szabványosítás Nemzetközi Szervezete.
budget	költségterv	A list of all the money an organization or business unit plans to receive, and plans to pay out, over a specified period of time. See also budgeting; planning.	Az összes olyan pénzeszköz nyilvántartása, amelyet egy szervezet vagy egy üzleti egység beszedni ill. elkölteni tervez egy meghatározott időszak alatt. Lásd még költségtervezés, tervezés.
budgeting	költségtervezés	The activity of predicting and controlling the spending of money. Budgeting consists of a periodic negotiation cycle to set future budgets (usually annual) and the day-to-day monitoring and adjusting of current budgets.	A pénzköltség előrejelzésének és felügyeletének tevékenysége, amely a jövőbeli költségterv kialakítására irányuló, időszakonként (általában évente) megtartott egyeztetési ciklusból, napi szintű megfigyelésből és a mindenkori költségterv hozzáigazításából áll.
build	összeállítás	<i>(ITIL Service Transition)</i> The activity of assembling a number of configuration items to create part of an IT service. The term is also used to refer to a release that is authorized for distribution – for example, server build or laptop build. See also configuration baseline.	<i>(ITIL szolgáltatásátadás)</i> Több konfigurációelem összeszerelésének tevékenysége egy IT-szolgáltatás valamely részének létrehozása céljából. A kifejezést olyan kiadásra is használják, amelynek a szétosztását már engedélyezték. Például: szerver- vagy laptopösszeállítás. Lásd még konfigurációállapot.

Angol kifejezés	Magyar kifejezés	Angol meghatározás	Magyar meghatározás
build environment	összeállítási környezet	<i>(ITIL Service Transition)</i> A controlled environment where applications, IT services and other builds are assembled prior to being moved into a test or live environment.	<i>(ITIL szolgáltatásátadás)</i> Olyan felügyelt környezet, ahol összeszerelik az alkalmazásokat, IT-szolgáltatásokat és más összeállításokat mielőtt azokat a teszt- vagy az éles környezetbe áthelyeznék.
business	üzlet	<i>(ITIL Service Strategy)</i> An overall corporate entity or organization formed of a number of business units. In the context of ITSM, the term includes public sector and not-for-profit organizations, as well as companies. An IT service provider provides IT services to a customer within a business. The IT service provider may be part of the same business as its customer (internal service provider), or part of another business (external service provider).	<i>(ITIL szolgáltatásstratégia)</i> Egy általában vett vállalat vagy szervezet, amely több üzleti egységből tevődik össze. Az ITSM szempontjából az „üzlet” kifejezés a cégeken túlmenően kiterjed a közszférára és a nem-nyereségorientált szervezetekre is. Egy IT-szolgáltató az IT-szolgáltatásokat valamilyen üzleten belül működő ügyfél számára nyújtja. Az IT-szolgáltató lehet ugyanannak az üzletnek a része, amelynek az ügyfél (belső szolgáltató), de lehet valamilyen más üzletnek is (külső szolgáltató).
business capacity management	üzleti szintű kapacitás-menedzsment	<i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design)</i> In the context of ITSM, business capacity management is the sub-process of capacity management responsible for understanding future business requirements for use in the capacity plan. See also service capacity management; component capacity management.	<i>(ITIL rendszeres szolgáltatásfejlesztés) (ITIL szolgáltatástervezés)</i> Az ITSM keretében az üzleti szintű kapacitásmenedzsment a kapacitásmenedzsment azon folyamata, amely a jövőbeli üzleti követelmények megértéséért és kapacitástervben való felhasználásukért felelős. Lásd még szolgáltatás szintű kapacitásmenedzsment; komponens szintű kapacitásmenedzsment.
business case	üzleti indoklás	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Justification for a significant item of expenditure. The business case includes information about costs, benefits, options, issues, risks and possible problems. See also cost benefit analysis.	<i>(ITIL szolgáltatásstratégia)</i> Egy befektetés valamilyen lényeges elemének indoklása. Információkat tartalmaz a költségekről, a haszonról, az alternatívákról, a felvetődő kérdésekről, a kockázatokról és a lehetséges problémákról. Lásd még költség-haszon elemzés.

Angol kifejezés	Magyar kifejezés	Angol meghatározás	Magyar meghatározás
business continuity management (BCM)	üzletfolytonosság-menedzsment (BCM)	<i>(ITIL Service Design)</i> The business process responsible for managing risks that could seriously affect the business. Business continuity management safeguards the interests of key stakeholders, reputation, brand and value-creating activities. The process involves reducing risks to an acceptable level and planning for the recovery of business processes should a disruption to the business occur. Business continuity management sets the objectives, scope and requirements for IT service continuity management.	<i>(ITIL szolgáltatástervezés)</i> Azon kockázatok kezeléséért felelős üzleti folyamat, amelyek súlyos hatással lehetnek az üzletre. Az üzletfolytonosság-menedzsment megóvja a fő érdekelttek érdekeit, az elismertséget, a márkát és az értéktermelő tevékenységeket. A folyamatnak része a kockázatok elfogadható szintre való csökkentése és az üzleti folyamatok helyreállításának megtervezése arra az esetre, ha esetleg az üzleti tevékenység megszakadna. Az üzletfolytonosság-menedzsment adja meg a célokat, a hatókört és a követelményeket az IT-szolgáltatásfolytonosság-menedzsmenthez.
business continuity plan (BCP)	üzletfolytonossági terv (BCP)	<i>(ITIL Service Design)</i> A plan defining the steps required to restore business processes following a disruption. The plan also identifies the triggers for invocation, people to be involved, communications etc. IT service continuity plans form a significant part of business continuity plans.	<i>(ITIL szolgáltatástervezés)</i> Olyan terv, amely üzleti folyamatok helyreállításához – azok megszakadását követően – szükséges lépéseket adja meg. A terv meghatározza az elindítását kiváltó eseményeket, a bevonandó személyeket, a kommunikáció módját stb. Az IT-szolgáltatásfolytonossági tervek lényeges részét képezik az üzletfolytonossági terveknek.
business customer	üzleti ügyfél	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A recipient of a product or a service from the business. For example, if the business is a car manufacturer, then the business customer is someone who buys a car.	<i>(ITIL szolgáltatásstratégia)</i> Az üzletből származó termék vagy szolgáltatás hasznélvezője. Például, ha az üzlet egy autógyár, akkor üzleti ügyfél az, aki autót vásárol.

Angol kifejezés	Magyar kifejezés	Angol meghatározás	Magyar meghatározás
business impact analysis (BIA)	üzletihatás-elemzés (BIA)	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Business impact analysis is the activity in business continuity management that identifies vital business functions and their dependencies. These dependencies may include suppliers, people, other business processes, IT services etc. Business impact analysis defines the recovery requirements for IT services. These requirements include recovery time objectives, recovery point objectives and minimum service level targets for each IT service.	<i>(ITIL szolgáltatásstratégia)</i> Az üzleti hatáselemzés az üzletfolytonosság-menedzsment azon tevékenysége, amely meghatározza a létfontosságú üzleti funkciókat és ezek kapcsolatait. E kapcsolatok közé tartoznak a szállítók, az érintett személyek, más üzleti folyamatok, IT-szolgáltatások stb. Az üzleti hatáselemzés visszaállítási követelményeket határoz meg az IT-szolgáltatásokra. E követelmények közé tartozik a visszaállítási időpont és időtartam, valamint a minimális szolgáltatásminőségi célok minden egyes IT-szolgáltatásra.
business objective	üzleti cél	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The objective of a business process, or of the business as a whole. Business objectives support the business vision, provide guidance for the IT strategy, and are often supported by IT services.	<i>(ITIL szolgáltatásstratégia)</i> Egy üzleti folyamatnak vagy az üzlet egészének a célja, Az üzleti célok támogatják az üzleti jövőképet, útmutatást adnak az IT-stratégia számára, és gyakran támogatják IT-szolgáltatásokat.
business operations	üzletvitel	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The day-to-day execution, monitoring and management of business processes.	<i>(ITIL szolgáltatásstratégia)</i> Az üzleti folyamatok mindennapi végrehajtása, megfigyelése és felügyelete.
business perspective	üzleti szempont	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> An understanding of the service provider and IT services from the point of view of the business, and an understanding of the business from the point of view of the service provider.	<i>(ITIL rendszeres szolgáltatásfejlesztés)</i> A szolgáltató és az IT-szolgáltatások üzleti szempontú megértése, valamint az üzleti tevékenység megértése a szolgáltató szempontjából.
business process	üzleti folyamat	A process that is owned and carried out by the business. A business process contributes to the delivery of a product or service to a business customer. For example, a retailer may have a purchasing process that helps to deliver services to its business customers. Many business processes rely on IT services.	Az üzlet felügyelete alatt álló és általa végrehajtott folyamat. Egy üzleti folyamat valamilyen termék vagy szolgáltatás üzleti ügyfelek számára történő nyújtását segíti elő. Például, egy kiskereskedőnél olyan beszerzési folyamat működhet, amely segíti, hogy szolgáltatásokat nyújtson üzleti ügyfeleinek. Számos üzleti folyamat IT-szolgáltatásokon alapul.



Angol kifejezés	Magyar kifejezés	Angol meghatározás	Magyar meghatározás
business relationship management	üzletikapcsolat-menedzsment	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The process responsible for maintaining a positive relationship with customers. Business relationship management identifies customer needs and ensures that the service provider is able to meet these needs with an appropriate catalogue of services. This process has strong links with service level management.	<i>(ITIL szolgáltatásstratégia)</i> Az a folyamat, amely az üzlettel folytatott, pozitív kapcsolat fenntartásáért felelős. Az üzletikapcsolat-menedzsment meghatározza az ügyféligényeket, és biztosítja, hogy a szolgáltató képes legyen ezeknek az igényeknek megfelelni a szolgáltatások valamilyen arra alkalmas katalógusának segítségével. Ez a folyamat szoros kapcsolatban van a szolgáltatásszint-menedzsmenttel.
business relationship manager (BRM)	üzletikapcsolat-menedzser (BRM)	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A role responsible for maintaining the relationship with one or more customers. This role is often combined with the service level manager role.	<i>(ITIL szolgáltatásstratégia)</i> Az a szerep, amely egy vagy több ügyféllel való kapcsolat fenntartásáért felelős. Ez a szerep gyakran átfedésben van a szolgáltatásszint-menedzser szerepével.
business service	üzleti szolgáltatás	A service that is delivered to business customers by business units. For example, delivery of financial services to customers of a bank, or goods to the customers of a retail store. Successful delivery of business services often depends on one or more IT services. A business service may consist almost entirely of an IT service – for example, an online banking service or an external website where product orders can be placed by business customers. <i>See also</i> customer-facing service.	Olyan szolgáltatás, amelyet az üzleti egységek nyújtanak az üzleti ügyfelek számára. Például, pénzügyi szolgáltatások nyújtása egy bank ügyfelei számára, vagy termékek szállítása egy kiskereskedelmi bolt ügyfeleinek. Az üzleti szolgáltatások nyújtása gyakran egy vagy több IT-szolgáltatástól függ. Az üzleti szolgáltatás állhat teljes mértékben valamilyen IT-szolgáltatásból – például lehet egy internetes banki szolgáltatás vagy valamilyen külső weboldal, ahol termékrendeléseket tud az üzleti ügyfél kezdeményezni. <i>Lásd még</i> ügyfélközeli szolgáltatás
business service management	üzletiszolgáltatás-menedzsment	The management of business services delivered to business customers. Business service management is performed by business units.	Az üzleti ügyfelek számára nyújtott üzleti szolgáltatások menedzsmentje. Az üzletiszolgáltatás-menedzsmentet az üzleti egységek hajtják végre.

Angol kifejezés	Magyar kifejezés	Angol meghatározás	Magyar meghatározás
business unit	üzleti egység	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A segment of the business that has its own plans, metrics, income and costs. Each business unit owns assets and uses these to create value for customers in the form of goods and services.	<i>(ITIL szolgáltatásstratégia)</i> Az üzlet egy olyan szegmense, amelynek saját tervei, mérőszámai, bevételei és költségei vannak. Minden üzleti egységnek vannak eszközei, amelyeket arra használ, hogy értéket termeljen az ügyfelek számára termékek vagy szolgáltatások formájában.
call	hívás	<i>(ITIL Service Operation)</i> A telephone call to the service desk from a user. A call could result in an incident or a service request being logged.	<i>(ITIL szolgáltatásüzemeltetés)</i> Telefonhívás a felhasználótól az ügyfélszolgálatra. Egy hívás incidens vagy szolgáltatáskérés rögzítését eredményezheti.
call centre	hívásközpont	<i>(ITIL Service Operation)</i> An organization or business unit that handles large numbers of incoming and outgoing telephone calls. <i>See also</i> service desk.	<i>(ITIL szolgáltatásüzemeltetés)</i> Olyan szervezet vagy üzleti egység, amely nagy számú bejövő és kimenő telefonhívást kezel. <i>Lásd még</i> ügyfélszolgálat.
call type	hívástípus	<i>(ITIL Service Operation)</i> A category that is used to distinguish incoming requests to a service desk. Common call types are incident, service request and complaint.	<i>(ITIL szolgáltatásüzemeltetés)</i> Olyan kategória, amelyet az ügyfélszolgálatra bejövő kérések megkülönböztetésére használnak. Szokásos hívástípusok az incidens, a szolgáltatáskérés és a panasz.
capability	képesség	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The ability of an organization, person, process, application, IT service or other configuration item to carry out an activity. Capabilities are intangible assets of an organization. <i>See also</i> resource.	<i>(ITIL szolgáltatásstratégia)</i> Egy szervezet, személy, folyamat, alkalmazás, IT-szolgáltatás vagy konfigurációelem olyan adottsága, amely lehetővé teszi valamilyen tevékenység elvégzését. A képességek egy szervezet nem kézzel fogható eszközei. <i>Lásd még</i> erőforrás.

Angol kifejezés	Magyar kifejezés	Angol meghatározás	Magyar meghatározás
Capability Maturity Model Integration (CMMI)	integrált képességérettségi modell (CMMI)	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> A process improvement approach developed by the Software Engineering Institute (SEI) of Carnegie Mellon University, US. CMMI provides organizations with the essential elements of effective processes. It can be used to guide process improvement across a project, a division or an entire organization. CMMI helps integrate traditionally separate organizational functions, set process improvement goals and priorities, provide guidance for quality processes, and provide a point of reference for appraising current processes. See <a href="http://www.sei.cmu.edu/cmmi">www.sei.cmu.edu/cmmi</a> for more information. See also maturity.	<i>(ITIL rendszeres szolgáltatásfejlesztés)</i> Folyamatfejlesztési megközelítés, amelyet a Carnegie Mellon Egyetem Szoftvertchnológiai Intézete (SEI) fejlesztett ki az USA-ban. A CMMI hatásos folyamatok lényeges elemeit biztosítja a szervezetek számára. Egy projekt, egy divízió vagy akár egy egész szervezet keretében is lehet használni a folyamatfejlesztés irányítására. A CMMI elősegíti, hogy integrálni lehessen hagyományosan elkülönülő szervezeti funkciókat; hogy folyamatfejlesztési célokat és prioritásokat lehessen meghatározni; hogy minőségi folyamatokhoz útmutatást, és a meglévő folyamatok értékeléséhez kiindulási alapot lehessen adni. További információért lásd a <a href="http://www.sei.cmu.edu/cmmi">www.sei.cmu.edu/cmmi</a> weblapot. <i>Lásd még érettség.</i>
capacity	kapacitás	<i>(ITIL Service Design)</i> The maximum throughput that a configuration item or IT service can deliver. For some types of CI, capacity may be the size or volume – for example, a disk drive.	<i>(ITIL szolgáltatástervezés)</i> Az a maximális teljesítmény, amit egy konfigurációelem vagy IT-szolgáltatás nyújtani tud. Bizonyos CI-típusok esetén a kapacitás lehet a méret vagy nagyság, például a diszkmeghajtóknál.

Angol kifejezés	Magyar kifejezés	Angol meghatározás	Magyar meghatározás
capacity management	kapacitás-menedzsment	<i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design)</i> The process responsible for ensuring that the capacity of IT services and the IT infrastructure is able to meet agreed capacity- and performance-related requirements in a cost-effective and timely manner. Capacity management considers all resources required to deliver an IT service, and is concerned with meeting both the current and future capacity and performance needs of the business. Capacity management includes three sub-processes: business capacity management, service capacity management, and component capacity management. <i>See also</i> capacity management information system.	<i>(ITIL rendszeres szolgáltatásfejlesztés) (ITIL szolgáltatástervezés)</i> Az a folyamat, amely azért felelős, hogy az IT-szolgáltatások és az IT-inf-rastruktúra kapacitása képes legyen a meg-állapodott kapacitás- és teljesítmény-követelményeket költséghatékonyan és időben tel-jesíteni. A kapacitásmenedzsment minden olyan erőforrásra kiterjed, ami az IT-szolgáltatás nyúj-tásához szükséges, és egyaránt foglalkozik az üzlet jelenlegi és jövőbeli kapacitás- és teljesítményigé-nyeinek teljesítésével. A kapacitásmenedzsment három alfolyamatot tartalmaz: üzleti szintű kapacitásmenedzsment, szolgáltatás szintű kapacitásmenedzsment és komponens szintű ka-pacitásmenedzsment. <i>Lásd még</i> kapacitás-menedzsment információs rendszere.
capacity management information system (CMIS)	kapacitás-menedzsment információs rendszere (CMIS)	<i>(ITIL Service Design)</i> A set of tools, data and information that is used to support capacity management. <i>See also</i> service knowledge management system.	<i>(ITIL szolgáltatástervezés)</i> A kapacitásmenedzs-ment támogatására használt segédeszközök, ada-tok és információk. <i>Lásd még</i> szolgáltatási ismeret-menedzsment-rendszer.
capacity plan	kapacitásterv	<i>(ITIL Service Design)</i> A plan used to manage the resources required to deliver IT services. The plan contains details of current and historic usage of IT services and components, and any issues that need to be addressed (including related improvement activities). The plan also contains scenarios for different predictions of business demand and costed options to deliver the agreed service level targets.	<i>(ITIL szolgáltatástervezés)</i> Egy terv, amit az IT-szol-gáltatások nyújtásához szükséges erőforrások biztosítására használnak. A terv az IT-szolgáltatá-sok és -komponensek jelenlegi és múltbeli haszná-latára vonatkozó részletinformációkat tartalmaz, to-vábbá olyan ügyeket, amelyekkel foglalkozni kell (beleértve a kapcsolódó továbbfejlesztési tevékenységeket). A terv scénáriókat is tartalmaz az üzleti igény különböző előrejelzéseinek megfelelően, valamint beárazott alternatívákat a megállapodott szolgáltatásminőségi célok elérésé-hez.

Angol kifejezés	Magyar kifejezés	Angol meghatározás	Magyar meghatározás
capacity planning	kapacitástervezés	<i>(ITIL Service Design)</i> The activity within capacity management responsible for creating a capacity plan.	<i>(ITIL szolgáltatástervezés)</i> A kapacitásmenedzsmenten belül az a tevékenység, amely a kapacitás-terv elkészítéséért felelős.
capital budgeting	tőkebefektetési terv	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The present commitment of funds in order to receive a return in the future in the form of additional cash inflows or reduced cash outflows.	<i>(ITIL szolgáltatásstratégia)</i> A jelenlegi pénzügyi elkötelezettség mértéke a jövőbeli megtérülés érdekében a készpénzbeáramlás növekedésén vagy a készpénzkiáramlás csökkenésén keresztül.
capital cost	tőkeköltség	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The cost of purchasing something that will become a financial asset – for example, computer equipment and buildings. The value of the asset depreciates over multiple accounting periods. See also operational cost.	<i>(ITIL szolgáltatásstratégia)</i> Valaminek a beszerzési költsége, amely pénzügyi eszközzé fog válni, pl. számítógépi berendezés és épületek. Az eszköz értéke csökken számviteli időszakokon keresztül. <i>Lásd még</i> működési költség.
capital expenditure (CAPEX)	tőkebefektetés (CAPEX)	See capital cost.	<i>Lásd</i> tőkeköltség.
capitalization	tőkésítés	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Identifying major cost as capital, even though no asset is purchased. This is done to spread the impact of the cost over multiple accounting periods. The most common example of this is software development, or purchase of a software licence.	<i>(ITIL szolgáltatásstratégia)</i> Jelentős költség tőkeként való elismerése függetlenül attól, hogy történt-e eszközbeszerzés. Ezt azért teszik, hogy a költség hatását több számviteli időszakra oszthassák szét. A legtipikusabb példája ennek a szoftverfejlesztés vagy szoftverlicenc beszerzése.
category	kategória	A named group of things that have something in common. Categories are used to group similar things together. For example, cost types are used to group similar types of cost. Incident categories are used to group similar types of incident, while CI types are used to group similar types of configuration item.	Olyan dolgok névvel ellátott csoportja, amelyekben van valami közös. A kategóriákat a hasonló dolgok egybefogására használják, például költségtípusokat a hasonló jellegű költségekre, incidenskategóriákat a hasonló jellegű incidensekre, és CI-típusokat a hasonló jellegű konfigurációelemekre.

Angol kifejezés	Magyar kifejezés	Angol meghatározás	Magyar meghatározás
certification	tanúsítás	Issuing a certificate to confirm compliance to a standard. Certification includes a formal audit by an independent and accredited body. The term is also used to mean awarding a certificate to provide evidence that a person has achieved a qualification.	Tanúsítvány kibocsátása szabványnak való megfelelés megerősítéseként. A tanúsítás keretében egy független és felhatalmazott testület formális felülvizsgálatot végez. A kifejezést olyan tanúsítvány odaítélésére is használják, amely azt igazolja, hogy egy személy bizonyos minősítést megszerzett.
change	változás	<i>(ITIL Service Transition)</i> The addition, modification or removal of anything that could have an effect on IT services. The scope should include changes to all architectures, processes, tools, metrics and documentation, as well as changes to IT services and other configuration items.	<i>(ITIL szolgáltatásátadás)</i> Olyan dolognak a hozzáadása, módosítása vagy eltávolítása, amely hatással lehet IT-szolgáltatásokra. Ebbe beletartozik az architektúrák, a folyamatok, a segédeszközök, a mérőszámok, valamint az IT-szolgáltatások és más konfigurációelemek változása is.
change advisory board (CAB)	változás-menedzsment-tanács (CAB)	<i>(ITIL Service Transition)</i> A group of people that support the assessment, prioritization, authorization and scheduling of changes. A change advisory board is usually made up of representatives from: all areas within the IT service provider; the business; and third parties such as suppliers.	<i>(ITIL szolgáltatásátadás)</i> Személyek egy olyan csoportja, amely támogatást ad a változások felméréséhez, priorizálásához, engedélyezéséhez és ütemezéséhez. Egy változásmenedzsment-tanács általában az IT-szolgáltató összes területét, az üzleti oldalt és a külső feleket, pl. szállítókat, képviselő tagokból áll.
change evaluation	változásértékelés	<i>(ITIL Service Transition)</i> The process responsible for formal assessment of a new or changed IT service to ensure that risks have been managed and to help determine whether to authorize the change.	<i>(ITIL szolgáltatásátadás)</i> Az a folyamat, amely az új vagy megváltozó IT-szolgáltatás formális felméréseért felelős, hogy a kockázatok felügyelet alá kerüljenek, és hogy segítse annak eldöntését, hogy engedélyezzék-e a változtatást.
change history	változástörténet	<i>(ITIL Service Transition)</i> Information about all changes made to a configuration item during its life. Change history consists of all those change records that apply to the CI.	<i>(ITIL szolgáltatásátadás)</i> Információ az összes változtatásról, amit egy konfigurációelemen végeztek annak élete során. A változástörténet az összes olyan változásrekordból áll, amely egy adott CI-re vonatkozik.

Angol kifejezés	Magyar kifejezés	Angol meghatározás	Magyar meghatározás
change management	változás-menedzsment	<i>(ITIL Service Transition)</i> The process responsible for controlling the lifecycle of all changes, enabling beneficial changes to be made with minimum disruption to IT services.	<i>(ITIL szolgáltatásátadás)</i> Az a folyamat, amely az összes változás lebonyolításának felügyeletéért felelős – lehetővé téve a hasznos változtatások elvégzését az IT-szolgáltatások lehető legkisebb megzavarása mellett.
change model	változásmodell	<i>(ITIL Service Transition)</i> A repeatable way of dealing with a particular category of change. A change model defines specific agreed steps that will be followed for a change of this category. Change models may be very complex with many steps that require authorization (e.g. major software release) or may be very simple with no requirement for authorization (e.g. password reset). <i>See also</i> change advisory board; standard change.	<i>(ITIL szolgáltatásátadás)</i> Adott típusú változások valamilyen megismételhető módon való kezelése. Egy változásmodell konkrét, előre megállapodott lépéseket tartalmaz, amelyeket az adott típusú változtatás esetén követni fognak. A változásmodellek lehetnek nagyon komplexek, amelyek sok lépést tartalmaznak, és engedélyezést igényelnek (pl. jelentős szoftverkiadás), de lehetnek nagyon egyszerűek is, amelyekhez nem szükséges engedély (pl. jelszóvisszaállítás. <i>Lásd még</i> változásmenedzsment-tanács; standard változás.
change proposal	változtatási javaslat	<i>(ITIL Service Strategy) (ITIL Service Transition)</i> A document that includes a high level description of a potential service introduction or significant change, along with a corresponding business case and an expected implementation schedule. Change proposals are normally created by the service portfolio management process and are passed to change management for authorization. Change management will review the potential impact on other services, on shared resources, and on the overall change schedule. Once the change proposal has been authorized, service portfolio management will charter the service.	<i>(ITIL szolgáltatásstratégia) (ITIL szolgáltatásátadás)</i> Egy dokumentum, amely a lehetséges szolgáltatás bevezetésének vagy egy jelentős változtatásnak a nagyvonalú leírását tartalmazza – a kapcsolódó üzleti indoklással és a várható megvalósítási ütemtervvel együtt. A változtatási javaslatokat általában a szolgáltatásportfólió-menedzsment folyamata hozza létre, majd engedélyezésre továbbadják a változásmenedzsmenthez. A változásmenedzsment megvizsgálja az esetleges hatását más szolgáltatásokra, az osztott erőforrásokra és az átfogó változtatási ütemtervre. Amint a változtatási javaslatot engedélyezték, a szolgáltatásportfólió-menedzsment megalapítja a szolgáltatást.

Angol kifejezés	Magyar kifejezés	Angol meghatározás	Magyar meghatározás
change record	változásrekord	<i>(ITIL Service Transition)</i> A record containing the details of a change. Each change record documents the lifecycle of a single change. A change record is created for every request for change that is received, even those that are subsequently rejected. Change records should reference the configuration items that are affected by the change. Change records may be stored in the configuration management system, or elsewhere in the service knowledge management system.	<i>(ITIL szolgáltatásátadás)</i> Olyan feljegyzés, amely egy változás részleteit tartalmazza. Minden változásrekord egyetlen változás megvalósulását dokumentálja. Minden leadott változaskérelemre készül egy változásrekord még akkor is, ha azt azután visszautasítják. A változásrekordnak hivatkoznia kell azon konfigurációelemekre, amelyekre a változtatás hatással van. A változásrekordokat tárolhatják a konfigurációmenedzsment-rendszerben vagy a szolgáltatási ismeretmenedzsment-rendszer más részében.
change request	változaskérés	See request for change.	Lásd változaskérelem.
change schedule	változtatási ütemterv	<i>(ITIL Service Transition)</i> A document that lists all authorized changes and their planned implementation dates, as well as the estimated dates of longer-term changes. A change schedule is sometimes called a forward schedule of change, even though it also contains information about changes that have already been implemented.	<i>(ITIL szolgáltatásátadás)</i> Olyan dokumentum, amely nyilvántartja az összes engedélyezett változtatást és azok tervezett megvalósítási dátumát, valamint a hosszabb időléptékű változtatások becsült időpontjait. A változtatási ütemtervet időnként a „változások előjegyzési tervé”-nek is nevezik annak ellenére, hogy ez a már megvalósított változásokról is tartalmaz információt.
change window	változtatási idő	<i>(ITIL Service Transition)</i> A regular, agreed time when changes or releases may be implemented with minimal impact on services. Change windows are usually documented in service level agreements.	<i>(ITIL szolgáltatásátadás)</i> Egy olyan rendszeres, megállapodott időszak, amikor a változtatásokat és kiadásokat a szolgáltatás minimális megzavarása mellett lehet elvégezni. A változtatási időt rendszerint az SLA-kban dokumentálják.
chargeable item	elszámolandó tétel	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A deliverable of an IT service that is used in calculating charges to customers (for example, number of transactions, number of desktop PCs).	<i>(ITIL szolgáltatásstratégia)</i> Egy IT-szolgáltatás olyan leszállítandó eleme, amelyet felhasználnak a díjak ügyfél számára történő kiszámításánál (például a tranzakciók száma, az asztali PC-k száma).



Angol kifejezés	Magyar kifejezés	Angol meghatározás	Magyar meghatározás
charging	elszámolás	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Requiring payment for IT services. Charging for IT services is optional, and many organizations choose to treat their IT service provider as a cost centre. See also charging process; charging policy.	<i>(ITIL szolgáltatásstratégia)</i> Ellentételezés megkövetelése az IT-szolgáltatásért. Díj felszámítása az IT-szolgáltatásért csak egyike a lehetőségeknek, sok szervezet ehelyett azt választja, hogy IT-szolgáltatóját költségként kezeli. <i>Lásd még</i> elszámolási folyamat; elszámolási irányelv.
charging policy	elszámolási irányelv	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A policy specifying the objective of the charging process and the way in which charges will be calculated. See also cost.	<i>(ITIL szolgáltatásstratégia)</i> Olyan irányelv, amely az elszámolási folyamat célját határozza meg, és azt, ahogy a díjakat ki fogják számítani. <i>Lásd még</i> költség.
charging process	elszámolási folyamat	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The process responsible for deciding how much customers should pay (pricing) and recovering money from them (billing). This process is not described in detail within the core ITIL publications.	<i>(ITIL szolgáltatásstratégia)</i> Az a folyamat, amely annak eldöntéséért felelős, hogy mennyit fizessenek az ügyfelek (árképzés), és hogyan szedik be tőlük a díjat (számlázás). Ez a folyamat nincs részletesen kifejtve az ITIL alapköteteiben.
charter	alapító dokumentum	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A document that contains details of a new service, a significant change or other significant project. Charters are typically authorized by service portfolio management or by a project management office. The term charter is also used to describe the act of authorizing the work required to complete the service change or project. See also change proposal; service charter; project portfolio.	<i>(ITIL szolgáltatásstratégia)</i> Egy olyan dokumentum, amely egy új szolgáltatás, egy jelentős változás vagy más jelentős projekt részleteit tartalmazza. Az alapító dokumentumokat általában a szolgáltatásportfólió-menedzsment vagy a projekt-menedzsment-iroda engedélyezi. A kifejezést ('alapít') annak az aktusnak a leírására is használják, amely engedélyezi a szolgáltatásváltozás vagy projekt megvalósításához szükséges munkát. <i>Lásd még</i> változtatási javaslat.; szolgáltatásalapító dokumentum; projektportfólió.

Angol kifejezés	Magyar kifejezés	Angol meghatározás	Magyar meghatározás
chronological analysis	történeti elemzés	<i>(ITIL Service Operation)</i> A technique used to help identify possible causes of problems. All available data about the problem is collected and sorted by date and time to provide a detailed timeline. This can make it possible to identify which events may have been triggered by others.	<i>(ITIL szolgáltatásüzemeltetés)</i> Olyan technika, amelyet a problémák lehetséges okainak meghatározására használnak. Az adott problémára vonatkozó összes adatot begyűjtik, és időpont szerint sorbarendezve részletes időrendet állítanak fel. Ez jó lehetőséget ad arra, hogy meghatározzák, melyik eseményt mely más események idézték elő.
CI type	CI-típus	<i>(ITIL Service Transition)</i> A category that is used to classify configuration items. The CI type identifies the required attributes and relationships for a configuration record. Common CI types include hardware, document, user etc.	<i>(ITIL szolgáltatásátadás)</i> A CI-k osztályozására szolgáló kategória. A CI-típus megadja azokat az attribútumokat és kapcsolatokat, amelyeknek a konfigurációs rekordban szerepelniük kell. A szokásos CI-típusok közé tartozik a hardver, a dokumentum, a felhasználó stb.
classification	osztályozás	The act of assigning a category to something. Classification is used to ensure consistent management and reporting. Configuration items, incidents, problems, changes etc. are usually classified.	Egy kategóriának a hozzárendelése valamihez. Az osztályozást a konzisztens menedzsment és jelentéskészítés biztosítása érdekében használják. A konfigurációelemeket, az incidenseket, a problémákat, a változásokat stb. rendszerint osztályozzák.
client	kliens	A generic term that means a customer, the business or a business customer. For example, client manager may be used as a synonym for business relationship manager. The term is also used to mean: <ul style="list-style-type: none"> <li>A computer that is used directly by a user – for example, a PC, a handheld computer or a work station</li> <li>The part of a client server application that the user directly interfaces with – for example, an email client.</li> </ul>	Általános kifejezés, amely ügyfelet, üzletet vagy üzleti ügyfelet jelent. Lehet például „kliensmenedzser”-t használni az üzletikapcsolat-menedzser szinonimájaként. A kifejezés jelenti még: <ul style="list-style-type: none"> <li>azt a számítógépet, amit a felhasználó közvetlenül használ, pl. egy PC, kézi számítógép vagy munkaállomás;</li> <li>egy kliens-szerver alkalmazásnak az a részét, amivel a felhasználó közvetlenül kapcsolatban van, pl. egy levelező kliens.</li> </ul>

Angol kifejezés	Magyar kifejezés	Angol meghatározás	Magyar meghatározás
closed	lezárt	<i>(ITIL Service Operation)</i> The final status in the lifecycle of an incident, problem, change etc. When the status is closed, no further action is taken.	<i>(ITIL szolgáltatásüzemeltetés)</i> Egy incidens, probléma, változás stb. élettörténetének utolsó állapota. Amikor az állapot „lezárt”, semmilyen további tevékenységet nem végeznek már rajta.
closure	lezárás	<i>(ITIL Service Operation)</i> The act of changing the status of an incident, problem, change etc. to closed.	<i>(ITIL szolgáltatásüzemeltetés)</i> Egy incidens, probléma, változás stb. állapotának megváltoztatása „lezárt”-ra.
COBIT	COBIT	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> Control Objectives for Information and related Technology (COBIT) provides guidance and best practice for the management of IT processes. COBIT is published by ISACA in conjunction with the IT Governance Institute (ITGI). See <a href="http://www.isaca.org">www.isaca.org</a> for more information.	<i>(ITIL rendszeres szolgáltatásfejlesztés)</i> Az “információs és kapcsolódó más technológiák kontroll célkitűzései” (COBIT) útmutatást és bevált gyakorlatot ad az IT-folyamatok menedzsmentjéhez. A COBIT-ot az ISACA adja ki az IT Governance Institute-tal (ITGI) együttműködve. További információért lásd a <a href="http://www.isaca.org">www.isaca.org</a> -t.
code of practice	gyakorlati útmutató	A guideline published by a public body or a standards organization, such as ISO or BSI. Many standards consist of a code of practice and a specification. The code of practice describes recommended best practice.	Olyan útmutató, amelyet valamilyen nyilvános testület vagy szabványosítási szervezet, mint pl. az ISO, vagy a BSI tesz közzé. Sok szabvány egy gyakorlati útmutatóból és egy előírásból áll. A gyakorlati útmutató az ajánlott, bevált gyakorlatot írja le.
cold standby	hidegtartalék	See gradual recovery.	Lásd fokozatos helyreállítás.
commercial off the shelf (COTS)	késztermék (COTS)	<i>(ITIL Service Design)</i> Pre-existing application software or middleware that can be purchased from a third party.	<i>(ITIL szolgáltatástervezés)</i> Olyan meglévő alkalmazási szoftver vagy köztes szoftver, amelyet valamilyen (külső) harmadik féltől be lehet szerezni.
compliance	megfelelés	Ensuring that a standard or set of guidelines is followed, or that proper, consistent accounting or other practices are being employed.	Annak biztosítása, hogy egy szabványt vagy bizonyos útmutatókat kövessenek, ill. hogy helyes, konzisztens számviteli vagy más gyakorlatot alkalmazzanak.

Angol kifejezés	Magyar kifejezés	Angol meghatározás	Magyar meghatározás
component	komponens	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.	Általános kifejezés arra, hogy egy dolog valami komplexebbnek a része. Például, egy számítógéprendszer komponense lehet egy IT-szolgáltatásnak, egy alkalmazás komponense lehet egy kiadási egységnek. A felügyelet alatt tartandó komponenseknek konfigurációelemeknek kell lenniük.
component capacity management (CCM)	komponens szintű kapacitás-menedzsment (CCM)	( <i>ITIL Continual Service Improvement</i> ) ( <i>ITIL Service Design</i> ) The sub-process of capacity management responsible for understanding the capacity, utilization and performance of configuration items. Data is collected, recorded and analysed for use in the capacity plan. See also business capacity management; service capacity management.	( <i>ITIL rendszeres szolgáltatásfejlesztés</i> ) ( <i>ITIL szolgáltatástervezés</i> ) A kapacitásmenedzsment azon alfolyamata, amely a konfigurációelemek kapacitásának, kihasználásának és teljesítményének megértéséért felelős. Összegyűjti az adatokat, nyilvántartja és elemzi a kapacitástervben való felhasználás céljából. Lásd még üzleti szintű kapacitásmenedzsment; szolgáltatás szintű kapacitásmenedzsment.
component CI	komponens CI	( <i>ITIL Service Transition</i> ) A configuration item that is part of an assembly. For example, a CPU or memory CI may be part of a server CI.	( <i>ITIL szolgáltatásátadás</i> ) Olyan konfigurációelem, amely része egy összetett CI-nek. Például, a CPU-vagy a memória-CI része a szerver-CI-nek.
component failure impact analysis (CFIA)	komponens-meghibásodás hatáselemzése (CFIA)	( <i>ITIL Service Design</i> ) A technique that helps to identify the impact of configuration item failure on IT services and the business. A matrix is created with IT services on one axis and CIs on the other. This enables the identification of critical CIs (that could cause the failure of multiple IT services) and fragile IT services (that have multiple single points of failure).	( <i>ITIL szolgáltatástervezés</i> ) Olyan technika, amely segít meghatározni, hogy egy konfigurációelem meghibásodásának milyen hatása van az IT-szolgáltatásokra és az üzleti oldalra. Ennek során egy olyan mátrixot készítenek, amelynek egyik tengelyén az IT-szolgáltatások, a másikon a CI-k szerepelnek. Ez lehetővé teszi a kritikus CI-k (azaz, amelyek több IT-szolgáltatás hibáját is okozhatják), valamint a sérülékeny IT-szolgáltatások (azaz, amelyeknek több független meghibásodási pontja is van) meghatározását.

Angol kifejezés	Magyar kifejezés	Angol meghatározás	Magyar meghatározás
computer telephony integration (CTI)	számítógép-telefon integráció (CTI)	<i>(ITIL Service Operation)</i> Computer telephony integration is a general term covering any kind of integration between computers and telephone systems. It is most commonly used to refer to systems where an application displays detailed screens relating to incoming or outgoing telephone calls. See also automatic call distribution; interactive voice response.	<i>(ITIL szolgáltatásüzemeltetés)</i> A CTI egy általános kifejezés, amelybe a számítógépek és a telefonrendszerek közötti mindenfajta integráció beletartozik. Leginkább azokra a rendszerekre használják, ahol egy alkalmazás képernyőkön jeleníti meg részletekbe menően a bejövő és kimenő telefonhívásokat. Lásd még automatikus híváelosztás; interaktív hangválasz.
concurrency	konkurenciaszint	A measure of the number of users engaged in the same operation at the same time.	Az a mérőszám, ami azt mutatja, hogy hány felhasználó végezheti ugyanazt a műveletet ugyanabban az időben.
confidentiality	bizalmasság	<i>(ITIL Service Design)</i> A security principle that requires that data should only be accessed by authorized people.	<i>(ITIL szolgáltatástervezés)</i> Az a biztonsági elv, amely megköveteli, hogy csak az arra jogosult személyek férjenek hozzá az adatokhoz.
configuration	konfiguráció	<i>(ITIL Service Transition)</i> A generic term used to describe a group of configuration items that work together to deliver an IT service, or a recognizable part of an IT service. Configuration is also used to describe the parameter settings for one or more configuration items.	<i>(ITIL szolgáltatásátadás)</i> Általános kifejezés, amelyet egy IT-szolgáltatás nyújtásában együttműködő konfigurációelemek valamilyen csoportjának, vagy egy IT-szolgáltatás felismerhető részének leírására használnak. A kifejezést használják még „konfigurálás” értelemben, azaz egy vagy több konfigurációelem paraméterbeállításának megnevezésére is.
configuration baseline	konfigurációállapot	<i>(ITIL Service Transition)</i> The baseline of a configuration that has been formally agreed and is managed through the change management process. A configuration baseline is used as a basis for future builds, releases and changes.	<i>(ITIL szolgáltatásátadás)</i> Egy konfiguráció olyan állapota, amelyben formálisan megállapodtak, és amelyet a változásmenedzsment-folyamaton keresztül felügyelnek. Egy konfigurációállapot alapjául szolgál jövőbeli összeállításoknak, kiadásoknak és változásoknak.

Angol kifejezés	Magyar kifejezés	Angol meghatározás	Magyar meghatározás
configuration control	konfiguráció-felügyelet	<i>(ITIL Service Transition)</i> The activity responsible for ensuring that adding, modifying or removing a configuration item is properly managed – for example, by submitting a request for change or service request.	<i>(ITIL szolgáltatásátadás)</i> Az a tevékenység, amely annak biztosításáért felelős, hogy egy CI hozzáadása, módosítása vagy eltávolítása megfelelően legyen kezelve - például egy változaskérelem vagy szolgáltatáskérés leadásával.
configuration identification	konfiguráció-azonosítás	<i>(ITIL Service Transition)</i> The activity responsible for collecting information about configuration items and their relationships, and loading this information into the configuration management database. Configuration identification is also responsible for labelling the configuration items themselves, so that the corresponding configuration records can be found.	<i>(ITIL szolgáltatásátadás)</i> Az a tevékenység, amely a konfigurációelemekre és a köztük lévő kapcsolatokra vonatkozó információk összegyűjtéséért felelős, valamint ezen információk CMDB-be való betöltéséért. A konfigurációazonosítás maguknak a konfigurációelemeknek a felcímkézéséért is felelős, hogy a nekik megfelelő konfigurációrekordok megtalálhatók legyenek.
configuration item (CI)	konfigurációelem (CI)	<i>(ITIL Service Transition)</i> Any component or other service asset that needs to be managed in order to deliver an IT service. Information about each configuration item is recorded in a configuration record within the configuration management system and is maintained throughout its lifecycle by service asset and configuration management. Configuration items are under the control of change management. They typically include IT services, hardware, software, buildings, people and formal documentation such as process documentation and service level agreements.	<i>(ITIL szolgáltatásátadás)</i> Bármilyen komponens vagy más szolgáltatási eszköz, amelyet felügyelet alatt kell tartani valamilyen IT-szolgáltatás nyújtása érdekében. Az ezekre vonatkozó információkat konfigurációrekordban rögzítik a konfigurációmenedzsment-rendszeren belül, és ezt a szolgáltatási-eszköz- és konfigurációmenedzsment folyamata tartja karban az életciklusa során. A konfigurációelemek a változásmenedzsment felügyelete alatt állnak. Tipikusan közéjük tartoznak az IT-szolgáltatások, a hardver, a szoftver, az épületek, a személyek és a hivatalos dokumentumok, mint pl. folyamatdokumentáció és szolgáltatási megállapodások.
configuration management	konfigurációmenedzsment	See service asset and configuration management.	Lásd szolgáltatási-eszköz- és konfigurációmenedzsment.

Angol kifejezés	Magyar kifejezés	Angol meghatározás	Magyar meghatározás
configuration management database (CMDB)	konfiguráció-menedzsment-adatbázis (CMDB)	<i>(ITIL Service Transition)</i> A database used to store configuration records throughout their lifecycle. The configuration management system maintains one or more configuration management databases, and each database stores attributes of configuration items, and relationships with other configuration items.	<i>(ITIL szolgáltatásátadás)</i> Olyan adatbázis, amelyet konfigurációrekordok tárolására használnak a teljes életciklusukon keresztül. A konfiguráció-menedzsment-rendszer egy vagy több konfiguráció-menedzsment-adatbázist tart karban, és mindegyik adatbázis bizonyos konfigurációelemek attribútumait tárolja, ill. ezek kapcsolatait más konfigurációelemekkel.
configuration management system (CMS)	konfiguráció-menedzsment-rendszer (CMS)	<i>(ITIL Service Transition)</i> A set of tools, data and information that is used to support service asset and configuration management. The CMS is part of an overall service knowledge management system and includes tools for collecting, storing, managing, updating, analysing and presenting data about all configuration items and their relationships. The CMS may also include information about incidents, problems, known errors, changes and releases. The CMS is maintained by service asset and configuration management and is used by all IT service management processes. <i>See also</i> configuration management database.	<i>(ITIL szolgáltatásátadás)</i> Segédeszközök, adatok és információk egy olyan rendszere, amelyet a szolgáltatási eszközök és a konfigurációk kezelésére használnak. A CMS része egy általános szolgáltatási ismeretmenedzsment-rendszernek, és segédeszközöket tartalmaz az összes konfigurációelemre és kapcsolataikra vonatkozó adatok összegyűjtésére, tárolására, kezelésére, aktualizálására, elemzésére és megjelenítésére. A CMS tartalmazhat információt incidensekről, problémákról, ismert hibákról, változásokról és kiadásokról is. A CMS-t a szolgáltatásieszköz- és konfiguráció-menedzsment tartja karban, és az IT-szolgáltatás-menedzsment összes folyamat használja. <i>Lásd még</i> konfiguráció-menedzsment-adatbázis.
configuration record	konfigurációrekord	<i>(ITIL Service Transition)</i> A record containing the details of a configuration item. Each configuration record documents the lifecycle of a single configuration item. Configuration records are stored in a configuration management database and maintained as part of a configuration management system.	<i>(ITIL szolgáltatásátadás)</i> Olyan feljegyzés, amely egy konfigurációelem részleteit tartalmazza. Minden egyes konfigurációrekord egyetlen konfigurációelem élettörténetét dokumentálja. A konfigurációrekordokat a konfiguráció-menedzsment-adatbázisban tárolják, és a konfiguráció-menedzsment-rendszer részeként tartják karban.



Angol kifejezés	Magyar kifejezés	Angol meghatározás	Magyar meghatározás
configuration structure	konfiguráció-felépítés	<i>(ITIL Service Transition)</i> The hierarchy and other relationships between all the configuration items that comprise a configuration.	<i>(ITIL szolgáltatásátadás)</i> A konfigurációt alkotó konfigurációelemek közötti hierarchikus és egyéb kapcsolatok rendszere.
continual service improvement (CSI)	rendszeres szolgáltatás-fejlesztés (CSI)	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> A stage in the lifecycle of a service. Continual service improvement ensures that services are aligned with changing business needs by identifying and implementing improvements to IT services that support business processes. The performance of the IT service provider is continually measured and improvements are made to processes, IT services and IT infrastructure in order to increase efficiency, effectiveness and cost effectiveness. Continual service improvement includes the seven-step improvement process. Although this process is associated with continual service improvement, most processes have activities that take place across multiple stages of the service lifecycle. See also Plan-Do-Check-Act.	<i>(ITIL rendszeres szolgáltatásfejlesztés)</i> Az egyik szakasz a szolgáltatások életciklusában. Azzal, hogy az IT-szolgáltatások üzleti folyamatokat támogató továbbfejlesztési lehetőségeit határozza és valósítja meg, a rendszeres szolgáltatás-fejlesztés biztosítja, hogy a szolgáltatások összhangban legyenek a változó üzleti igényekkel. Rendszeresen méri az IT-szolgáltató teljesítményét, és a folyamatok, IT-szolgáltatások és IT-infrastruktúra továbbfejlesztéseit a hatékonyság, eredményesség és költséghatékonyság érdekében hajtják végre. A rendszeres szolgáltatásfejlesztésnek része a hétlépéses továbbfejlesztési folyamat. Habár ez a folyamat a rendszeres szolgáltatásfejlesztéshez kapcsolódik, a legtöbb folyamatnak vannak olyan tevékenységei, amelyek a szolgáltatási életciklus több szakaszát is érintik. <i>Lásd még</i> tervezés-végrehajtás-ellenőrzés-beavatkozás (PDCA).
continuous availability	folyamatos rendelkezésre állás	<i>(ITIL Service Design)</i> An approach or design to achieve 100% availability. A continuously available IT service has no planned or unplanned downtime.	<i>(ITIL szolgáltatástervezés)</i> Megközelítés vagy terv 100%-os rendelkezésre állás eléréséhez. A folyamatosan rendelkezésre álló IT-szolgáltatásnak nincs sem betervezett, sem be nem tervezett állásideje.
continuous operation	folyamatos üzemelés	<i>(ITIL Service Design)</i> An approach or design to eliminate planned downtime of an IT service. Note that individual configuration items may be down even though the IT service is available.	<i>(ITIL szolgáltatástervezés)</i> Megközelítés vagy terv egy IT-szolgáltatás betervezett állásidejének megszüntetésére. Megjegyzendő, hogy egyes konfigurációelemek lehet, hogy nem működnek, miközben az IT-szolgáltatás rendelkezésre áll.



Angol kifejezés	Magyar kifejezés	Angol meghatározás	Magyar meghatározás
contract	szerződés	A legally binding agreement between two or more parties.	Jogilag kötelező érvényű megállapodás két vagy több fél között.
control	felügyelet	A means of managing a risk, ensuring that a business objective is achieved or that a process is followed. Examples of control include policies, procedures, roles, RAID, door locks etc. A control is sometimes called a countermeasure or safeguard. Control also means to manage the utilization or behaviour of a configuration item, system or IT service.	A kockázatok kezelésének egyik módja, amely egyben biztosítja az üzleti cél elérését, vagy a folyamat követését. A felügyeleti intézkedésekre példák: az irányelvek, az eljárások, a szerepek, tükrözött diszk, ajtózárok stb. A felügyeleti intézkedést időnként ellenintézkedésnek vagy óvintézkedésnek is nevezik. A felügyelet egy konfigurációelem, rendszer vagy IT-szolgáltatás felhasználásának vagy viselkedésének menedzsmentjét is jelenti.
Control Objectives for Information and related Technology	információs és kapcsolódó más technológiák kontroll célkitűzései	See COBIT.	Lásd COBIT.
control perspective	felügyeleti megközelítés	<i>(ITIL Service Strategy)</i> An approach to the management of IT services, processes, functions, assets etc. There can be several different control perspectives on the same IT service, process etc., allowing different individuals or teams to focus on what is important and relevant to their specific role. Examples of control perspective include reactive and proactive management within IT operations, or a lifecycle view for an application project team.	<i>(ITIL szolgáltatásstratégia)</i> Az IT-szolgáltatások, folyamatok, funkciók, eszközök stb. felügyeletének egy adott megközelítése. Lehet több különböző felügyeleti megközelítés is ugyanarra az IT-szolgáltatásra, folyamatra stb., sőt ezzel lehetővé válik, hogy különböző egyének vagy csapatok arra koncentrálhassanak, ami sajátos szerepük számára fontos és lényeges. Példák felügyeleti megközelítésre: a reaktív és proaktív menedzsment az IT-üzemeltetésen belül, vagy az életciklusszemlélet egy alkalmazási projekt csapata számára.
control processes	felügyeleti folyamatok	The ISO/IEC 20000 process group that includes change management and configuration management.	Az az ISO/IEC 20000 folyamatcsoport, amely a változásmenedzsmentet és a konfigurációmenedzsmentet tartalmazza.

Angol kifejezés	Magyar kifejezés	Angol meghatározás	Magyar meghatározás
core service	alapszolgáltatás	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A service that delivers the basic outcomes desired by one or more customers. A core service provides a specific level of utility and warranty. Customers may be offered a choice of utility and warranty through one or more service options. <i>See also</i> enabling service; enhancing service; IT service; service package.	<i>(ITIL szolgáltatásstratégia)</i> Olyan szolgáltatás, amely egy vagy több ügyfél által igényelt, alapvető eredményeket hoz létre. Egy alapszolgáltatás a hasznosság és a garancia valamilyen jól meghatározott szintjét nyújtja. Az ügyfeleknek egyfajta választékot is fel lehet kínálni a hasznosság és garancia tekintetében egy vagy több szolgáltatási opción keresztül. <i>Lásd még</i> háttérszolgáltatás; bővítő szolgáltatás; IT-szolgáltatás; szolgáltatáscsomag.
cost	költség	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.	Egy adott tevékenységre, IT-szolgáltatásra vagy üzleti egységre költött pénz mennyisége. A költségek valós költségből (pénz), névleges költségből, mint pl. emberek ideje, és értékcsökkenésből tevődnek össze.
cost benefit analysis	költség-haszon elemzés	An activity that analyses and compares the costs and the benefits involved in one or more alternative courses of action. <i>See also</i> business case; internal rate of return; net present value; return on investment; value on investment.	Olyan tevékenység, amely elemzi és összehasonlítja azokat a költségeket és hasznokat, amelyeket egy vagy több alternatív megközelítés magában foglal. <i>Lásd még</i> üzleti indoklás; belső megtérülési ráta; nettó jelenérték; befektetés-megtérülés; befektetés-hasznosulás.
cost centre	költséghely	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A business unit or project to which costs are assigned. A cost centre does not charge for services provided. An IT service provider can be run as a cost centre or a profit centre.	<i>(ITIL szolgáltatásstratégia)</i> Az az üzleti egység vagy projekt, amihez a költségeket hozzárendelik. A költséghely nem számít fel díjat a nyújtott szolgáltatásokért. Egy IT-szolgáltatót lehet költséghelyként vagy profitközpontként is működtetni.

Angol kifejezés	Magyar kifejezés	Angol meghatározás	Magyar meghatározás
cost element	költségelem	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The middle level of category to which costs are assigned in budgeting and accounting. The highest-level category is cost type. For example, a cost type of 'people' could have cost elements of 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.	<i>(ITIL szolgáltatásstratégia)</i> Az a középső szintű kategória, amelyhez költségeket rendelnek hozzá a költségtervezés és a számvitel során. A legfelső szintű kategória a költségtípus. Például a „személy” költségtípusnak költségeleme lehet a bér, jutalom, kiadások, oktatás, túlóra stb. A költségelemeket tovább lehet bontani költségegységekre. Például a „kiadások” költségelem olyan költségegységeket tartalmazhat, mint szállás, utazás, étkezés stb.
cost management	költség-menedzsment	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A general term that is used to refer to budgeting and accounting, and is sometimes used as a synonym for financial management.	<i>(ITIL szolgáltatásstratégia)</i> Általános kifejezés, amellyel a költségtervezésre és a számvitelre hivatkoznak, és időnként a pénzügyi menedzsment szinonimájaként is használják.
cost model	költségmodell	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A framework used in budgeting and accounting in which all known costs can be recorded, categorized and allocated to specific customers, business units or projects. See also cost type; cost element; cost unit.	<i>(ITIL szolgáltatásstratégia)</i> A költségtervezésnél és számvitelnél használt olyan keretrendszer, amelynek segítségével minden ismert költséget rögzíteni és osztályozni lehet, valamint hozzá lehet rendelni konkrét ügyfelekhez, üzleti egységekhez vagy projektekhez. Lásd még költségtípus; költségelem; költségegység.
cost type	költségtípus	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The highest level of category to which costs are assigned in budgeting and accounting – for example, hardware, software, people, accommodation, external and transfer. See also cost element; cost unit.	<i>(ITIL szolgáltatásstratégia)</i> Az a legfelső szintű kategória, amelyhez költségeket rendelnek hozzá a költségtervezés és a számvitel során. Például hardver, szoftver, személyzet, elhelyezés, külső és áttérhelt. Lásd még költségelem, költségegység.

Angol kifejezés	Magyar kifejezés	Angol meghatározás	Magyar meghatározás
cost unit	költségegység	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The lowest level of category to which costs are assigned, cost units are usually things that can be easily counted (e.g. staff numbers, software licences) or things easily measured (e.g. CPU usage, electricity consumed). Cost units are included within cost elements. For example, a cost element of 'expenses' could include cost units of hotels, transport, meals etc. <i>See also</i> cost type.	<i>(ITIL szolgáltatásstratégia)</i> Az a legalsó szintű kategória, amelyhez költségeket rendelnek hozzá. A költségegységek általában olyan dolgok, amelyeket könnyű megszámolni (pl. létszám, szoftverlicenck), vagy mérni (pl. CPU-használat, elfogyasztott áram). A költségegységek költségelemekbe tartoznak. Például a „kiadások” költségelem olyan költség-egységeket tartalmazhat, mint szállás, utazás, étkezés stb. <i>Lásd még</i> költségtípus.
cost effectiveness	költséghatékonyság	A measure of the balance between the effectiveness and cost of a service, process or activity. A cost-effective process is one that achieves its objectives at minimum cost. <i>See also</i> key performance indicator; return on investment; value for money.	Egy szolgáltatás, folyamat vagy tevékenység eredményessége és költsége közötti egyensúly mértékszáma. Egy költséghatékony folyamat céljait minimális költség mellett éri el. <i>Lásd még</i> fő teljesítménymutató; befektetésmegtérülés; költségarányos érték.
countermeasure	ellenintézkedés	Can be used to refer to any type of control. The term is most often used when referring to measures that increase resilience, fault tolerance or reliability of an IT service.	Hivatkozni lehet vele a (felügyeleti) intézkedések bármely típusára. Az ellenintézkedést leggyakrabban akkor használják, amikor olyan intézkedésekről van szó, amelyek növelik az ellenálló képességét, a hibatűrő képességét vagy a megbízhatóságát valamilyen IT-szolgáltatásnak.
course corrections	pályamódosítások	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.	Már megkezdett tervben vagy tevékenységben végrehajtott változtatások annak érdekében, hogy céljait teljesíteni lehessen. Pályamódosításokra az előrehaladás megfigyeléséből adódóan kerül sor.
crisis management	válságmenedzsment	Crisis management is the process responsible for managing the wider implications of business continuity. A crisis management team is responsible for strategic issues such as managing media relations and shareholder confidence, and decides when to invoke business continuity plans.	Az a folyamat, amely az üzletfolytonosság tágabb vonatkozásaiért felelős. A válságmenedzsment-csapat olyan stratégiai kérdésekért felelős, mint a sajtó- illetve médiakapcsolatok és az érdekeltek bizalmának kezelése, továbbá dönt, hogy mikor kell az üzletfolytonossági tervek végrehajtását elindítani.

Angol kifejezés	Magyar kifejezés	Angol meghatározás	Magyar meghatározás
critical success factor (CSF)	kritikus sikertényező (CSF)	Something that must happen if an IT service, process, plan, project or other activity is to succeed. Key performance indicators are used to measure the achievement of each critical success factor. For example, a critical success factor of 'protect IT services when making changes' could be measured by key performance indicators such as 'percentage reduction of unsuccessful changes', 'percentage reduction in changes causing incidents' etc.	Valami, aminek be kell következnie, hogy egy IT-szolgáltatás, folyamat, terv, projekt vagy más tevékenység sikeres legyen. Fő teljesítménymutatókat használnak egy-egy kritikus sikertényező teljesülésének mérésére. Például a „változtatás során az IT-szolgáltatás védelme” kritikus sikertényezőt olyan fő teljesítménymutatókkal lehet mérni, mint „a sikertelen változtatások százalékos csökkenése”, „incidenseket okozó változtatások százalékos csökkenése” stb.
CSI register	CSI-nyilvántartás	( <i>ITIL Continual Service Improvement</i> ) A database or structured document used to record and manage improvement opportunities throughout their lifecycle.	( <i>ITIL rendszeres szolgáltatásfejlesztés</i> ) Olyan adatbázis vagy strukturált dokumentum, amelyet a továbbfejlesztési lehetőségek rögzítésére és kezelésére használnak az életciklusuk során.
culture	kultúra	A set of values that is shared by a group of people, including expectations about how people should behave, their ideas, beliefs and practices. <i>See also</i> vision.	Értékek olyan összessége, amelyet személyek egy adott csoportja magáénak vall, beleértve az emberek viselkedésére vonatkozó elvárásokat, a gondolataikat, a hiedelmeiket és a szokásaikat. <i>Lásd még</i> jövőkép.
customer	ügyfél	Someone who buys goods or services. The customer of an IT service provider is the person or group who defines and agrees the service level targets. The term is also sometimes informally used to mean user – for example, 'This is a customer-focused organization.'	Valaki, aki termékeket vagy szolgáltatásokat vásárol. Egy IT-szolgáltató ügyfele az a személy vagy csoport, aki megadja és elfogadja a szolgáltatásminőségi célokat. A kifejezést időnként informálisan a felhasználóra is alkalmazzák, például: „Ez egy ügyfélközpontú szervezet”.
customer asset	ügyféleszköz	Any resource or capability of a customer. <i>See also</i> asset.	Egy ügyfél bármilyen erőforrása vagy képessége. <i>Lásd még</i> eszköz.

Angol kifejezés	Magyar kifejezés	Angol meghatározás	Magyar meghatározás
customer agreement portfolio	ügyfélmegállapodási portfólió	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A database or structured document used to manage service contracts or agreements between an IT service provider and its customers. Each IT service delivered to a customer should have a contract or other agreement that is listed in the customer agreement portfolio. <i>See also</i> customer-facing service; service catalogue; service portfolio.	<i>(ITIL szolgáltatásstratégia)</i> Adatbázis vagy strukturált dokumentum, amelyet az IT-szolgáltató és ügyfelek közötti szolgáltatási szerződések vagy megállapodások felügyeletére használnak. Minden – ügyfél számára leszállított – szolgáltatáshoz léteznie kell egy olyan szerződésnek vagy más megállapodásnak, amely az ügyfélmegállapodási portfólióban szerepel. <i>Lásd még</i> ügyfélközeli szolgáltatás; szolgáltatáskatalógus; szolgáltatásportfólió.
customer portfolio	ügyfélportfólió	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A database or structured document used to record all customers of the IT service provider. The customer portfolio is the business relationship manager's view of the customers who receive services from the IT service provider. <i>See also</i> customer agreement portfolio; service catalogue; service portfolio.	<i>(ITIL szolgáltatásstratégia)</i> Adatbázis vagy strukturált dokumentum, amelyet az IT-szolgáltató összes ügyfelének nyilvántartására használnak. Az ügyfélportfólió az üzletikapcsolat-menedzser nézőpontjából tekinti az IT-szolgáltatótól szolgáltatásokat igénybevevő ügyfeleket. <i>Lásd még</i> ügyfélmegállapodási portfólió; szolgáltatáskatalógus; szolgáltatásportfólió.
customer-facing service	ügyfélközeli szolgáltatás	<i>(ITIL Service Design)</i> An IT service that is visible to the customer. These are normally services that support the customer's business processes and facilitate one or more outcomes desired by the customer. All live customer-facing services, including those available for deployment, are recorded in the service catalogue along with customer-visible information about deliverables, prices, contact points, ordering and request processes. Other information such as relationships to supporting services and other CIs will also be recorded for internal use by the IT service provider.	<i>(ITIL szolgáltatásstervezés)</i> Az ügyfél számára látható IT-szolgáltatások. Ezek általában olyan szolgáltatások, amelyek az ügyfél üzleti folyamatait támogatják, és elősegítik bizonyos, ügyfél által kívánt eredmények létrejöttét. Minden üzemelő, ügyfélközeli szolgáltatást (beleértve az üzembe állítás előtt lévőket is) nyilvántartásba kell venni a szolgáltatáskatalógusban ügyfél számára is látható információkkal ellátva a leszállítandókról, az árakról, a kapcsolati pontokról, megrendelési és kérés folyamatokról. Egyéb információkat, mint pl. kapcsolatok a támogató szolgáltatásokkal és más CI-kkel, szintén nyilvántartásba vesznek az IT-szolgáltató belső használatára.

Angol kifejezés	Magyar kifejezés	Angol meghatározás	Magyar meghatározás
dashboard	eredményjelző	<i>(ITIL Service Operation)</i> A graphical representation of overall IT service performance and availability. Dashboard images may be updated in real time, and can also be included in management reports and web pages. Dashboards can be used to support service level management, event management and incident diagnosis.	<i>(ITIL szolgáltatásüzemeltetés)</i> Az IT-szolgáltatások átfogó teljesítményének és rendelkezésre állásának grafikus megjelenítése. Az eredményjelzőt lehet valós időben aktualizálni, de vezetői jelentésekbe is be lehet illeszteni, és weboldalra is fel lehet tenni. Az eredményjelzőket a szolgáltatásisint-menedzsment, az eseménymenedzsment vagy az incidensdiagnosztika támogatásához lehet felhasználni.
Data-to-Information-to-Knowledge-to-Wisdom (DIKW)	adat, információ, ismeret és döntésképeség kapcsolati modellje (DIKW)	<i>(ITIL Service Transition)</i> A way of understanding the relationships between data, information, knowledge and wisdom. DIKW shows how each of these builds on the others.	<i>(ITIL szolgáltatásátadás)</i> Az adat, az információ, az ismeret és a döntésképeség közötti kapcsolatok megértésének egyik módja. A DIKW-modell azt mutatja meg, hogy hogyan épülnek ezek egymásra.
definitive media library (DML)	hiteles médiatár (DML)	<i>(ITIL Service Transition)</i> One or more locations in which the definitive and authorized versions of all software configuration items are securely stored. The definitive media library may also contain associated configuration items such as licences and documentation. It is a single logical storage area even if there are multiple locations. The definitive media library is controlled by service asset and configuration management and is recorded in the configuration management system.	<i>(ITIL szolgáltatásátadás)</i> Egy vagy több hely, ahol biztonságosan tárolják a hiteles és jóváhagyott verzióit az összes szoftverkonfigurációelemnek. A hiteles médiatár kapcsolódó konfigurációelemeket is tartalmazhat mint pl. licencek és dokumentáció. Ez egyetlen, logikai tárat jelent még akkor is, ha több helyre terjed is ki. A hiteles médiatárban lévő összes szoftver a szolgáltatásieszköz- és konfigurációmenedzsment felügyelete alatt áll, és a konfigurációmenedzsment-rendszerben tartják nyilván.
deliverable	leszállítandó	Something that must be provided to meet a commitment in a service level agreement or a contract. It is also used in a more informal way to mean a planned output of any process.	Valami, amit nyújtani kell, hogy a szolgáltatási megállapodásban vagy szerződésben vállalt kötelezettségnek eleget lehessen tenni. A kifejezést informálisabban egy folyamat tervezett eredményére is használják.

Angol kifejezés	Magyar kifejezés	Angol meghatározás	Magyar meghatározás
demand management	igénymenedzsment	<i>(ITIL Service Design) (ITIL Service Strategy)</i> The process responsible for understanding, anticipating and influencing customer demand for services. Demand management works with capacity management to ensure that the service provider has sufficient capacity to meet the required demand. At a strategic level, demand management can involve analysis of patterns of business activity and user profiles, while at a tactical level, it can involve the use of differential charging to encourage customers to use IT services at less busy times, or require short-term activities to respond to unexpected demand or the failure of a configuration item.	<i>(ITIL szolgáltatástervezés) (ITIL szolgáltatásstratégia)</i> Az a folyamat, amely az ügyfél szolgáltatási igényének a megértéséért, előrejelzéséért és befolyásolásáért felelős. Az igénymenedzsment együttműködik a kapacitásmenedzsmenttel annak érdekében, hogy a szolgáltatónak megfelelő kapacitásai legyenek ezen igények teljesítéséhez. Stratégiai szinten az igénymenedzsment magában foglalhatja üzletitevékenység-minták és használati profilok elemzését. Taktikai szinten idetartozhat a megkülönböztető díjszabás használata, hogy az ügyfelek az IT-szolgáltatásokat kevésbé leterhelt időszakokban használják, vagy rövid hatótávú tevékenységeket tehet szükségessé váratlan igényeknek, ill. konfigurációelemek meghibásodásának a kezelése érdekében.
Deming Cycle	Deming-ciklus	See Plan-Do-Check-Act.	<i>Lásd még</i> tervezés-végrehajtás-ellenőrzés-beavatkozás (PDCA).
dependency	függőség	The direct or indirect reliance of one process or activity on another.	Egy folyamat vagy tevékenység közvetlen vagy közvetett ráutaltsága valamilyen másikra.
deployment	üzembe állítás	<i>(ITIL Service Transition)</i> The activity responsible for movement of new or changed hardware, software, documentation, process etc. to the live environment. Deployment is part of the release and deployment management process.	<i>(ITIL szolgáltatásátadás)</i> Az a tevékenység, amely az új vagy megváltozó hardver, szoftver, dokumentáció, folyamat stb. éles környezetbe való beviteléért felelős. Az üzembeállítás része a kiadás- és üzembeállításmenedzsment folyamatának.
depreciation	értékcsökkenés	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A measure of the reduction in value of an asset over its life. This is based on wearing out, consumption or other reduction in the useful economic value.	<i>(ITIL szolgáltatásstratégia)</i> Egy eszköz értékében annak használati ideje alatt bekövetkező csökkenés mértéke, amely a gazdasági érték elhasználódásán, elfogyasztásán vagy más módon bekövetkező csökkenésén alapul.



Angol kifejezés	Magyar kifejezés	Angol meghatározás	Magyar meghatározás
design	tervezés	<i>(ITIL Service Design)</i> An activity or process that identifies requirements and then defines a solution that is able to meet these requirements. <i>See also</i> service design.	<i>(ITIL szolgáltatástervezés)</i> Az a tevékenység vagy folyamat, amely követelményeket határoz meg, majd olyan megoldást ad meg, amely teljesíti a követelményeket. <i>Lásd még</i> szolgáltatástervezés.
design coordination	tervezés-koordinálás	<i>(ITIL Service Design)</i> The process responsible for coordinating all service design activities, processes and resources. Design coordination ensures the consistent and effective design of new or changed IT services, service management information systems, architectures, technology, processes, information and metrics.	<i>(ITIL szolgáltatástervezés)</i> Az a folyamat, amely felelős az összes szolgáltatástervezési tevékenység, folyamat és erőforrás koordinálásáért. A tervezéskoordinálás biztosítja, hogy az új vagy megváltozó IT-szolgáltatásoknak, a szolgáltatásmenedzsment információs rendszereinek, az architektúráknak, technológiának, folyamatoknak, információknak és mérőszámoknak konzisztens és hatá- sos legyen a terve.
detection	észlelés	<i>(ITIL Service Operation)</i> A stage in the expanded incident lifecycle. Detection results in the incident becoming known to the service provider. Detection can be automatic or the result of a user logging an incident.	<i>(ITIL szolgáltatásüzemeltetés)</i> A kiterjesztett incidenséletről egyik szakasza. Az észlelés hatására az incidens ismertté válik a szolgáltató számára. Az észlelés lehet automatikus, vagy lehet annak az eredménye, hogy egy felhasználó bejelenti az incidens.
development	fejlesztés	<i>(ITIL Service Design)</i> The process responsible for creating or modifying an IT service or application ready for subsequent release and deployment. Development is also used to mean the role or function that carries out development work. This process is not described in detail within the core ITIL publications.	<i>(ITIL szolgáltatástervezés)</i> Az a folyamat, amely egy IT-szolgáltatás vagy alkalmazás létrehozásáért vagy módosításáért felelős, hogy kész legyen az ezután következő kiadásra és üzembe állításra. Használják annak a szerepnek vagy csoportnak a megnevezésére is, amelyik a fejlesztési munkát végzi. Ez a folyamat nincs részletesen kifejtve az ITIL alapköteteiben.

Angol kifejezés	Magyar kifejezés	Angol meghatározás	Magyar meghatározás
development environment	fejlesztési környezet	<i>(ITIL Service Design)</i> An environment used to create or modify IT services or applications. Development environments are not typically subjected to the same degree of control as test or live environments. See also development.	<i>(ITIL szolgáltatástervezés)</i> Az a környezet, amelyet IT-szolgáltatások vagy alkalmazások létrehozására vagy módosítására használnak. A fejlesztési környezetek általában nem állnak ugyanolyan fokú felügyelet alatt mint a teszt-vagy az éles környezetek. Lásd még fejlesztés.
diagnosis	diagnózis	<i>(ITIL Service Operation)</i> A stage in the incident and problem lifecycles. The purpose of diagnosis is to identify a workaround for an incident or the root cause of a problem.	<i>(ITIL szolgáltatásüzemeltetés)</i> Az incidensek és problémák megoldásának egyik szakasza. A diagnózis célja megkerülő megoldást találni egy incidensre, vagy meghatározni egy probléma eredendő okát.
diagnostic script	diagnosztikai kérdőív	<i>(ITIL Service Operation)</i> A structured set of questions used by service desk staff to ensure they ask the correct questions, and to help them classify, resolve and assign incidents. Diagnostic scripts may also be made available to users to help them diagnose and resolve their own incidents.	<i>(ITIL szolgáltatásüzemeltetés)</i> Az ügyfélszolgálat munkatársai által annak érdekében használt strukturált kérdéslista, hogy helyes kérdéseket tegyenek fel, valamint képesek legyenek jól osztályozni, megoldani és továbbítani az incidenseket. A diagnosztikai kérdőíveket a felhasználók számára is rendelkezésre lehet bocsátani, hogy képesek legyenek saját incidenseik diagnosztizálására és megoldására.
differential charging	megkülönböztető díjszabás	A technique used to support demand management by charging different amounts for the same function of an IT service under different circumstances. For example, reduced charges outside peak times, or increased charges for users who exceed a bandwidth allocation.	Az igénymenedzsment támogatására használt technika, amely különböző díjakat számít fel ugyanarra az IT-szolgáltatási funkcióra különböző körülmények között. Például, csökkentett díjak csúcsidőn kívül, vagy megnövelt díjak azoknak a felhasználóknak, akik túllépik az engedélyezett sáv-szélességet.

Angol kifejezés	Magyar kifejezés	Angol meghatározás	Magyar meghatározás
direct cost	közvetlen költség	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The cost of providing an IT service which can be allocated in full to a specific customer, cost centre, project etc. For example, the cost of providing non-shared servers or software licences. <i>See also</i> indirect cost.	<i>(ITIL szolgáltatásstratégia)</i> Az IT-szolgáltatás nyújtásának olyan költsége, amelyet teljes egészében egy ügyfélhez, költséghelyhez, projekthez stb. lehet rendelni. Például meg nem osztott szerverek működtetésének vagy szoftverlicenceknek a költsége. <i>Lásd még</i> közvetett költség.
directory service	címtárszolgáltatás	<i>(ITIL Service Operation)</i> An application that manages information about IT infrastructure available on a network, and corresponding user access rights.	<i>(ITIL szolgáltatásüzemeltetés)</i> Olyan alkalmazás, amely az IT-infrastruktúráról hálózaton elérhető információkat kezeli, valamint a kapcsolódó felhasználói hozzáférési jogokat.
document	dokumentum	Information in readable form. A document may be paper or electronic – for example, a policy statement, service level agreement, incident record or diagram of a computer room layout. <i>See also</i> record.	Információ olvasható formátumban. A dokumentum lehet papíralapú vagy elektronikus. Például valamilyen irányelv megfogalmazása, szolgáltatási megállapodás, incidensrekord, a számítógépterem helyszínrajza. <i>Lásd még</i> rekord.
downtime	állásidő	<i>(ITIL Service Design) (ITIL Service Operation)</i> The time when an IT service or other configuration item is not available during its agreed service time. The availability of an IT service is often calculated from agreed service time and downtime.	<i>(ITIL szolgáltatástervezés) (ITIL szolgáltatásüzemeltetés)</i> Az az idő, amíg az IT-szolgáltatás vagy más konfigurációelem nem áll rendelkezésre a megállapodott szolgáltatási időszakban. Az IT-szolgáltatás rendelkezésre állását gyakran a megállapodott szolgáltatási időből és az állásidőből számítják ki.
driver	hajtóerő	Something that influences strategy, objectives or requirements – for example, new legislation or the actions of competitors.	Valami, ami befolyásolja a stratégiát, a célokat vagy a követelményeket – például egy új törvény vagy a versenytársak lépései.

Angol kifejezés	Magyar kifejezés	Angol meghatározás	Magyar meghatározás
early life support (ELS)	kezdeti támogatás (ELS)	<i>(ITIL Service Transition)</i> A stage in the service lifecycle that occurs at the end of deployment and before the service is fully accepted into operation. During early life support, the service provider reviews key performance indicators, service levels and monitoring thresholds and may implement improvements to ensure that service targets can be met. The service provider may also provide additional resources for incident and problem management during this time.	<i>(ITIL szolgáltatásátadás)</i> A szolgáltatási életciklusnak az a szakasza, amely az üzembe állítás végétől tart a szolgáltatás üzemelésre történő teljes átadásáig. A kezdeti támogatás ideje alatt az IT-szolgáltató megvizsgálhatja a fő teljesítménymutatókat, a szolgáltatási szinteket és a megfigyelési küszöbértékeket, valamint továbbfejlesztéseket valósíthat meg a szolgáltatási szintek teljesítése érdekében. A szolgáltató többleterőforrásokat is biztosíthat ezalatt az idő alatt az incidens- és problémamenedzsmenthez.
economies of scale	méretgazdaságosság	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The reduction in average cost that is possible from increasing the usage of an IT service or asset. <i>See also</i> economies of scope.	<i>(ITIL szolgáltatásstratégia)</i> Az átlagköltség csökkentése, amit valamilyen IT-szolgáltatás vagy eszköz megnövekedő használata tesz lehetővé. <i>Lásd még</i> újrafelhasználás.
economies of scope	újrafelhasználás	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The reduction in cost that is allocated to an IT service by using an existing asset for an additional purpose. For example, delivering a new IT service from an existing IT infrastructure. <i>See also</i> economies of scale.	<i>(ITIL szolgáltatásstratégia)</i> Valamilyen IT-szolgáltatás költségének csökkentése azzal, hogy egy meglévő eszközt más célra is használnak. Például egy új IT-szolgáltatás nyújtása a meglévő IT-infrastruktúrán. <i>Lásd még</i> méretgazdaságosság.
effectiveness	eredményesség	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> A measure of whether the objectives of a process, service or activity have been achieved. An effective process or activity is one that achieves its agreed objectives. <i>See also</i> key performance indicator.	<i>(ITIL rendszeres szolgáltatásfejlesztés)</i> Annak a mértéke, hogy egy folyamat, szolgáltatás vagy tevékenység céljait elérték-e. Az a folyamat vagy tevékenység eredményes, amelynél a megállapodott célokat eléri. <i>Lásd még</i> fő teljesítménymutató.

Angol kifejezés	Magyar kifejezés	Angol meghatározás	Magyar meghatározás
efficiency	hatékonyság	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> A measure of whether the right amount of resource has been used to deliver a process, service or activity. An efficient process achieves its objectives with the minimum amount of time, money, people or other resources. See also key performance indicator.	<i>(ITIL rendszeres szolgáltatásfejlesztés)</i> Annak a mértéke, hogy megfelelő mennyiségű erőforrást használtak-e fel egy folyamat, szolgáltatás vagy tevékenység végrehajtásához. Egy folyamat hatékony, ha céljait minimális idő, pénz, ember vagy más erőforrás felhasználásával éri el. Lásd még fő teljesítménymutató.
emergency change	sürgősségi változás	<i>(ITIL Service Transition)</i> A change that must be introduced as soon as possible – for example, to resolve a major incident or implement a security patch. The change management process will normally have a specific procedure for handling emergency changes. See also emergency change advisory board.	<i>(ITIL szolgáltatásátadás)</i> Olyan változás, amelyet a lehető leghamarabb be kell vezetni – például megoldani egy súlyos incidenst, vagy megvalósítani egy biztonsági javítást. A változásmenedzsment-folyamat általában rendelkezik egy különleges eljárással a sürgősségi változások kezelésére. Lásd még változásmenedzsment sürgősségi tanácsa.
emergency change advisory board (ECAB)	változásmenedzsment sürgősségi tanácsa (ECAB)	<i>(ITIL Service Transition)</i> A subgroup of the change advisory board that makes decisions about emergency changes. Membership may be decided at the time a meeting is called, and depends on the nature of the emergency change.	<i>(ITIL szolgáltatásátadás)</i> A változásmenedzsment-tanács azon része, amely dönt a sürgősségi változások tekintetében. A tagságát a megbeszélés összehívásakor is el lehet dönteni, és az függ a sürgősségi változás természetétől.
enabling service	háttérszolgáltatás	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A service that is needed in order to deliver a core service. Enabling services may or may not be visible to the customer, but they are not offered to customers in their own right. See also enhancing service.	<i>(ITIL szolgáltatásstratégia)</i> Olyan szolgáltatás, amely valamilyen alapszolgáltatás nyújtásához szükséges. Egy háttérszolgáltatás lehet, hogy látható az ügyfél számára, de lehet, hogy nem, azonban külön nem kínálják fel az ügyfél számára. Lásd még bővítő szolgáltatás.

Angol kifejezés	Magyar kifejezés	Angol meghatározás	Magyar meghatározás
enhancing service	bővítő szolgáltatás	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A service that is added to a core service to make it more attractive to the customer. Enhancing services are not essential to the delivery of a core service but are used to encourage customers to use the core services or to differentiate the service provider from its competitors. <i>See also</i> enabling service; excitement factor.	<i>(ITIL szolgáltatásstratégia)</i> Olyan szolgáltatás, amelyet azért adnak hozzá az alapszolgáltatáshoz, hogy vonzóbbá tegyék az ügyfél számára. A bővítő szolgáltatások nem nélkülözhetetlenek az alapszolgáltatás nyújtásához, de ösztönzik az ügyfeleket arra, hogy használják az alapszolgáltatásokat, vagy megkülönböztetik a szolgáltatót a versenytársaitól. <i>Lásd még</i> háttérszolgáltatás; érdeklődéskeltő tényező.
enterprise financial management	vállalati pénzügyi menedzsment	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The function and processes responsible for managing the overall organization's budgeting, accounting and charging requirements. Enterprise financial management is sometimes referred to as the 'corporate' financial department. <i>See also</i> financial management for IT services.	<i>(ITIL szolgáltatásstratégia)</i> Az a funkció és folyamatok, amelyek felelősek a teljes szervezet költségtervezési, számviteli és elszámolási követelményeinek kezeléséért. A vállalati pénzügyi menedzsmentet időnként a 'szervezet' pénzügyi osztályának is nevezik. <i>Lásd még</i> IT-szolgáltatások pénzügyi menedzsmentje.
environment	környezet	<i>(ITIL Service Transition)</i> A subset of the IT infrastructure that is used for a particular purpose – for example, live environment, test environment, build environment. Also used in the term 'physical environment' to mean the accommodation, air conditioning, power system etc. Environment is used as a generic term to mean the external conditions that influence or affect something.	<i>(ITIL szolgáltatásátadás)</i> Az IT-infrastruktúra egy olyan része, amelyet különleges célra használnak. Példák: éles környezet, tesztkörnyezet, összeállítási környezet. A „fizikai környezet” kifejezésben is használják az elhelyezés, a légkondicionálás, az áramellátás stb. összefoglaló elnevezésére. A „környezet”-t általános kifejezésként is használják azon külső feltételek megnevezésére, amelyek valamit befolyásolnak vagy arra hatással vannak.
error	hiba (1)	<i>(ITIL Service Operation)</i> A design flaw or malfunction that causes a failure of one or more IT services or other configuration items. A mistake made by a person or a faulty process that impacts a configuration item is also an error.	<i>(ITIL szolgáltatásüzemeltetés)</i> Tervezési hiányosság vagy helytelen működés, amely meghibásodást okoz egy vagy több konfigurációelemenben vagy IT-szolgáltatásban. Emberi tévedés vagy hibás folyamat, amely valamilyen CI-re vagy IT-szolgáltatásra hatással van, szintén hiba.

Angol kifejezés	Magyar kifejezés	Angol meghatározás	Magyar meghatározás
escalation	eszkaláció	<i>(ITIL Service Operation)</i> An activity that obtains additional resources when these are needed to meet service level targets or customer expectations. Escalation may be needed within any IT service management process, but is most commonly associated with incident management, problem management and the management of customer complaints. There are two types of escalation: functional escalation and hierarchic escalation.	<i>(ITIL szolgáltatásüzemeltetés)</i> Olyan tevékenység, amely további erőforrásokat von be, amikor ezekre szolgáltatásminőségi cél vagy ügyfélevárások teljesítése érdekében szükség van. Az eskalációra bármilyen IT-szolgáltatásmenedzsment folyamatban szükség lehet, de leginkább az incidens- és problémamenedzsmenttel, valamint az ügyfélpanaszok kezelésével hozzák összefüggésbe. Az eskalációnak két típusa van: funkcionális eskaláció és hierarchikus eskaláció.
eSourcing Capability Model for Client Organizations (eSCM-CL)	elektronikus ellátás képességmodellje ügyfélszervezetek számára (eSCM-CL)	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A framework to help organizations in their analysis and decision-making on service sourcing models and strategies. It was developed by Carnegie Mellon University in the US. See also eSourcing Capability Model for Service Providers.	<i>(ITIL szolgáltatásstratégia)</i> Olyan keretrendszer, amely segíti a szervezeteket abban, hogy elemezhessék és megfelelő döntéseket hozhassanak a szolgáltatásellátási modellek és stratégiák tekintetében. Az eSCM-CL-t a Carnegie Mellon Egyetem fejlesztette ki az USA-ban. <i>Lásd még</i> elektronikus ellátás képességmodellje szolgáltatók számára.
eSourcing Capability Model for Service Providers (eSCM-SP)	elektronikus ellátás képességmodellje szolgáltatók számára (eSCM-SP)	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A framework to help IT service providers develop their IT service management capabilities from a service sourcing perspective. It was developed by Carnegie Mellon University in the US. See also eSourcing Capability Model for Client Organizations.	<i>(ITIL szolgáltatásstratégia)</i> Olyan keretrendszer, amely segíti az IT-szolgáltatókat abban, hogy az IT-szolgáltatásmenedzsmenttel kapcsolatos képességeiket szolgáltatásellátási szempontból ki tudják fejleszteni. Az eSCM-SP-t a Carnegie Mellon Egyetem fejlesztette ki az USA-ban. <i>Lásd még</i> elektronikus ellátás képességmodellje ügyfélszervezetek számára.
estimation	becslés	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.	Tapasztalat felhasználásával közelítő érték megállapítása egy mérőszám vagy a költség számára. A becslést a kapacitásmenedzsmentben és a rendelkezésreállítás-menedzsmentben is használják, mint a legolcsóbb és legkevésbé pontos modellezési módszert.

Angol kifejezés	Magyar kifejezés	Angol meghatározás	Magyar meghatározás
event	esemény	<i>(ITIL Service Operation)</i> A change of state that has significance for the management of an IT service or other configuration item. The term is also used to mean an alert or notification created by any IT service, configuration item or monitoring tool. Events typically require IT operations personnel to take actions, and often lead to incidents being logged.	<i>(ITIL szolgáltatásüzemeltetés)</i> Olyan állapotváltozás, amelynek jelentősége van egy konfigurációelem vagy IT-szolgáltatás menedzsmentjében. A kifejezést bármilyen IT-szolgáltatás, konfigurációelem vagy megfigyelő eszköz által keltett riasztásra vagy értesítésre is használják. Az események általában az IT-üzemeltető személyzet beavatkozását igénylik, és gyakran vezetnek naplózandó incidensekre.
event management	eseménymenedzsment	<i>(ITIL Service Operation)</i> The process responsible for managing events throughout their lifecycle. Event management is one of the main activities of IT operations.	<i>(ITIL szolgáltatásüzemeltetés)</i> Az a folyamat, amely az események kezeléséért felelős a teljes élettörténetükön keresztül. Az eseménymenedzsment az IT-üzemeltetés egyik fő tevékenysége.
exception report	rendellenességi jelentés	A document containing details of one or more key performance indicators or other important targets that have exceeded defined thresholds. Examples include service level agreement targets being missed or about to be missed, and a performance metric indicating a potential capacity problem.	Olyan dokumentum, amely részletinformációkat tartalmaz egy vagy több olyan fő teljesítménymutatóról vagy más fontos célkitűzésről, amely túllépett megadott küszöbértékeket. Például: a szolgáltatási megállapodás célkitűzéseit nem teljesítették vagy valószínűleg nem fogják teljesíteni, vagy valamelyik teljesítménymutató esetleges kapacitásproblémát jelez.
excitement attribute	érdeklődéskeltő attribútum	See excitement factor.	Lásd érdeklődéskeltő tényező.
excitement factor	érdeklődéskeltő tényező	<i>(ITIL Service Strategy)</i> An attribute added to something to make it more attractive or more exciting to the customer. For example, a restaurant may provide a free drink with every meal. See also enhancing service.	<i>(ITIL szolgáltatásstratégia)</i> Egy tulajdonság, amit valamihez hozzáadtak, hogy vonzóbbá vagy érdekesebbé tegyék az ügyfél számára. Például, egy étterem ingyen italt kínálhat minden étkezéshez. Lásd még bővítő szolgáltatás.



Angol kifejezés	Magyar kifejezés	Angol meghatározás	Magyar meghatározás
expanded incident lifecycle	kiterjesztett incidensélekciklus	<i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design)</i> Detailed stages in the lifecycle of an incident. The stages are detection, diagnosis, repair, recovery and restoration. The expanded incident lifecycle is used to help understand all contributions to the impact of incidents and to plan for how these could be controlled or reduced.	<i>(ITIL rendszeres szolgáltatásfejlesztés) (ITIL szolgáltatástervezés)</i> Az incidensek élettörténete részletes szakaszbontásban. A szakaszok a következők: észlelés, diagnózis, javítás, visszaállítás és helyreállítás. A kiterjesztett incidensélekciklust arra használják, hogy megértsék mi minden befolyásolja az incidensek hatását, és hogy megtervezzék, hogyan lehet ezeket felügyelet alatt tartani vagy csökkenteni.
external customer	külső ügyfél	A customer who works for a different business from the IT service provider. <i>See also</i> external service provider; internal customer.	Olyan ügyfél, aki az IT-szolgáltatóétól különböző szervezet számára dolgozik. <i>Lásd még</i> külső szolgáltató, belső ügyfél.
external metric	külső mérőszám	A metric that is used to measure the delivery of IT service to a customer. External metrics are usually defined in service level agreements and reported to customers. <i>See also</i> internal metric.	Olyan mérőszám, amit ügyfél számára nyújtott IT-szolgáltatás mérésére használnak. Külső mérőszámokat általában a szolgáltatási megállapodásban adják meg, és beszámolnak róla az ügyfélnek. <i>Lásd még</i> belső mérőszám.
external service provider	külső szolgáltató	<i>(ITIL Service Strategy)</i> An IT service provider that is part of a different organization from its customer. An IT service provider may have both internal and external customers. <i>See also</i> outsourcing; Type III service provider.	<i>(ITIL szolgáltatásstratégia)</i> Olyan IT-szolgáltató, amelyik más szervezetnek a része mint az ügyfele. Egy IT-szolgáltatónak egyaránt lehetnek belső ügyfelei és külső ügyfelei. <i>Lásd még</i> külső ellátás; III. típusú szolgáltató.
facilities management	létesítmény-menedzsment	<i>(ITIL Service Operation)</i> The function responsible for managing the physical environment where the IT infrastructure is located. Facilities management includes all aspects of managing the physical environment – for example, power and cooling, building access management, and environmental monitoring.	<i>(ITIL szolgáltatásüzemeltetés)</i> Az a funkció, amely annak a fizikai környezetnek a kezeléséért felelős, ahol az IT-infrastruktúra elhelyezkedik. A létesítmény-menedzsment a fizikai környezet minden vonatkozására kiterjed, például áramellátás és hűtés, épületbe való belépés ellenőrzése és a környezet megfigyelése.

Angol kifejezés	Magyar kifejezés	Angol meghatározás	Magyar meghatározás
failure	meghibásodás	<i>(ITIL Service Operation)</i> Loss of ability to operate to specification, or to deliver the required output. The term may be used when referring to IT services, processes, activities, configuration items etc. A failure often causes an incident.	<i>(ITIL szolgáltatásüzemeltetés)</i> Annak a képességnek az elvesztése, hogy előírás szerint működjön, vagy hogy a kívánt eredmény előálljon. A kifejezést IT-szolgáltatások, folyamatok, tevékenységek, konfigurációelemek stb. esetében lehet használni. A meghibásodás gyakran incidenst okoz.
fast recovery	gyors visszaállítás	<i>(ITIL Service Design)</i> A recovery option that is also known as hot standby. Fast recovery normally uses a dedicated fixed facility with computer systems and software configured ready to run the IT services. Fast recovery typically takes up to 24 hours but may be quicker if there is no need to restore data from backups.	<i>(ITIL szolgáltatástervezés)</i> Olyan visszaállítási opció, amelyet forró tartalékként is ismernek. A gyors visszaállítás általában egy olyan dedikált létesítményt használ, amely az IT-szolgáltatások nyújtására kész számítógéprendszerekkel és szoftverekkel van ellátva és konfigurálva. A gyors visszaállítás akár 24 óráig is eltarthat, de lehet gyorsabb is, ha (például) nincs szükség az adatok mentésekből való helyreállítására.
fault	hiba (2)	See error.	Lásd hiba (1).
fault tolerance	hibatűrő képesség	<i>(ITIL Service Design)</i> The ability of an IT service or other configuration item to continue to operate correctly after failure of a component part. See also countermeasure; resilience.	<i>(ITIL szolgáltatástervezés)</i> Egy IT-szolgáltatás vagy konfigurációelem azon képessége, hogy helyesen tud továbbműködni valamely részkomponensének meghibásodása után is. Lásd még ellenintézkedés; ellenálló képesség.
fault tree analysis (FTA)	eseménylánc-elemzés (FTA)	<i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design)</i> A technique that can be used to determine a chain of events that has caused an incident, or may cause an incident in the future. Fault tree analysis represents a chain of events using Boolean notation in a diagram.	<i>(ITIL rendszeres szolgáltatásfejlesztés) (ITIL szolgáltatástervezés)</i> Technika események olyan láncolatának meghatározására, amely már okozott incidenst vagy azt okozhat a jövőben. Az eseménylánc-elemzés a hibához vezető események láncolatát egy Boole-algebrabeli jelöléseket használó diagramon ábrázolja.

Angol kifejezés	Magyar kifejezés	Angol meghatározás	Magyar meghatározás
financial management	pénzügyi menedzsment	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A generic term used to describe the function and processes responsible for managing an organization's budgeting, accounting and charging requirements. Enterprise financial management is the specific term used to describe the function and processes from the perspective of the overall organization. Financial management for IT services is the specific term used to describe the function and processes from the perspective of the IT service provider.	<i>(ITIL szolgáltatásstratégia)</i> Általános kifejezés azon funkcióra és folyamatokra, amelyek egy szervezet költségtervezési, számviteli és elszámolási követelményeinek kezeléséért felelősek. A 'vállalat pénzügyi menedzsmentje' az a speciális kifejezés, amely az említett funkciókat és folyamatokat a teljes szervezet szemszögéből írja le. Az 'IT-szolgáltatások pénzügyi menedzsmentje' az a speciális kifejezés, amely az említett funkciókat és folyamatokat az IT-szolgáltató szemszögéből írja le.
financial management for IT services	IT-szolgáltatások pénzügyi menedzsmentje	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The function and processes responsible for managing an IT service provider's budgeting, accounting and charging requirements. Financial management for IT services secures an appropriate level of funding to design, develop and deliver services that meet the strategy of the organization in a cost-effective manner. <i>See also</i> enterprise financial management.	<i>(ITIL szolgáltatásstratégia)</i> Azon funkció és folyamatok, amelyek egy IT-szolgáltató költségtervezési, számviteli és elszámolási követelményeinek kezeléséért felelősek. Az IT-szolgáltatások pénzügyi menedzsmentje kellő szintű finanszírozást biztosít az olyan szolgáltatások tervezéséhez, kifejlesztéséhez és nyújtásához, amelyek költséghatékony módon illeszkednek a szervezet stratégiájához. <i>Lásd még</i> vállalat pénzügyi menedzsmentje.
financial year	pénzügyi év	<i>(ITIL Service Strategy)</i> An accounting period covering 12 consecutive months. A financial year may start on any date (for example, 1 April to 31 March).	<i>(ITIL szolgáltatásstratégia)</i> Olyan számviteli időszak, amely 12 egymás utáni hónapot fed le. A pénzügyi év bármilyen napon kezdődhet (például tarthat április 1-től március 31-ig).
first-line support	első szintű támogatás	<i>(ITIL Service Operation)</i> The first level in a hierarchy of support groups involved in the resolution of incidents. Each level contains more specialist skills, or has more time or other resources. <i>See also</i> escalation.	<i>(ITIL szolgáltatásüzemeltetés)</i> Az incidensek megoldásába bevont támogató csoportok hierarchiájának első szintje. Mindegyik szint nagyobb szakértelmet biztosít az előzőnél, vagy több ideje ill. más erőforrásai vannak. <i>Lásd még</i> eskaláció.
fishbone diagram	halszálla-diagram	See Ishikawa diagram.	<i>Lásd</i> Ishikawa-diagram.

Angol kifejezés	Magyar kifejezés	Angol meghatározás	Magyar meghatározás
fit for purpose	célra való alkalmasság	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The ability to meet an agreed level of utility. Fit for purpose is also used informally to describe a process, configuration item, IT service etc. that is capable of meeting its objectives or service levels. Being fit for purpose requires suitable design, implementation, control and maintenance.	<i>(ITIL szolgáltatásstratégia)</i> Képesség arra, hogy a hasznosság megállapodott szintjét elérjék. A 'célra való alkalmasság' kifejezést informálisan arra is használják, hogy leírják az olyan folyamatot, konfigurációelemet, IT-szolgáltatást, stb., amely képes céljainak vagy szolgáltatási szintjeinek teljesítésére. A célra való alkalmasság megfelelő tervezést, megvalósítást, felügyeletet és karbantartást igényel.
fit for use	használatra való alkalmasság	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The ability to meet an agreed level of warranty. Being fit for use requires suitable design, implementation, control and maintenance.	<i>(ITIL szolgáltatásstratégia)</i> Képesség arra, hogy a garancia megállapodott szintjét elérjék. A használatra való alkalmasság megfelelő tervezést, megvalósítást, felügyeletet és karbantartást igényel.
fixed asset	tárgyi eszköz	<i>(ITIL Service Transition)</i> A tangible business asset that has a long-term useful life (for example, a building, a piece of land, a server or a software licence). <i>See also</i> service asset; configuration item.	<i>(ITIL szolgáltatásátadás)</i> Kézzel fogható üzleti eszköz, amelynek hosszú hasznos élete van (például egy épület, telek, szerver vagy egy szoftverlicenc). <i>Lásd még</i> szolgáltatási eszköz; konfigurációelem.
fixed asset management	tárgyieszköz-menedzsment	<i>(ITIL Service Transition)</i> The process responsible for tracking and reporting the value and ownership of fixed assets throughout their lifecycle. Fixed asset management maintains the asset register and is usually carried out by the overall business, rather than by the IT organization. Fixed asset management is sometimes called financial asset management and is not described in detail within the core ITIL publications.	<i>(ITIL szolgáltatásátadás)</i> Ez a folyamat felelős a tárgyi eszközök értékének és tulajdonosának követéséért és jelentéséért a teljes élettörténetükön keresztül. A tárgyieszköz-menedzsment eszköznyilvántartást vezet, és általában az üzleti szervezet végzi, nem az IT-szervezet. A tárgyieszköz-menedzsmentet időnként 'pénzügyi eszközmenedzsment'-nek is nevezik, és nincs részletesen kifejtve az ITIL alapköteteiben.
fixed cost	állandó költség	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A cost that does not vary with IT service usage – for example, the cost of server hardware. <i>See also</i> variable cost.	<i>(ITIL szolgáltatásstratégia)</i> Olyan költség, amely nem változik az IT-szolgáltatás használata szerint. Például a szerver hardverének költsége. <i>Lásd még</i> változó költség.

Angol kifejezés	Magyar kifejezés	Angol meghatározás	Magyar meghatározás
fixed facility	helyhez kötött létesítmény	( <i>ITIL Service Design</i> ) A permanent building, available for use when needed by an IT service continuity plan. See also portable facility; recovery option.	( <i>ITIL szolgáltatástervezés</i> ) Egy olyan maradandó épület, amely felhasználható, ha valamilyen IT-szolgáltatásfolytonossági terv igényli. Lásd még mobil létesítmény; visszaállítási opció.
follow the sun	napjárás követése	( <i>ITIL Service Operation</i> ) A methodology for using service desks and support groups around the world to provide seamless 24/7 service. Calls, incidents, problems and service requests are passed between groups in different time zones.	( <i>ITIL szolgáltatásüzemeltetés</i> ) Módszertan az egész világra kiterjedő ügyfélszolgálatok és támogató csoportjaik működtetésére, hogy zökkenőmentes 7*24 órás szolgáltatást lehessen biztosítani. A hívásokat, incidenseket, problémákat és szolgáltatáskéréseket a különböző időzónákban található csoportok között átadják.
fulfilment	teljesítés	Performing activities to meet a need or requirement – for example, by providing a new IT service, or meeting a service request.	Tevékenységek olyan módon történő végrehajtása, hogy azok kielégítsenek valamilyen igényt vagy követelményt – például új IT-szolgáltatás nyújtása, vagy egy szolgáltatáskérés kielégítése.
function	funkció	<p>A team or group of people and the tools or other resources they use to carry out one or more processes or activities – for example, the service desk. The term also has two other meanings:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>An intended purpose of a configuration item, person, team, process or IT service. For example, one function of an email service may be to store and forward outgoing mails, while the function of a business process may be to despatch goods to customers.</li> <li>To perform the intended purpose correctly, as in 'The computer is functioning.'</li> </ul>	<p>Egy csapat vagy személyek egy csoportja, valamint azok a segédeszközök és más erőforrások, amelyeket egy vagy több folyamat vagy tevékenység végrehajtására használnak – ilyen például az ügyfélszolgálat. A kifejezésnek van két másik jelentése is:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Egy konfigurációelem, személy, csapat, folyamat vagy IT-szolgáltatás tervezett célja. Például az e-mail-szolgáltatás egyik funkciója lehet az, hogy 'tároljon és továbbítsa kimenő leveleket', egy üzleti folyamat funkciója lehet 'termékek kiküldése ügyfeleknek'.</li> <li>A tervezett cél helyes végrehajtása: mint 'A számítógép funkcionál' kifejezésben.</li> </ul>

Angol kifejezés	Magyar kifejezés	Angol meghatározás	Magyar meghatározás
functional escalation	funkcionális eszkaláció	<i>(ITIL Service Operation)</i> Transferring an incident, problem or change to a technical team with a higher level of expertise to assist in an escalation.	<i>(ITIL szolgáltatásüzemeltetés)</i> Incidens, probléma vagy változás átadása egy nagyobb szakértelemmel rendelkező, műszaki csapatnak annak érdekében, hogy segítséget adjon az eszkaláció során.
gap analysis	eltéréselemzés	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> An activity that compares two sets of data and identifies the differences. Gap analysis is commonly used to compare a set of requirements with actual delivery. See also benchmarking.	<i>(ITIL rendszeres szolgáltatásfejlesztés)</i> Olyan tevékenység, ami két adathalmazt hasonlít össze, és megállapítja a köztük lévő különbségeket. Az eltéréselemzés általában valamilyen követelménylistát annak tényleges teljesítésével hasonlít össze. Lásd még összemérés.
governance	számonkérhető irányítás	Ensures that policies and strategy are actually implemented, and that required processes are correctly followed. Governance includes defining roles and responsibilities, measuring and reporting, and taking actions to resolve any issues identified.	Biztosítja, hogy az irányelvek és a stratégia ténylegesen megvalósulnak, és a szükséges folyamatokat megfelelő módon betartják. A számonkérhető irányításba beletartozik a szerepek és felelősségek megadása, a mérés és jelentés, valamint intézkedések meghozatala az összes azonosított kérdés megoldására.
gradual recovery	fokozatos visszaállítás	<i>(ITIL Service Design)</i> A recovery option that is also known as cold standby. Gradual recovery typically uses a portable or fixed facility that has environmental support and network cabling, but no computer systems. The hardware and software are installed as part of the IT service continuity plan. Gradual recovery typically takes more than three days, and may take significantly longer.	<i>(ITIL szolgáltatástervezés)</i> Az a visszaállítási opció, amelyet hidegtartalékként is ismernek. A fokozatos visszaállítás általában egy mobil vagy helyhez kötött létesítményt használ, amelynek van környezeti támogatása és hálózati kábelezése, de nincsenek benne számítógéprendszerek. A hardver és a szoftver üzembe helyezése az IT-szolgáltatásfolytonossági terv részeként történik. A fokozatos visszaállítás általában három napnál –, de akár lényegesen – hosszabb ideig is eltarthat.

Angol kifejezés	Magyar kifejezés	Angol meghatározás	Magyar meghatározás
guideline	útmutató	A document describing best practice, which recommends what should be done. Compliance with a guideline is not normally enforced. <i>See also</i> standard.	Bevált gyakorlatot leíró dokumentum, amely javaslatot ad arra, hogy mit tegyenek. Az útmutatónak való megfelelést általában nem kényszerítik ki. <i>Lásd még</i> szabvány.
hierarchic escalation	hierarchikus eszkaláció	( <i>ITIL Service Operation</i> ) Informing or involving more senior levels of management to assist in an escalation.	( <i>ITIL szolgáltatásüzemeltetés</i> ) A vezetés magasabb szintjeinek bevonása és értesítése annak érdekében, hogy az eszkaláció során segítséget adjanak.
high availability	magas rendelkezésre állás	( <i>ITIL Service Design</i> ) An approach or design that minimizes or hides the effects of configuration item failure from the users of an IT service. High availability solutions are designed to achieve an agreed level of availability and make use of techniques such as fault tolerance, resilience and fast recovery to reduce the number and impact of incidents.	( <i>ITIL szolgáltatástervezés</i> ) Olyan megközelítés vagy terv, amely minimalizálja vagy elrejtja a konfigurációelemek meghibásodásának az IT-szolgáltatás felhasználójára gyakorolt hatásait. A nagy rendelkezésre állású megoldásokat úgy tervezik, hogy teljesítsék a rendelkezésre állás megállapodott szintjét. és az incidensek számának és hatásának csökkentése érdekében olyan technikákat használnak mint hibatűrő képesség, ellenálló képesség és gyors visszaállítás.
hot standby	forró tartalék	See fast recovery; immediate recovery.	<i>Lásd</i> gyors visszaállítás; azonnali visszaállítás.
identity	azonosító	( <i>ITIL Service Operation</i> ) A unique name that is used to identify a user, person or role. The identity is used to grant rights to that user, person or role. Example identities might be the username SmithJ or the role 'change manager'.	( <i>ITIL szolgáltatásüzemeltetés</i> ) Valamilyen egyedi név, amit egy felhasználó, személy vagy szerep azonosítására használnak. Az azonosítót jogok megadására használják felhasználónak, személynek vagy szerepnek. Példák azonosítókra: a 'KovácsJ' felhasználói név vagy a „változásmenedzser” szerep.

Angol kifejezés	Magyar kifejezés	Angol meghatározás	Magyar meghatározás
immediate recovery	azonnali visszaállítás	<i>(ITIL Service Design)</i> A recovery option that is also known as hot standby. Provision is made to recover the IT service with no significant loss of service to the customer. Immediate recovery typically uses mirroring, load balancing and split-site technologies.	<i>(ITIL szolgáltatástervezés)</i> Olyan visszaállítási opció, amelyet forró tartalékként is ismernek. Ennek során arra történnek előkészületek, hogy az IT-szolgáltatást anélkül tudják visszaállítani, hogy az ügyfél számára a szolgáltatás lényeges mértékben megszakadna. Az azonnali visszaállítás általában olyan technológiákat használ, mint tükrözés, terhelés kiegyenlítés és helyszínmegosztás.
impact	hatás	<i>(ITIL Service Operation) (ITIL Service Transition)</i> A measure of the effect of an incident, problem or change on business processes. Impact is often based on how service levels will be affected. Impact and urgency are used to assign priority.	<i>(ITIL szolgáltatásüzemeltetés) (ITIL szolgáltatásátadás)</i> Egy incidens, probléma vagy változás üzleti folyamatokra vonatkozó következményeinek mértéke. A hatást gyakran az határozza meg, hogyan a szolgáltatási szintek mennyire érintettek. A hatást és a sürgősséget használják a prioritás megállapításához.
incident	incidens	<i>(ITIL Service Operation)</i> An unplanned interruption to an IT service or reduction in the quality of an IT service. Failure of a configuration item that has not yet affected service is also an incident – for example, failure of one disk from a mirror set.	<i>(ITIL szolgáltatásüzemeltetés)</i> Egy IT-szolgáltatás be nem tervezett megszakadása, vagy az IT-szolgáltatás minőségének csökkenése. Egy konfigurációelem meghibásodása, amely még nincs hatással semmilyen szolgáltatásra, szintén incidensnek tekintendő - például a tükrözést végző diszkek közül az egyik meghibásodása.
incident management	incidens-menedzsment	<i>(ITIL Service Operation)</i> The process responsible for managing the lifecycle of all incidents. Incident management ensures that normal service operation is restored as quickly as possible and the business impact is minimized.	<i>(ITIL szolgáltatásüzemeltetés)</i> Az a folyamat, amely az összes incidens kezeléséért és megoldásáért felelős. Az incidensmenedzsment biztosítja, hogy a felhasználók számára a lehető leggyorsabban helyreálljon a normál szolgáltatásüzemelés, és az üzleti hatás csak minimális legyen.



Angol kifejezés	Magyar kifejezés	Angol meghatározás	Magyar meghatározás
incident record	incidensrekord	<i>(ITIL Service Operation)</i> A record containing the details of an incident. Each incident record documents the lifecycle of a single incident.	<i>(ITIL szolgáltatásüzemeltetés)</i> Olyan feljegyzés, amely egy incidensről tartalmaz részleteket. Minden incidensrekord egyetlen incidens élettörténetét dokumentálja.
indirect cost	közvetett költség	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The cost of providing an IT service which cannot be allocated in full to a specific customer – for example, the cost of providing shared servers or software licences. Also known as overhead. See also direct cost.	<i>(ITIL szolgáltatásstratégia)</i> IT-szolgáltatás nyújtásának olyan költsége, amelyet nem lehet teljesen egy adott ügyfélhez rendelni – például megosztott szerverek működtetésének vagy szoftverlicencknek a költsége. Általános költségként is ismert. <i>Lásd még</i> közvetlen költség.
information security management (ISM)	információ-biztonság-menedzsment (ISM)	<i>(ITIL Service Design)</i> The process responsible for ensuring that the confidentiality, integrity and availability of an organization's assets, information, data and IT services match the agreed needs of the business. Information security management supports business security and has a wider scope than that of the IT service provider, and includes handling of paper, building access, phone calls etc. for the entire organization. See also security management information system.	<i>(ITIL szolgáltatástervezés)</i> Ez a folyamat felelős azért, hogy egy szervezet eszközeinek, információinak, adatainak és IT-szolgáltatásainak bizalmasága, integritása és rendelkezésre állása megfeleljen a megállapodott üzleti igényeknek. Az információbiztonság-menedzsment támogatja az üzletbiztonságot, és szélesebb a hatóköre mint az IT-szolgáltatóénak, mivel olyan dolgokra is kiterjed mint a papírdokumentumok, az épületbe való bejutás, a telefonhívások stb. kezelése az egész szervezetben. <i>Lásd még</i> biztonságmenedzsment információs rendszere.
information security management system (ISMS)	információbiztonság-menedzsment-rendszer (ISMS)	<i>(ITIL Service Design)</i> The framework of policy, processes, functions, standards, guidelines and tools that ensures an organization can achieve its information security management objectives. See also security management information system.	<i>(ITIL szolgáltatástervezés)</i> Irányelvből, folyamatokból, funkciókból, szabványokból, útmutatókból és segédeszközökből álló olyan keretrendszer, amely biztosítja, hogy egy szervezet elérje információbiztonság-menedzsmenttel kapcsolatos céljait. <i>Lásd még</i> biztonságmenedzsment információs rendszere.
information security policy	információ-biztonsági irányelv	<i>(ITIL Service Design)</i> The policy that governs the organization's approach to information security management.	<i>(ITIL szolgáltatástervezés)</i> Az az irányelv, amely a szervezet információbiztonság-menedzsmentre vonatkozó megközelítését meghatározza.

Angol kifejezés	Magyar kifejezés	Angol meghatározás	Magyar meghatározás
information system	információs rendszer	See management information system.	Lásd menedzsmentinformációs rendszer.
information technology (IT)	információ-technológia (IT)	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.	Technológia használata információ tárolására, átvitelére vagy feldolgozására. Ebbe a technológiába jellemzően számítógépek, távközlési rendszerek, alkalmazások és egyéb szoftverek tartoznak. Az információ lehet üzleti adat, hang, kép, videó stb. Az információtechnológiát gyakran használják üzleti folyamatok támogatására IT-szolgáltatásokon keresztül.
infrastructure service	infrastrukturális szolgáltatás	A type of supporting service that provides hardware, network or other data centre components. The term is also used as a synonym for supporting service.	Támogató szolgáltatásoknak az a típusa, amely hardver-, hálózati vagy más adatközpont-komponenseket üzemeltet. A kifejezést a támogató szolgáltatások szinonímjaként is használják.
insourcing	belső ellátás	( <i>ITIL Service Strategy</i> ) Using an internal service provider to manage IT services. The term insourcing is also used to describe the act of transferring the provision of an IT service from an external service provider to an internal service provider. <i>See also</i> service sourcing.	( <i>ITIL szolgáltatásstratégia</i> ) Belső szolgáltató használata az IT-szolgáltatások irányítására. A szolgáltatásellátás átadásának aktusát külső szolgáltatótól belső szolgáltatónak beszerzésnek nevezik. <i>Lásd még</i> szolgáltatásellátás.
integrity	integritás	( <i>ITIL Service Design</i> ) A security principle that ensures data and configuration items are modified only by authorized personnel and activities. Integrity considers all possible causes of modification, including software and hardware failure, environmental events, and human intervention.	( <i>ITIL szolgáltatástervezés</i> ) Az a biztonsági elv, amely biztosítja, hogy az adatokat és a konfigurációelemeket csak arra jogosult személyzet és tevékenységek módosíthassák. Az integritásnál a módosítás minden lehetséges okát tekintetbe veszik beleértve a szoftver- és hardvermeghibásodásokat, környezeti eseményeket és emberi beavatkozást.

Angol kifejezés	Magyar kifejezés	Angol meghatározás	Magyar meghatározás
interactive voice response (IVR)	interaktív hangválasz (IVR)	<i>(ITIL Service Operation)</i> A form of automatic call distribution that accepts user input, such as key presses and spoken commands, to identify the correct destination for incoming calls.	<i>(ITIL szolgáltatásüzemeltetés)</i> Az automatikus híváselosztás egyik formája, ami elfogad felhasználói bemenetet – pl. billentyűlenyomást és szóbeli parancsokat – a bejövő hívások célpontjának helyes meghatározása érdekében.
intermediate recovery	közbenső visszaállítás	<i>(ITIL Service Design)</i> A recovery option that is also known as warm standby. Intermediate recovery usually uses a shared portable or fixed facility that has computer systems and network components. The hardware and software will need to be configured, and data will need to be restored, as part of the IT service continuity plan. Typical recovery times for intermediate recovery are one to three days.	<i>(ITIL szolgáltatástervezés)</i> Az a visszaállítási opció, amelyet melegtartalékként is ismernek. A közbenső visszaállítás általában egy olyan megosztott mobil vagy helyhez kötött létesítményt használ, amely számítógéprendszerekkel és megfelelő hálózati komponensekkel el van látva. Azonban a hardvereket és a szoftvereket konfigurálni kell, az adatokat pedig be kell tölteni az IT-folytonossági terv részeként. A közbenső visszaállítás tipikusan egytől három napig tart.
internal customer	belső ügyfél	A customer who works for the same business as the IT service provider. <i>See also</i> external customer; internal service provider.	Olyan ügyfél, amely ugyanazon üzlet számára dolgozik mint az IT-szolgáltató. <i>Lásd még</i> külső ügyfél; belső szolgáltató.
internal metric	belső mérőszám	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. <i>See also</i> external metric.	Olyan mérőszám, amelyet az IT-szolgáltatón belül használnak a belső folyamatok hatékonyságának, eredményességének vagy költséghatékonyságának megfigyelésénél. A belső mérőszámokról nem szokás az IT-szolgáltatás ügyfelének beszámolni. <i>Lásd még</i> külső mérőszám.

Angol kifejezés	Magyar kifejezés	Angol meghatározás	Magyar meghatározás
internal rate of return (IRR)	belső megtérülési ráta (IRR)	( <i>ITIL Service Strategy</i> ) A technique used to help make decisions about capital expenditure. It calculates a figure that allows two or more alternative investments to be compared. A larger internal rate of return indicates a better investment. See <i>also</i> net present value; return on investment.	( <i>ITIL szolgáltatásstratégia</i> ) Olyan technika, amelyet tőkebefektetési döntések előkészítésére használnak. Egy olyan számot állít elő, amely lehetővé teszi két vagy több alternatív befektetés összehasonlítását. Nagyobb belső megtérülési ráta jobb befektetést jelent. <i>Lásd még</i> nettó jelenérték; befektetés-megtérülés.
internal service provider	belső szolgáltató	( <i>ITIL Service Strategy</i> ) An IT service provider that is part of the same organization as its customer. An IT service provider may have both internal and external customers. See <i>also</i> insourcing; Type I service provider; Type II service provider.	( <i>ITIL szolgáltatásstratégia</i> ) Olyan IT-szolgáltató, amelyik ugyanakkor a szervezetnek a része, mint az ügyfele. Egy IT-szolgáltatónak mind belső, mind külső ügyfelei lehetnek. <i>Lásd még</i> belső ellátás; I. típusú szolgáltató; II. típusú szolgáltató.
International Organization for Standardization (ISO)	Szabványosítás Nemzetközi Szervezete (ISO)	The International Organization for Standardization (ISO) is the world's largest developer of standards. ISO is a non-governmental organization that is a network of the national standards institutes of 156 countries. See <a href="http://www.iso.org">www.iso.org</a> for further information about ISO.	A Szabványosítás Nemzetközi Szervezete (ISO) a szabványok legnagyobb készítője a világon. Az ISO, amely 156 ország nemzeti szabványosítási testületéből álló hálózat, nem kormányzati szervezet. További információk az ISO-ról a <a href="http://www.iso.org">www.iso.org</a> weblapon találhatók.
International Standards Organization	Nemzetközi Szabványügyi Szervezet	See International Organization for Standardization.	<i>Lásd</i> Szabványosítás Nemzetközi Szervezete.
internet service provider (ISP)	internetszolgáltató (ISP)	An external service provider that provides access to the internet. Most ISPs also provide other IT services such as web hosting.	Olyan külső szolgáltató, amely az internethez biztosít hozzáférést. A legtöbb ISP egyéb IT-szolgáltatást is nyújt pl. webhosztolás.
invocation	elindítás	( <i>ITIL Service Design</i> ) Initiation of the steps defined in a plan – for example, initiating the IT service continuity plan for one or more IT services.	( <i>ITIL szolgáltatástervezés</i> ) Valamilyen tervben megadott lépések elindítása – például az IT-szolgáltatás-folytonossági terv elindítása egy vagy több IT-szolgáltatásra.

Angol kifejezés	Magyar kifejezés	Angol meghatározás	Magyar meghatározás
Ishikawa diagram	Ishikawa-diagram	<i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Operation)</i> A technique that helps a team to identify all the possible causes of a problem. Originally devised by Kaoru Ishikawa, the output of this technique is a diagram that looks like a fishbone.	<i>(ITIL rendszeres szolgáltatásfejlesztés) (ITIL szolgáltatásüzemeltetés)</i> Olyan technika, amely elősegíti, hogy egy csapat meghatározza egy probléma összes lehetséges okát. A technika használatának eredménye egy halcsontvázhoz hasonló diagram, amelyet eredetileg Ishikawa Kaoru talált ki.
ISO 9000	ISO 9000	A generic term that refers to a number of international standards and guidelines for quality management systems. See <a href="http://www.iso.org">www.iso.org</a> for more information. See also International Organization for Standardization.	Általános kifejezés, amely több, minőségmenedzsment-rendszerekre vonatkozó nemzetközi szabványt és útmutatót takar. További információkat lásd a <a href="http://www.iso.org">www.iso.org</a> weblapot. <i>Lásd még</i> Szabványosítás Nemzetközi Szervezete.
ISO 9001	ISO 9001	An international standard for quality management systems. See also ISO 9000; standard.	A minőségmenedzsment-rendszerek nemzetközi szabványa. <i>Lásd még</i> ISO 9000; szabvány.
ISO/IEC 20000	ISO/IEC 20000	An international standard for IT service management.	Az IT-szolgáltatásmenedzsment nemzetközi szabványa
ISO/IEC 27001	ISO/IEC 27001	<i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design)</i> An international specification for information security management. The corresponding code of practice is ISO/IEC 27002. See also standard.	<i>(ITIL rendszeres szolgáltatásfejlesztés) (ITIL szolgáltatástervezés)</i> Az információbiztonságmenedzsment nemzetközi előírása. A kapcsolódó gyakorlati útmutató az ISO/IEC 27002. <i>Lásd még</i> szabvány.
ISO/IEC 27002	ISO/IEC 27002	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> An international code of practice for information security management. The corresponding specification is ISO/IEC 27001. See also standard.	<i>(ITIL rendszeres szolgáltatásfejlesztés)</i> Az információbiztonság-menedzsment nemzetközi gyakorlati útmutatója. A kapcsolódó előírás az ISO/IEC 27001. <i>Lásd még</i> szabvány.
IT accounting	IT-számvitel	See accounting.	<i>Lásd</i> számvitel.

Angol kifejezés	Magyar kifejezés	Angol meghatározás	Magyar meghatározás
IT infrastructure	IT-infrastruktúra	All of the hardware, software, networks, facilities etc. that are required to develop, test, deliver, monitor, control or support applications and IT services. The term includes all of the information technology but not the associated people, processes and documentation.	Az összes olyan hardver, szoftver, hálózat, létesítmény stb., amely az alkalmazások és az IT-szolgáltatások kifejlesztéséhez, teszteléséhez, nyújtásához, megfigyeléséhez, felügyeletéhez vagy támogatásához szükséges. A kifejezés az összes információtechnológiát magában foglalja, azonban a kapcsolódó személyzetet, folyamatokat és dokumentációt nem.
IT operations	IT-üzemeltetés	<i>(ITIL Service Operation)</i> Activities carried out by IT operations control, including console management, job scheduling, backup and restore, and print and output management. IT operations is also used as a synonym for service operation.	<i>(ITIL szolgáltatásüzemeltetés)</i> Az IT-üzemelésfelügyelet által végzett tevékenységek, beleértve a konzolfelügyeletet, a programfuttatást, a mentést és helyreállítást, valamint a nyomtatás- és kimenetmenedzsmentet. Az IT-üzemeltetést a szolgáltatásüzemeltetés szinonimájaként is használják.
IT operations control	IT-üzemelés-felügyelet	<i>(ITIL Service Operation)</i> The function responsible for monitoring and control of the IT services and IT infrastructure. See also operations bridge.	<i>(ITIL szolgáltatásüzemeltetés)</i> Az a funkció, amely az IT-szolgáltatások és az IT-infrastruktúra megfigyeléséért és felügyeletéért felelős. Lásd még felügyeleti szoba.
IT operations management	IT-üzemeltetés-menedzsment	<i>(ITIL Service Operation)</i> The function within an IT service provider that performs the daily activities needed to manage IT services and the supporting IT infrastructure. IT operations management includes IT operations control and facilities management.	<i>(ITIL szolgáltatásüzemeltetés)</i> Az a funkció az IT-szolgáltatónál, amelyik az IT-szolgáltatások felügyeletéhez és az IT-infrastruktúra támogatásához szükséges napi tevékenységeket hajtja végre. Az IT-üzemeltetés-menedzsmentbe tartozik az IT-üzemelésfelügyelet és a létesítménymenedzsment.

Angol kifejezés	Magyar kifejezés	Angol meghatározás	Magyar meghatározás
IT service	IT-szolgáltatás	A service provided by an IT service provider. An IT service is made up of a combination of information technology, people and processes. A customer-facing IT service directly supports the business processes of one or more customers and its service level targets should be defined in a service level agreement. Other IT services, called supporting services, are not directly used by the business but are required by the service provider to deliver customer-facing services. <i>See also</i> core service; enabling service; enhancing service; service; service package.	IT-szolgáltató által nyújtott szolgáltatás. Az IT-szolgáltatás információtechnológia, személyek és folyamatok kombinációja. Egy ügyfélközeli IT-szolgáltatás közvetlenül támogatja egy vagy több ügyfél üzleti folyamatait, akiknek a szolgáltatásminőségi céljait a szolgáltatási megállapodásban kell megadni. Más – támogató szolgáltatásnak nevezett – IT-szolgáltatásokat nem használnak közvetlenül az üzleti oldalon, de az IT-szolgáltatónak szüksége van ezekre, hogy ügyfélközeli szolgáltatásokat tudjon nyújtani. <i>Lásd még</i> alapszolgáltatás; háttér-szolgáltatás; bővítő szolgáltatás; szolgáltatás; szolgáltatási csomag.
IT service continuity management (ITSCM)	IT-szolgáltatás-folytonosság-menedzsment (ITSCM)	( <i>ITIL Service Design</i> ) The process responsible for managing risks that could seriously affect IT services. IT service continuity management ensures that the IT service provider can always provide minimum agreed service levels, by reducing the risk to an acceptable level and planning for the recovery of IT services. IT service continuity management supports business continuity management.	( <i>ITIL szolgáltatástervezés</i> ) Az a folyamat, amely az IT-szolgáltatásokra súlyos hatással lévő kockázatok kezeléséért felelős. Az ITSCM biztosítja, hogy az IT-szolgáltató mindig teljesíteni tudja a megállapodott minimális szolgáltatási szinteket azzal, hogy a kockázatokat elfogadható szintre csökkenti, és az IT-szolgáltatások visszaállítását megtervezi. Az IT-szolgáltatásfolytonosság-menedzsment az üzletfolytonosság-menedzsmentet támogatja.
IT service continuity plan	IT-szolgáltatás-folytonossági terv	( <i>ITIL Service Design</i> ) A plan defining the steps required to recover one or more IT services. The plan also identifies the triggers for invocation, people to be involved, communications etc. The IT service continuity plan should be part of a business continuity plan.	( <i>ITIL szolgáltatástervezés</i> ) Olyan terv, amely egy vagy több IT-szolgáltatás visszaállításához szükséges lépéseket tartalmaz. A terv azt is meghatározza, hogy mi válthatja ki az elindítását, továbbá a résztvevő személyeket, a kommunikációt stb. Az IT-szolgáltatásfolytonossági terv legyen része az üzletfolytonossági tervnek.

Angol kifejezés	Magyar kifejezés	Angol meghatározás	Magyar meghatározás
IT service management (ITSM)	IT-szolgáltatás-menedzsment (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. <i>See also</i> service management.	Olyan minőségi IT-szolgáltatások megvalósítása és felügyelete, amelyek teljesítik az üzlet igényeit. Az IT-szolgáltatás-menedzsmentet az IT-szolgáltatók végzik a személyzet, a folyamat és az információ-technológia megfelelő kombinációja segítségével. <i>Lásd még</i> szolgáltatás-menedzsment.
IT Service Management Forum (itSMF)	IT-szolgáltatás-menedzsment Fórum (itSMF)	The IT Service Management Forum is an independent organization dedicated to promoting a professional approach to IT service management. The itSMF is a not-for-profit membership organization with representation in many countries around the world (itSMF chapters). The itSMF and its membership contribute to the development of ITIL and associated IT service management standards. <i>See</i> <a href="http://www.itsmf.com">www.itsmf.com</a> for more information.	Az IT-szolgáltatás-menedzsment Fórum egy független szervezet, amelynek rendeltetése az IT-szolgáltatás-menedzsment professzionális megközelítésének terjesztése. Az itSMF olyan nem profitorientált szervezet, amelynek a világ számos országában van képvisellete (itSMF-tagozatok). Az itSMF és tagsága hozzájárul az ITIL és az IT-szolgáltatás-menedzsment-szabványok fejlesztéséhez. További információért lásd a <a href="http://www.itsmf.com">www.itsmf.com</a> weblapot.
IT service provider	IT-szolgáltató	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A service provider that provides IT services to internal or external customers.	<i>(ITIL szolgáltatásstratégia)</i> Olyan szolgáltató, amely IT-szolgáltatásokat nyújt a belső vagy a külső ügyfeleknek.
IT steering group (ISG)	IT-irányító csoport (ISG)	<i>(ITIL Service Design) (ITIL Service Strategy)</i> A formal group that is responsible for ensuring that business and IT service provider strategies and plans are closely aligned. An IT steering group includes senior representatives from the business and the IT service provider. Also known as IT strategy group or IT steering committee.	<i>(ITIL szolgáltatástervezés) (ITIL szolgáltatásstratégia)</i> Egy olyan formális csoport, amely azért felelős, hogy az üzleti és IT-szolgáltatói stratégiák és tervek szorosan össze legyenek hangolva. Az IT-irányító csoport az üzlet és az IT-szolgáltató elismert képviselőiből áll. IT-stratégiai csoportként vagy IT-irányító bizottságként is ismert.



Angol kifejezés	Magyar kifejezés	Angol meghatározás	Magyar meghatározás
ITIL®	ITIL®	A set of best-practice publications for IT service management. Owned by the Cabinet Office (part of HM Government), ITIL gives guidance on the provision of quality IT services and the processes, functions and other capabilities needed to support them. The ITIL framework is based on a service lifecycle and consists of five lifecycle stages (service strategy, service design, service transition, service operation and continual service improvement), each of which has its own supporting publication. There is also a set of complementary ITIL publications providing guidance specific to industry sectors, organization types, operating models and technology architectures. See <a href="http://www.itil-officialsite.com">www.itil-officialsite.com</a> for more information.	Az IT-szolgáltatásmenedzsment bevált gyakorlatát leíró útmutatók gyűjteménye. A brit kormányzat Kabinet Irodájának tulajdonában lévő ITIL minőségi IT-szolgáltatások nyújtására ad útmutatást, valamint a támogatásukhoz szükséges folyamatokra, funkciókra és más képességekre. Az ITIL keretrendszer egy szolgáltatási életciklusra épül, amely öt életszakaszból áll (szolgáltatásstratégia, szolgáltatástervezés, szolgáltatásátadás, szolgáltatásüzemeltetés és rendszeres szolgáltatásfejlesztés), amelyek mindegyikét egy-egy alapkötet ismerteti. Emellett kiegészítő ITIL-kiadványok adnak iparágra, szervezeti típusra, működési modellre és technológiai architektúrára specifikus útmutatást. További információért lásd a <a href="http://www.itil-officialsite.com">www.itil-officialsite.com</a> weblapot.
job description	munkaköri leírás	A document that defines the roles, responsibilities, skills and knowledge required by a particular person. One job description can include multiple roles – for example, the roles of configuration manager and change manager may be carried out by one person.	Olyan dokumentum, amely egy adott személytől elvárt szerepeket, felelősségeket, szakértelmet és tudást határozza meg. Egy munkaköri leírás több szerepre is kiterjedhet – például a konfigurációmenedzser és a változásmenedzser szerepeket betöltheti ugyanaz a személy.
job scheduling	programfuttatás	( <i>ITIL Service Operation</i> ) Planning and managing the execution of software tasks that are required as part of an IT service. Job scheduling is carried out by IT operations management, and is often automated using software tools that run batch or online tasks at specific times of the day, week, month or year.	( <i>ITIL szolgáltatásüzemeltetés</i> ) Egy IT-szolgáltatás részeként szükségessé váló szoftverfeladatok végrehajtásának tervezése és felügyelete. A programfuttatást az IT-üzemeltetésmenedzsment végzi, és gyakran olyan szoftveres segédeszközökkel van automatizálva, amelyek a kötegelt vagy onlajn feladatokat a nap, a hét, a hónap vagy az év adott időpontjában tudják lefuttatni.

Angol kifejezés	Magyar kifejezés	Angol meghatározás	Magyar meghatározás
Kano model	Kano-modell	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A model developed by Noriaki Kano that is used to help understand customer preferences. The Kano model considers attributes of an IT service grouped into areas such as basic factors, excitement factors, performance factors etc.	<i>(ITIL szolgáltatásstratégia)</i> Kano Noriaki által kifejlesztett modell, amelyet az ügyfélpreferenciák megértésének elősegítésére használnak. A Kano-modell az IT-szolgáltatások attribútumaival foglalkozik olyan csoportokba fogva mint alapvető tényezők, érdeklődéskeltő tényezők, teljesítménynövelő tényezők stb.
Kepner and Tregoe analysis	Kepner-Tregoe elemzés	<i>(ITIL Service Operation)</i> A structured approach to problem solving. The problem is analysed in terms of what, where, when and extent. Possible causes are identified, the most probable cause is tested, and the true cause is verified.	<i>(ITIL szolgáltatásüzemeltetés)</i> A problémamegoldás strukturált megközelítése. Először a problémát elemzik a tekintetben, hogy mi, hol, mikor és milyen mértékben következett be. Ezután a lehetséges okokat meghatározzák, és a legvalószínűbb okot tesztelik, majd az igazinak vélt okot igazolják.
key performance indicator (KPI)	fő teljesítménymutató (KPI)	<i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design)</i> A metric that is used to help manage an IT service, process, plan, project or other activity. Key performance indicators are used to measure the achievement of critical success factors. Many metrics may be measured, but only the most important of these are defined as key performance indicators and used to actively manage and report on the process, IT service or activity. They should be selected to ensure that efficiency, effectiveness and cost effectiveness are all managed.	<i>(ITIL rendszeres szolgáltatásfejlesztés) (ITIL szolgáltatástervezés)</i> IT-szolgáltatás, folyamat, terv, projekt vagy más tevékenység menedzsmentjét segítő mérőszám. A fő teljesítménymutatókat annak a mérésére használják, hogy teljesülnek-e a kritikus sikertényezők. Sokféle számot lehet mérni, de ezek közül csak a legfontosabbat adják meg fő teljesítménymutatóként, és használják arra, hogy aktívan irányítsák a folyamatot, az IT-szolgáltatást vagy tevékenységet, és jelentsenek az állapotukról. Úgy kell kiválasztani ezeket, hogy a hatékonyság, eredményesség és költséghatékonyság mindegyike felügyelet alá kerüljön.
knowledge base	ismeretbázis	<i>(ITIL Service Transition)</i> A logical database containing data and information used by the service knowledge management system.	<i>(ITIL szolgáltatásátadás)</i> Logikai adatbázis, amely a szolgáltatási ismeretmenedzsment-rendszer által használt adatokat és információkat tartalmaz.

Angol kifejezés	Magyar kifejezés	Angol meghatározás	Magyar meghatározás
knowledge management	ismeret-menedzsment	<i>(ITIL Service Transition)</i> The process responsible for sharing perspectives, ideas, experience and information, and for ensuring that these are available in the right place and at the right time. The knowledge management process enables informed decisions, and improves efficiency by reducing the need to rediscover knowledge. See also Data-to-Information-to-Knowledge-to-Wisdom; service knowledge management system.	<i>(ITIL szolgáltatásátadás)</i> Az a folyamat, amely nézőpontok, ötletek, tapasztalatok és információk megosztásáért felelős, és azért, hogy ezek a megfelelő helyen és a megfelelő időben rendelkezésre álljanak. Az ismeretmenedzsment-folyamat informált döntéseket tesz lehetővé, és javítja a hatékonyságot azzal, hogy kevésbé lesz szükség az ismeretek újrafelfedezésére. <i>Lásd még</i> adat, információ, ismeret és döntésképeség kapcsolati modellje; szolgáltatási ismeretmenedzsment-rendszer.
known error	ismert hiba	<i>(ITIL Service Operation)</i> A problem that has a documented root cause and a workaround. Known errors are created and managed throughout their lifecycle by problem management. Known errors may also be identified by development or suppliers.	<i>(ITIL szolgáltatásüzemeltetés)</i> Olyan probléma, amelynek van dokumentált eredendő oka és megkerülő megoldása. Az ismert hibákat a problémamenedzsment hozza létre, és kezeli végig az élettörténetükön keresztül. Ismert hibákat a fejlesztők vagy a szállítók is azonosíthatnak.
known error database (KEDB)	ismerthiba-adatbázis (KEDB)	<i>(ITIL Service Operation)</i> A database containing all known error records. This database is created by problem management and used by incident and problem management. The known error database may be part of the configuration management system, or may be stored elsewhere in the service knowledge management system.	<i>(ITIL szolgáltatásüzemeltetés)</i> Olyan adatbázis, amely az összes ismerthiba-rekordot tartalmazza. Az adatbázist a problémamenedzsment hozza létre, és az incidens-, valamint a problémamenedzsment használja. Az ismerthiba-adatbázis része lehet a konfigurációmenedzsment-rendszernek, de lehet máshol is tárolni a szolgáltatási ismeretmenedzsment-rendszeren belül.
known error record	ismerthiba-rekord	<i>(ITIL Service Operation)</i> A record containing the details of a known error. Each known error record documents the lifecycle of a known error, including the status, root cause and workaround. In some implementations, a known error is documented using additional fields in a problem record.	<i>(ITIL szolgáltatásüzemeltetés)</i> Olyan rekord, amely egy ismert hiba részleteit tartalmazza. Minden ismerthiba-rekord dokumentálja az ismert hiba élettörténetét, beleértve az állapotot, az eredendő okot és a megkerülő megoldást. Egyes megvalósításoknál az ismert hibát a problémarekordba felvett további mezők segítségével dokumentálják.

Angol kifejezés	Magyar kifejezés	Angol meghatározás	Magyar meghatározás
lifecycle	életciklus	<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"> <li>• The lifecycle of an application includes requirements, design, build, deploy, operate, optimize</li> <li>• The expanded incident lifecycle includes detection, diagnosis, repair, recovery and restoration</li> <li>• The lifecycle of a server may include: ordered, received, in test, live, disposed etc.</li> </ul>	<p>Valamilyen IT-szolgáltatás, konfigurációelem, incidens, probléma, változás stb. életének különböző szakaszai. Az életciklus megadja a megengedett állapotkategóriákat és állapotátmeneteket. Például:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• egy alkalmazás életciklusát a követelmény-megadás, a tervezés, az összeállítás, az üzembe állítás, az üzemeltetés és az optimalizálás képezi;</li> <li>• a kiterjesztett incidenséletciklust az észlelés, válaszadás, diagnózis, javítás, visszaállítás, helyreállítás képezi;</li> <li>• egy szerver életciklusába a megrendelt, átvett, tesztelés alatt, üzemelő, leselejtezett stb. állapotok tartozhatnak.</li> </ul>
line of service (LOS)	szolgáltatáscsalád (LOS)	<p>(<i>ITIL Service Strategy</i>) A core service or service package that has multiple service options. A line of service is managed by a service owner and each service option is designed to support a particular market segment.</p>	<p>(<i>ITIL szolgáltatásstratégia</i>) Olyan alapszolgáltatás vagy szolgáltatáscsomag, amelynek több szolgáltatási alternatívája van. Minden szolgáltatáscsaládot egy-egy szolgáltatásgazda felügyel, az egyes szolgáltatási opciókat pedig úgy tervezik meg, hogy valamilyen adott piaci szegmenst tudjanak támogatni.</p>
live	éles	<p>(<i>ITIL Service Transition</i>) Refers to an IT service or other configuration item that is being used to deliver service to a customer.</p>	<p>(<i>ITIL szolgáltatásátadás</i>) Olyan IT-szolgáltatásra vagy más konfigurációelemre utal, amelyet éppen szolgáltatás nyújtására használnak valamilyen ügyfél számára.</p>

Angol kifejezés	Magyar kifejezés	Angol meghatározás	Magyar meghatározás
live environment	éles környezet	<i>(ITIL Service Transition)</i> A controlled environment containing live configuration items used to deliver IT services to customers.	<i>(ITIL szolgáltatásátadás)</i> Olyan üzemelő konfigurációelemeket tartalmazó, felügyelt környezet, amelyeket IT-szolgáltatások nyújtására használnak valamilyen ügyfél számára.
maintainability	karbantarthatóság	<i>(ITIL Service Design)</i> A measure of how quickly and effectively an IT service or other configuration item can be restored to normal working after a failure. Maintainability is often measured and reported as MTRS. Maintainability is also used in the context of software or IT service development to mean ability to be changed or repaired easily.	<i>(ITIL szolgáltatástervezés)</i> Annak a mérőszáma, hogy milyen gyorsan és mennyire eredményesen lehet egy konfigurációelem vagy IT-szolgáltatás normál működését helyreállítani valamilyen meghibásodás után. A karbantarthatóság mérése és kimutatása gyakran MTRS-sel történik. A „karbantarthatóság”-ot szoftver vagy IT-szolgáltatás fejlesztésénél is használják arra a képességére, hogy könnyen lehet megváltoztatni vagy kijavítani.
major incident	súlyos incidens	<i>(ITIL Service Operation)</i> The highest category of impact for an incident. A major incident results in significant disruption to the business.	<i>(ITIL szolgáltatásüzemeltetés)</i> A legmagasabb kategóriájú hatás egy incidens esetén. Egy súlyos incidens az üzleti tevékenység jelentős megszakadását eredményezi.
manageability	menedzselhetőség	An informal measure of how easily and effectively an IT service or other component can be managed.	Informális mérése annak, hogy mennyire könnyen és hatásosan lehet egy IT-szolgáltatást vagy más komponenst menedzselni.
management information	menedzsment-információ	Information that is used to support decision making by managers. Management information is often generated automatically by tools supporting the various IT service management processes. Management information often includes the values of key performance indicators, such as ‘percentage of changes leading to incidents’ or ‘first-time fix rate’.	Olyan információ, amelyet vezetői döntéshozatal támogatására használnak. A menedzsmentinformációkat gyakran automatikusan állítják elő különböző IT-szolgáltatásmenedzsment-folyamatot támogató segédeszközökkel. A menedzsmentinformáció gyakran tartalmazza a fő teljesítménymutatók értékeit mint pl. „azon változások százaléka, amelyek incidensre vezettek” vagy „elsőre sikeres javítások aránya”.

Angol kifejezés	Magyar kifejezés	Angol meghatározás	Magyar meghatározás
management information system (MIS)	menedzsment-információs rendszer (MIS)	<i>(ITIL Service Design)</i> A set of tools, data and information that is used to support a process or function. Examples include the availability management information system and the supplier and contract management information system. <i>See also</i> service knowledge management system.	<i>(ITIL szolgáltatástervezés)</i> Segédeszközök, adatok és információk rendszere, amelyeket folyamat vagy funkció támogatására használnak. Példák: rendelkezésreállítás-menedzsmentrendszer, szállító- és szerződés-menedzsment információs rendszere. <i>Lásd még</i> szolgáltatási ismeretmenedzsment-rendszer.
Management of Risk (M_o_R®)	kockázat-menedzselés (M_o_R®)	M_o_R includes all the activities required to identify and control the exposure to risk, which may have an impact on the achievement of an organization's business objectives. <i>See</i> <a href="http://www.mor-officialsite.com">www.mor-officialsite.com</a> for more details.	A M_o_R az összes olyan tevékenységet tartalmazza, amely ahhoz szükséges, hogy meg tudják határozni és felügyelet alatt tudják tartani azon kockázatok veszélyét, amelyek hatással lehetnek egy szervezet üzleti céljainak elérésére. További részletekért lásd a <a href="http://www.mor-officialsite.com">www.mor-officialsite.com</a> weblapot.
management system	menedzsment-rendszer	The framework of policy, processes, functions, standards, guidelines and tools that ensures an organization or part of an organization can achieve its objectives. This term is also used with a smaller scope to support a specific process or activity – for example, an event management system or risk management system. <i>See also</i> system.	Írányelvből, folyamatokból, funkciókból, szabványokból, útmutatókból és segédeszközökből álló keretrendszer, amely biztosítja, hogy egy szervezet vagy annak valamilyen része elérhesse a céljait. A kifejezést szűkebb értelemben is használják valamilyen adott folyamatra vagy tevékenységre – például egy eseménymenedzsment-rendszer vagy kockázatmenedzsment-rendszer. <i>Lásd még</i> rendszer.
manual workaround	manuális megkerülés	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> A workaround that requires manual intervention. Manual workaround is also used as the name of a recovery option in which the business process operates without the use of IT services. This is a temporary measure and is usually combined with another recovery option.	<i>(ITIL rendszeres szolgáltatásfejlesztés)</i> Olyan megkerülő megoldás, amely manuális beavatkozást igényel. A manuális megkerülés annak a visszaállítási opciónak a nevéként is használják, amikor az üzleti folyamatok IT-szolgáltatás nélkül működnek. Ez egy ideiglenes intézkedés, és általában más visszaállítási opcióval is kombinálják.

Angol kifejezés	Magyar kifejezés	Angol meghatározás	Magyar meghatározás
marginal cost	határkötség	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The increase or decrease in the cost of producing one more, or one less, unit of output – for example, the cost of supporting an additional user.	<i>(ITIL szolgáltatásstratégia)</i> Az az érték, amennyivel növeli vagy csökkenti a költséget egy egységnyi kimenettel több – vagy kevesebb – előállítás – például egy újabb felhasználó támogatásának költsége.
market space	piaci lehetőség	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Opportunities that an IT service provider could exploit to meet the business needs of customers. Market spaces identify the possible IT services that an IT service provider may wish to consider delivering.	<i>(ITIL szolgáltatásstratégia)</i> Olyan lehetőségek, amelyet az IT-szolgáltató ki tud aknázni az ügyfelek üzleti igényeinek kielégítésére. A piaci lehetőségek meghatározzák azokat a lehetséges IT-szolgáltatásokat, amelyek nyújtását az IT-szolgáltató esetleg tekintetbe veheti.
maturity	érettség	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> A measure of the reliability, efficiency and effectiveness of a process, function, organization etc. The most mature processes and functions are formally aligned to business objectives and strategy, and are supported by a framework for continual improvement.	<i>(ITIL rendszeres szolgáltatásfejlesztés)</i> Egy folyamat, funkció vagy szervezet stb. megbízhatóságának, hatékonyságának és eredményességének a mérőszáma. A legérettebb folyamatok és funkciók formálisan is összhangban vannak az üzleti célokkal és a stratégiával, és ehhez a rendszeres továbbfejlesztés valamilyen megközelítése ad támogatást.
maturity level	érettségi szint	A named level in a maturity model, such as the Carnegie Mellon Capability Maturity Model Integration.	Egy érettségi modell, mint pl. a Carnegie Mellon-féle integrált képességérettségi modell, valamelyik névvel ellátott szintje.
mean time between failures (MTBF)	hibamentes működés átlagos ideje (MTBF)	<i>(ITIL Service Design)</i> A metric for measuring and reporting reliability. MTBF is the average time that an IT service or other configuration item can perform its agreed function without interruption. This is measured from when the configuration item starts working, until it next fails.	<i>(ITIL szolgáltatásstervezés)</i> Mérés a megbízhatóság mérésére és kimutatására. Az MTBF az az átlagos idő, amíg egy IT-szolgáltatás vagy más konfigurációelem a megállapodott funkcióját megszakítás nélkül képes végrehajtani. Mérése akkor indul, amikor a konfigurációelem elkezd működni, és addig tart, amíg legközelebb meg nem hibásodik.



Angol kifejezés	Magyar kifejezés	Angol meghatározás	Magyar meghatározás
mean time between service incidents (MTBSI)	szolgáltatás-incidensek közti átlagos idő (MTBSI)	( <i>ITIL Service Design</i> ) A metric used for measuring and reporting reliability. It is the mean time from when a system or IT service fails, until it next fails. MTBSI is equal to MTBF plus MTRS.	( <i>ITIL szolgáltatástervezés</i> ) Mérőszám a megbízhatóság mérésére és kimutatására. Az MTBSI egy rendszer vagy IT-szolgáltatás két egymást követő meghibásodása közötti átlagos idő. MTBSI egyenlő MTBF + MTRS.
mean time to repair (MTTR)	átlagos javítási idő (MTTR)	The average time taken to repair an IT service or other configuration item after a failure. MTTR is measured from when the configuration item fails until it is repaired. MTTR does not include the time required to recover or restore. It is sometimes incorrectly used instead of mean time to restore service.	Az az átlagos idő, amit egy IT-szolgáltatás vagy más konfigurációelem javítása igényel a meghibásodása után. Az MTTR mérése akkor indul, amikor a konfigurációelem meghibásodik, és addig tart, amíg meg nem javítják. Az MTTR nem tartalmazza a visszaállításhoz vagy helyreállításhoz szükséges időt. Néha használják – helytelenül – az átlagos szolgáltatáshelyreállítási idő helyett.
mean time to restore service (MTRS)	átlagos szolgáltatáshelyreállítási idő (MTRS)	The average time taken to restore an IT service or other configuration item after a failure. MTRS is measured from when the configuration item fails until it is fully restored and delivering its normal functionality. See also maintainability; mean time to repair.	Az az átlagos idő, amit egy IT-szolgáltatás vagy konfigurációelem meghibásodás utáni helyreállítása igényel. Az MTRS mérése akkor indul, amikor a konfigurációelem meghibásodik, és addig tart, amíg helyreállítása teljesen meg nem történik, és normál funkcionalitását ismét nyújtani nem tudja. <i>Lásd még</i> karbantarthatóság, átlagos javítási idő.
metric	mérőszám	( <i>ITIL Continual Service Improvement</i> ) Something that is measured and reported to help manage a process, IT service or activity. See also key performance indicator.	( <i>ITIL rendszeres szolgáltatásfejlesztés</i> ) Valami, amit mérnek és kimutatnak egy folyamat, IT-szolgáltatás vagy tevékenység irányításának elősegítése érdekében. <i>Lásd még</i> fő teljesítménymutató.
middleware	köztes szoftver	( <i>ITIL Service Design</i> ) Software that connects two or more software components or applications. Middleware is usually purchased from a supplier, rather than developed within the IT service provider. See also commercial off the shelf.	( <i>ITIL szolgáltatástervezés</i> ) Olyan szoftver, amely két vagy több szoftverkomponenst vagy alkalmazást köt össze. A köztes szoftvert általában valamilyen szállítótól szerzik be, és nem az IT-szolgáltatón belül fejlesztik. <i>Lásd még</i> késztermék.



Angol kifejezés	Magyar kifejezés	Angol meghatározás	Magyar meghatározás
mission	küldetés	A short but complete description of the overall purpose and intentions of an organization. It states what is to be achieved, but not how this should be done. <i>See also</i> vision.	Rövid, de teljes leírása egy szervezet általános céljának és szándékainak. Azt fogalmazza meg, hogy mit kell elérni, de azt nem, hogy hogyan. <i>Lásd még</i> jövőkép.
model	modell	A representation of a system, process, IT service, configuration item etc. that is used to help understand or predict future behaviour.	Egy rendszer, folyamat, IT-szolgáltatás, konfigurációelem stb. olyan ábrázolása, amelyet annak megértése vagy jövőbeli viselkedésének előrejelzése érdekében használnak.
modelling	modellezés	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.	Olyan technika, amelyet egy rendszer, folyamat, IT-szolgáltatás, konfigurációelem stb. jövőbeli viselkedésének előrejelzésére használnak. Modellezést általánosan használnak a pénzügyi menedzsment, a kapacitásmenedzsment és a rendelkezésreállás-menedzsment során.
monitor control loop	szabályozási kör	( <i>ITIL Service Operation</i> ) Monitoring the output of a task, process, IT service or other configuration item; comparing this output to a predefined norm; and taking appropriate action based on this comparison.	( <i>ITIL szolgáltatásüzemeltetés</i> ) Egy feladat, folyamat, IT-szolgáltatás vagy más konfigurációelem kimenetének megfigyelése; ennek összehasonlítása az előírt normával; és erre alapozva megfelelő intézkedés meghozatala.
monitoring	megfigyelés	( <i>ITIL Service Operation</i> ) Repeated observation of a configuration item, IT service or process to detect events and to ensure that the current status is known.	( <i>ITIL szolgáltatásüzemeltetés</i> ) Egy konfigurációelem, IT-szolgáltatás vagy folyamat ismételt megvizsgálása események észlelése és a mindenkori állapot megismerése érdekében.
near-shore	határközei	( <i>ITIL Service Strategy</i> ) Provision of services from a country near the country where the customer is based. This can be the provision of an IT service, or of supporting functions such as a service desk. <i>See also</i> offshore; onshore.	( <i>ITIL szolgáltatásstratégia</i> ) Szolgáltatások nyújtása az ügyfél telephelyéhez közeli országból. Ez lehet IT-szolgáltatás vagy olyan támogató funkciók nyújtása, mint az ügyfélszolgálat. <i>Lásd még</i> határon túli, határon belüli.

Angol kifejezés	Magyar kifejezés	Angol meghatározás	Magyar meghatározás
net present value (NPV)	nettó jelenérték (NPV)	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A technique used to help make decisions about capital expenditure. It compares cash inflows with cash outflows. Positive net present value indicates that an investment is worthwhile. See also internal rate of return; return on investment.	<i>(ITIL szolgáltatásstratégia)</i> Technika, amelyet tőkebefektetésre vonatkozó döntések meghozatalának előkészítésére használnak. A készpénz beáramlását hasonlítja össze annak kiáramlásával. Pozitív nettó jelenérték azt jelzi, hogy érdemes befektetni. Lásd még belső megtérülési ráta; befektetés megtérülés.
normal change	normál változás	<i>(ITIL Service Transition)</i> A change that is not an emergency change or a standard change. Normal changes follow the defined steps of the change management process.	<i>(ITIL szolgáltatásátadás)</i> Olyan változás, ami se nem sürgősségi, se nem standard változás. A normál változások követik a változásmenedzsment-folyamat megadott lépéseit.
normal service operation	normál szolgáltatás-üzemelés	<i>(ITIL Service Operation)</i> An operational state where services and configuration items are performing within their agreed service and operational levels.	<i>(ITIL szolgáltatásüzemeltetés)</i> Olyan üzemi állapot, ahol a szolgáltatások és konfigurációelemek a megállapodott szolgáltatási és üzemeltetési szintjeiken belül működnek.
notional charging	névleges elszámolás	<i>(ITIL Service Strategy)</i> An approach to charging for IT services. Charges to customers are calculated and customers are informed of the charge, but no money is actually transferred. Notional charging is sometimes introduced to ensure that customers are aware of the costs they incur, or as a stage during the introduction of real charging.	<i>(ITIL szolgáltatásstratégia)</i> Az IT-szolgáltatások elszámolásának egyik megközelítése. Az ügyfeleknek kiszámítják a díjakat, és értesítik őket a díjról, de tényleges pénzmozgás nincs. A névleges elszámolást gyakran azért vezetik be, hogy az ügyfelek tudatában legyenek a felmerült költségeknek, vagy hogy legyen egy (felkészülési) szakasz a valós elszámolás bevezetése során.
objective	cél	The outcomes required from a process, activity or organization in order to ensure that its purpose will be fulfilled. Objectives are usually expressed as measurable targets. The term is also informally used to mean a requirement.	Egy folyamatból, tevékenységtől vagy szervezettől elvárt eredmények, amelyekkel szándékait meg tudja valósítani. A célokat általában számszerűsíthető módon fejezik ki. A kifejezést informálisan 'követelmény' értelemben is használják.
off the shelf	készen kapható	See commercial off the shelf.	Lásd késztermék.

Angol kifejezés	Magyar kifejezés	Angol meghatározás	Magyar meghatározás
Office of Government Commerce (OGC)	Kormányzati Kereskedelmi Iroda (OGC)	OGC (former owner of Best Management Practice) and its functions have moved into the Cabinet Office as part of HM Government. See <a href="http://www.cabinetoffice.gov.uk">www.cabinetoffice.gov.uk</a>	Az OGC-t (a 'bevált menedzsmentgyakorlat' korábbi tulajdonosa) és funkcióit áthelyezték a brit kormányzat Kabinet Irodájához. Lásd a <a href="http://www.cabinetoffice.gov.uk">www.cabinetoffice.gov.uk</a> weblapot.
offshore	határon túli	( <i>ITIL Service Strategy</i> ) Provision of services from a location outside the country where the customer is based, often in a different continent. This can be the provision of an IT service, or of supporting functions such as a service desk. See also near-shore; onshore.	( <i>ITIL szolgáltatásstratégia</i> ) Szolgáltatások nyújtása az ügyfél telephelyéhez képest valamilyen másik országból, gyakran egy másik kontinensről. Ez lehet egy IT-szolgáltatás, vagy olyan támogató funkció nyújtása, mint az ügyfélszolgálat. Lásd még határközeli; határon belüli.
onshore	határon belüli	( <i>ITIL Service Strategy</i> ) Provision of services from a location within the country where the customer is based. See also near-shore; offshore.	( <i>ITIL szolgáltatásstratégia</i> ) Szolgáltatások nyújtása az ügyfél telephelyével azonos országból. Lásd még határközeli; határon túli.
operate	üzemel(tet)	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.	Elvárásoknak megfelelően működni. Egy folyamatról vagy konfigurációelemről azt mondják, hogy üzemel, ha a kívánt eredményeket állítja elő. A kifejezés azt is jelenti, hogy egy vagy több műveletet végrehajtani. Például „egy számítógépet üzemeltetni” annyit jelent, mint napról napra elvégezni azokat a műveleteket, amellyel az elvárásoknak megfelelően tud működni.
operation	üzemel(tet)és	( <i>ITIL Service Operation</i> ) Day-to-day management of an IT service, system or other configuration item. Operation is also used to mean any predefined activity or transaction – for example, loading a magnetic tape, accepting money at a point of sale, or reading data from a disk drive.	( <i>ITIL szolgáltatásüzemeltetés</i> ) Egy IT-szolgáltatás, rendszer vagy más konfigurációelem mindennapi felügyelete. A kifejezést bármilyen előre megadott tevékenységre vagy tranzakcióra is használják. Például egy mágnesszalag betöltése, pénz elfogadása értékesítési pontban vagy adatok leolvasása a diszkmeghajtóról.

Angol kifejezés	Magyar kifejezés	Angol meghatározás	Magyar meghatározás
operational	operatív	The lowest of three levels of planning and delivery (strategic, tactical, operational). Operational activities include the day-to-day or short-term planning or delivery of a business process or IT service management process. The term is also a synonym for live.	A tervezés és végrehajtás három szintje közül a legalsó (stratégiai, taktikai, operatív). Az operatív tevékenységek közé tartozik a mindennapi vagy rövid távú tervezése vagy teljesítése egy üzleti folyamatnak vagy IT-szolgáltatásmenedzsment-folyamatnak. A kifejezés az 'éles' szinonimája is.
operational cost	működési költség	The cost resulting from running the IT services, which often involves repeating payments – for example, staff costs, hardware maintenance and electricity (also known as current expenditure or revenue expenditure). See also capital expenditure.	Az IT-szolgáltatások nyújtásából adódó költségek, amelyek gyakran ismétlődő kifizetések. Például munkabérek, hardverkarbantartás és áramellátás („folyó kiadás”-ként vagy „bevételi költség”-ként is ismert). <i>Lásd még</i> tőkebefektetés.
operational expenditure (OPEX)	operatív kiadás (OPEX)	See operational cost.	<i>Lásd</i> működési költség.

Angol kifejezés	Magyar kifejezés	Angol meghatározás	Magyar meghatározás
operational level agreement (OLA)	üzemeltetési megállapodás (OLA)	<p>(<i>ITIL Continual Service Improvement</i>) (<i>ITIL Service Design</i>) An agreement between an IT service provider and another part of the same organization. It supports the IT service provider's delivery of IT services to customers and defines the goods or services to be provided and the responsibilities of both parties. For example, there could be an operational level agreement:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Between the IT service provider and a procurement department to obtain hardware in agreed times</li> <li>Between the service desk and a support group to provide incident resolution in agreed times.</li> </ul> <p>See also service level agreement.</p>	<p>(<i>ITIL rendszeres szolgáltatásfejlesztés</i>) (<i>ITIL szolgáltatástervezés</i>) Megállapodás az IT-szolgáltató és ugyanannak a szervezetnek egy másik része között. Támogatja, hogy az IT-szolgáltató IT-szolgáltatásokat nyújtson az ügyfeleknek, valamint meghatározza a nyújtandó termékeket vagy szolgáltatásokat, és mindkét fél felelősségeit. Például üzemeltetési megállapodás köthető:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>az IT-szolgáltató és a beszerzési osztály között, hogy a hardverek beszerzése a megállapodott időn belül történjen meg;</li> <li>az ügyfélszolgálat és egy támogató csoport között, hogy az incidenseket a megállapodott időn belül oldák meg.</li> </ul> <p>Lásd még szolgáltatási megállapodás.</p>
operations bridge	felügyeleti központ	( <i>ITIL Service Operation</i> ) A physical location where IT services and IT infrastructure are monitored and managed.	( <i>ITIL szolgáltatásüzemeltetés</i> ) Az a fizikai hely, ahol az IT-szolgáltatások és az IT-infrastruktúra megfigyelése és felügyelete történik.
operations control	üzemelésfelügyelet	See IT operations control.	Lásd IT-üzemelésfelügyelet.
operations management	üzemeltetés-menedzsment	See IT operations management.	Lásd IT-üzemeltetés-menedzsment.

Angol kifejezés	Magyar kifejezés	Angol meghatározás	Magyar meghatározás
opportunity cost	alternatívaköltség	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A cost that is used in deciding between investment choices. Opportunity cost represents the revenue that would have been generated by using the resources in a different way. For example, the opportunity cost of purchasing a new server may include not carrying out a service improvement activity that the money could have been spent on. Opportunity cost analysis is used as part of a decision-making process, but opportunity cost is not treated as an actual cost in any financial statement.	<i>(ITIL szolgáltatásstratégia)</i> Olyan költség, amelyet a befektetési lehetőségek közötti döntés során használnak. Az alternatívaköltség olyan (elmaradt) bevételt jelent, ami akkor keletkezett volna, ha az erőforrásokat máshogy használták volna fel. Például egy új szerver beszerzésének alternatívaköltségei közé tartozhat egy szolgáltatásfejlesztési tevékenység el nem végzése, amire a pénzt szintén el lehetett volna költeni. Az alternatívaköltség elemzését a döntéshozatali folyamat részeként használják, de az alternatívaköltség semmilyen pénzügyi jelentésben sem tekintik tényleges költségnek.
optimize	optimalizál	Review, plan and request changes, in order to obtain the maximum efficiency and effectiveness from a process, configuration item, application etc.	A helyzetet megvizsgálni, tervezni és változásokat kérni, hogy maximális hatékonyságot és eredményességet lehessen kinyerni egy folyamatból, konfigurációelemből, alkalmazásból stb.
organization	szervezet	A company, legal entity or other institution. The term is sometimes used to refer to any entity that has people, resources and budgets – for example, a project or business unit.	Egy társaság, jogi személy vagy más intézmény. A kifejezést néha bármilyen más olyan dologra is használják, amelynek van személyzete, erőforrásai és költségterve – például projekt vagy üzleti egység.
outcome	eredmény	The result of carrying out an activity, following a process, or delivering an IT service etc. The term is used to refer to intended results as well as to actual results. <i>See also</i> objective.	Egy tevékenység elvégzésének kimenete; egy folyamat követése; egy IT-szolgáltatás nyújtása stb. A kifejezést egyaránt használják a tervezett és a tényleges kimenetre. <i>Lásd még</i> cél.
outsourcing	külső ellátás	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Using an external service provider to manage IT services. <i>See also</i> service sourcing.	<i>(ITIL szolgáltatásstratégia)</i> Külső szolgáltató felhasználásával felügyelni az IT-szolgáltatásokat. <i>Lásd még</i> szolgáltatásellátás.
overhead	általános költség	See indirect cost.	<i>Lásd</i> közvetett költség.

Angol kifejezés	Magyar kifejezés	Angol meghatározás	Magyar meghatározás
pain value analysis	érintettségelemzés	<i>(ITIL Service Operation)</i> A technique used to help identify the business impact of one or more problems. A formula is used to calculate pain value based on the number of users affected, the duration of the downtime, the impact on each user, and the cost to the business (if known).	<i>(ITIL szolgáltatásüzemeltetés)</i> Olyan technika, amelyet egy vagy több probléma üzleti hatásának meghatározására használnak. Az érintettségi küszöbérték kiszámítására olyan képletet használnak, amelynek része az érintett felhasználók száma, az állásidő hossza, az egyes felhasználóknál mutatkozó hatás és az üzletnél jelentkező költség (ha ismert).
Pareto principle	Pareto-elv	<i>(ITIL Service Operation)</i> A technique used to prioritize activities. The Pareto principle says that 80% of the value of any activity is created with 20% of the effort. Pareto analysis is also used in problem management to prioritize possible problem causes for investigation.	<i>(ITIL szolgáltatásüzemeltetés)</i> Tevékenységek rangsorolására szolgáló technika. A Pareto-elv azt mondja ki, hogy bármilyen tevékenység által szolgáltatott érték 80%-át a ráfordítások 20%-a állítja elő. Pareto-elemzést a problémamenedzsment során is használnak a lehetséges problémaokok rangsorolására vizsgálat céljából.
partnership	partnerség	A relationship between two organizations that involves working closely together for common goals or mutual benefit. The IT service provider should have a partnership with the business and with third parties who are critical to the delivery of IT services. <i>See also</i> value network.	Két szervezet közötti olyan kapcsolat, amely közös célokért vagy kölcsönös előnyök érdekében történő szoros együttműködést jelent. Az IT-szolgáltató legyen partnerségi kapcsolatban az üzleti oldallal és azokkal a külső felekkel, akik kritikus fontosságúak az IT-szolgáltatás nyújtásához. <i>Lásd még</i> értékhálózat.
passive monitoring	passzív megfigyelés	<i>(ITIL Service Operation)</i> Monitoring of a configuration item, an IT service or a process that relies on an alert or notification to discover the current status. <i>See also</i> active monitoring.	<i>(ITIL szolgáltatásüzemeltetés)</i> Egy konfigurációelem, egy IT-szolgáltatás vagy egy folyamat olyan megfigyelése, amely valamilyen riasztás vagy értesítés esetén deríti fel a mindenkori állapotot. <i>Lásd még</i> aktív megfigyelés.

Angol kifejezés	Magyar kifejezés	Angol meghatározás	Magyar meghatározás
pattern of business activity (PBA)	üzletitevékenység-minta (PBA)	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A workload profile of one or more business activities. Patterns of business activity are used to help the IT service provider understand and plan for different levels of business activity. See also user profile.	<i>(ITIL szolgáltatásstratégia)</i> Egy vagy több üzleti tevékenység terhelési profilja. Az üzletitevékenység-mintát az IT-szolgáltató arra használja, hogy megértse az üzleti tevékenységet és annak különböző szintjeit figyelembe vehesse a tervezésnél. <i>Lásd még</i> használati profil.
percentage utilization	százalékos kihasználtság	<i>(ITIL Service Design)</i> The amount of time that a component is busy over a given period of time. For example, if a CPU is busy for 1,800 seconds in a one-hour period, its utilization is 50%.	<i>(ITIL szolgáltatástervezés)</i> Az az időtartam, amíg egy komponens működik egy adott időszakhoz képest. Például, ha a CPU 1800mp-ig működik egy egyórás időszak alatt, akkor a kihasználtsága 50%.
performance	teljesítmény	A measure of what is achieved or delivered by a system, person, team, process or IT service.	Annak a mérőszáma, hogy mit ért el vagy mit teljesített egy rendszer, személy, csapat, folyamat vagy IT-szolgáltatás.
performance management	teljesítmény-menedzsment	Activities to ensure that something achieves its expected outcomes in an efficient and consistent manner.	<i>(ITIL rendszeres szolgáltatásfejlesztés)</i> Tevékenységek annak érdekében, hogy valami hozza a várt eredményeket hatékonyan és konzisztens módon.
pilot	próbaüzem	<i>(ITIL Service Transition)</i> A limited deployment of an IT service, a release or a process to the live environment. A pilot is used to reduce risk and to gain user feedback and acceptance. See also change evaluation; test.	<i>(ITIL szolgáltatásátadás)</i> Egy IT-szolgáltatás, kiadás vagy folyamat korlátozott mértékű üzembe állítása az éles környezetben. Próbaüzemet a kockázat csökkentésére, valamint a felhasználói visszajelzés és elfogadás érdekében végeznek. <i>Lásd még</i> változásértékelés; tesztelés.
plan	terv	A detailed proposal that describes the activities and resources needed to achieve an objective – for example, a plan to implement a new IT service or process. ISO/IEC 20000 requires a plan for the management of each IT service management process.	Részletes javaslat, amely leírja egy cél eléréséhez szükséges tevékenységeket és erőforrásokat – például terv egy új IT-szolgáltatás vagy folyamat megvalósítására. Az ISO/IEC 20000 megköveteli, hogy legyen terv minden egyes IT-szolgáltatás-menedzsment folyamat felügyeletére.



Angol kifejezés	Magyar kifejezés	Angol meghatározás	Magyar meghatározás
Plan-Do-Check-Act (PDCA)	tervezés- végrehajtás- ellenőrzés- beavat- kozás (PDCA)	( <i>ITIL Continual Service Improvement</i> ) A four-stage cycle for process management, attributed to Edward Deming. Plan-Do-Check-Act is also called the Deming Cycle. <b>Plan</b> – design or revise processes that support the IT services; <b>Do</b> – implement the plan and manage the processes; <b>Check</b> – measure the processes and IT services, compare with objectives and produce reports; <b>Act</b> – plan and implement changes to improve the processes.	( <i>ITIL rendszeres szolgáltatásfejlesztés</i> ) Egy négy szakaszból álló, Edward Demingnek tulajdonított ciklus folyamatmenedzsmenthez. A ciklust ezért Deming-ciklusnak is nevezik: <b>tervezés</b> – IT-szolgáltatásokat támogató folyamatok megtervezése vagy módosítása; <b>végrehajtás</b> – a terv megvalósítása és a folyamatok felügyelete; <b>ellenőrzés</b> – a folyamatok és IT-szolgáltatások mérése, célokkal való összevetése, és kimutatások készítése; <b>beavatkozás</b> – változások tervezése és megvalósítása a folyamatok továbbfejlesztése érdekében.
planned downtime	tervezett állásidő	( <i>ITIL Service Design</i> ) Agreed time when an IT service will not be available. Planned downtime is often used for maintenance, upgrades and testing. See also change window; downtime.	( <i>ITIL szolgáltatástervezés</i> ) Az a megállapodott időtartam, amikor egy IT-szolgáltatás nem fog rendelkezésre állni. Tervezett állásidőt gyakran használnak karbantartásnál, bővítésnél és tesztelésnél. Lásd még változtatási idő; állásidő.
planning	tervezés	An activity responsible for creating one or more plans – for example, capacity planning.	Az a tevékenység, amely egy vagy több terv készítéséért felelős – például a kapacitástervezés.
policy	irányelv	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.	Formálisan dokumentált menedzsmentelvárások és -szándékok. Az irányelveket útmutatóként használják döntéseknél, valamint annak biztosítására, hogy a folyamatokat, szabványokat, szerepeket, tevékenységeket, IT-infrastruktúrát stb. konzisztens és megfelelő módon fejlesszék ki és valósítsák meg.
portable facility	mobil létesítmény	( <i>ITIL Service Design</i> ) A prefabricated building, or a large vehicle, provided by a third party and moved to a site when needed according to an IT service continuity plan. See also fixed facility; recovery option.	( <i>ITIL szolgáltatástervezés</i> ) Egy előregyártott helyiség vagy valamilyen nagy jármű, amelyet valamilyen (külső) harmadik fél nyújt, és szállít a helyszínre, ha valamilyen IT-szolgáltatásfolytonossági terv igényli. Lásd még helyhez kötött létesítmény; visszaállítási opció.

Angol kifejezés	Magyar kifejezés	Angol meghatározás	Magyar meghatározás
post-implementation review (PIR)	megvalósítás utáni vizsgálat (PIR)	A review that takes place after a change or a project has been implemented. It determines if the change or project was successful, and identifies opportunities for improvement.	Egy változás vagy projekt megvalósítása után tartott vizsgálat. Meghatározza, hogy a változás vagy projekt sikeres volt-e vagy sem, valamint lehetőségeket tár fel a továbbfejlesztésre.
practice	gyakorlat	A way of working, or a way in which work must be done. Practices can include activities, processes, functions, standards and guidelines. See <i>also</i> best practice.	A munka végzésének módja, vagy ahogy a munkát végezni kell. A gyakorlatba beletartozhatnak a tevékenységek, a folyamatok, a funkciók, a szabványok és az útmutatók. <i>Lásd még</i> bevált gyakorlat.
prerequisite for success (PFS)	sikerkritérium (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. It is often an output from one process that is a required input to another process.	Egy olyan tevékenység, amelyet be kell fejezni, vagy egy feltétel, amelynek teljesülnie kell, hogy lehetővé váljon egy terv vagy folyamat sikeres megvalósítása. Gyakran valamilyen folyamat kimenete, amelyre egy másik folyamatnak bemenetként szüksége van.
pricing	árképzés	( <i>ITIL Service Strategy</i> ) Pricing is the activity for establishing how much customers will be charged.	( <i>ITIL szolgáltatásstratégia</i> ) Az a tevékenység, amely megállapítja, hogy melyik ügyfélnek mennyi díjat számítanak fel.
PRINCE2®	PRINCE2®	See PProjects IN Controlled Environments.	<i>Lásd</i> projektek felügyelt környezetben.
priority	prioritás	( <i>ITIL Service Operation</i> ) ( <i>ITIL Service Transition</i> ) A category used to identify the relative importance of an incident, problem or change. Priority is based on impact and urgency, and is used to identify required times for actions to be taken. For example, the service level agreement may state that Priority 2 incidents must be resolved within 12 hours.	( <i>ITIL szolgáltatásüzemeltetés</i> ) ( <i>ITIL szolgáltatás-átadás</i> ) Egy incidens, probléma vagy változás viszonylagos fontosságának megadására használt kategória. A prioritás a hatáson és a sürgősségen alapul, és annak meghatározására használják, hogy mikor hozzanak meg bizonyos intézkedéseket. Például a szolgáltatási megállapodás előírhatja, hogy a 2-es prioritású incidenseket 12 órán belül meg kell oldani.

Angol kifejezés	Magyar kifejezés	Angol meghatározás	Magyar meghatározás
proactive monitoring	proaktív megfigyelés	<i>(ITIL Service Operation)</i> Monitoring that looks for patterns of events to predict possible future failures. See also reactive monitoring.	<i>(ITIL szolgáltatásüzemeltetés)</i> Olyan megfigyelés, amely események között szabályosságokat keres, hogy előrejelezhesse esetleges jövőbeli meghibásodásokat. Lásd még reaktív megfigyelés.
proactive problem management	proaktív problémamenedzsment	<i>(ITIL Service Operation)</i> Part of the problem management process. The objective of proactive problem management is to identify problems that might otherwise be missed. Proactive problem management analyses incident records, and uses data collected by other IT service management processes to identify trends or significant problems.	<i>(ITIL szolgáltatásüzemeltetés)</i> A problémamenedzsment folyamat része. A proaktív problémamenedzsment célja olyan problémák azonosítása, amelyek egyébként elsikkadtak volna. A proaktív problémamenedzsment incidensrekordokat elemez, és más IT-szolgáltatás-menedzsment folyamatok által begyűjtött adatokat használ tendenciák vagy súlyos problémák azonosítására.
problem	probléma	<i>(ITIL Service Operation)</i> A cause of one or more incidents. The cause is not usually known at the time a problem record is created, and the problem management process is responsible for further investigation.	<i>(ITIL szolgáltatásüzemeltetés)</i> Egy vagy több incidens eredendő oka. Az ok általában nem ismert a problémarekord létrehozásának pillanatában, és a problémamenedzsment folyamat felelős a további vizsgálatokért.
problem management	probléma-menedzsment	<i>(ITIL Service Operation)</i> The process responsible for managing the lifecycle of all problems. Problem management proactively prevents incidents from happening and minimizes the impact of incidents that cannot be prevented.	<i>(ITIL szolgáltatásüzemeltetés)</i> Az a folyamat, amelyik az összes probléma megoldásának felügyeletéért felelős. A problémamenedzsment fő célja az incidensek bekövetkezésének proaktív megelőzése és a meg nem előzhető incidensek hatásának minimalizálása
problem record	problémarekord	<i>(ITIL Service Operation)</i> A record containing the details of a problem. Each problem record documents the lifecycle of a single problem.	<i>(ITIL szolgáltatásüzemeltetés)</i> Olyan feljegyzés, amely részleteket tartalmaz egy problémáról. Minden problémarekord egyetlen probléma élettörténetét dokumentálja.

Angol kifejezés	Magyar kifejezés	Angol meghatározás	Magyar meghatározás
procedure	eljárás	A document containing steps that specify how to achieve an activity. Procedures are defined as part of processes. See <i>also</i> work instruction.	Dokumentum, amely egy tevékenység végrehajtásához szükséges lépéseket adja meg. Az eljárásokat a folyamatok részeként adják meg. <i>Lásd még</i> munkautasítás.
process	folyamat	A structured set of activities designed to accomplish a specific objective. A process takes one or more defined inputs and turns them into defined outputs. It may include any of the roles, responsibilities, tools and management controls required to reliably deliver the outputs. A process may define policies, standards, guidelines, activities and work instructions if they are needed.	Tevékenységek összefüggő rendszere, amelyet egy adott cél megvalósítására alakítottak ki. Egy folyamat egy vagy több meghatározott bemenetből indul ki, amelyeket meghatározott kimenetökké alakít át. Egy folyamat kiterjedhet minden olyan szerepre, felelősségre, segédeszközre és felügyeleti intézkedésre, amely a kimenetek megbízható előállításához szükséges. Egy folyamat megadhat irányelveket, szabványokat, útmutatókat, tevékenységeket és munkautasításokat, ha szükséges.
process control	folyamatfelügyelet	The activity of planning and regulating a process, with the objective of performing the process in an effective, efficient and consistent manner.	Folyamattervezési és -szabályozási tevékenység azzal a céllal, hogy a folyamatot eredményesen, hatékonyan és konzisztens módon hajtsák végre.
process manager	folyamatmenedzser	A role responsible for the operational management of a process. The process manager's responsibilities include planning and coordination of all activities required to carry out, monitor and report on the process. There may be several process managers for one process – for example, regional change managers or IT service continuity managers for each data centre. The process manager role is often assigned to the person who carries out the process owner role, but the two roles may be separate in larger organizations.	Az a szerep, amely egy folyamat operatív menedzmentjéért felelős. A folyamatmenedzser felelőssége az összes olyan tevékenység tervezése és koordinálása, amely a folyamat végrehajtásához, megfigyeléséhez és kimutatásához szükséges. Lehet több folyamatmenedzser is egy folyamathoz – például regionális változásmenedzserek vagy adatközpontokként IT-szolgáltatásfolytonossági felelős. A folyamatmenedzser szerepet gyakran ugyanahhoz a személyhez rendelik mint, aki a folyamatgazda szerepét tölti be, de a két szerep nagyobb szervezetekben elkülönülhet.

Angol kifejezés	Magyar kifejezés	Angol meghatározás	Magyar meghatározás
process owner	folyamatgazda	The person who is held accountable for ensuring that a process is fit for purpose. The process owner's responsibilities include sponsorship, design, change management and continual improvement of the process and its metrics. This role can be assigned to the same person who carries out the process manager role, but the two roles may be separate in larger organizations.	Az a személy, aki számítható, hogy a folyamat legyen alkalmas a célra. A folyamatgazda felelőssége a szponzorálás, a tervezés, a változásmenedzsment, valamint a folyamatnak és mérőszámainak rendszeres továbbfejlesztése. Ezt a szerepet ugyanahhoz a személyhez rendelhetik mint, aki a folyamatmenedzser szerepét tölti be, de a két szerep nagyobb szervezetekben elkülönülhet.
production environment	üzemi környezet	See live environment.	Lásd éles környezet.
profit centre	profitközpont	(ITIL Service Strategy) A business unit that charges for services provided. A profit centre can be created with the objective of making a profit, recovering costs, or running at a loss. An IT service provider can be run as a cost centre or a profit centre.	(ITIL szolgáltatásstratégia) Olyan üzleti egység, amely díjat számít fel a nyújtott szolgáltatásokért. Profitközpontot lehet azzal a céllal létrehozni, hogy profitot termeljen; hogy visszanyerjék a költségeket; vagy hogy valamilyen veszteséggel működjön. Egy IT-szolgáltató költségként vagy profitközpontként is működtethető.
pro-forma	sablon	A template or example document containing sample data that will be replaced with real values when these are available.	Mintaadatokat tartalmazó sablon- vagy mintadokumentum, amelyek valós értékekkel lesznek helyettesítve, amikor azok rendelkezésre állnak.
programme	program	A number of projects and activities that are planned and managed together to achieve an overall set of related objectives and other outcomes.	Olyan projektek és tevékenységek, amelyeket együttesen terveztek meg és felügyelnek, hogy egymáshoz kapcsolódó célok és más eredmények átfogó rendszerét legyenek képesek elérni.

Angol kifejezés	Magyar kifejezés	Angol meghatározás	Magyar meghatározás
project	projekt	A temporary organization, with people and other assets, that is required to achieve an objective or other outcome. Each project has a lifecycle that typically includes initiation, planning, execution, and closure. Projects are usually managed using a formal methodology such as PProjects IN Controlled Environments (PRINCE2) or the Project Management Body of Knowledge (PMBOK). See also charter; project management office; project portfolio.	Egy ideiglenes szervezet ellátva a szükséges személyzettel és más eszközökkel, hogy egy célt vagy más eredményt elérhessen. Minden projektnek élettörténete van, amely általában az alapításra, a tervezésre, a végrehajtásra és a lezárásra terjed ki. A projekteket általában valamilyen formális módszertan segítségével menedzselik mint pl. a 'projektek felügyelt környezetben' (PRINCE2) vagy a 'projektmenedzsment-útmutató' (PMBOK) <i>Lásd még</i> alapító dokumentum; projektmenedzsmentiroda; projektportfólió.
project charter	projektalapító dokumentum	See charter.	<i>Lásd</i> alapító dokumentum.
Project Management Body of Knowledge (PMBOK)	projektmenedzsment-útmutató (PMBOK)	A project management standard maintained and published by the Project Management Institute. See <a href="http://www.pmi.org">www.pmi.org</a> for more information. See also PProjects IN Controlled Environments (PRINCE2).	Egy projektmenedzsment szabvány, amelyet a Projektmenedzsment Intézet (PMI) tart karban és ad ki. További információkért lásd a <a href="http://www.pmi.org">www.pmi.org</a> weblapot. <i>Lásd még</i> projektek felügyelt környezetben (PRINCE2).
Project Management Institute (PMI)	Projektmenedzsment Intézet (PMI)	A membership association that advances the project management profession through globally recognized standards and certifications, collaborative communities, an extensive research programme, and professional development opportunities. PMI is a not-for-profit membership organization with representation in many countries around the world. PMI maintains and publishes the Project Management Body of Knowledge (PMBOK). See <a href="http://www.pmi.org">www.pmi.org</a> for more information. See also PProjects IN Controlled Environments (PRINCE2).	Tagsági egyesület, amely a projektmenedzsment szakmát igyekszik fejleszteni globálisan elismert szabványok és tanúsítások, együttműködő közösségek, egy erőteljes kutatási program, valamint szakirányú fejlesztési lehetőségek segítségével. A PMI nem-profit, tagságra épülő szervezet, amely a világ sok országában rendelkezik képvisellel. A PMI tartja karban és teszi közzé a projektmenedzsment-útmutatót (PMBOK). <i>Lásd még</i> projektek felügyelt környezetben (PRINCE2).

Angol kifejezés	Magyar kifejezés	Angol meghatározás	Magyar meghatározás
project management office (PMO)	projektmenedzsment-iroda (PMO)	<i>(ITIL Service Design) (ITIL Service Strategy)</i> A function or group responsible for managing the lifecycle of projects. See also charter; project portfolio.	<i>(ITIL szolgáltatástervezés) (ITIL szolgáltatásstratégia)</i> Funkció vagy csoport a projektek megvalósulásának felügyeletére. Lásd még alapító dokumentum; projektportfólió.
project portfolio	projektportfólió	<i>(ITIL Service Design) (ITIL Service Strategy)</i> A database or structured document used to manage projects throughout their lifecycle. The project portfolio is used to coordinate projects and ensure that they meet their objectives in a cost-effective and timely manner. In larger organizations, the project portfolio is typically defined and maintained by a project management office. The project portfolio is important to service portfolio management as new services and significant changes are normally managed as projects. See also charter.	<i>(ITIL szolgáltatástervezés) (ITIL szolgáltatásstratégia)</i> Adatbázis vagy strukturált dokumentum, amelyet a projektek felügyeletére használnak a megvalósításuk során végig. A projektportfóliót a projektek koordinálására használják, és annak érdekében, hogy a céljaikat hatékonyan és időben tudják elérni. Nagyobb szervezetekben a projektportfóliót általában egy projektmenedzsment-iroda hozza létre és tartja karban. A projektportfólió fontos a szolgáltatásportfólió-menedzsment számára, mivel az új szolgáltatásokat és a jelentős változásokat rendszerint projekt formában menedzselik. Lásd még alapító dokumentum.
projected service outage (PSO)	tervezett szolgáltatásleállás (PSO)	<i>(ITIL Service Transition)</i> A document that identifies the effect of planned changes, maintenance activities and test plans on agreed service levels.	<i>(ITIL szolgáltatásátadás)</i> Olyan dokumentum, amely meghatározza a tervezett változások, karbantartási tevékenységek és teszttervek hatását a megállapodott szolgáltatási szintekre.
PRojects IN Controlled Environments (PRINCE2)	projektek felügyelt környezetben (PRINCE2)	The standard UK government methodology for project management. See <a href="http://www.prince-officialsite.com">www.prince-officialsite.com</a> for more information. See also Project Management Body of Knowledge (PMBOK).	A brit kormányzat szabványos projektmenedzsment módszertana. További információkért lásd a <a href="http://www.prince-officialsite.com">www.prince-officialsite.com</a> weblapot. Lásd még projektmenedzsment-ismeretek tára (PMBOK).
qualification	minősítés	<i>(ITIL Service Transition)</i> An activity that ensures that the IT infrastructure is appropriate and correctly configured to support an application or IT service. See also validation.	<i>(ITIL szolgáltatásátadás)</i> Az a tevékenység, amely biztosítja, hogy az IT-infrastruktúra megfelelő, és helyesen van konfigurálva egy alkalmazás vagy IT-szolgáltatás támogatásához. Lásd még bevizsgálás.



Angol kifejezés	Magyar kifejezés	Angol meghatározás	Magyar meghatározás
quality	minőség	The ability of a product, service or process to provide the intended value. For example, a hardware component can be considered to be of high quality if it performs as expected and delivers the required reliability. Process quality also requires an ability to monitor effectiveness and efficiency, and to improve them if necessary. <i>See also</i> quality management system.	Egy termék, szolgáltatás vagy folyamat képessége arra, hogy a tervezett értékeket nyújtsa. Például egy hardverkomponenst jó minőségűnek lehet tekinteni, ha az elvárások szerint működik, és nyújtja a szükséges megbízhatóságot. A folyamatminőség szintén megköveteli a képességet az eredményesség és hatékonyság megfigyelésére, és ha szükséges, a javítására. <i>Lásd még</i> minőségmenedzsment-rendszer.
quality assurance (QA)	minőségbiztosítás (QA)	<i>(ITIL Service Transition)</i> The process responsible for ensuring that the quality of a service, process or other service asset will provide its intended value. Quality assurance is also used to refer to a function or team that performs quality assurance. This process is not described in detail within the core ITIL publications. <i>See also</i> service validation and testing.	<i>(ITIL szolgáltatásátadás)</i> Az a folyamat, amely azért felelős, hogy egy szolgáltatás, folyamat vagy más szolgáltatási eszköz minősége hozza azt az értéket, amit elérni szándékoztak vele. A minőségbiztosítást annak a funkciónak vagy csapatnak a megnevezésére is használják, amely a minőségbiztosítást végzi. Ez a folyamat nincs részletesen kifejtve az ITIL alapköteteiben. <i>Lásd még</i> szolgáltatás-bevizsgálás és -tesztelés.
quality management system (QMS)	minőségmenedzsment-rendszer (QMS)	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> The framework of policy, processes, functions, standards, guidelines and tools that ensures an organization is of a suitable quality to reliably meet business objectives or service levels. <i>See also</i> ISO 9000.	<i>(ITIL rendszeres szolgáltatásfejlesztés)</i> Irányelvek, folyamatok, funkciók, szabványok, útmutatók és segédeszközök egy olyan keretrendszere, amely azért felelős, hogy a szervezet (és működése) megfelelő minőségű legyen annak érdekében, hogy az üzleti célokat vagy szolgáltatási szinteket biztonsággal elérjék. <i>Lásd még</i> ISO 9000.
quick win	gyors siker	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> An improvement activity that is expected to provide a return on investment in a short period of time with relatively small cost and effort. <i>See also</i> Pareto principle.	<i>(ITIL rendszeres szolgáltatásfejlesztés)</i> Olyan javító tevékenység, amelyről elvárják, hogy biztosítsa a befektetés megtérülését rövid idő alatt viszonylag alacsony költség és ráfordítás mellett. <i>Lásd még</i> Pareto-elv.



Angol kifejezés	Magyar kifejezés	Angol meghatározás	Magyar meghatározás
RACI	RACI-mátrix	<i>(ITIL Service Design)</i> A model used to help define roles and responsibilities. RACI stands for responsible, accountable, consulted and informed.	<i>(ITIL szolgáltatástervezés)</i> Szerepek és felelősségek megadására használt modell. A RACI a „feladatvégző”, a „számonkérhető”, a „bevonandó” és a „tájékoztatandó” szereptípusokat jelöli.
reactive monitoring	reaktív megfigyelés	<i>(ITIL Service Operation)</i> Monitoring that takes place in response to an event. For example, submitting a batch job when the previous job completes, or logging an incident when an error occurs. See also proactive monitoring.	<i>(ITIL szolgáltatásüzemeltetés)</i> Olyan megfigyelés, amely valamilyen eseményre adott válaszként válsul meg. Például egy kötegelt feldolgozás elindítása, ha az előző befejeződött, vagy egy incidens naplózása, ha hiba következett be. Lásd még proaktív megfigyelés.
real charging	valós elszámolás	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A charging policy where actual money is transferred from the customer to the IT service provider in payment for the delivery of IT services. See also notional charging.	<i>(ITIL szolgáltatásstratégia)</i> Egyfajta elszámolási irányelv, ahol tényleges pénz kerül át az ügyféltől az IT-szolgáltatóhoz az IT-szolgáltatásnyújtás ellentételezéseként. Lásd még névleges elszámolás.
reciprocal arrangement	viszontmegállapodás	<i>(ITIL Service Design)</i> A recovery option. An agreement between two organizations to share resources in an emergency – for example, high-speed printing facilities or computer room space.	<i>(ITIL szolgáltatástervezés)</i> Az a visszaállítási opció, amikor két szervezet megállapodik, hogy vészhelyzetben erőforrásaikat megosztják – például nagysebességű nyomtatókat vagy a helyet a számítógépteremben.
record	rekord	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.	Olyan dokumentum, amely egy folyamat vagy tevékenység eredményét vagy más kimenetét tartalmazza. A rekordok olyan tényeknek a bizonyítékai, hogy egy tevékenység megtörtént, és lehetnek papíralapúak vagy elektronikusak. Például egy felülvizsgálati jelentés, egy incidensrekord vagy egy ülés emlékeztetője.

Angol kifejezés	Magyar kifejezés	Angol meghatározás	Magyar meghatározás
recovery	visszaállítás	<i>(ITIL Service Design) (ITIL Service Operation)</i> Returning a configuration item or an IT service to a working state. Recovery of an IT service often includes recovering data to a known consistent state. After recovery, further steps may be needed before the IT service can be made available to the users (restoration).	<i>(ITIL szolgáltatástervezés) (ITIL szolgáltatásüzemeltetés)</i> Egy konfigurációelem vagy IT-szolgáltatás újra működő állapotba való helyezése. Egy IT-szolgáltatás visszaállítása gyakran magában foglalja az adatok valamilyen ismert, konzisztens állapotba való visszaállítását is. Visszaállítás után további lépésekre lehet szükség mielőtt az IT-szolgáltatást a felhasználók rendelkezésére lehetne bocsátani (helyreállítás).
recovery option	visszaállítási opció	<i>(ITIL Service Design)</i> A strategy for responding to an interruption to service. Commonly used strategies are manual workaround, reciprocal arrangement, gradual recovery, intermediate recovery, fast recovery, and immediate recovery. Recovery options may make use of dedicated facilities or third-party facilities shared by multiple businesses.	<i>(ITIL szolgáltatástervezés)</i> Stratégia egy szolgáltatás megszakadására adandó válasza. Az elterjedt stratégiák: manuális megkerülés, viszontmegállapodás, fokozatos visszaállítás, közbenső visszaállítás, gyors visszaállítás és azonnali visszaállítás. Az egyes visszaállítási opciók használhatnak dedikált létesítményeket vagy valamilyen külső fél – több üzleti szervezet között megosztott – létesítményeit.
recovery point objective (RPO)	visszaállítási időpont (RPO)	<i>(ITIL Service Design) (ITIL Service Operation)</i> The maximum amount of data that may be lost when service is restored after an interruption. The recovery point objective is expressed as a length of time before the failure. For example, a recovery point objective of one day may be supported by daily backups, and up to 24 hours of data may be lost. Recovery point objectives for each IT service should be negotiated, agreed and documented, and used as requirements for service design and IT service continuity plans.	<i>(ITIL szolgáltatástervezés) (ITIL szolgáltatásüzemeltetés)</i> Az a maximális adatmennyiség, ami elveszhet, ha egy leállás után a szolgáltatást helyreállítják. A visszaállítási időpontot a meghibásodás előtti időtartammal fejezik ki. Például egy egynapos visszaállítási időpontot támogatni lehet napi mentésekkel, és legfeljebb 24 órányi adat veszhet el. A visszaállítási időpontot tárgyalják meg minden IT-szolgáltatásra, fogadják el kölcsönösen és dokumentálják, valamint használják követelményként a szolgáltatástervezés során és az IT-szolgáltatás-folytonossági tervekben.

Angol kifejezés	Magyar kifejezés	Angol meghatározás	Magyar meghatározás
recovery time objective (RTO)	visszaállítási időtartam (RTO)	( <i>ITIL Service Design</i> ) ( <i>ITIL Service Operation</i> ) The maximum time allowed for the recovery of an IT service following an interruption. The service level to be provided may be less than normal service level targets. Recovery time objectives for each IT service should be negotiated, agreed and documented. See also business impact analysis.	( <i>ITIL szolgáltatástervezés</i> ) ( <i>ITIL szolgáltatásüzemeltetés</i> ) Az a maximális időtartam, ami megengedett az IT-szolgáltatás visszaállítására egy leállás után. A nyújtott szolgáltatási szint lehet, hogy kisebb lesz mint a nomál szolgáltatásminőségi cél. Tárgyalják meg a visszaállítási időtartamot az összes IT-szolgáltatásra, fogadják el kölcsönösen és dokumentálják. Lásd még üzletihatás-elemzés.
redundancy	tartalék	( <i>ITIL Service Design</i> ) Use of one or more additional configuration items to provide fault tolerance. The term also has a generic meaning of obsolescence, or no longer needed.	( <i>ITIL szolgáltatástervezés</i> ) Egy vagy több pótlólagos konfigurációelem használata hibatűrő képesség érdekében. A kifejezésnek van egy olyan általános jelentése is, hogy „elavult” vagy „többé már nem szükséges”.
relationship	kapcsolat	A connection or interaction between two people or things. In business relationship management, it is the interaction between the IT service provider and the business. In service asset and configuration management, it is a link between two configuration items that identifies a dependency or connection between them. For example, applications may be linked to the servers they run on, and IT services have many links to all the configuration items that contribute to that IT service.	Két személy vagy dolog közötti összeköttetés vagy kölcsönhatás. Az üzletikapcsolat-menedzsmentben ez az IT-szolgáltató és az üzlet közötti kölcsönhatás. A szolgáltatásieszköz- és konfiguráció-menedzsmentben ez egy olyan kapcsolódás két konfigurációelem között, amely függőséget vagy összeköttetést határoz meg közöttük. Például az alkalmazások összekapcsolhatók azokkal a szerverekkel, amelyeken működnek, az IT-szolgáltatásoknak pedig számos kapcsolódása lehet mindazon konfigurációelemhez, amelyek hozzájárulnak ugyanehhez az IT-szolgáltatáshoz.
relationship processes	kapcsolattartási folyamatok	The ISO/IEC 20000 process group that includes business relationship management and supplier management.	Az ISO/IEC 20000 azon folyamatcsoportja, amely az üzletikapcsolat-menedzsmentet és a szállítómenedzsmentet fedi le.

Angol kifejezés	Magyar kifejezés	Angol meghatározás	Magyar meghatározás
release	kiadás	<i>(ITIL Service Transition)</i> One or more changes to an IT service that are built, tested and deployed together. A single release may include changes to hardware, software, documentation, processes and other components.	<i>(ITIL szolgáltatásátadás)</i> Egy vagy több változtatás egy IT-szolgáltatáson, amelyeket együtt állítanak össze, tesztelnek le és állítanak üzembe. Egy adott kiadás tartalmazhat változtatásokat a hardveren, szoftveren, dokumentáción, folyamatokon és más komponenseken.
release and deployment management	kiadás- és üzembeállítás-menedzsment	<i>(ITIL Service Transition)</i> The process responsible for planning, scheduling and controlling the build, test and deployment of releases, and for delivering new functionality required by the business while protecting the integrity of existing services.	<i>(ITIL szolgáltatásátadás)</i> Az a folyamat, amelyik az összeállítás, tesztelés és üzembe állítás megtervezéséért, ütemezéséért és felügyeletéért felelős, valamint az üzlet által igényelt új funkcionalitás leszállításáért, miközben megvédi a meglévő szolgáltatások integritását.
release identification	kiadáselnevezés	<i>(ITIL Service Transition)</i> A naming convention used to uniquely identify a release. The release identification typically includes a reference to the configuration item and a version number – for example, Microsoft Office 2010 SR2.	<i>(ITIL szolgáltatásátadás)</i> Olyan elnevezési konvenció, amelyet a kiadások egyedi azonosítására használnak. A kiadás elnevezése tipikusan tartalmaz egy hivatkozást a konfigurációelemre és egy verziószámot – például: Microsoft Office 2010 SR2.
release management	kiadás-menedzsment	See release and deployment management.	Lásd kiadás- és üzembeállítás-menedzsment.
release package	kiadáscsomag	<i>(ITIL Service Transition)</i> A set of configuration items that will be built, tested and deployed together as a single release. Each release package will usually include one or more release units.	<i>(ITIL szolgáltatásátadás)</i> Azon konfigurációelemek csoportja, amelyeket együtt, egyetlen kiadásként fognak összeállítani, tesztelni és üzembe állítani. A kiadáscsomag általában egy vagy több kiadási egységet fog tartalmazni.

Angol kifejezés	Magyar kifejezés	Angol meghatározás	Magyar meghatározás
release record	kiadásrekord	<i>(ITIL Service Transition)</i> A record that defines the content of a release. A release record has relationships with all configuration items that are affected by the release. Release records may be in the configuration management system or elsewhere in the service knowledge management system.	<i>(ITIL szolgáltatásátadás)</i> Olyan rekord, amely megadja egy kiadás tartalmát. Egy kiadásrekordnak minden olyan konfigurációelemmel kapcsolata van, amely érintett a kiadás által. A kiadásrekordok lehetnek a konfigurációmenedzsment-rendszerben, vagy máshol a szolgáltatási ismeretmenedzsment-rendszeren belül.
release unit	kiadási egység	<i>(ITIL Service Transition)</i> Components of an IT service that are normally released together. A release unit typically includes sufficient components to perform a useful function. For example, one release unit could be a desktop PC, including hardware, software, licences, documentation etc. A different release unit may be the complete payroll application, including IT operations procedures and user training.	<i>(ITIL szolgáltatásátadás)</i> Egy IT-szolgáltatás azon komponensei, amelyek kiadása szokásosan együtt történik. Egy kiadási egység általában az ahhoz szükséges komponenseket tartalmazza, amelyek valamilyen hasznos funkciót nyújtanak. Például egy kiadási egység lehet egy asztali PC – beleértve a hardvert, szoftvert, licenceket, dokumentációt stb. Egy ettől különböző kiadási egység lehet a teljes bérszámfejtési alkalmazás – beleértve az IT-üzemeltetés eljárásait és a felhasználói oktatást.
release window	kiadási idő	See change window.	Lásd változtatási idő.
reliability	megbízhatóság	<i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design)</i> A measure of how long an IT service or other configuration item can perform its agreed function without interruption. Usually measured as MTBF or MTBSI. The term can also be used to state how likely it is that a process, function etc. will deliver its required outputs. See also availability.	<i>(ITIL rendszeres szolgáltatásfejlesztés) (ITIL szolgáltatástervezés)</i> Annak a mérőszáma, hogy egy konfigurációelem vagy IT-szolgáltatás mennyi ideig képes valamilyen megállapodott funkcióját leállítás nélkül nyújtani. Szokásosan az MTBF-fel és az MTBSI-vel mérik. A kifejezést arra is lehet használni, hogy milyen valószínűséggel fogja egy folyamat, funkció stb. az előírt kimeneteit előállítani. Lásd még rendelkezésre állás.

Angol kifejezés	Magyar kifejezés	Angol meghatározás	Magyar meghatározás
remediation	helyrehozatal	<i>(ITIL Service Transition)</i> Actions taken to recover after a failed change or release. Remediation may include back-out, invocation of service continuity plans, or other actions designed to enable the business process to continue.	<i>(ITIL szolgáltatásátadás)</i> Sikertelen változtatás vagy kiadás után egy ismert állapotba való visszaállítás. A helyrehozatal kiterjedhet visszaállásra, szolgáltatásfolytonossági terv elindítására vagy más intézkedésekre, amelyek elősegítik az üzleti folyamat folytatódását
repair	javítás	<i>(ITIL Service Operation)</i> The replacement or correction of a failed configuration item.	<i>(ITIL szolgáltatásüzemeltetés)</i> Egy meghibásodott konfigurációelem lecserélése vagy rendbehozása.
request for change (RFC)	változáskérelem (RFC)	<i>(ITIL Service Transition)</i> A formal proposal for a change to be made. It includes details of the proposed change, and may be recorded on paper or electronically. The term is often misused to mean a change record, or the change itself.	<i>(ITIL szolgáltatásátadás)</i> Szabályos javaslat egy elvégzendő változtatásra. Részletinformációkat tartalmaz a javasolt változtatásról, és lehet akár papíron, akár elektronikusan rögzíteni. A kifejezést gyakran összetévesztik a változásrekorddal vagy magával a változással.
request fulfilment	kérésteljesítés	<i>(ITIL Service Operation)</i> The process responsible for managing the lifecycle of all service requests.	<i>(ITIL szolgáltatásüzemeltetés)</i> Az a folyamat, amely az összes szolgáltatáskérés teljesülésének felügyeletéért felelős.
request model	kérésmodell	<i>(ITIL Service Operation)</i> A repeatable way of dealing with a particular category of service request. A request model defines specific agreed steps that will be followed for a service request of this category. Request models may be very simple, with no requirement for authorization (e.g. password reset), or may be more complex with many steps that require authorization (e.g. provision of an existing IT service). See also request fulfillment.	<i>(ITIL szolgáltatásüzemeltetés)</i> Adott típusú szolgáltatáskérések kezelése megismételhető módon. Egy kérsmodell olyan egyedi, megállapodott lépéseket határoz meg, amelyeket az adott típusú szolgáltatáskéréseknél követni fognak. A kérsmodellek lehetnek nagyon egyszerűek, ahol nincs szükség engedélyezésre (pl. jelszóvisszaállítás), de lehetnek jóval komplexebbek is, amelyek sok olyan lépést tartalmaznak, ahol szükség van engedélyezésre (pl. egy létező IT-szolgáltatás nyújtása). Lásd még kéresteljesítés.

Angol kifejezés	Magyar kifejezés	Angol meghatározás	Magyar meghatározás
requirement	követelmény	<i>(ITIL Service Design)</i> A formal statement of what is needed – for example, a service level requirement, a project requirement or the required deliverables for a process. <i>See also</i> statement of requirements.	<i>(ITIL szolgáltatástervezés)</i> Formális megfogalmazása annak, amire szükség van. Például ilyen egy szolgáltatási követelmény, egy projektkövetelmény vagy a megkívánt leszállítandók egy folyamatnál. <i>Lásd még</i> követelményjegyzék.
resilience	ellenálló képesség	<i>(ITIL Service Design)</i> The ability of an IT service or other configuration item to resist failure or to recover in a timely manner following a failure. For example, an armoured cable will resist failure when put under stress. <i>See also</i> fault tolerance.	<i>(ITIL szolgáltatástervezés)</i> Egy IT-szolgáltatás vagy más konfigurációelem azon képessége, hogy védjen a meghibásodástól, vagy gyorsan visszaállítsa a működését egy meghibásodást követően. Például egy védőburkolattal ellátott kábel ellenáll a meghibásodásnak, ha erős igénybevételnek teszik ki. <i>Lásd még</i> hibatűrő képesség.
resolution	megoldás	<i>(ITIL Service Operation)</i> Action taken to repair the root cause of an incident or problem, or to implement a workaround. In ISO/IEC 20000, resolution processes is the process group that includes incident and problem management.	<i>(ITIL szolgáltatásüzemeltetés)</i> Intézkedés egy incidens vagy probléma eredendő okának kijavítására, vagy egy megkerülő megoldás megvalósítására. Az ISO/IEC 20000-ben a megoldási folyamatok azt a folyamatcsoportot jelenti, amely az incidens- és problémamenedzsmentet tartalmazza.
resolution processes	megoldási folyamatok	The ISO/IEC 20000 process group that includes incident and problem management.	Az az ISO/IEC 20000-beli folyamatcsoport, amely az incidens- és a problémamenedzsmentet tartalmazza.
resource	erőforrás	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A generic term that includes IT infrastructure, people, money or anything else that might help to deliver an IT service. Resources are considered to be assets of an organization. <i>See also</i> capability; service asset.	<i>(ITIL szolgáltatásstratégia)</i> Általános kifejezés, amelybe beletartozik az IT-infrastruktúra, a személyzet, a pénz vagy bármi más, ami segíthet az IT-szolgáltatás nyújtásában. Az erőforrásokat egy szervezet eszközeinek tekintik. <i>Lásd még</i> képesség; szolgáltatási eszköz.

Angol kifejezés	Magyar kifejezés	Angol meghatározás	Magyar meghatározás
response time	válaszidő	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.	Annak az időnek a mérőszáma, amit egy művelet vagy tranzakció teljesítése igénybe vesz. Használják a kapacitásmenedzsmentben az IT-infrastruktúra teljesítményének mérőszámaként, és az incidensmenedzsmentben mint annak az időnek a mérőszáma, ami a telefonhívás megválaszolásához, vagy ami a diagnózis elkezdéséhez szükséges.
responsiveness	reagáló képesség	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.	Annak az időnek a hossza, ami szükséges, hogy reagáljanak valamire. Ez lehet egy tranzakció válaszideje, vagy az a sebesség, amivel egy IT-szolgáltató egy incidensre vagy változaskérelemre reagál stb.
restoration of service	szolgáltatás helyreállítása	See restore.	Lásd helyreállít.
restore	helyreállít	<i>(ITIL Service Operation)</i> Taking action to return an IT service to the users after repair and recovery from an incident. This is the primary objective of incident management.	<i>(ITIL szolgáltatásüzemeltetés)</i> Intézkedés egy IT-szolgáltatás javítás és visszaállítás utáni visszaadásáról a felhasználóknak. Ez az incidensmenedzsment fő célja.
retire	visszavon	<i>(ITIL Service Transition)</i> Permanent removal of an IT service, or other configuration item, from the live environment. Being retired is a stage in the lifecycle of many configuration items.	<i>(ITIL szolgáltatásátadás)</i> Egy IT-szolgáltatás vagy más konfigurációelem maradandó eltávolítása az éles környezetből. A visszavont állapot sok konfigurációelem esetén egy szakaszt jelent az életciklusuk során.
return on assets (ROA)	eszközarányos megtérülés (ROA)	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A measurement of the profitability of a business unit or organization. Return on assets is calculated by dividing the annual net income by the total value of assets. See also return on investment.	<i>(ITIL szolgáltatásstratégia)</i> Egy üzleti egység vagy szervezet profitabilitásának mérőszáma. Az eszközarányos megtérülést úgy számítják ki, hogy az éves nettó bevételt elosztják az eszközök teljes értékével. Lásd még befektetés megtérülés.



Angol kifejezés	Magyar kifejezés	Angol meghatározás	Magyar meghatározás
return on investment (ROI)	befektetés-megtérülés (ROI)	<i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Strategy)</i> A measurement of the expected benefit of an investment. In the simplest sense, it is the net profit of an investment divided by the net worth of the assets invested. <i>See also</i> net present value; value on investment.	<i>(ITIL rendszeres szolgáltatásfejlesztés) (ITIL szolgáltatásstratégia)</i> Egy befektetés várt hasznának mérése. A legegyszerűbb esetben ez a befektetés tiszta nyeresége osztva a befektetett eszközök nettó értékével. <i>Lásd még</i> nettó jelenérték; befektetés-hasznosulás.
return to normal	visszatérés normál állapotba	<i>(ITIL Service Design)</i> The phase of an IT service continuity plan during which full normal operations are resumed. For example, if an alternative data centre has been in use, then this phase will bring the primary data centre back into operation, and restore the ability to invoke IT service continuity plans again.	<i>(ITIL szolgáltatástervezés)</i> Az IT-szolgáltatás-folytonossági tervnek az a szakasza, amelynek során a normál működés teljes körűen helyreáll. Például, ha egy alternatív adatközpont volt használatban, akkor ez a szakasz az elsődleges adatközpontot újra működésbe hozza, és helyreállítja a képességet az IT-szolgáltatás-folytonossági tervek újbóli indítására.
review	vizsgálat	An evaluation of a change, problem, process, project etc. Reviews are typically carried out at predefined points in the lifecycle, and especially after closure. The purpose of a review is to ensure that all deliverables have been provided, and to identify opportunities for improvement. <i>See also</i> change evaluation; post-implementation review.	Egy változás, probléma, folyamat, projekt stb. értékelése. Vizsgálatokra általában az élettörténetük meghatározott pontjain kerül sor – különösen a lezárás után. A vizsgálat célja annak biztosítása, hogy az összes leszállítandót előállították, valamint továbbfejlesztési lehetőségek meghatározása. <i>Lásd még</i> változásértékelés; megvalósítás utáni vizsgálat.
rights	jogok	<i>(ITIL Service Operation)</i> Entitlements, or permissions, granted to a user or role – for example, the right to modify particular data, or to authorize a change.	<i>(ITIL szolgáltatásüzemeltetés)</i> Jogosultságok vagy engedélyek, amelyeket egy felhasználónak vagy egy szerepnek adnak meg. Például egy konkrét adat módosításának vagy egy változás engedélyezésének joga.

Angol kifejezés	Magyar kifejezés	Angol meghatározás	Magyar meghatározás
risk	kockázat	A possible event that could cause harm or loss, or affect the ability to achieve objectives. A risk is measured by the probability of a threat, the vulnerability of the asset to that threat, and the impact it would have if it occurred. Risk can also be defined as uncertainty of outcome, and can be used in the context of measuring the probability of positive outcomes as well as negative outcomes.	Egy lehetséges esemény, ami kárt vagy veszteséget tud okozni, vagy hatással lehet célok elérésére. A kockázatot a veszély valószínűségével, az eszközök veszéllyel szembeni sebezhetőségével és a bekövetkezés esetén fellépő hatással mérik. A kockázat úgy is felfogható, mint az eredmény bizonytalansága, és egyaránt lehet pozitív vagy negatív eredmények valószínűségének mérésére használni.
risk assessment	kockázatfelmérés	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.	A kockázatmenedzsment kezdeti lépései: annak elemzése, hogy mekkora értéket jelentenek az eszközök az üzlet számára, az eszközöket fenyegető veszélyek meghatározása, és annak értékelése, hogy mennyire sebezhetőek az eszközök ezekkel a veszélyekkel szemben. A kockázatfelmérés lehet mennyiségi (számszerűsítő) vagy minőségi jellegű.
risk management	kockázatmenedzsment	The process responsible for identifying, assessing and controlling risks. Risk management is also sometimes used to refer to the second part of the overall process after risks have been identified and assessed, as in 'risk assessment and management'. This process is not described in detail within the core ITIL publications. See <i>also</i> risk assessment.	Az a folyamat, amely a kockázatok meghatározásáért, felméréséért és felügyeletéért felelős. A kockázatmenedzsmentet időnként a teljes folyamat második felére is használják, amikor már a kockázatokot meghatározták és felmérték, mint pl. a 'kockázatfelmérés és -menedzsment' kifejezésben. Ez a folyamat nincs részletesen ismertetve az ITIL alapköteteiben. <i>Lásd még</i> kockázatfelmérés.

Angol kifejezés	Magyar kifejezés	Angol meghatározás	Magyar meghatározás
role	szerep	A set of responsibilities, activities and authorities assigned to a person or team. A role is defined in a process or function. One person or team may have multiple roles – for example, the roles of configuration manager and change manager may be carried out by a single person. Role is also used to describe the purpose of something or what it is used for.	Olyan felelősségek, tevékenységek és felhatalmazások összessége, amelyeket egy személyhez vagy egy csapathoz rendelnek. Szerepet folyamatbanvagy funkcióban adnak meg. Egy személynek vagy csapatnak több szerepe is lehet, például a konfigurációmenedzser és változásmenedzser szerepeket egyetlen személy is betöltheti. A 'szerep' kifejezést annak a leírására is használják, hogy mi a célja valaminek, vagy mi célból használják.
root cause	eredendő ok	<i>(ITIL Service Operation)</i> The underlying or original cause of an incident or problem.	<i>(ITIL szolgáltatásüzemeltetés)</i> Egy incidens vagy probléma mögöttes vagy eredeti oka.
root cause analysis (RCA)	eredendő ok feltárása (RCA)	<i>(ITIL Service Operation)</i> An activity that identifies the root cause of an incident or problem. Root cause analysis typically concentrates on IT infrastructure failures. <i>See also</i> service failure analysis.	<i>(ITIL szolgáltatásüzemeltetés)</i> Az a tevékenység, amely meghatározza egy incidens vagy probléma eredendő okát. Az eredendő ok feltárása jellemzően az IT-infrastruktúra hibáira összpontosít. <i>Lásd még</i> szolgáltatásmeghibásodás-elemzés.
running costs	üzemköltségek	See operational costs.	<i>Lásd</i> működési költségek.
Sarbanes-Oxley (SOX)	Sarbanes-Oxley törvény (SOX)	US law that regulates financial practice and corporate governance.	Az USA-ban meghozott törvény, amely szabályozza a pénzügyi területen folytatható gyakorlatot és a szervezet irányításának számonkérhetőségét.
scalability	skálázhatóság	The ability of an IT service, process, configuration item etc. to perform its agreed function when the workload or scope changes.	Egy IT-szolgáltatás, folyamat, konfigurációelem stb. képessége, hogy a megállapodott funkcióját a terhelés vagy az alkalmazási terület változása esetén is végre tudja hajtani.

Angol kifejezés	Magyar kifejezés	Angol meghatározás	Magyar meghatározás
scope	hatókör	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.	Az a határ vagy mérték, ameddig egy folyamat, eljárás, tanúsítás, szerződés stb. érvényessége kiterjed. Például a változásmenedzsment hatókörébe tartozhat az összes üzemelő IT-szolgáltatás és a kapcsolódó konfigurációelemek; egy ISO/IEC 20000 tanúsítvány hatóköre kiterjedhet az összes olyan IT-szolgáltatásra, amelyet egy nevesített adatközpontból nyújtanak.
second-line support	második szintű támogatás	<i>(ITIL Service Operation)</i> The second level in a hierarchy of support groups involved in the resolution of incidents and investigation of problems. Each level contains more specialist skills, or has more time or other resources.	<i>(ITIL szolgáltatásüzemeltetés)</i> Az incidensek megoldásával és a problémák kivizsgálásával foglalkozó támogató csoportok hierarchiájában a második szint. A magasabb szint nagyobb szakértelmet, több időt vagy más erőforrásokat biztosít.
security	biztonság	See information security management.	Lásd információbiztonság-menedzsment.
security management	biztonság-menedzsment	See information security management.	Lásd információbiztonság-menedzsment.
security management information system (SMIS)	biztonság-menedzsment információs rendszere (SMIS)	<i>(ITIL Service Design)</i> A set of tools, data and information that is used to support information security management. The security management information system is part of the information security management system. See also service knowledge management system.	<i>(ITIL szolgáltatástervezés)</i> Azon segédeszközök, adatok és információk összessége, amelyet az információbiztonság-menedzsment támogatására használnak. A biztonságmenedzsment információs rendszere része az információbiztonság menedzsmentrendszerének. Lásd még szolgáltatási ismeretmenedzsment-rendszer.
security policy	biztonsági irányelv	See information security policy.	Lásd információbiztonsági irányelv.

Angol kifejezés	Magyar kifejezés	Angol meghatározás	Magyar meghatározás
separation of concerns (SoC)	szempontok elkülönítése (SoC)	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.	Egy megoldás vagy IT-szolgáltatás tervezésének az a megközelítése, hogy a problémát olyan részekre bontják, amelyeket egymástól függetlenül lehet megoldani. Ez a megközelítés elkülöníti azt, hogy mit kell csinálni, attól, hogy hogyan kell azt megcsinálni.
server	szerver	( <i>ITIL Service Operation</i> ) A computer that is connected to a network and provides software functions that are used by other computers.	( <i>ITIL szolgáltatásüzemeltetés</i> ) Olyan hálózatra kötött számítógép, amely más számítógépek által használt szoftverfunkciókat nyújt.
service	szolgáltatás	A means of delivering value to customers by facilitating outcomes customers want to achieve without the ownership of specific costs and risks. The term 'service' is sometimes used as a synonym for core service, IT service or service package. See also utility; warranty.	Ügyfelek számára történő értékelőállításhoz az a módja, amely az ügyfelek által igényelt eredményeket anélkül segíti elő, hogy bizonyos speciális költségek és kockázatok náluk jelentkezzenek. A 'szolgáltatás' kifejezést időnként az alapszolgáltatás, az IT-szolgáltatás vagy a szolgáltatáscsomag szinonimájaként is használják. <i>Lásd még</i> hasznosság; garancia.
service acceptance criteria (SAC)	szolgáltatás-elfogadási kritériumok (SAC)	( <i>ITIL Service Transition</i> ) A set of criteria used to ensure that an IT service meets its functionality and quality requirements and that the IT service provider is ready to operate the new IT service when it has been deployed. See also acceptance.	( <i>ITIL szolgáltatásátadás</i> ) Olyan kritériumhalmaz, amely biztosítja, hogy egy IT-szolgáltatás teljesíti mind a funkcionális, mind a minőségi követelményeit, és hogy az IT-szolgáltató készen áll az új IT-szolgáltatás üzemeltetésére, miután azt üzembe állították. <i>Lásd még</i> elfogadás.
service analytics	szolgáltatás-elemzés	( <i>ITIL Service Strategy</i> ) A technique used in the assessment of the business impact of incidents. Service analytics models the dependencies between configuration items, and the dependencies of IT services on configuration items.	( <i>ITIL szolgáltatásstratégia</i> ) Az incidensek üzleti hatásának felmérésénél használt technika. A szolgáltatáselemzés modellezi a mind a konfigurációelemek egymásközi, mind az IT-szolgáltatások konfigurációelemektől való függősegeit.

Angol kifejezés	Magyar kifejezés	Angol meghatározás	Magyar meghatározás
service asset	szolgáltatási eszköz	Any resource or capability of a service provider. <i>See also</i> asset.	A szolgáltató bármilyen erőforrása vagy képessége. <i>Lásd még</i> eszköz.
service asset and configuration management (SACM)	szolgáltatási-eszköz- és konfiguráció-menedzsment (SACM)	( <i>ITIL Service Transition</i> ) The process responsible for ensuring that the assets required to deliver services are properly controlled, and that accurate and reliable information about those assets is available when and where it is needed. This information includes details of how the assets have been configured and the relationships between assets. <i>See also</i> configuration management system.	( <i>ITIL szolgáltatásátadás</i> ) Az a folyamat, amely azért felelős, hogy a szolgáltatás nyújtásához szükséges eszközök kellő felügyelet alatt álljanak, valamint hogy pontos és megbízható információ álljon rendelkezésre ezekről az eszközökről, amikor és ahol arra szükség van. Ez az információ olyan részleteket tartalmaz, hogy hogyan vannak az eszközök konfigurálva, és milyen kapcsolatok állnak fenn közöttük. <i>Lásd még</i> konfigurációmenedzsment-rendszer.
service capacity management (SCM)	szolgáltatás szintű kapacitás-menedzsment (SCM)	( <i>ITIL Continual Service Improvement</i> ) ( <i>ITIL Service Design</i> ) The sub-process of capacity management responsible for understanding the performance and capacity of IT services. Information on the resources used by each IT service and the pattern of usage over time are collected, recorded and analysed for use in the capacity plan. <i>See also</i> business capacity management; component capacity management.	( <i>ITIL rendszeres szolgáltatásfejlesztés</i> ) ( <i>ITIL szolgáltatástervezés</i> ) A kapacitásmenedzsment azon alfolyamata, amely az IT-szolgáltatások teljesítményének és kapacitásainak megértéséért felelős. Az IT-szolgáltatások által használt erőforrásokra és a használat (idők folyamán megmutatkozó) szabályszerűségeire vonatkozó információkat összegyűjtik, rögzítik és elemzik a kapacitástervben való felhasználás érdekében. <i>Lásd még</i> üzleti szintű kapacitásmenedzsment; komponens szintű kapacitásmenedzsment.

Angol kifejezés	Magyar kifejezés	Angol meghatározás	Magyar meghatározás
service catalogue	szolgáltatás-katalógus	<i>(ITIL Service Design) (ITIL Service Strategy)</i> A database or structured document with information about all live IT services, including those available for deployment. The service catalogue is part of the service portfolio and contains information about two types of IT service: customer-facing services that are visible to the business; and supporting services required by the service provider to deliver customer-facing services. See also customer agreement portfolio; service catalogue management.	<i>(ITIL szolgáltatástervezés) (ITIL szolgáltatásstratégia)</i> Olyan adatbázis vagy strukturált dokumentum, amely információkat tartalmaz az összes üzemelő IT-szolgáltatásról, beleértve azokat is, amelyek még üzembe állítás előtt vannak. A szolgáltatáskatalógus része a szolgáltatásportfóliónak, és az IT-szolgáltatások két típusáról tartalmaz információkat: ügyfélközeli szolgáltatásokról, amelyek az üzleti oldal számára láthatók; és támogató szolgáltatásokról, amelyekre a szolgáltatónak van szüksége az ügyfélközeli szolgáltatások nyújtásához. <i>Lásd még</i> ügyfélmegállapodási portfólió; szolgáltatáskatalógus-menedzsment.
service catalogue management	szolgáltatás-katalógus-menedzsment	<i>(ITIL Service Design)</i> The process responsible for providing and maintaining the service catalogue and for ensuring that it is available to those who are authorized to access it.	<i>(ITIL szolgáltatástervezés)</i> Az a folyamat, amely a szolgáltatáskatalógus nyújtásáért és karbantartásáért felelős, valamint azért, hogy elérhető legyen azok számára, akiknek engedélyezték a hozzáférést.
service change	szolgáltatás-változás	See change.	<i>Lásd</i> változás.

Angol kifejezés	Magyar kifejezés	Angol meghatározás	Magyar meghatározás
service charter	szolgáltatásalapító dokumentum	<i>(ITIL Service Design) (ITIL Service Strategy)</i> A document that contains details of a new or changed service. New service introductions and significant service changes are documented in a charter and authorized by service portfolio management. Service charters are passed to the service design lifecycle stage where a new or modified service design package will be created. The term charter is also used to describe the act of authorizing the work required by each stage of the service lifecycle with respect to the new or changed service. <i>See also</i> change proposal; service portfolio; service catalogue.	<i>(ITIL szolgáltatástervezés) (ITIL szolgáltatásstratégia)</i> Egy olyan dokumentum, amely egy új vagy megváltozó szolgáltatás részleteit tartalmazza. Az új szolgáltatásbevezetéseket és a jelentős szolgáltatásváltozásokat egy alapító dokumentumban adják meg, amelyet a szolgáltatásportfólió-menedzsment hagy jóvá. A szolgáltatásalapító dokumentumokat a szolgáltatástervezési élet-szakasznak adják tovább, ahol egy új vagy módosítandó szolgáltatás tervcsomagját hozzák létre. Az 'alapító dokumentum' kifejezést annak annak a leírására is használják, amikor a szolgáltatási életciklus egyes szakaszaiban szükségessé váló munkát engedélyezik az új vagy megváltozó szolgáltatással kapcsolatban <i>Lásd még</i> változtatási javaslat; szolgáltatásportfólió; szolgáltatáskatalógus.
service continuity management	szolgáltatás-folytonosság-menedzsment	See IT service continuity management.	<i>Lásd</i> IT-szolgáltatásfolytonosság-menedzsment.
service contract	szolgáltatási szerződés	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A contract to deliver one or more IT services. The term is also used to mean any agreement to deliver IT services, whether this is a legal contract or a service level agreement. <i>See also</i> customer agreement portfolio.	<i>(ITIL szolgáltatásstratégia)</i> Szerződés egy vagy több IT-szolgáltatás nyújtására. A kifejezést IT-szolgáltatás nyújtására vonatkozó megállapodásra is használják függetlenül attól, hogy ez egy jogi szerződés vagy egy szolgáltatási megállapodás. <i>Lásd még</i> ügyfélmegállapodási portfólió.
service culture	szolgáltatási kultúra	A customer-oriented culture. The major objectives of a service culture are customer satisfaction and helping customers to achieve their business objectives.	Ügyfélközpontú kultúra. A szolgáltatási kultúra fő célja az ügyfélelégedettség és annak elősegítése, hogy az ügyfél üzleti céljait el tudja érni.



Angol kifejezés	Magyar kifejezés	Angol meghatározás	Magyar meghatározás
service design	szolgáltatás-tervezés	<i>(ITIL Service Design)</i> A stage in the lifecycle of a service. Service design includes the design of the services, governing practices, processes and policies required to realize the service provider's strategy and to facilitate the introduction of services into supported environments. Service design includes the following processes: design coordination, service catalogue management, service level management, availability management, capacity management, IT service continuity management, information security management, and supplier management. Although these processes are associated with service design, most processes have activities that take place across multiple stages of the service lifecycle. See also design.	<i>(ITIL szolgáltatástervezés)</i> Az egyik szakasz a szolgáltatások életciklusában. A szolgáltatástervezés kiterjed olyan szolgáltatások, irányítási gyakorlat, folyamatok és irányelvek megtervezésére, amelyek a szolgáltató stratégiájának megvalósításához szükségesek, valamint a szolgáltatások támogatott környezetekbe való bevezetésének elősegítéséhez. A szolgáltatástervezés a következő folyamatokat terjed ki: tervezéskoordinálás, szolgáltatáskatalógus-menedzsment, szolgáltatásszint-menedzsment, rendelkezésreállítás-menedzsment, kapacitás-menedzsment, IT-szolgáltatásfolytonosság-menedzsment, információbiztonság-menedzsment és szállítómenedzsment. Habár ezek a folyamatok a szolgáltatástervezéshez tartoznak, a legtöbb folyamatnak vannak olyan tevékenységei, amelyek a szolgáltatási életciklus különböző szakaszaiban hajtnak végre. <i>Lásd még</i> tervezés.
service design package (SDP)	szolgáltatási tervcsomag (SDP)	<i>(ITIL Service Design)</i> Document(s) defining all aspects of an IT service and its requirements through each stage of its lifecycle. A service design package is produced for each new IT service, major change or IT service retirement.	<i>(ITIL szolgáltatástervezés)</i> Dokumentum(ok), amelyek megadják az IT-szolgáltatást minden vonatkozását és követelményét az életciklusuk minden szakaszában. Minden új IT-szolgáltatásra, jelentős változásra vagy az IT-szolgáltatás visszavonására készített egy ilyen szolgáltatási tervcsomag.
service desk	ügyfélszolgálat	<i>(ITIL Service Operation)</i> The single point of contact between the service provider and the users. A typical service desk manages incidents and service requests, and also handles communication with the users.	<i>(ITIL szolgáltatásüzemeltetés)</i> A szolgáltató és a felhasználók közötti kapcsolat központja. Egy tipikus ügyfélszolgálat incidensekkel és szolgáltatáskérésekkel foglalkozik, továbbá kezeli a kommunikációt a felhasználókkal.

Angol kifejezés	Magyar kifejezés	Angol meghatározás	Magyar meghatározás
service failure analysis (SFA)	szolgáltatás-meghibásodás-elemzés (SFA)	<i>(ITIL Service Design)</i> A technique that identifies underlying causes of one or more IT service interruptions. Service failure analysis identifies opportunities to improve the IT service provider's processes and tools, and not just the IT infrastructure. It is a time-constrained, project-like activity, rather than an ongoing process of analysis.	<i>(ITIL szolgáltatástervezés)</i> Olyan technika, amely a mögöttes okait határozza meg egy IT-szolgáltatás különböző megszakadásainak. A szolgáltatás-meghibásodás-elemzés lehetőségeket tár fel nemcsak az IT-infrastruktúrának, hanem az IT-szolgáltató folyamatainak és segédeszközeinek fejlesztésére is. Ez egy határidős, projektszerű és nem valamilyen folyamatos elemzési tevékenység.
service hours	szolgáltatási idő	<i>(ITIL Service Design)</i> An agreed time period when a particular IT service should be available. For example, 'Monday–Friday 08:00 to 17:00 except public holidays'. Service hours should be defined in a service level agreement.	<i>(ITIL szolgáltatástervezés)</i> Az a megállapodott időszak, amikor egy adott IT-szolgáltatás rendelkezésre állását biztosítani kell. Például „hétfőtől péntekig 08:00-tól 17:00-ig kivéve az állami ünnepeket”. A szolgáltatási időszakot a szolgáltatási megállapodásban kell megadni.
service improvement plan (SIP)	szolgáltatás-fejlesztési terv (SIP)	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> A formal plan to implement improvements to a process or IT service.	<i>(ITIL rendszeres szolgáltatásfejlesztés)</i> Formális terv folyamat vagy IT-szolgáltatás továbbfejlesztésének megvalósítására.
service knowledge management system (SKMS)	szolgáltatási ismeretmenedzsment-rendszer (SKMS)	<i>(ITIL Service Transition)</i> A set of tools and databases that is used to manage knowledge, information and data. The service knowledge management system includes the configuration management system, as well as other databases and information systems. The service knowledge management system includes tools for collecting, storing, managing, updating, analysing and presenting all the knowledge, information and data that an IT service provider will need to manage the full lifecycle of IT services. See also knowledge management.	<i>(ITIL szolgáltatásátadás)</i> Segédeszközök és adatbázisok olyan összessége, amelyet az ismeretek, információk és adatok kezelésére használnak. A szolgáltatási ismeretmenedzsment-rendszer tartalmazza a konfigurációmenedzsment-rendszert, valamint egyéb adatbázisokat és információs rendszereket. A szolgáltatási ismeretmenedzsment-rendszer azokat a segédeszközöket is tartalmazza, amelyek az összes olyan ismeretet, információt és adatot tárolják, felügyelik, aktualizálják és megjelenítik, amit egy IT-szolgáltatónak kezelnie kell az IT-szolgáltatások teljes életciklusában. Lásd még ismeretmenedzsment.

Angol kifejezés	Magyar kifejezés	Angol meghatározás	Magyar meghatározás
service level	szolgáltatásszint	Measured and reported achievement against one or more service level targets. The term is sometimes used informally to mean service level target.	Egy vagy több szolgáltatásminőségi célkitűzéssel szemben mért és kimutatott teljesítmény. A kifejezést időnként informálisan a 'szolgáltatásminőségi cél' jelentésben is használják.
service level agreement (SLA)	szolgáltatási megállapodás (SLA)	<i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design)</i> An agreement between an IT service provider and a customer. A service level agreement describes the IT service, documents service level targets, and specifies the responsibilities of the IT service provider and the customer. A single agreement may cover multiple IT services or multiple customers. See also operational level agreement.	<i>(ITIL rendszeres szolgáltatásfejlesztés) (ITIL szolgáltatástervezés)</i> Megállapodás az IT-szolgáltató és az ügyfél között. A szolgáltatási megállapodás leírja az IT-szolgáltatást, dokumentálja a szolgáltatásminőségi célokat, és megadja az IT-szolgáltató és az ügyfél felelősségeit. Egyetlen megállapodás több IT-szolgáltatásra vagy több ügyfélre is kiterjedhet. <i>Lásd még</i> üzemeltetési megállapodás.
service level management (SLM)	szolgáltatásszint-menedzsment (SLM)	<i>(ITIL Service Design)</i> The process responsible for negotiating achievable service level agreements and ensuring that these are met. It is responsible for ensuring that all IT service management processes, operational level agreements and underpinning contracts are appropriate for the agreed service level targets. Service level management monitors and reports on service levels, holds regular service reviews with customers, and identifies required improvements.	<i>(ITIL szolgáltatástervezés)</i> Az a folyamat, amely teljesíthető szolgáltatási megállapodások letárgyalásáért, és ezek betartásáért felelős. Felelős azért is, hogy az összes IT-szolgáltatásmenedzsment-folyamat, üzemeltetési megállapodás és háttérszerződés megfelelő legyen a megállapodott szolgáltatásminőségi okhoz. A szolgáltatásszint-menedzsment megfigyeli és kimutatja a szolgáltatásszinteket, és rendszeresen szolgáltatási felülvizsgálatokat tart az ügyféllel, meghatározza a szükséges továbbfejlesztéseket
service level package (SLP)	szolgáltatásszint-csomag (SLP)	See service option.	<i>Lásd</i> szolgáltatási opció.

Angol kifejezés	Magyar kifejezés	Angol meghatározás	Magyar meghatározás
service level requirement (SLR)	szolgáltatás-minőségi követelmény (SLR)	<i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design)</i> A customer requirement for an aspect of an IT service. Service level requirements are based on business objectives and used to negotiate agreed service level targets.	<i>(ITIL rendszeres szolgáltatásfejlesztés) (ITIL szolgáltatástervezés)</i> Az ügyfél követelménye az IT-szolgáltatás valamelyik vonatkozására. Minden szolgáltatásminőségi követelmény üzleti igényekre alapozódik, és felhasználják a szolgáltatásminőségi célok letárgyalásánál.
service level target	szolgáltatás-minőségi cél	<i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design)</i> A commitment that is documented in a service level agreement. Service level targets are based on service level requirements, and are needed to ensure that the IT service is able to meet business objectives. They should be SMART, and are usually based on key performance indicators.	<i>(ITIL rendszeres szolgáltatásfejlesztés) (ITIL szolgáltatástervezés)</i> Olyan elkötelezettség, amelyet szolgáltatási megállapodásban dokumentálnak. A szolgáltatásminőségi célok szolgáltatásminőségi követelményeken alapulnak, és annak biztosításához szükségesek, hogy az IT-szolgáltatás képes legyen elérni az üzleti célokat. Legyenek jól megadottak (azaz SMART-ok), és rendszerint fő teljesítménymutatókon alapuljanak.
service lifecycle	szolgáltatási életciklus	An approach to IT service management that emphasizes the importance of coordination and control across the various functions, processes and systems necessary to manage the full lifecycle of IT services. The service lifecycle approach considers the strategy, design, transition, operation and continual improvement of IT services. Also known as service management lifecycle.	Az IT-szolgáltatásmenedzsment olyan megközelítése, amely a koordináció és felügyelet fontosságát hangsúlyozza azon különböző funkciók, folyamatok és rendszerek között, amelyek az IT-szolgáltatások teljes életciklusának felügyeletéhez szükségesek. A szolgáltatási életciklus egy olyan megközelítés, amely kiterjed az IT-szolgáltatások stratégiájára, tervezésére, átadására, üzemeltetésére és rendszeres továbbfejlesztésére. Szolgáltatásmenedzsment-életciklusként is ismert.
service maintenance objective (SMO)	szolgáltatás-karbantartási cél (SMO)	<i>(ITIL Service Operation)</i> The expected time that a configuration item will be unavailable due to planned maintenance activity.	<i>(ITIL szolgáltatásüzemeltetés)</i> Az a várható időtartam, amíg egy konfigurációelem elérhetetlen lesz valamilyen betervezett karbantartási tevékenység miatt.

Angol kifejezés	Magyar kifejezés	Angol meghatározás	Magyar meghatározás
service management	szolgáltatás-menedzsment	A set of specialized organizational capabilities for providing value to customers in the form of services.	Olyan szakosodott szervezeti képességek összessége, amelyek szolgáltatások formájában értéket állítanak elő az ügyfeleknek.
service management lifecycle	szolgáltatás-menedzsment-életciklus	See service lifecycle.	Lásd szolgáltatási életciklus.
service manager	szolgáltatás-menedzser	A generic term for any manager within the service provider. Most commonly used to refer to a business relationship manager, a process manager or a senior manager with responsibility for IT services overall.	Általános kifejezés, amelyet az IT-szolgáltató különböző menedzsereinek megnevezésére használnak. A leggyakrabban az üzletikapcsolat-menedzserre, a folyamatmenedzserre vagy olyan felsőbb vezetőre használják, akinek az IT-szolgáltatásokkal kapcsolatban átfogó felelőssége van.
service model	szolgáltatásmodell	( <i>ITIL Service Strategy</i> ) A model that shows how service assets interact with customer assets to create value. Service models describe the structure of a service (how the configuration items fit together) and the dynamics of the service (activities, flow of resources and interactions). A service model can be used as a template or blueprint for multiple services.	( <i>ITIL szolgáltatásstratégia</i> ) Olyan modell, amely mutatja, hogy a szolgáltatási eszközök milyen kölcsönhatásban vannak az ügyféleszközökkel az értékteremtés érdekében. A szolgáltatásmodellek leírják a szolgáltatás szerkezetét (hogyan illeszkednek össze a konfigurációelemek) és a dinamikáját (tevékenységek, erőforrás felhasználása és kölcsönhatások). Egy szolgáltatásmodellt sablonként vagy tervezetként több szolgáltatásnál is fel lehet használni.

Angol kifejezés	Magyar kifejezés	Angol meghatározás	Magyar meghatározás
service operation	szolgáltatás-üzemeltetés	<i>(ITIL Service Operation)</i> A stage in the lifecycle of a service. Service operation coordinates and carries out the activities and processes required to deliver and manage services at agreed levels to business users and customers. Service operation also manages the technology that is used to deliver and support services. Service operation includes the following processes: event management, incident management, request fulfilment, problem management, and access management. Service operation also includes the following functions: service desk, technical management, IT operations management, and application management. Although these processes and functions are associated with service operation, most processes and functions have activities that take place across multiple stages of the service lifecycle. <i>See also</i> operation.	<i>(ITIL szolgáltatásüzemeltetés)</i> Az egyik szakasz a szolgáltatások életciklusában. A szolgáltatásüzemeltetés koordinálja és hajtja végre azokat a tevékenységeket és folyamatokat, amelyek a szolgáltatások megállapodott szintjeinek az üzleti felhasználók és ügyfelek részére történő nyújtásához és felügyeletéhez szükségesek. A szolgáltatásüzemeltetés felügyeli azt a technológiát is, amelyet a szolgáltatások nyújtásánál és támogatásánál használnak. A szolgáltatásüzemeltetés a következő folyamatokra terjed ki: eseménymenedzsment, incidensmenedzsment, kérelmeteljesítés, problémamenedzsment és hozzáférésmenedzsment. A szolgáltatásüzemeltetés a következő funkciókra is kiterjed: ügyfélszolgálat, infrastruktúramenedzsment, IT-üzemeltetésmenedzsment és alkalmazásmenedzsment. Habár e folyamatok és funkciók a szolgáltatásüzemeltetéshez tartoznak, a legtöbb folyamatnak és funkciónak vannak olyan tevékenységei, amelyek a szolgáltatási életciklus különböző szakaszaiban hajtódnak végre. <i>Lásd még</i> üzemeltetés.
service option	szolgáltatási opció	<i>(ITIL Service Design) (ITIL Service Strategy)</i> A choice of utility and warranty offered to customers by a core service or service package. Service options are sometimes referred to as service level packages.	<i>(ITIL szolgáltatástervezés) (ITIL szolgáltatásstratégia)</i> A hasznosság és a garancia valamilyen kombinációja, amelyet az ügyfeleknek egy alapszolgáltatás vagy szolgáltatáscsomag keretében ajánlanak fel. A szolgáltatási opciókra időnként szolgáltatásszint-csomagként is hivatkoznak.

Angol kifejezés	Magyar kifejezés	Angol meghatározás	Magyar meghatározás
service owner	szolgáltatásgazda	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A role responsible for managing one or more services throughout their entire lifecycle. Service owners are instrumental in the development of service strategy and are responsible for the content of the service portfolio. See also business relationship management.	<i>(ITIL szolgáltatásstratégia)</i> Az a szerep, amely egy vagy több IT-szolgáltatásért azok teljes életciklusában felelős. A szolgáltatásgazdák közreműködnek a szolgáltatásstratégia kialakításában, és felelősek a szolgáltatásportfólió tartalmáért. Lásd még üzletikapcsolat-menedzsment.
service package	szolgáltatáscsomag	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Two or more services that have been combined to offer a solution to a specific type of customer need or to underpin specific business outcomes. A service package can consist of a combination of core services, enabling services and enhancing services. A service package provides a specific level of utility and warranty. Customers may be offered a choice of utility and warranty through one or more service options. See also IT service.	<i>(ITIL szolgáltatásstratégia)</i> Két vagy több szolgáltatás, amelyeket úgy kombináltak, hogy megoldást adjon bizonyos típusú ügyféligények számára vagy bizonyos üzleti eredmények elősegítésére. A szolgáltatáscsomag állhat alapszolgáltatások, háttérszolgáltatások és bővítő szolgáltatások valamilyen kombinációjából. Egy szolgáltatáscsomag a hasznosság és a garancia valamilyen jól meghatározott szintjét nyújtja. Az ügyfeleknek egy vagy több szolgáltatási opción keresztül lehet felkínálni választékot a hasznosság és a garancia tekintetében. Lásd még IT-szolgáltatás.
service pipeline	szolgáltatás-várólista	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A database or structured document listing all IT services that are under consideration or development, but are not yet available to customers. The service pipeline provides a business view of possible future IT services and is part of the service portfolio that is not normally published to customers.	<i>(ITIL szolgáltatásstratégia)</i> Egy olyan adatbázis vagy strukturált dokumentum, amely felsorolja az összes IT-szolgáltatást, amely már előkészítés vagy fejlesztés alatt áll, de még nem áll rendelkezésre az ügyfelek számára. A szolgáltatás-várólista üzleti nézőpontból adja meg az esetleges jövőbeli IT-szolgáltatásokat, és olyan része a szolgáltatásportfóliónak, amelyet általában nem tesznek közzé az ügyfeleknek.

Angol kifejezés	Magyar kifejezés	Angol meghatározás	Magyar meghatározás
service portfolio	szolgáltatásportfólió	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The complete set of services that are managed by a service provider. The service portfolio is used to manage the entire lifecycle of all services, and includes three categories: service pipeline (proposed or in development), service catalogue (live or available for deployment), and retired services. <i>See also</i> customer agreement portfolio; service portfolio management.	<i>(ITIL szolgáltatásstratégia)</i> Egy szolgáltató által felügyelt szolgáltatások teljes köre. A szolgáltatásportfóliót az összes szolgáltatás teljes életciklusának felügyeletére használják, és a szolgáltatások három kategóriáját tartalmazza: szolgáltatás-várólista (javasolt vagy fejlesztés alatt álló); szolgáltatáskatalógus (üzemelő vagy üzembe állítás előtti); és visszavont szolgáltatások. <i>Lásd még</i> ügyfélmegállapodási portfólió; szolgáltatásportfólió-menedzsment.
service portfolio management (SPM)	szolgáltatásportfólió-menedzsment (SPM)	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The process responsible for managing the service portfolio. Service portfolio management ensures that the service provider has the right mix of services to meet required business outcomes at an appropriate level of investment. Service portfolio management considers services in terms of the business value that they provide.	<i>(ITIL szolgáltatásstratégia)</i> Az a folyamat, amely a szolgáltatásportfólió kezelésért felelős. A szolgáltatásportfólió-menedzsment biztosítja, hogy a szolgáltató a szolgáltatások megfelelő választékával rendelkezik a kívánt üzleti eredmények eléréséhez alkalmas mértékű befektetés mellett. A szolgáltatásportfólió-menedzsment a szolgáltatásoknál az általuk nyújtott üzleti értéket veszi figyelembe.
service potential	szolgáltatási potenciál	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The total possible value of the overall capabilities and resources of the IT service provider.	<i>(ITIL szolgáltatásstratégia)</i> Az IT-szolgáltató összes képességének és erőforrásának teljes lehetséges értéke.
service provider	szolgáltató	<i>(ITIL Service Strategy)</i> An organization supplying services to one or more internal customers or external customers. Service provider is often used as an abbreviation for IT service provider. <i>See also</i> Type I service provider; Type II service provider; Type III service provider.	<i>(ITIL szolgáltatásstratégia)</i> Egy vagy több belső ügyfélnek vagy külső ügyfélnek szolgáltatásokat nyújtó szervezet. A „szolgáltató” kifejezést gyakran az IT-szolgáltató rövidítéseként használják. <i>Lásd még</i> I. típusú szolgáltató; II. típusú szolgáltató; III. típusú szolgáltató.



Angol kifejezés	Magyar kifejezés	Angol meghatározás	Magyar meghatározás
service provider interface (SPI)	szolgáltatói felület (SPI)	<i>(ITIL Service Strategy)</i> An interface between the IT service provider and a user, customer, business process or supplier. Analysis of service provider interfaces helps to coordinate end-to-end management of IT services.	<i>(ITIL szolgáltatásstratégia)</i> Kapcsolati felület az IT-szolgáltató és a felhasználó, ügyfél, üzleti folyamat vagy szállító között. A szolgáltatói felületek elemzése elősegíti az IT-szolgáltatások ügyfél- és eredményközpontú irányítását.
service reporting	szolgáltatásjelentés	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> Activities that produce and deliver reports of achievement and trends against service levels. The format, content and frequency of reports should be agreed with customers.	<i>(ITIL rendszeres szolgáltatásfejlesztés)</i> Tevékenységek, amelyek olyan jelentések készítéséért és leszállítáásáért felelős, amelyek a szolgáltatásszintekhez viszonyított eredményekről és tendenciákról szólnak. Állapodjanak meg az ügyfelekkel a jelentések formáját, tartalmát és gyakoriságát illetően.
service request	szolgáltatáskérés	<i>(ITIL Service Operation)</i> A formal request from a user for something to be provided – for example, a request for information or advice; to reset a password; or to install a workstation for a new user. Service requests are managed by the request fulfilment process, usually in conjunction with the service desk. Service requests may be linked to a request for change as part of fulfilling the request.	<i>(ITIL szolgáltatásüzemeltetés)</i> Egy felhasználótól származó kérés valamire, amit nyújtani kell – például információra vagy tanácsra vonatkozó kérés; jelszó visszaállítása; vagy munkaállomás telepítése egy új felhasználó számára. A szolgáltatáskéréseket a kéresteljesítési folyamat kezeli általában együttműködésben az ügyfélszolgálattal. A szolgáltatáskéréseket hozzá lehet kapcsolni egy változaskérelemhez a kérés teljesítésének részeként.
service sourcing	szolgáltatásellátás	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The strategy and approach for deciding whether to provide a service internally, to outsource it to an external service provider, or to combine the two approaches. Service sourcing also means the execution of this strategy. <i>See also</i> insourcing; internal service provider; outsourcing.	<i>(ITIL szolgáltatásstratégia)</i> Stratégia és megközelítés ahhoz, hogy dönteni lehessen arról, hogy egy szolgáltatást belülről nyújtsanak, kiszervezzék egy külső szolgáltatónak, vagy hogy kombinálják-e a két megközelítést. A szolgáltatásellátás egyúttal ennek a stratégiának a végrehajtását is jelenti. <i>Lásd még</i> belső ellátás; belső szolgáltató; külső ellátás.

Angol kifejezés	Magyar kifejezés	Angol meghatározás	Magyar meghatározás
service strategy	szolgáltatás-stratégia	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A stage in the lifecycle of a service. Service strategy defines the perspective, position, plans and patterns that a service provider needs to execute to meet an organization's business outcomes. Service strategy includes the following processes: strategy management for IT services, service portfolio management, financial management for IT services, demand management, and business relationship management. Although these processes are associated with service strategy, most processes have activities that take place across multiple stages of the service lifecycle.	<i>(ITIL szolgáltatásstratégia)</i> A szolgáltatások életciklusának egyik szakasza. A szolgáltatásstratégia megadja azt a távlatot és pozíciót, valamint azokat a terveket és szabályokat, amelyeket a szolgáltatónak követnie kell, hogy a szervezet üzleti eredményeit el tudja érni. A szolgáltatásstratégia a következő folyamatokra terjed ki: IT-szolgáltatások stratégiai menedzsmentje, szolgáltatásportfólió-menedzsment, IT szolgáltatások pénzügyi menedzsmentje, igénymenedzsment és üzletikapcsolat-menedzsment. Habár e folyamatok a szolgáltatásstratégiához tartoznak, a legtöbb folyamatnak vannak olyan tevékenységei, amelyek a szolgáltatási életciklus különböző szakaszaiban hajtnak végre.
service transition	szolgáltatásátadás	<i>(ITIL Service Transition)</i> A stage in the lifecycle of a service. Service transition ensures that new, modified or retired services meet the expectations of the business as documented in the service strategy and service design stages of the lifecycle. Service transition includes the following processes: transition planning and support, change management, service asset and configuration management, release and deployment management, service validation and testing, change evaluation, and knowledge management. Although these processes are associated with service transition, most processes have activities that take place across multiple stages of the service lifecycle. See also transition.	<i>(ITIL szolgáltatásátadás)</i> A szolgáltatások életciklusának egyik szakasza. A szolgáltatásátadás biztosítja, hogy az új, módosított vagy visszavont szolgáltatások teljesítik az üzleti elvárásokat, ahogy azt a szolgáltatásstratégiai és szolgáltatástervezési szakaszokban dokumentálták. A szolgáltatásátadás a következő folyamatokra terjed ki: átadástervezés és -támogatás, változásmenedzsment, szolgáltatáseszköz- és konfigurációmenedzsment, kiadás- és üzembeállítás-menedzsment, szolgáltatásbevizsgálás és -tesztelés, változásértékelés és ismeretmenedzsment. Habár e folyamatok a szolgáltatásátadáshoz tartoznak, a legtöbb folyamatnak vannak olyan tevékenységei, amelyek a szolgáltatási életciklus különböző szakaszaiban hajtnak végre. <i>Lásd még</i> átadás.

Angol kifejezés	Magyar kifejezés	Angol meghatározás	Magyar meghatározás
service validation and testing	szolgáltatás-bevizsgálás és -tesztelés	<i>(ITIL Service Transition)</i> The process responsible for validation and testing of a new or changed IT service. Service validation and testing ensures that the IT service matches its design specification and will meet the needs of the business.	<i>(ITIL szolgáltatásátadás)</i> Az a folyamat, amely egy új vagy megváltozó IT-szolgáltatás bevizsgálásáért és teszteléséért felelős. A szolgáltatásbevizsgálás és -tesztelés biztosítja, hogy az IT-szolgáltatás megfeleljen a tervleírásoknak, és ki fogja elégíteni az üzleti igényeket.
service valuation	szolgáltatás-értékelés	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A measurement of the total cost of delivering an IT service, and the total value to the business of that IT service. Service valuation is used to help the business and the IT service provider agree on the value of the IT service.	<i>(ITIL szolgáltatásstratégia)</i> Az IT-szolgáltatásnyújtás teljes költségének és az üzlet számára adott teljes értékének a kimutatása. A szolgáltatásértékelés elősegíti, hogy az üzlet és az IT-szolgáltató megállapodjon az IT-szolgáltatás értékében.
serviceability	szolgáltatáskészség	<i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design)</i> The ability of a third-party supplier to meet the terms of its contract. This contract will include agreed levels of reliability, maintainability and availability for a configuration item.	<i>(ITIL rendszeres szolgáltatásfejlesztés) (ITIL szolgáltatástervezés)</i> Egy külső szolgáltató képessége szerződéses feltételeinek betartására, ahol a szerződés egy konfigurációelem megbízhatóságának, karbantarthatóságának vagy rendelkezésre állásának megállapodott szintjeit tartalmazza.
seven-step improvement process	hétlépéses továbbfejlesztési folyamat	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> The process responsible for defining and managing the steps needed to identify, define, gather, process, analyse, present and implement improvements. The performance of the IT service provider is continually measured by this process and improvements are made to processes, IT services and IT infrastructure in order to increase efficiency, effectiveness and cost effectiveness. Opportunities for improvement are recorded and managed in the CSI register.	<i>(ITIL rendszeres szolgáltatásfejlesztés)</i> Az a folyamat, amely azon lépések megadásáért és felügyeletéért felelős, amelyek azonosítják, meghatározzák, összegyűjtik, feldolgozzák, elemzik és bemutatják azokat az információkat, amelyek alapján továbbfejlesztéseket valósíthatnak meg. A folyamat rendszeresen méri a szolgáltató teljesítményét, valamint a folyamatokon, IT-szolgáltatásokon és IT-infrastruktúrán elvégzett fejlesztéseket annak érdekében, hogy javuljon a hatékonyság, eredményesség és költség hatékonyság. A továbbfejlesztési lehetőségeket a CSI-nyilvántartásban rögzítik és felügyelik.

Angol kifejezés	Magyar kifejezés	Angol meghatározás	Magyar meghatározás
shared service unit	osztott szolgáltató egység	See Type II service provider.	Lásd II. típusú szolgáltató.
shift	műszak	( <i>ITIL Service Operation</i> ) A group or team of people who carry out a specific role for a fixed period of time. For example, there could be four shifts of IT operations control personnel to support an IT service that is used 24 hours a day.	( <i>ITIL szolgáltatásüzemeltetés</i> ) Egyének olyan csoportja vagy csapata, akik adott szerepet töltenek be egy jól meghatározott időszakban. Például dolgozhat négy műszakban az IT-üzemelésfelügyelet személyzete a nap 24 órájában használt IT-szolgáltatás támogatása érdekében.
simulation modelling	szimulációs modellezés	( <i>ITIL Continual Service Improvement</i> ) ( <i>ITIL Service Design</i> ) A technique that creates a detailed model to predict the behaviour of an IT service or other configuration item. A simulation model is often created by using the actual configuration items that are being modelled with artificial workloads or transactions. They are used in capacity management when accurate results are important. A simulation model is sometimes called a performance benchmark. See also analytical modelling; modelling.	( <i>ITIL rendszeres szolgáltatásfejlesztés</i> ) ( <i>ITIL szolgáltatástervezés</i> ) Olyan technika, amely részletes modellt készít egy IT-szolgáltatás vagy más konfigurációelem viselkedésének előrejelzésére. A szimulációs modellt gyakran annak a tényleges konfigurációelemnek a felhasználásával hozzák létre, amelyiket éppen modellezik mesterséges terhelések vagy tranzakciók segítségével. A kapacitásmenedzsmentnél használják ezeket, amikor fontosak a pontos (számítási) eredmények. A szimulációs modellt időnként teljesítményfelmérésnek hívják. Lásd még analitikus modellezés; modellezés.
single point of contact	kapcsolati központ	( <i>ITIL Service Operation</i> ) Providing a single consistent way to communicate with an organization or business unit. For example, a single point of contact for an IT service provider is usually called a service desk.	( <i>ITIL szolgáltatásüzemeltetés</i> ) Központosított és konzisztens kommunikáció biztosítása egy szervezettel vagy üzleti egységgel. Például egy IT-szolgáltató esetén a kapcsolati központot általában ügyfélszolgálatnak hívják.

Angol kifejezés	Magyar kifejezés	Angol meghatározás	Magyar meghatározás
single point of failure (SPOF)	önálló hibaforrás (SPOF)	<i>(ITIL Service Design)</i> Any configuration item that can cause an incident when it fails, and for which a countermeasure has not been implemented. A single point of failure may be a person or a step in a process or activity, as well as a component of the IT infrastructure. <i>See also</i> failure.	<i>(ITIL szolgáltatástervezés)</i> Bármilyen konfiguráció-elem, amely incidenst okozhat, ha meghibásodik, és amelyre nem valósítottak meg ellenintézkedést. Az önálló hibaforrás ugyanúgy lehet egy személy, vagy egy folyamat, ill. tevékenység valamely lépése, mint az IT-infrastruktúra egy komponense. <i>Lásd még</i> meghibásodás.
SLAM chart	SLA-követő diagram	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> A service level agreement monitoring chart is used to help monitor and report achievements against service level targets. A SLAM chart is typically colour-coded to show whether each agreed service level target has been met, missed or nearly missed during each of the previous 12 months.	<i>(ITIL rendszeres szolgáltatásfejlesztés)</i> A szolgáltatási megállapodást követő diagramot a szolgáltatásminőségi célokhoz képest elért eredmények megfigyelésére és kimutatására használják. Egy SLA-követő diagram általában színkódolást alkalmaz annak bemutatására, vajon az egyes megállapodott szolgáltatásminőségi célokat teljesítették-e, ill. megsértették-e vagy csak majdnem az elmúlt 12 hónap során.
SMART	SMART	<i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design)</i> An acronym for helping to remember that targets in service level agreements and project plans should be specific, measurable, achievable, relevant and time-bound.	<i>(ITIL rendszeres szolgáltatásfejlesztés) (ITIL szolgáltatástervezés)</i> Rövidítés, ami segíti azt fejben tartani, hogy a szolgáltatási megállapodásokban vagy projekttervekben a célok legyenek mindig specifikusak, mérhetők, elérhetőek, lényegesek és időhöz kötöttek.
snapshot	pillanatfelvétel	<i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Transition)</i> The current state of a configuration item, process or any other set of data recorded at a specific point in time. Snapshots can be captured by discovery tools or by manual techniques such as an assessment. <i>See also</i> baseline; benchmark.	<i>(ITIL rendszeres szolgáltatásfejlesztés) (ITIL szolgáltatásátadás)</i> Egy konfigurációelem, folyamat mindenkori állapota, vagy más adathalmaz, amit egy adott időpontban rögzítettek. A pillanatfelvételeket lehet felderítő eszközökkel készíteni, vagy manuális technikák segítségével, mint pl. felmérés. <i>Lásd még</i> alapállapot; felmért állapot.

Angol kifejezés	Magyar kifejezés	Angol meghatározás	Magyar meghatározás
software asset management (SAM)	szoftvereszköz-menedzsment (SAM)	( <i>ITIL Service Transition</i> ) The process responsible for tracking and reporting the use and ownership of software assets throughout their lifecycle. Software asset management is part of an overall service asset and configuration management process. This process is not described in detail within the core ITIL publications.	( <i>ITIL szolgáltatásátadás</i> ) Az a folyamat, amelyik követi a szoftvereszközök használatát és tulajdoni állapotát az életciklusukon keresztül, és erről jelentéseket készít. A szoftvereszköz-menedzsment része az átfogó szolgáltatásieszköz- és konfigurációmenedzsmentnek. Ezt a folyamatot nem ismer-tetik részletesen az ITIL alapkötetei.
source	forrás	See service sourcing.	Lásd még szolgáltatásellátás.
specification	specifikáció	A formal definition of requirements. A specification may be used to define technical or operational requirements, and may be internal or external. Many public standards consist of a code of practice and a specification. The specification defines the standard against which an organization can be audited.	Követelmények formális megadása. Egy specifikációt lehet műszaki vagy üzemi követelmények megadására használni, és lehet belső vagy külső. Sok nyilvános szabvány egy gyakorlati útmutatóból és egy specifikációból áll. A specifikáció képezi azt a szabványt, amihez képest egy szervezetet felül lehet vizsgálni.
stakeholder	érdekelt	A person who has an interest in an organization, project, IT service etc. Stakeholders may be interested in the activities, targets, resources or deliverables. Stakeholders may include customers, partners, employees, shareholders, owners etc. See also RACI.	Egy olyan személy, akinek érdeke fűződik egy szervezethez, projekthez, IT-szolgáltatáshoz stb. Az érdekeltnek lehetnek tevékenységekben, célokban, erőforrásokban vagy leszállítandókban érdekelték. Az érdekeltnek közé tartoznak az ügyfelek, partnerek, alkalmazottak, részvényesek, tulajdonosok stb. Lásd még RACI-mátrix.
standard	szabvány	A mandatory requirement. Examples include ISO/IEC 20000 (an international standard), an internal security standard for Unix configuration, or a government standard for how financial records should be maintained. The term is also used to refer to a code of practice or specification published by a standards organization such as ISO or BSI. See also guideline.	Kötelező érvényű követelmény. Például az ISO/IEC 20000 (nemzetközi szabvány), egy belső biztonsági szabvány a Unix-konfigurációkra vagy egy kormányzati szabvány arra, hogyan legyenek a pénzügyi feljegyzések nyilvántartva. A kifejezést olyan gyakorlati útmutatóra vagy specifikációra való hivatkozásként is használják, amelyet valamilyen szabványosítási szervezet tett közzé, mint pl. az ISO vagy a BSI. Lásd még útmutató.

Angol kifejezés	Magyar kifejezés	Angol meghatározás	Magyar meghatározás
standard change	standard változás	<i>(ITIL Service Transition)</i> A pre-authorized change that is low risk, relatively common and follows a procedure or work instruction – for example, a password reset or provision of standard equipment to a new employee. Requests for change are not required to implement a standard change, and they are logged and tracked using a different mechanism, such as a service request. <i>See also</i> change model.	<i>(ITIL szolgáltatásátadás)</i> Olyan előre engedélyezett változás, amelynek alacsony a kockázata, viszonylag tipikus, és valamilyen eljárást vagy munkautasítást követ – például jelszóvisszaállítás vagy egy új alkalmazott szabványos berendezéssel történő ellátása. Nem feltétlenül szükséges változókérés egy standard változás megvalósításához, ha valamilyen más mechanizmus, mint pl. szolgáltatáskérés, segítségével naplózzák és nyomon követik. <i>Lásd még</i> változásmo­dell.
standard operating procedure (SOP)	standard üzemeltetési eljárás (SOP)	<i>(ITIL Service Operation)</i> Procedures used by IT operations management.	<i>(ITIL szolgáltatásüzemeltetés)</i> Az IT-üzemeltetés-menedzsment által használt eljárások.
standby	tartalék	<i>(ITIL Service Design)</i> Used to refer to resources that are not required to deliver the live IT services, but are available to support IT service continuity plans. For example, a standby data centre may be maintained to support hot standby, warm standby or cold standby arrangements.	<i>(ITIL szolgáltatástervezés)</i> Olyan erőforrásokra használják, amelyek ugyan nem szükségesek üzemelő IT-szolgáltatások nyújtásához, de rendelkezésre állnak az IT-szolgáltatásfolytonossági tervek támogatására. Például egy tartalék-adatközpontot fenn lehet tartani forró-, meleg- vagy hideg-tartalékként való felhasználásra.
statement of requirements (SOR)	követelmény-jegyzék (SOR)	<i>(ITIL Service Design)</i> A document containing all requirements for a product purchase, or a new or changed IT service. <i>See also</i> terms of reference.	<i>(ITIL szolgáltatástervezés)</i> Olyan dokumentum, amely az összes követelményt tartalmazza a termék megvételéhez, ill. egy új vagy megváltozó IT-szolgáltatáshoz. <i>Lásd még</i> megállapodási feltételek.
status	státusz	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.	Sokféle rekordnál annak a kötelező mezőnek a neve, amely megmutatja, hogy a kapcsolódó konfigurációelem, incidens, probléma stb. melyik életszakaszában van.



Angol kifejezés	Magyar kifejezés	Angol meghatározás	Magyar meghatározás
status accounting	állapotkövetés	<i>(ITIL Service Transition)</i> The activity responsible for recording and reporting the lifecycle of each configuration item.	<i>(ITIL szolgáltatásátadás)</i> Az a tevékenység, amely a konfigurációelemek életciklusára vonatkozó információk felviteléért és ezek alapján jelentések készítéséért felelős.
storage management	tárolómenedzsment	<i>(ITIL Service Operation)</i> The process responsible for managing the storage and maintenance of data throughout its lifecycle.	<i>(ITIL szolgáltatásüzemeltetés)</i> Az a folyamat, amely az adatok tárolásának és karbantartásának felügyeletéért felelős az életciklusuk során.
strategic	stratégiai	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The highest of three levels of planning and delivery (strategic, tactical, operational). Strategic activities include objective setting and long-term planning to achieve the overall vision.	<i>(ITIL szolgáltatásstratégia)</i> A tervezés és teljesítés három szintje közül a legfelső (stratégiai, taktikai, operatív). A stratégiai tevékenységek közé tartozik a célmeghatározás és a hosszú távú tervezés az átfogó jövőkép elérése érdekében.
strategic asset	stratégiai eszköz	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Any asset that provides the basis for core competence, distinctive performance or sustainable competitive advantage, or which allows a business unit to participate in business opportunities. Part of service strategy is to identify how IT can be viewed as a strategic asset rather than an internal administrative function.	<i>(ITIL szolgáltatásstratégia)</i> Olyan eszköz, amely biztosítja az alapvető versenyképességet, a megkülönböztető teljesítményt vagy a fenntartható versenyelőnyt, vagy lehetővé teszi egy üzleti egység számára, hogy részt vegyen bizonyos üzleti lehetőségekben. A szolgáltatásstratégia kiterjed annak meghatározására, hogy az IT-t hogyan lehet stratégiai eszközként kezelni, és nem egy belső adminisztratív funkcióként.
strategy	stratégia	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A strategic plan designed to achieve defined objectives.	<i>(ITIL szolgáltatásstratégia)</i> Meghatározott célok elérésére kialakított stratégiai terv.



Angol kifejezés	Magyar kifejezés	Angol meghatározás	Magyar meghatározás
strategy management for IT services	IT-szolgáltatások stratégiai menedzsmentje	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The process responsible for defining and maintaining an organization's perspective, position, plans and patterns with regard to its services and the management of those services. Once the strategy has been defined, strategy management for IT services is also responsible for ensuring that it achieves its intended business outcomes.	<i>(ITIL szolgáltatásstratégia)</i> Az a folyamat, amely a szervezet szolgáltatásaival és ezen szolgáltatások menedzsmentjével kapcsolatos távlat, pozíció, tervek és szabályok megadásáért és karbantartásáért felelős. Amint a stratégia elkészült az IT-szolgáltatások stratégiai menedzsmentje azért is felelős, hogy a szervezet a tervezett üzleti eredményeket elérje.
super user	szuperfelhasználó	<i>(ITIL Service Operation)</i> A user who helps other users, and assists in communication with the service desk or other parts of the IT service provider. Super users are often experts in the business processes supported by an IT service and will provide support for minor incidents and training.	<i>(ITIL szolgáltatásüzemeltetés)</i> Olyan felhasználó, aki más felhasználókat segít, és elősegíti az ügyfélszolgálattal vagy az IT-szolgáltató más részeivel folytatott kommunikációt. A szuperfelhasználók gyakran szakértői azoknak az üzleti folyamatoknak, amelyeket egy IT-szolgáltatás támogat, és maguk is támogatást adnak a kisebb incidenseknél és a képzésben.
supplier	szállító	<i>(ITIL Service Design) (ITIL Service Strategy)</i> A third party responsible for supplying goods or services that are required to deliver IT services. Examples of suppliers include commodity hardware and software vendors, network and telecom providers, and outsourcing organizations. See also supply chain; underpinning contract.	<i>(ITIL szolgáltatástervezés) (ITIL szolgáltatásstratégia)</i> Olyan (külső) harmadik fél, amely az IT-szolgáltatások nyújtásához szükséges termékek és szolgáltatások biztosításáért felelős. A szállítókra példák a tömegcikk jellegű hardvert és szoftvert gyártók, a hálózati és távközlési szolgáltatók, valamint a külső ellátást végző szervezetek. <i>Lásd még</i> ellátási lánc; háttérszerződés.
supplier and contract management information system (SCMIS)	szállító- és szerződés-menedzsment információs rendszere (SCMIS)	<i>(ITIL Service Design)</i> A set of tools, data and information that is used to support supplier management. See also service knowledge management system.	<i>(ITIL szolgáltatástervezés)</i> Azon segédeszközök, adatok és információk összessége, amelyeket a szállítómenedzsment támogatására használnak. <i>Lásd még</i> szolgáltatási ismeretmenedzsment-rendszer.

Angol kifejezés	Magyar kifejezés	Angol meghatározás	Magyar meghatározás
supplier management	szállító-menedzsment	<i>(ITIL Service Design)</i> The process responsible for obtaining value for money from suppliers, ensuring that all contracts and agreements with suppliers support the needs of the business, and that all suppliers meet their contractual commitments. See also supplier and contract management information system.	<i>(ITIL szolgáltatástervezés)</i> Az a folyamat, amely azért felelős, hogy a szállítóktól költségarányos értéket kapjanak, minden szállítói szerződés és megállapodás támogassa az üzlet igényeit, és hogy mindegyik szállító teljesítse a szerződéses kötelezettségeit. Lásd még szállító- és szerződés-menedzsment információs rendszere.
supply chain	ellátási lánc	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The activities in a value chain carried out by suppliers. A supply chain typically involves multiple suppliers, each adding value to the product or service. See also value network.	<i>(ITIL szolgáltatásstratégia)</i> Egy értékláncban a szállítók által végzett tevékenységek. Egy ellátási láncba általában több olyan szállító tartozik, amely értéket ad hozzá a termékhez vagy szolgáltatáshoz. Lásd még értékhálózat.
support group	támogató csoport	<i>(ITIL Service Operation)</i> A group of people with technical skills. Support groups provide the technical support needed by all of the IT service management processes. See also technical management.	<i>(ITIL szolgáltatásüzemeltetés)</i> Műszaki szakismerttel rendelkező személyek csoportja. A támogató csoport műszaki támogatást nyújt az összes IT-szolgáltatás-menedzsment folyamat számára. Lásd még infrastruktúramenedzsment.
support hours	támogatási idő	<i>(ITIL Service Design) (ITIL Service Operation)</i> The times or hours when support is available to the users. Typically these are the hours when the service desk is available. Support hours should be defined in a service level agreement, and may be different from service hours. For example, service hours may be 24 hours a day, but the support hours may be 07:00 to 19:00.	<i>(ITIL szolgáltatástervezés) (ITIL szolgáltatásüzemeltetés)</i> Az a napi időszak (általában órákban mérve), amikor a támogatás a felhasználók számára rendelkezésre áll. Általában ez az az időszak, amikor az ügyfélszolgálat elérhető. A támogatási idő, amely eltérhet a szolgáltatási időtől, a szolgáltatási megállapodásban legyen megadva. Például a szolgáltatási idő lehet 24 óra naponta, de a támogatási idő tarthat csak 07.00-tól 19.00-ig.

Angol kifejezés	Magyar kifejezés	Angol meghatározás	Magyar meghatározás
supporting service	támogató szolgáltatás	<i>(ITIL Service Design)</i> An IT service that is not directly used by the business, but is required by the IT service provider to deliver customer-facing services (for example, a directory service or a backup service). Supporting services may also include IT services only used by the IT service provider. All live supporting services, including those available for deployment, are recorded in the service catalogue along with information about their relationships to customer-facing services and other CIs.	<i>(ITIL szolgáltatástervezés)</i> Olyan IT-szolgáltatás, amelyet nem használ közvetlenül az üzlet, de az IT-szolgáltatónak szüksége van rá ügyfélközeli szolgáltatások nyújtásához (például címtárszolgáltatás vagy mentési szolgáltatás). A támogató szolgáltatások olyan IT-szolgáltatásokat is tartalmazhatnak, amelyeket csak az IT-szolgáltató használ. Minden éles támogató szolgáltatást, beleértve azokat is, amelyek még üzembe állítás előtt vannak, a szolgáltatáskatalógusban kell nyilvántartani olyan információkkal együtt, amelyek az ügyfélközeli szolgáltatásokkal és más CI-kkel fennálló kapcsolatukat mutatják.
SWOT analysis	SWOT-elemzés	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> A technique that reviews and analyses the internal strengths and weaknesses of an organization and the external opportunities and threats that it faces. SWOT stands for strengths, weaknesses, opportunities and threats.	<i>(ITIL rendszeres szolgáltatásfejlesztés)</i> Az a technika, amely megvizsgálja és elemzi egy szervezet belső erősségeit és gyengeségeit, valamint azokat a külső lehetőségeket és veszélyeket, amelyekkel szembenéz. A „SWOT” betűszó éppen az ezeknek (erősség, gyengeség, lehetőség, veszély) megfelelő angol szavakból képzett rövidítés.

Angol kifejezés	Magyar kifejezés	Angol meghatározás	Magyar meghatározás
system	rendszer	<p>A number of related things that work together to achieve an overall objective. For example:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• A computer system including hardware, software and applications</li> <li>• A management system, including the framework of policy, processes, functions, standards, guidelines and tools that are planned and managed together – for example, a quality management system</li> <li>• A database management system or operating system that includes many software modules which are designed to perform a set of related functions.</li> </ul>	<p>Számos, egymással kapcsolatban álló dolog, amelyek valamilyen átfogó cél elérése érdekében együttműködnek. Például:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• egy számítógéprendszer a hozzátartozó hardverrel, szoftverrel és alkalmazásokkal;</li> <li>• egy menedzsmentrendszer a hozzátartozó irányelvek, folyamatok, funkciók, szabványok, útmutatók és segédeszközök keretrendszerével, amelyeket együtt terveznek és felügyelnek – például minőségmenedzsment-rendszer;</li> <li>• egy adatbáziskezelő rendszer vagy operációs rendszer, amely sok, egymással összefüggő funkció végrehajtására tervezett szoftvermodult tartalmaz.</li> </ul>
system management	rendszer-menedzsment	The part of IT service management that focuses on the management of IT infrastructure rather than process.	Az IT-szolgáltatásmenedzsment azon része, amely az IT-infrastruktúra felügyeletére összpontosít, és nem a folyamatokéra.
tactical	taktikai	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.	A tervezés és teljesítés három szintje közül (stratégiai, taktikai, operatív) a középső. A taktikai tevékenységek közé tartozik az olyan közép távú tervezés, amely specifikus célok eléréséhez szükséges – általában néhány héttől néhány hónapig terjedő időszakban.

Angol kifejezés	Magyar kifejezés	Angol meghatározás	Magyar meghatározás
technical management	infrastruktúra-menedzsment	<i>(ITIL Service Operation)</i> The function responsible for providing technical skills in support of IT services and management of the IT infrastructure. Technical management defines the roles of support groups, as well as the tools, processes and procedures required.	<i>(ITIL szolgáltatásüzemeltetés)</i> Az a funkció, amely műszaki ismeretek biztosításáért felelős az IT-szolgáltatások támogatásához és az IT-infrastruktúra felügyeletéhez. Az infrastruktúramenedzsment határozza meg a támogató csoportok szerepeit, valamint a szükséges segédeszközöket, folyamatokat és eljárásokat.
technical observation (TO)	műszaki értékelés (TO)	<i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Operation)</i> A technique used in service improvement, problem investigation and availability management. Technical support staff meet to monitor the behaviour and performance of an IT service and make recommendations for improvement.	<i>(ITIL rendszeres szolgáltatásfejlesztés) (ITIL szolgáltatásüzemeltetés)</i> Egy olyan technika, amelyet a szolgáltatásfejlesztésben, a problémavizsgálatoknál és a rendelkezésreállítás-menedzsment során használnak. A műszaki támogató személyzet összeül, hogy megfigyelje az IT-szolgáltatás viselkedését és teljesítményét, és hogy javaslatokat adjon a továbbfejlesztésre.
technical support	műszaki támogatás	See technical management.	Lásd infrastruktúramenedzsment.
tension metrics	összehangolt mérőszámok	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> A set of related metrics, in which improvements to one metric have a negative effect on another. Tension metrics are designed to ensure that an appropriate balance is achieved.	<i>(ITIL rendszeres szolgáltatásfejlesztés)</i> Kapcsolódó mérőszámok olyan rendszere, ahol az egyik mérőszám javításának negatív hatása van egy másikra. Az összehangolt mérőszámokat úgy tervezik, hogy megfelelő egyensúly alakuljon ki.
terms of reference (TOR)	megállapodási feltételek (TOR)	<i>(ITIL Service Design)</i> A document specifying the requirements, scope, deliverables, resources and schedule for a project or activity.	<i>(ITIL szolgáltatástervezés)</i> Olyan dokumentum, amely előírja a követelményeket, a hatókört, a leszállítandókat, az erőforrásokat és az ütemezést egy projekt vagy tevékenység számára.

Angol kifejezés	Magyar kifejezés	Angol meghatározás	Magyar meghatározás
test	tesztelés	<i>(ITIL Service Transition)</i> An activity that verifies that a configuration item, IT service, process etc. meets its specification or agreed requirements. <i>See also</i> acceptance; service validation and testing.	<i>(ITIL szolgáltatásátadás)</i> Az a tevékenység, amely igazolja, hogy egy konfigurációelem, IT-szolgáltatás, folyamat stb. megfelel a specifikációjának vagy a megállapodott követelményeinek. <i>Lásd még</i> elfogadás; szolgáltatásbevizsgálás és -tesztelés.
test environment	tesztkörnyezet	<i>(ITIL Service Transition)</i> A controlled environment used to test configuration items, releases, IT services, processes etc.	<i>(ITIL szolgáltatásátadás)</i> Olyan felügyelt környezet, amelyet konfigurációelemek, kiadások, IT-szolgáltatások, folyamatok stb. tesztelésére használnak.
third party	harmadik fél	A person, organization or other entity that is not part of the service provider's own organization and is not a customer – for example, a software supplier or a hardware maintenance company. Requirements for third parties are typically specified in contracts that underpin service level agreements. <i>See also</i> underpinning contract.	Olyan személy, szervezet vagy más dolog, amely nem része egy IT-szolgáltató saját szervezetének és nem is ügyfél – például egy szoftverszállító vagy egy hardverkarbantartó cég. A külső felek számára a követelményeket általában olyan szerződésekben adják meg, amelyek szolgáltatási megállapodásokat támasztanak alá. <i>Lásd még</i> háttérszerződés
third-line support	harmadik szintű támogatás	<i>(ITIL Service Operation)</i> The third level in a hierarchy of support groups involved in the resolution of incidents and investigation of problems. Each level contains more specialist skills, or has more time or other resources.	<i>(ITIL szolgáltatásüzemeltetés)</i> A támogató csoportok hierarchiájában a harmadik szint, amely az incidensek megoldásával és a problémák kivizsgálásával foglalkozik. A rákövetkező szint mindig nagyobb szakértelmet, több időt vagy más erőforrásokat biztosít.
threat	veszély	A threat is anything that might exploit a vulnerability. Any potential cause of an incident can be considered a threat. For example, a fire is a threat that could exploit the vulnerability of flammable floor coverings. This term is commonly used in information security management and IT service continuity management, but also applies to other areas such as problem and availability management.	A veszély bármi, ami valamilyen sebezhetőséget kihasználhat. Egy incidens bármilyen lehetséges okát veszélynek lehet tekinteni. Például a tűz veszély, amely kihasználhatja azt a sebezhető pontot, hogy gyúlékony a padlóborítás. A kifejezést általánosan használják az információbiztonság-menedzsmentben és az IT-szolgáltatásfolytonosság-menedzsmentben, de más területekre is alkalmazható mint pl. a probléma- és a rendelkezésreállás-menedzsment.

Angol kifejezés	Magyar kifejezés	Angol meghatározás	Magyar meghatározás
threshold	küszöbérték	The value of a metric that should cause an alert to be generated or management action to be taken. For example, 'Priority 1 incident not solved within four hours', 'More than five soft disk errors in an hour', or 'More than 10 failed changes in a month'.	Egy mérőszám olyan értéke, amelynek riasztást kell kiváltania vagy menedzsmentintézkedést kell maga után vonnia. Például „1-es prioritású incidens 4 órán belül nincs megoldva”, „több mint 5 enyhe diszkhiba egy órán belül” vagy „több mint 10 meghiúsult változtatás egy hónapon belül”.
throughput	feldolgozó képesség	( <i>ITIL Service Design</i> ) A measure of the number of transactions or other operations performed in a fixed time – for example, 5,000 e-mails sent per hour, or 200 disk I/Os per second.	( <i>ITIL szolgáltatásstervezés</i> ) Annak a mérőszáma, hogy hány tranzakció vagy más művelet lett végrehajtva rögzített idő alatt – például 5000 elküldött elektronikus üzenet óránként vagy 200 diszkírási-olvasási művelet másodpercenként.
total cost of ownership (TCO)	tulajdonlás teljes költsége (TCO)	( <i>ITIL Service Strategy</i> ) A methodology used to help make investment decisions. It assesses the full lifecycle cost of owning a configuration item, not just the initial cost or purchase price. See also total cost of utilization.	( <i>ITIL szolgáltatásstratégia</i> ) Egy olyan módszertan, amelyet befektetési döntések előkészítéséhez használnak. Felméri a teljes élettörténetre számított költségét egy konfigurációelem birtoklásának, azaz nem csak a kezdeti költséget vagy a vételi árat. Lásd még használat teljes költsége.
total cost of utilization (TCU)	használat teljes költsége (TCU)	( <i>ITIL Service Strategy</i> ) A methodology used to help make investment and service sourcing decisions. Total cost of utilization assesses the full lifecycle cost to the customer of using an IT service. See also total cost of ownership.	( <i>ITIL szolgáltatásstratégia</i> ) Egy olyan módszertan, amelyet befektetési és szolgáltatásellátási döntések előkészítéséhez használnak. Felméri a teljes élettörténetre számított költségét egy IT-szolgáltatás ügyfél általi használatának. Lásd még tulajdonlás teljes költsége.
total quality management (TQM)	teljes körű minőségmenedzsment (TQM)	( <i>ITIL Continual Service Improvement</i> ) A methodology for managing continual improvement by using a quality management system. Total quality management establishes a culture involving all people in the organization in a process of continual monitoring and improvement.	( <i>ITIL rendszeres szolgáltatásfejlesztés</i> ) Módszertan a rendszeres továbbfejlesztés felügyeletére felhasználva valamilyen minőségmenedzsment-rendszert. A teljes körű minőségmenedzsment olyan kultúrát alakít ki, amely a szervezet összes dolgozóját bevonja a rendszeres megfigyelés és továbbfejlesztés folyamatába.

Angol kifejezés	Magyar kifejezés	Angol meghatározás	Magyar meghatározás
transaction	tranzakció	A discrete function performed by an IT service – for example, transferring money from one bank account to another. A single transaction may involve numerous additions, deletions and modifications of data. Either all of these are completed successfully or none of them is carried out.	Egy IT-szolgáltatás által végrehajtott elkülönülő funkció – például pénz áthelyezése az egyik bank-számláról a másikra. Egy adott tranzakció számos hozzáadást, törlést és módosítást hajthat végre az adatokon. Vagy ezek mindegyike sikeresen végrehajtható, vagy egyetlen egy sem.
transfer cost	átterhelt költség	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A cost type which records expenditure made on behalf of another part of the organization. For example, the IT service provider may pay for an external consultant to be used by the finance department and transfer the cost to them. The IT service provider would record this as a transfer cost.	<i>(ITIL szolgáltatásstratégia)</i> Egy olyan költségtípus, amely a szervezet egy másik részének megbízásából történt költségeket tartja nyilván. Például az IT-szolgáltató fizethet egy külső konzulensért, akit a pénzügyi osztály használ, és ennek költségét átkeresheti nekik. Az IT-szolgáltató ezt ilyenkor átkerelt költségként tartja nyilván.
transition	átadás	<i>(ITIL Service Transition)</i> A change in state, corresponding to a movement of an IT service or other configuration item from one lifecycle status to the next.	<i>(ITIL szolgáltatásátadás)</i> Olyan állapotváltozás, amely egy IT-szolgáltatás vagy más konfiguráció-elem életciklusában egy adott állapotból a következőbe való átkerülésnek felel meg.
transition planning and support	átadástervezés és -támogatás	<i>(ITIL Service Transition)</i> The process responsible for planning all service transition processes and coordinating the resources that they require.	<i>(ITIL szolgáltatásátadás)</i> Az a folyamat, amely az összes szolgáltatásátadási folyamat tervezéséért és az általuk igényelt erőforrások koordinálásáért felelős.
trend analysis	trendelemzés	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> Analysis of data to identify time-related patterns. Trend analysis is used in problem management to identify common failures or fragile configuration items, and in capacity management as a modelling tool to predict future behaviour. It is also used as a management tool for identifying deficiencies in IT service management processes.	<i>(ITIL rendszeres szolgáltatásfejlesztés)</i> Adatelemzés, amely időbeli szabályosságokat tár fel. A trendelemzést a problémamenedzsment során használják gyakori meghibásodások vagy sérülékeny konfigurációelemek azonosítására, valamint a kapacitásmenedzsment során mint modellezési eszközt a jövőbeli viselkedés előrejelzésére. Menedzsmenteszközként is használják hiányosságok feltárására az IT-szolgáltatás-menedzsment-folyamatokban.



Angol kifejezés	Magyar kifejezés	Angol meghatározás	Magyar meghatározás
tuning	hangolás	The activity responsible for planning changes to make the most efficient use of resources. Tuning is most commonly used in the context of IT services and components. Tuning is part of capacity management, which also includes performance monitoring and implementation of the required changes. Tuning is also called optimization, particularly in the context of processes and other non-technical resources.	Az a tevékenység, amely az olyan változások tervezéséért felelős, amelyek az erőforrások leg-hatékonyabb használatát biztosítják. A hangolást leginkább az IT-szolgáltatásokkal és komponen-sekkel kapcsolatban használják. A hangolás része a kapacitásmenedzsmentnek, ami – ezen kívül – a teljesítményfigyelésre és a szükséges változások megvalósítására is kiterjed. A hangolást optimalizá-lásnak is nevezik – különösen folyamatok és más nem műszaki jellegű erőforrás esetén.
Type I service provider	I. típusú szolgáltató	<i>(ITIL Service Strategy)</i> An internal service provider that is embedded within a business unit. There may be several Type I service providers within an organization.	<i>(ITIL szolgáltatásstratégia)</i> Olyan belső szolgáltató, amelyek be van ágyazva egy üzleti egységbe. Lehet több I. típusú szolgáltató is egy szervezetben.
Type II service provider	II. típusú szolgáltató	<i>(ITIL Service Strategy)</i> An internal service provider that provides shared IT services to more than one business unit. Type II service providers are also known as shared service units.	<i>(ITIL szolgáltatásstratégia)</i> Olyan belső szolgáltató, amelyek osztott IT-szolgáltatásokat nyújt egy-nél több üzleti egységnek. A II. típusú szolgáltatók osztott szolgáltató egységekként is ismertek.
Type III service provider	III. típusú szolgáltató	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A service provider that provides IT services to external customers.	<i>(ITIL szolgáltatásstratégia)</i> Olyan szolgáltató, ame-lyik külső ügyfeleknek nyújt IT-szolgáltatásokat.
underpinning contract (UC)	háttérszerződés (UC)	<i>(ITIL Service Design)</i> A contract between an IT service provider and a third party. The third party provides goods or services that support delivery of an IT service to a customer. The underpinning contract defines targets and responsibilities that are required to meet agreed service level targets in one or more service level agreements.	<i>(ITIL szolgáltatástervezés)</i> Szerződés egy IT-szol-gáltató és egy (külső) harmadik fél között. A harmadik fél olyan termékeket vagy szolgál-tatásokat nyújt, amelyek támogatják egy IT-szolgáltatás nyújtását valamelyik ügyfélnek. A hát-térszerződés olyan célokat tűz ki és felelőségeket ad meg, amelyek szükségesek azoknak a megállapodott szolgáltatásminőségi céloknak a tel-jesítéséhez, amelyek a szolgáltatási megállá-podásokban szerepelnek.

Angol kifejezés	Magyar kifejezés	Angol meghatározás	Magyar meghatározás
unit cost	egységköltség	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The cost to the IT service provider of providing a single component of an IT service. For example, the cost of a single desktop PC, or of a single transaction.	<i>(ITIL szolgáltatásstratégia)</i> Egy IT-szolgáltatás egyetlen komponense működtetésének költsége az IT-szolgáltató számára. Például egyetlen asztali PC vagy egyetlen tranzakció költsége.
urgency	sürgősség	<i>(ITIL Service Design) (ITIL Service Transition)</i> A measure of how long it will be until an incident, problem or change has a significant impact on the business. For example, a high-impact incident may have low urgency if the impact will not affect the business until the end of the financial year. Impact and urgency are used to assign priority.	<i>(ITIL szolgáltatástervezés) (ITIL szolgáltatásátadás)</i> Annak a mérőszáma, hogy mennyi idő múlva lesz jelentős hatása az üzletre egy incidensnek, problémának vagy változásnak. Például egy nagy hatású incidensnek lehet alacsony a sürgőssége, ha a hatás nem jelentkezik az üzletnél a pénzügyi év végéig. A hatást és a sürgősséget használják a prioritás megállapításához.
usability	használatosság	<i>(ITIL Service Design)</i> The ease with which an application, product or IT service can be used. Usability requirements are often included in a statement of requirements.	<i>(ITIL szolgáltatástervezés)</i> Annak a mértéke, hogy mennyire könnyen lehet használni egy alkalmazást, terméket vagy IT-szolgáltatást. Használatossági követelmények gyakran szerepelnek a követelményjegyzékben.
use case	használati eset	<i>(ITIL Service Design)</i> A technique used to define required functionality and objectives, and to design tests. Use cases define realistic scenarios that describe interactions between users and an IT service or other system.	<i>(ITIL szolgáltatástervezés)</i> Olyan technika, amelyet az igényelt funkcionalitás és célok meghatározására, valamint a tesztek megtervezésére használnak. A használati esetek olyan valószerű helyzeteket adnak meg, amelyek kölcsönhatásokat írnak le a felhasználók és az IT-szolgáltatás vagy más rendszer között.
user	felhasználó	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.	Egy olyan személy, aki az IT-szolgáltatást napról-napra használja. A felhasználók különböznek az ügyfelektől, mivel nem minden ügyfél használja az IT-szolgáltatást közvetlenül.

Angol kifejezés	Magyar kifejezés	Angol meghatározás	Magyar meghatározás
user profile (UP)	használati profil (UP)	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A pattern of user demand for IT services. Each user profile includes one or more patterns of business activity.	<i>(ITIL szolgáltatásstratégia)</i> A felhasználók IT-szolgáltatás iránti igényében megmutatkozó szabályosság. Minden használati profil egy vagy több üzletitevékenység-mintát tartalmaz.
utility	hasznosság	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The functionality offered by a product or service to meet a particular need. Utility can be summarized as 'what the service does', and can be used to determine whether a service is able to meet its required outcomes, or is 'fit for purpose'. The business value of an IT service is created by the combination of utility and warranty. See also service validation and testing.	<i>(ITIL szolgáltatásstratégia)</i> Egy termék vagy szolgáltatás által kínált funkcionalitás, amely meghatározott igényt elégít ki. A hasznosságot úgy lehet egyszerűen megfogalmazni, mint "az, amit a szolgáltatás csinál", és annak meghatározására lehet használni, hogy a szolgáltatás képes-e létrehozni azokat a kívánt eredményeket, vagy mint 'célra való alkalmasság'. Egy IT-szolgáltatás üzleti értékét a hasznosság és a garancia együttesen tudja megteremteni. <i>Lásd még</i> szolgáltatásbevizsgálás és -tesztelés.
validation	bevizsgálás	<i>(ITIL Service Transition)</i> An activity that ensures a new or changed IT service, process, plan or other deliverable meets the needs of the business. Validation ensures that business requirements are met even though these may have changed since the original design. See also acceptance; qualification; service validation and testing; verification.	<i>(ITIL szolgáltatásátadás)</i> Az a tevékenység, amely biztosítja, hogy egy új vagy megváltozó IT-szolgáltatás, folyamat, terv vagy más leszállítandó kielégíti az üzlet igényeit. A bevizsgálás biztosítja, hogy az üzleti követelmények teljesülnek annak ellenére, hogy ezek változtak az eredeti tervhez képest. <i>Lásd még</i> elfogadás; minősítés; szolgáltatásbevizsgálás és -tesztelés; igazolás.
value chain	értéklánc	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A sequence of processes that creates a product or service that is of value to a customer. Each step of the sequence builds on the previous steps and contributes to the overall product or service. See also value network.	<i>(ITIL szolgáltatásstratégia)</i> Folyamatok egy olyan sora, amely az ügyfél számára értékes terméket vagy szolgáltatást hoz létre. A sor minden lépése az előzőre épül, és hozzáad valamit a termékhez vagy szolgáltatáshoz. <i>Lásd még</i> értékhálózat.

Angol kifejezés	Magyar kifejezés	Angol meghatározás	Magyar meghatározás
value for money	költségarányos érték	An informal measure of cost effectiveness. Value for money is often based on a comparison with the cost of alternatives. <i>See also</i> cost benefit analysis.	A költséghatékonyság informális mérőszáma. A költségarányos érték gyakran alternatívák költségével való összehasonlításon alapul. <i>Lásd még</i> költség-haszon elemzés.
value network	értékhálózat	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A complex set of relationships between two or more groups or organizations. Value is generated through exchange of knowledge, information, goods or services. <i>See also</i> partnership; value chain.	<i>(ITIL szolgáltatásstratégia)</i> Két vagy több csoport vagy szervezet közötti komplex kapcsolatrendszer. Az érték az ismeretek, információk, javak vagy szolgáltatások cseréjén keresztül keletkezik. <i>Lásd még</i> partnerség; értéklánc.
value on investment (VOI)	befektetés-hasznosulás (VOI)	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> A measurement of the expected benefit of an investment. Value on investment considers both financial and intangible benefits. <i>See also</i> return on investment.	<i>(ITIL rendszeres szolgáltatásfejlesztés)</i> Egy befektetés várt hasznának egyfajta mérése. A befektetés-hasznosulás mind a pénzügyi, mind a nehezen megfogható hasznot figyelembe veszi. <i>Lásd még</i> befektetés-megtérülés.
variable cost	változó költség	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A cost that depends on how much the IT service is used, how many products are produced, the number and type of users, or something else that cannot be fixed in advance.	<i>(ITIL szolgáltatásstratégia)</i> Olyan költség, amely attól függ, hogy mennyit használják az IT-szolgáltatást, hány terméket állítanak elő, hány és milyen típusú felhasználó van vagy valami mástól, amit nem lehet lerögzíteni előre.
variance	eltérés	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.	A különbség a tervezett érték és a tényleges, mért érték között. Általánosan használják a pénzügyi menedzsmentben, a kapacitás-menedzsmentben és a szolgáltatásszint-menedzsmentben, de bárhol alkalmazható, ahol van szerepe terveknek.

Angol kifejezés	Magyar kifejezés	Angol meghatározás	Magyar meghatározás
verification	igazolás	<i>(ITIL Service Transition)</i> An activity that ensures that a new or changed IT service, process, plan or other deliverable is complete, accurate, reliable and matches its design specification. See also acceptance; validation; service validation and testing.	<i>(ITIL szolgáltatásátadás)</i> Az a tevékenység, amely biztosítja, hogy egy új vagy megváltozó IT-szolgáltatás, folyamat, terv vagy más leszállítandó teljes, pontos, megbízható legyen, és megfeleljen a tervspecifikációnak. <i>Lásd még</i> elfogadás, bevizsgálás, szolgáltatásbevizsgálás és -tesztelés.
verification and audit	igazolás és felülvizsgálat	<i>(ITIL Service Transition)</i> The activities responsible for ensuring that information in the configuration management system is accurate and that all configuration items have been identified and recorded. Verification includes routine checks that are part of other processes – for example, verifying the serial number of a desktop PC when a user logs an incident. Audit is a periodic, formal check.	<i>(ITIL szolgáltatásátadás)</i> Azok a tevékenységek, amelyek azért felelősek, hogy a konfigurációmenedzsment-rendszerben lévő információk pontosak legyenek, és az összes konfigurációelemet azonosítsák és rögzítsék. Az igazolás olyan rutinszerű ellenőrzéseket tartalmaz, amelyek más folyamatok részei – például egy asztali PC gyártási számának ellenőrzése, amikor a felhasználó bejelent egy incidenst. A felülvizsgálat időszakosan megismételt, formális ellenőrzés.
version	verzió	<i>(ITIL Service Transition)</i> A version is used to identify a specific baseline of a configuration item. Versions typically use a naming convention that enables the sequence or date of each baseline to be identified. For example, payroll application version 3 contains updated functionality from version 2.	<i>(ITIL szolgáltatásátadás)</i> A verziót egy konfigurációelem adott alapállapotának azonosítására használják. A verziók általában valamilyen névkonvenciót használnak, amely lehetővé teszi, hogy minden alapállapotra egy sorszámot vagy dátumot adjanak meg. Például egy bérszámfejtési alkalmazás 3. verziója a 2. verzió aktualizált funkcionalitását tartalmazza.
vision	jövőkép	A description of what the organization intends to become in the future. A vision is created by senior management and is used to help influence culture and strategic planning. See also mission.	Annak a leírása, hogy egy szervezet mivé szándékozik válni a jövőben. A jövőképet a felső vezetés hozza létre, és a kultúra valamint a stratégiai tervezés befolyásolására használják. <i>Lásd még</i> küldetés.

Angol kifejezés	Magyar kifejezés	Angol meghatározás	Magyar meghatározás
vital business function (VBF)	létfontosságú üzleti funkció (VBF)	( <i>ITIL Service Design</i> ) Part of a business process that is critical to the success of the business. Vital business functions are an important consideration of business continuity management, IT service continuity management and availability management.	( <i>ITIL szolgáltatástervezés</i> ) Azon része egy üzleti folyamatnak, amelyek kritikusak az üzlet sikeressége szempontjából. A létfontosságú üzleti funkciókat fontos figyelembe venni az üzletfolytonosság-menedzsment, az IT-szolgáltatásfolytonosság-menedzsment és a rendelkezésreállítás-menedzsment során.
vulnerability	sebezhetőség	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.	Olyan gyengeség, amelyet egy veszély ki tud használni – például egy nyitott port a tűzfalon, egy jelszó, amit sose változtatnak vagy egy gyúlékony szőnyeg. A hiányzó felügyeletet szintén sebezhetőségnek tekintik.
warm standby	melegtartalék	See intermediate recovery.	Lásd közbenső visszaállítás.
warranty	garancia	( <i>ITIL Service Strategy</i> ) Assurance that a product or service will meet agreed requirements. This may be a formal agreement such as a service level agreement or contract, or it may be a marketing message or brand image. Warranty refers to the ability of a service to be available when needed, to provide the required capacity, and to provide the required reliability in terms of continuity and security. Warranty can be summarized as 'how the service is delivered', and can be used to determine whether a service is 'fit for use'. The business value of an IT service is created by the combination of utility and warranty. See also service validation and testing.	( <i>ITIL szolgáltatásstratégia</i> ) Biztosíték, hogy egy termék vagy szolgáltatás teljesíteni fogja a megállapodott követelményeket. Ez megjelenhet valamilyen formális megállapodásként, mint egy szolgáltatási megállapodás vagy szerződés, de marketing üzenetként vagy márkajelzésként is. A garancia a szolgáltatás azon képességére vonatkozik, hogy rendelkezésre áll, amikor kell; hogy biztosítja a szükséges kapacitást; és hogy kellően megbízható a folytonosság és a biztonság értelmében. A garanciát egyszerűen úgy lehet megfogalmazni, hogy 'ahogy a szolgáltatást nyújtják', és arra lehet felhasználni, hogy meghatározzák, a szolgáltatás 'alkalmas-e a használatra'. Egy IT-szolgáltatás üzleti értékét a hasznosság és a garancia együttesen tudja megteremteni. Lásd még szolgáltatásbevizsgálás és -tesztelés.

Angol kifejezés	Magyar kifejezés	Angol meghatározás	Magyar meghatározás
work in progress (WIP)	munkavégzés folyamatban	A status that means activities have started but are not yet complete. It is commonly used as a status for incidents, problems, changes etc.	Az az állapot, amikor bizonyos tevékenységek már elkezdődtek, de még nem fejeződtek be. Általában incidensek, problémák, változások stb. állapotaként használják.
work instruction	munkautasítás	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.	Egy dokumentum, amely részletes utasításokat tartalmaz arra vonatkozóan, hogy pontosan milyen lépéseket kell követni egy tevékenység végrehajtása során. Egy munkautasítás sokkal több részletet tartalmaz mint egy eljárás, és csak akkor készítik el, ha nagyon részletes utasításokra van szükség.
work order	munkamegrendelés	A formal request to carry out a defined activity. Work orders are often used by change management and by release and deployment management to pass requests to technical management and application management functions.	Formális kérés egy adott tevékenység elvégzésére. A munkamegrendeléseket gyakran használ a változás-, valamint a kiadás- és üzembeállítás-menedzsment, hogy a kéréseket továbbadják az infrastruktúra-, ill. alkalmazásmenedzsment-funkcióknak.
workaround	megkerülő megoldás	<i>(ITIL Service Operation)</i> Reducing or eliminating the impact of an incident or problem for which a full resolution is not yet available – for example, by restarting a failed configuration item. Workarounds for problems are documented in known error records. Workarounds for incidents that do not have associated problem records are documented in the incident record.	<i>(ITIL szolgáltatásüzemeltetés)</i> Olyan incidens vagy probléma hatásának csökkentése vagy kiküszöbölése, amelyre teljes megoldás még nincs – például egy meghibásodott konfigurációelem újraindítása. A problémák megkerüléseit ismerthiba-rekordokban dokumentálják. Azon incidensek megkerülő megoldásait, amelyeknek nincs kapcsolódó problémarekordjuk, az incidensrekordban dokumentálják.

Angol kifejezés	Magyar kifejezés	Angol meghatározás	Magyar meghatározás
workload	terhelés	The resources required to deliver an identifiable part of an IT service. Workloads may be categorized by users, groups of users, or functions within the IT service. This is used to assist in analysing and managing the capacity, performance and utilization of configuration items and IT services. The term is sometimes used as a synonym for throughput.	Azok az erőforrások, amelyek egy IT-szolgáltatás jól elkülöníthető részének nyújtásához szükségesek. A terheléseket lehet az IT-szolgáltatás felhasználói, felhasználói csoportjai vagy funkciói szerint kategorizálni. Konfigurációelemek és IT-szolgáltatások kapacitásának, teljesítményének és kihasználtságának elemzésénél és felügyeleténél használják. A kifejezést időnként a feldolgozó képesség szinonimájaként is használják.



# Rövidítésjegyzék

Angol rövidítés	Magyar rövidítés	Teljes alak angol nyelven	Teljes alak magyar nyelven
ACD	ACD	automatic call distribution	automatikus híváselosztás
AM	AM	availability management	rendelkezésreállítás-menedzsment
AMIS	AMIS	availability management information system	rendelkezésreállítás-menedzsment információs rendszere
ASP	ASP	application service provider	alkalmazásszolgáltató
AST	AST	agreed service time	megállapodott szolgáltatási idő
BCM	BCM	business continuity management	üzletfolytonosság-menedzsment
BCP	BCP	business continuity plan	üzletfolytonossági terv
BIA	BIA	business impact analysis	üzletihatás-elemzés
BMP	BMP	Best Management Practice	bevált menedzsmentgyakorlat
BRM	BRM	business relationship manager	üzletikapcsolat-menedzser
BSI	BSI	British Standards Institution	Brit Szabványügyi Intézet
CAB	CAB	change advisory board	változásmenedzsment-tanács
CAPEX	CAPEX	capital expenditure	tőkebefektetés
CCM	CCM	component capacity management	komponens szintű kapacitásmenedzsment
CFIA	CFIA	component failure impact analysis	komponensmeghibásodás hatáselemzése
CI	CI	configuration item	konfigurációelem
CMDB	CMDB	configuration management database	konfigurációmenedzsment-adatbázis
CMIS	CMIS	capacity management information system	kapacitásmenedzsment információs rendszere

Angol rövidítés	Magyar rövidítés	Teljes alak angol nyelven	Teljes alak magyar nyelven
CMM	CMM	capability maturity model	képességérettségi modell
CMMI	CMMI	Capability Maturity Model Integration	integrált képességérettségi modell
CMS	CMS	configuration management system	konfigurációmenedzsment-rendszer
COBIT	COBIT	Control Objectives for Information and related Technology	információs és kapcsolódó más technológiák kontroll célkitűzései
COTS	COTS	commercial off the shelf	késztermék
CSF	CSF	critical success factor	kritikus sikertényező
CSI	CSI	continual service improvement	rendszeres szolgáltatásfejlesztés
CSIP	CSIP	continual service improvement plan	rendszeres szolgáltatásfejlesztés terve
CTI	CTI	computer telephony integration	számítógép-telefon integráció
DIKW	DIKW	Data-to-Information-to-Knowledge-to-Wisdom	adat, információ, ismeret és döntésképeség kapcsolati modellje
DML	DML	definitive media library	hiteles médiatár
ECAB	ECAB	emergency change advisory board	változásmenedzsment sürgősségi tanácsa
ELS	ELS	early life support	kezdeti támogatás
eSCM-CL	eSCM-CL	eSourcing Capability Model for Client Organizations	elektronikus ellátás képességmodellje ügyfélszervezetek számára
eSCM-SP	eSCM-SP	eSourcing Capability Model for Service Providers	elektronikus ellátás képességmodellje szolgáltatók számára
FTA	FTA	fault tree analysis	eseményláncelemzés
IRR	IRR	internal rate of return	belső megtérülési ráta
ISG	ISG	IT steering group	IT-irányító csoport
ISM	ISM	information security management	információbiztonság-menedzsment

Angol rövidítés	Magyar rövidítés	Teljes alak angol nyelven	Teljes alak magyar nyelven
ISMS	ISMS	information security management system	információbiztonságmenedzsment-rendszer
ISO	ISO	International Organization for Standardization	Szabványosítás Nemzetközi Szervezete
ISP	ISP	internet service provider	internetszolgáltató
IT	IT	information technology	információtechnológia
ITSCM	ITSCM	IT service continuity management	IT-szolgáltatásfolytonosság-menedzsment
ITSM	ITSM	IT service management	IT-szolgáltatásmenedzsment
itSMF	itSMF	IT Service Management Forum	IT-szolgáltatásmenedzsment Fóruma
IVR	IVR	interactive voice response	interaktív hangválasz
KEDB	KEDB	known error database	ismerthiba-adatbázis
KPI	KPI	key performance indicator	fő teljesítménymutató
LOS	LOS	line of service	szolgáltatáscsalád
MIS	MIS	management information system	menedzsmentinformációs rendszer
M_o_R	M_o_R	Management of Risk	kockázatmenedzselés
MTBF	MTBF	mean time between failures	hibamentes működés átlagos ideje
MTBSI	MTBSI	mean time between service incidents	szolgáltatásincidensek közti átlagos idő
MTRS	MTRS	mean time to restore service	szolgáltatáshelyreállítás átlagos ideje
MTTR	MTTR	mean time to repair	átlagos javítási idő
NPV	NPV	net present value	nettó jelenérték
OLA	OLA	operational level agreement	üzemeltetési megállapodás
OPEX	OPEX	operational expenditure	operatív kiadás
PBA	PBA	pattern of business activity	üzletitevékenység-minta
PDCA	PDCA	Plan-Do-Check-Act	tervezés-végrehajtás-ellenőrzés-beavatkozás

Angol rövidítés	Magyar rövidítés	Teljes alak angol nyelven	Teljes alak magyar nyelven
PFS	PFS	prerequisite for success	sikerkritérium
PIR	PIR	post-implementation review	megvalósítás utáni vizsgálat
PMBOK	PMBOK	Project Management Body of Knowledge	projektmenedzsment-útmutató
PMI	PMI	Project Management Institute	Projektmenedzsment Intézet
PMO	PMO	project management office	projektmenedzsment-iroda
PRINCE2	PRINCE2	PRojects IN Controlled Environments	projektek felügyelt környezetben
PSO	PSO	projected service outage	tervezett szolgáltatásleállás
QA	QA	quality assurance	minőségbiztosítás
QMS	QMS	quality management system	minőségmenedzsment-rendszer
RACI	RACI	responsible, accountable, consulted and informed	feladatvégző, számonkérhető, bevonandó és tájékoztatandó
RCA	RCA	root cause analysis	eredendő ok feltárása
RFC	RFC	request for change	változáskérelem
ROA	ROA	return on assets	eszközarányos megtérülés
ROI	ROI	return on investment	befektetésmegtérülés
RPO	RPO	recovery point objective	visszaállítási időpont
RTO	RTO	recovery time objective	visszaállítási időtartam
SAC	SAC	service acceptance criteria	szolgáltatáselfogadási kritérium
SACM	SACM	service asset and configuration management	szolgáltatásieszköz- és konfigurációmenedzsment
SAM	SAM	software asset management	szoftvereszköz-menedzsment
SCM	SCM	service capacity management	szolgáltatás szintű kapacitásmenedzsment

Angol rövidítés	Magyar rövidítés	Teljes alak angol nyelven	Teljes alak magyar nyelven
SCMIS	SCMIS	supplier and contract management information system	szállító- és szerződésmenedzsment információs rendszere
SDP	SDP	service design package	szolgáltatási tervcsomag
SFA	SFA	service failure analysis	szolgáltatásmeghibásodás-elemzés
SIP	SIP	service improvement plan	szolgáltatásfejlesztési terv
SKMS	SKMS	service knowledge management system	szolgáltatási ismeretmenedzsment-rendszer
SLA	SLA	service level agreement	szolgáltatási megállapodás
SLM	SLM	service level management	szolgáltatásszint-menedzsment
SLP	SLP	service level package	szolgáltatásszint-csomag
SLR	SLR	service level requirement	szolgáltatásminőségi követelmény
SMART	SMART	specific, measurable, achievable, relevant and time-bound	specifikus, mérhető, elérhető, lényeges és határidős
SMIS	SMIS	security management information system	információbiztonság információs rendszere
SMO	SMO	service maintenance objective	szolgáltatáskarbantartási cél
SoC	SoC	separation of concerns	szempontok elkülönítése
SOP	SOP	standard operating procedure	standard üzemeltetési eljárás
SOR	SOR	statement of requirements	követelményjegyzék
SOX	SOX	Sarbanes-Oxley (US law)	Sarbanes-Oxley törvény (USA)
SPI	SPI	service provider interface	szolgáltatói felület
SPM	SPM	service portfolio management	szolgáltatásportfólió-menedzsment
SPOF	SPOF	single point of failure	önálló hibaforrás
TCO	TCO	total cost of ownership	tulajdonlás teljes költsége

Angol rövidítés	Magyar rövidítés	Teljes alak angol nyelven	Teljes alak magyar nyelven
TCU	TCU	total cost of utilization	használat teljes költsége
TO	TO	technical observation	műszaki értékelés
TOR	TOR	terms of reference	megállapodási feltételek
TQM	TQM	total quality management	teljes körű minőségmenedzsment
UC	UC	underpinning contract	háttérszerződés
UP	UP	user profile	használati profil
VBF	VBF	vital business function	létfontosságú üzleti funkció
VOI	VOI	value on investment	befektetés-hasznosulás
WIP	WIP	work in progress	munkavégzés folyamatban

A Swirl logo™ (örvény embléma) a Kabinet Iroda védjegye.

Az ITIL® a Kabinet Iroda regisztrált védjegye.

A PRINCE2® a Kabinet Iroda regisztrált védjegye.

Az M\_o\_R® a Kabinet Iroda regisztrált védjegye.