

Polski glosariusz ITIL®, wersja 1.0, z dnia 15 grudnia 2011
oparty na angielskim glosariuszu, wersja 1.0, z dnia 29 lipca 2011



Glosariusz ITIL® wraz ze skrótami

Polski

Niniejszy glosariusz można pobierać bez ograniczeń.
Szczegółowe postanowienia umowy licencyjnej dostępne są pod adresem:
www.itil-officialsite.com/InternationalActivities/TranslatedGlossaries.aspx

Podziękowania

APMG składa podziękowania dla Ashley Hanna (HP) i Stuart Rance (HP) za opracowanie w maju 2007 roku angielskiego glosariusza ITIL®, oraz dla Ashley Hanna za aktualizację glosariusza w lipcu 2011 roku.

Składamy szczególne podziękowania Krzysztofowi Piotrowskiemu (*itSMF* Polska), za poprowadzenie projektu przetłumaczenia glosariusza na język polski oraz następującym ekspertom z zespołu zapewnienia jakości:

Bartosz Górczyński

Grzegorz Widera

Krzysztof Bączkiewicz

Michał Florys

Andrzej Bartkowiak

Thomas Omedi

Paweł Dąbrowski

Piotr Słowikowski

Jerzy Badowski

Tymoteusz Myśliwiec

Wojciech Garstka

Michał Wierucki

Krzysztof Olejniczak

Artur Sygnatowicz

Jarosław Gwardyś

Piotr Zadrożny

Marcin Chmiela

Anna Słowikowska

Glosariusz terminologii i definicje

Angielski termin	Polski termin	Angielska definicja	Polska definicja
acceptance	akceptacja	Formal agreement that an IT service, process, plan or other deliverable is complete, accurate, reliable and meets its specified requirements. Acceptance is usually preceded by change evaluation or testing and is often required before proceeding to the next stage of a project or process. <i>See also</i> service acceptance criteria.	Formalne porozumienie dotyczące gotowości, prawidłowości, niezawodności i spełnienia określonych wymagań przez usługę IT, proces, plan lub inny produkt częściowy. Zwykle akceptacja poprzedzona jest oceną zmiany lub testami i konieczna jest do realizacji kolejnych faz projektu lub procesu. <i>Zobacz także:</i> kryteria odbioru usług (SAC) Komentarz do tłumaczenia: <i>Tłumaczenie równoważne: odbiór.</i>
access management	zarządzanie uprawnieniami dostępu	<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 Eksploatacja Usług)</i> Proces odpowiedzialny za umożliwianie użytkownikom dostępu do usług informatycznych, danych lub innych zasobów. Zarządzanie uprawnieniami dostępu pomaga w zarządzaniu poufnością, integralnością i dostępnością zasobów, zapewniając, że tylko upoważnieni użytkownicy mogą mieć do nich dostęp i je modyfikować. Zarządzanie uprawnieniami dostępu wdraża polityki zarządzania bezpieczeństwem informacji (ISM) i czasami odnosi się do zarządzania uprawnieniami (rights management) lub tożsamością (identity management).

Angielski termin	Polski termin	Angielska definicja	Polska definicja
account manager	opiekun klienta	<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 Strategia Usług)</i> Rola podobna do roli menedżera ds. relacji z biznesem (BRM), obejmująca jednak więcej aspektów handlowych. Najczęściej stosowana przez dostawców usług III typu w kontaktach z klientami zewnętrznymi.
accounting	zarządzanie kosztami usług informatycznych	<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 Strategia Usług)</i> Proces odpowiedzialny za identyfikowanie rzeczywistych kosztów świadczenia usług informatycznych, porównywanie ich z planowanymi kosztami oraz zarządzanie rozbieżnościami z budżetem.
accounting period	okres sprawozdawczy	<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 Strategia Usług)</i> Okres (zwykle rok), na jaki planowane są budżet, opłaty, amortyzacja i inne obliczenia finansowe. <i>Zobacz także:</i> rok finansowy.
accredited	akredytowany	Officially authorized to carry out a role. For example, an accredited body may be authorized to provide training or to conduct audits.	Oficjalnie upoważniony do pełnienia określonej roli. Na przykład organ akredytowany może być upoważniony do prowadzenia szkoleń lub do przeprowadzania audytów.
active monitoring	monitorowanie aktywne (czynne)	<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 Eksploatacja Usług)</i> Ciągła obserwacja elementów konfiguracji (CIs) lub usług IT z wykorzystaniem automatycznych, regularnych pomiarów w celu rozpoznania aktualnego stanu. <i>Zobacz także:</i> monitorowanie bierne.
activity	czynność, działanie	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.	Zestaw czynności zaprojektowanych w celu osiągnięcia określonego rezultatu. Czynności są zazwyczaj definiowane w procesach i planach, a dokumentowane są w procedurach.

Angielski termin	Polski termin	Angielska definicja	Polska definicja
agreed service time (AST)	uzgodniony czas świadczenia usług (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 Projektowanie Usług)</i> Synonim godzin świadczenia usług. Parametr wykorzystywany w oficjalnych kalkulacjach dostępności. <i>Zobacz także:</i> przestój. Komentarz do tłumaczenia: <i>Tłumaczenie równoważne: okno serwisowe (AST)</i>
agreement	umowa	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.	Dokument opisujący formalne porozumienie pomiędzy dwiema lub więcej stronami. Porozumienie nie jest prawnie wiążące, chyba, że stanowi część umowy. <i>Zobacz także:</i> umowa o gwarantowanym poziomie wsparcia (OLA); umowa o gwarantowanym poziomie świadczenia usług (SLA). Komentarz do tłumaczenia: <i>Porozumienie (jeśli ten termin jest używany ogólnie); umowa (jeśli mowa o prawnie wiążącym dokumencie).</i>
alert	ostrzeżenie	<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 Eksploatacja Usług)</i> Powiadomienie informujące o tym, że wartość progowa została osiągnięta, coś się zmieniło lub nastąpiła awaria. Ostrzeżenia zazwyczaj są generowane i przetwarzane przez narzędzia administracyjne, a zarządzane przez proces zarządzania zdarzeniami.

Angielski termin	Polski termin	Angielska definicja	Polska definicja
analytical modelling	modelowanie analityczne	<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. See <i>also</i> modelling; simulation modelling.	<i>(ITIL Ustawiczne Doskonalenie Usług) (ITIL Projektowanie Usług) (ITIL Strategia Usług)</i> Technika przewidywania zachowania usługi IT lub elementu konfiguracji (CI) wykorzystująca modele matematyczne. Modele analityczne wykorzystywane są w procesach zarządzania potencjałem wykonawczym i zarządzania dostępnością (AM). <i>Zobacz także:</i> modelowanie, modelowanie symulacyjne.
application	aplikacja	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. See <i>also</i> application management; application portfolio.	Oprogramowanie oferujące funkcjonalności konieczne do świadczenia usługi IT. Każda aplikacja może być komponentem więcej niż jednej usługi. Aplikacja działa na jednym lub większej liczbie serwerów lub stacji klienckich. <i>Zobacz także:</i> zarządzanie aplikacjami, portfel aplikacji
application management	zarządzanie aplikacjami	<i>(ITIL Service Design) (ITIL Service Operation)</i> The function responsible for managing applications throughout their lifecycle.	<i>(ITIL Projektowanie Usług) (ITIL Eksploatacja Usług)</i> Funkcja odpowiedzialna za zarządzanie aplikacjami przez cały cykl ich życia.
application portfolio	portfel aplikacji	<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 Projektowanie Usług)</i> Baza lub ustrukturyzowany dokument wykorzystywany do zarządzania aplikacjami w czasie ich cyklu życia. Portfel aplikacji zawiera kluczowe atrybuty wszystkich aplikacji. W niektórych przypadkach portfel aplikacji jest częścią portfela usług lub systemu zarządzania konfiguracją (CMS).
application service provider (ASP)	dostawca usług aplikacyjnych (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 Projektowanie Usług)</i> Zewnętrzny dostawca usług świadczący usługi IT, wykorzystując aplikacje działające na infrastrukturze dostawcy. Użytkownicy mają dostęp do aplikacji przez połączenia sieciowe z dostawcą.

Angielski termin	Polski termin	Angielska definicja	Polska definicja
application sizing	wymiarowanie aplikacji	<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 Projektowanie Usług)</i> Czynność polegająca na wymiarowaniu sprzętu dla nowej aplikacji lub wprowadzaniu poważniejszej zmiany w działającej aplikacji. Wymiarowanie aplikacji ma na celu zapewnienie, że usługa informatyczna będzie spełniać ustalone docelowe poziomy świadczenia usług dotyczące potencjału wykonawczego i wydajności.
architecture	architektura	<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 Projektowanie Usług)</i> Struktura systemu lub usługi IT uwzględniająca relacje między komponentami usług i środowiskiem, w którym się znajdują. Na architekturę składają się także standardy i wytyczne dotyczące projektowania i rozwoju systemu.
assembly	zestaw	<i>(ITIL Service Transition)</i> A configuration item that is made up of a number of other CIs. For example, a server CI may contain CIs for CPUs, disks, memory etc.; an IT service CI may contain many hardware, software and other CIs. See <i>also</i> build; component CI.	<i>(ITIL Przekazanie Usług)</i> Element konfiguracji składający się z wielu innych elementów konfiguracji (CIs). Np. Serwer, w skład którego wchodzi: procesor, dysk twardy, pamięć, itp.; usługa IT, w skład której wchodzi: sprzęt, oprogramowanie i inne elementy konfiguracji. <i>Zobacz także:</i> tworzenie, składowy element konfiguracji
assessment	ocena	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 <i>also</i> audit.	Przegląd i analiza sprawdzająca, czy normy i zalecenia są przestrzegane, zapisy są właściwe, a cele dotyczące sprawności i skuteczności są osiągnięte. <i>Zobacz także:</i> audyt.

Angielski termin	Polski termin	Angielska definicja	Polska definicja
asset	zasób	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Any resource or capability. The assets of a service provider include anything that could contribute to the delivery of a service. Assets can be one of the following types: management, organization, process, knowledge, people, information, applications, infrastructure or financial capital. <i>See also</i> customer asset; service asset; strategic asset.	<i>(ITIL Strategia Usług)</i> Wszelkie zasoby lub zdolności. Zasoby dostawcy usług obejmują wszystko, co bierze udział w dostarczaniu usługi. Zasoby dzielą się na następujące kategorie: zarządzanie, organizacja, proces, wiedza, ludzie, informacje, aplikacja, infrastruktura, kapitał finansowy. <i>Zobacz także:</i> zasób odbiorcy, zasób dostawcy usługi, środek strategiczny.
asset management	zarządzanie zasobami	<i>(ITIL Service Transition)</i> A generic activity or process responsible for tracking and reporting the value and ownership of assets throughout their lifecycle. <i>See also</i> service asset and configuration management; fixed asset management; software asset management.	<i>(ITIL Przekazanie Usług)</i> Ogólna czynność lub proces odpowiedzialny za śledzenie i raportowanie wartości oraz własności zasobów w czasie ich cyklu życia. <i>Zobacz także:</i> zarządzanie zasobami i konfiguracją usług (SACM), zarządzanie środkami trwałymi, zarządzanie oprogramowaniem jako zasobem (SAM).
asset register	rejestr zasobów	<i>(ITIL Service Transition)</i> A list of fixed assets that includes their ownership and value. <i>See also</i> fixed asset management.	<i>(ITIL Przekazanie Usług)</i> Lista środków trwałych zawierająca informacje o ich własnościach i wartości. <i>Zobacz także:</i> zarządzanie środkami trwałymi.
asset specificity	specyfika zasobu	<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 Strategia Usług)</i> Jeden lub więcej atrybutów zasobu sprawiający, że zasób jest szczególnie przydatny do realizacji określonego celu. Cechy zasobu mogą ograniczać użytkowanie tego zasobu w innych celach.
attribute	atrybut	<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 Przekazanie Usług)</i> Informacja o elemencie konfiguracji, np.: nazwa, lokalizacja, numer wersji, koszty. Atrybuty elementu konfiguracji zapisywane są w bazie konfiguracji (CMDB) utrzymywanej jako część systemu zarządzania konfiguracją (CMS). <i>Zobacz także:</i> system zarządzania konfiguracją.

Angielski termin	Polski termin	Angielska definicja	Polska definicja
audit	audyt	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. See <i>also</i> assessment; certification.	Przegląd i analiza sprawdzająca, czy normy i zalecenia są przestrzegane, zapisy są właściwe, a cele dotyczące sprawności i skuteczności są osiągane. Audyt może być przeprowadzany przez grupy wewnętrzne i zewnętrzne. <i>Zobacz także:</i> ocena, certyfikacja.
authority matrix	macierz uprawnień	See RACI.	<i>Zobacz:</i> RACI.
automatic call distribution (ACD)	system automatycznej dystrybucji połączeń (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 Eksploatacja Usług)</i> Wykorzystanie technologii informatycznych do bezpośredniego przełączania rozmów telefonicznych do odpowiednich osób w możliwie najkrótszym czasie. System automatycznej dystrybucji połączeń (ACD) nazywany jest także zautomatyzowaną dystrybucją połączeń.
availability	dostępność	<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 Projektowanie Usług)</i> Zdolność usługi informatycznej lub innego elementu konfiguracji (CI) do pełnienia swojej uzgodnionej funkcji wtedy, kiedy jest to wymagane. Dostępność definiowana jest przez: niezawodność (reliability), naprawialność (maintainability), zdolność świadczenia usługi (serviceability), wydajność (performance) i bezpieczeństwo (security). Dostępność jest zazwyczaj wyliczana procentowo w oparciu o uzgodniony czas świadczenia usługi (AST) oraz przestoje. Dobrą praktyką jest liczenie dostępności usługi informatycznej przy wykorzystaniu pomiarów rezultatów biznesowych.

Angielski termin	Polski termin	Angielska definicja	Polska definicja
availability management (AM)	zarządzanie dostępnością (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 <i>also</i> availability management information system.	<i>(ITIL Projektowanie Usług)</i> Proces odpowiadający za zapewnienie, że usługi informatyczne spełniają obecne i przyszłe potrzeby biznesowe w zakresie dostępności, w sposób efektywny kosztowo i w odpowiednim czasie. Zarządzanie dostępnością (AM) definiuje, analizuje, planuje, mierzy i doskonali wszystkie aspekty związane z dostępnością usług informatycznych oraz zapewnia, że cała infrastruktura informatyczna, procesy, narzędzia, role, itd. są właściwe dla uzgodnionego docelowego poziomu świadczenia usługi w zakresie dostępności. <i>Zobacz także:</i> system zarządzania dostępnością (AMIS).
availability management information system (AMIS)	system zarządzania dostępnością (AMIS)	<i>(ITIL Service Design)</i> A set of tools, data and information that is used to support availability management. See <i>also</i> service knowledge management system.	<i>(ITIL Projektowanie Usług)</i> Zestaw narzędzi, danych i informacji używanych do wsparcia zarządzania dostępnością (AM). <i>Zobacz także:</i> system zarządzania wiedzą o usługach (SKMS).
availability plan	plan zapewnienia dostępności	<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 Projektowanie Usług)</i> Plan zapewniający, że obecne i przyszłe wymagania dotyczące dostępności usług IT będą spełnione w efektywny kosztowo sposób.
back-out	wycofanie	<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 Przekazanie Usług)</i> Czynność polegająca na przywróceniu usługi lub innego elementu konfiguracji (CI) do poprzedniego stanu odniesienia. Wycofanie jest stosowane jako działanie naprawcze w przypadku, kiedy wdrożenie zmiany lub wydania zakończyło się niepowodzeniem.

Angielski termin	Polski termin	Angielska definicja	Polska definicja
backup	kopia bezpieczeństwa	<i>(ITIL Service Design) (ITIL Service Operation)</i> Copying data to protect against loss of integrity or availability of the original.	<i>(ITIL Projektowanie Usług) (ITIL Eksploatacja Usług)</i> Czynność polegająca na kopiowaniu danych. Kopia zapasowa jest wykorzystywana w przypadku utraty integralności danych źródłowych, bądź braku ich dostępności. Komentarz do tłumaczenia: <i>Tłumaczenie równoważne: kopia zapasowa.</i>
balanced scorecard	zrównoważona karta wyników	<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 Ustawiczne Doskonalenie Usług)</i> Narzędzie zarządzania zbudowane przez dr Roberta Kaplana i dr Davida Nortona. Zrównoważona karta wyników pozwala na przełożenie strategii organizacji na kluczowe wskaźniki wydajności (KPIs). Poziom wskaźników obrazuje, w jakim stopniu strategia organizacji jest realizowana. Zrównoważona karta wyników składa się z czterech głównych obszarów, a każdy z nich zawiera niewielką ilość wskaźników. Obszary te analizowane są na różnych poziomach szczegółowości w organizacji.

Angielski termin	Polski termin	Angielska definicja	Polska definicja
baseline	stan odniesienia	<p>(<i>ITIL Continual Service Improvement</i>) (<i>ITIL Service Transition</i>) A snapshot that is used as a reference point. Many snapshots may be taken and recorded over time but only some will be used as baselines. For example:</p> <ul style="list-style-type: none"> • An ITSM baseline can be used as a starting point to measure the effect of a service improvement plan • A performance baseline can be used to measure changes in performance over the lifetime of an IT service • A configuration baseline can be used as part of a back-out plan to enable the IT infrastructure to be restored to a known configuration if a change or release fails. <p>See <i>also</i> benchmark.</p>	<p>(<i>ITIL Ustawiczne Doskonalenie Usług</i>) (<i>ITIL Przekazanie Usług</i>) Obraz używany jako stan referencyjny. Wiele takich obrazów może być tworzonych i rejestrowanych, ale tylko niektóre z nich będą używane jako stan odniesienia. Na przykład:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Stan odniesienia dotyczący modelu ITSM (ITSM Baseline) może być punktem startowym mierzenia efektów realizacji planu doskonalenia usługi (SIP); • Wydajność odniesienia może być wykorzystywana do mierzenia zmian, jakie zachodzą w działaniu usługi informatycznej w trakcie jej cyklu życia; • Konfiguracja odniesienia może być wykorzystywana jako część planu wycofania (back-out), aby umożliwić odtworzenie infrastruktury informatycznej do znanej konfiguracji, jeśli zmiana bądź wersja nie powiodły się. <p>Zobacz <i>także</i>: poziom odniesienia.</p>

Angielski termin	Polski termin	Angielska definicja	Polska definicja
benchmark	poziom odniesienia	<i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Transition)</i> A baseline that is used to compare related data sets as part of a benchmarking exercise. For example, a recent snapshot of a process can be compared to a previous baseline of that process, or a current baseline can be compared to industry data or best practice. See <i>also</i> benchmarking; baseline.	<i>(ITIL Ustawiczne Doskonalenie Usług) (ITIL Przekazanie Usług)</i> Pewien stan odniesienia, który jest używany do porównania powiązanych zestawów danych podczas wykonywania oceny porównawczej. Na przykład, ostatni obraz stanu procesu może być porównany do wcześniejszego stanu odniesienia dla tego procesu. Inny przykład to porównanie obecnego stanu odniesienia z danymi z innych przedsiębiorstw lub najlepszymi praktykami. <i>Zobacz także:</i> ocena porównawcza, stan odniesienia.
benchmarking	ocena porównawcza	<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 Ustawiczne Doskonalenie Usług)</i> Proces odpowiedzialny za porównanie poziomu odniesienia (benchmark) z odpowiednimi zestawami danych, takimi jak: ostatni (nowszy) stan odniesienia, dane z innych przedsiębiorstw lub najlepsze praktyki. Termin ten jest używany także jako czynność tworzenia zbiorów poziomów odniesienia oraz czynność porównywania rezultatów, aby zmierzyć postęp lub skalę ulepszeń. Proces ten nie jest szczegółowo opisany w podstawowych publikacjach ITIL.

Angielski termin	Polski termin	Angielska definicja	Polska definicja
Best Management Practice (BMP)	Najlepsze Praktyki Zarządzania (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.	Właścicielem zestawu Najlepszych Praktyk Zarządzania (BMP) jest brytyjska Rada Gabinetowa (odpowiednik polskiego Urzędu Rady Ministrów), część brytyjskiej administracji rządowej. Wcześniej właścicielem była organizacja CCTA, a następnie organizacja OGC. Funkcje związane z Najlepszymi Praktykami Zarządzania zostały przeniesione do Rady Gabinetowej w czerwcu 2010 roku. Zestaw Najlepszych Praktyk Zarządzania (BMP) zawiera wytyczne w dziedzinach takich jak: zarządzanie usługami IT (ITSM), zarządzanie projektami i programami, zarządzaniem ryzykiem, zarządzanie portfelem, zarządzanie wartością. Ponadto, dostępne są słowniki pojęć oraz model dojrzałości zarządzania.
best practice	najlepsza praktyka	Proven activities or processes that have been successfully used by multiple organizations. ITIL is an example of best practice.	Sprawdzone czynności lub procesy, stosowane z powodzeniem przez wiele organizacji. Przykładem Najlepszych praktyk jest ITIL.
billing	fakturowanie	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Part of the charging process. Billing is the activity responsible for producing an invoice or a bill and recovering the money from customers. <i>See also</i> pricing.	<i>(ITIL Strategia Usług)</i> Czynność będąca częścią procesu naliczania opłat. Polega na wystawianiu faktur lub rachunków i otrzymywaniu płatności od klientów. <i>Zobacz także:</i> wycena
brainstorming	burza mózgów	<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 Projektowanie Usług) (ITIL Eksploatacja Usług)</i> Technika pracy, której celem jest wytworzenie jak największej liczby pomysłów na rozwiązanie danego problemu/zagadnienia. Istotą burzy mózgów jest to, że w trakcie jej trwania powstałe pomysły nie są oceniane pod względem jakościowym. Dzieje się to w następnych etapach. Burza mózgów jest bardzo często stosowana przy identyfikowaniu potencjalnych źródeł problemów, szczególnie w procesie zarządzania problemami.

Angielski termin	Polski termin	Angielska definicja	Polska definicja
British Standards Institution (BSI)	British Standards Institution (BSI)	The UK national standards body, responsible for creating and maintaining British standards. See www.bsi-global.com for more information. See also International Organization for Standardization.	Brytyjska instytucja standaryzacyjna odpowiedzialna za tworzenie i aktualizowanie standardów obowiązujących w Wielkiej Brytanii. Więcej informacji na ten temat: www.bsi-global.com <i>Zobacz także:</i> ISO
budget	budżet	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.	Lista wszystkich przychodów i wydatków planowanych przez organizację lub jednostkę biznesową w ustalonym okresie. <i>Zobacz także:</i> budżetowanie, planowanie.
budgeting	budżetowanie	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.	Czynność polegająca na przewidywaniu i kontroli wydatków. Budżetowanie składa się z cyklu okresowych negocjacji, których celem jest ustalenie przyszłego budżetu (zazwyczaj rocznego), codzienna obserwacja oraz bieżące poprawianie budżetu.
build	tworzenie	<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 Przekazanie Usług)</i> Czynność polegająca na łączeniu kilku elementów konfiguracji (CIs) w celu utworzenia części usługi informatycznej. Termin ten może również odnosić się do wersji dopuszczonej do dystrybucji (np. wersja danego modelu serwera lub laptopa). <i>Zobacz także:</i> konfiguracja odniesienia. Komentarz do tłumaczenia: <i>Powszechnie używany jest też termin: budowanie.</i>
build environment	środowisko rozwojowe	<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 Przekazanie Usług)</i> Kontrolowane środowisko, w którym aplikacje, usługi informatyczne oraz inne produkty są ze sobą łączone przed ich przeniesieniem do środowiska testowego lub produkcyjnego.

Angielski termin	Polski termin	Angielska definicja	Polska definicja
business	organizacja biznesowa	<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).	<p><i>(ITIL Strategia Usług)</i> Przedsiębiorstwo lub organizacja utworzona z kilku jednostek biznesowych. W kontekście ITSM termin „biznes” obejmuje zarówno firmy prywatne, jak i jednostki sektora publicznego oraz organizacje niekomercyjne. Dostawca usług informatycznych świadczy usługi informatyczne klientowi w ramach organizacji biznesowej. Dostawca usług informatycznych może być częścią tego samego biznesu, co jego klient (wewnętrzny dostawca usług) lub innego (zewnętrzny dostawca usług).</p> <p>Komentarz do tłumaczenia: Zgodnie z definicją w tym przypadku tłumaczenie „organizacja biznesowa”, natomiast w innych kontekstach dopuszczalne jest tłumaczenie „biznes”.</p>

Angielski termin	Polski termin	Angielska definicja	Polska definicja
business capacity management	zarządzanie potencjałem wykonawczym biznesu	<i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design)</i> In the context of ITSM, business capacity management is the sub-process of capacity management responsible for understanding future business requirements for use in the capacity plan. <i>See also</i> service capacity management; component capacity management.	<i>(ITIL Ustawiczne Doskonalenie Usług) (ITIL Projektowanie Usług)</i> W kontekście ITSM jest to czynność mająca na celu rozpoznanie przyszłych wymagań biznesu i uwzględnienie ich w planie potencjału wykonawczego. Zobacz także zarządzanie potencjałem wykonawczym usług (SCM), zarządzanie potencjałem wykonawczym komponentów (CCM). Komentarz do tłumaczenia: <i>Dobrym tłumaczeniem tego terminu jest też "zarządzanie zdolnością wykonawczą biznesu" Szukanie na siłę jednego polskiego odpowiednika dla angielskiego "capacity" to jedna z największych pułapek. Nie ma takiego słowa w języku polskim. Termin "pojemność" znacząco zawęża znaczenie angielskiego "capacity". Prawem uzusu akceptowalne jest tłumaczenie "zarządzanie pojemnością biznesu"</i>
business case	uzasadnienie biznesowe	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Justification for a significant item of expenditure. The business case includes information about costs, benefits, options, issues, risks and possible problems. <i>See also</i> cost benefit analysis.	<i>(ITIL Strategia Usług)</i> Uzasadnienie istotnych wydatków. Zawiera informacje o kosztach, zyskach, opcjach, wyzwaniach, ryzykach i możliwych problemach. <i>Zobacz także:</i> analiza kosztów i korzyści.

Angielski termin	Polski termin	Angielska definicja	Polska definicja
business continuity management (BCM)	zarządzanie ciągłością (działalności) biznesu (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 Projektowanie Usług)</i> Proces biznesowy dotyczący zarządzania ryzykiem, które może poważnie zagrozić biznesowi. Zarządzanie ciągłością biznesu (BCM) chroni interesy najważniejszych interesariuszy, reputację i markę oraz działania generujące wartość. Obejmuje redukcję ryzyka do akceptowalnego poziomu oraz planowanie odtworzenia procesów biznesowych w przypadku przerw w pracy organizacji biznesowej. Wyznacza cele, zakres i wymagania dotyczące zarządzania ciągłością usług informatycznych.
business continuity plan (BCP)	plan (zapewnienia) ciągłości biznesu (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 Projektowanie Usług)</i> Plan wyznaczający kolejne etapy przywracania procesów biznesowych po ich przerwaniu. Określa on również czynniki wyzwalające podjęcie działań, osoby zaangażowane w proces, kanały komunikacyjne itp. Ważną część planów ciągłości biznesu (BCP) stanowią plany ciągłości świadczenia usług informatycznych.

Angielski termin	Polski termin	Angielska definicja	Polska definicja
business customer	klient końcowy	<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.	<p><i>(ITIL Strategia Usług)</i> Odbiorca produktu lub usługi oferowanej przez biznes. Na przykład, dla organizacji biznesowej będącej producentem samochodów, klientem końcowym jest nabywca samochodu.</p> <p>Komentarz do tłumaczenia: Termin oryginalny "customer" ma szersze znaczenie niż po polsku "klient". Zgodnie z definicją najlepszym tłumaczeniem jest "odbiorca biznesu", jednakże prawem uzusu dopuszczamy tłumaczenie "klient końcowy"</p> <p>Termin „odbiorca” powinien być stosowany w znaczeniu bardziej ogólnym, szerszym niż klient. Dobrym tłumaczeniem jest „klient biznesu”. Zobacz też uwagi do tłumaczenia terminu „customer”, gdzie opisane są warunki stosowania tłumaczenia „customer” jako „odbiorca”.</p>
business impact analysis (BIA)	analiza wpływu na biznes (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 Strategia Usług)</i> Analiza wpływu na biznes (BIA) to czynność z zakresu zarządzania ciągłością biznesu (BCM), której celem jest zdefiniowanie istotnych funkcji biznesowych (VBF) oraz wszystkich elementów z nimi związanych, takich jak: dostawcy, ludzie, inne procesy biznesowe, usługi informatyczne itp. Analiza wpływu na biznes (BIA) określa też wymagania dotyczące odtwarzania usług informatycznych, a w szczególności docelowych czasów odtworzenia (RTO), docelowych punktów odtworzenia (RPO) oraz minimalnych docelowych poziomów świadczenia usług dla każdej usługi informatycznej.

Angielski termin	Polski termin	Angielska definicja	Polska definicja
business objective	cel biznesowy	<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 Strategia Usług)</i> Cel procesu biznesowego lub organizacji biznesowej jako całości. Cele biznesowe wspierają wizję biznesową, dostarczają wskazówek dotyczących strategii informatycznych i są często wspierane przez usługi informatyczne.
business operations	działania biznesowe; działalność (operacyjna) biznesu	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The day-to-day execution, monitoring and management of business processes.	<i>(ITIL Strategia Usług)</i> Czynności związane z monitorowaniem i zarządzaniem procesami biznesowymi, wykonywane z dnia na dzień.
business perspective	perspektywa biznesowa	<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 Ustawiczne Doskonalenie Usług)</i> Zrozumienie usługodawcy oraz usług IT przez organizację biznesową i na odwrót (zrozumienie organizacji biznesowej przez usługodawcę).
business process	proces biznesowy	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.	Proces należący do organizacji biznesowej i realizowany przez nią, ułatwiający dostarczenie produktu lub usługi końcowemu odbiorcy. Przykładem jest proces zakupu, który umożliwia świadczenie usług końcowym odbiorcom. Wiele procesów biznesowych opiera się o usługi informatyczne.
business relationship management	zarządzanie relacjami z biznesem	<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 Strategia Usług)</i> Proces lub funkcja mająca na celu utrzymanie relacji z organizacją biznesową. Obejmuje zwykle: zarządzanie indywidualnymi relacjami z menedżerami organizacji biznesowej, dostarczanie danych wejściowych potrzebnych do zarządzania portfelem usług, zapewnienie, że dostawca usług informatycznych spełnia wymagania odbiorcy biznesowego. Proces ten ma silne powiązania z zarządzaniem poziomem świadczenia usług (SLM).

Angielski termin	Polski termin	Angielska definicja	Polska definicja
business relationship manager (BRM)	menedżer ds. relacji z biznesem (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 Strategia Usług)</i> Rola odpowiedzialna za utrzymywanie relacji z jednym lub większą ilością odbiorców biznesu. Często jest ona połączona z rolą menedżera ds. poziomu świadczenia usług.
business service	usługa biznesowa	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.	Usługa informatyczna, która bezpośrednio wspiera proces biznesowy, w odróżnieniu od usług infrastrukturalnych, wykorzystywanych wewnętrznie przez dostawcę usług informatycznych i zwykle niewidocznych dla organizacji biznesowej. Termin ten może również oznaczać usługę świadczoną odbiorcom końcowym przez jednostki biznesowe (np. usługę finansową oferowaną klientom banku lub towar dostarczany klientom sklepu detalicznego). Usługa biznesowa jest zwykle uzależniona od co najmniej jednej usługi informatycznej. <i>Zobacz także:</i> usługi zorientowana na odbiorcę. Komentarz do tłumaczenia: <i>Tłumaczenie równoważne: usługa dla organizacji biznesowej.</i>
business service management	zarządzanie usługami biznesowymi	The management of business services delivered to business customers. Business service management is performed by business units.	Metoda zarządzania usługami informatycznymi, która uwzględnia realizowane procesy biznesowe oraz wartość generowaną przez organizację biznesową. Termin ten może również oznaczać zarządzanie usługami serwisowymi, świadczonymi odbiorcom końcowym. Komentarz do tłumaczenia: <i>Tłumaczenie równoważne: zarządzanie usługami dla organizacji (biznesowej).</i>

Angielski termin	Polski termin	Angielska definicja	Polska definicja
business unit	jednostka biznesowa	<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 Strategia Usług)</i> Segment organizacji biznesowej, który ma własne plany, miary, przychody i koszty. Każda jednostka biznesowa posiada zasoby, które wykorzystuje, aby zaoferować swoim odbiorcom wartość w postaci dóbr i usług.
call	zgłoszenie	<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 Eksploatacja Usług)</i> Rozmowa telefoniczna pomiędzy użytkownikiem a centrum obsługi użytkowników. Rozmowa może zakończyć się zarejestrowaniem wniosku o usługę lub incydentu.
call centre	centrum zgłoszeń	<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 Eksploatacja Usług)</i> Organizacja lub jednostka biznesowa, która obsługuje dużą liczbę przychodzących i wychodzących rozmów telefonicznych. <i>Zobacz także:</i> centrum obsługi użytkowników; serwisdesk.
call type	typ zgłoszenia	<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 Eksploatacja Usług)</i> Kategoria używana do rozróżniania zgłoszeń do centrum obsługi użytkowników (service desk). Typowe zgłoszenia to: incydent, wniosek o usługę oraz reklamacja.
capability	zdolność	<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 Strategia Usług)</i> Zdolność organizacji, osoby, procesu, aplikacji, usługi informatycznej lub innego elementu konfiguracji (CI) do wykonywania czynności. Zdolności mają charakter nienamacalny. <i>Zobacz także:</i> zasób (resource). Komentarz do tłumaczenia: <i>Tłumaczenie równoważne: możliwość.</i>

Angielski termin	Polski termin	Angielska definicja	Polska definicja
Capability Maturity Model Integration (CMMI)	Model Dojrzałości CMMI	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> A process improvement approach developed by the Software Engineering Institute (SEI) of Carnegie Mellon University, US. CMMI provides organizations with the essential elements of effective processes. It can be used to guide process improvement across a project, a division or an entire organization. CMMI helps integrate traditionally separate organizational functions, set process improvement goals and priorities, provide guidance for quality processes, and provide a point of reference for appraising current processes. See www.sei.cmu.edu/cmmi for more information. See also maturity.	<i>(ITIL Ustawiczne Doskonalenie Usług)</i> Procesowe podejście do doskonalenia, zdefiniowane na uniwersytecie Carnegie Mellon w Stanach Zjednoczonych przez Software Engineering Institute (SEI). Model Dojrzałości CMMI pomaga organizacjom określić niezbędne elementy skutecznego procesu. Może zostać użyty jako zalecenia doskonalenia procesu w projekcie, zespole lub całej organizacji. CMMI pomaga w zintegrowaniu tradycyjnie rozdzielonych funkcji w organizacji, ustaleniu celów doskonalenia procesów, a także jest punktem odniesienia w ocenie obecnych procesów. Więcej informacji pod adresem: www.sei.cmu.edu/cmmi . <i>Zobacz także:</i> dojrzałość.
capacity	potencjał wykonawczy	<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 Projektowanie Usług)</i> Maksymalna przepustowość, jaką może osiągnąć element konfiguracji (CI) lub usługa informatyczna. Dla niektórych typów elementów konfiguracji potencjał wykonawczy może być wyrażony poprzez wielkość lub ilość - na przykład dla dysku twardego. Komentarz do tłumaczenia: <i>Termin "pojemność" znacząco zawęża znaczenie angielskiego "capacity", jednak funkcjonuje na rynku i prawem uzusu jest akceptowalne.</i>

Angielski termin	Polski termin	Angielska definicja	Polska definicja
capacity management	zarządzanie potencjałem wykonawczym	<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 Ustawiczne Doskonalenie Usług) (ITIL Projektowanie Usług)</i> Proces odpowiedzialny za spełnienie uzgodnionych wymagań potencjału wykonawczego usług informatycznych oraz infrastruktury IT w odpowiednim czasie, dotrzymując efektywności kosztowej. Proces zarządzania potencjałem wykonawczym uwzględnia wszystkie zasoby wymagane do świadczenia usługi informatycznej oraz dba o spełnienie obecnych i przyszłych potrzeb organizacji biznesowej. Zarządzanie potencjałem wykonawczym zawiera trzy podprocesy: zarządzanie potencjałem wykonawczym biznesu, zarządzanie potencjałem wykonawczym usług (SCM), zarządzanie potencjałem wykonawczym komponentów (CCM). <i>Zobacz także:</i> system zarządzania potencjałem wykonawczym (CMIS)
capacity management information system (CMIS)	system zarządzania potencjałem wykonawczym (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 Projektowanie Usług)</i> Zestaw narzędzi, danych i informacji używanych do wsparcia zarządzania potencjałem wykonawczym. <i>Zobacz także:</i> system zarządzania wiedzą o usługach (SKMS).
capacity plan	plan zarządzania potencjałem wykonawczym	<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 Projektowanie Usług)</i> Plan używany do zarządzania zasobami wymaganymi do dostarczenia usług IT. Plan zawiera szczegóły obecnego i historycznego użycia komponentów i usług informatycznych oraz inne zagadnienia, które należy zaadresować (włączając stosowne działania usprawniające). Plan zawiera również scenariusze różnych prognoz zapotrzebowania organizacji biznesowej i opcje kosztowe dla dotrzymania docelowego poziomu świadczenia usługi.

Angielski termin	Polski termin	Angielska definicja	Polska definicja
capacity planning	planowanie potencjału wykonawczego	<i>(ITIL Service Design)</i> The activity within capacity management responsible for creating a capacity plan.	<i>(ITIL Projektowanie Usług)</i> Czynność w ramach procesu zarządzania potencjałem wykonawczym podejmowana w celu stworzenia planu zarządzania potencjałem wykonawczym.
capital budgeting	budżetowanie (planowanie) inwestycyjne	<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 Strategia Usług)</i> Aktualne uzgodnienie wydatków finansowych przeznaczonych na uzyskanie w przyszłości zwrotu w postaci dodatkowego wpływu pieniężnego lub zmniejszenia wydatków pieniężnych.
capital cost	nakłady inwestycyjne	<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 Strategia Usług)</i> Koszt zamówienia czegoś, co stanie się środkiem trwałym, na przykład koszt zamówienia komputera lub budynku. Amortyzacja zasobu przebiega poprzez wiele okresów sprawozdawczych. <i>Zobacz także:</i> koszt operacyjny.
capital expenditure (CAPEX)	wydatki inwestycyjne (CAPEX)	See capital cost.	<i>Zobacz także:</i> nakłady inwestycyjne. Komentarz do tłumaczenia: <i>W języku polskim używa się odpowiedników: koszty (utrzymania) i nakłady (inwestycyjne). Pojęcia te mają znaczenie przy prowadzeniu księgowości, albowiem nakłady nie są wliczane do kosztów prowadzenia przedsiębiorstwa, odliczana jest jedynie rata amortyzacyjna.</i>
capitalization	kapitalizacja	<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 Strategia Usług)</i> Oznaczenie głównych kosztów jako kapitałowe, nawet gdy nie zamówiono żadnych zasobów. Kapitalizacja ma na celu podzielenie wpływu kosztów na wiele okresów sprawozdawczych. Najczęstszym przykładem jest rozwijanie oprogramowania lub zamówienie licencji na oprogramowanie.

Angielski termin	Polski termin	Angielska definicja	Polska definicja
category	kategoria	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.	Nazwana grupa czegoś mającego wspólną cechę. Kategorie są używane do grupowania podobnych spraw razem. Na przykład: kategorie kosztów używane są do grupowania podobnych typów kosztów, kategorie incydentów używane są do grupowania podobnych typów incydentów, podczas gdy typy elementów konfiguracji używane są do grupowania podobnych elementów konfiguracji (CIs).
certification	certyfikacja	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.	Wydawanie certyfikatu w celu potwierdzenia zgodności z normą. Certyfikacja wymaga przeprowadzenia formalnego audytu przez niezależną i akredytowaną osobę. Termin ten używany jest również w znaczeniu uzyskania certyfikatu potwierdzającego, że dana osoba osiągnęła pewien poziom kwalifikacji.
change	zmiana	<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 Przekazanie Usług)</i> Dodanie, modyfikacja lub usunięcie czegokolwiek, co mogłyby mieć wpływ na usługi informatyczne. Pojęcie zmiany obejmuje swym zakresem każdą zmianę w architekturze, procesach, narzędziach, miarach i dokumentacji, jak również zmiany w usługach informatycznych i innych elementach konfiguracji (CIs).
change advisory board (CAB)	rada ds. zmian (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 Przekazanie Usług)</i> Grupa ludzi wspierająca ocenę, nadawanie priorytetów i planowanie zmian. Rada ds. zmian (CAB) składa się zazwyczaj z reprezentantów wszystkich obszarów działania, włączając dostawcę usług informatycznych, organizację biznesową oraz dostawców zewnętrznych.

Angielski termin	Polski termin	Angielska definicja	Polska definicja
change evaluation	ocena zmiany	<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 Przekazanie Usług)</i> Proces odpowiedzialny za formalną ocenę nowych lub zmienionych usług informatycznych, zapewniający, że ryzyko jest zarządzane, i pomagający w podjęciu decyzji o autoryzacji zmiany.
change history	historia zmian	<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 Przekazanie Usług)</i> Informacja o wszystkich zmianach przeprowadzonych dla elementu konfiguracji przez cały okres jego życia. Historia zmian zawiera wszystkie zmiany dotyczące tego elementu konfiguracji (CI).
change management	zarządzanie zmianą	<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 Przekazanie Usług)</i> Proces odpowiedzialny za kontrolowanie cyklu życia wszystkich zmian oraz umożliwienie wprowadzania korzystnych zmian przy minimalnym zakłóceniu świadczenia usług informatycznych.
change model	model zmiany	<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). See also change advisory board; standard change.	<i>(ITIL Przekazanie Usług)</i> Powtarzalna metoda postępowania z poszczególnymi kategoriami zmian. Model zmiany określa uzgodnione kroki, które należy wykonać w procesie przeprowadzenia zmiany w danej kategorii. Model zmiany może być bardzo złożony, zawierać wiele kroków, które wymagają upoważnienia (na przykład wdrożenie nowego dużego wydania oprogramowania) lub bardzo prosty, bez potrzeby autoryzacji (na przykład reset hasła). <i>Zobacz również:</i> rada ds. zmian (CAB), zmiana standardowa.

Angielski termin	Polski termin	Angielska definicja	Polska definicja
change proposal	propozycja zmiany	<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 Strategia Usług) (ITIL Przekazanie Usług)</i> Dokument zawierający wysokopoziomowy opis potencjalnej usługi lub znaczącej zmiany, zawierający stosowne uzasadnienie biznesowe i zakładany harmonogram wdrożenia. Propozycja (koncepcja) zmiany zazwyczaj tworzona jest w procesie zarządzania portfelem usług (SPM) i przekazywana do zarządzania zmianą w celu autoryzacji. W procesie zarządzania zmianą analizowany jest jej potencjalny wpływ na pozostałe usługi, współdzielone zasoby i całłościowy harmonogram zmian. W momencie zatwierdzenia propozycji zmiany, zarządzanie portfelem usług (SPM) opracowuje kartę usługi. Komentarz do tłumaczenia: <i>Alternatywne tłumaczenie: koncepcja zmiany.</i>
change record	zapis zmiany	<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 Przekazanie Usług)</i> Zapis informacji o zmianie. Każdy zapis zmiany dokumentuje cykl życia pojedynczej zmiany. Jest tworzony dla każdego złożonego wniosku o zmianę, nawet takiego, który został odrzucony. Zapis zmiany powinien odwoływać się do elementu konfiguracji (CI), którego ta zmiana dotyczy. Może być przechowywany w systemie zarządzania konfiguracją (CMS) lub w innym miejscu w systemie zarządzania wiedzą o usługach (SKMS). Komentarz do tłumaczenia: <i>W innych produktach polskojęzycznych APMG "record" tłumaczy się jako "zapis". Na rynku dość często spotykane jest tłumaczenie "rekord zmiany". Funkcjonuje prawem uzusu.</i>

Angielski termin	Polski termin	Angielska definicja	Polska definicja
change request	zgłoszenie zmiany	See request for change.	Zobacz także: wniosek o zmianę.
change schedule	harmonogram zmian	(ITIL Service Transition) 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.	(ITIL Przekazanie Usług) Dokument zawierający wszystkie zatwierdzone zmiany oraz planowany czas ich wdrożenia, jak również szacowany termin dla zmian długoterminowych. Harmonogram zmian czasem nazywany jest harmonogramem przyszłych zmian, mimo że zawiera również informacje dotyczące zmian, które zostały już wdrożone.
change window	okno zmiany	(ITIL Service Transition) 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.	(ITIL Przekazanie Usług) Uzgodniony czas (termin), w którym dana zmiana lub całe wydanie mogą być wdrożone, zapewniając minimalny wpływ na usługi. Okna zmian są zwykle dokumentowane w umowach o gwarantowanym poziomie świadczenia usług (umowa SLA).
chargeable item	jednostka rozliczeniowa	(ITIL Service Strategy) A deliverable of an IT service that is used in calculating charges to customers (for example, number of transactions, number of desktop PCs).	(ITIL Strategia Usług) Produkt częściowy usługi informatycznej stosowany do definiowania i naliczania opłat dla klienta. Przykładem jednostki rozliczeniowej są np. liczba transakcji, liczba komputerów etc.
charging	naliczanie opłat	(ITIL Service Strategy) 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.	(ITIL Strategia Usług) Żądanie opłat za usługi informatyczne. Naliczanie opłat za usługi informatyczne jest opcjonalne i wiele organizacji decyduje się na traktowanie swojego dostawcy usług jako centrum kosztów. Zobacz także: polityka naliczania opłat, proces naliczania opłat
charging policy	polityka naliczania opłat	(ITIL Service Strategy) A policy specifying the objective of the charging process and the way in which charges will be calculated. See also cost.	(ITIL Strategia Usług) Polityka precyzująca cel procesu naliczania opłat i sposobu, w jaki opłaty będą naliczane. Zobacz także: koszt

Angielski termin	Polski termin	Angielska definicja	Polska definicja
charging process	proces naliczania opłat	<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 Strategia Usług)</i> Proces odpowiedzialny za decydowanie, ile klient powinien zapłacić (wycena) i odbieranie od niego pieniędzy (fakturowanie). Ten proces nie został szczegółowo opisany w głównych publikacjach ITIL.
charter	karta	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A document that contains details of a new service, a significant change or other significant project. Charters are typically authorized by service portfolio management or by a project management office. The term charter is also used to describe the act of authorizing the work required to complete the service change or project. <i>See also</i> change proposal; service charter; project portfolio.	<i>(ITIL Strategia Usług)</i> Dokument zawierający szczegóły nowej usługi, znaczącej zmiany lub poważnego projektu. Karta jest zwykle zatwierdzana w procesie zarządzania portfelem usług (SPM) lub przez biuro zarządzania projektami (PMO). Termin karta jest również używany do określenia aktu zatwierdzającego prace wymagane do ukończenia zmiany usługi lub projektu. <i>Zobacz także:</i> propozycja zmiany, karta usługi, portfel projektów.
chronological analysis	analiza chronologiczna	<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 Eksploatacja Usług)</i> Technika stosowana w celu znalezienia prawdopodobnej przyczyny powstawania problemów. Wszystkie dostępne dane dotyczące problemu są zbierane i sortowane według daty i czasu dla dokładnego odzwierciedlenia opisu przebiegu czasowego. Analiza chronologiczna umożliwia zidentyfikowanie zdarzeń, które zostały wywołane przez inne.
CI type	typ elementu konfiguracji	<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 Przekazanie Usług)</i> Etykieta stosowana do rozróżnienia typów elementów konfiguracji. Typ elementu konfiguracji definiuje wymagane atrybuty oraz relacje w zapisie konfiguracji. Częstymi przykładami typów elementów konfiguracji są sprzęt, dokument, użytkownik itp.

Angielski termin	Polski termin	Angielska definicja	Polska definicja
classification	klasyfikacja	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.	Proces przypisywania czegoś do kategorii. Klasyfikacja jest stosowana w celu zapewnienia spójności systemu zarządzania i raportowania. Zazwyczaj klasyfikację stosuje się do elementów konfiguracji (CIs), incydentów, problemów, zmian, itp.
client	klient	<p>A generic term that means a customer, the business or a business customer. For example, client manager may be used as a synonym for business relationship manager. The term is also used to mean:</p> <ul style="list-style-type: none"> • A computer that is used directly by a user – for example, a PC, a handheld computer or a work station • The part of a client server application that the user directly interfaces with – for example, an email client. 	<p>Ogólny termin oznaczający klienta, organizację biznesową lub końcowego odbiorcę. Na przykład, termin opiekun klienta może być używany jako synonim menedżera ds. relacji z biznesem (BRM). Termin ten stosowany jest również w znaczeniu:</p> <ul style="list-style-type: none"> • komputer używany bezpośrednio przez użytkownika - np.: komputer PC, urządzenie mobilne, stacja robocza. • Część kliencka aplikacji, która jest używana bezpośrednio przez użytkownika - np. klient poczty.
closed	zamknięty	<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 Eksploatacja Usług)</i> Ostatni status w cyklu życia problemu, incydentu, zmiany, itp. W stanie zamkniętym nie można już podejmować żadnej akcji.
closure	zamknięcie	<i>(ITIL Service Operation)</i> The act of changing the status of an incident, problem, change etc. to closed.	<i>(ITIL Eksploatacja Usług)</i> Czynność zmiany stanu danego incydentu, problemu, zmiany itp. na stan zamknięty.

Angielski termin	Polski termin	Angielska definicja	Polska definicja
COBIT	COBIT	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> Control Objectives for Information and related Technology (COBIT) provides guidance and best practice for the management of IT processes. COBIT is published by ISACA in conjunction with the IT Governance Institute (ITGI). See www.isaca.org for more information.	<i>(ITIL Ustawiczne Doskonalenie Usług)</i> Control Objectives for Information and related Technology (COBIT) to zbiór najlepszych praktyk i wskazówek do zarządzania procesami IT. COBIT został opublikowany przez ISACA we współpracy z Brytyjskim Instytutem zarządzania IT. Więcej na temat COBIT można znaleźć na stronie www.isaca.org
code of practice	zasady postępowania	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.	Zbiór wytycznych opracowany i udostępniony przez instytucję publiczną lub organizację normalizacyjną, taką jak ISO lub BSI. Wiele norm składa się z kodeksu postępowania i specyfikacji. Kodeks postępowania opisuje zalecane najlepsze praktyki.
cold standby	zimna gotowość	See gradual recovery.	Zobacz także: odtworzenie stopniowe. Komentarz do tłumaczenia: <i>W języku potocznym spotyka się termin "zimna rezerwa".</i>
commercial off the shelf (COTS)	gotowy produkt komercyjny (COTS)	<i>(ITIL Service Design)</i> Pre-existing application software or middleware that can be purchased from a third party.	<i>(ITIL Projektowanie Usług)</i> Wcześniej istniejąca aplikacja lub oprogramowanie pośredniczące (middleware), która może zostać zakupiona od podmiotu zewnętrznego (strona trzecia).
compliance	zgodność	Ensuring that a standard or set of guidelines is followed, or that proper, consistent accounting or other practices are being employed.	Zapewnienie, że przestrzegana jest odpowiednia norma, zestaw zaleceń, bądź stosowne praktyki.

Angielski termin	Polski termin	Angielska definicja	Polska definicja
component	komponent	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.	Ogólny termin używany w znaczeniu jednej części czegoś bardziej złożonego. Na przykład: system komputerowy może być komponentem usługi informatycznej, a aplikacja może być komponentem jednostki wersji. Komponenty, które muszą być zarządzane, powinny być elementami konfiguracji (CIs).
component capacity management (CCM)	zarządzanie potencjałem wykonawczym komponentów (CCM)	<i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design)</i> The sub-process of capacity management responsible for understanding the capacity, utilization and performance of configuration items. Data is collected, recorded and analysed for use in the capacity plan. See also business capacity management; service capacity management.	<i>(ITIL Ustawiczne Doskonalenie Usług) (ITIL Projektowanie Usług)</i> Podproces procesu zarządzania potencjałem wykonawczym, odpowiedzialny za zrozumienie zdolności wykonawczej, użycia i jakości elementu konfiguracji. Dane są zebrane, zapisane i analizowane, aby użyć je w planie zarządzania zdolnością wykonawczą. Zobacz również: zarządzanie potencjałem wykonawczym biznesu; zarządzanie potencjałem wykonawczym usług (SCM). Komentarz do tłumaczenia: <i>Prawem uzusu "zarządzanie pojemnością komponentów (CCM)".</i>
component CI	składowy element konfiguracji	<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 Przekazanie Usług)</i> Element konfiguracji (CI), który jest częścią zestawu. Na przykład, procesor lub pamięć mogą być częścią serwera.

Angielski termin	Polski termin	Angielska definicja	Polska definicja
component failure impact analysis (CFIA)	analiza wpływu awarii komponentu (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 Projektowanie Usług)</i> Technika, która pomaga w zidentyfikowaniu wpływu awarii danego elementu konfiguracji (CI) na całą usługę informatyczną oraz organizację biznesową. Jest to macierz, w której na jednej osi są usługi informatyczne, a na drugiej - elementy konfiguracji (CIs). Technika ta umożliwia zidentyfikowanie krytycznych elementów konfiguracji (czyli takich, które mogą spowodować awarię wielu usług informatycznych) oraz wrażliwych usług informatycznych (czyli takich, które mają wiele pojedynczych punktów awarii).
computer telephony integration (CTI)	integracja systemów telefonicznych i komputerowych (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. <i>See also</i> automatic call distribution; interactive voice response.	<i>(ITIL Eksploatacja Usług)</i> Ogólny termin obejmujący różnego rodzaju integracje pomiędzy komputerami i systemami telefonicznymi. Termin ten używany jest głównie w odniesieniu do systemów, w których aplikacja wyświetla szczegółowe dane, dotyczące przychodzącej lub wychodzącej rozmowy telefonicznej. <i>Zobacz również:</i> system automatycznej dystrybucji połączeń (ACD), interaktywny system głosowy (IVR)
concurrency	jednoczesność	A measure of the number of users engaged in the same operation at the same time.	Miara liczby użytkowników zaangażowanych w to samo działanie w tym samym czasie. Komentarz do tłumaczenia: <i>Równoważny termin: współbieżność.</i>
confidentiality	poufność	<i>(ITIL Service Design)</i> A security principle that requires that data should only be accessed by authorized people.	<i>(ITIL Projektowanie Usług)</i> Zasada bezpieczeństwa zapewniająca dostęp do danych jedynie upoważnionym osobom.

Angielski termin	Polski termin	Angielska definicja	Polska definicja
configuration	konfiguracja	<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 Przekazanie Usług)</i> Ogólny termin używany do opisanie grupy elementów konfiguracji (CIs), które pracują wspólnie celem dostarczenia usługi informatycznej lub rozpoznawalna część usługi informatycznej. Konfiguracja jest również używana do opisanie parametrów ustawienia jednego lub więcej elementów usługi.
configuration baseline	konfiguracja odniesienia	<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 Przekazanie Usług)</i> Odniesienie do konfiguracji, która została formalnie uzgodniona i jest zarządzana poprzez proces zarządzania zmianami. Konfiguracja odniesienia jest używana jako podstawa dla przyszłych wersji, wydań i zmian.
configuration control	kontrola konfiguracji	<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 Przekazanie Usług)</i> Czynność odpowiedzialna za prawidłowe zarządzanie dodawaniem, modyfikowaniem lub usuwaniem elementów konfiguracji (CIs), na przykład poprzez zgłoszenie zmiany lub wniosku o usługę.
configuration identification	identyfikacja konfiguracji	<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 Przekazanie Usług)</i> Czynność odpowiedzialna za zbieranie informacji o elementach konfiguracji (CIs) i ich relacjach oraz załadowanie ich do bazy zarządzania konfiguracją (CMDB). Identyfikacja konfiguracji jest również odpowiedzialna za nadanie etykiet elementom konfiguracji (CIs) tak, aby można było odnaleźć odpowiedni zapis konfiguracji.

Angielski termin	Polski termin	Angielska definicja	Polska definicja
configuration item (CI)	element konfiguracji (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 Przekazanie Usług)</i> Dowolny komponent lub inny zasób usługi, który musi być zarządzany w celu dostarczania usług informatycznych. Informacje na temat każdego elementu konfiguracji (CI) są umieszczane w zapisie konfiguracji w systemie zarządzania konfiguracją (CMS) i utrzymywane podczas cyklu życia przez proces zarządzania komponentami usług i konfiguracją. Elementy konfiguracji (CIs) znajdują się pod kontrolą zarządzania zmianami. Do elementów konfiguracji (CIs) zaliczają się zazwyczaj usługi informatyczne, sprzęt, oprogramowanie, budynki, ludzie oraz formalna dokumentacja, taka jak dokumentacja procesu oraz umowy o gwarantowanym poziomie świadczenia usług (SLA).
configuration management	zarządzanie konfiguracją	See service asset and configuration management.	Zobacz także: zarządzanie zasobami i konfiguracją usług (SACM).
configuration management database (CMDB)	baza zarządzania konfiguracją (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 Przekazanie Usług)</i> Baza danych używana do zbierania zapisów konfiguracji podczas jej cyklu życia. System zarządzania konfiguracją (CMS) utrzymuje jedną lub więcej baz zarządzania konfiguracją (CMDB) i każda z nich zawiera atrybuty elementów konfiguracji (CIs) i relacji między nimi. Komentarz do tłumaczenia: <i>Można stosować też tłumaczenie skrócone: Baza konfiguracji (CMDB).</i>

Angielski termin	Polski termin	Angielska definicja	Polska definicja
configuration management system (CMS)	system zarządzania konfiguracją (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 Przekazanie Usług)</i> Zestaw narzędzi, danych i informacji, które są używane do wspierania zarządzania zasobami i konfiguracją usług (SACM). System zarządzania konfiguracją (CMS) jest częścią systemu zarządzania wiedzą o usługach (SKMS) i zawiera narzędzia do zbierania, przechowywania, zarządzania, aktualizacji, analizy i prezentacji danych o wszystkich elementach konfiguracji (CIs) i ich relacjach. System zarządzania konfiguracją (CMS) może również zawierać informacje o incydentach, problemach, znanych błędach, zmianach i wdrożeniach. CMS jest utrzymywany przez zarządzanie zasobami i konfiguracją usług (SACM) i jest używany przez wszystkie procesy zarządzania usługami informatycznymi (ITSM). <i>Zobacz również:</i> baza zarządzania konfiguracją (CMDB)
configuration record	zapis konfiguracji	<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 Przekazanie Usług)</i> Zapis zawierający szczegóły elementu konfiguracji (CI). Każdy zapis konfiguracji dokumentuje cykl życia pojedynczego elementu konfiguracji (CI). Zapis konfiguracji przechowywany jest w bazie zarządzania konfiguracją (CMDB) i utrzymywany jako część systemu zarządzania konfiguracją (CMS).
configuration structure	struktura konfiguracji	<i>(ITIL Service Transition)</i> The hierarchy and other relationships between all the configuration items that comprise a configuration.	<i>(ITIL Przekazanie Usług)</i> Hierarchia i relacje między elementami konfiguracji (CIs), które składają się na konfigurację.

Angielski termin	Polski termin	Angielska definicja	Polska definicja
continual service improvement (CSI)	Ustawiczne Doskonalenie Usług (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 Ustawiczne Doskonalenie Usług)</i> Faza w cyklu życia usługi. Zapewnia nadążanie usług informatycznych za zmieniającymi się potrzebami organizacji biznesowych poprzez identyfikację i implementację usprawnień w usługach informatycznych, które wspierają procesy biznesowe. Stale mierzone są: jakość dostawców usług informatycznych w celu usprawnienia procesów, a usługi informatyczne i infrastruktura w celu zwiększenia sprawności, skuteczności i efektywności kosztowej. Faza Ustawicznego Doskonalenia Usług (CSI) zawiera siedmio-stopniowy proces doskonalenia. Choć proces ten jest ściśle związany z fazą CSI, to poszczególne czynności związane z tym procesem wykonywane są w różnych fazach cyklu życia usługi. <i>Zobacz również:</i> cykl Deminga (PDCA)
continuous availability	ciągła dostępność	<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 Projektowanie Usług)</i> Podejście lub projekt w celu osiągnięcia 100% dostępności. Ciągła dostępność usług informatycznych nie ma planowanych lub nieplanowanych przerw w dostępności (przestojów).
continuous operation	ciągła eksploatacja	<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 Projektowanie Usług)</i> Podejście lub projekt w celu wyeliminowania planowanych przestojów. Należy zauważyć, iż poszczególne elementy konfiguracji (CIs) mogą być niedostępne przy jednoczesnej dostępności usługi informatycznej.
contract	umowa, kontrakt	A legally binding agreement between two or more parties.	Prawnie wiążąca umowa pomiędzy dwiema lub więcej stronami.

Angielski termin	Polski termin	Angielska definicja	Polska definicja
control	kontrola	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.	W sensie zarządzania ryzykiem jest to upewnienie się, iż cel biznesowy został osiągnięty lub proces jest przestrzegany. Kontrola obejmuje m.in. polityki, role, RAID, czy zamki w drzwiach. Kontrola nazywana jest czasami przeciwdziałaniem lub ochroną/zabezpieczaniem. Kontrola oznacza również zarządzanie wykorzystaniem i zachowywaniem się elementów konfiguracji (CIs), systemu lub usługi informatycznej.
Control Objectives for Information and related Technology	Control Objectives for Information and related Technology (COBIT)	See COBIT.	Zobacz: COBIT
control perspective	podejście do zarządzania	<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 Strategia Usług)</i> Podejście do zarządzania usługami informatycznymi, procesami, funkcjami, zasobami, itd.. Może być wiele różnych podejść do zarządzania dla tej samej usługi informatycznej, procesu, itd. pozwalających różnym osobom lub zespołom skupić się na ważnych i odpowiednich dla ich specyfiki zagadnieniach. Przykład procesów kontrolnych zawiera reaktywny i proaktywne zarządzanie eksploatacją systemów informatycznych lub spojrzeniem na cykl życia aplikacyjnego zespołu projektowego.
control processes	procesy kontrolne	The ISO/IEC 20000 process group that includes change management and configuration management.	Grupa procesów w normie ISO/IEC 20000 zawierająca zarządzanie zmianą i zarządzanie konfiguracją.

Angielski termin	Polski termin	Angielska definicja	Polska definicja
core service	usługa podstawowa	<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 Strategia Usług)</i> Usługa dostarczająca podstawowe wartości (wyniki) pożądane przez jednego lub większą liczbę klientów. Usługa podstawowa dostarcza określonego poziomu użyteczności i gwarancji. Klientowi można przedstawić wybór użyteczności i gwarancji poprzez jedną lub wiele opcji świadczenia usługi. <i>Zobacz także:</i> usługa umożliwiająca; usługa rozszerzająca; usługa informatyczna; pakiet usług.
cost	koszt	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.	Suma pieniędzy wydana na określoną czynność, usługę informatyczną lub jednostkę biznesową. Koszt składa się z kosztów rzeczywistych (pieniądze), kosztów hipotetycznych (takich jak czas ludzi) i amortyzacji.
cost benefit analysis	analiza kosztów i korzyści; analiza opłacalności	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.	Czynność polegająca na analizie i porównywaniu kosztów i zysków w alternatywnych scenariuszach. <i>Zobacz także:</i> uzasadnienie biznesowe, wewnętrzna stopa zwrotu (IRR), wartość bieżąca netto (NPV), stopa zwrotu z inwestycji (ROI), wartość z inwestycji (VOI)
cost centre	centrum kosztów	<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 Strategia Usług)</i> Jednostka biznesowa lub projekt, do których przypisano koszty. Centrum kosztów nie nalicza opłat za dostarczone usługi. Dostawca usług informatycznych może działać jako centrum kosztów lub centrum zysku. Komentarz do tłumaczenia: <i>Tłumaczenie alternatywne: miejsce powstawania kosztów.</i>

Angielski termin	Polski termin	Angielska definicja	Polska definicja
cost element	element kosztu	<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 Strategia Usług)</i> Środkowy poziom kategorii, do której przypisywane są koszty w procesie budżetowania i zarządzania kosztami usług informatycznych. Wyższy poziom to typ kosztu. Na przykład koszt typu "ludzie" może posiadać takie elementy jak: wypłata, premie, wydatki, szkolenia, nadgodziny, itd. Koszt elementu może być potem rozbity na koszty jednostkowe. Na przykład: element kosztu wydatki może zawierać takie jednostki kosztowe, jak: hotele, transport, wyżywienie, itp.
cost management	zarządzanie kosztami	<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 Strategia Usług)</i> Ogólny termin używany do określenia budżetowania i zarządzania kosztami usług informatycznych, czasami używany jako synonim zarządzania finansowego.
cost model	model kosztów	<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 <i>also</i> cost type; cost element; cost unit.	<i>(ITIL Strategia Usług)</i> Struktura używana do budżetowania i zarządzania kosztami usług informatycznych, w której wszystkie koszty mogą zostać zapisane, skategoryzowane i przypisane do konkretnego klienta, jednostki biznesowej lub projektu. <i>Zobacz także:</i> typ kosztu; element kosztu; jednostka kosztowa.
cost type	typ kosztu	<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 <i>also</i> cost element; cost unit.	<i>(ITIL Strategia Usług)</i> Wyższy poziom kategorii, do której przypisywane są koszty w procesie budżetowania i zarządzania kosztami usług informatycznych, na przykład: sprzęt, oprogramowanie, ludzie, pomieszczenia, koszt zewnętrzny i przeniesienie. <i>Zobacz także:</i> element kosztu; jednostka kosztowa.

Angielski termin	Polski termin	Angielska definicja	Polska definicja
cost unit	jednostka kosztowa	<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 Strategia Usług)</i> Najniższy poziom kategorii, do której przypisywane są koszty. Jednostki kosztowe to zazwyczaj coś, co łatwo policzyć (na przykład: liczba pracowników, licencje oprogramowania) lub rzeczy łatwo mierzalne (na przykład: zużycie procesora, zużycie energii elektrycznej). Jednostki kosztowe składają się na elementy kosztu. Na przykład element kosztu "wydatki" może zawierać jednostki kosztowe, takie jak: hotele, przejazdy, posiłki itd. <i>Zobacz także:</i> typ kosztu.
cost effectiveness	efektywność kosztowa	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.	Mierzalna równowaga pomiędzy skutecznością a kosztem usługi, procesu lub czynności. Proces efektywny kosztowo to taki, który osiąga założone cele przy minimalnym koszcie. <i>Zobacz także:</i> kluczowy wskaźnik wydajności (KPI), stopa zwrotu z inwestycji (ROI), stosunek wartości do ceny.
countermeasure	przeciwdziałanie	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.	Termin ten może być używany w odniesieniu do typu kontroli. Głównie stosuje się go w odniesieniu do mierzenia narastającej odporności, odporności na błędy lub niezawodności usługi informatycznej.
course corrections	korekta kierunku działań	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.	Zmiana planu lub czynności, która już trwa, w celu zapewnienia, iż zostaną osiągnięte cele. Korekta kierunku działań jest wykonywana w rezultacie monitorowania postępu planu lub czynności.

Angielski termin	Polski termin	Angielska definicja	Polska definicja
crisis management	zarządzanie kryzysowe	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.	<p>Zarządzanie kryzysowe jest procesem odpowiedzialnym za zarządzanie rozległym wpływem na ciągłość działania biznesu. Zespół zarządzania sytuacją kryzysową jest odpowiedzialny za kwestie strategiczne, takie jak: zarządzanie relacjami z mediami i zaufaniem udziałowców oraz decydowaniem o wywołaniu planu zapewnienia ciągłości działalności organizacji biznesowej (BCP).</p> <p>Komentarz do tłumaczenia: <i>Alternatywne tłumaczenie: Zarządzanie sytuacją kryzysową.</i></p>
critical success factor (CSF)	krytyczny czynnik sukcesu (CSF); kluczowy czynnik sukcesu (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.	Coś, co musi się wydarzyć, by usługa informatyczna, proces, plan, projekt lub inna czynność mogły odnieść sukces. Do mierzenia każdego krytycznego czynnika sukcesu (CSF) używa się kluczowych wskaźników wydajności (KPIs). Na przykład, kluczowy czynnik sukcesu (CSF) "zabezpieczyć usługi informatyczne w trakcie wprowadzania zmian" może być mierzony przez kluczowe wskaźniki wydajności (KPIs), takie jak "procentowy spadek liczby nieudanych zmian", "procentowy spadek zmian powodujących incydenty" itp.
CSI register	Rejestr Ustawicznego Doskonalenia Usług; Rejestr CSI	(<i>ITIL Continual Service Improvement</i>) A database or structured document used to record and manage improvement opportunities throughout their lifecycle.	<p>(<i>ITIL Ustawiczne Doskonalenie Usług</i>) Baza danych lub ustrukturalizowany dokument używany do zapisywania i zarządzania możliwymi ulepszeniami podczas ich cyklu życia.</p> <p>Komentarz do tłumaczenia: <i>Tłumaczenie alternatywne: rejestr ulepszeń.</i></p>

Angielski termin	Polski termin	Angielska definicja	Polska definicja
culture	kultura	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.	Zbiór wartości współdzielonych przez grupę ludzi, obejmujący oczekiwania co do sposobu zachowania, idei, wierzeń i praktyk. <i>Zobacz także:</i> wizja.
customer	klient; odbiorca	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.'	Ktoś, kto kupuje dobra lub usługi. Odbiorca dla dostawcy usług informatycznych to osoba lub grupa osób definiująca i uzgadniająca docelowy poziom świadczenia usługi. Termin "klient" jest czasami nieformalnie używany w znaczeniu użytkownika - np. "To jest organizacja zorientowana na klienta". Komentarz do tłumaczenia: <i>W wielu kontekstach, w których po angielsku używa się terminu "customer" po polsku mówimy "odbiorca". Tłumaczenie "odbiorca" stosujemy w znaczeniach bardziej ogólnych. W niektórych przypadkach dobrym tłumaczeniem jest "klient".</i>
customer asset	zasób klienta; zasób odbiorcy	Any resource or capability of a customer. <i>See also</i> asset.	Dowolny zasób lub zdolność odbiorcy. <i>Zobacz także:</i> zasób (asset). Komentarz do tłumaczenia: <i>Patrz uwaga do tłumaczenia terminu "customer".</i>

Angielski termin	Polski termin	Angielska definicja	Polska definicja
customer agreement portfolio	portfel umów z klientami; portfel umów z odbiorcami	<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 Strategia Usług)</i> Baza danych lub ustrukturyzowany dokument używany do zarządzania umowami o świadczenie usług lub umowami pomiędzy dostawcą usług informatycznych i jego odbiorcą. Każda usługa informatyczna dostarczona do odbiorcy powinna posiadać kontrakt lub inną umowę, która jest zawarta w portfelu umów z odbiorcami. <i>Zobacz także:</i> usługi zorientowane na odbiorcę; katalog usług; portfel usług. Komentarz do tłumaczenia: <i>Patrz uwaga do tłumaczenia terminu "customer".</i>
customer portfolio	portfel klientów; portfel odbiorców	<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 Strategia Usług)</i> Baza danych lub ustrukturyzowany dokument używany do zapisywania wszystkich odbiorców dostawcy usług informatycznych. Portfel odbiorców jest dla menedżera ds. relacji z biznesem (BRM) zbiorem zawierającym odbiorców, którzy otrzymują usługi od dostawcy usług informatycznych. <i>Zobacz także:</i> portfel umów z odbiorcami; katalog usług; portfel usług. Komentarz do tłumaczenia: <i>Patrz uwaga do tłumaczenia terminu "customer".</i>

Angielski termin	Polski termin	Angielska definicja	Polska definicja
customer-facing service	usługi zorientowane na klienta; usługi zorientowane na odbiorcę	<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 Projektowanie Usług)</i> Usługa informatyczna dostępna dla odbiorcy. Są to usługi, które wspierają odbiorcę procesów biznesowych i wspomagają jeden lub więcej wyników biznesowych oczekiwanych przez odbiorcę. Wszystkie funkcjonujące usługi zorientowane na odbiorcę, włączając te gotowe do wdrożenia, są zapisane w katalogu usług z widoczną informacją o zakresie, cenie, punkcie kontaktowym, procesie zamawiania i zlecania. Pozostałe informacje, takie jak relacje do usług wspierających i innych elementów konfiguracji (CIs), powinny również być zapisane do wewnętrznego użytku dostawcy usług informatycznych. Komentarz do tłumaczenia: <i>Patrz uwaga do tłumaczenia terminu "customer".</i>
dashboard	tablica wskaźników	<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 Eksploatacja Usług)</i> Graficzna prezentacja ogólnej wydajności i dostępności usług informatycznych. Tablice wskaźników mogą być aktualizowane w czasie rzeczywistym, a także mogą występować w raportach zarządczych i na stronach internetowych. Tablice wskaźników mogą być wykorzystane do wsparcia zarządzania poziomem świadczenia usług (SLM), zarządzania zdarzeniami i diagnozy incydentów.
Data-to-Information-to-Knowledge-to-Wisdom (DIKW)	łańcuch poznawczy dane-informacja-wiedza-mądrość (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 Przekazanie Usług)</i> Sposób rozumienia relacji między danymi, informacją, wiedzą i mądrością. Łańcuch poznawczy DIKW pokazuje w jaki sposób każde z kolejnych ogniw zależy od pozostałych.

Angielski termin	Polski termin	Angielska definicja	Polska definicja
definitive media library (DML)	biblioteka zatwierdzonych nośników (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 Przekazanie Usług)</i> Jedna lub wiele lokalizacji, w których bezpiecznie przechowywane są oficjalne i zatwierdzone wersje wszystkich software'owych elementów konfiguracji (CIs). Biblioteka zatwierdzonych nośników (DML) może również zawierać powiązane elementy konfiguracji (CIs), takie jak licencje i dokumentację. Jest to jedno logiczne miejsce przechowywania, nawet jeśli znajduje się w wielu lokalizacjach. Biblioteka zatwierdzonych nośników (DML) jest kontrolowana przez proces zarządzania zasobami i konfiguracją usług (SACM) i jest zapisana w systemie zarządzania konfiguracją (CMS).
deliverable	produkt cząstkowy	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.	Coś, co musi być dostarczone w celu dotrzymania umowy o gwarantowanym poziomie świadczenia usług (SLA) lub kontraktu. Mniej formalnie, termin ten używany jest również w rozumieniu planowanego wyniku dowolnego procesu.

Angielski termin	Polski termin	Angielska definicja	Polska definicja
demand management	zarządzanie popytem	<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 Projektowanie Usług) (ITIL Strategia Usług)</i> Proces odpowiedzialny za zrozumienie, przewidywanie i wpływanie na popyt odbiorcy usług. Zarządzanie popytem współpracuje z zarządzaniem potencjałem wykonawczym, dla zapewnienia, że dostawca usług ma wystarczający potencjał wykonawczy do zaspokojenia wymaganego popytu. Na poziomie strategicznym zarządzanie popytem może przywołać analizę wzorców zachowań biznesu i profili odbiorców, natomiast na poziomie taktycznym może obejmować zróżnicowanie opłat w celu zachęcenia odbiorców do korzystania z usług informatycznych poza godzinami szczytu lub wymagać krótkoterminowych działań odpowiadających na nieoczekiwany popyt lub awarię elementu konfiguracji (CI).
Deming Cycle	cykl Deminga (PDCA); cykl PDCA	See Plan-Do-Check-Act.	Zobacz: cykl PDCA (Zaplanuj-Wykonaj-Sprawdź-Działaj)
dependency	zależność	The direct or indirect reliance of one process or activity on another.	Bezpośrednie lub pośrednie uzależnienie jednego procesu lub czynności od innego.
deployment	wdrożenie w środowisku produkcyjnym	<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 Przekazanie Usług)</i> Czynność odpowiedzialna za przeniesienie nowego lub zmienianego sprzętu, oprogramowania, dokumentacji, procesu itd. do środowiska produkcyjnego. Wdrożenie w środowisku produkcyjnym jest częścią procesu zarządzania wydaniem i wdrożeniami.

Angielski termin	Polski termin	Angielska definicja	Polska definicja
depreciation	amortyzacja	<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 Strategia Usług)</i> Miara zmniejszenia wartości zasobów w ciągu swojego życia. Opiera się na zużyciu, eksploatacji lub innym pomniejszeniu wartości ekonomicznej.
design	projektowanie	<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 Projektowanie Usług)</i> Czynność lub proces, który określa wymagania, a następnie określa rozwiązanie, które jest w stanie spełnić te wymagania. <i>Zobacz także:</i> projektowanie usług.
design coordination	koordynacja projektowania	<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 Projektowanie Usług)</i> Proces odpowiedzialny za koordynację wszystkich działań projektowania usługi, procesów i zasobów. Koordynacja projektowania zapewnia spójne i skuteczne projektowanie nowych lub zmienionych usług informatycznych, systemów zarządzania usługami, architektury, technologii, procesów, informacji i miar.
detection	wykrycie	<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 Eksploatacja Usług)</i> Etap w rozszerzonym cyklu życia incydentu. Wykrycie powoduje, że incydent staje się znany dla dostawcy usługi. Wykrycie może być automatyczne lub może być wynikiem zarejestrowania incydentu przez użytkownika.
development	rozwój	<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 Projektowanie Usług)</i> Proces odpowiedzialny za tworzenie lub modyfikację usługi informatycznej lub aplikacji gotowych do kolejnych wydań i wdrożeń. Termin ten stosowany jest również do określenia roli lub funkcji, która wykonuje pracę na rzecz rozwoju. Proces ten nie jest szczegółowo opisany w podstawowych publikacjach ITIL.

Angielski termin	Polski termin	Angielska definicja	Polska definicja
development environment	środowisko rozwojowe	<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. <i>See also</i> development.	<i>(ITIL Projektowanie Usług)</i> Środowisko wykorzystywane do tworzenia i modyfikowania usługi informatycznej lub aplikacji. Środowiska rozwojowe nie są zazwyczaj poddawane tym samym poziomom kontroli, co środowiska testowe lub produkcyjne. <i>Zobacz także</i> rozwój.
diagnosis	diagnoza	<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 Eksploatacja Usług)</i> Etap cyklu incydentu i problemu. Celem diagnozy jest znalezienie obejścia dla incydentu lub źródłowej przyczyny problemu.
diagnostic script	skrypt diagnostyczny	<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 Eksploatacja Usług)</i> Uporządkowany zestaw pytań, z których korzystają pracownicy centrum obsługi użytkowników, aby zadawać właściwe pytania oraz aby pomóc im w klasyfikacji, rozwiązaniu i przypisaniu incydentów. Skrypty diagnostyczne mogą być również dostępne dla użytkowników, aby pomóc im w diagnozowaniu i rozwiązywaniu własnych incydentów.
differential charging	zróżnicowanie opłat	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.	Technika wykorzystywana do wspierania procesu zarządzania popytem poprzez stosowanie różnych sposobów naliczania opłat dla tej samej funkcji usługi informatycznej w różnych okolicznościach. Na przykład, obniżone opłaty poza godzinami szczytu lub wzrost opłat dla użytkowników, którzy przekraczają dozwolony limit przepustowości łącza.
direct cost	koszt bezpośredni	<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 Strategia Usług)</i> Koszt świadczenia usługi informatycznej, który może być całkowicie zaalokowany do konkretnego odbiorcy, centrum kosztów itd. Na przykład, koszt dostarczenia serwerów niewspółdzielonych lub licencji na oprogramowanie. <i>Zobacz także:</i> koszt pośredni.

Angielski termin	Polski termin	Angielska definicja	Polska definicja
directory service	usługa katalogowania	<i>(ITIL Service Operation)</i> An application that manages information about IT infrastructure available on a network, and corresponding user access rights.	<i>(ITIL Eksploatacja Usług)</i> Aplikacja, która zarządza informacjami o infrastrukturze IT dostępnej w sieci oraz odpowiednimi uprawnieniami dostępu.
document	dokument	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.	Informacja w czytelnej formie. Dokument może być papierowy lub elektroniczny, na przykład: deklaracja polityki, umowa SLA, zapis incydentu lub schemat układu sali komputerowej. <i>Zobacz także:</i> zapis.
downtime	przestój	<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 Projektowanie Usług) (ITIL Eksploatacja Usług)</i> Czas, kiedy usługa informatyczna lub element konfiguracji (CI) są niedostępne w uzgodnionym czasie świadczenia usługi (AST). Dostępność usługi informatycznej jest często wyliczana na podstawie uzgodnionego czasu świadczenia usługi (AST) i przestojów.
driver	czynnik wpływający	Something that influences strategy, objectives or requirements – for example, new legislation or the actions of competitors.	Coś, co wpływa na strategię, cele i wymagania, na przykład nowe przepisy lub działania konkurentów.
early life support (ELS)	wczesne wsparcie powdrożeniowe (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 Przekazanie Usług)</i> Etap w cyklu życia usługi występujący na końcu wdrożenia i przed pełnym przyjęciem usługi do eksploatacji. W trakcie wczesnego wsparcia powdrożeniowego (ELS), dostawca usług wykonuje przegląd kluczowych wskaźników wydajności (KPIs), poziomów usługi oraz progów ostrzegawczych i może wdrożyć usprawnienia, które zapewnią spełnienie celów usług. Dostawca usług może w tym czasie również dostarczyć dodatkowe zasoby do zarządzania incydentami i problemami.

Angielski termin	Polski termin	Angielska definicja	Polska definicja
economies of scale	efekt skali	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The reduction in average cost that is possible from increasing the usage of an IT service or asset. See also economies of scope.	<i>(ITIL Strategia Usług)</i> Zmniejszenie średniego kosztu poprzez zwiększenie wykorzystania usługi informatycznej lub zasobów. <i>Zobacz także:</i> efekt zakresu.
economies of scope	efekt zakresu	<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. See also economies of scale.	<i>(ITIL Strategia Usług)</i> Redukcja kosztów, które są przypisane do usługi informatycznej, poprzez wykorzystanie istniejącego zasobu dla dodatkowego celu. Na przykład, dostarczanie nowych usług informatycznych na istniejącej infrastrukturze IT. <i>Zobacz także:</i> efekt skali.
effectiveness	skuteczność	<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. See also key performance indicator.	<i>(ITIL Ustawiczne Doskonalenie Usług)</i> Miara mówiąca o tym, czy cele procesu, usługi lub czynności zostały osiągnięte. Skuteczny proces lub czynność to takie, które osiągają uzgodnione cele. <i>Zobacz także:</i> kluczowy wskaźnik wydajności (KPI)
efficiency	sprawność	<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 Ustawiczne Doskonalenie Usług)</i> Miara mówiąca o tym, czy właściwa ilość zasobów została wykorzystana w celu dostarczenia procesu, usługi lub działania. Sprawny proces osiąga swoje cele przy minimalnej ilości czasu, pieniędzy, ludzi i innych zasobów. <i>Zobacz także:</i> kluczowy wskaźnik wydajności (KPI).
emergency change	zmiana pilna	<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 Przekazanie Usług)</i> Zmiana, która musi być wprowadzona najszybciej jak to możliwe, na przykład rozwiązanie poważniejszego incydentu (major incident) lub wdrożenie poprawki bezpieczeństwa. W procesie zarządzania zmianami zazwyczaj są zdefiniowane procedury obsługi pilnych zmian. <i>Zobacz także:</i> rada ds. zmian pilnych (ECAB).

Angielski termin	Polski termin	Angielska definicja	Polska definicja
emergency change advisory board (ECAB)	rada ds. zmian pilnych (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 Przekazanie Usług)</i> Podzespół w radzie ds. zmian, podejmujący decyzje dotyczące pilnych zmian. Członkowie rady ds. zmian pilnych (ECAB) mogą zostać powołani w chwili zwoływania spotkania, a to, kto zostanie powołany, zależy od rodzaju pilnej zmiany.
enabling service	usługa umożliwiająca	<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 <i>also</i> enhancing service.	<i>(ITIL Strategia Usług)</i> Usługa, która jest potrzebna w celu dostarczania usługi podstawowej. Usługi umożliwiające kluczową usługę mogą lub nie być widoczne dla odbiorcy, ale nie są one niezależnie oferowane odbiorcom. <i>Zobacz także:</i> usługa rozszerzająca.
enhancing service	usługa rozszerzająca	<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. See <i>also</i> enabling service; excitement factor.	<i>(ITIL Strategia Usług)</i> Usługa, która jest dodawana do usługi podstawowej, aby uczynić ją bardziej atrakcyjną dla klienta. Usługi rozszerzające nie są niezbędne dla świadczenia usług podstawowych, ale są używane, aby zachęcić odbiorców do korzystania z usług podstawowych lub odróżnić usługodawcę od jego konkurentów. <i>Zobacz także:</i> usługa umożliwiająca; czynnik atrakcyjności.
enterprise financial management	zarządzanie finansowe w organizacji	<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. See <i>also</i> financial management for IT services.	<i>(ITIL Strategia Usług)</i> Funkcja i procesy odpowiedzialne za zarządzanie budżetowaniem całej organizacji, zarządzaniem kosztami usług informatycznych oraz wymaganiami dla naliczania opłat. Zarządzanie finansowe w organizacji czasem odnosi się do "korporacyjnego" działu finansowego. <i>Zobacz także:</i> zarządzanie finansowe usługami informatycznymi.

Angielski termin	Polski termin	Angielska definicja	Polska definicja
environment	środowisko	<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 Przekazanie Usług)</i> Fragment infrastruktury IT, który jest używany do określonego celu, na przykład środowisko produkcyjne, środowisko testowe, środowisko rozwojowe. Termin stosowany również w znaczeniu "środowisko fizyczne", które oznacza przystosowanie, klimatyzację, system zasilania itp. Termin środowisko jest używany jako termin ogólny oznaczający warunki zewnętrzne, które mają na coś wpływ.
error	błąd	<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 Eksploatacja Usług)</i> Wada projektowa lub awaria, która powoduje defekt jednej lub więcej usług informatycznych lub innych elementów konfiguracji (CIs). Pomyłka popełniona przez osobę lub wadliwy proces, wpływający na element konfiguracji (CI), to również błąd.
escalation	eskalacja; odwołanie	<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.	<p><i>(ITIL Eksploatacja Usług)</i> Czynność polegająca na pozyskaniu dodatkowych zasobów, jeżeli są niezbędne do osiągnięcia docelowego poziomu świadczenia usługi lub oczekiwań odbiorcy. W każdym procesie zarządzania usługą informatyczną (ITSM) może być potrzebne odwołanie, ale najczęściej związane jest ono z zarządzaniem incydentami, zarządzaniem problemami oraz zarządzaniem reklamacjami klientów. Istnieją dwa rodzaje eskalacji: funkcjonalna i hierarchiczna.</p> <p>Komentarz do tłumaczenia: Zgodnie z definicją najwłaściwszym tłumaczeniem jest "odwołanie", jednakże tłumaczenie "eskalacja" jest na tyle powszechnie stosowane, że prawem uzusu zostaje dopuszczone.</p>

Angielski termin	Polski termin	Angielska definicja	Polska definicja
eSourcing Capability Model for Client Organizations (eSCM-CL)	model 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. <i>See also</i> eSourcing Capability Model for Service Providers.	<i>(ITIL Strategia Usług)</i> Metodyka pomagająca organizacjom w analizach i podejmowaniu decyzji dotyczących strategii i modeli źródeł świadczenia usług. Model eSCM-CL został opracowany na Uniwersytecie Carnegie Mellon w USA. <i>Zobacz także:</i> model eSCM-SP.
eSourcing Capability Model for Service Providers (eSCM-SP)	model 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. <i>See also</i> eSourcing Capability Model for Client Organizations.	<i>(ITIL Strategia Usług)</i> Metodyka pomagająca dostawcom usług informatycznych w rozwijaniu swoich możliwości z zakresu zarządzania usługami z perspektywy modelu źródeł świadczenia usług. Model eSCM-SP został opracowany na Uniwersytecie Carnegie Mellon w USA. <i>Zobacz także:</i> model eSCM-CL.
estimation	szacowanie	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.	Wykorzystanie doświadczenia w celu określenia przybliżonej wartości miary liczbowej lub kosztów. Szacowanie jest również wykorzystywane w zarządzaniu potencjałem wykonawczym i zarządzaniu dostępnością (AM) jako najtańsza, ale najmniej dokładna metoda modelowania.
event	zdarzenie	<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 Eksploatacja Usług)</i> Zmiana stanu istotna dla zarządzania usługą informatyczną lub innym elementem konfiguracji. Termin "Zdarzenie" jest również używany w znaczeniu ostrzeżenie lub powiadomienie wygenerowane przez usługę informatyczną, element konfiguracji (CI) lub system monitorujący. Zdarzenia wymagają zazwyczaj wykonania określonych działań przez personel eksploatacji systemów informatycznych i często prowadzą do rejestracji incydentów.

Angielski termin	Polski termin	Angielska definicja	Polska definicja
event management	zarządzanie zdarzeniami	<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 Eksploatacja Usług)</i> Proces odpowiedzialny za zarządzanie zdarzeniami w czasie ich cyklu życia. Zarządzanie zdarzeniami jest jednym z głównych obowiązków w fazie Eksploatacji Usług.
exception report	raport niezgodności	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.	Dokument zawierający szczegółowe informacje dotyczące jednego lub kilku kluczowych wskaźników wydajności (KPIs) lub innych ważnych metryk, które przekroczyły zdefiniowane wartości progowe. Przykłady obejmują niedotrzymane (lub mające być niedotrzymane) parametry poziomu umowy SLA i wskaźniki liczbowe reprezentujące potencjalny problem z potencjałem wykonawczym.
excitement attribute	atrybut atrakcyjności	See excitement factor.	Zobacz czynnik atrakcyjności.
excitement factor	czynnik atrakcyjności	<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 Strategia Usług)</i> Atrybut dodany do czegoś, aby uczynić to bardziej wyjątkowym i bardziej atrakcyjnym dla odbiorcy. Na przykład restauracja może zaoferować darmowy drink do każdego posiłku. <i>Zobacz także:</i> usługa rozszerzająca.
expanded incident lifecycle	rozszerzony cykl życia incydentu	<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 Ustawiczne Doskonalenie Usług) (ITIL Projektowanie Usług)</i> Etapy w cyklu życia incydentu. Należą do nich: wykrycie, diagnoza, naprawa, odzyskiwanie i przywracanie. Rozszerzony cykl życia incydentu pomaga w zrozumieniu wszystkich czynników wpływu na incydent oraz w zaplanowaniu, w jaki sposób mogą być kontrolowane lub zmniejszone.

Angielski termin	Polski termin	Angielska definicja	Polska definicja
external customer	klent zewnętrzny; odbiorca zewnętrzny	A customer who works for a different business from the IT service provider. <i>See also</i> external service provider; internal customer.	Odbiorca, który pracuje w innej firmie niż dostawca usług informatycznych. <i>Zobacz także:</i> zewnętrzny dostawca usług; odbiorca wewnętrzny. Komentarz do tłumaczenia: <i>Patrz uwaga do tłumaczenia terminu "customer".</i>
external metric	metryka zewnętrzna	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.	Metryka używana do pomiaru dostarczania usługi informatycznej do odbiorcy. Miary zewnętrzne zwykle są zdefiniowane w umowach SLA i raportowane odbiorcom. <i>Zobacz także:</i> metryka wewnętrzna.
external service provider	zewnętrzny dostawca usług	<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 Strategia Usług)</i> Dostawca usług informatycznych, który jest częścią innej organizacji niż odbiorca. Dostawca usług informatycznych może mieć zarówno odbiorców wewnętrznych i zewnętrznych. <i>Zobacz także:</i> outsourcing; dostawca usług typu III.
facilities management	zarządzanie obiektami i wyposażeniem	<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 Eksploatacja Usług)</i> Funkcja odpowiedzialna za zarządzanie fizycznym środowiskiem, w którym zlokalizowana jest infrastruktura informatyczna. Zarządzanie obiektami i wyposażeniem zawiera wszystkie aspekty zarządzania fizycznym środowiskiem, na przykład: zasilanie i klimatyzacja, zarządzanie uprawnieniami dostępu do budynku, monitorowanie otoczenia.
failure	awaria	<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 Eksploatacja Usług)</i> Utrata zdolności do pracy zgodnej ze specyfikacją lub dostarczenia wymaganego rezultatu. Termin może być stosowany w odniesieniu do usług informatycznych, procesów, czynności, elementów konfiguracji (CIs), itp. Awaria często wywołuje incydent.

Angielski termin	Polski termin	Angielska definicja	Polska definicja
fast recovery	szybkie odtworzenie	<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 Projektowanie Usług)</i> Opcja odtwarzania, znana także jako gorąca gotowość. Szybkie odtworzenie normalnie korzysta z dedykowanego środowiska ze skonfigurowanymi systemami komputerowymi i oprogramowaniem gotowym do uruchomienia usług informatycznych. Szybkie odtworzenie trwa zazwyczaj do 24 godzin, ale może być szybsze, jeśli nie ma potrzeby przywracania danych kopii bezpieczeństwa.
fault	błąd	See error.	Zobacz: błąd.
fault tolerance	odporność na błędy	<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 Projektowanie Usług)</i> Zdolność usługi informatycznej lub innego elementu konfiguracji (CI) do kontynuacji poprawnego działania po awarii części składowej. <i>Zobacz także:</i> przeciwdziałanie; odporność.
fault tree analysis (FTA)	analiza drzewa błędów (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 Ustawiczne Doskonalenie Usług) (ITIL Projektowanie Usług)</i> Technika, która może być wykorzystywana do określenia łańcucha zdarzeń, które spowodowały incydent lub mogą spowodować incydent w przyszłości. Analiza drzewa błędów (FTA) przedstawia łańcuch zdarzeń w postaci diagramu w notacji Boolean.

Angielski termin	Polski termin	Angielska definicja	Polska definicja
financial management	zarządzanie finansowe	<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 Strategia Usług)</i> Ogólny termin używany do opisywania funkcji i procesów odpowiedzialnych za zarządzanie budżetowaniem w organizacji, zarządzaniem kosztami usług informatycznych i wymaganiami przy naliczaniu opłat. Zarządzanie finansowe w organizacji jest specyficznym terminem używanym do opisywania funkcji i procesów z punktu widzenia całej organizacji. Zarządzanie finansowe usługami informatycznymi to specyficzny termin używany do opisu funkcji i procesów z punktu widzenia dostawcy usług informatycznych.
financial management for IT services	zarządzanie finansowe usługami informatycznymi	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The function and processes responsible for managing an IT service provider's budgeting, accounting and charging requirements. Financial management for IT services secures an appropriate level of funding to design, develop and deliver services that meet the strategy of the organization in a cost-effective manner. See also enterprise financial management.	<i>(ITIL Strategia Usług)</i> Funkcja i procesy odpowiedzialne za zarządzanie wymaganiami dostawcy usług informatycznych dotyczącymi: budżetowania, zarządzania kosztami usług informatycznych i naliczania opłat. Zarządzanie finansowe usługami informatycznymi zabezpiecza odpowiedni poziom finansowania dla projektowania, rozwoju i świadczenia usług, by realizować strategię organizacji w sposób efektywny kosztowo. <i>Zobacz także:</i> zarządzanie finansowe w organizacji.
financial year	rok finansowy	<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 Strategia Usług)</i> Okres sprawozdawczy obejmujący 12 kolejnych miesięcy. Rok finansowy może rozpocząć się w dowolnym dniu (np. od 1 kwietnia do 31 marca). Komentarz do tłumaczenia: <i>Tłumaczenia równoważne: rok obrotowy, rok obrachunkowy, rok budżetowy.</i>

Angielski termin	Polski termin	Angielska definicja	Polska definicja
first-line support	pierwsza linia wsparcia	<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 Eksploatacja Usług)</i> Pierwszy poziom w hierarchii grup wsparcia zaangażowanych w rozwiązywanie incydentów. Każdy poziom zawiera więcej specjalistycznych umiejętności albo ma więcej czasu i innych zasobów. <i>Zobacz także:</i> eskalacja.
fishbone diagram	Diagram Ishikawy	See Ishikawa diagram.	<i>Zobacz:</i> Diagram Ishikawy
fit for purpose	zgodność z przeznaczeniem	<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 Strategia Usług)</i> Zdolność do uzyskania ustalonego poziomu użyteczności. Nieformalnie, określenie zgodność z przeznaczeniem jest również używany do opisu procesu, elementu konfiguracji (CI), usługi informatycznej itp., która jest w stanie spełnić ustalone cele lub poziom świadczenia usługi. Bycie zgodnym z przeznaczeniem wymaga odpowiedniego zaprojektowania, wdrożenia, kontroli i utrzymania.
fit for use	zdatny do użytku; zdatność do użytku	<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 Strategia Usług)</i> Zdolność do uzyskania uzgodnionego poziomu gwarancji. Bycie zdatnym do użytku wymaga odpowiedniego zaprojektowania, wdrożenia, kontroli i utrzymania. Komentarz do tłumaczenia: <i>Jeśli znaczenie przymiotnikowe to "zdatny do użytku" a jeśli rzeczownikowo to "zdatność do użytku".</i>
fixed asset	środek trwały	<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 Przekazanie Usług)</i> Środek trwały firmy, który ma długoterminowy okres użytkowania (np. budynek, kawałek ziemi, serwer lub licencja na oprogramowanie). <i>Zobacz także:</i> zasób dostawcy usługi; element konfiguracji (CI).

Angielski termin	Polski termin	Angielska definicja	Polska definicja
fixed asset management	zarządzanie środkami trwałymi	<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 Przekazanie Usług)</i> Proces odpowiedzialny za śledzenie i raportowanie wartości i przynależności środków trwałych przez cały okres ich użytkowania. Zarządzanie środkami trwałymi prowadzi rejestr środków trwałych i zazwyczaj utrzymywane jest dla całej organizacji biznesowej, a nie wyłącznie dla IT. Czasami zarządzanie środkami trwałymi nazywane jest finansowym zarządzaniem zasobami i nie jest szczegółowo opisane w podstawowych publikacjach ITIL.
fixed cost	koszt stały	<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 Strategia Usług)</i> Koszty, które nie zmieniają się w zależności od wykorzystania usługi informatycznej, na przykład koszty sprzętu komputerowego. <i>Zobacz także:</i> koszt zmienny.
fixed facility	obiekt stały	<i>(ITIL Service Design)</i> A permanent building, available for use when needed by an IT service continuity plan. <i>See also</i> portable facility; recovery option.	<i>(ITIL Projektowanie Usług)</i> Trwały budynek gotowy do użycia, gdy jest wymagany przez plan ciągłości świadczenia usług informatycznych. <i>Zobacz także:</i> urządzenie przenośne; opcja odtwarzania.
follow the sun	praca rotacyjna w kolejnych strefach czasowych	<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 Eksploatacja Usług)</i> Metodyka wykorzystywana przez centrum obsługi użytkowników i grupy wsparcia na całym świecie, w celu zapewnienia bezproblemowej obsługi w trybie 24/7. Zgłoszenia, incydenty, problemy i wnioski o usługę są przekazywane pomiędzy grupami w różnych strefach czasowych.
fulfilment	realizacja	Performing activities to meet a need or requirement – for example, by providing a new IT service, or meeting a service request.	Wykonywanie czynności w celu spełnienia potrzeb lub wymagań, na przykład poprzez dostarczenie nowej usługi informatycznej, czy zrealizowanie wniosku o usługę.

Angielski termin	Polski termin	Angielska definicja	Polska definicja
function	funkcja	<p>A team or group of people and the tools or other resources they use to carry out one or more processes or activities – for example, the service desk. The term also has two other meanings:</p> <ul style="list-style-type: none"> • An intended purpose of a configuration item, person, team, process or IT service. For example, one function of an email service may be to store and forward outgoing mails, while the function of a business process may be to despatch goods to customers. • To perform the intended purpose correctly, as in 'The computer is functioning.' 	<p>Zespół lub grupa osób, wraz z zasobami i narzędziami, których używają, realizujący jeden lub więcej procesów, bądź aktywności, np. serwisdesk. Termin "funkcja" ma również dwa inne znaczenia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Zamierzony cel elementu konfiguracji (CI), osoby, zespołu, procesu lub usługi informatycznej. Na przykład, jedną z funkcji usługi e-mail może być przechowywanie oraz przekazywanie wychodzących maili, podczas gdy jedną z funkcji procesu biznesowego może być wysyłanie towarów odbiorcom. • Prawidłowa realizacja zamierzonego celu – „komputer funkcjonuje”.
functional escalation	eskalacja funkcyjna	<p><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.</p>	<p><i>(ITIL Eksploatacja Usług)</i> Przesyłanie zgłoszeń incydentów, problemów lub zmiany do zespołu technicznego z wyższym poziomem wiedzy fachowej, aby pomóc w eskalacji.</p> <p>Komentarz do tłumaczenia: <i>Zgodnie z definicją najwłaściwszym tłumaczeniem jest "odwołanie", jednakże tłumaczenie "eskalacja" jest na tyle powszechnie stosowane, że prawem uzusu zostaje dopuszczone.</i></p>
gap analysis	analiza luk	<p><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. <i>See also</i> benchmarking.</p>	<p><i>(ITIL Ustawiczne Doskonalenie Usług)</i> Czynność polegająca na porównywaniu dwóch zestawów danych i identyfikacji różnic. Analiza luk jest powszechnie używana do porównywania zestawów wymagań z obecnym stanem. <i>Zobacz także:</i> ocena porównawcza.</p>

Angielski termin	Polski termin	Angielska definicja	Polska definicja
governance	nadzór	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.	Zapewnianie, że polityka i strategia są faktycznie wdrożone oraz że wymagane procesy są należycie wykonywane. Nadzór obejmuje definiowanie ról i obowiązków, mierzenie i raportowanie oraz podejmowanie działań w celu rozwiązania zidentyfikowanych kwestii.
gradual recovery	odtworzenie stopniowe	<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 Projektowanie Usług)</i> Opcja odtwarzania, określana również jako zimna gotowość. Stopniowe odtworzenie używa zazwyczaj przenośnego lub stałego obiektu, mającego wsparcie środowisk i okablowania sieciowego, ale nie systemów komputerowych. Sprzęt i oprogramowanie instalowane są jako część planu ciągłości (świadczenia) usług informatycznych. Stopniowe odtworzenie trwa zazwyczaj dłużej niż trzy dni, a może też potrwać znacznie dłużej.
guideline	wytyczna	A document describing best practice, which recommends what should be done. Compliance with a guideline is not normally enforced. <i>See also</i> standard.	Dokument opisujący najlepsze praktyki zawierające rekomendacje, co należy zrobić. Zgodność z wytycznymi zazwyczaj nie jest wymuszana. <i>Zobacz także:</i> norma.
hierarchic escalation	eskalacja hierarchiczna	<i>(ITIL Service Operation)</i> Informing or involving more senior levels of management to assist in an escalation.	<i>(ITIL Eksploatacja Usług)</i> Informowanie lub zaangażowanie większej ilości wysokich szczebli zarządzania, aby pomóc w eskalacji. Komentarz do tłumaczenia: <i>Zgodnie z definicją najwłaściwszym tłumaczeniem jest "odwołanie", jednakże tłumaczenie "eskalacja" jest na tyle powszechnie stosowane, że prawem uzusu zostaje dopuszczone.</i>

Angielski termin	Polski termin	Angielska definicja	Polska definicja
high availability	wysoka dostępność	<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 Projektowanie Usług)</i> Podejście lub projektowanie, które minimalizuje lub ukrywa skutki awarii elementu konfiguracji (CI) przed użytkownikami usług informatycznych. Rozwiązania wysokiej dostępności są zaprojektowane w celu osiągnięcia uzgodnionego poziomu dostępności i do korzystania z technik, takich jak odporność na błędy, odporność i szybkie odtworzenie, aby zmniejszyć liczbę i skutki incydentów.
hot standby	gorąca gotowość	See fast recovery; immediate recovery.	<i>Zobacz:</i> szybkie odtworzenie; odtworzenie natychmiastowe.
identity	tożsamość	<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 Eksploatacja Usług)</i> Unikalna nazwa, która służy do identyfikacji użytkownika, osoby lub roli. Tożsamość jest używana do przyznania uprawnień dla tego użytkownika, osoby lub roli. Przykładem może być nazwa użytkownika SmithJ lub rola "kierownik zmiany".
immediate recovery	odtworzenie natychmiastowe	<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 Projektowanie Usług)</i> Opcja odtwarzania, znana również jako gorąca gotowość. Polega na odtworzeniu usługi informatycznej bez znaczącej utraty usługi dla odbiorcy. Natychmiastowe odtworzenie wykorzystuje zazwyczaj technologie mirror, balansowanie obciążenia i "split-site".
impact	wpływ	<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 Eksploatacja Usług) (ITIL Przekazanie Usług)</i> Miara pokazująca oddziaływanie incydentu, problemu lub zmiany na procesy biznesowe. Wpływ często bazuje na tym, jak dana sytuacja oddziałuje na poziom usługi. Kategorii wpływ i pilność używa się do określania priorytetu.

Angielski termin	Polski termin	Angielska definicja	Polska definicja
incident	incydent	<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 Eksploatacja Usług)</i> Nieplanowana przerwa w usłudze informatycznej lub obniżenie jakości usługi informatycznej. Awaria elementu konfiguracji (CI), który nie wpłynął jeszcze negatywnie na usługę, również jest incydem, na przykład: awaria jednego z dysków dublowanych w klastrze.
incident management	zarządzanie incydentami	<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 Eksploatacja Usług)</i> Proces odpowiedzialny za zarządzanie cyklem życia wszystkich incydentów. Zarządzanie incydentami zapewnia, że przywrócenie usługi informatycznej odbiorcom nastąpi tak szybko, jak to tylko możliwe. Zapewnia również minimalizowanie wpływu na biznes.
incident record	zapis incydu	<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 Eksploatacja Usług)</i> Zapis szczegółów incydu. Każdy zapis incydu dokumentuje cykl życia pojedynczego incydu.
indirect cost	koszt pośredni	<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 <i>also</i> direct cost.	<i>(ITIL Strategia Usług)</i> Koszt świadczenia usługi informatycznej, który nie może być przypisany w całości do konkretnego odbiorcy, na przykład: koszt dostarczenia serwerów współdzielonych lub licencji na oprogramowanie. Koszty pośrednie znane są również jako koszty ogólne. <i>Zobacz także:</i> koszt bezpośredni.

Angielski termin	Polski termin	Angielska definicja	Polska definicja
information security management (ISM)	zarządzanie bezpieczeństwem informacji (ISM)	<i>(ITIL Service Design)</i> The process responsible for ensuring that the confidentiality, integrity and availability of an organization's assets, information, data and IT services match the agreed needs of the business. Information security management supports business security and has a wider scope than that of the IT service provider, and includes handling of paper, building access, phone calls etc. for the entire organization. <i>See also</i> security management information system.	<i>(ITIL Projektowanie usług)</i> Proces odpowiedzialny za zapewnienie, że poufność, integralność i dostępność zasobów organizacji, informacji, danych oraz usług informatycznych odpowiada uzgodnionym potrzebom organizacji biznesowej. Proces zarządzania bezpieczeństwem informacji (ISM) wspiera bezpieczeństwo organizacji biznesowej, które ma szerszy zakres niż proces dostawcy usług informatycznych i obejmuje obsługę dokumentów papierowych, dostęp do budynków, połączenia telefoniczne, itd. w obrębie całej organizacji. <i>Zobacz także:</i> system informacji o zarządzaniu bezpieczeństwem (SMIS)
information security management system (ISMS)	system zarządzania bezpieczeństwem informacji (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. <i>See also</i> security management information system.	<i>(ITIL Projektowanie usług)</i> Schemat polityki, procesów, funkcji, norm, wytycznych i narzędzi, dzięki którym organizacja może osiągnąć swoje cele zarządzania bezpieczeństwem informacji (ISM). <i>Zobacz także:</i> system informacji o zarządzaniu bezpieczeństwem (SMIS)
information security policy	polityka bezpieczeństwa informacji	<i>(ITIL Service Design)</i> The policy that governs the organization's approach to information security management.	<i>(ITIL Projektowanie Usług)</i> Polityka regulująca podejście organizacji do zarządzania bezpieczeństwem informacji (ISM).
information system	system informacyjny	See management information system.	<i>Zobacz</i> system informowania kierownictwa (MIS)
information technology (IT)	technologia informatyczna (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.	Zastosowanie technologii do przechowywania, komunikacji i przetwarzania informacji. IT obejmuje zwykle komputery, telekomunikację, aplikacje i inne oprogramowanie. Informacje mogą zawierać dane biznesowe, dane głosowe, obraz, wideo itp. Termin technologia informatyczna często jest używany do wsparcia procesów biznesowych poprzez usługi informatyczne.

Angielski termin	Polski termin	Angielska definicja	Polska definicja
infrastructure service	usługa infrastrukturalna	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.	Typ usługi wspierającej, która zapewnia sprzęt, sieć lub inne komponenty centrum danych. Termin ten używany jest również jako synonim usługi wspierającej.
insourcing	insourcing	<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 Strategia Usług)</i> Korzystanie z wewnętrznego dostawcy usług do zarządzania usługami informatycznymi. Termin insourcing jest również używany do opisanie czynność przekazania świadczenia usług informatycznych od usługodawcy zewnętrznego do wewnętrznego. <i>Zobacz także:</i> model źródeł świadczenia usługi.
integrity	integralność	<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 Projektowanie Usług)</i> Zasada bezpieczeństwa zapewniająca, że dane i elementy konfiguracji (CIs) są modyfikowane jedynie przez upoważnione osoby i czynności. Integralność uwzględnia wszystkie możliwe przyczyny modyfikacji, włączając w to awarie sprzętu i oprogramowania, czynniki środowiskowe oraz działania człowieka.
interactive voice response (IVR)	interaktywny system głosowy (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 Eksploatacja Usług)</i> Jedna z form systemu automatycznej dystrybucji połączeń (ACD), która akceptuje wprowadzane przez użytkownika dane, takie jak naciśnięcia klawiszy i polecenia ustne; używana w celu określenia właściwego miejsca docelowego dla połączeń przychodzących.

Angielski termin	Polski termin	Angielska definicja	Polska definicja
intermediate recovery	odtworzenie przyspieszone	<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 Projektowanie Usług)</i> Opcja odtwarzania, znana również jako ciepła gotowość. Przyspieszone odtworzenie korzysta zazwyczaj z udostępnionego przenośnego lub stałego obiektu, który posiada komponenty systemów komputerowych i urządzeń sieciowych. Sprzęt i oprogramowanie muszą być skonfigurowane, a dane będą musiały być przywrócone jako część planu ciągłości usług informatycznych. Typowe czasy odtworzeniowe dla przyspieszonego odtworzenia wynoszą od jednego do trzech dni.
internal customer	klient wewnętrzny; odbiorca wewnętrzny	A customer who works for the same business as the IT service provider. <i>See also</i> external customer; internal service provider.	Odbiorca, który pracuje dla tej samej firmy, co dostawca usług informatycznych. <i>Zobacz także:</i> odbiorca zewnętrzny, wewnętrzny dostawca usług. Komentarz do tłumaczenia: <i>Tłumaczenie alternatywne: "klient wewnętrzny" lub "odbiorca wewnętrzny" - patrz uwaga do tłumaczenia terminu "customer".</i>
internal metric	metryka wewnętrzna	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.	Miara używana przez dostawcę usług informatycznych w celu monitorowania sprawności, skuteczności, lub efektywności kosztowej wewnętrznych procesów dostawcy usług informatycznych. Metryki wewnętrzne nie są zwykle zgłaszane do odbiorcy usługi informatycznej. <i>Zobacz także:</i> metryka zewnętrzna.

Angielski termin	Polski termin	Angielska definicja	Polska definicja
internal rate of return (IRR)	wewnętrzna stopa zwrotu (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. <i>See also</i> net present value; return on investment.	<i>(ITIL Strategia Usług)</i> Technika pomagająca podejmować decyzje dotyczące wydatków inwestycyjnych (CAPEX). IRR pozwala porównać dwie lub więcej inwestycji alternatywnych. Większa wewnętrzna stopa zwrotu (IRR) wskazuje na lepszą inwestycję. <i>Zobacz także:</i> wartość bieżąca netto (NPV); stopa zwrotu z inwestycji (ROI).
internal service provider	wewnętrzny dostawca usług	<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. <i>See also</i> insourcing; Type I service provider; Type II service provider.	<i>(ITIL Strategia Usług)</i> Dostawca usług informatycznych, który jest częścią tej samej organizacji, co jego odbiorcy. Wewnętrzny dostawca usług informatycznych może mieć zarówno odbiorców wewnętrznych, jak i zewnętrznych. <i>Zobacz także:</i> insourcing; dostawca usług typu I; dostawca usług typu II.
International Organization for Standardization (ISO)	Międzynarodowa Organizacja Normalizacyjna (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. <i>See</i> www.iso.org for further information about ISO.	Międzynarodowa Organizacja Normalizacyjna - The International Organization for Standardization (ISO) to największy na świecie twórca norm. ISO jest organizacją pozarządową, będącą siecią krajowych instytutów normalizacyjnych z 156 krajów. Więcej informacji na temat ISO: www.iso.org .
International Standards Organization	Międzynarodowa Organizacja Normalizacyjna (ISO)	<i>See</i> International Organization for Standardization.	<i>Zobacz:</i> Międzynarodowa Organizacja Normalizacyjna (ISO).
internet service provider (ISP)	dostawca usług internetowych (ISP)	An external service provider that provides access to the internet. Most ISPs also provide other IT services such as web hosting.	Zewnętrzny dostawca usług, świadczący usługę dostępu do Internetu. Większość dostawców usług internetowych dostarcza również inne usługi, takie jak hosting stron WWW.

Angielski termin	Polski termin	Angielska definicja	Polska definicja
invocation	uruchomienie	<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 Projektowanie Usług)</i> Rozpoczęcie czynności określonych w planie, na przykład: wywołanie planu ciągłości (świadczenia) usług informatycznych dla jednej lub więcej usług informatycznych. Komentarz do tłumaczenia: <i>Tłumaczenie alternatywne: wywołanie.</i>
Ishikawa diagram	Diagram Ishikawy	<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 Ustawiczne Doskonalenie Usług) (ITIL Eksploatacja Usług)</i> Technika pomagająca zespołowi w identyfikacji wszystkich możliwych przyczyn problemu; wymyślona przez Kaoru Ishikawa. Wynikiem tej techniki jest schemat, który wygląda jak rybie ości. Komentarz do tłumaczenia: <i>Tłumaczenie równoważne: diagram przyczynowo-skutkowy.</i>
ISO 9000	ISO 9000	A generic term that refers to a number of international standards and guidelines for quality management systems. See www.iso.org for more information. See <i>also</i> International Organization for Standardization.	Ogólny termin, który odnosi się do wielu międzynarodowych norm i wytycznych dotyczących systemów zarządzania jakością. Więcej informacji na temat ISO: www.iso.org . <i>Zobacz także:</i> Międzynarodowa Organizacja Normalizacyjna (ISO).
ISO 9001	ISO 9001	An international standard for quality management systems. See <i>also</i> ISO 9000; standard.	Międzynarodowy standard dla systemów zarządzania jakością. <i>Zobacz także:</i> ISO 9000; norma.
ISO/IEC 20000	ISO/IEC 20000	An international standard for IT service management.	Międzynarodowa norma zarządzania usługami informatycznymi (ITSM).

Angielski termin	Polski termin	Angielska definicja	Polska definicja
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. <i>See also</i> standard.	<i>(ITIL Ustawiczne Doskonalenie Usług) (ITIL Projektowanie Usług)</i> Międzynarodowa specyfikacja dla zarządzania bezpieczeństwem informacji (ISM). Odpowiednie zasady postępowania znajdują się w ISO/IEC 27002. <i>Zobacz także:</i> norma.
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. <i>See also</i> standard.	<i>(ITIL Ustawiczne Doskonalenie Usług)</i> Międzynarodowe zasady postępowania dla zarządzania bezpieczeństwem informacji. Odpowiednia specyfikacja znajduje się w ISO/IEC 27001. <i>Zobacz także:</i> norma.
IT accounting	rachunkowość informatyczna	See accounting.	<i>Zobacz:</i> zarządzanie kosztami usług informatycznych.
IT infrastructure	infrastruktura informatyczna; infrastruktura IT	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.	Cały sprzęt, oprogramowanie, sieci, wyposażenie itp., które są wymagane do rozwoju, testowania, monitorowania, kontroli lub obsługi aplikacji i usług informatycznych. Określenie to obejmuje wszystkie technologie informatyczne, ale nie dotyczy ludzi, procesów i dokumentacji.
IT operations	eksploatacja systemów informatycznych; eksploatacja IT	<i>(ITIL Service Operation)</i> Activities carried out by IT operations control, including console management/operations bridge, job scheduling, backup and restore, and print and output management. IT operations is also used as a synonym for service operation.	<i>(ITIL Eksploatacja Usług)</i> Czynności wykonywane przez kontrolę eksploatacji, zawierające zarządzanie konsolą/centrum operacyjne, harmonogramowanie zadań, tworzenie i odtwarzanie kopii bezpieczeństwa, wydruki i zarządzanie produktem. Termin eksploatacja systemów informatycznych używany jest także jako synonim eksploatacji usług. Komentarz do tłumaczenia: <i>Tłumaczenie alternatywne: użytkowanie rozwiązań informatycznych.</i>

Angielski termin	Polski termin	Angielska definicja	Polska definicja
IT operations control	kontrola eksploatacji systemów informatycznych; kontrola eksploatacji IT	<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 Eksploatacja Usług)</i> Funkcja odpowiedzialna za monitorowanie i kontrolę usług informatycznych i infrastruktury informatycznej. <i>Zobacz także:</i> centrum operacyjne.
IT operations management	zarządzanie eksploatacją systemów informatycznych; zarządzanie eksploatacją IT	<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 Eksploatacja Usług)</i> Funkcja u dostawcy usług informatycznych, która realizuje codzienne działania niezbędne do zarządzania usługami informatycznymi i wspierania infrastruktury informatycznej. Zarządzanie eksploatacją systemów informatycznych zawiera kontrolę eksploatacji systemów informatycznych oraz zarządzanie obiektami i wyposażeniem.
IT service	usługa informatyczna, usługa IT	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. See also core service; enabling service; enhancing service; service; service package.	Usługa świadczona przez dostawcę usług informatycznych. Usługa informatyczna składa się z połączenia technologii informatycznych, ludzi i procesów. Usługa informatyczna zorientowana na odbiorcę bezpośrednio wspiera procesy biznesowe jednego lub więcej odbiorców i jego docelowy poziom świadczenia usług powinien być zdefiniowany w umowie SLA. Inne usługi informatyczne, zwane usługami wspierającymi nie są bezpośrednio wykorzystywane przez organizację biznesową, ale są wymagane przez dostawcę usług do dostarczenia usług zorientowanych na odbiorcę. <i>Zobacz także:</i> usługa podstawowa; usługa umożliwiająca; usługa rozszerzająca; usługa; pakiet usługi

Angielski termin	Polski termin	Angielska definicja	Polska definicja
IT service continuity management (ITSCM)	zarządzanie ciągłością (świadczenia) usług informatycznych (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 Projektowanie Usług)</i> Proces odpowiedzialny za zarządzanie ryzykiem, które mogłoby poważnie wpłynąć na usługi informatyczne. Zarządzanie ciągłością świadczenia usług informatycznych (ITSCM) zapewnia, by dostawca usług informatycznych mógł zawsze dostarczać minimalny uzgodniony poziom usług, dzięki redukcji ryzyka do akceptowalnego poziomu oraz dzięki planowaniu działań koniecznych do przywrócenia usług informatycznych. Zarządzanie ciągłością świadczenia usług informatycznych (ITSCM) wspiera zarządzanie ciągłością biznesu (BCM).
IT service continuity plan	plan ciągłości (świadczenia) usług informatycznych	<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 Projektowanie Usług)</i> Plan określający działania niezbędne do odtworzenia jednej lub więcej usług informatycznych. Plan identyfikuje również wyzwalacze (zdarzenia uruchamiające), ludzi, których powinno się zaangażować, komunikację itp. Plan ciągłości świadczenia usług informatycznych powinien być częścią planu zapewnienia ciągłości działalności organizacji biznesowej (BCP).
IT service management (ITSM)	zarządzanie usługami informatycznymi (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.	Wdrożenie i zarządzanie jakością usług informatycznych, które spełnia potrzeby organizacji biznesowej. Zarządzanie usługami informatycznymi (ITSM) wykonywane jest przez dostawców usług informatycznych poprzez odpowiedni dobór ludzi, procesów i technologii informatycznych. <i>Zobacz także:</i> zarządzanie usługami.

Angielski termin	Polski termin	Angielska definicja	Polska definicja
IT Service Management Forum (itSMF)	IT Service Management Forum (itSMF)	The IT Service Management Forum is an independent organization dedicated to promoting a professional approach to IT service management. The itSMF is a not-for-profit membership organization with representation in many countries around the world (itSMF chapters). The itSMF and its membership contribute to the development of ITIL and associated IT service management standards. See www.itsmf.org for more information.	IT Service Management Forum (itSMF) jest niezależną organizacją zajmującą się promowaniem profesjonalnego podejścia do zarządzania usługami informatycznymi (ITSM). itSMF jest organizacją członkowską non profit, reprezentowaną w wielu krajach na całym świecie (oddziały itSMF). itSMF i jego członkowie przyczyniają się do rozwoju ITIL i powiązanych norm zarządzania usługami informatycznymi. Więcej informacji można znaleźć w Internecie pod adresem www.itsmf.org .
IT service provider	dostawca usług informatycznych	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A service provider that provides IT services to internal or external customers.	<i>(ITIL Strategia Usług)</i> Dostawca usług, który świadczy usługi informatyczne dla odbiorców wewnętrznych i zewnętrznych.
IT steering group (ISG)	komitet sterujący IT (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 Projektowanie Usług) (ITIL Strategia Usług)</i> Formalna grupa odpowiedzialna za zapewnienie, że strategie i plany biznesu i dostawcy usług IT są ściśle powiązane. Komitet sterujący IT (ISG) składa się z doświadczonych przedstawicieli organizacji biznesowej i dostawcy usług informatycznych. Znany również jako komitet strategii IT lub komitet sterujący ds. informatyki.

Angielski termin	Polski termin	Angielska definicja	Polska definicja
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 www.iti-officialsite.com for more information.	Zbiór publikacji zawierających najlepsze praktyki zarządzania usługami informatycznymi. Będący własnością Rady Gabinetowej (część rządu brytyjskiego - odpowiednik Urzędu Rady Ministrów), ITIL daje wytyczne dotyczące dostarczania jakości usług informatycznych i procesów, funkcji i innych możliwości potrzebnych do ich obsługi. Biblioteka ITIL jest oparta na cyklu życia usługi i składa się z pięciu faz (Strategia Usług, Projektowanie Usług, Przekazanie Usług, Eksploatacja Usług, Ustawiczne Doskonalenie Usług); każda z faz posiada odrębną publikację. Istnieje również zestaw uzupełniających publikacji ITIL, zawierających wskazówki specyficzne dla sektorów przemysłu, typów organizacji, modeli operacyjnych i architektur technologicznych. Zobacz www.iti-officialsite.com , aby uzyskać więcej informacji.
job description	opis stanowiska pracy	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.	Dokument określający role, zakres odpowiedzialności, umiejętności i wiedzę wymaganą przez konkretną osobę. Jeden opis stanowiska pracy może zawierać wiele ról, na przykład: role kierownika konfiguracji i kierownika zmiany mogą być wykonywane przez jedną osobę.
job scheduling	harmonogramowanie zadań	<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 Eksploatacja Usług)</i> Planowanie i zarządzanie realizacją zadań programistycznych, które są wymagane w ramach usługi informatycznej. Harmonogramowanie zadań wykonywane jest przez zarządzanie eksploatacją systemów informatycznych i często jest zautomatyzowane przy użyciu narzędzi, które działają online lub w trybie wsadowym w określonych porach dnia, tygodnia, miesiąca lub roku.

Angielski termin	Polski termin	Angielska definicja	Polska definicja
Kano model	model Kano	<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 Strategia Usług)</i> Model opracowany przez Noriaki Kano; używany w celu zrozumienia preferencji odbiorców. Model Kano grupuje atrybuty usługi informatycznej w obszarach, takich jak: czynniki podstawowe, czynniki atrakcyjności, czynniki wydajnościowe itp.
Kepner and Tregoe analysis	analiza Kepner-Tregoe	<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 Eksploatacja Usług)</i> Uporządkowane podejścia do rozwiązywania problemów. Problem jest analizowany w kontekście tego co, gdzie, kiedy i ile. Określane są możliwe przyczyny, najbardziej prawdopodobna przyczyna jest testowana, a prawdziwa przyczyna jest weryfikowana.
key performance indicator (KPI)	kluczowy wskaźnik wydajności (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 Projektowanie Usług) (ITIL Ustawiczne Doskonalenie Usług)</i> Miara pomocna w zarządzaniu usługami informatycznymi, procesem, planem, projektem lub inną czynnością. Kluczowe wskaźniki wydajności (KPIs) stosowane są do pomiaru realizacji kluczowych czynników sukcesu (CSF). Wiele parametrów można zmierzyć, ale tylko najważniejsze z nich są zdefiniowane jako kluczowe wskaźniki wydajności (KPI) i używane do aktywnego zarządzania i raportowania stanu procesu, usługi lub czynności. Powinny one być tak dobrane, aby zapewnić zarządzanie sprawnością, skutecznością i efektywnością kosztową.
knowledge base	baza wiedzy	<i>(ITIL Service Transition)</i> A logical database containing data and information used by the service knowledge management system.	<i>(ITIL Przekazanie Usług)</i> Logiczna baza danych, zawierająca dane i informacje używane przez system zarządzania wiedzą o usługach (SKMS).

Angielski termin	Polski termin	Angielska definicja	Polska definicja
knowledge management	zarządzanie wiedzą	<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 Przekazanie Usług)</i> Proces odpowiedzialny za współdzielenie idei, doświadczeń i informacji, oraz za zapewnienie, że są one dostępne we właściwych miejscach i we właściwym czasie. Proces zarządzania wiedzą umożliwia podejmowanie uzasadnionych decyzji oraz poprawę sprawności przez zmniejszenie potrzeby odkrywania wiedzy na nowo. <i>Zobacz także:</i> łańcuch poznawczy dane-informacja-wiedza-mądrość (DIKW); system zarządzania wiedzą o usługach (SKMS)
known error	znany błąd	<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 Eksploatacja Usług)</i> Problem, który ma udokumentowaną przyczynę źródłową i obejście. Znane błędy są tworzone i zarządzane przez proces zarządzania problemami w trakcie całego ich cyklu życia. Znane błędy mogą być również zidentyfikowane przed programistów lub dostawców.
known error database (KEDB)	baza znanych błędów (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 Eksploatacja Usług)</i> Baza danych zawierająca zapisy wszystkich znanych błędów. Jest tworzona i aktualizowana w procesie zarządzania problemami, a wykorzystywana przez procesy zarządzania incydentami i problemami. Baza znanych błędów może być częścią systemu zarządzania konfiguracją (CMS) lub może być przechowywana w innym miejscu w systemie zarządzania wiedzą o usługach (SKMS).

Angielski termin	Polski termin	Angielska definicja	Polska definicja
known error record	zapis znanego błędu	<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 Eksploatacja Usług)</i> Zapis zawierający informacje o znanych błędach. Każdy zapis znanego błędu dokumentuje cykl życia znanego błędu, w tym status, przyczyny i obejście. W niektórych wdrożeniach znany błąd jest udokumentowany za pomocą dodatkowych pól w zapisie problemu. Komentarz do tłumaczenia: <i>Patrz komentarz do tłumaczenia terminu "record".</i>
lifecycle	cykl życia	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: <ul style="list-style-type: none"> • The lifecycle of an application includes requirements, design, build, deploy, operate, optimize • The expanded incident lifecycle includes detection, diagnosis, repair, recovery and restoration • The lifecycle of a server may include: ordered, received, in test, live, disposed etc. 	Różne stany usługi informatycznej, elementu konfiguracji (CI), incydentu, problemu, zmiany itp. W cyklu życia zdefiniowane są kategorie stanów oraz przejść między poszczególnymi stanami. Na przykład: <ul style="list-style-type: none"> • cykl życia aplikacji zawiera wymagania, projektowanie, tworzenie, wdrożenie, eksploatację, optymalizację. • rozszerzony cykl życia incydentu zawiera wykrycie, diagnozę, naprawę, przywrócenie działania, • cykl życia serwera może zawierać zamówienie, dostawę, testowanie, eksploatację, wycofanie z eksploatacji itp.
line of service (LOS)	linia usług (LOS)	<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.	<i>(ITIL Strategia Usług)</i> Usługa podstawowa lub pakiet usług oferujący wiele opcji świadczenia usługi. Linia usług jest zarządzana przez właściciela usługi, a każda opcja jest przeznaczona do wspierania danego segmentu rynkowego.

Angielski termin	Polski termin	Angielska definicja	Polska definicja
live	produkcyjny	<i>(ITIL Service Transition)</i> Refers to an IT service or other configuration item that is being used to deliver service to a customer.	<i>(ITIL Przekazanie Usług)</i> Termin dotyczy usług informatycznych lub elementów konfiguracji (CIs) używanych do dostarczania usług dla ich odbiorców.
live environment	środowisko produkcyjne	<i>(ITIL Service Transition)</i> A controlled environment containing live configuration items used to deliver IT services to customers.	<i>(ITIL Przekazanie Usług)</i> Kontrolowane środowisko zawierające skonfigurowane "produkcyjne" elementy konfiguracji (CIs) używane do dostarczania usług informatycznych.
maintainability	naprawialność	<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 Projektowanie Usług)</i> Miara mówiąca, jak szybko i skutecznie usługa informatyczna lub inny element konfiguracji (CI) mogą zostać przywrócone do działania po awarii. Naprawialność zazwyczaj jest mierzona i raportowana jako średni czas przywrócenia usługi (MTRS). Termin naprawialność jest również używany w kontekście oprogramowania lub rozwoju usługi informatycznej w znaczeniu zdolności do łatwej zmiany lub naprawy.
major incident	poważny incydent	<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 Eksploatacja Usług)</i> Najwyższa kategoria wpływu incydentu. Poważniejsze incydenty w istotnym stopniu zakłócają działanie organizacji biznesowej.
manageability	zarządzalność	An informal measure of how easily and effectively an IT service or other component can be managed.	Nieformalna wartość łatwości i skuteczności zarządzania komponentem lub usługą informatyczną.

Angielski termin	Polski termin	Angielska definicja	Polska definicja
management information	informacja zarządcza	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'.	Informacja używana w celu wsparcia procesu podejmowania decyzji. Informacja zarządcza często generowana jest w sposób automatyczny za pomocą narzędzi wspierających procesy zarządzania usługami informatycznymi (ITSM). Zawiera wartości kluczowych wskaźników wydajności (KPIs), jak na przykład: współczynnik zmian, w wyniku wdrożenia których wystąpiły incydenty lub współczynnik rozwiązywalności incydentów przez pierwszą linię wsparcia.
management information system (MIS)	system informowania kierownictwa (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. See <i>also</i> service knowledge management system.	<i>(ITIL Projektowanie Usług)</i> Zestaw narzędzi i danych używany do wsparcia procesów lub funkcji zarządczych. Przykładem może być informacja z systemu zarządzania dostępnością (AMIS) lub informacja dotycząca systemu zarządzania dostawcami i umowami (SCMIS). <i>Zobacz także:</i> system zarządzania wiedzą o usługach (SKMS).
Management of Risk (M_o_R®)	Metodyka M_o_R® – zarządzanie ryzykiem	M_o_R includes all the activities required to identify and control the exposure to risk, which may have an impact on the achievement of an organization's business objectives. See www.mor-officialsite.com for more details.	Metodyka M_o_R (zarządzanie ryzykiem) zawiera działania niezbędne do zidentyfikowania i kontroli narażenia na ryzyko mające wpływ na osiągnięcie celów biznesowych organizacji. Więcej informacji pod adresem: www.mor-officialsite.com
management system	system zarządzania	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. See <i>also</i> system.	Struktura polityk, procesów, funkcji, standardów, wytycznych oraz narzędzi zapewniających organizacji lub jej części osiągnięcie celów. Określenie używane także w ograniczonym zakresie do procesu lub czynności, na przykład: system zarządzania zdarzeniami lub system zarządzania ryzykiem. <i>Zobacz także:</i> system.

Angielski termin	Polski termin	Angielska definicja	Polska definicja
manual workaround	obejście ręczne	<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 Ustawiczne Doskonalenie Usług)</i> Obejście wymagające ręcznego działania. Jest to również określenie opcji odtwarzania, w której organizacja biznesowa realizuje proces, nie używając usług informatycznych. Jest to stan przejściowy, na ogół łączony z innymi działaniami w celu odzyskania procesu/usługi.
marginal cost	koszt krańcowy	<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 Strategia Usług)</i> Zwiększenie lub zmniejszenie kosztów całkowitych przez dodanie lub zmniejszenie jednostkowe źródła kosztów, np.: dodanie lub rezygnacja z kosztu użytkownika.
market space	przestrzeń rynkowa	<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 Strategia Usług)</i> Wszystkie możliwości, które może wykorzystać dostawca usług informatycznych, by spełnić potrzeby biznesowe klientów. Przestrzeń rynkowa definiuje możliwe usługi informatyczne, których dostarczanie może rozważać dostawca usług informatycznych.
maturity	dojrzałość	<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 Ustawiczne Doskonalenie Usług)</i> Wartość niezawodności, sprawności i skuteczności procesu, funkcji lub organizacji. Najbardziej dojrzałe procesy i funkcje wspierają, w sposób formalnie potwierdzony, cele biznesowe i strategię i wykorzystują mechanizm ustawicznego doskonalenia.
maturity level	poziom dojrzałości	A named level in a maturity model, such as the Carnegie Mellon Capability Maturity Model Integration.	Zdefiniowany poziom w modelach dojrzałości, takich jak: Carnegie Mellon, Capability Maturity Model Integration.

Angielski termin	Polski termin	Angielska definicja	Polska definicja
mean time between failures (MTBF)	średni czas bezawaryjnej pracy (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 Projektowanie Usług)</i> Wartość dla pomiaru i raportowania niezawodności. Średni czas bezawaryjnej pracy (MTBF) to średni czas, w którym element konfiguracji (CI) lub usługa informatyczna działają bez przerw, spełniając zakładane funkcje lub poziom usługi. Średni czas bezawaryjnej pracy mierzony jest od momentu, gdy element konfiguracji (CI) zostaje uruchomiony do wystąpienia kolejnej awarii.
mean time between service incidents (MTBSI)	średni czas między incydentami (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 Projektowanie Usług)</i> Miara używana w celu pomiaru i raportowania niezawodności. Oznacza średni czas od momentu, gdy system lub usługa ulegnie awarii, do ponownego wystąpienia awarii. Jest to suma średniego czasu bezawaryjnej pracy (MTBF) i średniego czasu przywrócenia usługi (MTRS).
mean time to repair (MTTR)	średni czas naprawy (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.	Średni czas naprawy (MTTR) elementu konfiguracji (CI) lub usługi po wystąpieniu awarii; mierzony od momentu uszkodzenia elementu konfiguracji (CI) do chwili ponownego zadziałania. Średni czas naprawy (MTTR) nie zawiera czasu wymaganego na odtworzenie. Czasami mylnie używany zamiast średniego czasu przywrócenia usługi (MTRS).
mean time to restore service (MTRS)	średni czas przywrócenia usługi (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.	Średni czas przywrócenia usługi informatycznej lub innego elementu konfiguracji (CI) po awarii. Jest mierzony od momentu wystąpienia awarii do momentu, gdy element konfiguracji (CI) lub usługa funkcjonuje w pełni poprawnie. <i>Zobacz także:</i> naprawialność; średni czas naprawy (MTTR).

Angielski termin	Polski termin	Angielska definicja	Polska definicja
metric	metryka	<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 Ustawiczne Doskonalenie Usług)</i> Wartość mierzona i raportowana w celu wsparcia zarządzania procesem, usługą informatyczną lub czynnością. <i>Zobacz także:</i> kluczowy wskaźnik wydajności (KPI).
middleware	oprogramowanie pośredniczące	<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 Projektowanie Usług)</i> Oprogramowanie pośredniczące, umożliwiające połączenie dwóch lub więcej komponentów programów lub aplikacji. Zwykle kupowane od dostawcy jako produkt (niewytwarzane przez dostawcę usług informatycznych). <i>Zobacz także:</i> gotowy produkt komercyjny (COTS). Komentarz do tłumaczenia: <i>Termin często występuje w wersji oryginalnej: middleware.</i>
mission	misja	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. See also vision.	Krótki, lecz wyczerpujący, całościowy opis zamiarów i intencji organizacji. Stanowi, co i w jaki sposób powinno być osiągnięte. <i>Zobacz także:</i> wizja.
model	model	A representation of a system, process, IT service, configuration item etc. that is used to help understand or predict future behaviour.	Odwzorowanie systemu, usługi informatycznej, elementu konfiguracji (CI), używane w celu wsparcia zrozumienia zachowania tych elementów obecnie i w przyszłości.
modelling	modelowanie	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.	Technika używana w celu przewidywania przyszłego zachowania systemu, procesu, usługi informatycznej lub elementu konfiguracji (CI). Modelowanie jest używane w zarządzaniu finansowym, zarządzaniu pojemnością, a także zarządzaniu dostępnością (AM).

Angielski termin	Polski termin	Angielska definicja	Polska definicja
monitor control loop	sprzężenie kontrolne	<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 Eksploatacja Usług)</i> Monitorowanie efektu wykonania zadania, działania procesu lub usługi informatycznej albo innego elementu konfiguracji (CI) , następnie porównanie z wartościąadaną i podejmowanie odpowiednich działań.
monitoring	monitorowanie	<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 Eksploatacja Usług)</i> Ciągła obserwacja elementów konfiguracji (CIs), usług informatycznych lub procesów, w celu wykrywania zdarzeń i zapewnienia, że stan obecny jest znany.
near-shore	zlokalizowany w pobliskim kraju	<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 Strategia Usług)</i> Zapewnienie usług z miejsca zlokalizowanego w pobliskim kraju. Może dotyczyć dostarczenia usług lub funkcji centrum obsługi użytkowników (Service Desk). <i>Zobacz także:</i> zlokalizowany w innym kraju; zlokalizowany w tym samym kraju.
net present value (NPV)	wartość bieżąca netto (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. <i>See also</i> internal rate of return; return on investment.	<i>(ITIL Strategia Usług)</i> Technika wspomagająca proces podejmowania decyzji w zakresie wydatków inwestycyjnych (CAPEX). Porównuje wpływ pieniędzy z wydatkowaniem gotówki. Pozytywna wartość bieżąca netto (NPV) oznacza opłacalność inwestycji. <i>Zobacz także:</i> wewnętrzna stopa zwrotu (IRR); stopa zwrotu z inwestycji (ROI).
normal change	zmiana normalna; zmiana zwykła	<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 Przekazywanie Usług)</i> Zmiana niebędąca zmianą pilną ani standardową. Zmiana zwykła realizowana jest w ramach zdefiniowanych kroków procesu zarządzania zmianą.
normal service operation	normalna eksploatacja usługi; normalne działanie usługi	<i>(ITIL Service Operation)</i> An operational state where services and configuration items are performing within their agreed service and operational levels.	<i>(ITIL Eksploatacja Usług)</i> Stan, w którym elementy konfiguracji (CIs) i usługi funkcjonują w sposób zgodny z uzgodnionymi poziomami eksploatacji.

Angielski termin	Polski termin	Angielska definicja	Polska definicja
notional charging	wirtualne naliczanie opłat	<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 Strategia Usług)</i> Podejście do obciążania kosztami za usługi informatyczne. Mimo, że opłaty dla odbiorców są skalkulowane, a odbiorcy są poinformowani o ich wysokości, płatności nie są realizowane. Wirtualne naliczanie opłat często jest wdrażane jako pierwszy etap w celu zapewnienia, że odbiorca jest świadomy wysokości opłat lub jako etap wstępny przed wdrożeniem rzeczywistych płatności.
objective	cel	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.	Oczekiwany wynik procesu, czynności lub organizacji dla zapewnienia spełnienia wymaganych warunków. Wyniki są na ogół wyrażane jako wymierne cele. Określenie używane również nieformalnie jako wymóg, warunek.
off the shelf	gotowy produkt komercyjny; produkt z półki	See commercial off the shelf.	<i>Zobacz:</i> gotowy produkt komercyjny (COTS).
Office of Government Commerce (OGC)	Office of Government Commerce (OGC)	OGC (former owner of Best Management Practice) and its functions have moved into the Cabinet Office as part of HM Government. See www.cabinetoffice.co.uk	OGC - poprzedni właściciel Najlepszych Praktyk Zarządzania (BMP) - wraz ze swoimi uprawnieniami został przeniesiony do Rady Gabinetowej (część rządu brytyjskiego - odpowiednik Urzędu Rady Ministrów). <i>Zobacz:</i> www.cabinetoffice.co.uk
offshore	zlokalizowany w innym kraju	<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. <i>See also</i> near-shore; onshore.	<i>(ITIL Strategia Usług)</i> Zapewnienie usług z miejsca zlokalizowanego poza granicami kraju odbiorcy usług, często z innego kontynentu. Może dotyczyć dostarczenia usług lub funkcji centrum obsługi użytkowników (serwisdesk). <i>Zobacz także:</i> zlokalizowany w pobliskim kraju, zlokalizowany w tym samym kraju.

Angielski termin	Polski termin	Angielska definicja	Polska definicja
onshore	zlokalizowany w tym samym kraju	<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 Strategia Usług)</i> Świadczenie usług z lokalizacji znajdującej się w tym samym kraju, co odbiorca usług. <i>Zobacz także:</i> zlokalizowany w pobliskim kraju; zlokalizowany w innym kraju.
operate	funkcjonować	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.	Funkcjonować zgodnie z wymogami. Proces lub element konfiguracji (CI) określamy jako funkcjonujący, jeśli dostarczany jest wymagany rezultat lub produkt. Funkcjonowanie może również oznaczać realizację jednej lub wielu operacji. Na przykład, funkcjonowanie systemu komputerowego oznacza ciągłą realizację wymaganych funkcji zgodnie z określonymi wymaganiami.
operation	eksploatacja	<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 Eksploatacja Usług)</i> Codzienne zarządzanie usługami informatycznymi, systemami lub elementami konfiguracji (CIs). Określenie używane również w znaczeniu operacja - zdefiniowana czynność lub transakcja, na przykład: załadowanie taśmy magnetycznej, akceptacja transakcji w punkcie obsługi sprzedaży (POS), czy odczyt danych z dysku. Komentarz do tłumaczenia: <i>Oddanie znaczenia angielskiego poprzez wskazanie jednego terminu polskiego jest w tym przypadku niemożliwe, termin angielski jest zbyt ogólny, tłumaczenie musi być zależne od kontekstu. Właściwie pasuje dowolny termin: eksploatacja, działalność, działalność operacyjna, obsługa, świadczenie (np. usługi), działanie, działanie produkcyjne itd.</i>

Angielski termin	Polski termin	Angielska definicja	Polska definicja
operational	operacyjny	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.	Najniższy z trzech poziomów planowania i dostarczania (strategiczny, taktyczny, operacyjny). Działania operacyjne obejmują codzienne lub planowane krótkoterminowo działania lub procesy dostarczania lub zarządzania usługami informatycznymi (ITSM). Określenie często używane jako synonim terminu "produkcyjny".
operational cost	koszt operacyjny	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.	Koszt, którego źródłem jest dostarczanie usług wywołujących powtarzalne płatności, takich jak: koszty pracownicze, koszty serwisu urządzeń, zasilania itp.. Często nazywany kosztem lub wydatkiem bieżącym. <i>Zobacz także:</i> wydatki inwestycyjne (CAPEX).
operational expenditure (OPEX)	koszt utrzymania (OPEX)	See operational cost.	<i>Zobacz:</i> koszt operacyjny. Komentarz do tłumaczenia: <i>W języku polskim używa się odpowiedników: koszty (utrzymania) i nakłady (inwestycyjne). Pojęcia te mają znaczenie przy prowadzeniu księgowości, albowiem nakłady nie są wliczane do kosztów prowadzenia przedsiębiorstwa, odliczana jest jedynie rata amortyzacyjna.</i>

Angielski termin	Polski termin	Angielska definicja	Polska definicja
operational level agreement (OLA)	umowa OLA; umowa o gwarantowanym poziomie wsparcia (OLA)	<p><i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design)</i> An agreement between an IT service provider and another part of the same organization. It supports the IT service provider's delivery of IT services to customers and defines the goods or services to be provided and the responsibilities of both parties. For example, there could be an operational level agreement:</p> <ul style="list-style-type: none"> Between the IT service provider and a procurement department to obtain hardware in agreed times Between the service desk and a support group to provide incident resolution in agreed times. <p>See also service level agreement.</p>	<p><i>(ITIL Ustawiczne Doskonalenie Usług) (ITIL Projektowanie usług)</i> Umowa pomiędzy dostawcą usług informatycznych a inną częścią tej samej organizacji. Wspiera dostawcę usług informatycznych w świadczeniu usług klientom i definiuje dobra i usługi, które mają być dostarczone oraz obowiązki obu stron. Na przykład:</p> <ul style="list-style-type: none"> umowa OLA może być zawarta pomiędzy dostawcą usług informatycznych a departamentem zakupów, aby dokonywać zakupów sprzętu w uzgodnionym czasie; pomiędzy serwisdeskiem a grupą wsparcia, aby rozwiązywać incydenty w uzgodnionym czasie. <p>Zobacz także: umowa o gwarantowanym poziomie świadczenia usług (umowa SLA).</p>
operations bridge	centrum operacyjne; mostek operacyjny	<i>(ITIL Service Operation)</i> A physical location where IT services and IT infrastructure are monitored and managed.	<i>(ITIL Eksploatacja Usług)</i> Fizyczna lokalizacja, na przykład pomieszczenie, w którym zlokalizowany jest zespół i systemy monitorowania infrastruktury teleinformatycznej i usług informatycznych.
operations control	kontrola eksploatacji	See IT operations control.	Zobacz kontrola eksploatacji systemów informatycznych.
operations management	zarządzanie eksploatacją	See IT operations management.	Zobacz: zarządzanie eksploatacją systemów informatycznych.

Angielski termin	Polski termin	Angielska definicja	Polska definicja
opportunity cost	koszt utraconych korzyści; koszt alternatywny	<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 Strategia Usług)</i> Koszt rozważany w celu podjęcia decyzji o wyborze wariantu inwestycyjnego. Koszt utraconych możliwości reprezentuje przychód, który byłby wygenerowany w przypadku innego sposobu wykorzystania zasobów. Na przykład kosztem alternatywnym zakupu nowego serwera może być brak udoskonalających usług działań, na które można by było ponieść te wydatki. Analiza kosztów alternatywnych używana jest jako część procesu decyzyjnego, ale w sprawozdaniu finansowym koszt alternatywny nigdy nie jest traktowany jako koszt rzeczywisty.
optimize	optymalizować	Review, plan and request changes, in order to obtain the maximum efficiency and effectiveness from a process, configuration item, application etc.	Przegląd, planowanie i inicjowanie zmian w celu osiągania maksymalnej sprawności i skuteczności elementu konfiguracji (CI), aplikacji, procesu itp.
organization	organizacja	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.	Firma, podmiot prawny lub inna instytucja. Określenie stosowane czasem wobec jednostki, w skład której wchodzi zespół ludzi, zasoby i budżet, jak na przykład zespół projektowy lub jednostka biznesowa.
outcome	wynik	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.	Rezultat wykonywania czynności, realizacji procesu, dostarczania usług informatycznych itp.. Określenie stosowane zarówno w stosunku do oczekiwanych, jak i rzeczywistych rezultatów. <i>Zobacz także:</i> cel.
outsourcing	outsourcing	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Using an external service provider to manage IT services. <i>See also</i> service sourcing.	<i>(ITIL Strategia Usług)</i> Wykorzystanie zewnętrznego dostawcy usług do zarządzania usługami informatycznymi. <i>Zobacz także:</i> model źródeł świadczenia usługi.

Angielski termin	Polski termin	Angielska definicja	Polska definicja
overhead	koszty ogólne	See indirect cost.	Zobacz: koszty pośrednie.
pain value analysis	analiza uciążliwości	<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 Eksploatacja Usług)</i> Technika pomagająca określić wpływ na organizację biznesową jednego lub więcej problemów. Formuła jest używana do obliczenia uciążliwości w oparciu o: liczbę użytkowników, których dotyczyła, czas trwania przestoju, wpływ na każdego użytkownika i koszt dla firmy (jeśli jest znany).
Pareto principle	zasada Pareto	<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 Eksploatacja Usług)</i> Technika używana do ustalania priorytetów działań. Zasada Pareto mówi, że 80% wartości każdej czynności jest wynikiem 20% wysiłku. Analiza Pareto jest również wykorzystywana w zarządzaniu problemem dla ustalenia priorytetów możliwych przyczyn problemu do wyjaśnienia.
partnership	partnerstwo	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. See also value network.	Relacja między dwiema organizacjami, która obejmuje ścisłą współpracę dla osiągnięcia wspólnych celów lub wzajemnych korzyści. Dostawca usług informatycznych powinien mieć partnerską relację z organizacją biznesową i firmami trzecimi istotnymi dla dostarczania usług informatycznych. <i>Zobacz także:</i> sieć wartości.
passive monitoring	monitorowanie bierne	<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. See also active monitoring.	<i>(ITIL Eksploatacja Usług)</i> Monitorowanie elementu konfiguracji (CI), usługi informatycznej lub procesu, opierające się na ostrzeżeniach (alertach) lub powiadomieniach i służące ustaleniu bieżącego stanu. <i>Zobacz także:</i> monitorowanie aktywne (czynne).

Angielski termin	Polski termin	Angielska definicja	Polska definicja
pattern of business activity (PBA)	wzorzec aktywności biznesowej (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. <i>See also</i> user profile.	<i>(ITIL Strategia Usług)</i> Profil obciążenia jednej lub więcej aktywności biznesowej. Wzorce aktywności biznesowej są pomocne dla dostawcy usług informatycznych w zrozumieniu i planowaniu dla różnych poziomów aktywności biznesowej. <i>Zobacz także:</i> profil użytkownika.
percentage utilization	procent wykorzystania	<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 Projektowanie Usług)</i> Czas (procentowo), w którym komponent jest zajęty w danym okresie czasu. Na przykład, jeśli procesor jest zajęty przez 1800 sekund w okresie jednej godziny, jego wykorzystanie wynosi 50%.
performance	wydajność	A measure of what is achieved or delivered by a system, person, team, process or IT service.	Miara tego, co zostało osiągnięte lub dostarczone przez system, osobę, zespół, proces lub usługę informatyczną.
performance management	zarządzanie wydajnością	Activities to ensure that something achieves its expected outcomes in an efficient and consistent manner.	Czynności, które zapewniają, że coś osiąga oczekiwane rezultaty (wyniki) w sposób skuteczny i spójny.
pilot	wdrożenie pilotażowe	<i>(ITIL Service Transition)</i> A limited deployment of an IT service, a release or a process to the live environment. A pilot is used to reduce risk and to gain user feedback and acceptance. <i>See also</i> change evaluation; test.	<i>(ITIL Przekazanie Usług)</i> Ograniczone wdrożenia usługi informatycznej, wydanie lub proces na środowisku produkcyjnym. Wdrożenie pilotażowe stosowane jest w celu zmniejszenia ryzyka, uzyskania opinii użytkowników i akceptacji. <i>Zobacz także:</i> ocena zmiany; test.
plan	plan	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.	Szczegółowa propozycja, która opisuje działania i zasoby potrzebne do osiągnięcia celu - na przykład, plan wdrożenia nowej usługi informatycznej lub procesu. Norma ISO/IEC 20000 wymaga planu zarządzania każdym procesem w zarządzaniu usługami informatycznymi (ITSM).

Angielski termin	Polski termin	Angielska definicja	Polska definicja
Plan-Do-Check-Act (PDCA)	cykl Deminga (PDCA); cykl PDCA	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> A four-stage cycle for process management, attributed to Edward Deming. Plan-Do-Check-Act is also called the Deming Cycle. Plan – design or revise processes that support the IT services; Do – implement the plan and manage the processes; Check – measure the processes and IT services, compare with objectives and produce reports; Act – plan and implement changes to improve the processes.	<i>(ITIL Ustawiczne Doskonalenie Usług)</i> Czteroetapowy cykl zarządzania procesem, przypisywany Edwardowi Demingowi. Model (PDCA) Zaplanuj-Wykonaj-Sprawdź-Działaj jest również nazywany cyklem Deminga. Zaplanuj - projektuj lub skoryguj procesy wsparcia usług informatycznych; Wykonaj - wdrażaj plan i zarządzaj procesami; Sprawdź - mierz procesy i usługi informatyczne, porównaj z celami i wytwórz raporty; Działaj - planuj i wdrażaj zmiany w celu poprawy procesów.
planned downtime	przestój planowany (zaplanowany)	<i>(ITIL Service Design)</i> Agreed time when an IT service will not be available. Planned downtime is often used for maintenance, upgrades and testing. <i>See also</i> change window; downtime.	<i>(ITIL Projektowanie Usług)</i> Uzgodniony czas, w którym usługi informatyczne nie będą dostępne. Planowy przestój jest często wykorzystywany do konserwacji, aktualizacji i testowania. <i>Zobacz także:</i> okno zmiany; przestój.
planning	planowanie	An activity responsible for creating one or more plans – for example, capacity planning.	Czynność odpowiedzialna za utworzenie jednego lub większej ilości planów, na przykład: planowanie potencjału wykonawczego.
policy	polityka	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.	Formalnie udokumentowane oczekiwania kierownictwa i intencje. Zasady polityki są wykorzystywane do bezpośrednich decyzji oraz do zapewnienia spójności i właściwego rozwoju i realizacji procesów, norm, ról, czynności, infrastruktury IT, itp. Komentarz do tłumaczenia: <i>Tłumaczenie równoważne: zasady polityki.</i>

Angielski termin	Polski termin	Angielska definicja	Polska definicja
portable facility	urządzenie przenośne	<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 Projektowanie Usług)</i> Budynek z prefabrykatów lub duży pojazd, dostarczany przez stronę trzecią (podmiot zewnętrzny) i w miarę potrzeby przeniesiony do siedziby firmy zgodnie z planem ciągłości usług informatycznych. <i>Zobacz także:</i> obiekt stały, opcja odtwarzania.
post-implementation review (PIR)	przegląd powdrożeniowy (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.	Przegląd, który odbywa się po wdrożeniu zmiany lub projektu. Określa, czy zmiana lub projekt zakończyła się powodzeniem i identyfikuje możliwości udoskonalenia.
practice	praktyka	A way of working, or a way in which work must be done. Practices can include activities, processes, functions, standards and guidelines. See also best practice.	Sposób pracy, w jaki prace muszą być wykonane. Praktyki mogą obejmować działania, procesy, funkcje, normy i wytyczne. <i>Zobacz także:</i> najlepsze praktyki.
prerequisite for success (PFS)	warunek powodzenia (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.	Czynność, którą należy wykonać lub warunek, który musi być spełniony, aby zapewnić pomyślne wdrożenie planu lub procesu. Jest to często wyjście z jednego procesu, które jest wymagany wejściem do innego procesu.
pricing	wycena	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Pricing is the activity for establishing how much customers will be charged.	<i>(ITIL Strategia Usług)</i> Wycena jest czynnością wykonywaną w celu ustalenia opłat dla odbiorców.
PRINCE2®	PRINCE2®	See PProjects IN Controlled Environments.	<i>Zobacz:</i> PProjects IN Controlled Environments (PRINCE2).

Angielski termin	Polski termin	Angielska definicja	Polska definicja
priority	priorytet; istotność	<i>(ITIL Service Operation) (ITIL Service Transition)</i> A category used to identify the relative importance of an incident, problem or change. Priority is based on impact and urgency, and is used to identify required times for actions to be taken. For example, the service level agreement may state that Priority 2 incidents must be resolved within 12 hours.	<i>(ITIL Eksploatacja Usług) (ITIL Przekazanie Usług)</i> Kategoria używana do zidentyfikowania relatywnej ważności incydentu, problemu lub zmiany. Priorytet jest oparty o wpływ oraz pilność i jest używany do określenia wymaganego czasu, w którym muszą zostać podjęte działania. Dla przykładu, umowa o gwarantowanym poziomie świadczenia usług (umowa SLA) może stanowić, że incydent o priorytecie 2 musi zostać rozwiązany w przeciągu 12 godzin.
proactive monitoring	monitorowanie prewencyjne	<i>(ITIL Service Operation)</i> Monitoring that looks for patterns of events to predict possible future failures. <i>See also</i> reactive monitoring.	<i>(ITIL Eksploatacja Usług)</i> Monitorowanie, które wyszukuje wzorce zdarzeń w celu przewidzenia ewentualnych awarii w przyszłości. <i>Zobacz także:</i> monitorowanie bierne.
proactive problem management	prewencyjne zarządzanie problemami	<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 Eksploatacja Usług)</i> Część procesu zarządzania problemem. Celem prewencyjnego zarządzania problemem jest identyfikacja problemów, które mogłyby być pominięte. Prewencyjne zarządzanie problemem analizuje zapisy incydentu i wykorzystuje dane zebrane przez inne procesy zarządzania usługami informatycznymi (ITSM) w celu określenia tendencji lub znaczących problemów.
problem	problem	<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 Eksploatacja Usług)</i> Przyczyna jednego lub wielu incydentów. Przyczyna nie jest zawsze znana w chwili rejestrowania (zapisu) problemu. Proces zarządzania problemami jest odpowiedzialny za dalsze badania i diagnozę.

Angielski termin	Polski termin	Angielska definicja	Polska definicja
problem management	zarządzanie problemami	<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 Eksploatacja Usług)</i> Proces odpowiedzialny za zarządzanie cyklem życia wszystkich problemów. Zarządzanie problemem prewencyjnie zapobiega powstawaniu incydentów oraz minimalizuje wpływ incydentów, którym nie można zapobiec.
problem record	zapis problemu	<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 Eksploatacja Usług)</i> Zapis szczegółów problemu. Każdy zapis problemu dokumentuje cykl jednego problemu. Komentarz do tłumaczenia: <i>Patrz komentarz do tłumaczenia terminu "record".</i>
procedure	procedura	A document containing steps that specify how to achieve an activity. Procedures are defined as part of processes. <i>See also</i> work instruction.	Dokument zawierający kroki, które opisują, w jaki sposób należy realizować określoną czynność. Procedury są definiowane w ramach procesów. <i>Zobacz także:</i> instrukcja robocza.
process	proces	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.	Uporządkowany zbiór czynności zaprojektowanych, by spełniać określone cele. Proces wykorzystuje jedno lub wiele zdefiniowanych wejść do procesu, by przekształcić je w zdefiniowane rezultaty (wyjścia z procesu). Proces może zawierać dowolne role, zakres obowiązków, narzędzia i elementy nadzoru zarządczego wymagane w celu osiągnięcia wiarygodnego rezultatu. Proces może definiować politykę, normy, wytyczne, czynności oraz instrukcje robocze, jeśli są one niezbędne.
process control	kontrola procesu	The activity of planning and regulating a process, with the objective of performing the process in an effective, efficient and consistent manner.	Czynność polegająca na planowaniu oraz regulowaniu przebiegu procesu tak, aby proces przebiegał w sposób skuteczny, sprawny i konsekwentny.

Angielski termin	Polski termin	Angielska definicja	Polska definicja
process manager	menedżer procesu	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.	<p>Rola odpowiedzialna za zarządzanie utrzymaniem procesu. Do obowiązków menedżera procesu należy planowanie i koordynacja wszystkich czynności niezbędnych do przeprowadzenia, monitorowania i raportowania procesu. Może być kilku menedżerów tego samego procesu, na przykład: regionalni menedżerowie zmiany lub menedżerowie ciągłości działania usług informatycznych dla każdego centrum danych. Rola menedżera procesu jest często przypisana do osoby, która pełni rolę właściciela procesu, ale te dwie role w większych organizacjach mogą być rozdzielone.</p> <p>Komentarz do tłumaczenia: <i>Tłumaczenie alternatywne: zarządzający procesem.</i></p>
process owner	właściciel procesu	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.	Osoba odpowiedzialna za zapewnienie, by proces był zgodny z przeznaczeniem. Do zakresu odpowiedzialności właściciela procesu należy sponsorowanie, projektowanie, zarządzanie zmianami oraz ustawiczne doskonalenie procesu i jego miar. Właściciel procesu jest często tą samą osobą, która sprawuje rolę menedżera procesu, jednak w większych organizacjach role te mogą być rozdzielone.
production environment	środowisko produkcyjne	See live environment.	Zobacz środowisko produkcyjne.

Angielski termin	Polski termin	Angielska definicja	Polska definicja
profit centre	centrum zysku	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A business unit that charges for services provided. A profit centre can be created with the objective of making a profit, recovering costs, or running at a loss. An IT service provider can be run as a cost centre or a profit centre.	<i>(ITIL Strategia Usług)</i> Jednostka biznesowa naliczająca opłaty za dostarczone usługi. Centrum zysku może zostać utworzone w następujących celach: osiągnięcie zysku, odzyskanie kosztów lub ponoszenie strat. Dostawca usług informatycznych może działać jako centrum kosztów lub centrum zysku.
pro-forma	proforma	A template or example document containing sample data that will be replaced with real values when these are available.	Szablon lub dokument przykładowy zawierający przykładowe dane, które zostaną zastąpione rzeczywistymi, gdy będą one dostępne.
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.	Kilka projektów i działań, które są wspólnie planowane i zarządzane po to, aby osiągnąć całkowity zestaw powiązanych ze sobą celów i innych wyników.
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 <i>also</i> charter; project management office; project portfolio.	Tymczasowa organizacja wraz z ludźmi i innymi zasobami, które są niezbędne do osiągnięcia celu lub innego rezultatu (wyniku). Każdy projekt ma swój cykl życiowy, obejmujący zazwyczaj: inicjację, planowanie, realizację i zamknięcie. Projekty są zazwyczaj zarządzane z wykorzystaniem formalnych metodyk, takich jak PProjects IN Controlled Environments (PRINCE2) lub Project Management Body of Knowledge (PMBOK). <i>Zobacz także:</i> karta, biuro zarządzania projektami (PMO), portfel projektów. Komentarz do tłumaczenia: <i>Tłumaczenie równoważne: przedsięwzięcie.</i>
project charter	karta projektu	See charter.	<i>Zobacz:</i> karta.

Angielski termin	Polski termin	Angielska definicja	Polska definicja
Project Management Body of Knowledge (PMBOK)	Project Management Body of Knowledge (PMBOK)	A project management standard maintained and published by the Project Management Institute. See www.pmi.org for more information. See also PProjects IN Controlled Environments (PRINCE2).	Standard zarządzania projektami utrzymywany i publikowany przez Project Management Institute. Więcej informacji pod adresem: www.pmi.org . <i>Zobacz także:</i> PProjects IN Controlled Environments (PRINCE2). Komentarz do tłumaczenia: <i>Termin "project management body of knowledge" to określenie uniwersalne, które trzeba by przetłumaczyć "kanon wiedzy o zarządzaniu projektami". Natomiast nazwa standardu PMI brzmi "A Guide to the Project Management Body of Knowledge (PMBOK Guide)", czyli w wolnym tłumaczeniu "przewodnik po kanonie wiedzy o zarządzaniu projektami". Różnica między tymi dwoma określeniami jest zresztą podkreślona w samym PMBOK Guide.</i>
Project Management Institute (PMI)	Project Management Institute (PMI)	A membership association that advances the project management profession through globally recognized standards and certifications, collaborative communities, an extensive research programme, and professional development opportunities. PMI is a not-for-profit membership organization with representation in many countries around the world. PMI maintains and publishes the Project Management Body of Knowledge (PMBOK). See www.pmi.org for more information. See also PProjects IN Controlled Environments (PRINCE2).	Organizacja członkowska, która rozwija zawód zarządzania projektami poprzez ogólnie uznane normy i certyfikaty, współpracujące społeczności, szeroki program badawczy i możliwości rozwoju zawodowego. PMI jest organizacją członkowską non profit i jest reprezentowana w wielu krajach na całym świecie. PMI prowadzi i publikuje Project Management Body of Knowledge (PMBOK). Więcej informacji pod adresem www.pmi.org . <i>Zobacz także:</i> PProjects IN Controlled Environments (PRINCE2).
project management office (PMO)	biuro zarządzania projektami (PMO)	(<i>ITIL Service Design</i>) (<i>ITIL Service Strategy</i>) A function or group responsible for managing the lifecycle of projects. See also charter; project portfolio.	(<i>ITIL Projektowanie Usług</i>) (<i>ITIL Strategia Usług</i>) Funkcja lub grupa odpowiedzialna za zarządzanie cyklem życia projektów. <i>Zobacz także:</i> karta; portfel projektów.

Angielski termin	Polski termin	Angielska definicja	Polska definicja
project portfolio	portfel projektów	<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 Projektowanie Usług) (ITIL Strategia Usług)</i> Baza danych lub ustrukturyzowany dokument służący do zarządzania projektami przez cały cykl ich życia. Portfel projektów używany jest do koordynacji projektów i zapewnienia, że spełniają one swoje cele w sposób efektywny kosztowo i terminowy. W większych organizacjach portfel projektów jest zwykle definiowany i utrzymywany przez biuro zarządzania projektami (PMO). Portfel projektów jest ważny dla zarządzania portfelem usług (SPM), ponieważ nowe usługi i znaczące zmiany są zazwyczaj zarządzane jako projekty. <i>Zobacz także:</i> karta.
projected service outage (PSO)	przewidywana niedostępność usługi (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 Przekazanie Usług)</i> Dokument, który identyfikuje wpływ planowanych zmian, czynności utrzymaniowych i planów testów dla uzgodnionych poziomów usług.
PRojects IN Controlled Environments (PRINCE2)	PRojects IN Controlled Environments (PRINCE2)	The standard UK government methodology for project management. See www.prince-officialsite.com for more information. See also Project Management Body of Knowledge (PMBOK).	Standardowa metodyka rządu Wielkiej Brytanii do zarządzania projektami. Więcej informacji pod adresem: www.prince-officialsite.com . <i>Zobacz także:</i> Project Management Body of Knowledge (PMBOK).
qualification	kwalifikacja	<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 Przekazanie Usług)</i> Czynność zapewniająca, iż infrastruktura IT jest odpowiednia i poprawnie skonfigurowana do wspierania aplikacji lub usługi informatycznej. <i>Zobacz także:</i> walidacja.

Angielski termin	Polski termin	Angielska definicja	Polska definicja
quality	jakość	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.	Zdolność produktu, usługi lub procesu do dostarczenia oczekiwanej wartości. Na przykład, komponent sprzętowy może być wysokiej jakości, jeżeli działa zgodnie z założeniami i zapewnia odpowiednią niezawodność. Jakość procesu wymaga możliwości monitorowania jego skuteczności i sprawności oraz zdolności do usprawnień, jeżeli jest taka potrzeba. <i>Zobacz także:</i> system zarządzania jakością (QMS).
quality assurance (QA)	zapewnianie jakości (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 Przekazanie Usług)</i> Proces odpowiedzialny za zapewnienie, że jakość usługi, procesu lub innego zasobu dostawcy usługi, dostarczy oczekiwaną wartość. Zapewnienie jakości jest również używane w odniesieniu do funkcji lub zespołu, który zapewnia jakość. Proces ten nie został szczegółowo opisany w głównych publikacjach ITIL. <i>Zobacz także:</i> walidacja i testowanie usługi.
quality management system (QMS)	system zarządzania jakością (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 Ustawiczne Doskonalenie Usług)</i> Schemat polityki, procesu, funkcji, normy, wytycznych i narzędzi zapewniających, że organizacja ma odpowiednią jakość, dla stabilnego osiągania celów biznesowych oraz poziomów świadczenia usług. <i>Zobacz także:</i> ISO 9000.
quick win	szybki sukces	<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 Ustawiczne Doskonalenie Usług)</i> Czynność usprawniająca, od której oczekuje się dostarczenia zwrotu z inwestycji w krótkim czasie z relatywnie małym nakładem prac i kosztów. <i>Zobacz także:</i> zasada Pareto.

Angielski termin	Polski termin	Angielska definicja	Polska definicja
RACI	RACI	<i>(ITIL Service Design)</i> A model used to help define roles and responsibilities. RACI stands for responsible, accountable, consulted and informed.	<i>(ITIL Projektowanie Usług)</i> Model wykorzystywany przy definiowaniu ról oraz zakresu odpowiedzialności. RACI to skrót od Responsible (Odpowiedzialny), Accountable (Nadzorujący), Consulted (Konsultujący) oraz Informed (Informowany).
reactive monitoring	monitorowanie bierne	<i>(ITIL Service Operation)</i> Monitoring that takes place in response to an event. For example, submitting a batch job when the previous job completes, or logging an incident when an error occurs. <i>See also</i> proactive monitoring.	<i>(ITIL Eksploatacja Usług)</i> Monitorowanie, które odbywa się w odpowiedzi na zdarzenie. Na przykład, uruchomienie zadania wsadowego po zakończeniu poprzedniego zadania lub zarejestrowanie incydentu, gdy wystąpił błąd. <i>Zobacz także:</i> monitorowanie prewencyjne. Komentarz do tłumaczenia: <i>Tłumaczenie alternatywne: monitorowanie reaktywne.</i>
real charging	rzeczywiste naliczanie opłat	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A charging policy where actual money is transferred from the customer to the IT service provider in payment for the delivery of IT services. <i>See also</i> notional charging.	<i>(ITIL Strategia Usług)</i> Polityka naliczania opłat, w której odbiorca przekazuje pieniądze dostawcy usług informatycznych w ramach zapłaty za świadczenie usług informatycznych. <i>Zobacz także:</i> wirtualne naliczanie opłat.
reciprocal arrangement	umowa wzajemna	<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 Projektowanie Usług)</i> Opcja odzyskiwania (odtworzenia). Umowa pomiędzy dwiema organizacjami o tym, by w nagłych wypadkach udostępniały sobie wzajemnie zasoby - na przykład, szybkie urządzenia drukujące lub miejsce w serwerowni.

Angielski termin	Polski termin	Angielska definicja	Polska definicja
record	zapis	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.	Dokument zawierający wyniki lub inne wyjście z procesu lub czynności. Zapisy są dowodem na to, że czynności zostały wykonane. Zapisy mogą mieć formę papierową lub elektroniczną - na przykład, sprawozdanie z audytu, zapis incydentu lub protokół z posiedzenia.
recovery	odtworzenie	<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 Projektowanie Usług) (ITIL Eksploatacja Usług)</i> Powrót elementu konfiguracji (CI) lub usługi informatycznej do stanu funkcjonowania. Odtwarzanie usługi informatycznej często obejmuje odtworzenie danych do ostatniego znanego spójnego stanu. Po przywróceniu mogą być potrzebne dalsze kroki, aby udostępnić usługę informatyczną użytkownikom (przywrócenie).
recovery option	opcja odtwarzania	<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 Projektowanie Usług)</i> Strategia reagowania na przerwy w działaniu usługi. Powszechnie stosowane strategie to: obejście ręczne, umowy wzajemne, stopniowe odtworzenie, przyspieszone odtworzenie, szybkie odtworzenie, natychmiastowe odtworzenie. W opcjach odtwarzania można korzystać z dedykowanych serwerowni własnych lub obiektów dostawców zewnętrznych współużytkowanych przez wiele organizacji biznesowych.

Angielski termin	Polski termin	Angielska definicja	Polska definicja
recovery point objective (RPO)	docelowy stan odtworzenia (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 Projektowanie Usług) (ITIL Eksploatacja Usług)</i> Wskazuje na maksymalną ilość danych, które mogą zostać utracone, gdy usługa jest przywracana po przerwie w działaniu. Docelowy stan odtworzenia (RPO) wyrażony jest okresem przed wystąpieniem awarii. Na przykład: dane, których kopie bezpieczeństwa wykonywane są codziennie, mają docelowy punkt odtworzenia (RPO) o wartości jednego dnia. Oznacza to, że mogą być utracone dane z maksymalnie 24 godzin przed przerwą w działaniu usługi. Docelowy stan odtworzenia (RPO) powinien być negocjowany, uzgodniony i udokumentowany jako jedno z wymagań do projektowania usług oraz planów ciągłości świadczenia usług informatycznych. Komentarz do tłumaczenia: <i>Tłumaczenie alternatywne: docelowy punkt odtwarzania.</i>
recovery time objective (RTO)	docelowy czas odtworzenia (RTO)	<i>(ITIL Service Design) (ITIL Service Operation)</i> The maximum time allowed for the recovery of an IT service following an interruption. The service level to be provided may be less than normal service level targets. Recovery time objectives for each IT service should be negotiated, agreed and documented. <i>See also</i> business impact analysis.	<i>(ITIL Projektowanie Usług) (ITIL Eksploatacja Usług)</i> Maksymalny dopuszczalny czas na odtworzenie usługi informatycznej po przerwie w działaniu. Poziom świadczonych usług może być niższy niż wynikający z normalnych parametrów usługi (SLT). Docelowy czas odtworzenia (RTO) każdej usługi informatycznej powinien być negocjowany, uzgodniony i udokumentowany. <i>Zobacz także:</i> analiza wpływu na biznes (BIA).

Angielski termin	Polski termin	Angielska definicja	Polska definicja
redundancy	redundancja	<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 Projektowanie Usług)</i> Redundancja - inaczej nadmiarowość, to użycie jednego lub wielu dodatkowych elementów konfiguracji (CIs) w celu zwiększenia odporności na błędy. W języku angielskim termin <i>redundancy</i> oznacza także starzenie się, lub bycie już niepotrzebnym. Komentarz do tłumaczenia: <i>Tłumaczenie równoważne: nadmiarowość.</i>
relationship	relacja	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.	Połączenie lub wzajemne oddziaływanie dwóch osób lub rzeczy. W zarządzaniu relacjami z biznesem, to interakcja między dostawcą usług informatycznych a organizacją biznesową. W zarządzaniu zasobami i konfiguracją usług (SACM) relacja to związek dwóch elementów konfiguracji (CIs), który określa zależność lub połączenia między nimi. Na przykład, aplikacje mogą być związane z serwerami, na których są uruchamiane, a usługi informatyczne mają wiele powiązań ze wszystkimi elementami konfiguracji, które mają jakikolwiek wkład w świadczenie usług informatycznych.
relationship processes	procesy dotyczące wzajemnych relacji	The ISO/IEC 20000 process group that includes business relationship management and supplier management.	Grupa procesów w ISO/IEC 20000, która zawiera zarządzanie relacjami z biznesem oraz zarządzanie dostawcami.
release	wydanie	<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 Przekazanie Usług)</i> Jedna lub więcej zmian w usłudze informatycznej, które są wytwarzane, testowane i wdrażane razem. Pojedyncze wydanie może zawierać zmiany w sprzęcie, aplikacjach, dokumentacji, procesach i innych komponentach.

Angielski termin	Polski termin	Angielska definicja	Polska definicja
release and deployment management	zarządzanie wydaniem i wdrożeniami	<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 Przekazanie Usług)</i> Proces odpowiedzialny za planowanie, harmonogramowanie i kontrolę tworzenia, testowania i wdrażania wydań oraz za dostarczanie nowych funkcjonalności wymaganych przez organizację biznesową przy jednoczesnym zabezpieczeniu integralności obecnych usług.
release identification	identyfikacja wydania	<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 Przekazanie Usług)</i> Konwencja nazewnictwa stosowana do jednoznacznej identyfikacji wydania. Identyfikacja wydania zazwyczaj zawiera odniesienie do elementu konfiguracji (CI) oraz numer wersji - na przykład, Microsoft Office 2010 SR2.
release management	zarządzanie wydaniem	See release and deployment management.	Zobacz: zarządzanie wydaniem i wdrożeniami.
release package	pakiet wydania	<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 Przekazanie Usług)</i> Zestaw elementów konfiguracji (CIs), które zostaną wytworzone, przetestowane i wdrożone razem jako pojedyncze wydanie. Każdy pakiet wydania zawiera zwykle jedną lub więcej pojedynczych składników wydania.
release record	zapis wydania	<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 Przekazanie Usług)</i> Zapis, który opisuje zawartość wydania. Zapis wydania posiada relacje ze wszystkimi elementami konfiguracji (CIs), których dotyczy dane wydanie. Zapis dotyczący wydania może być umieszczony w systemie zarządzania konfiguracją (CMS) lub gdziekolwiek indziej w systemie zarządzania wiedzą o usługach (SKMS).

Angielski termin	Polski termin	Angielska definicja	Polska definicja
release unit	składnik wydania	<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 Przekazanie Usług)</i> Komponenty usługi informatycznej, które są wdrażane razem. Składnik wydania przeważnie zawiera komponenty wystarczające do pełnienia określonej funkcji. Składnikiem wydania może być na przykład komputer, w tym zarówno sprzęt, jak i oprogramowanie, licencje itp. Innym składnikiem wydania może być aplikacja rozliczająca płace wraz z procedurami eksploatacji systemów informatycznych oraz szkoleniem użytkowników.
release window	okno wydania	See change window.	Zobacz okno zmiany.
reliability	niezawodność	<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 Ustawiczne Doskonalenie Usług) (ITIL Projektowanie Usług)</i> Miara mówiąca jak długo usługa informatyczna lub inny element konfiguracji (CI) może nieprzerwanie spełnić swoją uzgodnioną funkcję. Niezawodność jest zazwyczaj mierzona jako średni czas między incydentami (MTBSI) lub średni czas bezawaryjnej pracy (MTBF). Termin "niezawodność" może być również używany do określenia, na ile prawdopodobne jest, że proces, funkcja itp. dostarczy wymaganych rezultatów. <i>Zobacz także:</i> dostępność.
remediation	działania naprawcze	<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 Przekazanie Usług)</i> Działania podejmowane w celu odtworzenia usługi po wdrożeniu nieudanej zmiany lub wydania. Działania naprawcze mogą dotyczyć wycofania, uruchomienia planów ciągłości świadczenia usług lub innych czynności, mających na celu umożliwienie kontynuacji działania procesów biznesowych.
repair	naprawa	<i>(ITIL Service Operation)</i> The replacement or correction of a failed configuration item.	<i>(ITIL Eksploatacja Usług)</i> Wymiana lub poprawa działania zepsutego elementu konfiguracji (CI).

Angielski termin	Polski termin	Angielska definicja	Polska definicja
request for change (RFC)	wniosek o zmianę (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 Przekazanie Usług)</i> Formalna propozycja zmiany, która ma być przeprowadzona. Wniosek o zmianę (RFC) obejmuje szczegóły proponowanej zmiany i może być zarejestrowany w formie elektronicznej lub papierowej. Termin ten jest często błędnie utożsamiany z zapisem zmiany lub zmianą samą w sobie. Komentarz do tłumaczenia: <i>Tłumaczenie alternatywne: żądanie zmiany (RFC).</i>
request fulfilment	realizacja wniosków	<i>(ITIL Service Operation)</i> The process responsible for managing the lifecycle of all service requests.	<i>(ITIL Eksploatacja Usług)</i> Proces odpowiedzialny za zarządzanie cyklem życia dla wszystkich wniosków o usługę.
request model	model postępowania z wnioskami	<i>(ITIL Service Operation)</i> A repeatable way of dealing with a particular category of service request. A request model defines specific agreed steps that will be followed for a service request of this category. Request models may be very simple, with no requirement for authorization (e.g. password reset), or may be more complex with many steps that require authorization (e.g. provision of an existing IT service). <i>See also</i> request fulfilment.	<i>(ITIL Eksploatacja Usług)</i> Powtarzalny sposób postępowania z daną kategorią wniosku o usługę. Model postępowania z wnioskami określa poszczególne uzgodnione kroki, które należy wykonać realizując wniosek danej kategorii. Modele wniosków mogą być bardzo proste, bez wymaganej autoryzacji (np. resetowanie hasła), mogą też być bardziej złożone i zawierać wiele kroków, które wymagają upoważnienia (np. świadczenie obecnie działających usług informatycznych). <i>Zobacz także:</i> realizacja wniosków.
requirement	wymaganie	<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 Projektowanie Usług)</i> Formalne oświadczenie o tym, co jest potrzebne - na przykład, wymagania dotyczące poziomu świadczenia usługi (SLR), wymagania projektowe lub wymagane produkty cząstkowe dla procesu. <i>Zobacz także:</i> zestawienie wymagań (SOR).

Angielski termin	Polski termin	Angielska definicja	Polska definicja
resilience	odporność	<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. See also fault tolerance.	<i>(ITIL Projektowanie Usług)</i> Zdolność usługi informatycznej lub innego elementu konfiguracji (CI) do uchronienia się przed uszkodzeniami lub zdolność przywrócenia działania w odpowiednim czasie po awarii. Na przykład, zbrojony kabel jest odporny na uszkodzenia mechaniczne. <i>Zobacz także:</i> odporność na błędy.
resolution	rozwiązanie	<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 Eksploatacja Usług)</i> Działanie podjęte w celu naprawy przyczyny incydentu lub problemu, albo zastosowanie obejścia (workaround). W normie ISO/IEC 20000, procesy rozwiązywania to grupa procesów obejmująca zarządzanie incydentami i zarządzanie problemami.
resolution processes	procesy rozwiązywania	The ISO/IEC 20000 process group that includes incident and problem management.	Grupa procesów w normie ISO/IEC 20000, która zawiera zarządzanie incydentami i zarządzanie problemami.
resource	zasób	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A generic term that includes IT infrastructure, people, money or anything else that might help to deliver an IT service. Resources are considered to be assets of an organization. See also capability; service asset.	<i>(ITIL Strategia Usług)</i> Ogólny termin obejmujący infrastrukturę informatyczną, ludzi, pieniądze i wszystko inne, co może pomóc w dostarczeniu usługi informatycznej. Zasoby mogą być środkami organizacji. <i>Zobacz także:</i> zdolność; zasób (środek) dostawcy usług.
response time	czas odpowiedzi	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.	Miara czasu ukończenia działania lub transakcji. Stosowana w zarządzaniu potencjałem wykonawczym jako miara wydajności infrastruktury IT oraz w zarządzaniu incydentami jako czas do odebrania telefonu lub do rozpoczęcia diagnozy. Komentarz do tłumaczenia: <i>Tłumaczenie równoważne: czas reakcji.</i>

Angielski termin	Polski termin	Angielska definicja	Polska definicja
responsiveness	szybkość reakcji	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.	Pomiar czasu potrzebnego do zareagowania lub odpowiedzi na coś. Może to być czas odpowiedzi transakcji lub szybkość, z jaką dostawca usługi informatycznej reaguje na incydent, wniosek o zmianę (RFC) itp. Komentarz do tłumaczenia: <i>Tłumaczenia alternatywne: szybkość odpowiedzi, szybkość reagowania.</i>
restoration of service	przywrócenie usługi	See restore.	Zobacz: przywrócić.
restore	przywrócić	<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 Eksploatacja Usług)</i> Podjęcie działań w celu przywrócenia usługi informatycznej użytkownikom po dokonaniu naprawy i odtwarzaniu. Przywracanie usługi jest głównym celem procesu zarządzania incydentami.
retire	wycofać	<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 Przekazanie Usług)</i> Trwałe usunięcie usługi informatycznej lub innego elementu konfiguracji (CI) ze środowiska produkcyjnego. Wycofanie to jeden z etapów w cyklu życia wielu elementów konfiguracji (CI).
return on assets (ROA)	stopa zwrotu z aktywów (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 Strategia Usług)</i> Miara rentowności organizacji lub jednostki biznesowej. Stopę zwrotu z aktywów (ROA) oblicza się jako stosunek rocznego zysku netto do całkowitej wartości aktywów danej organizacji. <i>Zobacz także:</i> stopa zwrotu z inwestycji (ROI).

Angielski termin	Polski termin	Angielska definicja	Polska definicja
return on investment (ROI)	Stopa zwrotu z inwestycji (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 Ustawiczne Doskonalenie Usług) (ITIL Strategia Usług)</i> Miara spodziewanych korzyści z inwestycji. W najprostszym ujęciu jest to zysk netto z inwestycji podzielony przez wartość netto aktywów zaangażowanych w inwestycję. <i>Zobacz także:</i> wartość bieżąca netto (NPV); wartość z inwestycji (VOI).
return to normal	powrót do normalnej eksploatacji	<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 Projektowanie Usług)</i> Etap planu ciągłości świadczenia usług informatycznych, podczas którego zostaje w pełni wznowiona normalna eksploatacja. Na przykład, jeśli w użyciu jest zapasowe centrum danych, to powrót do normalnej eksploatacji oznacza przywrócenie do pracy podstawowego centrum danych oraz przywrócenie zdolności do uruchamiania planu ciągłości świadczenia usług informatycznych.
review	przegląd	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.	Przegląd to ocena zmiany, problemu, procesu, projektu itp. Przeglądy zazwyczaj przeprowadzane są w określonych punktach cyklu życia powyższych elementów, a zwłaszcza po ich zamknięciu. Cele przeglądu to zapewnienie, że dostarczono wszystkie rezultaty oraz identyfikacja możliwości poprawy. <i>Zobacz także:</i> ocena zmiany; przegląd powdrożeniowy (PIR).
rights	uprawnienia	<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 Eksploatacja Usług)</i> Prawo lub pozwolenie przyznane użytkownikowi lub roli, na przykład: uprawnienie do modyfikacji określonych danych lub upoważnienie do zmiany.

Angielski termin	Polski termin	Angielska definicja	Polska definicja
risk	ryzyko	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.	Możliwe zdarzenie, które mogłoby spowodować szkody lub straty, albo wpływać na zdolność do osiągnięcia zamierzonych celów. Ryzyko jest mierzone przez prawdopodobieństwo zagrożenia, podatność zasobów na to zagrożenie oraz wpływ, jaki dane zagrożenie mogłoby mieć, gdyby wystąpiło. Ryzyko można również określić jako niepewność wyników. W ten sposób może być używane do pomiaru prawdopodobieństwa rezultatów, zarówno tych pozytywnych, jak i negatywnych.
risk assessment	ocena ryzyka	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.	Początkowe etapy zarządzania ryzykiem to: analiza wartości biznesowej zasobów, identyfikacja zagrożeń dotyczących tych zasobów oraz oszacowanie, jak wrażliwy na zagrożenia jest każdy składnik zasobów. Ocena ryzyka może być ilościowa (na podstawie danych liczbowych) lub jakościowa.
risk management	zarządzanie ryzykiem	The process responsible for identifying, assessing and controlling risks. Risk management is also sometimes used to refer to the second part of the overall process after risks have been identified and assessed, as in 'risk assessment and management'. This process is not described in detail within the core ITIL publications. See also risk assessment.	Proces odpowiedzialny za identyfikację, ocenę i kontrolowanie ryzyka. Czasami termin ten używany jest również w odniesieniu do drugiej części procesu "ocena i zarządzanie ryzykiem" po tym jak ryzyka są już zidentyfikowane i oszacowane. Proces ten nie jest szczegółowo opisany w podstawowych publikacjach ITIL. <i>Zobacz także:</i> ocena ryzyka.

Angielski termin	Polski termin	Angielska definicja	Polska definicja
role	rola	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.	Zakres obowiązków oraz uprawnień, którymi dysponuje osoba lub zespół. Rola jest definiowana w procesie lub funkcji. Jedna osoba lub zespół osób może spełniać wiele ról, na przykład: role menedżera konfiguracji i menedżera zmian mogą być wykonywane przez tą samą osobę. Termin rola używany jest również do opisanego, dlaczego coś się dzieje i do czego to służy.
root cause	przyczyna źródłowa	<i>(ITIL Service Operation)</i> The underlying or original cause of an incident or problem.	<i>(ITIL Eksploatacja Usług)</i> Przyczyna leżąca u podstaw lub pierwotna przyczyna incydentu lub problemu.
root cause analysis (RCA)	analiza przyczyn źródłowych (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. See also service failure analysis.	<i>(ITIL Eksploatacja Usług)</i> Czynność, w której następuje identyfikacja przyczyn źródłowych incydentu lub problemu. Analiza przyczyn źródłowych zazwyczaj koncentruje się na awariach infrastruktury IT. <i>Zobacz także:</i> analiza awarii usługi (SFA).
running costs	koszty eksploatacji	See operational costs.	Zobacz koszt operacyjny.
Sarbanes-Oxley (SOX)	Ustawa Sarbanes-Oxley (SOX)	US law that regulates financial practice and corporate governance.	Ustawa Kongresu USA regulująca praktyki finansowe i ład korporacyjny.
scalability	skalowalność	The ability of an IT service, process, configuration item etc. to perform its agreed function when the workload or scope changes.	Zdolność usługi informatycznej, procesu, elementu konfiguracji (CI), itp., do pełnienia uzgodnionej funkcji w przypadku zmiany obciążenia lub zakresu.

Angielski termin	Polski termin	Angielska definicja	Polska definicja
scope	zakres	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.	Granica lub stopień, do którego stosuje się proces, procedurę, certyfikację, kontrakt, itp.. Na przykład: zakres zarządzania zmianą może zawierać wszystkie produkcyjne usługi informatyczne i powiązane elementy konfiguracji (CI); zakres certyfikatu ISO/IEC 20000 może zawierać wszystkie usługi informatyczne świadczone z nazwanego centrum danych.
second-line support	druga linia wsparcia	<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 Eksploatacja Usług)</i> Drugi poziom w hierarchii grup wsparcia, zaangażowany w rozwiązywanie incydentów oraz badanie i diagnozowanie problemów. Każdy poziom zawiera bardziej specjalistyczne umiejętności lub dysponuje większą ilością czasu lub/i zasobów.
security	bezpieczeństwo	See information security management.	<i>Zobacz:</i> zarządzanie bezpieczeństwem informacji (ISM).
security management	zarządzanie bezpieczeństwem	See information security management.	<i>Zobacz:</i> zarządzanie bezpieczeństwem informacji (ISM).
security management information system (SMIS)	system informacji o zarządzaniu bezpieczeństwem (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 <i>also</i> service knowledge management system.	<i>(ITIL Projektowanie Usług)</i> Zbiór narzędzi, danych i informacji wspierający zarządzanie bezpieczeństwem informacji (ISM). System informacji o zarządzaniu bezpieczeństwem (SMIS) jest częścią systemu zarządzania bezpieczeństwem informacji (ISMS). <i>Zobacz także:</i> system zarządzania wiedzą o usługach (SKMS).
security policy	polityka bezpieczeństwa	See information security policy.	<i>Zobacz także:</i> polityka bezpieczeństwa informacji.

Angielski termin	Polski termin	Angielska definicja	Polska definicja
separation of concerns (SoC)	zasada podziału odpowiedzialności (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.	Podejście do projektowania rozwiązania lub usługi informatycznej, które dzieli zagadnienia projektu na elementy podlegające niezależnemu rozwiązaniu. Takie podejście umożliwia rozdzielenie zagadnień związanych z tym, co należy zrobić od zagadnień związanych z tym, jak to powinno być zrobione.
server	serwer	<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 Eksploatacja Usług)</i> Komputer podłączony do sieci i dostarczający funkcje oprogramowania używane przez inne komputery.
service	usługa	A means of delivering value to customers by facilitating outcomes customers want to achieve without the ownership of specific costs and risks. The term 'service' is sometimes used as a synonym for core service, IT service or service package. See <i>also</i> utility; warranty.	Usługa to sposób dostarczania wartości odbiorcy poprzez umożliwienie mu uzyskania oczekiwanych przez niego wyników. Odbiorca nie bierze na siebie specyficznych kosztów i ryzyk powiązanych z dostarczaniem usługi. Termin usługa używany jest czasem jako synonim usługi podstawowej, usługi informatycznej lub pakietu usług. <i>Zobacz także:</i> użyteczność; gwarancja.
service acceptance criteria (SAC)	kryteria odbioru usług (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 <i>also</i> acceptance.	<i>(ITIL Przekazanie Usług)</i> Zestaw kryteriów stosowany do sprawdzenia czy usługi informatyczne spełniają wymagania funkcjonalne i jakościowe, oraz czy dostawca usług informatycznych jest przygotowany do eksploataowania nowej usługi, gdy tylko zostanie ona wdrożona. <i>Zobacz także:</i> akceptacja. Komentarz do tłumaczenia: <i>Tłumaczenie równoważne: kryteria akceptacji usług (SAC).</i>

Angielski termin	Polski termin	Angielska definicja	Polska definicja
service analytics	analiza usług	<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 Strategia Usług)</i> Technika stosowana do oceny wpływu incydentów na organizację biznesową. Analiza usług modeluje zależności pomiędzy elementami konfiguracji i zależności usług informatycznych od elementów konfiguracji (CI).
service asset	zasób (środek) dostawcy usługi	Any resource or capability of a service provider. <i>See also</i> asset.	Zasoby lub zdolności dostawcy usług. <i>Zobacz także:</i> zasób (asset).
service asset and configuration management (SACM)	zarządzanie zasobami i konfiguracją usług (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 Przekazanie Usług)</i> Proces odpowiedzialny za zapewnienie, że zasoby wymagane do dostarczania usług są prawidłowo kontrolowane oraz że aktualne i wiarygodne informacje o tych zasobach są dostępne wtedy gdy i tam gdzie jest to potrzebne. Informacje obejmują szczegóły konfiguracji i relacji pomiędzy zasobami.
service capacity management (SCM)	zarządzanie potencjałem wykonawczym usług (SCM)	<i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design)</i> The sub-process of capacity management responsible for understanding the performance and capacity of IT services. Information on the resources used by each IT service and the pattern of usage over time are collected, recorded and analysed for use in the capacity plan. <i>See also</i> business capacity management; component capacity management.	<i>(ITIL Ustawiczne Doskonalenie Usług) (ITIL Projektowanie Usług)</i> Podproces procesu zarządzania potencjałem wykonawczym odpowiedzialny za zrozumienie wydajności i potencjału wykonawczego usług informatycznych. Informacje o użyciu zasobów przez każdą usługę informatyczną oraz wzór ich użycia w jednostce czasu są zbierane, rejestrowane i analizowane w celu użycia do planowania zarządzania potencjałem wykonawczymi. <i>Zobacz także:</i> zarządzanie potencjałem wykonawczym biznesu; zarządzanie potencjałem wykonawczym komponentów (CCM).

Angielski termin	Polski termin	Angielska definicja	Polska definicja
service catalogue	katalog usług	<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 Projektowanie Usług) (ITIL Strategia Usług)</i> Baza danych lub ustrukturyzowany dokument z informacjami o wszystkich produkcyjnych usługach informatycznych, włącznie z usługami gotowymi do wdrożenia. Katalog usług jest częścią portfela usług i zawiera informacje o dwóch typach usług informatycznych: usługach zorientowanych na odbiorcę widocznych dla organizacji biznesowej oraz usługach wspierających wymaganych przez dostawcę usług w celu świadczenia usług zorientowanych na odbiorcę. <i>Zobacz także:</i> portfel umów z odbiorcami; zarządzanie katalogiem usług.
service catalogue management	zarządzanie katalogiem usług	<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 Projektowanie Usług)</i> Proces odpowiedzialny za dostarczanie i utrzymanie katalogu usług i zapewnienie, że jest on dostępny dla upoważnionych osób.
service change	zmiana usługi	See change.	<i>Zobacz:</i> zmiana.
service charter	karta usługi	<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. See also change proposal; service portfolio; service catalogue.	<i>(ITIL Projektowanie Usług) (ITIL Strategia Usług)</i> Dokument zawierający szczegółowe informacje o nowej lub zmienionej usłudze. Wprowadzenie nowych usług lub dokonanie istotnych zmian w usługach jest dokumentowane w karcie usługi i autoryzowane w procesie zarządzania portfelem usług (SPM). Karty usług przekazywane są do fazy projektowania usług, gdzie będą przygotowane nowe lub zmodyfikowane pakiety projektu usługi (SDP). Termin karta używany jest także do opisanego aktu autoryzacji pracy wymaganej przez każdy etap cyklu życia usługi w odniesieniu do nowej lub zmienianej usługi. <i>Zobacz także:</i> inicjatywa zmiany; portfel usług; katalog usług.

Angielski termin	Polski termin	Angielska definicja	Polska definicja
service continuity management	zarządzanie ciągłością (świadczenia) usług	See IT service continuity management.	Zobacz także: zarządzanie ciągłością (świadczenia) usług informatycznych.
service contract	umowa o świadczenie usług	(ITIL Service Strategy) 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. See also customer agreement portfolio.	(ITIL Strategia Usług) Kontrakt zawierany na dostarczanie jednej lub większej ilości usług informatycznych. Termin używany również do nazwania dowolnego porozumienia dotyczącego dostarczania usług informatycznych, niezależnie czy jest to kontrakt podpisany w oparciu o przepisy prawa, czy też umowa SLA. Zobacz także: portfel umów z odbiorcami.
service culture	kultura świadczenia usług	A customer-oriented culture. The major objectives of a service culture are customer satisfaction and helping customers to achieve their business objectives.	Kultura organizacyjna zorientowana na odbiorcę (podejście proklienckie). Głównymi celami kultury świadczenia usług jest satysfakcja odbiorcy oraz pomoc odbiorcy w osiągnięciu jego celów biznesowych.

Angielski termin	Polski termin	Angielska definicja	Polska definicja
service design	Projektowanie Usług	<i>(ITIL Service Design)</i> A stage in the lifecycle of a service. Service design includes the design of the services, governing practices, processes and policies required to realize the service provider's strategy and to facilitate the introduction of services into supported environments. Service design includes the following processes: design coordination, service catalogue management, service level management, availability management, capacity management, IT service continuity management, information security management, and supplier management. Although these processes are associated with service design, most processes have activities that take place across multiple stages of the service lifecycle. <i>See also</i> design.	<i>(ITIL Projektowanie Usług)</i> Faza cyklu życia usługi. Projektowanie Usług zawiera następujące elementy: projektowanie usługi, praktyki nadzorcze, procesy i polityki wymagane do realizacji strategii dostawcy usług oraz ułatwienia wprowadzania usług w środowisko (ich) wsparcia. Projektowanie Usług zawiera następujące procesy: koordynację projektowania, zarządzanie katalogiem usług, zarządzanie poziomem świadczenia usług (SLM), zarządzanie dostępnością (AM), zarządzanie potencjałem wykonawczym, zarządzanie ciągłością świadczenia usług informatycznych, zarządzanie bezpieczeństwem informacji (ISM) oraz zarządzanie dostawcami. Pomimo tego, że procesy te związane są z fazą Projektowania Usług, większość z nich ma również miejsce w pozostałych fazach cyklu życia usługi. <i>Zobacz także:</i> projektowanie.
service design package (SDP)	pakiet projektu usługi (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 Projektowanie Usług)</i> Dokument lub dokumenty definiujące wszystkie aspekty usługi informatycznej oraz jej wymagania podczas każdej fazy jej cyklu życia. Pakiet projektu usługi jest tworzony dla każdej nowej usługi informatycznej, większej zmiany w usłudze oraz przy wycofywaniu usługi z eksploatacji.
service desk	centrum obsługi (użytkowników); serwisdesk	<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 Eksploatacja Usług)</i> Pojedynczy punkt kontaktu (SPOC) pomiędzy dostawcą usług a użytkownikami. Typowe centrum obsługi użytkowników zarządza incydentami i wnioskami o usługę oraz zajmuje się komunikacją z użytkownikami.

Angielski termin	Polski termin	Angielska definicja	Polska definicja
service failure analysis (SFA)	analiza awarii usługi (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 Projektowanie Usług)</i> Technika wykorzystywana do zidentyfikowania źródłowej przyczyny jednej lub większej ilości przerw w świadczeniu usługi informatycznej. Analiza awarii usług (SFA) identyfikuje szanse usprawnienia nie tylko infrastruktury IT, ale również procesów i narzędzi dostawcy usług informatycznych. Analiza awarii usługi (SFA) jest raczej ograniczoną czasowo czynnością, podobną do projektu, niż ciągłym procesem analizy.
service hours	godziny świadczenia usługi	<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 Projektowanie Usług)</i> Uzgodniony okres czasu (okno czasowe), gdy określona usługa informatyczna jest dostępna. Np.: "Poniedziałek-Piątek, od 8.00 do 17.00 z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.". Godziny świadczenia usługi powinny być określone umowie o gwarantowanym poziomie świadczenia usług (umowa SLA).
service improvement plan (SIP)	plan doskonalenia usługi (SIP)	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> A formal plan to implement improvements to a process or IT service.	<i>(ITIL Ustawiczne Doskonalenie Usług)</i> Formalny plan wdrożenia doskonalenia procesu lub usługi informatycznej.

Angielski termin	Polski termin	Angielska definicja	Polska definicja
service knowledge management system (SKMS)	system zarządzania wiedzą o usługach (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. <i>See also</i> knowledge management.	<i>(ITIL Przekazanie Usług)</i> Zestaw narzędzi oraz baz danych wykorzystywanych do zarządzania wiedzą, informacjami i danymi. System zarządzania wiedzą o usługach (SKMS) obejmuje system zarządzania konfiguracją (CMS), jak również inne bazy danych i narzędzia. System zarządzania wiedzą o usługach (SKMS) zawiera narzędzia do gromadzenia, przechowywania, zarządzania, aktualizowania, analizowania i prezentowania całej wiedzy, informacji i danych, których potrzebuje dostawca usług informatycznych do zarządzania pełnym cyklem życia tych usług. <i>Zobacz także:</i> zarządzanie wiedzą.
service level	poziom świadczenia usługi	Measured and reported achievement against one or more service level targets. The term is sometimes used informally to mean service level target.	Mierzone i raportowane wartości poszczególnych uzyskanych parametrów usługi wobec docelowych poziomów świadczenia usługi. Termin ten używany jest czasem nieformalnie w odniesieniu do pojedynczego docelowego poziomu świadczenia usługi.
service level agreement (SLA)	umowa SLA; umowa o gwarantowanym poziomie świadczenia usług (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. <i>See also</i> operational level agreement.	<i>(ITIL Ustawicznie Doskonalenie Usług) (ITIL Projektowanie Usług)</i> Umowa pomiędzy dostawcą usług informatycznych a odbiorcą. Umowa SLA opisuje usługę informatyczną, dokumentuje docelowy poziom świadczenia usługi, określa obowiązki dostawcy usług informatycznych i odbiorcy. Pojedyncza umowa SLA może dotyczyć wielu usług informatycznych lub wielu klientów. <i>Zobacz także:</i> umowa o gwarantowanym poziomie wsparcia (OLA).

Angielski termin	Polski termin	Angielska definicja	Polska definicja
service level management (SLM)	zarządzanie poziomem świadczenia usługi (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 Projektowanie Usług)</i> Proces odpowiedzialny za negocjowanie, możliwych do osiągnięcia, umów SLA (umowa o gwarantowanym poziomie świadczenia usług) oraz zapewniający, że są one realizowane. Proces ten odpowiedzialny jest za zapewnienie, by wszystkie procesy zarządzania usługami informatycznymi (ITSM), umowy OLA (umowa o gwarantowanym poziomie wsparcia) oraz kontrakty z dostawcami zewnętrznymi (UC) były zgodne z uzgodnionymi docelowymi poziomami świadczenia usług. Zarządzanie poziomem świadczenia usług (SLM) monitoruje i raportuje poziom usług, przeprowadza regularne przeglądy z odbiorcą oraz identyfikuje wymagane usprawnienia.
service level package (SLP)	pakiet poziomów świadczenia usługi (SLP)	See service option.	Zobacz: opcje świadczenia usługi.
service level requirement (SLR)	wymaganie dotyczące poziomu świadczenia usługi (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 Ustawicznie Doskonalenie Usług) (ITIL Projektowanie Usług)</i> Wymagania odbiorcy dotyczące dowolnego aspektu usługi informatycznej. Wymagania dot. poziomu świadczenia usługi (SLR) są oparte na celach biznesowych i wykorzystywane do negocjowania docelowego poziomu świadczenia usługi.

Angielski termin	Polski termin	Angielska definicja	Polska definicja
service level target	docelowy poziom świadczenia usługi	<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 Ustawicznie Doskonalenie Usług) (ITIL Projektowanie Usług)</i> Zobowiązania udokumentowane w umowie o gwarantowanym poziomie świadczenia usług (umowa SLA). Docelowy poziom usługi jest oparty na wymaganiach dot. poziomu świadczenia usług i jest konieczny, by zapewnić, że projekt usługi informatycznej jest w stanie spełnić cele biznesowe. Cele zdefiniowane jako docelowy poziom świadczenia usługi powinny być zgodne z modelem SMART i zazwyczaj bazują na kluczowych wskaźnikach wydajności (KPIs).
service lifecycle	cykl życia usługi	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.	Podejście do zarządzania usługami informatycznymi (ITSM), kładące nacisk na koordynację i kontrolę poprzez różne funkcje, procesy i systemy, niezbędne do zarządzania pełnym cyklem życia usług informatycznych. Podejście od strony cyklu życia usługi bierze pod uwagę strategię, projektowanie, przekazanie, eksploatację oraz ustawiczne doskonalenie usług informatycznych. Znane jest również jako cykl życia zarządzania usługami.
service maintenance objective (SMO)	oczekiwany czas niedostępności usługi (SMO)	<i>(ITIL Service Operation)</i> The expected time that a configuration item will be unavailable due to planned maintenance activity.	<i>(ITIL Eksploatacja Usług)</i> Oczekiwany (przewidywany) czas, w którym element konfiguracji (CI) będzie niedostępny ze względu na planowane czynności konserwacyjne.

Angielski termin	Polski termin	Angielska definicja	Polska definicja
service management	zarządzanie usługami	A set of specialized organizational capabilities for providing value to customers in the form of services.	Zestaw wyspecjalizowanych zdolności organizacyjnych, dostarczających odbiorcy wartość w postaci usług. Komentarz do tłumaczenia: <i>Tłumaczenie alternatywne: zarządzanie świadczeniem usług.</i>
service management lifecycle	cykl życia zarządzania usługami	See service lifecycle.	Zobacz: cykl życia usługi. Komentarz do tłumaczenia: <i>Tłumaczenie alternatywne: cykl życia zarządzania świadczeniem usług.</i>
service manager	menedżer usług	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.	Ogólny termin dla każdego menedżera dostawcy usług. Najczęściej używany w odniesieniu do menedżera ds. relacji z biznesem (BRM), menedżera procesu lub menedżera wyższego rzędu odpowiedzialnego za całość usług informatycznych.
service model	model świadczenia usługi	<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 Strategia Usług)</i> Model pokazujący, jak zasoby dostawcy usługi oddziałują z zasobami odbiorcy w tworzeniu wartości. Model usługi opisuje strukturę usługi (jak elementy konfiguracji (CIs) łączą się ze sobą) oraz dynamikę usługi (aktywności, przepływ zasobów i wzajemne oddziaływanie). Model usługi może być użyty jako szablon lub projekt dla wielu usług.

Angielski termin	Polski termin	Angielska definicja	Polska definicja
service operation	Eksploatacja Usługi	<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 Eksploatacja Usług)</i> Faza cyklu życia usługi. Eksploatacja Usług koordynuje i wykonuje działania i procesy, wymagane dla dostarczania i zarządzania usługami na - uzgodnionym z użytkownikami biznesowymi i odbiorcami - poziomie. Eksploatacja usług zarządza również technologiami używanymi do świadczenia i wspierania usług. Na fazę Eksploatacji Usług składają się następujące procesy: zarządzanie zdarzeniami, zarządzanie incydentami, realizację wniosków, zarządzanie problemami oraz zarządzanie uprawnieniami dostępu. Eksploatacja Usług zawiera również następujące funkcje: centrum obsługi użytkowników (serwisdesk), zarządzanie wsparciem technicznym, zarządzanie eksploatacją systemów informatycznych, zarządzanie aplikacjami. Pomimo, że procesy te związane są z fazą Eksploatacji Usług, większość z nich występuje również w innych fazach cyklu życia usługi. <i>Zobacz także:</i> eksploatacja.
service option	opcje świadczenia usługi	<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 Projektowanie Usług) (ITIL Strategia Usług)</i> Wybór (poziomu) użyteczności i gwarancji oferowany klientom przez usługi podstawowe lub pakiety usługi. Opcje świadczenia usługi określane są czasem jako pakiety poziomów świadczenia usługi (SLP).
service owner	właściciel usługi	<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. <i>See also</i> business relationship management.	<i>(ITIL Strategia Usług)</i> Rola odpowiedzialna za zarządzanie jedną lub większą ilością usług przez cały cykl życia. Właściciel usługi odgrywa zasadniczą rolę w tworzeniu strategii usług i jest odpowiedzialny za zawartość portfela usług. <i>Zobacz także:</i> menedżer ds. relacji z biznesem (BRM).

Angielski termin	Polski termin	Angielska definicja	Polska definicja
service package	pakiet usług	<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 Strategia Usług)</i> Dwie lub większa ilość usług, które zostały połączone w celu zaoferowania rozwiązania dla zaspokojenia określonej potrzeby odbiorcy lub wsparcia określonego wyniku (produktu) biznesowego. Pakiet usługi może składać się z różnych usług podstawowych, usług umożliwiających oraz usług rozszerzających. Pakiet usługi umożliwia określony poziom użyteczności i gwarancji. Odbiorcom oferuje się określony poziom użyteczności i gwarancji poprzez jedną lub więcej opcji świadczenia usługi. <i>Zobacz także:</i> usługa informatyczna.
service pipeline	planowane usługi	<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 Strategia Usług)</i> Baza danych lub ustrukturyzowany dokument z informacjami o usługach informatycznych, dla których analizowane jest studium wykonalności lub aktualnie budowanych, niedostępnych jeszcze dla odbiorców. Planowane usługi dostarczają widok biznesowy możliwych przyszłych usług informatycznych i są częścią portfela usług, która zwykle nie jest publikowana dla odbiorców.
service portfolio	portfel usług	<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. See also customer agreement portfolio; service portfolio management.	<i>(ITIL Strategia Usług)</i> Pełny zestaw usług, którymi zarządza dostawca usług. Portfel usług służy to zarządzania pełnym cyklem życia wszystkich usług i zawiera trzy kategorie usług: usługi planowane (proponowane lub w fazie rozwoju), katalog usług (działające lub gotowe do wdrożenia) oraz usługi wycofane. <i>Zobacz także:</i> portfel umów z odbiorcami; zarządzanie portfelem usług (SPM).

Angielski termin	Polski termin	Angielska definicja	Polska definicja
service portfolio management (SPM)	zarządzanie portfelem usług (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 Strategia Usług)</i> Proces odpowiedzialny za zarządzanie portfelem usług. Zarządzanie portfelem usług zapewnia, że dostawca usług posiada właściwy zestaw usług do spełnienia wymaganych celów biznesowych, przy właściwym poziomie inwestycji. Zarządzanie portfelem usług rozważa usługi pod względem wartości dostarczanej biznesowi.
service potential	potencjał świadczenia usług	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The total possible value of the overall capabilities and resources of the IT service provider.	<i>(ITIL Strategia Usług)</i> Sumaryczna możliwa wartość wszystkich zdolności i zasobów dostawcy usług informatycznych.
service provider	dostawca usług	<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 Strategia Usług)</i> Organizacja dostarczająca usługi jednemu lub wielu odbiorcom, wewnętrznym lub zewnętrznym. Termin "dostawca usług" jest często używany jako skrót od "dostawca usług informatycznych" lub "dostawca usług IT". <i>Zobacz także:</i> dostawca usług typu I; dostawca usług typu II; dostawca usług typu III.
service provider interface (SPI)	relacja dostawcy usług (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 Strategia Usług)</i> Relacje pomiędzy dostawcą usług informatycznych i użytkownikami, odbiorcami, procesami biznesowymi lub dostawcą. Analiza relacji dostawcy usług pomaga koordynować całościowe zarządzanie usługami informatycznymi.
service reporting	raportowanie świadczenia usług	<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 Ustawiczne Doskonalenie Usług)</i> Czynności wykonywania i dostarczania raportów porównujących realizację i założone trendy poziomów świadczenia usługi. Format, zawartość i częstotliwość raportów należy uzgodnić z odbiorcą.

Angielski termin	Polski termin	Angielska definicja	Polska definicja
service request	wniosek o usługę	<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 Eksploatacja Usług)</i> Formalna prośba użytkownika o dostarczenie czegoś - na przykład, prośba o informację lub poradę, o reset hasła lub dostarczenie stacji roboczej dla nowego pracownika. Wnioski o usługę są zarządzane przez proces realizacji wniosków, zazwyczaj w połączeniu z centrum obsługi użytkowników (serwisdesk). Wnioski o usługę mogą być powiązane z wnioskiem o zmianę (RFC) jako część procedury realizacji wniosku.
service sourcing	model źródeł świadczenia usługi	<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 Strategia Usług)</i> Strategia oraz podejście do podejmowania decyzji dotyczących świadczenia usług, w modelu: z wewnętrznym dostawcą usług, z zewnętrznym dostawcą usług, bądź łączącym oba podejścia.. Model źródeł świadczenia usługi jest również związany z realizacją wybranej strategii dostarczania usługi. <i>Zobacz także:</i> insourcing; wewnętrzny dostawca usług; outsourcing.
service strategy	Strategia Usług	<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 Strategia Usług)</i> Faza cyklu życia usługi. Strategia Usług definiuje perspektywę, pozycję, plany i wzorce, które dostawca usług powinien wypełnić dla realizacji celów biznesowych organizacji. Na strategię usług składają się następujące procesy: zarządzanie strategiczne usługami informatycznymi, zarządzanie portfelem usług (SPM), zarządzanie finansowe usługami informatycznymi, zarządzanie popytem oraz zarządzanie relacjami z biznesem. Pomimo, że procesy te związane są z fazą Strategii Usług, większość z nich zachodzi również w pozostałych fazach cyklu życia usługi.

Angielski termin	Polski termin	Angielska definicja	Polska definicja
service transition	Przekazanie Usług	<i>(ITIL Service Transition)</i> A stage in the lifecycle of a service. Service transition ensures that new, modified or retired services meet the expectations of the business as documented in the service strategy and service design stages of the lifecycle. Service transition includes the following processes: transition planning and support, change management, service asset and configuration management, release and deployment management, service validation and testing, change evaluation, and knowledge management. Although these processes are associated with service transition, most processes have activities that take place across multiple stages of the service lifecycle. See <i>also</i> transition.	<i>(ITIL Przekazanie Usług)</i> Faza cyklu życia usługi. Przekazanie Usług zapewnia, że nowe, zmodyfikowane lub wycofane usługi spełniają oczekiwania organizacji biznesowej udokumentowane w fazie Strategii Usług i Projektowania Usług. Przekazanie Usług obejmuje następujące procesy: planowanie i wsparcie przekazania, zarządzanie zmianą, zarządzanie zasobami i konfiguracją usługi (SACM), zarządzanie wydaniem i wdrożeniami, walidacja i testowanie usługi, ocena zmiany oraz zarządzanie wiedzą. Pomimo, że procesy te związane są z fazą Przekazania Usług, większość z nich zachodzi również w pozostałych fazach cyklu życia usługi. <i>Zobacz także:</i> przekazanie.
service validation and testing	walidacja i testowanie usługi	<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 Przekazanie Usług)</i> Proces odpowiedzialny za walidację i testowanie nowej lub zmienionej usługi informatycznej. Proces walidacji i testowania usług zapewnia zgodność usług informatycznych ze specyfikacją projektową i spełnienie przez te usługi potrzeb organizacji biznesowej.
service valuation	wycena usługi	<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 Strategia Usług)</i> Pomiar całkowitego kosztu świadczenia usługi informatycznej i całkowitej wartości tej usługi dla organizacji biznesowej. Wycena usługi pomaga organizacji biznesowej i dostawcy usług informatycznych w ocenie oraz uzgodnieniu rzeczywistej wartości usługi informatycznej.

Angielski termin	Polski termin	Angielska definicja	Polska definicja
serviceability	zdolność świadczenia usługi	<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 Ustawicznie Doskonalenie Usług) (ITIL Projektowanie Usług)</i> Zdolność zewnętrznego dostawcy do spełniania warunków kontraktu. Kontrakt ten będzie zawierał uzgodnione poziomy niezawodności, naprawialności i dostępności elementu konfiguracji (CI).
seven-step improvement process	siedmiostopniowy proces doskonalenia	<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 Ustawicznie Doskonalenie Usług)</i> Proces odpowiedzialny za definiowanie i zarządzanie krokami niezbędnymi do zidentyfikowania, zdefiniowania, zbierania, przetwarzania, analizowania, prezentowania i wdrażania udoskonaleń. Proces ustawicznie mierzy wydajność dostawcy usług informatycznych. Udoskonalenia są wprowadzane do procesów, usług informatycznych i infrastruktury informatycznej w celu poprawy sprawności, skuteczności i efektywności kosztowej. Możliwości doskonalenia są rejestrowane i zarządzane w rejestrze ulepszeń (rejestr CSI).
shared service unit	dostawca usług współdzielonych	See Type II service provider.	Zobacz dostawca usług typu II.
shift	zmiana	<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 Eksploatacja Usług)</i> Grupa lub zespół osób, pełniących specyficzną rolę przez określony czas. Np.: mogą być cztery zmiany personelu kontroli eksploatacji systemów informatycznych w celu wsparcia usługi świadczonej 24 godziny/dobę.

Angielski termin	Polski termin	Angielska definicja	Polska definicja
simulation modelling	modelowanie symulacyjne	<i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design)</i> A technique that creates a detailed model to predict the behaviour of an IT service or other configuration item. A simulation model is often created by using the actual configuration items that are being modelled with artificial workloads or transactions. They are used in capacity management when accurate results are important. A simulation model is sometimes called a performance benchmark. See <i>also</i> analytical modelling; modelling.	<i>(ITIL Ustawicznie Doskonalenie Usług) (ITIL Projektowanie Usług)</i> Technika tworząca szczegółowy model w celu przewidywania zachowania usługi informatycznej lub innego elementu konfiguracji (CI). Model symulacyjny jest często tworzony poprzez użycie rzeczywistych elementów konfiguracji (CI), które są modelowane przy użyciu sztucznego obciążenia lub transakcji. Modele symulacyjne używane są w zarządzaniu potencjałem wykonawczym, gdy ważne są precyzyjne wyniki. Modelowanie symulacyjne jest czasami nazywane poziomem odniesienia wydajności. <i>Zobacz także:</i> modelowanie analityczne; modelowanie.
single point of contact	pojedynczy punkt kontaktu (SPOC)	<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 Eksploatacja Usług)</i> Zapewnianie pojedynczego spójnego sposobu komunikacji z organizacją lub jednostką biznesową. Na przykład: pojedynczy punkt kontaktu (SPOC) dla dostawcy usług informatycznych z reguły nazywany jest centrum obsługi użytkowników (serwisdesk).
single point of failure (SPOF)	pojedynczy punkt podatności na awarię (SPOF)	<i>(ITIL Service Design)</i> Any configuration item that can cause an incident when it fails, and for which a countermeasure has not been implemented. A single point of failure may be a person or a step in a process or activity, as well as a component of the IT infrastructure. See <i>also</i> failure.	<i>(ITIL Projektowanie Usług)</i> Dowolny element konfiguracji (CI), który może wywołać incydent, gdy ulegnie awarii, a dla którego nie zaimplementowano mechanizmów przeciwdziałania. Pojedynczym punktem podatności na awarię (SPOF) może być osoba, krok w procesie lub czynności, jak i komponent infrastruktury IT. <i>Zobacz także:</i> awaria.

Angielski termin	Polski termin	Angielska definicja	Polska definicja
SLAM chart	wykres SLAM	<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 Ustawicznie Doskonalenie Usług)</i> Wykres monitorujący realizację umowy o gwarantowanym poziomie świadczenia usług (SLA); pomaga monitorować i raportować osiągnięcia usługi wobec docelowych poziomów świadczenia usług. Wykres SLAM zazwyczaj pokazuje w kolorach, czy w minionych 12 miesiącach poszczególne uzgodnione docelowe poziomy świadczenia usługi zostały osiągnięte, nie zostały osiągnięte lub były blisko niezrealizowania.
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 Ustawicznie Doskonalenie Usług) (ITIL Projektowanie Usług)</i> Akronim ułatwiający zapamiętanie, że uzgodnione docelowe poziomy w umowie o gwarantowanym poziomie świadczenia usług (umowa SLA) i planach projektów powinny być konkretne, mierzalne, osiągalne, odpowiednie i określone w czasie.
snapshot	obraz	<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 Ustawicznie Doskonalenie Usług) (ITIL Przekazanie Usług)</i> Aktualny status elementu konfiguracji (CI), procesu lub dowolnego zestawu danych zarejestrowany w danym czasie. Obraz może być zarejestrowany automatycznie przez narzędzie rejestrujące, bądź ręcznie poprzez ocenę. <i>Zobacz także:</i> stan odniesienia; poziom odniesienia.

Angielski termin	Polski termin	Angielska definicja	Polska definicja
software asset management (SAM)	zarządzanie oprogramowaniem jako zasobem (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 Przekazanie Usług)</i> Proces odpowiedzialny za śledzenie i raportowanie użycia oraz własności oprogramowania (zasobów typu oprogramowanie) poprzez ich cykl życia. Zarządzanie oprogramowaniem jako zasobem (SAM) jest częścią procesu zarządzania zasobami i konfiguracją usługi (SACM). Proces ten nie jest szczegółowo opisany w podstawowych publikacjach ITIL.
source	źródło	See service sourcing.	Zobacz: model źródeł świadczenia usługi
specification	specyfikacja	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.	Formalna definicja wymagań. Specyfikacja może być użyta w celu zdefiniowania wymagań technicznych lub eksploatacyjnych, może ona być zarówno wewnętrzna jak i zewnętrzna. Wiele publicznych norm zawiera zasady postępowania oraz specyfikację. Specyfikacja definiuje normę, wobec której organizacja może być audytowana.
stakeholder	interesariusz	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.	Osoba mająca interes w organizacji, projekcie lub usłudze informatycznej. Interesariusz może odnosić korzyści z aktywności, celu, zasobów lub wyników organizacji, lecz może też być przez nie zagrożony. Interesariuszami mogą być odbiorcy, partnerzy, pracownicy, udziałowcy, właściciele itp. Zobacz także: RACI.

Angielski termin	Polski termin	Angielska definicja	Polska definicja
standard	norma	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. <i>See also</i> guideline.	Obowiązkowe wymagania opisujące pożądane cechy. Na przykład: ISO/IEC 20000 (norma międzynarodowa), wewnętrzne standardy bezpiecznej konfiguracji systemów UNIX, ustawowe normy w zakresie utrzymywania zapisów księgowych. Termin używany także do opisu zasad postępowania lub specyfikacji opublikowanej przez organizację normalizacyjną, taką jak ISO, BSI lub PKN. <i>Zobacz także:</i> wytyczna.
standard change	zmiana standardowa	<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 Przekazanie Usług)</i> Wcześniej zatwierdzona (preautoryzowana) zmiana o niskim ryzyku, stosunkowo prosta, możliwa do zrealizowania za pomocą procedury lub instrukcji roboczej, na przykład reset hasła lub dostarczenie standardowego wyposażenia dla nowego pracownika. Wniosek o zmianę (RFC) nie jest wymagany do wdrożenia standardowej zmiany. Standardowe zmiany są rejestrowane i śledzone przy wykorzystaniu różnych mechanizmów, takich jak wniosek o usługę. <i>Zobacz także:</i> model zmiany.
standard operating procedures (SOP)	standardowe procedury operacyjne (SOP)	<i>(ITIL Service Operation)</i> Procedures used by IT operations management.	<i>(ITIL Eksploatacja Usług)</i> Procedury używane przez zarządzanie eksploatacją systemów informatycznych.

Angielski termin	Polski termin	Angielska definicja	Polska definicja
standby	rezerwa	<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 Projektowanie Usług)</i> Termin używany do opisu zasobu, który nie jest potrzebny do świadczenia i produkcyjnej eksploatacji usługi informatycznej, ale jest dostępny jako wsparcie planów ciągłości świadczenia usług informatycznych. Np.: zapasowe centrum danych może być utrzymywane dla wsparcia umów o poziomie świadczenia usług wymagających odtworzenia natychmiastowego, odtworzenia przyspieszonego lub odtworzenia stopniowego.
statement of requirements (SOR)	zestawienie wymagań (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 Projektowanie Usług)</i> Dokument zawierający wszystkie wymagania dla zakupu produktu, bądź nowej lub zmienionej usługi informatycznej.
status	stan; status	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.	Nazwa pola wymaganego dla wielu typów zapisów. Pokazuje ona aktualny status w cyklu życia powiązanych elementów konfiguracji (CI), incydentów, problemów itd.
status accounting	raportowanie stanu	<i>(ITIL Service Transition)</i> The activity responsible for recording and reporting the lifecycle of each configuration item.	<i>(ITIL Przekazanie Usług)</i> Czynność odpowiedzialna za rejestrowanie i raportowanie fazy cyklu życia dla każdego elementu konfiguracji (CI).
storage management	zarządzanie nośnikami pamięci	<i>(ITIL Service Operation)</i> The process responsible for managing the storage and maintenance of data throughout its lifecycle.	<i>(ITIL Eksploatacja Usług)</i> Proces odpowiedzialny za zarządzanie nośnikami pamięci i retencją danych w ich cyklu życia.
strategic	strategiczny	<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 Strategia usług)</i> Najwyższy z trzech poziomów planowania i dostarczania (strategiczny, taktyczny, operacyjny). Działania strategiczne obejmują ustalanie celów i planowanie długoterminowe w celu osiągnięcia określonej wizji i misji organizacji (wizja, misja i cele).

Angielski termin	Polski termin	Angielska definicja	Polska definicja
strategic asset	zasoby strategiczne	<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 Strategia Usług)</i> Jest to każdy zasób dostarczający podstaw dla bazowych kompetencji organizacji, wyróżniającej wydajności lub trwałej przewagi konkurencyjnej, który pozwala jednostkom biznesowym skorzystać z okazji i szans biznesowych wykreowanych przez rynek. Częścią strategii usług jest określenie, jak IT może być postrzegane jako strategiczny zasób, a nie wewnętrzna funkcja administracyjna.
strategy	strategia	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A strategic plan designed to achieve defined objectives.	<i>(ITIL Strategia Usług)</i> Plan strategiczny opracowany dla osiągnięcia zdefiniowanych celów.
strategy management for IT services	zarządzanie strategiczne usługami informatycznymi	<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 Strategia Usług)</i> Proces odpowiedzialny za zdefiniowanie i utrzymanie perspektywy, pozycji, planów i wzorców organizacji w odniesieniu do jej usług i zarządzania tymi usługami. Gdy strategia zostanie zdefiniowana, zarządzanie strategiczne usług informatycznych będzie również odpowiedzialne za zapewnienie, że zamierzone wyniki biznesowe są osiągnięte.
super user	superużytkownik	<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 Eksploatacja Usług)</i> Użytkownik pomagający innym użytkownikom i biorący udział w komunikacji z centrum obsługi użytkowników (serwisdesk) lub innymi częściami organizacji dostawcy usług informatycznych. Superużytkownicy są często ekspertami w zakresie procesów biznesowych wspieranych przez usługę informatyczną i zapewniają wsparcie w pomniejszych incydentach i szkoleniu zwykłych użytkowników.

Angielski termin	Polski termin	Angielska definicja	Polska definicja
supplier	dostawca	<i>(ITIL Service Design) (ITIL Service Strategy)</i> A third party responsible for supplying goods or services that are required to deliver IT services. Examples of suppliers include commodity hardware and software vendors, network and telecom providers, and outsourcing organizations. <i>See also</i> supply chain; underpinning contract.	<i>(ITIL Projektowanie Usług) (ITIL Strategia Usług)</i> Strona trzecia (podmiot zewnętrzny), odpowiedzialna za dostarczanie towarów lub usług wymaganych do świadczenia usług informatycznych. Przykłady dostawców: dostawcy sprzętu i oprogramowania, dostawcy usług sieciowych oraz firmy telekomunikacyjne, a także organizacje świadczące usługi outsourcingowe. <i>Zobacz także:</i> łańcuch dostaw; kontrakt z dostawcą zewnętrznym (UC).
supplier and contract management information system (SCMIS)	system zarządzania dostawcami i umowami (SCMIS)	<i>(ITIL Service Design)</i> A set of tools, data and information that is used to support supplier management. <i>See also</i> service knowledge management system.	<i>(ITIL Projektowanie Usług)</i> Zestaw narzędzi, danych i informacji, używany do wsparcia procesu zarządzania dostawcami. <i>Zobacz także:</i> system zarządzania wiedzą o usługach (SKMS).
supplier management	zarządzanie dostawcami	<i>(ITIL Service Design)</i> The process responsible for obtaining value for money from suppliers, ensuring that all contracts and agreements with suppliers support the needs of the business, and that all suppliers meet their contractual commitments. <i>See also</i> supplier and contract management information system.	<i>(ITIL Projektowanie Usług)</i> Proces odpowiedzialny za pozyskanie wartości od dostawców oraz zapewnienie, że wszystkie kontrakty i umowy z dostawcami wspierają potrzeby organizacji biznesowej, oraz że wszyscy dostawcy wypełniają swoje zobowiązania kontraktowe. <i>Zobacz także:</i> system zarządzania dostawcami i umowami (SCMIS).
supply chain	łańcuch dostaw	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The activities in a value chain carried out by suppliers. A supply chain typically involves multiple suppliers, each adding value to the product or service. <i>See also</i> value network.	<i>(ITIL Strategia Usług)</i> Działania połączone w łańcuch wartości i realizowane przez dostawców. Łańcuch dostaw typowo łączy wielu dostawców w procesie dodawania dodatkowej wartości do produktu lub usługi. <i>Zobacz także:</i> sieć wartości.

Angielski termin	Polski termin	Angielska definicja	Polska definicja
support group	grupa wsparcia	<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 Eksploatacja Usług)</i> Grupa lub zespół osób, które posiadają specyficzne umiejętności. Grupy wsparcia zapewniają wsparcie techniczne wymagane przez wszystkie procesy zarządzania usługami informatycznymi (ITSM). <i>Zobacz także:</i> zarządzanie wsparciem technicznym.
support hours	godziny wsparcia	<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 Projektowanie Usług) (ITIL Eksploatacja Usług)</i> Czas lub godziny, gdy wsparcie jest dostępne dla użytkowników. Typowo jest to czas pracy centrum wsparcia użytkowników (serwisdesk). Godziny wsparcia powinny być zdefiniowane w umowie o gwarantowanym poziomie świadczenia usług (umowa SLA), ale mogą się różnić od godzin świadczenia usługi. Np.: usługa może być świadczona 24 godziny na dobę, ale usługi wsparcia mogą być realizowane od poniedziałku do piątku od 9.00 do 17.00 bez dni ustawowo wolnych od pracy.
supporting service	usługa wspierająca	<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 Projektowanie Usług)</i> Usługa, która nie jest bezpośrednio użytkowana przez organizację biznesową, ale jest wymagana przez dostawcę usług informatycznych dla dostarczenia usług zorientowanych na odbiorcę (np.: usługa katalogowania, usługa archiwizacji danych, usługa tworzenia kopii bezpieczeństwa). Usługi wspierające mogą być też używane wyłącznie przez dostawcę usług. Wszystkie eksploatowane usługi wspierające, włączając te dostępne do wdrożenia, są rejestrowane w katalogu usług razem z informacjami o ich relacji do usług zorientowanych na odbiorcę i innych elementów konfiguracji (CIs).

Angielski termin	Polski termin	Angielska definicja	Polska definicja
SWOT analysis	analiza SWOT	<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 Ustawicznie Doskonalenie Usług)</i> Technika, która przegląda i analizuje wewnętrzną siłę i słabości organizacji oraz zewnętrzne szanse i zagrożenia, z którymi się spotyka. SWOT to angielski akronim od słów: siła (strengths), słabość (weaknesses), szanse (opportunities) i zagrożenia (threats).
system	system	A number of related things that work together to achieve an overall objective. For example: <ul style="list-style-type: none"> • A computer system including hardware, software and applications • A management system, including the framework of policy, processes, functions, standards, guidelines and tools that are planned and managed together – for example, a quality management system • A database management system or operating system that includes many software modules which are designed to perform a set of related functions. 	Zestaw powiązanych elementów współpracujących ze sobą w celu osiągnięcia założonych celów. Na przykład: <ul style="list-style-type: none"> • system komputerowy zawiera sprzęt, oprogramowanie i aplikacje. • System zarządzania zawierający szablon polityki, procesy, funkcje, standardy, wytyczne i narzędzia, które są planowane i zarządzane razem - np.: system zarządzania jakością. • System zarządzania bazą danych lub system operacyjny zawiera wiele modułów oprogramowania, które są zaprojektowane do pełnienia zestawu powiązanych funkcji.
system management	zarządzanie systemami	The part of IT service management that focuses on the management of IT infrastructure rather than process.	Część zarządzania usługami informatycznymi (ITSM), która bardziej koncentruje się na zarządzaniu infrastrukturą informatyczną, niż na procesach.

Angielski termin	Polski termin	Angielska definicja	Polska definicja
tactical	taktyczny	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.	Środkowy z trzech poziomów planowania i dostarczania (strategiczny, taktyczny, operacyjny). Działania taktyczne, w celu osiągnięcia specyficznych celów, opierają się na planach średnioterminowych (kilka tygodni lub miesięcy).
technical management	zarządzanie wsparciem technicznym	<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 Eksploatacja Usług)</i> Funkcja odpowiedzialna za dostarczenie umiejętności technicznych do wspierania usług informatycznych i zarządzania infrastrukturą informatyczną. Zarządzanie wsparciem technicznym definiuje role grup wsparcia oraz wymagane narzędzia, procesy i procedury.
technical observation (TO)	obserwacja techniczna (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 Ustawicznie Doskonalenie Usług) (ITIL Eksploatacja Usług)</i> Technika stosowana w doskonaleniu usług informatycznych, analizie problemu lub zarządzaniu dostępnością (AM). Polega na monitorowaniu zachowania i wydajności usługi informatycznej przez zespół techniczny w celu wypracowania rekomendacji służących udoskonalaniu.
technical support	wsparcie techniczne	See technical management.	Zobacz: zarządzanie wsparciem technicznym.
tension metrics	metryki sprzężone	<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 Ustawicznie Doskonalenie Usług)</i> Zestaw powiązanych ze sobą metryk, w ramach którego ulepszenie jednego z mierników negatywnie wpływa na pozostałe. Metryki sprzężone wprowadza się w celu zapewnienia, że osiągnięta jest odpowiednia równowaga.
terms of reference (TOR)	specyfikacja warunków zamówienia (TOR)	<i>(ITIL Service Design)</i> A document specifying the requirements, scope, deliverables, resources and schedule for a project or activity.	<i>(ITIL Projektowanie Usług)</i> Dokument zawierający wymagania, zakres, produkty częściowe, zasoby i harmonogram dla projektu lub czynności.

Angielski termin	Polski termin	Angielska definicja	Polska definicja
test	test	<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 Przekazanie Usług)</i> Czynność weryfikująca zgodność ze specyfikacją funkcjonalną lub uzgodnionymi wymaganiami odnośnie elementu konfiguracji (CI), usługi informatycznej, procesu itp. <i>Zobacz także:</i> akceptacja; walidacja i testowanie usługi.
test environment	środowisko testowe	<i>(ITIL Service Transition)</i> A controlled environment used to test configuration items, releases, IT services, processes etc.	<i>(ITIL Przekazanie Usług)</i> Kontrolowane środowisko, służące do testów elementów konfiguracji (CI), wydań, usług informatycznych, procesów, itp.
third party	podmiot zewnętrzny; strona trzecia	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.	Osoba, organizacja lub inna jednostka, która nie wchodzi w skład organizacji dostawcy usług i nie jest ich odbiorcą - na przykład, dostawca oprogramowania lub serwisu sprzętowego. Wymagania dotyczące usług dostawców zewnętrznych zawarte są w umowach, które wspierają umowę o gwarantowanym poziomie świadczenia usług (SLA). <i>Zobacz także:</i> kontrakt z dostawcą zewnętrznym (UC).
third-line support	trzecia linia wsparcia	<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 Eksploatacja Usług)</i> Trzeci poziom w hierarchii grup wsparcia, angażowany w rozwiązywanie incydentu lub analizę problemu. Każdy wyższy poziom wsparcia posiada wyższe i bardziej specjalistyczne kompetencje oraz zasoby .

Angielski termin	Polski termin	Angielska definicja	Polska definicja
threat	zagrożenie	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.	Cokolwiek, co może wykorzystać podatność. Zagrożeniem może być każda potencjalna przyczyna incydentu. Na przykład, pożar jest zagrożeniem, które wykorzysta podatność łatwopalności wykładzin podłogowych i może stanowić zagrożenie pożarowe. Określenie używane w zarządzaniu bezpieczeństwem informacji (ISM) oraz zarządzaniu ciągłością świadczenia usług informatycznych, ale dotyczy również innych obszarów, takich jak zarządzanie dostępnością (AM) i zarządzanie problemem.
threshold	wartość progowa	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'.	Wartość, której przekroczenie wywołuje ostrzeżenie lub inicjuje działanie zarządcze. Na przykład: brak rozwiązania incydentu o priorytecie 1 w ciągu 4 godzin; ponad 5 błędów operacji dyskowych w ciągu godziny lub ponad 10 nieudanych zmian w ciągu miesiąca.
throughput	przepustowość	<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 Projektowanie Usług)</i> Liczba transakcji lub innych operacji w ustalonym okresie czasu - na przykład: 5 tys. przesylek pocztowych w ciągu godziny lub 200 operacji dyskowych zapis/odczyt na sekundę.
total cost of ownership (TCO)	całkowite koszty posiadania (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 Strategia Usług)</i> Metodologia wspomagająca podejmowanie decyzji w zakresie inwestycji. Ocenia koszt w całym cyklu życia elementu konfiguracji (CI), a nie tylko koszt zakupu. <i>Zobacz także:</i> całkowite koszty użytkowania (TCU).

Angielski termin	Polski termin	Angielska definicja	Polska definicja
total cost of utilization (TCU)	całkowite koszty użytkowania (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 Strategia Usług)</i> Metodologia wspomagająca podejmowanie decyzji w zakresie inwestycji i modeli źródeł świadczenia usługi. Ocenia koszt korzystania z usługi informatycznej w całym cyklu jej życia . <i>Zobacz także:</i> całkowite koszty posiadania (TCO).
total quality management (TQM)	kompleksowe zarządzanie jakością (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 Ustawiczne Doskonalenie Usług)</i> Metodologia zarządzania procesem ustawicznego doskonalenia przy wsparciu systemu zarządzania jakością. Kompleksowe zarządzanie jakością (TQM) wdraża kulturę organizacyjną w zakresie stosowania praktyk monitorowania i nieustannego doskonalenia.
transaction	transakcja	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.	Funkcja realizowana przez usługę informatyczną - na przykład, przelew między kontami bankowymi. Jedna transakcja może wywoływać zmianę danych (dodanie, modyfikację, usunięcie). Jednakże transakcja zrealizowana jest tylko wtedy, gdy wszystkie działania zakończą się pozytywnie. W przeciwnym wypadku nie zachodzi wcale.
transfer cost	koszt transferowy	<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 Strategia Usług)</i> Koszt ponoszony "w imieniu" innej części organizacji. Na przykład, jeśli dostawca usług informatycznych realizuje płatność za konsultanta zewnętrznego dla departamentu finansowego organizacji i przenosi koszt na tą jednostkę, powinien rejestrować taki koszt jako koszt transferowy.
transition	przekazanie	<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 Przekazanie Usług)</i> Zmiana stanu dotycząca przejścia usługi informatycznej lub elementu konfiguracji (CI) pomiędzy jednym stanem w cyklu życia a drugim.

Angielski termin	Polski termin	Angielska definicja	Polska definicja
transition planning and support	planowanie i wsparcie przekazania	<i>(ITIL Service Transition)</i> The process responsible for planning all service transition processes and coordinating the resources that they require.	<i>(ITIL Przekazanie Usług)</i> Proces odpowiedzialny za zaplanowanie wszystkich procesów Przekazania Usług i koordynację zasobów, których te procesy wymagają.
trend analysis	analiza trendu	<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 Ustawiczne Doskonalenie Usług)</i> Analiza danych w celu identyfikacji wzorców zależności czasowych. Używana w zarządzaniu problemem w celu identyfikacji podobnych awarii lub wrażliwości elementów konfiguracji (CI). W zarządzaniu potencjałem wykonawczym używana jako narzędzie modelowania do przewidywania przyszłych zachowań. Używane również jako narzędzie do identyfikacji niedoskonałości w procesach zarządzania usługami informatycznymi (ITSM).
tuning	strojenie	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.	Czynność odpowiedzialna za optymalne wykorzystanie zasobów. Termin używany zazwyczaj w kontekście komponentów i usług informatycznych. Strojenie jest jednym z działań procesu zarządzania potencjałem wykonawczym uwzględniającego także monitorowanie wydajności i wdrażanie niezbędnych zmian. Strojenie nazywane jest także optymalizacją, zwłaszcza w kontekście procesów i innych zagadnień pozatechnicznych.
Type I service provider	dostawca usług typu I	<i>(ITIL Service Strategy)</i> An internal service provider that is embedded within a business unit. There may be several Type I service providers within an organization.	<i>(ITIL Strategia usług)</i> Wewnętrzny dostawca usług, zlokalizowany wewnątrz jednostki biznesowej. Możliwych jest wielu dostawców usług typu I w organizacji.

Angielski termin	Polski termin	Angielska definicja	Polska definicja
Type II service provider	dostawca usług typu II	<i>(ITIL Service Strategy)</i> An internal service provider that provides shared IT services to more than one business unit. Type II service providers are also known as shared service units.	<i>(ITIL Strategia Usług)</i> Wewnętrzny dostawca usług, który dostarcza współdzielone usługi informatyczne więcej niż jednej jednostce biznesowej. Dostawca usług typu II znany jest także jako dostawca usług współdzielonych.
Type III service provider	dostawca usług typu III	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A service provider that provides IT services to external customers.	<i>(ITIL Strategia Usług)</i> Dostawca usług, świadczący usługi dla odbiorców zewnętrznych.
underpinning contract (UC)	kontrakt z dostawcą zewnętrznym (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 Projektowanie Usług)</i> Umowa dostawcy usług informatycznych z podmiotem zewnętrznym (strona trzecia). Firma zewnętrzna dostarcza produkty lub usługi wspierające dostarczanie usług informatycznych do odbiorcy. W kontrakcie z dostawcą zewnętrznym (UC) zdefiniowane są cele i odpowiedzialności, wymagane dla spełnienia docelowych poziomów świadczenia usług, zawartych w jednej lub większej ilości umów o gwarantowanym poziomie świadczenia usług (umowa SLA).
unit cost	koszt jednostkowy	<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 Strategia Usług)</i> Koszt ponoszony przez dostawcę usługi informatycznej dla pojedynczego komponentu usługi informatycznej. Na przykład, koszt jednej stacji roboczej lub pojedynczej transakcji.

Angielski termin	Polski termin	Angielska definicja	Polska definicja
urgency	pilność	<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 Projektowanie Usług) (ITIL Przekazanie Usług)</i> Miara pokazująca czas, po którym incydent, problem lub zmiana będzie wywierać znaczący wpływ na działanie organizacji biznesowej. Na przykład, incydent o wysokim wpływie, może mieć niską pilność, jeśli nie będzie oddziałował na organizację biznesową przed końcem roku finansowego. Wpływ i pilność służą do określania priorytetu.
usability	ergonomia	<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 Projektowanie Usług)</i> Łatwość użycia aplikacji, produktu lub usługi informatycznej. Wymagania ergonomii często są zawarte w zestawieniu wymagań (SOR). Komentarz do tłumaczenia: <i>Tłumaczenie alternatywne: użyteczność, ale też funkcjonalność.</i>
use case	przypadek użycia	<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 Projektowanie Usług)</i> Technika używana do określenia wymaganej funkcjonalności i celów oraz zaprojektowania testów. Przypadki użycia wyznaczają realne scenariusze, opisujące interakcje pomiędzy użytkownikami i usługami informatycznymi lub innym systemami.
user	użytkownik	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.	Osoba na co dzień korzystająca z usług informatycznych. Użytkownicy i odbiorcy to dwie odrębne kategorie, ponieważ odbiorcy nie zawsze bezpośrednio korzystają z usług informatycznych.
user profile (UP)	profil użytkownika (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 Strategia Usług)</i> Wzorzec wymagań użytkownika wobec usług informatycznych. Każdy profil użytkownika zawiera jeden lub kilka wzorców aktywności biznesowej.

Angielski termin	Polski termin	Angielska definicja	Polska definicja
utility	użyteczność	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The functionality offered by a product or service to meet a particular need. Utility can be summarized as 'what the service does', and can be used to determine whether a service is able to meet its required outcomes, or is 'fit for purpose'. The business value of an IT service is created by the combination of utility and warranty. <i>See also</i> service validation and testing.	<i>(ITIL Strategia Usług)</i> Funkcjonalność zapewniana przez produkt lub usługę w celu spełniania określonych wymagań. Użyteczność może być rozumiana w sensie tego, "co usługa robi" i może być zastosowana do ustalenia, czy usługa osiąga wymagane wyniki i czy jest zgodna z przeznaczeniem. Wartość biznesowa usługi informatycznej powstaje z połączenia użyteczności oraz gwarancji. <i>Zobacz także:</i> walidacja i testowanie usługi.
validation	walidacja	<i>(ITIL Service Transition)</i> An activity that ensures a new or changed IT service, process, plan or other deliverable meets the needs of the business. Validation ensures that business requirements are met even though these may have changed since the original design. <i>See also</i> acceptance; qualification; service validation and testing; verification.	<i>(ITIL Przekazanie Usług)</i> Czynność mająca na celu zapewnienie, że nowa (lub zmodyfikowana) usługa informatyczna, proces, plan lub inny produkt częściowo spełnia potrzeby organizacji. Walidacja odpowiada za spełnienie wymagań biznesowych, nawet jeśli uległy one zmianie w porównaniu z pierwotnym projektem. <i>Zobacz także:</i> akceptacja; kwalifikacja; walidacja i testowanie usługi; weryfikacja.
value chain	łańcuch wartości	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A sequence of processes that creates a product or service that is of value to a customer. Each step of the sequence builds on the previous steps and contributes to the overall product or service. <i>See also</i> value network.	<i>(ITIL Strategia Usług)</i> Sekwencja procesów, która kreuje produkt lub usługę stanowiącą wartość dla odbiorcy. Każdy krok sekwencji opiera się na poprzednich krokach i ma swój wkład w całościowy produkt lub usługę. <i>Zobacz także:</i> sieć wartości.
value for money	stosunek wartości do ceny	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.	Nieformalna miara efektywności kosztowej. Stosunek wartości do ceny często opiera się na porównaniach z kosztami alternatywnych rozwiązań. <i>Zobacz także:</i> analiza kosztów i korzyści.

Angielski termin	Polski termin	Angielska definicja	Polska definicja
value network	sieć wartości	<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 Strategia Usług)</i> Złożony zestaw relacji pomiędzy dwiema lub większą ilością grup lub organizacji. Wartość jest tworzona poprzez wymianę wiedzy, informacji, dóbr i usług. <i>Zobacz także:</i> partnerstwo; łańcuch wartości.
value on investment (VOI)	wartość z inwestycji (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 Ustawiczne Doskonalenie Usług)</i> Miara oczekiwanych korzyści z inwestycji. Wartość z inwestycji (VOI) odnosi się zarówno do korzyści finansowych jak i niematerialnych. <i>Zobacz także:</i> stopa zwrotu z inwestycji (ROI).
variable cost	koszt zmienny	<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 Strategia Usług)</i> Koszt, który zależy od wykorzystania określonej usługi informatycznej, ilości wytworzonych produktów, ilości i rodzaju użytkowników lub od innych czynników, których wartość nie może być wcześniej ustalona
variance	odchylenie	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.	Różnica pomiędzy planowaną a faktycznie zmierzoną wartością. Miara powszechnie stosowana w zarządzaniu finansowym, zarządzaniu potencjałem wykonawczym i zarządzaniu poziomem świadczenia usługi (SLM), ale może być stosowana w każdym obszarze, w którym plany znajdują zastosowanie. Komentarz do tłumaczenia: <i>Tłumaczenie równoważne: rozbieżność.</i>
verification	weryfikacja	<i>(ITIL Service Transition)</i> An activity that ensures that a new or changed IT service, process, plan or other deliverable is complete, accurate, reliable and matches its design specification. <i>See also</i> acceptance; validation; service validation and testing.	<i>(ITIL Przekazanie Usług)</i> Czynność mająca na celu zapewnienie, że nowa (lub zmodyfikowana) usługa informatyczna, proces, plan lub inny produkt częściowy jest kompletny, dokładny, niezawodny i odpowiada swojej specyfikacji. <i>Zobacz także:</i> akceptacja; walidacja; walidacja i testowanie usługi.

Angielski termin	Polski termin	Angielska definicja	Polska definicja
verification and audit	weryfikacja i audyt	<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 Przekazanie Usług)</i> Czynności zapewniające, że informacje zawarte w systemie zarządzania konfiguracją (CMS) są precyzyjne i dokładne, a wszystkie elementy konfiguracji (CIs) zostały zidentyfikowane i zaewidencjonowane. Weryfikacja obejmuje rutynowe działania kontrolne, które są częścią innych procesów - np. weryfikacja numeru seryjnego stacji roboczej w chwili, w której użytkownik zgłasza incydent. Audyt to formalna, okresowa kontrola.
version	wersja	<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 Przekazanie Usług)</i> Wersja jest wykorzystywana do identyfikacji określonego stanu odniesienia elementu konfiguracji (CI). Wersje zwykle używają konwencji nazewnictwa, umożliwiającej identyfikację sekwencji lub daty utworzenia każdego nowego stanu odniesienia. Na przykład, aplikacja 'lista płac' wersja 3. zawiera zmodyfikowaną funkcjonalność wersji 2.
vision	wizja	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 <i>also</i> mission.	Opis tego, czym organizacja zamierza stać się w przyszłości. Wizja jest tworzona przez kierownictwo wyższego szczebla organizacji i znajduje zastosowanie w tworzeniu kultury organizacyjnej oraz w planowaniu strategicznym. <i>Zobacz także:</i> misja.

Angielski termin	Polski termin	Angielska definicja	Polska definicja
vital business function (VBF)	istotna funkcja biznesowa (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 Projektowanie Usług)</i> Składnik procesu biznesowego, mający kluczowe znaczenie dla sukcesu organizacji biznesowej. Istotne funkcje biznesowe (VBF) są ważnym czynnikiem zarządzania ciągłością biznesu (BCM), zarządzania ciągłością świadczenia usług informatycznych (ITSCM) oraz zarządzania dostępnością (AM). Komentarz do tłumaczenia: <i>Tłumaczenie alternatywne: kluczowa funkcja biznesowa (VBF).</i>
vulnerability	podatność	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.	Słabość, wada, która może być wykorzystana przez zagrożenie - dla przykładu, otwarty port w firewallu, nigdy niezmieniane hasło czy łatwopalny dywan. Brak kontroli jest również rozważany jako podatność.
warm standby	ciepła gotowość	See intermediate recovery.	Zobacz: odtworzenie przyspieszone.

Angielski termin	Polski termin	Angielska definicja	Polska definicja
warranty	gwarancja	<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 Strategia Usług)</i> Zapewnienie, że produkt lub usługa spełni uzgodnione wymagania. Może być określona jako formalne porozumienie, takie jak umowa o gwarantowanym poziomie świadczenia usług (umowa SLA), czy inny kontrakt lub może wynikać z przekazu marketingowego lub wizerunku marki. Gwarancja odnosi się do zdolności usługi do bycia dostępną, gdy jest to konieczne, do zapewnienia wymaganego potencjału wykonawczego i niezawodności w zakresie ciągłości działania i bezpieczeństwa. Gwarancja może być podsumowaniem tego, "jak usługa jest świadczona" oraz może być używana do określenia, czy usługa jest zdatna do użytku. Wartość biznesowa usługi informatycznej jest tworzona przez połączenie użyteczności i gwarancji. <i>Zobacz także:</i> walidacja i testowanie usługi.
work in progress (WIP)	prace w toku (WIP)	A status that means activities have started but are not yet complete. It is commonly used as a status for incidents, problems, changes etc.	Status określający rozpoczęte, lecz jeszcze nie zakończone działania. Zwykle wykorzystywany jest jako status incydentów, problemów, zmian itp.
work instruction	instrukcja robocza; instrukcja stanowiskowa	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.	Dokument zawierający szczegółowe instrukcje, precyzyjnie określające, jakie kroki należy wykonać dla danej czynności. Instrukcja robocza zawiera o wiele więcej szczegółów niż procedura i jest tworzona tylko w przypadku, gdy bardzo szczegółowa instrukcja jest niezbędna.

Angielski termin	Polski termin	Angielska definicja	Polska definicja
work order	zlecenie robocze	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.	Formalny wniosek o wykonanie określonych czynności. Zlecenia robocze często wykorzystywane są w procesie zarządzania zmianami oraz zarządzania wydaniem i wdrożeniami w przekazywaniu wniosków do funkcji zarządzania wsparciem technicznym i zarządzania aplikacjami.
workaround	obejście	<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 Eksploatacja Usług)</i> Zmniejszenie lub wyeliminowanie wpływu incydentu lub problemu, dla których pełne rozwiązanie nie jest jeszcze dostępne - na przykład, przez restart niedziałającego elementu konfiguracji (CI). Obejścia dla problemów są dokumentowane w bazie znanych błędów (KEDB). Obejścia dla incydentów, które nie posiadają związanych z nimi rejestrów problemów, są dokumentowane w rejestrze incydentów.
workload	obciążenie	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.	Zasoby niezbędne do dostarczenia określonego komponentu usługi informatycznej. Obciążenia mogą być klasyfikowane przez użytkowników, grupy użytkowników lub przez funkcje usługi IT. Obciążenie wykorzystywane jest do wsparcia analizy i zarządzania potencjałem wykonawczym, wydajnością i wykorzystaniem elementów konfiguracji (CI) oraz usług informatycznych. Pojęcie używane czasem jako synonim pojęcia przepustowość.

Lista skrótów

Angielski skrót	Polski skrót	Angielska definicja	Polska definicja
ACD	ACD	automatic call distribution	system automatycznej dystrybucji połączeń
AM	AM	availability management	zarządzanie dostępnością
AMIS	AMIS	availability management information system	system zarządzania dostępnością
ASP	ASP	application service provider	dostawca usług aplikacyjnych
AST	AST	agreed service time	uzgodniony czas świadczenia usługi
BCM	BCM	business continuity management	zarządzanie ciągłością (działalności) biznesu
BCP	BCP	business continuity plan	plan (zapewnienia) ciągłości biznesu
BIA	BIA	business impact analysis	analiza wpływu na biznes
BMP	BMP	Best Management Practice	najlepsze praktyki zarządzania
BRM	BRM	business relationship manager	menadżer ds. relacji z biznesem
BSI	BSI	British Standards Institution	BSI (nazwa własna)
CAB	CAB	change advisory board	rada do spraw zmian
CAPEX	CAPEX	capital expenditure	wydatki inwestycyjne (CAPEX)
CCM	CCM	component capacity management	zarządzanie potencjałem wykonawczym komponentów
CFIA	CFIA	component failure impact analysis	analiza wpływu awarii komponentu

Angielski skrót	Polski skrót	Angielska definicja	Polska definicja
CI	CI	configuration item	element konfiguracji
CMDB	CMDB	configuration management database	baza zarządzania konfiguracją (CMDB)
CMIS	CMIS	capacity management information system	system zarządzania potencjałem wykonawczym
CMM	CMM	capability maturity model	model dojrzałości CMM
CMMI	CMMI	Capability Maturity Model Integration	model dojrzałości CMMI
CMS	CMS	configuration management system	system zarządzania konfiguracją
COBIT	COBIT	Control OBjectives for Information and related Technology	COBIT (nazwa własna - cele kontrolne dla technologii informacyjnej i obszarów pokrewnych)
COTS	COTS	commercial off the shelf	gotowy produkt komercyjny
CSF	CSF	critical success factor	krytyczny czynnik sukcesu
CSI	CSI	continual service improvement	ustawiczne doskonalenie usług
CTI	CTI	computer telephony integration	integracja systemów telefonicznych i komputerowych
DIKW	DIKW	Data-to-Information-to-Knowledge-to-Wisdom	model DIKW (łańcuch poznawczy dane-informacja-wiedza-mądrość)
DML	DML	definitive media library	biblioteka zatwierdzonych nośników
ECAB	ECAB	emergency change advisory board	rada do spraw zmian pilnych
ELS	ELS	early life support	wczesne wsparcie powdrożeniowe
eSCM-CL	eSCM-CL	eSourcing Capability Model for Client Organizations	model eSCM-CL

Angielski skrót	Polski skrót	Angielska definicja	Polska definicja
eSCM-SP	eSCM-SP	eSourcing Capability Model for Service Providers	model eSCM-SP
FTA	FTA	fault tree analysis	analiza drzewa błędów
IRR	IRR	internal rate of return	wewnętrzna stopa zwrotu
ISG	ISG	IT steering group	komitet sterujący IT
ISM	ISM	information security management	zarządzanie bezpieczeństwem informacji
ISMS	ISMS	information security management system	system zarządzania bezpieczeństwem informacji
ISO	ISO	International Organization for Standardization	ISO (nazwa własna)
ISP	ISP	internet service provider	dostawca usług internetowych
IT	IT	information technology	technologia informacyjna
ITSCM	ITSCM	IT service continuity management	zarządzanie ciągłością (świadczenia) usług informatycznych
ITSM	ITSM	IT service management	zarządzanie usługami informatycznymi
itSMF	itSMF	IT Service Management Forum	itSMF (nazwa własna)
IVR	IVR	interactive voice response	interaktywny system głosowy
KEDB	KEDB	known error database	baza znanych błędów
KPI	KPI	key performance indicator	kluczowy wskaźnik wydajności
LOS	LOS	line of service	linia usług

Angielski skrót	Polski skrót	Angielska definicja	Polska definicja
MIS	MIS	management information system	system informowania kierownictwa
M_o_R	M_o_R	Management of Risk	Metodyka M_o_R – zarządzanie ryzykiem
MTBF	MTBF	mean time between failures	średni czas bezawaryjnej pracy
MTBSI	MTBSI	mean time between service incidents	średni czas między incydentami
MTRS	MTRS	mean time to restore service	średni czas przywrócenia usługi
MTTR	MTTR	mean time to repair	średni czas naprawy (urządzenia lub komponentu)
NPV	NPV	net present value	wartość bieżąca netto
OLA	OLA	operational level agreement	umowa OLA; umowa o gwarantowanym poziomie wsparcia (OLA)
OPEX	OPEX	operational expenditure	koszt utrzymania (OPEX)
PBA	PBA	pattern of business activity	wzorzec aktywności biznesowej
PDCA	PDCA	Plan-Do-Check-Act	zaplanuj- wykonaj- sprawdź- działaj (usprawniaj)
PFS	PFS	prerequisite for success	warunek powodzenia
PIR	PIR	post-implementation review	przegląd powdrożeniowy
PMBOK	PMBOK	Project Management Body of Knowledge	PMBOK (nazwa własna); metodyka PMBOK
PMI	PMI	Project Management Institute	PMI (nazwa własna)
PMO	PMO	project management office	biuro zarządzania projektami

Angielski skrót	Polski skrót	Angielska definicja	Polska definicja
PRINCE2	PRINCE2	PRojects IN Controlled Environments	PRINCE2 (nazwa własna – metodyka prowadzenia projektów)
PSO	PSO	projected service outage	przewidywana niedostępność usługi
QA	QA	quality assurance	zapewnienie jakości
QMS	QMS	quality management system	system zarządzania jakością
RACI	RACI	responsible, accountable, consulted and informed	odpowiedzialny, nadzorujący, konsultowany, informowany
RCA	RCA	root cause analysis	analiza przyczyn źródłowych
RFC	RFC	request for change	wniosek o zmianę
ROA	ROA	return on assets	stopa zwrotu z aktywów (ROA)
ROI	ROI	return on investment	zwrot z inwestycji
RPO	RPO	recovery point objective	docelowy stan odtworzenia (po katastrofie)
RTO	RTO	recovery time objective	docelowy czas odtworzenia (po katastrofie)
SAC	SAC	service acceptance criteria	kryteria odbioru usług
SACM	SACM	service asset and configuration management	zarządzanie zasobami i konfiguracją usług
SAM	SAM	software asset management	zarządzanie oprogramowaniem jako zasobem
SCM	SCM	service capacity management	zarządzanie potencjałem wykonawczym usług
SCMIS	SCMIS	supplier and contract management information system	system zarządzania dostawcami i umowami

Angielski skrót	Polski skrót	Angielska definicja	Polska definicja
SDP	SDP	service design package	pakiet projektu usługi
SFA	SFA	service failure analysis	analiza awarii usługi
SIP	SIP	service improvement plan	plan doskonalenia usługi
SKMS	SKMS	service knowledge management system	system zarządzania wiedzą o usługach
SLA	SLA	service level agreement	umowa SLA; umowa o gwarantowanym poziomie świadczenia usług
SLM	SLM	service level management	zarządzanie poziomem świadczenia usług
SLP	SLP	service level package	pakiet poziomów świadczenia usługi
SLR	SLR	service level requirement	wymagania dotyczące poziomu świadczenia usług
SMART	SMART	specific, measurable, achievable, relevant and time-bound	SMART (nazwa własna)
SMIS	SMIS	security management information system	system informacji o zarządzaniu bezpieczeństwem
SMO	SMO	service maintenance objective	oczekiwany czas niedostępności usługi
SoC	SoC	separation of concerns	zasada podziału odpowiedzialności
SOP	SOP	standard operating procedure	standardowe procedury operacyjne
SOR	SOR	statement of requirements	zestawienie wymagań
SOX	SOX	Sarbanes-Oxley (US law)	ustawa Sarbanes-Oxley (SOX)
SPI	SPI	service provider interface	relacja dostawcy usług

Angielski skrót	Polski skrót	Angielska definicja	Polska definicja
SPM	SPM	service portfolio management	zarządzanie portfelem usług
SPOF	SPOF	single point of failure	pojedynczy punkt podatności na awarię
TCO	TCO	total cost of ownership	całkowite koszty posiadania
TCU	TCU	total cost of utilization	całkowite koszty użytkowania
TO	TO	technical observation	obserwacja techniczna
TOR	TOR	terms of reference	specyfikacja warunków
TQM	TQM	total quality management	kompleksowe zarządzanie jakością
UC	UC	underpinning contract	kontrakt z dostawcą zewnętrznym
UP	UP	user profile	profil użytkownika
VBF	VBF	vital business function	istotna funkcja biznesowa
VOI	VOI	value on investment	wartość z inwestycji
WIP	WIP	work in progress	prace w toku

Logo Swirl™ jest znakiem handlowym należącym do Cabinet Office

Logo ITIL® jest zarejestrowanym znakiem handlowym należącym do Cabinet Office

PRINCE2® jest zarejestrowanym znakiem handlowym należącym do Cabinet Office

M_o_R® jest zarejestrowanym znakiem handlowym należącym do Cabinet Office