

Glossário ITIL® de Português do Brasil, v1.0, 29 de julho de 2011
baseado no glossário em inglês v1.0, de 29 de julho de 2011



Glossário e abreviações ITIL

Português do Brasil

Este glossário pode ser baixado gratuitamente.
Consulte www.itil-officialsite.com/InternationalActivities/TranslatedGlossaries.aspx para obter detalhes dos termos de licença.

Agradecimentos

Gostaríamos de agradecer a Ashley Hanna (HP) e Stuart Rance (HP) que produziram o glossário ITIL original em inglês em maio de 2007 e a Ashley Hanna que o atualizou em julho de 2011.

Gostaríamos de agradecer também a todos aqueles que contribuíram com as edições 2007 e 2011 das publicações principais ITIL. Para ver a lista completa dos agradecimentos, por favor, visite:

www.itil-officialsite.com/Publications/PublicationAcknowledgements.aspx

Somos também muito gratos a Moracy Ferrari (HP) por ter liderado o projeto de tradução do glossário para português do Brasil e aos seguintes especialistas da equipe de Garantia de Qualidade:

Cesar Augusto Monteiro (Presidente itSMF Brasil)

Silvio B. M. Chelli (Vice-Presidente itSMF Brasil)

Adolpho de Hollanda Chacon Neto (Kalendae)

Luiz Antonio Gimenez Tenreiro (IT Partners)

Robin Tate (EMC)

Virginia Figueiredo (ITpreneurs)

Glossário de termos e definições

Termo em inglês	Termo em português do Brasil	Definição em inglês	Definição em português do Brasil
acceptance	aceite	Formal agreement that an IT service, process, plan or other deliverable is complete, accurate, reliable and meets its specified requirements. Acceptance is usually preceded by change evaluation or testing and is often required before proceeding to the next stage of a project or process. See also service acceptance criteria.	Acordo formal no qual um serviço, processo, plano ou outro entregável de TI está completo, exato, confiável e atende a seus requisitos especificados. O Aceite é geralmente precedido por uma avaliação de mudança ou teste e é frequentemente necessário antes de prosseguir para o próximo estágio de um projeto ou processo. <i>Veja também</i> critério de aceite de serviço.
access management	gerenciamento de acesso	<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>(Operação de Serviço da ITIL)</i> O processo responsável por permitir que os usuários façam uso de serviços, dados ou outros ativos de TI. O gerenciamento de acesso ajuda a proteger a confidencialidade, a integridade e a disponibilidade de ativos através da garantia que apenas usuários autorizados sejam capazes de acessar ou modificar esses ativos. O gerenciamento de acesso implementa as políticas de gerenciamento de segurança da informação e é, algumas vezes, chamado de gerenciamento de direitos ou gerenciamento de identidade.
account manager	gerente de conta	<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>(Estratégia de Serviço da ITIL)</i> Um papel que é muito similar ao do gerente de relacionamento de negócio, mas inclui aspectos mais comerciais. Mais comumente usado por fornecedores de serviço Tipo III ao tratar com clientes externos.

Termo em inglês	Termo em português do Brasil	Definição em inglês	Definição em português do Brasil
accounting	contabilidade	<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>(Estratégia de Serviço da ITIL)</i> O processo responsável pela identificação dos custos reais da entrega de serviços de TI, comparando estes com os custos previstos no orçamento e gerenciando variações do orçamento.
accounting period	período contábil	<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>(Estratégia de Serviço da ITIL)</i> Um período de tempo (normalmente um ano) para o qual orçamentos, cobranças, depreciações e outros cálculos financeiros são feitos. <i>Veja também</i> ano financeiro.
accredited	acreditado	Officially authorized to carry out a role. For example, an accredited body may be authorized to provide training or to conduct audits.	Autorizado oficialmente a executar um papel. Por exemplo: uma entidade acreditada pode ser autorizada a prover treinamento ou conduzir auditorias.
active monitoring	monitoração ativa	<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>(Operação de Serviço da ITIL)</i> Monitoração de um item de configuração ou um serviço de TI que usa verificações periódicas automáticas para descobrir o status corrente. <i>Veja também</i> monitoração passiva.
activity	atividade	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.	Um conjunto de ações definidas para atingir um resultado específico. Atividades são normalmente definidas como parte de processos ou planos e são documentadas em procedimentos.
agreed service time (AST)	tempo de serviço acordado (TSA)	<i>(ITIL Service Design)</i> A synonym for service hours, commonly used in formal calculations of availability. <i>See also</i> downtime.	<i>(Desenho de Serviço da ITIL)</i> Um sinônimo para horário de serviço, normalmente usado em cálculos formais de disponibilidade. <i>Veja também</i> indisponibilidade.

Termo em inglês	Termo em português do Brasil	Definição em inglês	Definição em português do Brasil
agreement	acordo	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.	Um documento que descreve o entendimento formal entre duas ou mais partes. Um acordo não tem vínculo legal, a não ser quando faz parte de um contrato. <i>Veja também</i> acordo de nível operacional; acordo de nível de serviço.
alert	alerta	<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>(Operação de Serviço da ITIL)</i> Uma notificação de que certo limite foi atingido, algo mudou ou uma falha ocorreu. Alertas são muitas vezes criados e gerenciados por ferramentas de gerenciamento de sistema e são gerenciados pelo processo de gerenciamento de evento.
analytical modelling	modelagem analítica	<i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design) (ITIL Service Strategy)</i> A technique that uses mathematical models to predict the behaviour of IT services or other configuration items. Analytical models are commonly used in capacity management and availability management. <i>See also</i> modelling; simulation modelling.	<i>(Melhoria Contínua de Serviço da ITIL) (Desenho de Serviço da ITIL) (Estratégia de Serviço da ITIL)</i> Uma técnica que usa modelos matemáticos para prever o comportamento de serviços de TI ou outros itens de configuração. Modelos analíticos são normalmente usados no gerenciamento de capacidade e no gerenciamento de disponibilidade. <i>Veja também</i> modelagem; modelagem de simulação.
application	aplicativo	Software that provides functions which are required by an IT service. Each application may be part of more than one IT service. An application runs on one or more servers or clients. <i>See also</i> application management; application portfolio.	Software que provê as funções que são requeridas por um serviço de TI. Cada aplicativo pode fazer parte de mais de um serviço de TI. Um aplicativo é executado em um ou mais servidores ou clientes. <i>Veja também</i> gerenciamento de aplicativo; portfolio de aplicativo.
application management	gerenciamento de aplicativo	<i>(ITIL Service Operation)</i> The function responsible for managing applications throughout their lifecycle.	<i>(Operação de Serviço da ITIL)</i> A função responsável por gerenciar aplicativos durante os seus ciclos de vida.

Termo em inglês	Termo em português do Brasil	Definição em inglês	Definição em português do Brasil
application portfolio	portfólio de aplicativo	<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>(Desenho de Serviço da ITIL)</i> Um banco de dados ou documento estruturado usado para gerenciar os aplicativos durante todo o seu ciclo de vida. O portfólio de aplicativo contém atributos principais de todos os aplicativos. O portfólio de aplicativo é algumas vezes implementado como parte do portfólio de serviço ou como parte do sistema de gerenciamento de configuração.
application service provider (ASP)	provedor de serviço de aplicativo (PSA)	<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>(Desenho de Serviço da ITIL)</i> Um provedor de serviço externo que provê serviços de TI usando aplicativos executados dentro das dependências do provedor de serviço. Os usuários acessam seus aplicativos por meio das conexões de rede com o provedor de serviço.
application sizing	dimensionamento de aplicativo	<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>(Desenho de Serviço da ITIL)</i> A atividade responsável por entender os requisitos de recursos necessários para suportar um novo aplicativo, ou uma mudança de grande importância num aplicativo existente. O dimensionamento de aplicativo ajuda a garantir que o serviço de TI atenda às suas metas de nível de serviço acordadas para capacidade e desempenho.
architecture	arquitetura	<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>(Desenho de Serviço da ITIL)</i> A estrutura de um sistema ou de um serviço de TI, incluindo os relacionamentos dos componentes uns com os outros e com o ambiente em que se encontram. A arquitetura também inclui os padrões e as orientações que guiam o desenho e a evolução do sistema.

Termo em inglês	Termo em português do Brasil	Definição em inglês	Definição em português do Brasil
assembly	conjunto montado	<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. <i>See also</i> build; component CI.	<i>(Transição de Serviço da ITIL)</i> Um item de configuração que é construído a partir de certo número de outros ICs. Por exemplo: um IC servidor poderá conter outros ICs como processadores, discos, memória etc.; um IC serviço de TI pode conter vários hardware, software e outros ICs. <i>Veja também</i> construção; IC componente.
assessment	avaliação	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. <i>See also</i> audit.	Inspeção e análise para verificar se uma norma ou conjunto de orientações estão sendo seguidas, que registros estão exatos ou que as metas de eficiência e eficácia estão sendo alcançadas. <i>Veja também</i> auditoria.
asset	ativo	<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>(Estratégia de Serviço da ITIL)</i> Qualquer recurso ou habilidade. Os ativos de um provedor de serviço incluem qualquer coisa que pode contribuir para a entrega de um serviço. Ativos podem ser qualquer um dos seguintes tipos: gerência, organização, processo, conhecimento, pessoas, informações, aplicativos, infraestrutura e capital financeiro. <i>Veja também</i> ativo de cliente; ativo de serviço; ativo estratégico.
asset management	gerenciamento de ativo	<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>(Transição de Serviço da ITIL)</i> Uma atividade ou processo genérico responsável pelo rastreamento e relato do valor e propriedade de ativos em todos os seus ciclos de vida. <i>Veja também</i> gerenciamento de configuração e ativo de serviço; gerenciamento de ativo fixo; gerenciamento de ativo de software.
asset register	registro de ativo	<i>(ITIL Service Transition)</i> A list of fixed assets that includes their ownership and value. <i>See also</i> fixed asset management.	<i>(Transição de Serviço da ITIL)</i> Uma lista de ativos fixos, que incluiu seus proprietários e o valor. <i>Veja também</i> gerenciamento de ativo fixo.

Termo em inglês	Termo em português do Brasil	Definição em inglês	Definição em português do Brasil
asset specificity	especificidade de ativo	<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>(Estratégia de Serviço da ITIL)</i> Um ou mais atributos de um ativo que o torna especialmente útil para um determinado propósito. A especificidade de um ativo pode limitar o uso do ativo para outros propósitos.
attribute	atributo	<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>(Transição de Serviço da ITIL)</i> Uma informação sobre um item de configuração. Exemplos são: nome, localização, número de versão e custo. Os atributos de ICs são registrados em um banco de dados de gerenciamento de configuração (BDGC) e mantidos como parte do sistema de gerenciamento de configuração (SGC). <i>Veja também</i> relacionamento; sistema de gerenciamento de configuração.
audit	auditoria	Formal inspection and verification to check whether a standard or set of guidelines is being followed, that records are accurate, or that efficiency and effectiveness targets are being met. An audit may be carried out by internal or external groups. <i>See also</i> assessment; certification.	Inspeção e verificação formal para confirmar se uma norma ou um conjunto de orientações estão sendo seguidas, que os registros estão exatos ou que as metas de eficiência e eficácia estão sendo alcançadas. Uma auditoria pode ser conduzida por grupos internos ou externos. <i>Veja também</i> avaliação; certificação.
authority matrix	matriz de autoridade	<i>See</i> RACI.	<i>Veja</i> matriz de atribuição de responsabilidades.
automatic call distribution (ACD)	distribuição de chamada automática (DCA)	<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>(Operação de Serviço da ITIL)</i> O uso da tecnologia da informação para direcionar chamadas telefônicas para a pessoa mais adequada no menor tempo possível. DCA é, em alguns casos, chamada também de distribuição de chamada automatizada.

Termo em inglês	Termo em português do Brasil	Definição em inglês	Definição em português do Brasil
availability	disponibilidade	<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>(Desenho de Serviço da ITIL)</i> Habilidade de um serviço de TI ou outro item de configuração de desempenhar a sua função acordada quando requerido. A disponibilidade é determinada pela confiabilidade, sustentabilidade, funcionalidade do serviço, desempenho e segurança. A disponibilidade é normalmente calculada em porcentagens. Tal cálculo frequentemente se baseia no tempo de serviço acordado e na indisponibilidade. A melhor prática para calcular a disponibilidade de um serviço de TI é medir pela perspectiva do negócio.
availability management (AM)	gerenciamento de disponibilidade (GD)	<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>(Desenho de Serviço da ITIL)</i> O processo responsável por garantir que os serviços de TI atendam às necessidades atuais e futuras de disponibilidade do negócio de uma maneira mais efetiva em custo e mais oportuna. O gerenciamento de disponibilidade define, analisa, planeja, mede e melhora todos os aspectos da disponibilidade de serviços de TI e garante que todos os processos, infraestruturas, ferramentas, papéis, etc. de TI sejam adequados para as metas de nível de serviço acordadas para disponibilidade. <i>Veja também</i> sistema de informação do gerenciamento de disponibilidade.
availability management information system (AMIS)	sistema de informação do gerenciamento de disponibilidade (SIGD)	<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>(Desenho de Serviço da ITIL)</i> Um conjunto de ferramentas, dados e informações que é usado para dar suporte ao gerenciamento de disponibilidade. <i>Veja também</i> sistema de gerenciamento de conhecimento de serviço.

Termo em inglês	Termo em português do Brasil	Definição em inglês	Definição em português do Brasil
availability plan	plano de disponibilidade	<i>(ITIL Service Design)</i> A plan to ensure that existing and future availability requirements for IT services can be provided cost-effectively.	<i>(Desenho de Serviço da ITIL)</i> Plano que garante que requisitos de disponibilidade existentes e futuros de serviços de TI possam ser fornecidos com efetividade em custo.
back-out	retorno	<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>(Transição de Serviço da ITIL)</i> Uma atividade que restaura um serviço ou outro item de configuração para uma linha de base anterior. O retorno é usado como uma forma de remediação quando uma mudança ou liberação não é bem sucedida.
backup	cópia de segurança	<i>(ITIL Service Design) (ITIL Service Operation)</i> Copying data to protect against loss of integrity or availability of the original.	<i>(Desenho de Serviço da ITIL) (Operação de Serviço da ITIL)</i> Copiar dados para proteção contra perda da integridade ou da disponibilidade do original.
balanced scorecard	indicadores balanceados de desempenho	<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>(Melhora Contínua de Serviço da ITIL)</i> Uma ferramenta de gestão desenvolvida pelos Drs. Robert Kaplan (Escola de Administração de Harvard) e David Norton. Os indicadores balanceados de desempenho possibilitam que uma estratégia seja desdobrada em principais indicadores de desempenho (PID). O desempenho aferido contra estes PIDs é usado para demonstrar quão bem a estratégia está sendo realizada. Uma pontuação balanceada tem quatro áreas principais, cada uma delas apresenta um pequeno número de PIDs. As mesmas quatro áreas são levadas em consideração, mas em diferentes níveis de detalhes, por toda organização.

Termo em inglês	Termo em português do Brasil	Definição em inglês	Definição em português do Brasil
baseline	linha de base	<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 also benchmark.</p>	<p>(<i>Melhoria Contínua de Serviço da ITIL</i>) (<i>Transição de Serviço da ITIL</i>) Um instantâneo que é usado como um ponto de referência. Muitos instantâneos podem ser feitos e registrados ao longo do tempo, porém apenas alguns serão usados como linhas de base. Por exemplo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Uma linha de base do GSTI pode ser usada como ponto de partida para medir o efeito de um plano de melhoria do serviço. • Uma linha de base de desempenho pode ser usada para medir mudanças no desempenho durante todo o período em que um serviço de TI estiver na ativa. • Uma linha de base da configuração pode ser usada como um plano de retorno para permitir que a infraestrutura de TI seja restaurada para uma configuração conhecida se uma mudança ou liberação falhar. <p>Veja também referência.</p>
benchmark	referência	<p>(<i>ITIL Continual Service Improvement</i>) (<i>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 also benchmarking; baseline.</p>	<p>(<i>Melhoria Contínua de Serviço da ITIL</i>) (<i>Transição de Serviço da ITIL</i>) Uma linha de base que é usada para comparar conjuntos de dados relacionados como parte de um exercício de comparação contínua. Por exemplo, um instantâneo recente de um processo pode ser comparado a uma linha de base prévia desse processo ou uma linha de base atual pode ser comparada aos dados do setor ou melhor prática. Veja também comparativo contínuo; linha de base.</p>

Termo em inglês	Termo em português do Brasil	Definição em inglês	Definição em português do Brasil
benchmarking	comparativo	<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>(Melhoria Contínua de Serviço da ITIL)</i> O processo responsável por comparar uma referência com conjuntos de dados relacionados, tais como um instantâneo mais recente, dados do setor ou melhor prática. O termo também significa criar uma série de referências com o passar do tempo e comparar os resultados para medir progresso ou melhoria. Esse processo não é descrito em detalhes nas publicações principais da ITIL.
Best Management Practice (BMP)	Melhor Prática de Gerenciamento (MPG)	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.	O portfolio da Melhor Prática de Gerenciamento pertence ao Gabinete Oficial, parte do Governo de Sua Majestade. Inicialmente, o portfolio pertencia à CCTA e depois ao OGC, sendo que agora as funções da MPG mudaram então para o Gabinete Oficial em junho de 2010. O portfolio de MPG inclui orientação sobre gerenciamento de serviço de TI, projeto, programa, risco, portfolio e gerenciamento de valor. Também há um modelo de maturidade de gerenciamento, além dos glossários de termos relacionados.
best practice	melhor prática	Proven activities or processes that have been successfully used by multiple organizations. ITIL is an example of best practice.	Atividades ou processos que comprovadamente obtiveram sucesso quando usados em várias organizações. ITIL é um exemplo de melhor prática.
billing	faturamento	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Part of the charging process. Billing is the activity responsible for producing an invoice or a bill and recovering the money from customers. See also pricing.	<i>(Estratégia de Serviço da ITIL)</i> Parte do processo de cobrança. O faturamento é a atividade responsável por produzir uma fatura ou uma conta e cobrar o dinheiro dos clientes. <i>Veja também</i> precificação.

Termo em inglês	Termo em português do Brasil	Definição em inglês	Definição em português do Brasil
brainstorming	tempestade de ideias	<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>(Desenho de Serviço da ITIL) (Operação de Serviço da ITIL)</i> Uma técnica que ajuda uma equipe a gerar ideias. As ideias não são revisadas durante as sessões de tempestade de ideias, mas num estágio posterior. A tempestade de ideias é frequentemente usada pelo gerenciamento de problema para identificar causas possíveis.
British Standards Institution (BSI)	Instituição de Normas Britânica (INB)	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.	A entidade de normas nacional do Reino Unido, responsável pela criação e manutenção das normas britânicas. Veja www.bsi-global.com para obter mais informações. <i>Veja também</i> Organização Internacional para Normatização.
budget	orçamento	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.	Listagem de todos os recursos financeiros que uma organização ou unidade de negócio planeja receber e pagar, durante um período de tempo especificado. <i>Veja também</i> planejamento orçamentário; planejamento.
budgeting	planejamento orçamentário	The activity of predicting and controlling the spending of money. Budgeting consists of a periodic negotiation cycle to set future budgets (usually annual) and the day-to-day monitoring and adjusting of current budgets.	A atividade de prever e controlar o gasto de dinheiro. Consiste em ciclos de negociações periódicas para definição de orçamentos futuros (normalmente anuais), monitoração diária e ajustes dos orçamentos correntes.
build	construção	<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>(Transição de Serviço da ITIL)</i> A atividade de montagem de determinado número de itens de configuração para criar parte de um serviço de TI. O termo também é usado para fazer referência a uma liberação que é autorizada para distribuição: por exemplo, construção de servidor ou construção de computadores portáteis. <i>Veja também</i> linha de base de configuração.

Termo em inglês	Termo em português do Brasil	Definição em inglês	Definição em português do Brasil
build environment	ambiente de construção	<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>(Transição de Serviço da ITIL)</i> Um ambiente controlado onde aplicativos, serviços de TI e outras construções são montadas antes de serem movidas para o ambiente de teste ou de produção.
business	negócio	<i>(ITIL Service Strategy)</i> An overall corporate entity or organization formed of a number of business units. In the context of ITSM, the term includes public sector and not-for-profit organizations, as well as companies. An IT service provider provides IT services to a customer within a business. The IT service provider may be part of the same business as its customer (internal service provider), or part of another business (external service provider).	<i>(Estratégia de Serviço da ITIL)</i> Uma entidade corporativa em geral ou organização constituída por um determinado número de unidades de negócio. No contexto do GSTI, o termo inclui o setor público e organizações sem fins lucrativos, bem como empresas. Um provedor de serviço de TI provê serviços de TI para um cliente que é parte de um negócio. O provedor de serviço de TI pode fazer parte do mesmo negócio que seu cliente (provedor de serviço interno) ou fazer parte de outro negócio (provedor de serviço externo).
business capacity management	gerenciamento de capacidade do negócio	<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>(Melhoria Contínua do Serviço da ITIL) (Desenho de Serviço da ITIL)</i> No contexto do GSTI, o gerenciamento de capacidade do negócio é o subprocesso do gerenciamento de capacidade responsável pelo entendimento de requisitos de negócio futuros para uso no plano da capacidade. <i>Veja também</i> gerenciamento de capacidade do serviço; gerenciamento de capacidade do componente.
business case	caso de negócio	<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>(Estratégia de Serviço da ITIL)</i> Justificativa para um gasto significativo. O caso de negócio inclui informação sobre custos, benefícios, opções, imprevistos, riscos e possíveis problemas. <i>Veja também</i> análise de custo de benefício.

Termo em inglês	Termo em português do Brasil	Definição em inglês	Definição em português do Brasil
business continuity management (BCM)	gerenciamento de continuidade de negócio (GCN)	<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>(Desenho de Serviço da ITIL)</i> O processo de negócio responsável pelo gerenciamento de risco que podem impactar seriamente o negócio. O gerenciamento de continuidade de negócio protege as conveniências das principais partes interessadas, reputação, marca e atividades de criação de valor. O processo envolve a redução de riscos a um nível aceitável e planejamento para a recuperação de processos de negócio caso ocorra uma interrupção ao negócio. O gerenciamento de continuidade de negócio define objetivos, escopo e requisitos para o gerenciamento de continuidade de serviço de TI.
business continuity plan (BCP)	plano de continuidade de negócio (PCN)	<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>(Desenho de Serviço da ITIL)</i> Um plano que define as etapas necessárias para recuperar os processos de negócio logo após uma interrupção. O plano também identifica os gatilhos para invocação, as pessoas a serem envolvidas, comunicações, etc. Os planos de continuidade de serviço de TI formam uma parte significativa dos planos de continuidade de negócio.
business customer	cliente do negócio	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A recipient of a product or a service from the business. For example, if the business is a car manufacturer, then the business customer is someone who buys a car.	<i>(Estratégia de Serviço da ITIL)</i> O beneficiado por um produto ou um serviço proveniente do negócio. Por exemplo, se o negócio é fabricar carros, então o cliente do negócio será alguém que comprar um carro.

Termo em inglês	Termo em português do Brasil	Definição em inglês	Definição em português do Brasil
business impact analysis (BIA)	análise de impacto no negócio (AIN)	<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>(Estratégia de Serviço da ITIL)</i> A análise de impacto no negócio é a atividade no gerenciamento de continuidade de negócio que identifica funções de negócio vitais e as suas dependências. Essas dependências podem incluir fornecedores, pessoas e outros processos de negócio, serviços de TI, etc. A análise de impacto no negócio define os requisitos de recuperação para serviços de TI. Estes requisitos incluem objetivos de tempo de recuperação, objetivos de ponto de recuperação e as metas de nível de serviço mínimas para cada serviço de TI.
business objective	objetivo de negócio	<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>(Estratégia de Serviço da ITIL)</i> O objetivo de um processo de negócio, ou do negócio como um todo. Objetivos de negócio suportam a visão do negócio, proveem a orientação para a estratégia de TI, e são frequentemente suportados pelos serviços de TI.
business operations	operações de negócio	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The day-to-day execution, monitoring and management of business processes.	<i>(Estratégia de Serviço da ITIL)</i> A execução diária, a monitoração e o gerenciamento de processo de negócio.
business perspective	perspectiva de negócio	<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>(Melhoria Contínua de Serviço da ITIL)</i> Um entendimento do provedor de serviço e serviços de TI a partir do ponto de vista do negócio e um entendimento do negócio a partir do ponto de vista do provedor de serviços.

Termo em inglês	Termo em português do Brasil	Definição em inglês	Definição em português do Brasil
business process	processo de negócio	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.	Um processo que pertence e é executado pelo negócio. Um processo de negócio contribui para a entrega de um produto ou serviço aos clientes de negócio. Por exemplo: um comerciante pode ter um processo de compra que o ajude a entregar serviços a seus clientes de negócio. Muitos processos de negócio dependem de serviços de TI.
business relationship management	gerenciamento de relacionamento de negócio	<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>(Estratégia de Serviço da ITIL)</i> O processo responsável pela manutenção de um relacionamento positivo com os clientes. O gerenciamento de relacionamento de negócio identifica necessidades do cliente e garante que o provedor de serviço seja capaz de atender a essas necessidades com um catálogo de serviços adequado. Este processo tem vínculos fortes com o gerenciamento de nível de serviço.
business relationship manager (BRM)	gerente de relacionamento de negócio (GRN)	<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>(Estratégia de Serviço da ITIL)</i> Um papel responsável por manter o relacionamento com um ou mais clientes. Este papel é frequentemente combinado com o papel do gerente de nível de serviço.

Termo em inglês	Termo em português do Brasil	Definição em inglês	Definição em português do Brasil
business service	serviço de negócio	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.	Um serviço que é entregue a clientes de negócio pelas unidades de negócio. Por exemplo, entrega de serviços financeiros aos clientes de um banco ou produtos aos clientes de uma loja do varejo. O sucesso da entrega de um serviço de negócio muitas vezes depende de um ou mais serviços de TI. Um serviço de negócio pode consistir quase que inteiramente em um serviço de TI: por exemplo, um serviço de banco on-line ou um site da web externo, onde os pedidos de produtos podem ser feitos por clientes do negócio. <i>Veja também</i> serviço voltado ao cliente.
business service management	gerenciamento de serviço de negócio	The management of business services delivered to business customers. Business service management is performed by business units.	O gerenciamento de serviços do negócio entregue aos clientes do negócio. O gerenciamento de serviço de negócio é executado pelas unidades de negócio.
business unit	unidade de negócio	<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>(Estratégia de Serviço da ITIL)</i> Um segmento do negócio que possui seus próprios planos, métricas, receita e custos. Cada unidade de negócio possui ativos e os usa para criar valor a clientes na forma de produtos e serviços.
call	chamada	<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>(Operação de Serviço da ITIL)</i> Uma ligação telefônica de um usuário feita à central de serviço. Uma chamada pode resultar no registro de um incidente ou de uma requisição de serviço.
call centre	central de atendimento	<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>(Operação de Serviço da ITIL)</i> Uma organização ou unidade de negócio que recebe ou faz grandes volumes de ligações telefônicas. <i>Veja também</i> central de serviço.

Termo em inglês	Termo em português do Brasil	Definição em inglês	Definição em português do Brasil
call type	tipo de chamada	<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>(Operação de Serviço da ITIL)</i> Uma categoria que é usada para distinguir as requisições feitas a uma central de serviços. Os tipos de chamada mais comuns são incidente, requisição de serviço e reclamação.
capability	habilidade	<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. See also resource.	<i>(Estratégia de Serviço da ITIL)</i> A capacidade de uma organização, pessoa, processo, aplicativo, serviço de TI ou outro item de configuração para executar uma atividade. Habilidades são ativos intangíveis de uma organização. <i>Veja também</i> recurso.
Capability Maturity Model Integration (CMMI)	Integração do Modelo de Maturidade da Habilidade (IMMH)	<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>(Melhoria Contínua do Serviço da ITIL)</i> Uma abordagem de melhoria do processo desenvolvida pelo Instituto de Engenharia de Software (IES) da Universidade Carnegie Mellon, EUA. A IMMh provê às organizações elementos essenciais para a eficácia dos processos. Pode ser usado como guia para a melhoria de processos em um projeto, departamento ou em toda a organização. A IMMh ajuda a integrar funções organizacionais tradicionalmente separadas, define metas e prioridades para a melhoria de processo, provê orientações para processos de qualidade e também um ponto de referência para a avaliação dos processos atuais. <i>Veja</i> www.sei.cmu.edu/cmmi para mais informações. <i>Veja também</i> maturidade.
capacity	capacidade	<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>(Desenho de Serviço da ITIL)</i> O rendimento máximo que um item de configuração ou serviço de TI pode entregar. Para alguns tipos de IC, a capacidade pode ser o tamanho ou o volume – por exemplo, uma unidade de disco.

Termo em inglês	Termo em português do Brasil	Definição em inglês	Definição em português do Brasil
capacity management	gerenciamento de capacidade	<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>(Melhoria Contínua de Serviço da ITIL) (Desenho de Serviço da ITIL)</i> O processo responsável por garantir que a capacidade dos serviços de TI e a infraestrutura de TI sejam capazes de atender aos requisitos relacionados à capacidade e ao desempenho acordados de maneira oportuna e eficaz em custo. O gerenciamento de capacidade considera todos os recursos necessários para entregar um serviço de TI e trata do atendimento das necessidades de capacidade e desempenho tanto atuais como futuras do negócio. O gerenciamento de capacidade inclui três subprocessos: gerenciamento de capacidade do negócio, gerenciamento de capacidade do serviço e gerenciamento de capacidade do componente. <i>Veja também</i> sistema de informação de gerenciamento de capacidade.
capacity management information system (CMIS)	sistema de informação de gerenciamento de capacidade (SIGC)	<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>(Desenho de Serviço da ITIL)</i> Um conjunto de ferramentas, dados e informações que é usado para dar suporte ao gerenciamento de capacidade. <i>Veja também</i> sistema de gerenciamento de conhecimento de serviço.
capacity plan	plano da capacidade	<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>(Desenho de Serviço da ITIL)</i> Um plano usado para gerenciar os recursos necessários para entregar serviços de TI. O plano contém detalhes do uso atual e histórico dos serviços e componentes de TI e qualquer questão que precise ser tratada (incluindo atividades relacionadas de melhoria). O plano contém cenários para diferentes previsões das demandas de negócio e opções de custo para entrega das metas de nível de serviço acordadas.

Termo em inglês	Termo em português do Brasil	Definição em inglês	Definição em português do Brasil
capacity planning	planejamento da capacidade	<i>(ITIL Service Design)</i> The activity within capacity management responsible for creating a capacity plan.	<i>(Desenho de Serviço)</i> A atividade no gerenciamento de capacidade responsável por criar o plano de capacidade.
capital budgeting	orçamento de capital	<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>(Estratégia de Serviço da ITIL)</i> O comprometimento atual de fundos para receber um retorno no futuro na forma de fluxo de entrada de caixa adicional ou fluxo de saída de caixa reduzido.
capital cost	custo de capital	<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>(Estratégia de Serviço da ITIL)</i> O custo de adquirir algo que irá se tornar um ativo financeiro, por exemplo, um equipamento de computação e prédios. O valor do ativo é depreciado em múltiplos períodos contábeis. <i>Veja também</i> custo operacional.
capital expenditure (CAPEX)	gasto de capital (GC)	See capital cost.	<i>Veja</i> custo de capital.
capitalization	capitalização	<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>(Estratégia de Serviço de ITIL)</i> Identificar custos mais elevados como capital, mesmo que nenhum ativo tenha sido comprado. Isto é feito para distribuir o impacto deste custo em múltiplos períodos contábeis. O exemplo mais comum desta prática é o desenvolvimento de software ou compra de uma licença de software.
category	categoria	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.	Um grupo nomeado de coisas que tenham algo em comum. Categorias são usadas para agrupar coisas similares. Por exemplo: tipos de custo são usados para agrupar tipos de custo similares. Categorias de incidente são usadas para agrupar tipos similares de incidentes, tipos de IC são usados para agrupar itens de configuração similares e assim por diante.

Termo em inglês	Termo em português do Brasil	Definição em inglês	Definição em português do Brasil
certification	certificação	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.	Emissão de um certificado para confirmar a conformidade a uma norma. A certificação inclui uma auditoria formal conduzida por uma entidade acreditada. O termo também é usado com o sentido de conceder um certificado que atesta que uma pessoa conquistou uma qualificação.
change	mudança	<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>(Transição de Serviço da ITIL)</i> O acréscimo, modificação ou remoção de qualquer coisa que possa afetar serviços de TI. O escopo deve incluir mudanças a todos os processos, arquiteturas, ferramentas, métricas e documentação, além de mudanças em serviços de TI e outros itens de configuração.
change advisory board (CAB)	comitê consultivo de mudança (CCM)	<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>(Transição de Serviço da ITIL)</i> Um grupo de pessoas que suportam a avaliação, priorização, autorização e programação de mudanças. Um comitê consultivo de mudança é normalmente composto de representantes de todas as áreas do provedor de serviço de TI, do negócio e de terceiros, tais como fornecedores.
change evaluation	avaliação de mudança	<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>(Transição de Serviço da ITIL)</i> O processo responsável pela avaliação formal de um serviço de TI novo ou alterado para garantir que os riscos tenham sido gerenciados e para ajudar a determinar se a mudança deve ser autorizada.
change history	histórico de mudança	<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>(Transição de Serviço da ITIL)</i> Informação sobre todas as mudanças feitas num item de configuração durante a sua vida. O histórico de mudança é composto por todos os registros de mudança que se apliquem ao IC.

Termo em inglês	Termo em português do Brasil	Definição em inglês	Definição em português do Brasil
change management	gerenciamento de mudança	<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>(Transição de Serviço da ITIL)</i> O processo responsável pelo controle do ciclo de vida de todas as mudanças, permitindo que mudanças benéficas sejam feitas com o mínimo de interrupção aos serviços de TI.
change model	modelo de mudança	<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>(Transição de Serviço da ITIL)</i> Uma forma repetível de lidar com uma categoria de mudança específica. Um modelo de mudança define etapas predefinidas que serão seguidas para uma mudança dessa categoria. Os modelos de mudança podem ser muito complexos, com várias etapas que requerem autorização (por exemplo, uma importante liberação de software) ou podem ser bem simples, sem necessidade de autorização (por exemplo, uma mudança de senha). <i>Veja também</i> comitê consultivo de mudança; mudança padrão.
change proposal	proposta de mudança	<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>(Estratégia de Serviço da ITIL) (Transição de Serviço da ITIL)</i> Um documento que inclui uma descrição de alto nível de uma potencial introdução de serviço ou mudança significativa, junto com um caso de negócio correspondente e um cronograma da implementação esperada. As propostas de mudança são normalmente criadas pelo processo de gerenciamento de portfólio de serviço e são passadas para o gerenciamento de mudança para autorização. O gerenciamento de mudança analisará o impacto potencial em outros serviços, em recursos compartilhados e no cronograma geral de mudança. Depois que a proposta de mudança tiver sido autorizada, o gerenciamento de portfólio de serviço contratará o serviço.

Termo em inglês	Termo em português do Brasil	Definição em inglês	Definição em português do Brasil
change record	registro de mudança	<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>(Transição de Serviço da ITIL)</i> Um registro contendo os detalhes de uma mudança. Cada registro de mudança documenta o ciclo de vida de uma única mudança. Um registro de mudança é criado para cada requisição de mudança que seja recebida, mesmo para aquelas que subsequentemente sejam rejeitadas. Os registros de mudança devem referenciar os itens de configuração que serão afetados pela mudança. Os registros de mudança podem ser armazenados no sistema de gerenciamento de configuração ou em qualquer outra parte do sistema de gerenciamento de conhecimento de serviço.
change request	requisição de mudança	See request for change.	Veja requisição para mudança.
change schedule	programação de mudança	<i>(ITIL Service Transition)</i> A document that lists all authorized changes and their planned implementation dates, as well as the estimated dates of longer-term changes. A change schedule is sometimes called a forward schedule of change, even though it also contains information about changes that have already been implemented.	<i>(Transição de Serviço da ITIL)</i> Um documento que lista todas as mudanças autorizadas e as suas datas de implementação planejadas, além das datas estimadas para mudanças de longo prazo. Uma programação de mudança é, algumas vezes, chamada de programação futura de mudança, mesmo que contenha também informações sobre mudanças que já foram implementadas.
change window	janela de mudança	<i>(ITIL Service Transition)</i> A regular, agreed time when changes or releases may be implemented with minimal impact on services. Change windows are usually documented in service level agreements.	<i>(Transição de Serviço da ITIL)</i> Tempo acordado e periódico em que as mudanças ou liberações são implementadas com o mínimo impacto nos serviços. As janelas de mudança são normalmente documentadas em acordos de nível de serviço.

Termo em inglês	Termo em português do Brasil	Definição em inglês	Definição em português do Brasil
chargeable item	item sob cobrança	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A deliverable of an IT service that is used in calculating charges to customers (for example, number of transactions, number of desktop PCs).	<i>(Estratégia de Serviço da ITIL)</i> Um entregável de um serviço de TI que é usado para calcular cobranças aos clientes (por exemplo, número de transações, número de PCs desktop).
charging	cobrança	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Requiring payment for IT services. Charging for IT services is optional, and many organizations choose to treat their IT service provider as a cost centre. <i>See also</i> charging process; charging policy.	<i>(Estratégia de Serviço da ITIL)</i> Requerer pagamento pela prestação de serviços de TI. A cobrança de serviços de TI é opcional e várias organizações escolhem por tratar o seu provedor de serviço de TI como centro de custo. <i>Veja também</i> processo de cobrança; política de cobrança.
charging policy	política de cobrança	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A policy specifying the objective of the charging process and the way in which charges will be calculated. <i>See also</i> cost.	<i>(Estratégia de Serviço da ITIL)</i> Uma política especificando o objetivo do processo de cobrança e a maneira pela qual as cobranças serão calculadas. <i>Veja também</i> custo.
charging process	processo de cobrança	<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>(Estratégia de Serviço da ITIL)</i> O processo responsável pela decisão de quanto os clientes devem pagar (precificação) e recebimento do dinheiro deles (faturamento). Esse processo não é descrito em detalhes nas publicações principais da ITIL.

Termo em inglês	Termo em português do Brasil	Definição em inglês	Definição em português do Brasil
charter	termo de abertura	<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>(Estratégia de Serviço da ITIL)</i> Um documento que contém detalhes de um novo serviço, uma mudança significativa ou outro projeto significativo. Os termos de abertura são normalmente autorizados pelo gerenciamento de portfólio de serviço ou por um escritório de gerenciamento de projeto. O termo de abertura também é usado para descrever a ação de autorização do trabalho necessário para concluir a mudança de serviço ou de projeto. <i>Veja também</i> proposta de mudança; termo de abertura de serviço; portfólio de projeto.
chronological analysis	análise cronológica	<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>(Operação de Serviço da ITIL)</i> Uma técnica usada para ajudar a identificar causas possíveis de problemas. Todos os dados disponíveis sobre o problema são coletados e ordenados pela data e hora para fornecer um cronograma detalhado dos acontecimentos. Isso pode tornar possível a identificação de eventos que sejam decorrentes de outros.
CI type	tipo de IC	<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>(Transição de Serviço da ITIL)</i> Uma categoria que é usada para classificar itens de configuração. O tipo de IC identifica os atributos e os relacionamentos requeridos para um registro de configuração. Tipos de IC comuns incluem hardware, documento, usuário, etc.
classification	classificação	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.	O ato de associar uma categoria a algo. A classificação é usada para garantir consistência no gerenciamento e no relato. Itens de configuração, incidentes, problemas, mudanças, etc. são normalmente classificados.

Termo em inglês	Termo em português do Brasil	Definição em inglês	Definição em português do Brasil
client	cliente	<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>Um termo genérico que pode significar um consumidor de serviço, o negócio ou um cliente do negócio. Por exemplo, gerente de cliente pode ser usado como sinônimo de gerente de relacionamento de negócio. O termo também é usado para representar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Um computador que é usado diretamente pelo usuário, por exemplo, um computador de mesa, um computador portátil ou uma estação de trabalho. • A parte de um aplicativo cliente de servidor com a qual o usuário faz interface direta, por exemplo, um cliente de e-mail.
closed	encerrado	<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>(Operação de Serviço da ITIL)</i> O status final no ciclo de vida de um incidente, problema, mudança, etc. Quando o status é encerrado, nenhuma outra ação é tomada.
closure	encerramento	<i>(ITIL Service Operation)</i> The act of changing the status of an incident, problem, change etc. to closed.	<i>(Operação de Serviço da ITIL)</i> O ato de mudar o status de um incidente, problema, mudança etc. para encerrado.
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>(Melhoria Contínua de Serviço da ITIL)</i> Objetivos de Controle para Informação e Tecnologia relacionada (COBIT) provê recomendações e melhores práticas para o gerenciamento de processos de TI. O COBIT é publicado pelo ISACA em conjunto com o Instituto de Governança de TI (ITGI). Veja www.isaca.org para obter mais informações.

Termo em inglês	Termo em português do Brasil	Definição em inglês	Definição em português do Brasil
code of practice	código de prática	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.	Uma orientação publicada por uma entidade pública ou uma organização normativa, tais como ISO ou BSI. Muitas normas são compostas por um código de prática e uma especificação. O código de prática descreve a melhor prática recomendada.
cold standby	prontidão a frio	See gradual recovery.	Veja recuperação gradativa.
commercial off the shelf (COTS)	aplicativo de prateleira (AP)	(<i>ITIL Service Design</i>) Pre-existing application software or middleware that can be purchased from a third party.	(<i>Desenho de Serviço da ITIL</i>) Software ou aplicativo intermediário pré-existente que pode ser adquirido de um terceiro.
compliance	conformidade	Ensuring that a standard or set of guidelines is followed, or that proper, consistent accounting or other practices are being employed.	Garantir que uma norma ou conjunto de orientações sejam seguidos, ou que a contabilidade ou outra prática adequada e consistente estejam sendo empregadas.
component	componente	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.	Um termo genérico que é usado para identificar uma parte de algo mais complexo. Por exemplo: um sistema de computador pode ser um componente do serviço de TI, um aplicativo pode ser um componente de uma unidade de liberação. Componentes que necessitam ser gerenciados convém que sejam itens de configuração.
component capacity management (CCM)	gerenciamento de capacidade de componente (GCC)	(<i>ITIL Continual Service Improvement</i>) (<i>ITIL Service Design</i>) The sub-process of capacity management responsible for understanding the capacity, utilization and performance of configuration items. Data is collected, recorded and analysed for use in the capacity plan. See <i>also</i> business capacity management; service capacity management.	(<i>Melhoria Contínua da ITIL</i>) (<i>Desenho de Serviço da ITIL</i>) O subprocesso de gerenciamento de capacidade responsável pelo entendimento da capacidade, uso e desempenho dos itens de configuração. Os dados são coletados, registrados e analisados para uso no plano de capacidade. <i>Veja também</i> gerenciamento de capacidade de negócio; gerenciamento de capacidade de serviço.

Termo em inglês	Termo em português do Brasil	Definição em inglês	Definição em português do Brasil
component CI	IC componente	<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>(Transição de Serviço da ITIL)</i> Um item de configuração que faz parte de um conjunto montado. Por exemplo: um IC processador ou memória pode fazer parte do IC servidor.
component failure impact analysis (CFIA)	análise de impacto de falhas em componentes (AIFC)	<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>(Desenho de Serviço da ITIL)</i> Uma técnica que ajuda a identificar o impacto da falha de um item de configuração nos serviços de TI e no negócio. Uma matriz é criada com os serviços de TI em um eixo e os ICs, em outro. Isto possibilita a identificação de ICs críticos (que podem causar falha em múltiplos serviços de TI) e de serviços de TI mais suscetíveis a falhas (que tenham mais de um ponto único de falha).
computer telephony integration (CTI)	integração de telefonia e computação (ITC)	<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>(Operação de Serviço da ITIL)</i> Integração de telefonia e computação é um termo genérico que cobre qualquer tipo de integração entre sistemas de computadores e de telefonia. É comumente usado quando se refere a um sistema onde um aplicativo exibe informações detalhando as chamadas telefônicas sendo feitas e recebidas. <i>Veja também</i> distribuição automática de chamada; resposta de voz interativa.
concurrency	concorrência	A measure of the number of users engaged in the same operation at the same time.	A medição do número de usuários conectados executando a mesma operação ao mesmo tempo.
confidentiality	confidencialidade	<i>(ITIL Service Design)</i> A security principle that requires that data should only be accessed by authorized people.	<i>(Desenho de Serviço da ITIL)</i> Um princípio de segurança que requer que dados devam somente ser acessados por pessoas autorizadas.

Termo em inglês	Termo em português do Brasil	Definição em inglês	Definição em português do Brasil
configuration	configuração	<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>(Transição de Serviço da ITIL)</i> Um termo genérico, usado para descrever um grupo de itens de configuração que trabalham em conjunto para fornecer um serviço de TI, ou uma parte identificável de um serviço de TI. Configuração também é usada para descrever as definições de parâmetros para um ou mais itens de configuração.
configuration baseline	linha de base da configuração	<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>(Transição de Serviço da ITIL)</i> Uma linha de base de uma configuração que tenha sido formalmente acordada e é gerenciada através do processo de gerenciamento de mudança. Uma linha de base da configuração é usada como base para futuras construções, liberações e mudanças.
configuration control	controle da configuração	<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>(Transição de Serviço da ITIL)</i> A atividade responsável por garantir que a adição, modificação ou remoção de um item de configuração seja gerenciada de forma adequada. Por exemplo: submetendo uma requisição de mudança ou uma requisição de serviço.
configuration identification	identificação da configuração	<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>(Transição de Serviço da ITIL)</i> A atividade responsável por coletar informações sobre os itens de configuração e seus relacionamentos e a carga destas informações no banco de dados de gerenciamento de configuração. A identificação da configuração também é responsável pela etiquetagem dos ICs, de forma que os registros de configuração correspondentes possam ser encontrados.

Termo em inglês	Termo em português do Brasil	Definição em inglês	Definição em português do Brasil
configuration item (CI)	item de configuração (IC)	<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>(Transição de Serviço da ITIL)</i> Qualquer componente ou outro ativo de serviço que precise ser gerenciado de forma a entregar um serviço de TI. As informações sobre cada item de configuração são registradas em um registro de configuração no sistema de gerenciamento de configuração e é mantido por todo o seu ciclo de vida pelo gerenciamento de configuração e ativo de serviço. Os itens de configuração estão sob o controle do gerenciamento de mudança. Eles incluem tipicamente hardware, software, prédios, pessoas e documentos formais tais como documentação de processos e acordos de nível de serviço.
configuration management	gerenciamento de configuração	See service asset and configuration management.	Veja gerenciamento de configuração e ativo de serviço.
configuration management database (CMDB)	banco de dados de gerenciamento de configuração (BDGC)	<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>(Transição de Serviço da ITIL)</i> Um banco de dados usado para armazenar os registros da configuração durante todo o seu ciclo de vida. O sistema de gerenciamento de configuração mantém um ou mais bancos de dados de gerenciamento de configuração, e cada banco de dados armazena atributos de itens de configuração e relacionamentos com outros itens de configuração.

Termo em inglês	Termo em português do Brasil	Definição em inglês	Definição em português do Brasil
configuration management system (CMS)	sistema de gerenciamento de configuração (SGC)	<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. See also configuration management database.	<i>(Transação de Serviço da ITIL)</i> Um conjunto de ferramentas, dados e informações que é usado para dar suporte ao gerenciamento de configuração e ativo de serviço. O SGC é parte de um sistema de gerenciamento de conhecimento de serviço geral e inclui ferramentas para coletar, armazenar, gerenciar, atualizar, analisar e apresentar dados sobre todos os itens de configuração e os seus relacionamentos. O SGC também pode incluir informações sobre incidentes, problemas, erros conhecidos, mudanças e liberações. O SGC é mantido pelo gerenciamento de configuração e ativo de serviço e é usado por todos os demais processos do gerenciamento de serviço de TI. <i>Veja também</i> banco de dados de gerenciamento de configuração.
configuration record	registro de configuração	<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>(Transição de Serviço da ITIL)</i> Um registro contendo os detalhes de um item de configuração. Cada registro de configuração documenta o ciclo de vida de um único item de configuração. Os registros de configuração são armazenados em um banco de dados de gerenciamento de configuração e mantidos como parte do sistema de gerenciamento de configuração.
configuration structure	estrutura da configuração	<i>(ITIL Service Transition)</i> The hierarchy and other relationships between all the configuration items that comprise a configuration.	<i>(Transição de Serviço da ITIL)</i> A hierarquia e outros relacionamentos entre todos os itens de configuração que compõem uma configuração.

Termo em inglês	Termo em português do Brasil	Definição em inglês	Definição em português do Brasil
continual service improvement (CSI)	melhoria contínua de serviço (MCS)	<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>(Melhoria Contínua de Serviço da ITIL)</i> Uma etapa no ciclo de vida de um serviço. A melhoria contínua de serviço garante que os serviços estejam alinhados com as necessidades do negócio em mudança por meio da identificação e da implementação de melhorias para os serviços de TI que suportam os processos de negócio. O desempenho do provedor de serviço de TI é continuamente medido e as melhorias são feitas para processos, serviços de TI e a infraestrutura de TI de forma a aumentar a eficiência, a eficácia e a eficácia de custo. A melhoria contínua de serviço inclui o processo de melhoria de sete etapas. Embora este processo esteja associado com a melhoria contínua de serviço, a maioria dos processos tem atividades que ocorrem em múltiplas etapas do ciclo de vida do serviço. <i>Veja também</i> Planejar-Executar-Verificar-Agir.
continuous availability	disponibilidade contínua	<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>(Desenho de Serviço da ITIL)</i> Uma abordagem ou desenho para atingir 100% de disponibilidade. Um serviço de TI com disponibilidade contínua não tem indisponibilidade planejada nem não planejada.
continuous operation	operação contínua	<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>(Desenho de Serviço da ITIL)</i> Uma abordagem ou desenho para eliminar a indisponibilidade planejada de um serviço de TI. Vale ressaltar que itens de configuração isoladamente podem estar inoperantes mesmo que o serviço de TI esteja disponível.
contract	contrato	A legally binding agreement between two or more parties.	Um acordo que vincula legalmente duas ou mais partes.

Termo em inglês	Termo em português do Brasil	Definição em inglês	Definição em português do Brasil
control	controle	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.	Uma forma de gerenciar um risco, garantindo que um objetivo de negócio seja atingido, ou garantindo que um processo seja seguido. Exemplos de controle incluem políticas, procedimentos, papéis, RAID, travas de porta, etc. Um controle é, algumas vezes, chamado de contramedida ou proteção. Controle também significa gerenciar a utilização ou comportamento de um item de configuração, sistema ou serviço de TI.
Control OBjectives for Information and related Technology	Objetivos de Controle para Informação e Tecnologia relacionada	See COBIT.	Veja COBIT.
control perspective	perspectiva de controle	<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>(Estratégia de Serviço da ITIL)</i> Uma abordagem ao gerenciamento de serviços, processos, funções, ativos de TI, etc. Pode haver várias perspectivas de controle diferentes no mesmo serviço, processo de TI, etc. permitindo que diferentes indivíduos e equipes concentrem-se naquilo que é importante e relevante para o seu papel específico. Exemplos de perspectiva de controle incluem o gerenciamento reativo e proativo dentro de operações de TI, ou uma visão de ciclo de vida para uma equipe de projeto de aplicativo.
control processes	processos de controle	The ISO/IEC 20000 process group that includes change management and configuration management.	O grupo de processos da ISO/IEC 20000 que inclui o gerenciamento de mudança e gerenciamento de configuração.

Termo em inglês	Termo em português do Brasil	Definição em inglês	Definição em português do Brasil
core service	serviço principal	<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. See <i>also</i> enabling service; enhancing service; IT service; service package.	<i>(Estratégia de Serviço da ITIL)</i> Um serviço que entrega os resultados básicos desejados por um ou mais clientes. Um serviço principal oferece um nível específico de utilidade e garantia. Os clientes podem receber opções de utilidade e garantia através de uma ou mais opções de serviço. <i>Veja também</i> habilitação de serviço; serviço intensificador; serviço de TI; pacote de serviço.
cost	custo	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.	A quantidade de dinheiro gasta em uma atividade, serviço de TI ou unidade de negócio específica. Os custos são compostos pelo custo real (dinheiro), custo teórico (tais como o tempo das pessoas) e a depreciação.
cost benefit analysis	análise de custo-benefício	An activity that analyses and compares the costs and the benefits involved in one or more alternative courses of action. See <i>also</i> business case; internal rate of return; net present value; return on investment; value on investment.	A atividade que analisa e compara os custos e benefícios envolvidos em uma ou mais alternativas que levarão a uma decisão. <i>Veja também</i> caso de negócio; taxa interna de retorno; valor presente líquido; retorno do investimento; valor do investimento.
cost centre	centro de custo	<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>(Estratégia de Serviço da ITIL)</i> Uma unidade de negócio ou projeto ao qual os custos serão designados. Um centro de custo não cobra pelos serviços prestados. Um provedor de serviço de TI pode operar como um centro de custo ou centro de lucro.

Termo em inglês	Termo em português do Brasil	Definição em inglês	Definição em português do Brasil
cost element	elemento de custo	<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>(Estratégia de Serviço da ITIL)</i> A categoria de nível intermediário na qual os custos são definidos no planejamento orçamentário e na contabilidade. A categoria de nível mais alto é tipo de custo. Por exemplo, um tipo de custo de "pessoas" pode ter elementos de custo como folha de pagamento, benefícios funcionais, despesas, treinamento, horas extras, etc. Os elementos de custo podem ser fragmentados ainda mais em unidades de custo. Por exemplo: o elemento de custo "despesas" pode incluir unidades de custo como hotéis, transporte, refeições, etc.
cost management	gerenciamento de custo	<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>(Estratégia de Serviço da ITIL)</i> Termo genérico que se refere ao planejamento orçamentário e à contabilidade, e é algumas vezes usado como sinônimo para gerenciamento financeiro.
cost model	modelo de custo	<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>(Estratégia de Serviço da ITIL)</i> Uma estrutura usada para planejamento orçamentário e contabilidade na qual todos os custos podem ser registrados, classificados e alocados a clientes específicos, unidades de negócio ou projetos. <i>Veja também</i> tipo de custo; elemento de custo; unidade de custo.
cost type	tipo de custo	<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>(Estratégia de Serviço da ITIL)</i> A categoria de nível mais alto para a qual os custos são designados no planejamento orçamentário e na contabilidade, por exemplo, hardware, software, pessoal, acomodação, externo e transferência. <i>Veja também</i> elemento de custo; unidade de custo.

Termo em inglês	Termo em português do Brasil	Definição em inglês	Definição em português do Brasil
cost unit	unidade de custo	<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>(Estratégia de Serviço da ITIL)</i> A categoria de nível mais baixo para a qual são atribuídos custos. Unidades de custo são normalmente coisas que podem ser facilmente contadas (por exemplo, número de membros de uma equipe, licenças de software) ou coisas facilmente medidas (por exemplo, uso do processador, eletricidade consumida). As unidades de custo estão incluídas dentro de elementos de custos. Por exemplo: o elemento de custo "despesas" pode incluir unidades de custo como hotéis, transporte, refeições, etc. <i>Veja também</i> tipo de custo.
cost effectiveness	eficácia de custo	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.	A medição do ponto de equilíbrio entre a eficácia e o custo de um serviço, processo ou atividade. Um processo eficaz em custo é aquele que atinge os seus objetivos com custo mínimo. <i>Veja também</i> principal indicador de desempenho; retorno do investimento; valor pelo dinheiro.
countermeasure	contramedida	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.	Pode ser usada para se referir a qualquer tipo de controle. O termo é mais usado para se referir a uma medida tomada para aumentar a resiliência, tolerância a falhas ou à confiabilidade de um serviço de TI.
course corrections	correções de curso	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.	Mudanças realizadas em um plano ou atividade que já tenha iniciado, para garantir que irá atingir seus objetivos. Correções de curso são realizadas a partir do resultado da monitoração.

Termo em inglês	Termo em português do Brasil	Definição em inglês	Definição em português do Brasil
crisis management	gerenciamento de crise	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.	Processo responsável por gerenciar as implicações mais abrangentes da continuidade de negócio. Uma equipe de gerenciamento de crise é responsável por questões estratégicas tais como o gerenciamento de relacionamento com a imprensa e confiança dos acionistas e decide quando invocar o plano de continuidade de negócio.
critical success factor (CSF)	fator crítico de sucesso (FCS)	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.	Algo que deve ocorrer para que um serviço, processo, plano, projeto ou outra atividade de TI tenha sucesso. Os principais indicadores de desempenho são usados para medir a obtenção de um fator crítico de sucesso. Por exemplo: um fator crítico de sucesso como "proteger serviços de TI quando mudanças são feitas" pode ser medido por principais indicadores de desempenho como "redução na percentagem de mudanças que não obtiveram sucesso", "redução na percentagem de mudanças que causaram incidentes", etc.
CSI register	registro da MCS	(<i>ITIL Continual Service Improvement</i>) A database or structured document used to record and manage improvement opportunities throughout their lifecycle.	(<i>Melhoria Contínua de Serviço da ITIL</i>) Um banco de dados ou documento estruturado usado para registrar e gerenciar as oportunidades de melhoria em todo o seu ciclo de vida.
culture	cultura	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.	Um conjunto de valores que é compartilhado por um grupo de pessoas, incluindo expectativas quanto ao comportamento das pessoas, as suas ideias, crenças e práticas. <i>Veja também</i> visão.

Termo em inglês	Termo em português do Brasil	Definição em inglês	Definição em português do Brasil
customer	cliente	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 used informally to mean user – for example, ‘This is a customer-focused organization.’	Alguém que compra produtos ou serviços. O cliente de um provedor de serviço de TI é a pessoa ou grupo que define e faz acordo das metas de nível de serviço. O termo cliente é também às vezes usado informalmente no lugar de usuários, por exemplo, “esta é uma organização focada no cliente”.
customer asset	ativo de cliente	Any resource or capability of a customer. <i>See also</i> asset.	Qualquer recurso ou habilidade de um cliente. <i>Veja também</i> ativo.
customer agreement portfolio	portfolio de acordo de cliente	(<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>Estratégia de Serviço da ITIL</i>) Um banco de dados ou documento estruturado usado para gerenciar contratos ou acordos de serviço entre um provedor de serviço de TI e seus clientes. Cada serviço de TI entregue a um cliente convém possuir um contrato ou outro acordo que faz parte do portfolio de acordo de cliente. <i>Veja também</i> serviço voltado ao cliente; catálogo de serviço; portfolio de serviço.
customer portfolio	portfolio de cliente	(<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>Estratégia de Serviço da ITIL</i>) Um banco de dados ou documento estruturado usado para registrar todos os clientes de um provedor de serviço de TI. O portfolio de cliente é a visão do gerente de relacionamento de negócio dos clientes que recebem serviços do provedor de serviço de TI. <i>Veja também</i> portfolio de acordo de cliente; catálogo de serviço; portfolio de serviço.

Termo em inglês	Termo em português do Brasil	Definição em inglês	Definição em português do Brasil
customer-facing service	serviço voltado ao cliente	<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>(Desenho de Serviço da ITIL)</i> Um serviço de TI que é visível ao cliente. Esses são normalmente serviços que suportam os processos de negócio do cliente e facilitam um ou mais resultados desejados pelo cliente. Todos os serviços em produção voltados ao cliente, incluindo aqueles disponíveis para implantação, são registrados no catálogo de serviço junto com informações visíveis ao cliente sobre entregáveis, preços, pontos de contato, pedidos e processos de requisição. Outras informações como relacionamentos a serviços de suporte e outros ICs também serão registrados para uso interno pelo provedor de serviço de TI.
dashboard	console	<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>(Operação de Serviço da ITIL)</i> Uma representação gráfica da disponibilidade e desempenho em geral do serviço de TI. As imagens no console podem ser atualizadas em tempo real e podem também ser incluídas em relatórios gerenciais e páginas web. Consoles podem ser usados para dar suporte ao gerenciamento de nível de serviço, gerenciamento de evento ou diagnóstico de incidente.
Data-to-Information-to-Knowledge-to-Wisdom (DIKW)	Dados-para-Informação-para-Conhecimento-para-Sabedoria (DICS)	<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>(Transição de Serviço da ITIL)</i> Uma forma de entendimento de relacionamentos entre dados, informações, conhecimento e sabedoria. DICS mostra como cada um deles se apoia no outro.

Termo em inglês	Termo em português do Brasil	Definição em inglês	Definição em português do Brasil
definitive media library (DML)	biblioteca de mídia definitiva (BMD)	<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>(Transição de Serviço da ITIL)</i> Uma ou mais localidades em que as versões definitivas e autorizadas de todos os itens de configuração de software são armazenadas de maneira segura. A biblioteca de mídia definitiva também pode conter itens de configuração associados, como licenças e documentação. Ela é uma área única de armazenamento lógico, mesmo que existam diversas localidades. A biblioteca de mídia definitiva é controlada pelo gerenciamento de configuração e ativo de serviço e é registrada no sistema de gerenciamento de configuração.
deliverable	entregável	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.	Algo que deve ser fornecido para atender um compromisso em um acordo de nível de serviço ou um contrato. Também é usado de uma maneira informal para se referir a um resultado/saída planejado de qualquer processo.
demand management	gerenciamento de demanda	<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>(Desenho de Serviço da ITIL) (Estratégia de Serviço da ITIL)</i> O processo responsável pelo entendimento, previsão e influência da demanda do cliente por serviços. O gerenciamento de demanda trabalha com o gerenciamento de capacidade para garantir que o provedor de serviço tenha capacidade suficiente para atender à demanda exigida. Em um nível estratégico, o gerenciamento de demanda pode envolver análise de padrões de atividade de negócio e perfis de usuário, enquanto, em nível tático, pode envolver o uso de cobrança diferenciada para estimular clientes a usar os serviços de TI em horários menos ocupados ou exigir atividades em curto prazo para responder à demanda inesperada ou à falha de um item de configuração.

Termo em inglês	Termo em português do Brasil	Definição em inglês	Definição em português do Brasil
Deming Cycle	Ciclo de Deming	See Plan-Do-Check-Act.	Veja Planejar-Executar-Verificar-Agir.
dependency	dependência	The direct or indirect reliance of one process or activity on another.	O apoio direto ou indireto que um processo ou atividade têm uns com os outros.
deployment	implantação	<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>(Transição de Serviço da ITIL)</i> A atividade responsável pela movimentação das mudanças de novos hardwares, softwares, documentação, processo, etc. no ambiente de produção. A implantação é parte do processo de gerenciamento de liberação e implantação.
depreciation	depreciação	<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>(Estratégia de Serviço da ITIL)</i> Uma medida de redução do valor de um ativo durante a sua vida útil. Isto tem como base o seu desgaste, consumo e outras reduções no seu valor econômico útil.
design	desenho	<i>(ITIL Service Design)</i> An activity or process that identifies requirements and then defines a solution that is able to meet these requirements. See also service design.	<i>(Desenho de Serviço da ITIL)</i> Uma atividade ou processo que identifica requisitos e então define uma solução que é capaz de atender a esses requisitos. <i>Veja também</i> desenho de serviço.
design coordination	coordenação de desenho	<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>(Desenho de Serviço da ITIL)</i> O processo responsável pela coordenação de todas as atividades de desenho de serviço, seus processos e recursos. A coordenação de desenho garante o desenho consistente e eficaz de serviços de TI novos ou alterados, sistemas de informação de gerenciamento de serviço, arquiteturas, tecnologia, processos, informações e métricas.

Termo em inglês	Termo em português do Brasil	Definição em inglês	Definição em português do Brasil
detection	detecção	<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>(Operação de Serviço da ITIL)</i> Uma etapa no ciclo de vida expandido do incidente. A detecção tem como resultado o conhecimento de um incidente por parte do provedor de serviço. A detecção pode ser automática ou pode ser resultado do registro de um incidente por parte de um usuário.
development	desenvolvimento	<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>(Desenho de Serviço da ITIL)</i> O processo responsável pela criação ou modificação de um serviço de TI ou aplicativo pronto para liberação e implantação subsequentes. O desenvolvimento também é usado para representar o papel ou a função que desempenha o trabalho de desenvolvimento. Esse processo não é descrito em detalhes nas publicações principais da ITIL.
development environment	ambiente de desenvolvimento	<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>(Desenho de Serviço da ITIL)</i> Um ambiente usado para criar ou modificar um serviço de TI ou aplicativos. Ambientes de desenvolvimento não são normalmente sujeitos ao mesmo nível de controle como os ambientes de teste ou ambientes de produção. <i>Veja também</i> desenvolvimento.
diagnosis	diagnóstico	<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>(Operação de Serviço da ITIL)</i> Uma etapa nos ciclos de vida de incidente e de problema. O propósito do diagnóstico é identificar uma solução de contorno para um incidente ou a causa raiz de um problema.

Termo em inglês	Termo em português do Brasil	Definição em inglês	Definição em português do Brasil
diagnostic script	roteiro de diagnóstico	<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>(Operação de Serviço da ITIL)</i> Um conjunto estruturado de perguntas usado pela equipe da central de serviço para garantir que eles façam as perguntas corretas e os auxiliem na classificação, resolução e atribuição de incidentes. Roteiros de diagnóstico também podem ser disponibilizados para os usuários para ajudá-los no diagnóstico e resolução de seus próprios incidentes.
differential charging	cobrança diferenciada	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.	Uma técnica usada em cobrança para suportar o gerenciamento de demanda por meio de cobranças de diferentes valores pela mesma função de serviço de TI prestada em circunstâncias diferentes. Por exemplo, cobranças reduzidas fora dos horários de pico ou cobranças aumentadas para usuários que excederam uma alocação de largura de banda.
direct cost	custo direto	<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>(Estratégia de Serviço da ITIL)</i> O custo do fornecimento de um serviço de TI que pode ser alocado integralmente para um cliente, centro de custo, projeto, etc. especificamente. Por exemplo, o custo do fornecimento de servidores ou licenças de software não compartilhados. <i>Veja também</i> custo indireto.
directory service	serviço de diretório	<i>(ITIL Service Operation)</i> An application that manages information about IT infrastructure available on a network, and corresponding user access rights.	<i>(Operação de Serviço da ITIL)</i> Um aplicativo que gerencia informações sobre a infraestrutura de TI disponíveis numa rede e os correspondentes direitos de acesso de usuário.

Termo em inglês	Termo em português do Brasil	Definição em inglês	Definição em português do Brasil
document	documento	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.	Informação em formato legível. Um documento pode ser papel ou eletrônico, por exemplo, uma declaração de política, um acordo de nível de serviço, o registro de um incidente ou o diagrama do layout de uma sala de computador. <i>Veja também</i> registro.
downtime	indisponibilidade	<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>(Desenho de Serviço da ITIL) (Operação de Serviço da ITIL)</i> O tempo em que um serviço de TI ou outro item de configuração não está disponível durante o tempo de serviço acordado. A disponibilidade de um serviço de TI normalmente é calculada a partir do tempo de serviço acordado e sua indisponibilidade.
driver	motivador	Something that influences strategy, objectives or requirements – for example, new legislation or the actions of competitors.	Algo que influencia a estratégia, os objetivos ou requisitos, por exemplo, nova legislação ou ações da concorrência.
early life support (ELS)	suporte para período de funcionamento experimental (PFE)	<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>(Transição de Serviço da ITIL)</i> Uma etapa no ciclo de vida de serviço que ocorre no final da implantação e antes que o serviço seja totalmente aceito para operação. Durante o suporte para período de funcionamento experimental, o provedor de serviço revê os principais indicadores de desempenho, os níveis de serviço e os limites de monitoração e pode implementar melhorias para garantir que as metas de serviço possam ser atingidas. O provedor de serviço pode também fornecer recursos adicionais para gerenciamento de incidente e de problema durante este período.
economies of scale	economias de escala	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The reduction in average cost that is possible from increasing the usage of an IT service or asset. <i>See also</i> economies of scope.	<i>(Estratégia de Serviço da ITIL)</i> A redução do custo médio que se torna possível pelo aumento do uso de um ativo ou serviço de TI. <i>Veja também</i> economias de escopo.

Termo em inglês	Termo em português do Brasil	Definição em inglês	Definição em português do Brasil
economies of scope	economias de escopo	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The reduction in cost that is allocated to an IT service by using an existing asset for an additional purpose. For example, delivering a new IT service from an existing IT infrastructure. <i>See also</i> economies of scale.	<i>(Estratégia de Serviço da ITIL)</i> A redução no custo que é alocado a um serviço de TI através do uso de um ativo já existente para um propósito adicional. Por exemplo, fornecer um novo serviço de TI a partir de uma infraestrutura de TI já existente. <i>Veja também</i> economias de escala.
effectiveness	eficácia	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> A measure of whether the objectives of a process, service or activity have been achieved. An effective process or activity is one that achieves its agreed objectives. <i>See also</i> key performance indicator.	<i>(Melhoria Contínua de Serviço da ITIL)</i> Uma medida para identificar se os objetivos de um processo, serviço ou atividade foram atingidos. Um processo ou atividade eficaz é aquele que atinge os seus objetivos acordados. <i>Veja também</i> principal indicador de desempenho.
efficiency	eficiência	<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. <i>See also</i> key performance indicator.	<i>(Melhoria Contínua de Serviço da ITIL)</i> Uma medida para identificar se a quantidade correta de recursos foi usada para entrega de um processo, serviço ou atividade. Um processo eficiente alcança seus objetivos com a quantidade mínima necessária de tempo, dinheiro, pessoas ou outros recursos. <i>Veja também</i> principal indicador de desempenho.
emergency change	mudança emergencial	<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. <i>See also</i> emergency change advisory board.	<i>(Transição de Serviço da ITIL)</i> Uma mudança que deve ser introduzida assim que possível, por exemplo, para resolver um incidente grave ou implementar uma correção de segurança. O processo de gerenciamento de mudança normalmente tem um procedimento específico para manipulação de mudanças emergenciais. <i>Veja também</i> comitê consultivo de mudança emergencial.

Termo em inglês	Termo em português do Brasil	Definição em inglês	Definição em português do Brasil
emergency change advisory board (ECAB)	comitê consultivo de mudança emergencial (CCME)	<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>(Transição de Serviço da ITIL)</i> Um subgrupo do comitê consultivo de mudança que toma decisões sobre mudanças emergenciais. Os membros podem ser nomeados no momento da convocação da reunião e depende da natureza da mudança emergencial.
enabling service	serviço de apoio	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A service that is needed in order to deliver a core service. Enabling services may or may not be visible to the customer, but they are not offered to customers in their own right. See also enhancing service.	<i>(Estratégia de Serviço da ITIL)</i> Um serviço que é necessário para entregar um serviço principal. Serviços de apoio podem ou não ser visíveis para o cliente, porém não são oferecidos aos clientes isoladamente. <i>Veja também</i> serviço intensificador.
enhancing service	serviço intensificador	<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 also enabling service; excitement factor.	<i>(Estratégia de Serviço da ITIL)</i> Um serviço que é adicionado a um serviço principal para torná-lo mais atraente ao cliente. Serviços intensificadores não são essenciais para a entrega de um serviço, porém são usados para estimular os clientes a usar serviços principais ou diferenciar o provedor de serviço dos seus concorrentes. <i>Veja também</i> serviço de apoio; fator de entusiasmo.
enterprise financial management	gerenciamento financeiro empresarial	<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 also financial management for IT services.	<i>(Estratégia de Serviço da ITIL)</i> A função e os processos responsáveis pelo gerenciamento geral dos requisitos de planejamento orçamentário, da contabilidade e de cobrança de uma organização. O gerenciamento financeiro empresarial é, algumas vezes, chamado de departamento financeiro "corporativo". <i>Veja também</i> gerenciamento financeiro para serviços de TI.

Termo em inglês	Termo em português do Brasil	Definição em inglês	Definição em português do Brasil
environment	ambiente	<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>(Transição de Serviço da ITIL)</i> Um subconjunto da infraestrutura de TI que é usada para um determinado objetivo, por exemplo, ambiente de produção, ambiente de teste, ambiente de construção. Também usado no termo "ambiente físico" para representar as acomodações, ar-condicionado, sistema de energia, etc. Ambiente é usado como termo genérico para representar as condições externas que influenciam ou afetam algo.
error	erro	<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>(Operação de Serviço da ITIL)</i> Uma falha de desenho ou uma disfunção que causa uma falha em um ou mais itens de configuração ou serviços de TI. Um erro cometido por uma pessoa ou um processo falho que impacta um IC ou serviço de TI é também um erro.
escalation	escalada	<i>(ITIL Service Operation)</i> An activity that obtains additional resources when these are needed to meet service level targets or customer expectations. Escalation may be needed within any IT service management process, but is most commonly associated with incident management, problem management and the management of customer complaints. There are two types of escalation: functional escalation and hierarchic escalation.	<i>(Operação de Serviço da ITIL)</i> Uma atividade que obtém recursos adicionais quando necessário para atingir as metas de nível de serviço ou expectativa dos clientes. A escalada pode ser necessária em qualquer processo do gerenciamento de serviço de TI, mas é mais comumente associada ao gerenciamento de incidente, gerenciamento de problema e o gerenciamento de reclamações de cliente. Há dois tipos de escalada: escalada funcional e escalada hierárquica.

Termo em inglês	Termo em português do Brasil	Definição em inglês	Definição em português do Brasil
eSourcing Capability Model for Client Organizations (eSCM-CL)	Modelo de Habilidade de eFornecimento para Organizações Cliente (eMHF-OC)	<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>(Estratégia de Serviço da ITIL)</i> Uma estrutura para ajudar as organizações na sua análise e tomada de decisão em modelos e estratégias de fornecimento de serviço. Foi desenvolvida pela Universidade Carnegie Mellon nos EUA. <i>Veja também</i> Modelo de Habilidade de eFornecimento para Provedores de Serviço.
eSourcing Capability Model for Service Providers (eSCM-SP)	Modelo de Habilidade de eFornecimento para Provedores de Serviço (eMHF-PS)	<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>(Estratégia de Serviço da ITIL)</i> Uma estrutura para ajudar provedores de serviço de TI a desenvolver as suas habilidades de gerenciamento de serviço de TI da perspectiva do fornecimento de um serviço. Foi desenvolvida pela Universidade Carnegie Mellon nos EUA. <i>Veja também</i> Modelo de Habilidade de eFornecimento para Organizações Cliente.
estimation	estimativa	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.	O uso da experiência para prover um valor aproximado para uma métrica ou custo. A estimativa também é usada no gerenciamento de capacidade e disponibilidade como o método de modelagem mais barato e menos preciso.
event	evento	<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>(Operação de Serviço da ITIL)</i> Uma mudança de estado que possui significado para o gerenciamento de um item de configuração ou serviço de TI. Evento também é o termo usado para quando um alerta ou notificação é criado por qualquer serviço de TI, item de configuração ou ferramenta de monitoração. Eventos geralmente requerem uma ação da equipe de operações de TI e às vezes podem levar à geração e registro de incidentes.

Termo em inglês	Termo em português do Brasil	Definição em inglês	Definição em português do Brasil
event management	gerenciamento de evento	<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>(Operação de Serviço da ITIL)</i> O processo responsável por gerenciar eventos durante o seu ciclo de vida. O gerenciamento de evento é uma das principais atividades de operações de TI.
exception report	relatório de exceção	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.	Um documento contendo detalhes sobre um ou mais dos principais indicadores de desempenho ou outras metas importantes que tenham excedido limites definidos. Exemplos incluem metas de acordos de nível de serviço que estão para serem violadas ou que já foram violadas, ou uma métrica de desempenho indicando um potencial problema de capacidade.
excitement attribute	atributo de entusiasmo	See excitement factor.	Veja fator de entusiasmo.
excitement factor	fator de entusiasmo	<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. <i>See also</i> enhancing service.	<i>(Estratégia de Serviço da ITIL)</i> Um atributo adicionado a algo para torná-lo mais atraente ou mais estimulante para o cliente. Por exemplo, um restaurante pode fornecer uma bebida gratuita a cada refeição. <i>Veja também</i> serviço intensificador.
expanded incident lifecycle	ciclo de vida expandido do incidente	<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>(Melhoria Contínua do Serviço da ITIL) (Desenho de Serviço da ITIL)</i> Etapas detalhadas no ciclo de vida de um incidente. As etapas são detecção, diagnóstico, reparo, recuperação e restauração. O ciclo de vida expandido do incidente é usado para ajudar a entender todas as contribuições ao impacto de incidentes e a como planejar para que sejam controladas ou reduzidas.

Termo em inglês	Termo em português do Brasil	Definição em inglês	Definição em português do Brasil
external customer	cliente externo	A customer who works for a different business from the IT service provider. <i>See also</i> external service provider; internal customer.	Um cliente que trabalha para um negócio diferente daquele relacionado ao provedor de serviço de TI. <i>Veja também</i> provedor de serviço externo; cliente interno.
external metric	métrica externa	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.	Uma métrica que é usada para medir a entrega de um serviço de TI a um cliente. Métricas externas são geralmente definidas em ANSs e relatadas a clientes. <i>Veja também</i> métrica interna.
external service provider	provedor de serviço externo	<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>(Estratégia de Serviço da ITIL)</i> Um provedor de serviço de TI que é parte de uma organização diferente do seu cliente. Um provedor de serviço de TI pode ter tanto um cliente interno como um cliente externo. <i>Veja também</i> terceirização; provedor de serviço Tipo III.
facilities management	gerenciamento de instalações	<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>(Operação de Serviço da ITIL)</i> A função responsável pelo gerenciamento do ambiente físico onde a infraestrutura de TI está localizada. O gerenciamento de instalações inclui todos os aspectos do gerenciamento do ambiente físico, por exemplo, energia e refrigeração, gerenciamento de acesso predial e monitoração ambiental.
failure	falha	<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>(Operação de Serviço da ITIL)</i> Perda na habilidade de operar como definido na especificação ou de entregar o resultado requerido. O termo pode ser usado ao se referir a serviços, processos, atividades, itens de configuração de TI, entre outros. Uma falha normalmente causa um incidente.

Termo em inglês	Termo em português do Brasil	Definição em inglês	Definição em português do Brasil
fast recovery	recuperação rápida	<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>(Desenho de Serviço da ITIL)</i> Uma opção de recuperação que também é conhecida como prontidão a quente. A recuperação rápida geralmente envolve instalações fixas dedicadas com sistemas de computadores e softwares pré-configurados prontos para executarem serviços de TI. A recuperação rápida dura, normalmente, até 24 horas, porém pode ser mais rápida se não houver necessidade de restaurar dados de cópias de segurança.
fault	falha	See error.	Veja erro.
fault tolerance	tolerância à falha	<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>(Desenho de Serviço da ITIL)</i> A habilidade de um serviço de TI ou item de configuração de continuar a operar corretamente após a falha de um componente. <i>Veja também</i> contramedida; resiliência.
fault tree analysis (FTA)	análise da árvore de falha (AAF)	<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>(Melhoria Contínua de Serviço da ITIL) (Desenho de Serviço da ITIL)</i> Uma técnica que pode ser usada para determinar uma cadeia de eventos que causou um incidente ou que pode causar um incidente no futuro. A análise da árvore de falha representa uma cadeia de eventos usando notação Booleana em um diagrama.

Termo em inglês	Termo em português do Brasil	Definição em inglês	Definição em português do Brasil
financial management	gerenciamento financeiro	<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>(Estratégia de Serviço da ITIL)</i> Um termo genérico usado para descrever a função e os processos responsáveis pelo gerenciamento dos requisitos do planejamento orçamentário, da contabilidade e de cobrança da organização. O gerenciamento financeiro empresarial é o termo específico usado para descrever a função e os processos da perspectiva da organização geral. O gerenciamento financeiro para serviços de TI é o termo específico usado para descrever a função e os processos da perspectiva do provedor de serviço de TI.
financial management for IT services	gerenciamento financeiro para serviços de TI	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The function and processes responsible for managing an IT service provider's budgeting, accounting and charging requirements. Financial management for IT services secures an appropriate level of funding to design, develop and deliver services that meet the strategy of the organization in a cost-effective manner. <i>See also</i> enterprise financial management.	<i>(Estratégia de Serviço da ITIL)</i> A função e os processos responsáveis pelo gerenciamento dos requisitos do planejamento orçamentário, da contabilidade e de cobrança de um provedor de serviço de TI. O gerenciamento financeiro para serviços de TI garante um nível adequado de fundos para o desenho, desenvolvimento e entrega de serviços que atendam à estratégia da organização de maneira eficaz em custo. <i>Veja também</i> gerenciamento financeiro empresarial.
financial year	ano financeiro	<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>(Estratégia de Serviço da ITIL)</i> Um período de contabilidade abrangendo 12 meses consecutivos. Um ano financeiro pode começar em qualquer data (por exemplo, de 1o. de abril a 31 de março).
first-line support	suporte de primeiro nível	<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>(Operação de Serviço da ITIL)</i> O primeiro nível na hierarquia dos grupos de suporte envolvidos na resolução de incidentes. Cada nível contém especialistas com maiores habilidades ou tem mais tempo ou outros recursos. <i>Veja também</i> escalada.

Termo em inglês	Termo em português do Brasil	Definição em inglês	Definição em português do Brasil
fishbone diagram	diagrama de espinha de peixe	See Ishikawa diagram.	Veja diagrama de Ishikawa.
fit for purpose	adequado para o propósito	<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>(Estratégia de Serviço da ITIL)</i> A habilidade de atender a um nível de utilidade acordado. Adequado para o propósito também é usado para descrever informalmente um processo, item de configuração, serviço de TI, etc. que seja capaz de atender aos seus objetivos ou níveis de serviço. Se tornar adequado para o propósito requer que o desenho, implementação, controle e manutenção sejam adequados.
fit for use	adequado para o uso	<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>(Estratégia de Serviço da ITIL)</i> A habilidade de atender a um nível de garantia acordado. Se tornar adequado para o uso requer que o desenho, implementação, controle e manutenção sejam adequados.
fixed asset	ativo fixo	<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). See also service asset; configuration item.	<i>(Transição de Serviço da ITIL)</i> Um ativo de negócio tangível que tem uma vida útil de longa duração (por exemplo, um prédio, um terreno, um servidor ou uma licença de software). <i>Veja também</i> ativo de serviço; item de configuração.

Termo em inglês	Termo em português do Brasil	Definição em inglês	Definição em português do Brasil
fixed asset management	gerenciamento de ativo fixo	<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>(Transição de Serviço da ITIL)</i> O processo responsável por rastrear e relatar valor e propriedade de ativos fixos em todo o seu ciclo de vida. O gerenciamento de ativo fixo mantém o registro de ativo e é normalmente desempenhado pelo negócio em geral, e não pela organização de TI. O gerenciamento de ativo fixo é algumas vezes chamado de gerenciamento de ativo financeiro e não é descrito em detalhes nas publicações principais da ITIL.
fixed cost	custo fixo	<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>(Estratégia de Serviço da ITIL)</i> Um custo que não varia com o uso do serviço de TI, por exemplo, o custo do hardware de servidor. <i>Veja também</i> custo variável.
fixed facility	instalação fixa	<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>(Desenho de Serviço da ITIL)</i> Um prédio ou instalações permanentes, disponível para o uso quando necessário pelo plano de continuidade dos serviços de TI. <i>Veja também</i> instalação portátil; opção de recuperação.
follow the sun	siga o sol	<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>(Operação de Serviço da ITIL)</i> Uma metodologia para usar centrais de serviço e grupos de suporte ao redor no mundo para prover serviços em regime 24/7 de forma transparente. Chamadas, incidentes, problemas e requisições de serviço são encaminhados entre os grupos que estão em diferentes fusos horários.
fulfilment	cumprimento	Performing activities to meet a need or requirement – for example, by providing a new IT service, or meeting a service request.	Desempenhar atividades para atender a uma necessidade ou requisição, por exemplo, através do fornecimento de um novo serviço de TI ou atendimento de uma requisição de serviço.

Termo em inglês	Termo em português do Brasil	Definição em inglês	Definição em português do Brasil
function	função	<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>Uma equipe ou grupo de pessoas e as ferramentas ou outros recursos que são utilizados para conduzir um ou mais processos ou atividades, por exemplo, a central de serviço. O termo também possui outros dois significados:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Um propósito específico para um item de configuração, pessoa, equipe, processo ou serviço de TI. Por exemplo, uma função de um serviço de e-mail pode ser a de armazenar e encaminhar os e-mails recebidos, enquanto a função de um processo de negócio pode ser o envio de mercadorias aos clientes. • Executar seu propósito corretamente, como em "O computador está funcionando".
functional escalation	escalada funcional	<i>(ITIL Service Operation)</i> Transferring an incident, problem or change to a technical team with a higher level of expertise to assist in an escalation.	<i>(Operação de Serviço da ITIL)</i> Transferência de um incidente, problema ou mudança para uma equipe técnica que tenha maior nível de especialização e conhecimento técnico que possa auxiliar na escalada.
gap analysis	análise da diferença	<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.	<i>(Melhoria Contínua de Serviço)</i> Uma atividade que compara dois conjuntos de dados e identifica as diferenças. A análise da diferença é normalmente usada para comparar um conjunto de requisitos com o que foi realmente entregue. <i>Veja também</i> comparativo contínuo.

Termo em inglês	Termo em português do Brasil	Definição em inglês	Definição em português do Brasil
governance	governança	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.	Garantir que políticas e estratégia sejam realmente implementadas e que os processos requeridos estejam sendo corretamente seguidos. Governança inclui definir papéis e responsabilidades, medir e relatar, e tomar as ações para resolver quaisquer questões identificadas.
gradual recovery	recuperação gradativa	<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>(Desenho de Serviço da ITIL)</i> Uma opção de recuperação que também é conhecida como prontidão a frio. A recuperação gradativa geralmente usa instalações fixas ou móveis que tenham o suporte ambiental necessário e cabeamento de rede, mas sem sistemas de computadores. O hardware e o software são instalados como parte do plano de continuidade dos serviços de TI. A recuperação gradativa dura normalmente mais que três dias e pode durar significativamente mais.
guideline	orientação	A document describing best practice, which recommends what should be done. Compliance with a guideline is not normally enforced. <i>See also</i> standard.	Um documento descrevendo as melhores práticas que recomendam o que pode ser feito. A conformidade para com as orientações não é normalmente obrigatória. <i>Veja também</i> norma.
hierarchic escalation	escalada hierárquica	<i>(ITIL Service Operation)</i> Informing or involving more senior levels of management to assist in an escalation.	<i>(Operação de Serviço da ITIL)</i> Informar ou envolver níveis gerenciais mais seniores para ajudar em uma escalada.

Termo em inglês	Termo em português do Brasil	Definição em inglês	Definição em português do Brasil
high availability	alta disponibilidade	<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>(Desenho de Serviço da ITIL)</i> Uma abordagem ou desenho que minimiza ou mascara os efeitos que uma falha em um item de configuração causa nos usuários de um serviço de TI. Soluções de alta disponibilidade são desenhadas para atingir um nível acordado de disponibilidade e faz uso de técnicas tais como tolerância a falhas, resiliência e recuperação rápida para reduzir o número de incidentes e o impacto dos incidentes.
hot standby	prontidão a quente	See fast recovery; immediate recovery.	Veja recuperação rápida; recuperação imediata.
identity	identidade	<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>(Operação de Serviço da ITIL)</i> Um nome que é usado para identificar unicamente um usuário, pessoa ou papel. A identidade é usada para concessão de direitos para esse usuário, pessoa ou papel. Exemplos de identidades pode ser o nome de usuário SilvaJ ou o papel "gerente de mudança".
immediate recovery	recuperação imediata	<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>(Desenho de Serviço da ITIL)</i> Uma opção de recuperação que também é conhecida como prontidão a quente. A provisão é feita para recuperar o serviço de TI sem perda significativa de serviço para o cliente. A recuperação imediata usa tipicamente tecnologias como espelhamento, balanceamento de carga e divisão de localidades geográficas.
impact	impacto	<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>(Operação de Serviço da ITIL) (Transição de Serviço da ITIL)</i> Uma medida do efeito de um incidente, problema ou mudança em processos do negócio. O impacto é normalmente baseado em como os níveis de serviço serão afetados. O impacto e a urgência são usados para designar a prioridade.

Termo em inglês	Termo em português do Brasil	Definição em inglês	Definição em português do Brasil
incident	incidente	<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>(Operação de Serviço da ITIL)</i> Uma interrupção não planejada de um serviço de TI ou uma redução da qualidade de um serviço de TI. A falha de um item de configuração que ainda não afetou o serviço também é um incidente, por exemplo, a falha em um disco de um conjunto espelhado.
incident management	gerenciamento de incidente	<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>(Operação de Serviço da ITIL)</i> O processo responsável por gerenciar o ciclo de vida de todos os incidentes. O gerenciamento de incidente garante que a operação normal de um serviço seja restaurada tão rapidamente quando possível e que o impacto no negócio seja minimizado.
incident record	registro de incidente	<i>(ITIL Service Operation)</i> A record containing the details of an incident. Each incident record documents the lifecycle of a single incident.	<i>(Operação de Serviço da ITIL)</i> Um registro contendo os detalhes de um incidente. Cada registro de incidente documenta o ciclo de vida de um único incidente.
indirect cost	custo indireto	<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>(Estratégia de Serviço da ITIL)</i> O custo do fornecimento de um serviço de TI que não pode ser alocado integralmente para um cliente específico, por exemplo, o custo de fornecimento de servidores ou licenças de software compartilhados. Também conhecido como custo adicional. <i>Veja também</i> custo direto.

Termo em inglês	Termo em português do Brasil	Definição em inglês	Definição em português do Brasil
information security management (ISM)	gerenciamento de segurança da informação (GSI)	<i>(ITIL Service Design)</i> The process responsible for ensuring that the confidentiality, integrity and availability of an organization's assets, information, data and IT services match the agreed needs of the business. Information security management supports business security and has a wider scope than that of the IT service provider, and includes handling of paper, building access, phone calls etc. for the entire organization. See also security management information system.	<i>(Desenho de Serviço da ITIL)</i> O processo responsável por garantir que a confidencialidade, integridade e disponibilidade dos ativos, informações, dados e serviços de TI de uma organização correspondam às necessidades acordadas do negócio. O gerenciamento de segurança da informação suporta a segurança do negócio e tem um escopo mais amplo que aquele do provedor de serviço de TI, e inclui o tratamento de papel, do acesso predial, chamadas telefônicas, etc., para toda a organização. <i>Veja também</i> sistema de informação de gerenciamento de segurança.
information security management system (ISMS)	sistema de gerenciamento de segurança da informação (SGSI)	<i>(ITIL Service Design)</i> The framework of policy, processes, functions, standards, guidelines and tools that ensures an organization can achieve its information security management objectives. See also security management information system.	<i>(Desenho de Serviço da ITIL)</i> A estrutura de políticas, processos, funções, normas, orientações e ferramentas que garantem que uma organização possa atingir os seus objetivos de gerenciamento de segurança da informação. <i>Veja também</i> sistema de informação de gerenciamento de segurança.
information security policy	política de segurança da informação	<i>(ITIL Service Design)</i> The policy that governs the organization's approach to information security management.	<i>(Desenho de Serviço da ITIL)</i> A política que governa a abordagem da organização quanto ao gerenciamento de segurança da informação.
information system	sistema de informação	See management information system.	<i>Veja</i> sistema de informação de gerenciamento.
information technology (IT)	tecnologia da informação (TI)	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.	O uso da tecnologia para o armazenamento, comunicação ou processamento da informação. A tecnologia inclui tipicamente computadores, telecomunicações, aplicativos e outros softwares. As informações podem incluir dados de negócio, voz, imagens, vídeo, etc. A tecnologia da informação é frequentemente usada para dar suporte aos processos de negócio através de serviços de TI.

Termo em inglês	Termo em português do Brasil	Definição em inglês	Definição em português do Brasil
infrastructure service	serviço de infraestrutura	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.	Um tipo de serviço de apoio que fornece hardware, rede e outros componentes de centro de dados. O termo também é usado como sinônimo de serviço de apoio.
insourcing	internalização	<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>(Estratégia de Serviço da ITIL)</i> Usar um provedor de serviço interno para gerenciar serviços de TI. O termo internalização também é usado para descrever o ato de transferir a provisão de um serviço de TI de um provedor de serviço externo para um provedor de serviço interno. <i>Veja também</i> fornecimento de serviço.
integrity	integridade	<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>(Desenho de Serviço da ITIL)</i> Um princípio de segurança que garante que dados e itens de configuração somente sejam modificados por pessoas e atividades autorizadas. A integridade considera todas as possíveis causas de modificação, incluindo falhas de hardware e software, eventos ambientais e intervenção humana.
interactive voice response (IVR)	resposta de voz interativa (RVI)	<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>(Operação de Serviço da ITIL)</i> Uma forma de distribuição de chamada automática que aceita interação de usuários, tais como pressionamento de teclas e comandos de voz para identificar o destino correto das chamadas recebidas.

Termo em inglês	Termo em português do Brasil	Definição em inglês	Definição em português do Brasil
intermediate recovery	recuperação intermediária	<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>(Desenho de Serviço da ITIL)</i> Uma opção de recuperação que também é conhecida como prontidão média. A recuperação intermediária usa normalmente instalações fixas ou móveis que possuem componentes compartilhados como sistemas computacionais e redes. O hardware e software precisarão ser configurados e os dados deverão ser recuperados, de acordo com o plano de continuidade do serviço de TI. Os tempos de recuperação típicos para recuperação intermediária variam de um a três dias.
internal customer	cliente interno	A customer who works for the same business as the IT service provider. <i>See also</i> external customer; internal service provider.	Um cliente que trabalha para o mesmo negócio a que o provedor de serviço de TI pertence. <i>Veja também</i> provedor de serviço interno; cliente externo.
internal metric	métrica interna	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.	Uma métrica que é usada internamente pelo provedor de serviço de TI para monitorar a eficiência, eficácia ou efetividade em custo dos processos internos do provedor de serviço de TI. As métricas internas não são normalmente reportadas ao cliente do serviço de TI. <i>Veja também</i> métrica externa.
internal rate of return (IRR)	taxa interna de retorno (TIR)	<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>(Estratégia de Serviço da ITIL)</i> Uma técnica usada para ajudar a tomar decisões sobre gastos de capital. A TIR calcula números que permitem que duas ou mais alternativas de investimentos sejam comparadas. Uma taxa de retorno interna maior indica um investimento melhor. <i>Veja também</i> valor presente líquido; retorno do investimento.

Termo em inglês	Termo em português do Brasil	Definição em inglês	Definição em português do Brasil
internal service provider	provedor de serviço interno	<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>(Estratégia de Serviço da ITIL)</i> Um provedor de serviço de TI que é parte da mesma organização do seu cliente. Um provedor de serviço de TI pode ter tanto um cliente interno como um cliente externo. <i>Veja também</i> internalização; provedor de serviço Tipo I; provedor de serviço Tipo II.
International Organization for Standardization (ISO)	Organização Internacional para Normatização (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.	A Organização Internacional para Normatização (ISO) é a maior desenvolvedora mundial de normas. A ISO é uma organização não governamental formada pelas Associações Nacionais de Normas presentes em mais de 156 países. Consulte www.iso.org para obter mais informações sobre a ISO.
International Standards Organization	Organização Normativa Internacional	<i>See</i> International Organization for Standardization.	<i>Veja</i> Organização Internacional para Normatização.
internet service provider (ISP)	provedor de serviço de Internet (PSI)	An external service provider that provides access to the internet. Most ISPs also provide other IT services such as web hosting.	Um provedor de serviço externo que provê acesso a Internet. A maioria dos PSI fornece outros serviços de TI tais como a hospedagem de serviços de web.
invocation	invocação	<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>(Desenho de Serviço da ITIL)</i> Iniciação das etapas definidas em um plano, por exemplo, iniciar o plano de continuidade do serviço de TI para um ou mais serviços de TI.
Ishikawa diagram	diagrama de Ishikawa	<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>(Operação de Serviço da ITIL) (Melhoria Contínua de Serviço da ITIL)</i> Uma técnica que ajuda uma equipe a identificar todas as possíveis causas de um problema. Originalmente desenvolvida por Kaoru Ishikawa, o resultado dessa técnica é um diagrama que se assemelha a uma espinha de peixe.

Termo em inglês	Termo em português do Brasil	Definição em inglês	Definição em português do Brasil
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 also International Organization for Standardization.	Um termo genérico usado para referenciar diversas normas e orientações internacionais voltadas aos sistemas de gestão da qualidade. Veja www.iso.org para obter mais informações. <i>Veja também</i> Organização Internacional para Normatização.
ISO 9001	ISO 9001	An international standard for quality management systems. See also ISO 9000; standard.	Uma norma internacional para os sistemas de gestão da qualidade. <i>Veja também</i> ISO 9000; norma.
ISO/IEC 20000	ISO/IEC 20000	An international standard for IT service management.	Uma norma internacional para gerenciamento de serviço de TI.
ISO/IEC 27001	ISO/IEC 27001	<i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design)</i> An international specification for information security management. The corresponding code of practice is ISO/IEC 27002. See also standard.	<i>(Melhoria Contínua de Serviço da ITIL) (Desenho de Serviço da ITIL)</i> Uma especificação internacional para gerenciamento de segurança da informação. O código de prática correspondente é o ISO/IEC 27002. <i>Veja também</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. See also standard.	<i>(Melhoria Contínua de Serviço da ITIL)</i> Um código de prática internacional para gerenciamento de segurança da informação. A especificação correspondente é a ISO/IEC 27001. <i>Veja também</i> norma.
IT accounting	contabilidade de TI	See accounting.	<i>Veja</i> contabilidade.
IT infrastructure	infraestrutura de TI	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.	Todo o hardware, software, redes, instalações, etc. que são necessárias para desenvolver, testar, entregar, monitorar, controlar ou suportar aplicativos e serviços de TI. O termo infraestrutura de TI inclui toda a tecnologia da informação, exceto as pessoas, os processos e a documentação associados.

Termo em inglês	Termo em português do Brasil	Definição em inglês	Definição em português do Brasil
IT operations	operações de TI	<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>(Operação de Serviço da ITIL)</i> Atividades executadas pelo controle de operações de TI, que inclui gerenciamento de console/ponte de operações, programação de trabalho, cópias de segurança e recuperação, e gerenciamento de saída e impressão. As operações de IT também são usadas como sinônimo de operação de serviço.
IT operations control	controle de operações de TI	<i>(ITIL Service Operation)</i> The function responsible for monitoring and control of the IT services and IT infrastructure. <i>See also</i> operations bridge.	<i>(Operação de Serviço da ITIL)</i> A função responsável pela monitoração e controle dos serviços e da infraestrutura de TI. <i>Veja também</i> ponte de operações.
IT operations management	gerenciamento de operações de TI	<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>(Operação de Serviço da ITIL)</i> A função dentro de um provedor de serviço de TI que realiza as atividades diárias necessárias para o gerenciamento de um ou mais serviços de TI e da infraestrutura de TI de que eles dependem. O gerenciamento de operações de IT inclui o controle de operações de TI e gerenciamento de instalações.
IT service	serviço de TI	A service provided by an IT service provider. An IT service is made up of a combination of information technology, people and processes. A customer-facing IT service directly supports the business processes of one or more customers and its service level targets should be defined in a service level agreement. Other IT services, called supporting services, are not directly used by the business but are required by the service provider to deliver customer-facing services. <i>See also</i> core service; enabling service; enhancing service; service; service package.	Um serviço fornecido por um provedor de serviço de TI. Um serviço de TI é composto de uma combinação de tecnologia da informação, pessoas e processos. Um serviço de TI voltado para o cliente suporta diretamente os processos de negócio de um ou mais clientes e convém que as suas metas de nível de serviço sejam definidas em um acordo de nível de serviço. Outros serviços de TI, chamados serviços de apoio, não são diretamente usados pelo negócio, porém são exigidos pelo provedor de serviço para entregar serviços voltados ao cliente. <i>Veja também</i> serviço principal; serviço de apoio; serviço intensificador; serviço; pacote de serviço.

Termo em inglês	Termo em português do Brasil	Definição em inglês	Definição em português do Brasil
IT service continuity management (ITSCM)	gerenciamento de continuidade de serviço de TI (GCSTI)	<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>(Desenho de Serviço da ITIL)</i> O processo responsável pelo gerenciamento de riscos que podem impactar seriamente os serviços de TI. O gerenciamento de continuidade de serviço de TI garante que o provedor de serviço de TI pode sempre prover o mínimo nível de serviço acordado, através da redução do risco a um nível aceitável e planejamento da recuperação dos serviços de TI. O gerenciamento de continuidade de serviço de TI suporta o gerenciamento de continuidade de negócio.
IT service continuity plan	plano de continuidade do serviço de TI	<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>(Desenho de Serviço da ITIL)</i> Um plano que define as etapas necessárias para recuperar um ou mais serviços de TI. O plano também identifica os gatilhos para a invocação, as pessoas a serem envolvidas, comunicações, etc. O plano de continuidade de serviço de TI deve ser parte do plano de continuidade de negócio.
IT service management (ITSM)	gerenciamento de serviço de TI (GSTI)	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.	A implementação e o gerenciamento da qualidade dos serviços de TI de forma a atender às necessidades de negócio. O gerenciamento de serviço de TI é feito pelos provedores de serviço de TI por meio da combinação adequada de pessoas, processo e tecnologia da informação. <i>Veja também</i> gerenciamento de serviço.

Termo em inglês	Termo em português do Brasil	Definição em inglês	Definição em português do Brasil
IT Service Management Forum (itSMF)	Fórum de Gerenciamento de Serviço de TI (FGSti)	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.com for more information.	O Fórum de Gerenciamento de Serviço de TI é uma organização independente dedicada à promoção de uma abordagem profissional para o gerenciamento de serviço de TI. O FGSti é uma organização sem fins lucrativos com representações por todo o mundo (filiais do FGSti). O FGSti e seus membros contribuem para o desenvolvimento da ITIL e padrões de gerenciamento de serviço de TI associados. Veja www.itsmf.com para obter mais informações.
IT service provider	provedor de serviço de TI	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A service provider that provides IT services to internal or external customers.	<i>(Estratégia de Serviço da ITIL)</i> Um provedor de serviço que fornece serviços de TI para clientes internos ou externos.
IT steering group (ISG)	grupo gestor de TI (GGT)	<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>(Desenho de Serviço da ITIL) (Estratégia de Serviço da ITIL)</i> Um grupo formal que é responsável por garantir que as estratégias e os planos do negócio e do provedor de serviço de TI estejam fortemente alinhados. Um grupo gestor de TI inclui representantes seniores das áreas de negócio e do provedor de serviço de TI. Também conhecido como grupo estratégico de TI ou comitê gestor de TI.

Termo em inglês	Termo em português do Brasil	Definição em inglês	Definição em português do Brasil
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.itil-officialsite.com for more information.	Um conjunto de publicações de melhores práticas para o gerenciamento de serviço de TI. De propriedade do Gabinete Oficial (parte do Governo de Sua Majestade, a ITIL fornece orientação para o fornecimento de serviços de TI de qualidade, e os processos, funções e outras habilidades requeridos para dar suporte a eles. A estrutura da ITIL é baseada em um ciclo de vida de serviço e é composta por cinco etapas de ciclo de vida (estratégia de serviço, desenho de serviço, transição de serviço, operação de serviço e melhoria contínua de serviço), cada uma delas tem a sua própria publicação de apoio. Também há um conjunto de publicações complementares da ITIL que fornecem orientação específica aos diversos setores da indústria, tipos de organização, modelos operacionais e arquiteturas tecnológicas. Veja www.itil-officialsite.com para obter mais informações.
job description	descrição de trabalho	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.	Um documento que define papéis, responsabilidades, habilidades e conhecimentos necessários para uma pessoa em particular. Uma descrição de trabalho pode incluir múltiplos papéis, por exemplo: os papéis de gerente de configuração e gerente de mudança podem, em algumas situações, ser executados pela mesma pessoa.

Termo em inglês	Termo em português do Brasil	Definição em inglês	Definição em português do Brasil
job scheduling	programação de trabalho	<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>(Operação de Serviço da ITIL)</i> Planejamento e gerenciamento da execução de tarefas de software que sejam necessárias como parte de um serviço de TI. A programação de trabalho é executada pelo gerenciamento de operações de TI e é frequentemente automatizada usando ferramentas de software que executam tarefas em lote ou on-line, em horários específicos do dia, semana, mês ou ano.
Kano model	modelo 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>(Estratégia de Serviço da ITIL)</i> Um modelo desenvolvido por Noriaki Kano que é usado para compreender as preferências do cliente. O modelo Kano considera atributos de um serviço de TI agrupados em áreas tais como fatores básicos, fatores de entusiasmo, fatores de desempenho, etc.
Kepner and Tregoe analysis	análise de Kepner e 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>(Operação de Serviço da ITIL)</i> Uma abordagem estruturada à resolução de problemas. O problema é analisado com base em “o quê”, “onde”, “quando” e “extensão”. As possíveis causas são identificadas, a causa mais provável é testada e a causa verdadeira é verificada.

Termo em inglês	Termo em português do Brasil	Definição em inglês	Definição em português do Brasil
key performance indicator (KPI)	principal indicador de desempenho (PID)	<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>(Melhoria Contínua de Serviço da ITIL) (Desenho de Serviço da ITIL)</i> Uma métrica que é usada para ajudar a gerenciar um serviço, processo, plano, projeto ou outra atividade de TI. Os principais indicadores de desempenho são usados para medir a obtenção de fatores críticos de sucesso. Várias métricas podem ser mensuradas, mas somente as mais importantes são definidas como principais indicadores de desempenho e usadas para gerenciar e reportar ativamente sobre o processo, o serviço ou a atividade de TI. Convém que esses indicadores sejam selecionados para garantir que a eficiência, a eficácia e a eficácia de custo sejam todas gerenciadas.
knowledge base	base de conhecimento	<i>(ITIL Service Transition)</i> A logical database containing data and information used by the service knowledge management system.	<i>(Transição de Serviço da ITIL)</i> Um banco de dados lógico contendo dados e informações usadas pelo sistema de gerenciamento de conhecimento de serviço.
knowledge management	gerenciamento de conhecimento	<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>(Transição de Serviço da ITIL)</i> O processo responsável por compartilhar perspectivas, ideias, experiência e informações, e por garantir que estejam disponíveis no lugar certo, no momento certo. O processo de gerenciamento de conhecimento possibilita a tomada de decisões bem informadas e melhora a eficiência reduzindo a necessidade de redescobrir o conhecimento. <i>Veja também</i> Dados-para-Informação-para-Conhecimento-para-Sabedoria; gerenciamento de conhecimento de serviço.

Termo em inglês	Termo em português do Brasil	Definição em inglês	Definição em português do Brasil
known error	erro conhecido	<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>(Operação de Serviço da ITIL)</i> Um problema que possui causa raiz e solução de contorno documentadas. Erros conhecidos são criados e gerenciados por todo o seu ciclo de vida pelo gerenciamento de problema. Erros conhecidos também podem ser identificados pelo desenvolvimento ou fornecedores.
known error database (KEDB)	banco de dados de erro conhecido (BDEC)	<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>(Operação de Serviço da ITIL)</i> Um banco de dados que contém todos os registros de erros conhecidos. Este banco de dados é criado pelo gerenciamento de problema e é usado pelo gerenciamento de incidente e pelo gerenciamento de problema. O banco de dados de erro conhecido pode ser parte do sistema de gerenciamento de configuração ou pode ser armazenado em outro lugar do sistema de gerenciamento de conhecimento de serviço.
known error record	registro de erro conhecido	<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>(Operação de Serviço da ITIL)</i> Um registro contendo os detalhes de um erro conhecido. Cada registro de erro conhecido documenta o ciclo de vida de um erro conhecido, incluindo o seu status, a causa raiz e a solução de contorno. Em algumas implementações, um erro conhecido é documentado usando campos adicionais presentes no registro de problema.

Termo em inglês	Termo em português do Brasil	Definição em inglês	Definição em português do Brasil
lifecycle	ciclo de vida	<p>The various stages in the life of an IT service, configuration item, incident, problem, change etc. The lifecycle defines the categories for status and the status transitions that are permitted. For example:</p> <ul style="list-style-type: none"> • The lifecycle of an application includes requirements, design, build, deploy, operate, 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. 	<p>As várias etapas na vida de um serviço de TI, item de configuração, incidente, problema, mudança, etc. O ciclo de vida define as categorias para status e as transições de status que são permitidas. Por exemplo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • O ciclo de vida de um aplicativo inclui requisitos, desenho, construção, implantação, operação, otimização. • O ciclo de vida expandido do incidente inclui detecção, diagnóstico, reparo, recuperação e restauração. • O ciclo de vida de um servidor pode incluir: pedido, recebido, em teste, em produção, descartado, etc.
line of service (LOS)	linha de serviço (LDS)	<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>(Estratégia de Serviço da ITIL)</i> Um serviço principal ou pacote de serviço, que tem várias opções de serviço. Uma linha de serviço é gerenciada pelo dono de serviço e cada opção de serviço é desenhada para atender um determinado segmento de mercado.
live	produção	<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>(Transição de Serviço da ITIL)</i> Refere-se a um serviço de TI ou outro item de configuração que está sendo usado para entregar um serviço a um cliente.
live environment	ambiente de produção	<i>(ITIL Service Transition)</i> A controlled environment containing live configuration items used to deliver IT services to customers.	<i>(Transição de Serviço da ITIL)</i> Um ambiente controlado contendo os itens de configuração em produção usados para entregar serviços de TI para clientes.

Termo em inglês	Termo em português do Brasil	Definição em inglês	Definição em português do Brasil
maintainability	sustentabilidade	<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>(Desenho de Serviço da ITIL)</i> Uma medida de quão rápido e eficaz um serviço de TI ou outro item de configuração pode ser restaurado à operação normal após uma falha. A sustentabilidade é frequentemente medida e reportada como TMRS. A sustentabilidade é também usada no contexto de desenvolvimento de software ou serviço de TI para significar a habilidade de ser mudado ou reparado com facilidade.
major incident	incidente grave	<i>(ITIL Service Operation)</i> The highest category of impact for an incident. A major incident results in significant disruption to the business.	<i>(Operação de Serviço da ITIL)</i> A mais alta categoria de impacto para um incidente. Um incidente grave resulta em interrupção significativa do negócio.
manageability	gerenciabilidade	An informal measure of how easily and effectively an IT service or other component can be managed.	Uma medida informal de quão fácil e eficaz um serviço de TI ou outro componente pode ser gerenciado.
management information	informações gerenciais	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'.	Informações usadas para dar suporte à tomada de decisão pelos gerentes. As informações gerenciais são, com frequência, geradas automaticamente por ferramentas que suportam os diversos processos de gerenciamento de serviço de TI. As informações gerenciais incluem frequentemente os valores dos principais indicadores de desempenho, como "porcentagem de mudanças que resultam em incidentes" ou "taxa de resolução em primeiro contato".

Termo em inglês	Termo em português do Brasil	Definição em inglês	Definição em português do Brasil
management information system (MIS)	sistema de informação de gerenciamento (SIG)	<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 also service knowledge management system.	<i>(Desenho de Serviço da ITIL)</i> Um conjunto de ferramentas, dados e informações que é usado para dar suporte a um processo ou função. Os exemplos incluem o sistema de informação de gerenciamento de disponibilidade e o sistema de informação de gerenciamento de fornecedor e contrato. <i>Veja também</i> sistema de gerenciamento de conhecimento de serviço.
Management of Risk (M_o_R®)	Gerenciamento de Risco (G_d_R)	M_o_R includes all the activities required to identify and control the exposure to risk, which may have an impact on the achievement of an organization's business objectives. See www.mor-officialsite.com for more details.	O G_d_R inclui todas as atividades necessárias para identificar e controlar a exposição ao risco que pode ter algum impacto no alcance dos objetivos de negócio de uma organização. Veja www.mor-officialsite.com para obter mais informações.
management system	sistema de gerenciamento	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 also system.	A estrutura de políticas, processos, funções, normas, orientações e ferramentas que garante a uma organização, ou a parte dela, alcançar os seus objetivos. Este termo também é usado em um escopo menor para apoiar um processo ou atividade específica, por exemplo, um sistema de gerenciamento de evento ou um sistema de gerenciamento de risco. <i>Veja também</i> sistema.
manual workaround	solução de contorno manual	<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>(Melhoria Contínua de Serviço da ITIL)</i> Uma solução de contorno que requer intervenção manual. A solução de contorno manual é também usada como nome de uma opção de recuperação na qual o processo de negócio opera sem o uso de serviços de TI. Esta é uma medida temporária e é geralmente combinada com outra opção de recuperação.

Termo em inglês	Termo em português do Brasil	Definição em inglês	Definição em português do Brasil
marginal cost	custo marginal	<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>(Estratégia de Serviço da ITIL)</i> O aumento ou a redução no custo de produção de uma unidade a mais, ou a menos, do produto, por exemplo, o custo do suporte a um usuário adicional.
market space	espaço de mercado	<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>(Estratégia de Serviço da ITIL)</i> As oportunidades que um provedor de serviço de TI pode explorar para atender às necessidades de negócio de clientes. Espaços de mercado identificam os possíveis serviços de TI que um provedor de serviços de TI pode desejar considerar para fornecer.
maturity	maturidade	<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>(Melhoria Contínua de Serviço da ITIL)</i> Uma medida de confiabilidade, eficiência e eficácia de um processo, função, organização, etc. Os processos e funções mais maduros são formalmente alinhados aos objetivos e estratégia de negócio e são suportados por uma estrutura para melhoria contínua.
maturity level	nível de maturidade	A named level in a maturity model, such as the Carnegie Mellon Capability Maturity Model Integration.	Um nível nomeado de um modelo de maturidade, tal como a Integração do Modelo de Maturidade da Habilidade da Carnegie Mellon.
mean time between failures (MTBF)	tempo médio entre falhas (TMEF)	<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>(Desenho de Serviço da ITIL)</i> Uma métrica para medir e relatar a confiabilidade. O TMEF é o tempo médio em que um serviço de TI ou outro item de configuração consegue realizar a sua função acordada sem interrupção. É medido a partir do momento em que o item de configuração começa a funcionar, até sua próxima falha.

Termo em inglês	Termo em português do Brasil	Definição em inglês	Definição em português do Brasil
mean time between service incidents (MTBSI)	tempo médio entre incidentes de serviço (TMEIS)	<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>(Desenho de Serviço da ITIL)</i> Uma métrica usada para medir e relatar a confiabilidade. É o tempo médio desde quando um sistema ou serviço de TI falha, até a sua próxima falha. O TMEIS é igual ao TMEF mais TMRS.
mean time to repair (MTTR)	tempo médio para reparo (TMPR)	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.	O tempo médio levado para reparar um serviço de TI ou outro item de configuração após uma falha. O TMPR é medido a partir de quando o item de configuração falha até que seja reparado. O TMPR não inclui o tempo necessário para recuperar ou restaurar. É algumas vezes usado incorretamente no lugar de tempo médio para restaurar o serviço.
mean time to restore service (MTRS)	tempo médio para restaurar serviço (TMRS)	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. <i>See also</i> maintainability; mean time to repair.	O tempo médio levado para restaurar um serviço de TI ou outro item de configuração após uma falha. O TMRS é medido a partir do momento em que o item de configuração falha até quando ele estiver completamente restaurado e executando a sua funcionalidade normal. <i>Veja também</i> sustentabilidade; tempo médio para reparo.
metric	métrica	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> Something that is measured and reported to help manage a process, IT service or activity. <i>See also</i> key performance indicator.	<i>(Melhoria Contínua de Serviço da ITIL)</i> Algo que é medido e reportado para ajudar a gerenciar um processo, serviço de TI ou atividade. <i>Veja também</i> principal indicador de desempenho.
middleware	software intermediário	<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. <i>See also</i> commercial off the shelf.	<i>(Desenho de Serviço da ITIL)</i> Software que conecta dois ou mais componentes ou aplicativos de software. Software intermediário é geralmente adquirido de um fornecedor, em vez de desenvolvido internamente no provedor de serviço de TI. <i>Veja também</i> aplicativo de prateleira.

Termo em inglês	Termo em português do Brasil	Definição em inglês	Definição em português do Brasil
mission	missão	A short but complete description of the overall purpose and intentions of an organization. It states what is to be achieved, but not how this should be done. <i>See also</i> vision.	Uma descrição curta, porém completa, do objetivo e das intenções gerais de uma organização. Informa o que deverá ser alcançado, mas não como isso deverá ser feito. <i>Veja também</i> visão.
model	modelo	A representation of a system, process, IT service, configuration item etc. that is used to help understand or predict future behaviour.	Uma representação de um sistema, processo, serviço de TI, item de configuração etc. que é usado para ajudar a entender ou prever um comportamento futuro.
modelling	modelagem	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.	Uma técnica que é usada para prever o comportamento futuro de um sistema, processo, serviço de TI, item de configuração, etc. A modelagem é comumente usada em gerenciamento financeiro, gerenciamento de capacidade e gerenciamento de disponibilidade.
monitor control loop	ciclo de controle monitorado	(<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>Operação de Serviço da ITIL</i>) Monitoração do resultado de uma tarefa, processo, serviço de TI ou item de configuração; comparar este resultado com um parâmetro ou norma predefinida e iniciar ações adequadas com base nessa comparação.
monitoring	monitoração	(<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>Operação de Serviço da ITIL</i>) Observação repetitiva de um item de configuração, serviço de TI ou processo para detectar eventos e garantir que o status atual seja conhecido.
near-shore	próximo da fronteira	(<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>Estratégia de Serviço da ITIL</i>) Fornecimento de serviços a partir de um país próximo daquele onde o cliente fica. Pode ser o fornecimento de um serviço de TI ou função de apoio, tal qual uma central de serviço. <i>Veja também</i> distante da fronteira; dentro da fronteira.

Termo em inglês	Termo em português do Brasil	Definição em inglês	Definição em português do Brasil
net present value (NPV)	valor presente líquido (VPL)	<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>(Estratégia de Serviço da ITIL)</i> Uma técnica usada para ajudar a tomar decisões sobre gastos de capital. Ela compara fluxos de caixa de entrada com fluxos de caixa de saída. O valor presente líquido positivo indica que o investimento vale à pena. <i>Veja também</i> taxa de retorno interna; retorno do investimento.
normal change	mudança normal	<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>(Transição de Serviço da ITIL)</i> Uma mudança que não é emergencial ou padrão. As mudanças normais seguem as etapas definidas do processo de gerenciamento de mudança.
normal service operation	operação normal de serviço	<i>(ITIL Service Operation)</i> An operational state where services and configuration items are performing within their agreed service and operational levels.	<i>(Operação de Serviço da ITIL)</i> Um estado operacional em que os serviços e itens de configuração estão desempenhando de acordo com os níveis acordados de serviço e operação.
notional charging	cobrança teórica	<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>(Estratégia de Serviço da ITIL)</i> Uma abordagem para cobrança de serviços de TI. As cobranças a clientes são calculadas e eles são informados sobre a cobrança, porém nenhum dinheiro é realmente transferido. A cobrança teórica é às vezes introduzida para garantir que os clientes estejam cientes dos custos incorridos por eles, ou como um estágio durante a introdução da cobrança real e efetiva.
objective	objetivo	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.	Os resultados requeridos de um processo, atividade ou organização para garantir que o seu propósito seja atendido. Objetivos são geralmente expressos como metas mensuráveis. O termo é também informalmente usado quando quer se dizer requisito.
off the shelf	de prateleira	<i>See commercial off the shelf.</i>	<i>Veja aplicativo de prateleira.</i>

Termo em inglês	Termo em português do Brasil	Definição em inglês	Definição em português do Brasil
Office of Government Commerce (OGC)	Departamento de Comércio do Governo (DCG)	OGC (former owner of Best Management Practice) and its functions have moved into the Cabinet Office as part of HM Government. See www.cabinetoffice.gov.uk	O DCG (antigo responsável pela Melhor Prática de Gerenciamento Melhores Práticas) e as suas funções foram transferidas para o Gabinete Oficial parte do Governo de Sua Majestade. Consulte www.cabinetoffice.gov.uk
offshore	distante da fronteira	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Provision of services from a location outside the country where the customer is based, often in a different continent. This can be the provision of an IT service, or of supporting functions such as a service desk. See also near-shore; onshore.	<i>(Estratégia de Serviço da ITIL)</i> Fornecimento de serviços a partir de local fora do país onde o cliente fica, geralmente num continente diferente. Pode ser o fornecimento de um serviço de TI ou função de apoio, tal qual uma central de serviço. <i>Veja também</i> próximo da fronteira; dentro da fronteira.
onshore	dentro da fronteira	<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>(Estratégia de Serviço da ITIL)</i> Fornecimento de serviços a partir de um local dentro do país onde o cliente fica. <i>Veja também</i> próximo da fronteira; distante da fronteira.
operate	operar	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.	Funcionar conforme esperado. Um processo ou item de configuração é dito que opera se está entregando os resultados requeridos. Operar também significa realizar uma ou mais operações. Por exemplo: operar um computador é realizar as operações necessárias do dia-a-dia para que ele funcione conforme esperado.
operation	operação	<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>(Operação de Serviço da ITIL)</i> O gerenciamento diário de um serviço de TI, sistema ou item de configuração. Operação também significa qualquer atividade ou transação predefinida, por exemplo, carregar uma fita magnética, receber dinheiro no caixa de uma loja ou ler dados de um sistema de armazenagem de disco.

Termo em inglês	Termo em português do Brasil	Definição em inglês	Definição em português do Brasil
operational	operacional	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.	O mais baixo dos três níveis de planejamento e execução (estratégico, tático, operacional). Atividades operacionais incluem o planejamento diário ou de curto prazo ou entrega de um processo de negócio ou processo de gerenciamento de serviço de TI. O termo é também usado como sinônimo para produção.
operational cost	custo operacional	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). <i>See also</i> capital expenditure.	O custo resultante da execução de serviços de TI, que frequentemente envolve a repetição de pagamentos, por exemplo, custos da equipe, manutenção de hardware e eletricidade (também conhecido como despesa corrente ou gastos de receita). <i>Veja também</i> gastos de capital.
operational expenditure (OPEX)	gasto operacional (GO)	See operational cost.	<i>Veja</i> custo operacional.

Termo em inglês	Termo em português do Brasil	Definição em inglês	Definição em português do Brasil
operational level agreement (OLA)	acordo de nível operacional (ANO)	<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>(Melhoria Contínua de Serviço da ITIL) (Desenho de Serviço da ITIL)</i> Um acordo entre um provedor de serviço de TI e outra parte da mesma organização. Ele dá apoio à entrega, pelo provedor de serviço de TI, de serviços de TI a clientes e define os produtos ou serviços a serem fornecidos e as responsabilidades de ambas as partes. Por exemplo, pode haver um acordo de nível operacional entre:</p> <ul style="list-style-type: none"> • O provedor de serviço de TI e o departamento de compras para obter hardware dentro de um prazo acordado. • A central de serviço e um grupo de suporte para fornecer resolução de incidente dentro de um prazo acordado. <p>Veja também gerenciamento de nível de serviço.</p>
operations bridge	ponte de operações	<i>(ITIL Service Operation)</i> A physical location where IT services and IT infrastructure are monitored and managed.	<i>(Operação de Serviço da ITIL)</i> Uma localidade física onde os serviços de TI e a infraestrutura de TI são monitorados e gerenciados.
operations control	controle de operações	See IT operations control.	Veja controle de operações de TI.
operations management	gerenciamento de operações	See IT operations management.	Veja gerenciamento de operações de TI.

Termo em inglês	Termo em português do Brasil	Definição em inglês	Definição em português do Brasil
opportunity cost	custo de oportunidade	<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>(Estratégia de Serviço da ITIL)</i> Um custo que é usado para decidir entre oportunidades de investimento. O custo de oportunidade representa a receita que seria obtida se os recursos fossem utilizados de outra forma. Por exemplo, o custo de oportunidade da compra de um novo servidor pode incluir a não execução de uma atividade de melhoria de serviço onde o dinheiro seria empregado. A análise do custo de oportunidade é usada como parte do processo de tomada de decisão, mas o custo de oportunidade não é tratado como um custo real em qualquer balanço financeiro.
optimize	otimizar	Review, plan and request changes, in order to obtain the maximum efficiency and effectiveness from a process, configuration item, application etc.	Revisar, planejar e requisitar mudanças, de forma a obter a máxima eficiência e eficácia de um processo, item de configuração, aplicativo, etc.
organization	organização	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.	Uma empresa, entidade legal ou outra instituição. O termo é algumas vezes usado para se referir a qualquer entidade que tenha pessoas, recursos e orçamentos; por exemplo, um projeto ou uma unidade de negócio.
outcome	resultado	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.	A saída ou produto de uma atividade executada, seguimento de um processo ou entrega de um serviço de TI, etc. O termo é usado para se referir tanto aos resultados pretendidos como aos resultados realmente obtidos. <i>Veja também</i> objetivo.
outsourcing	terceirização	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Using an external service provider to manage IT services. <i>See also</i> service sourcing.	<i>(Estratégia de Serviço da ITIL)</i> Usar um provedor de serviço externo para gerenciar serviços de TI. <i>Veja também</i> fornecimento de serviço.
overhead	custo adicional	<i>See</i> indirect cost.	<i>Veja</i> custo indireto.

Termo em inglês	Termo em português do Brasil	Definição em inglês	Definição em português do Brasil
pain value analysis	análise de valor do impacto	<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>(Operação de Serviço da ITIL)</i> Uma técnica usada para ajudar a identificar o impacto no negócio de um ou mais problemas. Uma fórmula é usada para calcular o valor do impacto baseado no número de usuários afetados, a duração da indisponibilidade, o impacto em cada usuário e o custo para o negócio (se conhecido).
Pareto principle	princípio de 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>(Operação de Serviço da ITIL)</i> Uma técnica usada para priorizar atividades. O princípio de Pareto diz que 80% do valor de qualquer atividade são criados com 20% do esforço. O princípio de Pareto é também usado no gerenciamento de problema para priorizar as possíveis causas de um problema para investigação.
partnership	parceria	A relationship between two organizations that involves working closely together for common goals or mutual benefit. The IT service provider should have a partnership with the business and with third parties who are critical to the delivery of IT services. <i>See also</i> value network.	Um relacionamento entre duas organizações que envolve um trabalho em conjunto e muito próximo para alcançar objetivos comuns ou benefício mútuo. O provedor de serviço de TI deve ter uma parceria com o negócio e com terceiros, que sejam críticos à entrega de serviços de TI. <i>Veja também</i> rede de valor.
passive monitoring	monitoração passiva	<i>(ITIL Service Operation)</i> Monitoring of a configuration item, an IT service or a process that relies on an alert or notification to discover the current status. <i>See also</i> active monitoring.	<i>(Operação de Serviço da ITIL)</i> Monitoração de um item de configuração, um serviço de TI ou um processo que depende de um alerta ou notificação para identificar o status atual. <i>Veja também</i> monitoração ativa.

Termo em inglês	Termo em português do Brasil	Definição em inglês	Definição em português do Brasil
pattern of business activity (PBA)	padrão de atividade de negócio (PAN)	<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>(Operação de Serviço da ITIL)</i> Um perfil de carga de trabalho de uma ou mais atividades de negócio. Padrões de atividade de negócio são usados para ajudar o provedor de serviço de TI a entender e a planejar para os diferentes níveis de atividade de negócio. <i>Veja também</i> perfil de usuário.
percentage utilization	porcentagem de utilização	<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>(Desenho de Serviço da ITIL)</i> A quantidade de tempo que um componente fica ocupado por um determinado período de tempo. Por exemplo, se uma CPU fica ocupada durante 1.800 segundos durante um período de uma hora, sua porcentagem de utilização é de 50%.
performance	desempenho	A measure of what is achieved or delivered by a system, person, team, process or IT service.	Uma medida do que foi alcançado ou executado por um sistema, pessoa, equipe ou processo ou serviço de TI.
performance management	gerenciamento de desempenho	Activities to ensure that something achieves its expected outcomes in an efficient and consistent manner.	Atividades para garantir que algo alcance os seus resultados esperados de uma maneira eficiente e consistente.
pilot	piloto	<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>(Transição de Serviço da ITIL)</i> Uma implantação limitada de um serviço de TI, uma liberação ou um processo ao ambiente de produção. Um piloto é usado para reduzir o risco e para obter a opinião e aceite do usuário. <i>Veja também</i> avaliação de mudança; teste.

Termo em inglês	Termo em português do Brasil	Definição em inglês	Definição em português do Brasil
plan	plano	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.	Uma proposta detalhada de descreve as atividades e os recursos necessários para alcançar um objetivo, por exemplo, um plano para implementar um novo serviço ou processo de TI. A ISO/IEC 20000 requer um plano para o gerenciamento de cada processo do gerenciamento do serviço de TI.
Plan-Do-Check-Act (PDCA)	Planejar-Executar-Verificar-Agir (PEVA)	<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>(Melhoria Contínua de Serviço da ITIL)</i> Um ciclo de quatro etapas para o gerenciamento de processo, desenvolvido por Edward Deming. Planejar-Executar-Verificar-Agir é também conhecido por “Ciclo de Deming”. Planejar – desenhar ou revisar processos que suportam os serviços de TI; Executar – implementar o plano e gerenciar os processos; Verificar – medir os processos e os serviços de TI, comparar com objetivos e gerar relatórios; Agir – planejar e implementar mudanças para melhorar os processos.
planned downtime	indisponibilidade planejada	<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>(Desenho de Serviço da ITIL)</i> Tempo acordado quando um serviço de TI não estará disponível. A indisponibilidade planejada é frequentemente usada para manutenção, atualizações e testes. <i>Veja também</i> janela de mudança; indisponibilidade.
planning	planejamento	An activity responsible for creating one or more plans – for example, capacity planning.	Uma atividade responsável pela criação de um ou mais planos, por exemplo, planejamento da capacidade.

Termo em inglês	Termo em português do Brasil	Definição em inglês	Definição em português do Brasil
policy	política	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.	Intenções e expectativas gerenciais documentadas formalmente. As políticas são usadas para direcionar decisões e para garantir desenvolvimento e implementações adequados e consistentes de processos, normas, papéis, atividades, infraestrutura de TI, etc.
portable facility	instalação portátil	<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. <i>See also</i> fixed facility; recovery option.	<i>(Desenho de Serviço da ITIL)</i> Um prédio pré-fabricado ou veículo de grande porte, fornecido por terceiros e movido para uma determinada localidade quando o plano de continuidade do serviço de TI assim o requerer. <i>Veja também</i> instalação fixa; opção de recuperação.
post-implementation review (PIR)	revisão pós-implementação (RPI)	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.	Uma revisão que ocorre depois que uma mudança ou projeto foi implementado. Uma RPI determina se a mudança ou o projeto obteve sucesso e identifica oportunidades de melhoria.
practice	prática	A way of working, or a way in which work must be done. Practices can include activities, processes, functions, standards and guidelines. <i>See also</i> best practice.	Uma forma de trabalho ou uma maneira pela qual o trabalho deve ser feito. Práticas incluem atividades, processos, funções, normas e orientações. <i>Veja também</i> melhor prática.
prerequisite for success (PFS)	pré-requisito para o sucesso (PPS)	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.	Uma atividade que precisa ser completada ou uma condição que precisa ser satisfeita, para permitir a implementação com sucesso de um plano ou processo. Um PPS é frequentemente a saída de um processo que é a entrada requerida para outro processo.
pricing	precificação	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Pricing is the activity for establishing how much customers will be charged.	<i>(Estratégia de Serviço da ITIL)</i> Precificação é a atividade para estabelecer quanto será cobrado dos clientes.

Termo em inglês	Termo em português do Brasil	Definição em inglês	Definição em português do Brasil
PRINCE2®	PRINCE2®	See PProjects IN Controlled Environments.	Veja Projetos em Ambientes Controlados.
priority	prioridade	<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>(Operação de Serviço da ITIL) (Transição de Serviço da ITIL)</i> Uma categoria usada para identificar a importância relativa de um incidente, problema ou mudança. A prioridade é baseada em impacto e urgência, e é usada para identificar os tempos requeridos para que ações adequadas sejam tomadas. Por exemplo, o acordo de nível de serviço pode afirmar que incidentes de Prioridade 2 devem ser resolvidos em até 12 horas.
proactive monitoring	monitoração proativa	<i>(ITIL Service Operation)</i> Monitoring that looks for patterns of events to predict possible future failures. See also reactive monitoring.	<i>(Operação de Serviço da ITIL)</i> Monitoração que procura padrões de eventos para prever futuras possíveis falhas. <i>Veja também</i> monitoração reativa.
proactive problem management	gerenciamento proativo de problemas	<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>(Operação de Serviço da ITIL)</i> Parte do processo de gerenciamento de problema. O objetivo do gerenciamento proativo de problemas é identificar problemas que, de outra maneira, poderiam permanecer não identificados. O gerenciamento proativo de problemas analisa registros de incidentes e dados coletados por outros processos do gerenciamento de serviço de TI para identificar tendências ou problemas significativos.
problem	problema	<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>(Operação de Serviço da ITIL)</i> A causa raiz de um ou mais incidentes. A causa geralmente não é conhecida no momento em que o registro de problema é criado e o processo do gerenciamento de problema é responsável pela investigação a ser conduzida.

Termo em inglês	Termo em português do Brasil	Definição em inglês	Definição em português do Brasil
problem management	gerenciamento de problema	<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>(Operação de Serviço da ITIL)</i> O processo responsável por gerenciar o ciclo de vida de todos os problemas. O gerenciamento de problemas previne proativamente a ocorrência de incidentes e minimiza o impacto dos incidentes que não podem ser evitados.
problem record	registro de problema	<i>(ITIL Service Operation)</i> A record containing the details of a problem. Each problem record documents the lifecycle of a single problem.	<i>(Operação de Serviço da ITIL)</i> Um registro contendo os detalhes de um problema. Cada registro de problema documenta o ciclo de vida de um único problema.
procedure	procedimento	A document containing steps that specify how to achieve an activity. Procedures are defined as part of processes. See also work instruction.	Um documento contendo os passos que especificam como completar uma atividade. Procedimentos são definidos como parte dos processos. <i>Veja também</i> instrução de trabalho.
process	processo	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.	Um conjunto estruturado de atividades elaborado para alcançar um determinado objetivo. Um processo utiliza uma ou mais entradas definidas e as transforma em saídas definidas. Pode incluir quaisquer papéis, responsabilidades, ferramentas e controles gerenciais necessários para entregar o resultado esperado de maneira confiável. Um processo pode definir políticas, normas, orientações, atividades e instruções de trabalho caso sejam necessários.
process control	controle de processo	The activity of planning and regulating a process, with the objective of performing the process in an effective, efficient and consistent manner.	A atividade de planejar e controlar um processo, com o objetivo de executá-lo de uma maneira eficiente, eficaz e consistente.

Termo em inglês	Termo em português do Brasil	Definição em inglês	Definição em português do Brasil
process manager	gerente de processo	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.	Um papel responsável pelo gerenciamento operacional de um processo. As responsabilidades de um gerente de processo incluem o planejamento e coordenação de todas as atividades necessárias para executar, monitorar e relatar informações do processo. Pode haver vários gerentes de processo para um processo, por exemplo, gerentes de mudança regionais ou gerentes da continuidade do serviço de TI para cada centro de dados. O papel de gerente de processo é frequentemente atribuído à mesma pessoa que executa o papel de dono de processo, mas os dois papéis podem estar separados em organizações maiores.
process owner	dono de processo	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.	A pessoa que é responsável por garantir que um processo é adequado para um propósito. As responsabilidades do dono de processo incluem patrocínio, desenho e gerenciamento de mudança e melhoria contínua do processo e das suas métricas. Esse papel é frequentemente atribuído à mesma pessoa que executa o papel de gerente de processo, mas os dois papéis podem estar separados em organizações maiores.
profit centre	centro de lucro	<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>(Estratégia de Serviço da ITIL)</i> Uma unidade de negócio que cobra por serviços fornecidos. Um centro de lucro pode ser criado com o objetivo de ter lucro, recuperar custos ou ser operado com alguma perda. Um provedor de serviço de TI pode operar como um centro de custo ou centro de lucro.

Termo em inglês	Termo em português do Brasil	Definição em inglês	Definição em português do Brasil
pro-forma	pro-forma	A template or example document containing sample data that will be replaced with real values when these are available.	Um modelo, ou documento de exemplo, contendo dados exemplificados que serão substituídos pelos valores reais quando esses estiverem disponíveis. Em português, pode significar também “por mera formalidade”.
programme	programa	A number of projects and activities that are planned and managed together to achieve an overall set of related objectives and other outcomes.	Uma determinada quantidade de projetos e atividades, que são planejados e gerenciados juntos para alcançar um conjunto geral de objetivos relacionados e outros resultados.
project	projeto	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). <i>See also</i> charter; project management office; project portfolio.	Uma organização temporária, com pessoas e outros ativos necessários para alcançar um objetivo ou outro resultado. Cada projeto possui um ciclo de vida que normalmente inclui iniciação, planejamento, execução e encerramento. Os projetos são normalmente gerenciados usando uma metodologia formal como Projetos em Ambientes Controlados (PRINCE2) ou o Conjunto de Conhecimentos em Gerenciamento de Projeto (PMBOK). <i>Veja também</i> termo de abertura; escritório de projeto; portfolio de projeto.
project charter	termo de abertura de projeto	<i>See</i> charter.	<i>Veja</i> termo de abertura.
Project Management Body of Knowledge (PMBOK)	Conjunto de Conhecimentos em Gerenciamento de Projeto (PMBOK)	A project management standard maintained and published by the Project Management Institute. <i>See</i> www.pmi.org for more information. <i>See also</i> PProjects IN Controlled Environments (PRINCE2).	Práticas do gerenciamento de projeto mantidas e publicadas pelo Instituto de Gerenciamento de Projetos. <i>Veja</i> www.pmi.org para obter mais informações. <i>Veja também</i> Projetos em Ambientes Controlados (PRINCE2).

Termo em inglês	Termo em português do Brasil	Definição em inglês	Definição em português do Brasil
Project Management Institute (PMI)	Instituto de Gerenciamento de Projetos (IGP)	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 Projects IN Controlled Environments (PRINCE2).	Uma associação que busca aperfeiçoar a profissão de gerenciamento de projeto através de padrões e certificações globalmente reconhecidas, comunidades colaborativas, um extenso programa de pesquisa e oportunidades de desenvolvimento profissional. O IGP é uma organização sem fins lucrativos com representação em vários países do mundo. O IGP mantém e publica o Conjunto de Conhecimentos em Gerenciamento de Projeto (PMBOK). Veja www.pmi.org para obter mais informações. <i>Veja também</i> Projetos em Ambientes Controlados (PRINCE2).
project management office (PMO)	escritório de projeto (EP)	(<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>Desenho de Serviço da ITIL</i>) (<i>Estratégia de Serviço da ITIL</i>) Uma função ou grupo responsável por gerenciar o ciclo de vida de projetos. <i>Veja também</i> termo de abertura; portfolio de aplicativo.
project portfolio	portfolio de projeto	(<i>ITIL Service Design</i>) (<i>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>Desenho de Serviço da ITIL</i>) (<i>Estratégia de Serviço da ITIL</i>) Um banco de dados ou documento estruturado usado para gerenciar projetos durante todo o seu ciclo de vida. O portfolio de projeto é usado para coordenar projetos e garantir que atendam aos seus objetivos de maneira oportuna e com custo eficaz. Em organizações maiores, o portfolio de projeto é normalmente definido e mantido por um escritório de projeto. O portfolio de projeto é importante para o gerenciamento de portfolio de serviço, pois novos serviços e mudanças significativas são normalmente gerenciadas como projetos. <i>Veja também</i> termo de abertura.

Termo em inglês	Termo em português do Brasil	Definição em inglês	Definição em português do Brasil
projected service outage (PSO)	indisponibilidade de serviço planejada (ISP)	<i>(ITIL Service Transition)</i> A document that identifies the effect of planned changes, maintenance activities and test plans on agreed service levels.	<i>(Transição de Serviço da ITIL)</i> Um documento que identifica o efeito de mudanças planejadas, atividades de manutenção e planos de teste nos níveis de serviço acordados.
PRojects IN Controlled Environments (PRINCE2)	Projetos em Ambientes Controlados (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).	A metodologia padrão do governo britânico para o gerenciamento de projeto. Veja www.prince-officialsite.com para obter mais informações. <i>Veja também</i> Conjunto de Conhecimentos em Gerenciamento de Projeto (PMBOK).
qualification	qualificação	<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>(Transição de Serviço da ITIL)</i> Uma atividade que garante que a infraestrutura de TI é adequada e que foi configurada de maneira correta para suportar um aplicativo ou serviço de TI. <i>Veja também</i> validação.
quality	qualidade	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. See also quality management system.	A habilidade de um produto, serviço ou processo de fornecer o valor pretendido. Por exemplo: um componente de hardware pode ser considerado de alta qualidade se seu desempenho é o esperado e possui a confiabilidade necessária. A qualidade de processo também requer a habilidade de monitorar a sua eficiência e eficácia, melhorando-as se necessário. <i>Veja também</i> sistema de gestão da qualidade.

Termo em inglês	Termo em português do Brasil	Definição em inglês	Definição em português do Brasil
quality assurance (QA)	garantia de qualidade (GQ)	<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>(Transição de Serviço da ITIL)</i> O processo responsável por garantir que a qualidade de um serviço processo ou outro ativo de serviço fornecerá o seu valor pretendido. A garantia de qualidade também é usada para se referir a uma função ou equipe que executa a garantia de qualidade. Esse processo não é descrito em detalhes nas publicações principais da ITIL. <i>Veja também</i> validação e teste de serviço.
quality management system (QMS)	sistema de gestão da qualidade (SGQ)	<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>(Melhoria Contínua de Serviço da ITIL)</i> A estrutura de políticas, processos, funções, normas, orientações e ferramentas que garante que uma organização tem qualidade adequada para atender aos objetivos de negócio ou níveis de serviço de maneira confiável. <i>Veja também</i> ISO 9000.
quick win	ganho rápido	<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>(Melhoria Contínua de Serviço da ITIL)</i> Uma atividade de melhoria na qual é esperado um retorno do investimento em um período de tempo curto com esforço e custo relativamente pequenos. <i>Veja também</i> princípio de Pareto.
RACI	RPCI - Matriz de Atribuição de Responsabilidades	<i>(ITIL Service Design)</i> A model used to help define roles and responsibilities. RACI stands for responsible, accountable, consulted and informed.	<i>(Desenho de Serviço da ITIL)</i> Um modelo usado para ajudar a definir papéis e responsabilidades. RPCI significa responsável, prestador de contas, consultado e informado.
reactive monitoring	monitoração reativa	<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>(Operação de Serviço da ITIL)</i> Monitoração que ocorre em resposta a um evento. Por exemplo, enviar um novo trabalho em lote quando o trabalho anterior completar, ou registrar um incidente quando um erro ocorrer. <i>Veja também</i> monitoração proativa.

Termo em inglês	Termo em português do Brasil	Definição em inglês	Definição em português do Brasil
real charging	cobrança real e efetiva	<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>(Estratégia de Serviço da ITIL)</i> Uma política de cobrança em que dinheiro real é transferido de um cliente para o provedor de serviço de TI como pagamento pela entrega de serviços de TI. <i>Veja também</i> cobrança teórica.
reciprocal arrangement	acordo recíproco	<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>(Desenho de Serviço da ITIL)</i> Uma opção de recuperação. Um acordo entre duas organizações que compartilham recursos em uma emergência, por exemplo, instalações de impressão de alta velocidade ou espaço em sala de computação.
record	registro	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.	Um documento contendo os resultados ou outra saída de um processo ou atividade. Os registros são comprovações do fato de que uma atividade ocorreu e podem estar em papel ou na forma eletrônica, por exemplo, um relatório de auditoria, um registro de incidente ou as atas de uma reunião.
recovery	recuperação	<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>(Operação de Serviço da ITIL) (Desenho de Serviço da ITIL)</i> Retornar um item de configuração ou serviço de TI a seu estado de funcionamento. A recuperação de um serviço de TI frequentemente inclui recuperação de dados a um estado consistente conhecido. Depois da recuperação, passos adicionais podem ser necessários antes de o serviço de TI poder estar disponível aos usuários (restauração).

Termo em inglês	Termo em português do Brasil	Definição em inglês	Definição em português do Brasil
recovery option	opção de recuperação	<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>(Desenho de Serviço da ITIL)</i> Uma estratégia usada em resposta a uma interrupção a um serviço. As estratégias mais comumente utilizadas são: solução de contorno manual, acordo recíproco, recuperação gradativa, recuperação intermediária, recuperação rápida e recuperação imediata. As opções de recuperação podem usar instalações próprias ou de terceiros, compartilhadas por múltiplos negócios.
recovery point objective (RPO)	objetivo do ponto de recuperação (OPR)	<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>(Desenho de Serviço da ITIL) (Operação de Serviço da ITIL)</i> A quantidade máxima de dados que pode ser perdida quando um serviço é restaurado após uma interrupção. O objetivo do ponto de recuperação é expresso como duração de tempo antes da falha. Por exemplo, o objetivo do ponto de recuperação de um dia pode ser suportado por cópias de segurança diárias e então até 24 horas de dados podem ser perdidos. O objetivo do ponto de recuperação para cada serviço de TI deve ser negociado, acordado e documentado, sendo usado como requisito para o desenho do serviço e planos da continuidade do serviço de TI.
recovery time objective (RTO)	objetivo do tempo de recuperação (OTR)	<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>(Desenho de Serviço da ITIL) (Operação de Serviço da ITIL)</i> O tempo máximo permitido para a recuperação de um serviço de TI após uma interrupção. O nível de serviço a ser fornecido pode ser menor que as metas de nível de serviço normais. O objetivo do tempo de recuperação para cada serviço de TI deve ser negociado, acordado e documentado. <i>Veja também</i> análise de impacto no negócio.

Termo em inglês	Termo em português do Brasil	Definição em inglês	Definição em português do Brasil
redundancy	redundância	<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>(Desenho de Serviço da ITIL)</i> Uso de um ou mais itens de configuração adicionais para fornecer tolerância às falhas. O termo também tem um significado genérico de obsolescência ou que não é mais necessário.
relationship	relacionamento	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.	Uma conexão ou interação entre duas pessoas ou objetos. No gerenciamento de relacionamento do negócio é a interação entre o provedor de serviço de TI e o negócio. No gerenciamento de configuração e ativo de serviço é a ligação entre dois itens de configuração que identifica a dependência ou conexão entre eles. Por exemplo: aplicativos podem estar relacionados aos servidores onde são executados, e os serviços de TI estão relacionados a todos os itens de configuração que contribuem para esses serviços de TI.
relationship processes	processos de relacionamento	The ISO/IEC 20000 process group that includes business relationship management and supplier management.	O grupo de processo da ISO/IEC 20000 que inclui o gerenciamento de relacionamento do negócio e gerenciamento de fornecedores.
release	liberação	<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>(Transição de Serviço da ITIL)</i> Uma ou mais mudanças a um serviço de TI que são construídas, testadas e implantadas ao mesmo tempo. Uma única liberação pode incluir mudanças ao hardware, software, documentação, processos e outros componentes.

Termo em inglês	Termo em português do Brasil	Definição em inglês	Definição em português do Brasil
release and deployment management	gerenciamento de liberação e implantação	<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>(Transição de Serviço da ITIL)</i> O processo responsável por planejar, programar e controlar a construção, o teste e a implantação de liberações, e por entregar novas funcionalidades exigidas pelo negócio enquanto protege a integridade dos serviços existentes.
release identification	identificação de liberação	<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>(Transição de Serviço da ITIL)</i> Uma convenção de nomes usada para identificar de maneira única uma liberação. A identificação da liberação inclui normalmente uma referência ao item de configuração e um número de versão, por exemplo, Microsoft Office 2010 SR2.
release management	gerenciamento de liberação	See release and deployment management.	Veja gerenciamento de liberação e implantação.
release package	pacote de liberação	<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>(Transição de Serviço da ITIL)</i> Um conjunto de itens de configuração que será construído, testado e implantado ao mesmo tempo, como uma única liberação. Cada pacote de liberação incluirá normalmente uma ou mais unidades de liberação.
release record	registro de liberação	<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>(Transição de Serviço da ITIL)</i> Um registro que define o conteúdo de uma liberação. Um registro de liberação possui relacionamentos com todos os itens de configuração que são afetados pela liberação. Os registros de liberação podem estar no sistema de gerenciamento de configuração ou em qualquer outra parte do sistema de gerenciamento de conhecimento de serviço.

Termo em inglês	Termo em português do Brasil	Definição em inglês	Definição em português do Brasil
release unit	unidade de liberação	<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>(Transição de Serviço da ITIL)</i> Componentes de um serviço de TI que são normalmente liberados juntos. Uma unidade de liberação tipicamente inclui os componentes necessários para executar uma função útil. Por exemplo, uma unidade de liberação pode ser um computador pessoal de mesa, incluindo hardware, software, licenças, documentação, etc. Uma unidade de liberação diferente pode ser o aplicativo de folha de pagamento completo, incluindo procedimentos de operações de TI e treinamento de usuário.
release window	janela de liberação	See change window.	Veja janela de mudança.
reliability	confiabilidade	<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>(Melhoria Contínua de Serviço da ITIL) (Desenho de Serviço da ITIL)</i> Uma medida do tempo em que um serviço de TI ou outro item de configuração pode executar a sua função acordada sem interrupção. Geralmente medida como TMEF ou TMEIS. O termo também pode ser usado para afirmar a possibilidade de que um processo, função, etc. irão entregar os resultados requeridos. <i>Veja também</i> disponibilidade.
remediation	remediação	<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>(Transição de Serviço da ITIL)</i> Ações tomadas para recuperação após uma mudança ou liberação que falhou. A remediação pode incluir retorno, invocação de planos de continuidade de serviço ou outras ações projetadas para permitir que o processo de negócio continue.
repair	reparo	<i>(ITIL Service Operation)</i> The replacement or correction of a failed configuration item.	<i>(Operação de Serviço da ITIL)</i> A substituição ou correção de um item de configuração em falha.

Termo em inglês	Termo em português do Brasil	Definição em inglês	Definição em português do Brasil
request for change (RFC)	requisição de mudança (RDM)	<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>(Transição de Serviço da ITIL)</i> Um pedido formal para fazer uma mudança. Inclui os detalhes da mudança solicitada e pode ser registrada em papel ou em formato eletrônico. O termo é frequentemente confundido com o registro da mudança ou com a mudança, propriamente dita.
request fulfilment	cumprimento de requisição	<i>(ITIL Service Operation)</i> The process responsible for managing the lifecycle of all service requests.	<i>(Operação de Serviço da ITIL)</i> O processo responsável por gerenciar o ciclo de vida de todas as requisições de serviço.
request model	modelo de requisição	<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>(Operação de Serviço da ITIL)</i> Uma forma repetível de lidar com uma categoria específica de requisição de serviço. Um modelo de requisição define etapas específicas acordadas que serão seguidas para uma requisição de serviço dessa categoria. Modelos de requisição podem ser muito simples, sem requisito para autorização (por ex., restauração de senha) ou podem ser muito complexos, com várias etapas que requeiram aprovação (por ex., provisão de um serviço de TI existente). <i>Veja também</i> cumprimento de requisição.
requirement	requisito	<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>(Desenho de Serviço da ITIL)</i> Uma declaração formal daquilo que é necessário, por exemplo, um requisito de nível de serviço, um requisito de projeto ou os entregáveis necessários para um processo. <i>Veja também</i> declaração de requisitos.

Termo em inglês	Termo em português do Brasil	Definição em inglês	Definição em português do Brasil
resilience	resiliência	<i>(ITIL Service Design)</i> The ability of an IT service or other configuration item to resist failure or to recover in a timely manner following a failure. For example, an armoured cable will resist failure when put under stress. <i>See also</i> fault tolerance.	<i>(Desenho de Serviço da ITIL)</i> A habilidade de um serviço de TI ou de outro item de configuração de resistir à falha ou de se recuperar de maneira oportuna depois de uma falha. Por exemplo: um cabo blindado irá resistir à falha quando colocado sob tensão mecânica. <i>Veja também</i> tolerância à falha.
resolution	resolução	<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>(Operação de Serviço da ITIL)</i> Ação tomada para reparar a causa raiz de um incidente ou problema, ou para implementar uma solução de contorno. Na ISO/IEC 20000, os processos de resolução são o grupo de processos que inclui o gerenciamento de incidente e de problema.
resolution processes	processos de resolução	The ISO/IEC 20000 process group that includes incident and problem management.	O grupo de processos da ISO/IEC 20000 que inclui o gerenciamento de incidente e o gerenciamento de problema.
resource	recurso	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A generic term that includes IT infrastructure, people, money or anything else that might help to deliver an IT service. Resources are considered to be assets of an organization. <i>See also</i> capability; service asset.	<i>(Estratégia de Serviço da ITIL)</i> Um termo genérico que inclui infraestrutura de TI, pessoas, dinheiro ou qualquer outra coisa que possa ajudar a entregar um serviço de TI. Recursos são considerados como sendo ativos de uma organização. <i>Veja também</i> habilidade; ativo de serviço.
response time	tempo de resposta	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.	Uma medida do tempo que leva para completar uma operação ou transação. Usada em gerenciamento de capacidade como uma medida do desempenho da infraestrutura de TI e em gerenciamento de incidente como uma medida do tempo que leva para responder ao telefone ou para começar o diagnóstico.

Termo em inglês	Termo em português do Brasil	Definição em inglês	Definição em português do Brasil
responsiveness	responsividade	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.	Uma medida do tempo que leva para responder a algo. Isso pode ser o tempo de resposta de uma transação ou a rapidez com a qual um provedor de serviço de TI responde a um incidente ou requisição de mudança, etc.
restoration of service	restauração de serviço	See restore.	Veja restaurar.
restore	restaurar	<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>(Operação de Serviço da ITIL)</i> Tomar ação para restaurar um serviço de TI aos usuários após o reparo e recuperação de um incidente. Este é o objetivo principal de gerenciamento de incidente.
retire	obsoletar	<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>(Transição de Serviço da ITIL)</i> Remover permanentemente um serviço de TI ou outro item de configuração do ambiente de produção. Obsolescência é uma fase no ciclo de vida de muitos itens de configuração.
return on assets (ROA)	retorno dos ativos (RDA)	<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>(Estratégia de Serviço da ITIL)</i> Uma medição da lucratividade de uma unidade de negócio ou organização. O retorno dos ativos é calculado dividindo a receita líquida anual pelo valor total dos ativos. <i>Veja também</i> retorno do investimento.
return on investment (ROI)	retorno do investimento (RDI)	<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. See also net present value; value on investment.	<i>(Melhoria Contínua de Serviço da ITIL) (Estratégia de Serviço ITIL)</i> Uma medida do benefício esperado de um investimento. No sentido mais simples, é o lucro líquido de um investimento dividido pelo valor líquido dos ativos investidos. <i>Veja também</i> valor presente líquido; valor do investimento.

Termo em inglês	Termo em português do Brasil	Definição em inglês	Definição em português do Brasil
return to normal	retorno à normalidade	<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>(Desenho de Serviço da ITIL)</i> A fase de um plano da continuidade do serviço de TI durante a qual as operações voltam a funcionar normalmente em sua totalidade. Por exemplo, se um centro de dados alternativo foi usado, então esta fase irá levar a operação de volta ao centro de dados principal e restaurar a habilidade de invocar o plano da continuidade do serviço de TI de novo.
review	revisão	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.	Uma avaliação de um problema, mudança, processo, projeto, etc. As revisões são normalmente executadas em pontos predefinidos do ciclo de vida e, mais especificamente, depois do encerramento. O propósito de uma revisão é garantir que todos os entregáveis foram fornecidos e identificar oportunidades de melhoria. <i>Veja também</i> avaliação de mudança; revisão pós-implementação.
rights	direitos	<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>(Operação de Serviço da ITIL)</i> Concessão de acesso ou de permissões para um usuário ou papel, por exemplo, o direito de modificar dados específicos ou de autorizar uma mudança.
risk	risco	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.	Um evento possível que pode causar perdas ou danos, ou afetar a habilidade de atingir objetivos. Um risco é calculado pela probabilidade de uma determinada ameaça ocorrer, pela vulnerabilidade do ativo a essa ameaça e pelo impacto gerado caso ela tivesse ocorrido. O risco também pode ser definido como incerteza do resultado e pode ser usado no contexto da medição da probabilidade de resultados positivos ou de resultados negativos.

Termo em inglês	Termo em português do Brasil	Definição em inglês	Definição em português do Brasil
risk assessment	avaliação de risco	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.	Os passos iniciais do gerenciamento de risco: analisar o valor dos ativos para o negócio, identificar ameaças a esses ativos e avaliar a vulnerabilidade de cada ativo para essas ameaças. A avaliação de risco pode ser quantitativa (baseado em dados numéricos) ou qualitativa.
risk management	gerenciamento de risco	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. <i>See also</i> risk assessment.	O processo responsável pela identificação, avaliação e controle de riscos. O termo gerenciamento de risco é utilizado também para se referir à segunda parte do processo geral, quando após os riscos terem sido identificados e avaliados, são gerenciados, como em "avaliação e gerenciamento de risco". Esse processo não é descrito em detalhes nas publicações principais da ITIL. <i>Veja também</i> avaliação de risco.
role	papel	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.	Um conjunto de responsabilidades, atividades e autorizações concedidas a uma pessoa ou equipe. Um papel é definido em um processo ou função. Uma pessoa ou equipe podem ter vários papéis, por exemplo, os papéis de gerente da configuração e gerente de mudança podem ser executados por uma única pessoa. O papel também é usado para descrever o propósito de algo ou para que é utilizado.
root cause	causa raiz	<i>(ITIL Service Operation)</i> The underlying or original cause of an incident or problem.	<i>(Operação de Serviço da ITIL)</i> A causa desconhecida ou original de um incidente ou problema.
root cause analysis (RCA)	análise de causa raiz (ACR)	<i>(ITIL Service Operation)</i> An activity that identifies the root cause of an incident or problem. Root cause analysis typically concentrates on IT infrastructure failures. <i>See also</i> service failure analysis.	<i>(Operação de Serviço da ITIL)</i> A atividade que identifica a causa raiz de um incidente ou problema. A análise de causa raiz concentra-se normalmente em falhas da infraestrutura de TI. <i>Veja também</i> análise de falha de serviço.

Termo em inglês	Termo em português do Brasil	Definição em inglês	Definição em português do Brasil
running costs	custos de execução	See operational costs.	Veja custo operacional.
Sarbanes-Oxley (SOX)	Sarbanes-Oxley (SOX)	US law that regulates financial practice and corporate governance.	Lei dos EUA que regula a prática financeira e governança corporativa.
scalability	escalabilidade	The ability of an IT service, process, configuration item etc. to perform its agreed function when the workload or scope changes.	A habilidade de um serviço de TI, processo, item de configuração etc., de realizar a sua função acordada quando a carga de trabalho ou o escopo se altera.
scope	escopo	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.	O limite ou extensão ao qual um processo, procedimento, certificação, contrato, etc. aplica-se. Por exemplo, o escopo do gerenciamento de mudança pode incluir todos os serviços de TI de produção e itens de configuração relacionados, o escopo de um certificado da ISO/IEC 20000 pode incluir todos os serviços de TI entregues a partir de um determinado centro de dados.
second-line support	suporte de segundo nível	<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>(Operação de Serviço da ITIL)</i> O segundo nível na hierarquia dos grupos de suporte envolvidos na resolução de incidentes e investigação de problemas. Cada nível contém especialistas com maiores habilidades ou tem mais tempo ou outros recursos.
security	segurança	See information security management.	Veja gerenciamento de segurança da informação.
security management	gerenciamento de segurança	See information security management.	Veja gerenciamento de segurança da informação.

Termo em inglês	Termo em português do Brasil	Definição em inglês	Definição em português do Brasil
security management information system (SMIS)	sistema de informação do gerenciamento de segurança (SGSI)	<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. <i>See also</i> service knowledge management system.	<i>(Desenho de Serviço da ITIL)</i> Um conjunto de ferramentas, dados e informações que é usado para dar suporte ao gerenciamento de segurança da informação. O sistema de informação de gerenciamento de segurança é parte do sistema de gerenciamento de segurança da informação. <i>Veja também</i> sistema de gerenciamento de conhecimento de serviço.
security policy	política de segurança	<i>See</i> information security policy.	<i>Veja</i> política de segurança da informação.
separation of concerns (SoC)	separação de interesses (SdI)	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.	Uma abordagem para desenhar uma solução ou serviço de TI que divide o problema em partes que podem ser resolvidas de maneira independente. Esta abordagem separa “o quê” será feito do “como” será feito.
server	servidor	<i>(ITIL Service Operation)</i> A computer that is connected to a network and provides software functions that are used by other computers.	<i>(Operação de Serviço da ITIL)</i> Um computador que é conectado à rede e fornece funções de software que são usados por outros computadores.
service	serviço	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. <i>See also</i> utility; warranty.	Um meio de fornecer valor a clientes, facilitando a obtenção de resultados que eles desejam, sem que tenham que arcar com a propriedade de determinados custos e riscos. O termo "serviço" é algumas vezes utilizado como sinônimo para serviço principal, serviço de TI ou pacote de serviço. <i>Veja também</i> utilidade; garantia.

Termo em inglês	Termo em português do Brasil	Definição em inglês	Definição em português do Brasil
service acceptance criteria (SAC)	critério de aceite de serviço (CAS)	<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. <i>See also</i> acceptance.	<i>(Transição de Serviço da ITIL)</i> Um conjunto de critérios usado para garantir que um serviço de TI atenda aos requisitos de qualidade e funcionalidade e que o provedor de serviço de TI esteja pronto para operar o novo serviço de TI quando ele tenha sido implantado. <i>Veja também</i> aceite.
service analytics	análítica de serviço	<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>(Estratégia de Serviço da ITIL)</i> Uma técnica usada na avaliação do impacto de incidentes no negócio. A analítica de serviço modela as dependências entre itens de configuração e as dependências de serviços de TI em relação aos itens de configuração.
service asset	ativo de serviço	Any resource or capability of a service provider. <i>See also</i> asset.	Qualquer recurso ou habilidade de um provedor de serviço. <i>Veja também</i> ativo.
service asset and configuration management (SACM)	gerenciamento de configuração e de ativo de serviço (GCAS)	<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>(Transição de Serviço da ITIL)</i> O processo responsável por garantir que os ativos requeridos para entregar serviços sejam devidamente controlados e que informações precisas e confiáveis sobre esses ativos estejam disponíveis quando e onde forem necessárias. Essas informações incluem detalhes sobre como os ativos foram configurados e os relacionamentos entre os ativos. <i>Veja também</i> sistema de gerenciamento de configuração.

Termo em inglês	Termo em português do Brasil	Definição em inglês	Definição em português do Brasil
service capacity management (SCM)	gerenciamento de capacidade de serviço (GCS)	<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>(Melhoria Contínua da ITIL) (Desenho de Serviço da ITIL)</i> O subprocesso de gerenciamento de capacidade responsável pelo entendimento do desempenho e da capacidade dos serviços de TI. Informações sobre os recursos usados por cada serviço de TI e o padrão de utilização ao longo do tempo são coletados, registrados e analisados para uso no plano da capacidade. <i>Veja também</i> gerenciamento de capacidade de negócio; gerenciamento de capacidade de componente.
service catalogue	catálogo de serviço	<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. <i>See also</i> customer agreement portfolio; service catalogue management.	<i>(Desenho de Serviço da ITIL) (Estratégia de Serviço da ITIL)</i> Um banco de dados ou documento estruturado com informações sobre todos os serviços de TI de produção, incluindo aqueles disponíveis para implantação. O catálogo de serviço é parte do portfólio de serviço e contém informações sobre dois tipos de serviço de TI: serviços voltados para o cliente que são visíveis para o negócio e serviços de suporte requeridos pelo provedor de serviço para entregar serviços voltados para o cliente. <i>Veja também</i> portfólio de acordo de cliente; gerenciamento de catálogo de serviço.
service catalogue management	gerenciamento de catálogo de serviço	<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>(Desenho de Serviço da ITIL)</i> O processo responsável por fornecer e manter o catálogo de serviço e por garantir que esteja disponível àqueles autorizados a acessá-lo.
service change	mudança de serviço	See change.	Veja mudança.

Termo em inglês	Termo em português do Brasil	Definição em inglês	Definição em português do Brasil
service charter	termo de abertura de serviço	<i>(ITIL Service Design) (ITIL Service Strategy)</i> A document that contains details of a new or changed service. New service introductions and significant service changes are documented in a charter and authorized by service portfolio management. Service charters are passed to the service design lifecycle stage where a new or modified service design package will be created. The term charter is also used to describe the act of authorizing the work required by each stage of the service lifecycle with respect to the new or changed service. <i>See also</i> change proposal; service portfolio; service catalogue.	<i>(Desenho de Serviço da ITIL) (Estratégia de Serviço da ITIL)</i> Um documento que contém detalhes de um serviço novo ou modificado. Introduções de novos serviços ou de serviços com mudanças significativas são documentadas em um termo de abertura e autorizadas pelo gerenciamento de portfólio de serviço. Os termos de abertura de serviço são passados para a etapa de ciclo de vida do desenho de serviço onde um pacote de desenho de serviço novo ou modificado será criado. O termo também é usado para descrever o ato de autorizar o trabalho requerido por cada etapa do ciclo de vida do serviço com relação ao serviço novo ou alterado. <i>Veja também</i> proposta de mudança; portfólio de serviço; catálogo de serviço.
service continuity management	gerenciamento de continuidade do serviço	<i>See</i> IT service continuity management.	<i>Veja</i> gerenciamento de continuidade de serviço de TI.
service contract	contrato de serviço	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A contract to deliver one or more IT services. The term is also used to mean any agreement to deliver IT services, whether this is a legal contract or a service level agreement. <i>See also</i> customer agreement portfolio.	<i>(Estratégia de Serviço da ITIL)</i> Um contrato para a entrega de um ou mais serviços de TI. O termo também pode significar qualquer acordo para entregar serviços de TI, tanto se for um contrato legal ou um acordo de nível de serviço. <i>Veja também</i> portfólio de acordo de cliente.
service culture	cultura de serviço	A customer-oriented culture. The major objectives of a service culture are customer satisfaction and helping customers to achieve their business objectives.	Uma cultura orientada ao cliente. Os objetivos principais de uma cultura de serviço são a satisfação do cliente e a ajuda para que esse cliente atinja os seus objetivos de negócio.

Termo em inglês	Termo em português do Brasil	Definição em inglês	Definição em português do Brasil
service design	desenho de serviço	<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>(Desenho de Serviço da ITIL)</i> Uma etapa no ciclo de vida de um serviço. O desenho de serviço inclui o desenho de serviços, as práticas que o regem, processos e políticas requeridas para realizar a estratégia do provedor de serviço e facilitar a introdução de serviços nos ambientes suportados. O desenho de serviço inclui os seguintes processos: coordenação de desenho, gerenciamento de catálogo de serviço, gerenciamento de nível de serviço, gerenciamento de disponibilidade, gerenciamento de capacidade, gerenciamento de continuidade de serviço de TI, gerenciamento de segurança de informação e gerenciamento de fornecedor. Embora estes processos estejam associados com o desenho de serviço, a maioria dos processos tem atividades que ocorrem em múltiplas etapas do ciclo de vida do serviço. <i>Veja também</i> desenho.
service design package (SDP)	pacote de desenho de serviço (PDS)	<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>(Desenho de Serviço da ITIL)</i> Documento(s) definindo todos os aspectos de um serviço de TI e seus requisitos em cada fase do seu ciclo de vida. Um pacote de desenho de serviço é produzido para cada novo serviço de TI, mudança importante ou obsolescência de serviço de TI.
service desk	central de serviço	<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>(Operação de Serviço da ITIL)</i> O ponto único de contato entre o provedor de serviço e os usuários. Uma central de serviço típica gerencia incidentes, requisições de serviço e também a comunicação com os usuários.

Termo em inglês	Termo em português do Brasil	Definição em inglês	Definição em português do Brasil
service failure analysis (SFA)	análise de falha de serviço (AFS)	<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>(Desenho de Serviço da ITIL)</i> Uma atividade que identifica causas desconhecidas de uma ou mais interrupções de um serviço de TI. A análise de falha de serviço identifica oportunidades para melhorar as ferramentas e processos do fornecedor de serviço e não apenas a infraestrutura de TI. É uma atividade com tempo limitado, ao estilo de um projeto, e não um processo contínuo de análise.
service hours	horário de serviço	<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>(Desenho de Serviço da ITIL)</i> Um período de tempo acordado quando um determinado serviço de TI deve estar disponível. Por exemplo: “de segunda a sexta, das 8h00 às 17h00 exceto feriados públicos”. O horário de serviço deve estar definido no acordo de nível de serviço.
service improvement plan (SIP)	plano de melhoria de serviço (PMS)	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> A formal plan to implement improvements to a process or IT service.	<i>(Melhoria Contínua de Serviço da ITIL)</i> Um plano formal para implementar melhorias a um processo ou serviço de TI.
service knowledge management system (SKMS)	sistema de gerenciamento de conhecimento de serviço (SGCS)	<i>(ITIL Service Transition)</i> A set of tools and databases that is used to manage knowledge, information and data. The service knowledge management system includes the configuration management system, as well as other databases and information systems. The service knowledge management system includes tools for collecting, storing, managing, updating, analysing and presenting all the knowledge, information and data that an IT service provider will need to manage the full lifecycle of IT services. See also knowledge management.	<i>(Transição de Serviço da ITIL)</i> Um conjunto de ferramentas e bancos de dados que são usados para gerenciar conhecimento, informações e dados. O sistema de gerenciamento de conhecimento de serviço inclui o sistema de gerenciamento de configuração, além de outros bancos de dados e sistemas de informação. O sistema de gerenciamento de conhecimento de serviço inclui ferramentas para coletar, armazenar, gerenciar, atualizar, analisar e apresentar todos os conhecimentos, informações e dados que um provedor de serviço de TI precisa para gerenciar o ciclo de vida completo dos serviços de TI. <i>Veja também</i> gerenciamento de conhecimento.

Termo em inglês	Termo em português do Brasil	Definição em inglês	Definição em português do Brasil
service level	nível de serviço	Measured and reported achievement against one or more service level targets. The term is sometimes used informally to mean service level target.	Resultado relatado e medido em comparação com uma ou mais metas de nível de serviço. O termo é, algumas vezes, usado informalmente para meta de nível de serviço.
service level agreement (SLA)	acordo de nível de serviço (ANS)	<i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design)</i> An agreement between an IT service provider and a customer. A service level agreement describes the IT service, documents service level targets, and specifies the responsibilities of the IT service provider and the customer. A single agreement may cover multiple IT services or multiple customers. See also operational level agreement.	<i>(Melhoria Contínua de Serviço da ITIL) (Desenho de Serviço da ITIL)</i> Um acordo entre um provedor de serviço de TI e um cliente. O acordo de nível de serviço descreve o serviço de TI, documenta metas de nível de serviço e especifica as responsabilidades do provedor de serviço de TI e do cliente. Um único acordo pode cobrir múltiplos serviços de TI ou múltiplos clientes. <i>Veja também</i> acordo de nível operacional.
service level management (SLM)	gerenciamento de nível de serviço (GNS)	<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>(Desenho de Serviço da ITIL)</i> O processo responsável pela negociação de acordos de nível de serviço atingíveis e por garantir que todos eles sejam alcançados. É responsável por garantir que todos os processos do gerenciamento de serviço de TI, acordos de nível operacional e contratos de apoio, sejam adequados para as metas de nível de serviço acordadas. O gerenciamento de nível de serviço monitora e reporta os níveis de serviço, mantém revisões de serviço regulares com os clientes e identifica melhorias requeridas.
service level package (SLP)	pacote de nível de serviço (PNS)	See service option.	<i>Veja</i> opção de serviço.

Termo em inglês	Termo em português do Brasil	Definição em inglês	Definição em português do Brasil
service level requirement (SLR)	requisito de nível de serviço (RNS)	<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>(Melhoria Contínua de Serviço da ITIL) (Desenho de Serviço da ITIL)</i> Um requisito do cliente para um aspecto de um serviço de TI. Os requisitos de nível de serviço são baseados em objetivos de negócio e usados para negociar metas de nível de serviço acordadas.
service level target	meta de nível de serviço	<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>(Melhoria Contínua de Serviço da ITIL) (Desenho de Serviço da ITIL)</i> Um compromisso que é documentado em um acordo de nível de serviço. As metas de nível de serviço são baseadas nos requisitos de nível de serviço e são necessárias para garantir que o desenho do serviço de TI atenda a seu propósito. Convém que sejam EMARO e são normalmente baseadas nos principais indicadores de desempenho.
service lifecycle	ciclo de vida de serviço	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.	Uma abordagem ao gerenciamento de serviço de TI que enfatiza a importância da coordenação e controle através de várias funções, processos e sistemas necessários para gerenciar o ciclo de vida completo de serviços de TI. A abordagem de ciclo de vida de serviço considera a estratégia, o desenho, a transição, a operação e a melhoria contínua de serviços de TI. Também conhecido como ciclo de vida de gerenciamento de serviço.
service maintenance objective (SMO)	objetivo de manutenção de serviço (OMS)	<i>(ITIL Service Operation)</i> The expected time that a configuration item will be unavailable due to planned maintenance activity.	<i>(Operação de Serviço da ITIL)</i> O tempo esperado em que um item de configuração fica indisponível devido à atividade de manutenção planejada.
service management	gerenciamento de serviço	A set of specialized organizational capabilities for providing value to customers in the form of services.	Um conjunto especializado de habilidades organizacionais para fornecer valor a clientes na forma de serviços.

Termo em inglês	Termo em português do Brasil	Definição em inglês	Definição em português do Brasil
service management lifecycle	ciclo de vida de gerenciamento de serviço	See service lifecycle.	Veja ciclo de vida de serviço.
service manager	gerente de serviço	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.	Um termo genérico para qualquer gerente dentro do provedor de serviço. Mais comumente usado para se referir a um gerente de relacionamento de negócio, um gerente de processo ou um gerente sênior com responsabilidade pelos serviços de TI em geral.
service model	modelo de serviço	<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>(Estratégia de Serviço da ITIL)</i> Um modelo que mostra como os ativos de serviço interagem com ativos de cliente para criar valor. Os modelos de serviço descrevem a estrutura de um serviço (como os itens de configuração trabalham juntos) e a dinâmica do serviço (atividades, fluxo de recursos e interações). Um modelo de serviço pode ser usado como um modelo ou anteprojeto para múltiplos serviços.

Termo em inglês	Termo em português do Brasil	Definição em inglês	Definição em português do Brasil
service operation	operação de serviço	<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>(Operação de Serviço da ITIL)</i> Uma etapa no ciclo de vida de um serviço. A operação de serviço coordena e desempenha as atividades e os processos requeridos para entregar e gerenciar serviços em níveis acordados para usuários de negócio e clientes. A operação de serviço também gerencia a tecnologia que é usada para entregar e dar suporte a serviços. A operação de serviço inclui os seguintes processos: gerenciamento de evento, gerenciamento de incidente, cumprimento de requisição, gerenciamento de problema e gerenciamento de acesso. A operação de serviço inclui as seguintes funções: central de serviço, gerenciamento técnico, gerenciamento de operações de TI e gerenciamento de aplicativo. Embora estes processos e funções estejam associados com a operação de serviço, a maioria dos processos e funções tem atividades que ocorrem em múltiplas etapas do ciclo de vida do serviço. <i>Veja também</i> operação.
service option	opção de serviço	<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>(Desenho de Serviço da ITIL) (Estratégia de Serviço da ITIL)</i> Uma escolha de utilidade e garantia oferecida aos clientes por um serviço principal ou um pacote de serviços. Opções de serviços são algumas vezes chamadas de pacotes de nível de serviço.
service owner	dono de serviço	<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>(Estratégia de Serviço da ITIL)</i> Um papel responsável por gerenciar um ou mais serviços através de todo o seu ciclo de vida. Os donos de serviço são fundamentais para o desenvolvimento de estratégia de serviço e são responsáveis pelo conteúdo do portfólio de serviço. <i>Veja também</i> gerenciamento de relacionamento de negócio.

Termo em inglês	Termo em português do Brasil	Definição em inglês	Definição em português do Brasil
service package	pacote de serviço	<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>(Estratégia de Serviço da ITIL)</i> Dois ou mais serviços que foram combinados para oferecer uma solução a um tipo específico de necessidade do cliente ou para apoiar resultados de negócio específicos. Um pacote de serviço pode consistir em uma combinação de serviços principais, serviços de apoio e serviços intensificadores. Um pacote de serviço oferece um nível específico de utilidade e garantia. Os clientes podem receber opções de utilidade e garantia através de uma ou mais opções de serviço. <i>Veja também</i> serviço de TI.
service pipeline	funil de serviço	<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>(Estratégia de Serviço da ITIL)</i> Um banco de dados ou documento estruturado listando todos os serviços de TI que estejam sob consideração ou desenvolvimento, mas que ainda não estão disponíveis aos clientes. O funil de serviço fornece uma visão de negócio de possíveis futuros serviços de TI e é parte do portfólio de serviço que normalmente não fica visível aos clientes.
service portfolio	portfólio de serviço	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The complete set of services that is 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>(Estratégia de Serviço da ITIL)</i> O conjunto completo de serviços que é gerenciado por um provedor de serviço. O portfólio de serviço é usado para gerenciar o ciclo de vida inteiro de todos os serviços de TI, incluindo três categorias: funil de serviço (proposto ou em desenvolvimento); catálogo de serviço (em produção ou disponível para implantação) e serviços obsoletos. <i>Veja também</i> portfólio de acordo de cliente; gerenciamento de portfólio de serviço.

Termo em inglês	Termo em português do Brasil	Definição em inglês	Definição em português do Brasil
service portfolio management (SPM)	gerenciamento de portfólio de serviço (GPS)	<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>(Estratégia de Serviço da ITIL)</i> O processo responsável por gerenciar o portfólio de serviço. O gerenciamento de portfólio de serviço garante que o provedor de serviço tenha a composição correta de serviços para atender aos resultados de negócio em um nível adequado de investimento. O gerenciamento de portfólio de serviço considera serviços em termos do valor ao negócio fornecido por eles.
service potential	potencial de serviço	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The total possible value of the overall capabilities and resources of the IT service provider.	<i>(Estratégia de Serviço da ITIL)</i> O valor total possível das habilidades e recursos em geral do provedor de serviços de TI.
service provider	provedor de serviço	<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>(Estratégia de Serviço da ITIL)</i> Uma organização que fornece serviços a um ou mais clientes internos ou clientes externos. O provedor de serviço é frequentemente usado como uma abreviação de provedor de serviço de TI. <i>Veja também</i> provedor de serviço Tipo I; provedor de serviço Tipo II; provedor de serviço Tipo III.
service provider interface (SPI)	interface com o provedor de serviço (IPS)	<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>(Estratégia de Serviço da ITIL)</i> Uma interface entre o provedor de serviço de TI e um usuário, cliente, processo de negócio ou fornecedor. A análise da interface com o provedor de serviço ajuda a coordenar o gerenciamento de serviço de TI de maneira completa (de ponta a ponta).
service reporting	relato de serviço	<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>(Melhoria Contínua de Serviço da ITIL)</i> Atividades que produzem e entregam relatórios de resultados e tendências em relação aos níveis de serviço. O formato, conteúdo e frequência dos relatórios convêm que sejam acordados com os clientes.

Termo em inglês	Termo em português do Brasil	Definição em inglês	Definição em português do Brasil
service request	requisição de serviço	<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>(Operação de Serviço da ITIL)</i> Uma requisição formal de um usuário para algo a ser fornecido, por exemplo, uma requisição para informações ou aconselhamento, para redefinir uma senha ou para instalar uma estação de trabalho para um novo usuário. As requisições de serviço são gerenciadas pelo processo de cumprimento de requisição, normalmente em conjunto com a central de serviço. As requisições de serviço podem estar vinculadas a uma requisição para mudança como parte do cumprimento da requisição.
service sourcing	fornecimento de serviço	<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>(Estratégia de Serviço da ITIL)</i> A estratégia e a abordagem para decidir se um serviço será fornecido internamente, se será terceirizado para um provedor de serviço externo ou se ambas as abordagens serão combinadas. O fornecimento de serviço também quer dizer a execução dessa estratégia. <i>Veja também</i> internalização; provedor de serviço interno; terceirização.

Termo em inglês	Termo em português do Brasil	Definição em inglês	Definição em português do Brasil
service strategy	estratégia de serviço	<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>(Estratégia de Serviço da ITIL)</i> Uma etapa no ciclo de vida de um serviço. A estratégia de serviço define a perspectiva, a posição, os planos e os padrões que um provedor de serviço precisa executar para atender aos resultados de negócio de uma organização. A estratégia de serviço inclui os seguintes processos: gerenciamento estratégico para serviços de TI, gerenciamento de portfólio de serviço, gerenciamento financeiro para serviços de TI, gerenciamento de demanda e gerenciamento de relacionamento de negócio. Embora estes processos estejam associados com a estratégia de serviço, a maioria dos processos tem atividades que ocorrem em múltiplas etapas do ciclo de vida do serviço.
service transition	transição de serviço	<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. <i>See also</i> transition.	<i>(Transição de Serviço da ITIL)</i> Uma etapa no ciclo de vida de um serviço. A transição de serviço garante que serviços novos, modificados ou obsoletos atendam às expectativas do negócio como documentado nas etapas de estratégia de serviço e desenho de serviço do ciclo de vida. A transição de serviço inclui os seguintes processos: planejamento e suporte da transição, gerenciamento de mudança, gerenciamento de configuração e de ativo de serviço, gerenciamento de liberação e implantação, validação e teste de serviço, avaliação da mudança e gerenciamento de conhecimento. Embora estes processos estejam associados com a transição de serviço, a maioria dos processos tem atividades que ocorrem em múltiplas etapas do ciclo de vida do serviço. <i>Veja também</i> transição.

Termo em inglês	Termo em português do Brasil	Definição em inglês	Definição em português do Brasil
service validation and testing	validação e teste de serviço	<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>(Transição de Serviço da ITIL)</i> O processo responsável pela validação e teste de um serviço de TI novo ou modificado. A validação e teste de serviço garante que o serviço de TI cumpre com sua especificação de desenho e que atenderá às necessidades do negócio.
service valuation	valoração do serviço	<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>(Estratégia de Serviço da ITIL)</i> Uma medida do custo total da entrega de um serviço de TI e o valor total para o negócio daquele serviço de TI. A valoração de serviço é usada para ajudar o negócio e o provedor de serviço de TI a concordar com o valor do serviço de TI.
serviceability	funcionalidade do serviço	<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>(Melhoria Contínua de Serviço da ITIL) (Desenho de Serviço da ITIL)</i> A habilidade que um terceiro tem de atender aos termos do seu contrato. Este contrato incluirá níveis acordados de confiabilidade, sustentabilidade e disponibilidade para um item de configuração.
seven-step improvement process	processo de melhoria de sete etapas	<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>(Melhoria Contínua de Serviço da ITIL)</i> O processo responsável pela definição e gerenciamento das etapas necessárias para identificar, definir, coletar, processar, analisar, apresentar e implementar melhorias. O desempenho do provedor de serviço de TI é continuamente medido por esse processo e as melhorias são feitas aos processos, serviços de TI e infraestrutura de TI de forma a aumentar a eficiência, a eficácia e a eficácia de custo. As oportunidades para melhoria são registradas e gerenciadas no registro da MCS.

Termo em inglês	Termo em português do Brasil	Definição em inglês	Definição em português do Brasil
shared service unit	unidade de serviço compartilhado	See Type II service provider.	Veja provedor de serviço Tipo II.
shift	turno	<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>(Operação de Serviço da ITIL)</i> Um grupo ou equipe de pessoas que desempenha um papel específico por um período fixo de tempo. Por exemplo, pode haver quatro turnos de pessoas no controle de operações de TI para suportar um serviço de TI que é usado durante 24 horas por dia.
simulation modelling	modelagem de simulação	<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 also analytical modelling; modelling.	<i>(Melhoria Contínua de Serviço da ITIL) (Desenho de Serviço da ITIL)</i> Uma técnica que cria um modelo detalhado para prever o comportamento de um serviço de TI ou de outro item de configuração. Um modelo simulado é geralmente criado utilizando-se itens de configuração reais que estão sendo modelados com cargas de trabalho ou transações simuladas. Eles são usados em gerenciamento de capacidade quando resultados precisos são importantes. Um modelo de simulação é às vezes chamado de referência de desempenho. <i>Veja também</i> modelagem analítica; modelagem.
single point of contact	ponto único de contato	<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>(Operação de Serviço da ITIL)</i> Fornecer um modo único e consistente de se comunicar com uma organização ou unidade de negócio. Por exemplo, um ponto único de contato de um provedor de serviço de TI é geralmente chamado de central de serviço.

Termo em inglês	Termo em português do Brasil	Definição em inglês	Definição em português do Brasil
single point of failure (SPOF)	ponto único de falha (PUF)	<i>(ITIL Service Design)</i> Any configuration item that can cause an incident when it fails, and for which a countermeasure has not been implemented. A single point of failure may be a person or a step in a process or activity, as well as a component of the IT infrastructure. <i>See also</i> failure.	<i>(Desenho de Serviço da ITIL)</i> Qualquer item de configuração que pode causar um incidente quando ele falhar e para o qual uma contramedida não foi implementada. Um ponto único de falha pode ser uma pessoa, uma etapa em um processo ou atividade, ou ainda um componente de uma infraestrutura de TI. <i>Veja também</i> falha.
SLAM chart	gráfico MANS	<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>(Melhoria Contínua de Serviço da ITIL)</i> Um gráfico de monitoração do acordo de nível de serviço que é usado para ajudar a monitorar e reportar resultados atingidos em comparação com metas de nível de serviço estabelecidas. Um gráfico MANS geralmente usa um código de cores para melhor demonstrar qual meta de nível de serviço foi atingida, não foi atingida ou quase não foi atingida durante cada um dos 12 meses anteriores.
SMART	EMARO	<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>(Melhoria Contínua de Serviço da ITIL) (Desenho de Serviço da ITIL)</i> Um acrônimo para ajudar a lembrar que as metas nos acordos de nível de serviço e planos de projeto convém que sejam específicas, mensuráveis, atingíveis, relevantes e oportunas.
snapshot	instantâneo	<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>(Melhoria Contínua de Serviço da ITIL) (Transição de Serviço da ITIL)</i> O estado atual de um item de configuração, processo ou qualquer outro conjunto de dados registrado em um determinado ponto no tempo. Os instantâneos podem ser capturados por ferramentas de descoberta ou por técnicas manuais como, por exemplo, uma avaliação. <i>Veja também</i> linha de base; referência.

Termo em inglês	Termo em português do Brasil	Definição em inglês	Definição em português do Brasil
software asset management (SAM)	gerenciamento de ativo de software (GAS)	<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>(Transição de Serviço da ITIL)</i> O processo responsável por rastrear e relatar uso e propriedade de ativos de software em todo o seu ciclo de vida. O gerenciamento de ativo de software é, de um modo geral, parte do processo de gerenciamento de configuração e de ativo de serviço. Esse processo não é descrito em detalhes nas publicações principais da ITIL.
source	fornecimento	See service sourcing.	Veja fornecimento de serviço.
specification	especificação	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.	Uma definição formal de requisitos. Uma especificação pode ser usada para definir requisitos operacionais ou técnicos e pode ser interna ou externa. Muitas normas públicas são compostas por um código de prática e uma especificação. A especificação define a norma pela qual uma organização pode ser auditada.
stakeholder	parte interessada	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. <i>See also</i> RACI.	Uma pessoa que tem um interesse em uma organização, um projeto, um serviço de TI, etc. Pode estar interessada nas atividades, metas, recursos ou entregáveis. As partes interessadas podem incluir clientes, parceiros, funcionários, acionistas, proprietários, etc. <i>Veja também</i> RPCI - Matriz de Atribuição de Responsabilidade.

Termo em inglês	Termo em português do Brasil	Definição em inglês	Definição em português do Brasil
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.	Um requisito obrigatório. Os exemplos incluem ISO/IEC 20000 (uma norma internacional), uma norma de segurança interna para uma configuração Unix, ou uma norma governamental para como registros financeiros devem ser mantidos. O termo é também usado para se referir a um código de prática ou especificação publicada por uma organização de normatização tal como ISO ou BSI. <i>Veja também</i> orientação.
standard change	mudança padrão	<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>(Transição de Serviço da ITIL)</i> Uma mudança pré-autorizada que apresenta baixo risco, é relativamente comum e segue um procedimento ou instrução de trabalho, por exemplo, uma redefinição de senha ou fornecimento de equipamento padrão para um novo funcionário. As requisições de mudança não são requeridas para implementar uma mudança padrão e elas são registradas e rastreadas usando um mecanismo diferente, tal como uma requisição de serviço. <i>Veja também</i> modelo de mudança.
standard operating procedures (SOP)	procedimentos padrão de operação (PPO)	<i>(ITIL Service Operation)</i> Procedures used by IT operations management.	<i>(Operação de Serviço da ITIL)</i> Procedimentos usados pelo gerenciamento de operações de TI.
standby	prontidão	<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>(Desenho de Serviço da ITIL)</i> Usado para se referir aos recursos que não são necessários para a execução de serviços de TI em produção, mas estão disponíveis para suportar planos da continuidade do serviço de TI. Por exemplo, um centro de dados de prontidão pode ser mantido para suportar providências de prontidão imediata, prontidão intermediária ou prontidão gradual.

Termo em inglês	Termo em português do Brasil	Definição em inglês	Definição em português do Brasil
statement of requirements (SOR)	declaração de requisitos (DDR)	<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>(Desenho de Serviço da ITIL)</i> Um documento contendo todos os requisitos para uma compra de um produto, ou um serviço de TI novo ou modificado. <i>Veja também</i> termos de referência.
status	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.	O nome de um campo requerido em muitos tipos de registro. Ele mostra a fase corrente do ciclo de vida do item de configuração, incidente, problema etc. associado.
status accounting	acompanhamento do status	<i>(ITIL Service Transition)</i> The activity responsible for recording and reporting the lifecycle of each configuration item.	<i>(Transição de Serviço da ITIL)</i> A atividade responsável pelo registro e relato do ciclo de vida de cada item de configuração.
storage management	gerenciamento de armazenamento	<i>(ITIL Service Operation)</i> The process responsible for managing the storage and maintenance of data throughout its lifecycle.	<i>(Operação de Serviço da ITIL)</i> O processo responsável por gerenciar o armazenamento e manutenção de dados por todo o seu ciclo de vida.
strategic	estratégico	<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>(Estratégia de Serviço da ITIL)</i> O mais alto dos três níveis de planejamento e execução (estratégico, tático, operacional). As atividades estratégicas incluem definição objetiva e planejamento de longo prazo para alcançar a visão geral.
strategic asset	ativo estratégico	<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>(Estratégia de Serviço da ITIL)</i> Qualquer ativo que forneça a base para uma competência principal, desempenho notável ou vantagem competitiva sustentável, ou que permite a uma unidade de negócio participar de oportunidades de negócio. Parte da estratégia de serviço é identificar como TI pode ser visualizada como um ativo estratégico em vez de uma função administrativa interna.

Termo em inglês	Termo em português do Brasil	Definição em inglês	Definição em português do Brasil
strategy	estratégia	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A strategic plan designed to achieve defined objectives.	<i>(Estratégia de Serviço da ITIL)</i> Um plano estratégico desenhado para alcançar objetivos definidos.
strategy management for IT services	gerenciamento estratégico para serviços de TI	<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>(Estratégia de Serviço da ITIL)</i> O processo responsável pela definição e manutenção da perspectiva, da posição, dos planos e padrões de uma organização com relação aos seus serviços e ao gerenciamento de tais serviços. Depois que a estratégia tiver sido definida, o gerenciamento estratégico para serviços de TI também é responsável por garantir que alcance os seus resultados de negócio esperados.
super user	superusuário	<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>(Operação de Serviço da ITIL)</i> Um usuário que ajuda outros usuários e assiste na comunicação com a central de serviço ou outras partes do fornecedor de serviço de TI. Os superusuários são frequentemente especialistas em processos de negócio suportados por um serviço de TI e fornecerão suporte em pequenos incidentes e treinamento.
supplier	fornecedor	<i>(ITIL Service Design)</i> <i>(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>(Desenho de Serviço da ITIL)</i> <i>(Estratégia de Serviço da ITIL)</i> Um terceiro responsável por fornecer produtos ou serviços que são necessários para entregar serviços de TI. Exemplos de fornecedores incluem fabricantes de hardware e software, fornecedores de rede e telecomunicações e organizações de terceirização. <i>Veja também</i> cadeia de suprimento; contrato de apoio.

Termo em inglês	Termo em português do Brasil	Definição em inglês	Definição em português do Brasil
supplier and contract management information system (SCMIS)	sistema de informação de gerenciamento de fornecedor e contrato (SIGFC)	<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>(Desenho de Serviço da ITIL)</i> Um conjunto de ferramentas, dados e informações que é usado para dar suporte ao gerenciamento de fornecedor. <i>Veja também</i> sistema de gerenciamento de conhecimento de serviço.
supplier management	gerenciamento de fornecedor	<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>(Desenho de Serviço da ITIL)</i> O processo responsável por obter valor com o gasto realizado com fornecedores, garantindo que todos os contratos e acordos com fornecedores deem suporte às necessidades do negócio e que todos os fornecedores atendam aos seus compromissos contratuais. <i>Veja também</i> sistema de informação do gerenciamento de fornecedor e contrato.
supply chain	cadeia de suprimento	<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>(Estratégia de Serviço da ITIL)</i> As atividades em uma cadeia de valor desempenhadas por fornecedores. Uma cadeia de suprimento tipicamente envolve vários fornecedores, cada qual adicionando valor ao produto ou serviço. <i>Veja também</i> rede de valor.
support group	grupo de suporte	<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. <i>See also</i> technical management.	<i>(Operação de Serviço da ITIL)</i> Um grupo de pessoas com habilidades técnicas. Grupos de suporte fornecem o suporte técnico necessário por todos os processos do gerenciamento de serviço de TI. <i>Veja também</i> gerenciamento técnico.

Termo em inglês	Termo em português do Brasil	Definição em inglês	Definição em português do Brasil
support hours	horário de suporte	<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>(Desenho de Serviço da ITIL) (Operação de Serviço da ITIL)</i> As horas em que o suporte está disponível para os usuários. Geralmente este é o horário em que a central de serviço está funcionando. O horário de suporte deve estar definido num acordo de nível de serviço e pode ser diferente do horário de serviço. Por exemplo: o horário de serviço pode ser 24h por dia, mas o horário de suporte pode ser das 7h00 às 19h00.
supporting service	serviço secundário	<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>(Desenho de Serviço da ITIL)</i> Um serviço de TI que não é usado diretamente pelo negócio, mas que é exigido pelo provedor de serviço de TI para entregar serviços voltados para o cliente (por exemplo, um serviço de diretório ou um serviço de cópias de segurança). Os serviços secundários podem também incluir serviços de TI usados apenas pelo provedor de serviço de TI. Todos os serviços secundários em produção, incluindo aqueles disponíveis para implantação, são registrados no catálogo de serviço junto com informações sobre os seus relacionamentos com os serviços e outros ICs voltados para clientes.
SWOT analysis	análise FOFA	<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>(Melhoria Contínua de Serviço da ITIL)</i> Uma técnica que revisa e analisa as fortalezas e fraquezas internas de uma organização e as oportunidades e ameaças externas que enfrenta. FOFA é a sigla para de fortalezas, oportunidades, fraquezas e ameaças.

Termo em inglês	Termo em português do Brasil	Definição em inglês	Definição em português do Brasil
system	sistema	<p>A number of related things that work together to achieve an overall objective. For example:</p> <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. 	<p>Um número de itens relacionados que trabalham em conjunto para alcançar um objetivo. Por exemplo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Um sistema de computação, incluindo hardware, software e aplicativos. • Um sistema de gestão, incluindo a estrutura de políticas, processos, funções, normas, orientações e ferramentas que são planejadas e gerenciadas em conjunto, por exemplo, um sistema de gestão da qualidade. • Um sistema de gerenciamento de banco de dados ou sistema operacional que inclui vários módulos de software que foram desenhados para executar um conjunto de funções relacionadas.
system management	gerenciamento de sistema	The part of IT service management that focuses on the management of IT infrastructure rather than process.	A parte do gerenciamento de serviço de TI focado no gerenciamento de infraestrutura de TI em vez do processo.
tactical	tático	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.	O nível intermediário dos três níveis de planejamento e execução (estratégico, tático, operacional). Atividades táticas incluem os planos de médio prazo necessários para alcançar objetivos específicos, geralmente por um período de semanas a meses.
technical management	gerenciamento técnico	<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>(Operação de Serviço da ITIL)</i> A função responsável por fornecer habilidades técnicas para o suporte de serviços de TI e o gerenciamento de infraestrutura de TI. O gerenciamento técnico define os papéis dos grupos de suporte e também as ferramentas, processos e procedimentos necessários.

Termo em inglês	Termo em português do Brasil	Definição em inglês	Definição em português do Brasil
technical observation (TO)	observação técnica (OT)	<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>(Melhoria Contínua de Serviço da ITIL) (Operação de Serviço da ITIL)</i> Uma técnica usada em melhoria de serviço, investigação de problema e gerenciamento de disponibilidade. A equipe de suporte técnico se reúne para monitorar o comportamento e o desempenho de um serviço de TI e faz recomendações para sua melhoria.
technical support	suporte técnico	See technical management.	Veja gerenciamento técnico.
tension metrics	métricas interdependentes	<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>(Melhoria Contínua de Serviço da ITIL)</i> Um conjunto de métricas relacionadas, no qual se melhoramos uma delas, temos um impacto negativo em outra. As métricas interdependentes são desenhadas para garantir que um equilíbrio adequado seja alcançado.
terms of reference (TOR)	termos de referência (TDR)	<i>(ITIL Service Design)</i> A document specifying the requirements, scope, deliverables, resources and schedule for a project or activity.	<i>(Desenho de Serviço da ITIL)</i> Um documento especificando os requisitos, escopo, entregáveis, recursos e cronograma para um projeto ou atividade.
test	teste	<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>(Transição de Serviço da ITIL)</i> Uma atividade que verifica se um item de configuração, serviço de TI, processo, etc. atende às suas especificações ou a requisitos acordados. <i>Veja também</i> aceite; validação e teste de serviço.
test environment	ambiente de teste	<i>(ITIL Service Transition)</i> A controlled environment used to test configuration items, releases, IT services, processes etc.	<i>(Transição de Serviço da ITIL)</i> Um ambiente controlado usado para testar itens de configuração, liberações, serviços de TI, processos, etc.

Termo em inglês	Termo em português do Brasil	Definição em inglês	Definição em português do Brasil
third party	terceiro	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.	Uma pessoa, organização ou outra entidade que não é parte da própria organização do provedor de serviço e não é um cliente, por exemplo, um fornecedor de software ou empresa de manutenção de hardware. Os requisitos para terceiros são tipicamente especificados em contratos que apoiam acordos de nível de serviço. <i>Veja também</i> contrato de apoio.
third-line support	suporte de terceiro nível	<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>(Operação de Serviço da ITIL)</i> O terceiro nível na hierarquia dos grupos de suporte envolvidos na resolução de incidentes e investigação de problemas. Cada nível contém especialistas com maiores habilidades ou tem mais tempo ou outros recursos.
threat	ameaça	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.	Uma ameaça é qualquer coisa que pode explorar uma vulnerabilidade. Qualquer causa potencial de um incidente pode ser considerada como sendo uma ameaça. Por exemplo: um incêndio é uma ameaça que pode explorar a vulnerabilidade do revestimento do piso em pegar fogo. Este termo é mais comumente usado em gerenciamento de segurança da informação e gerenciamento de continuidade de serviço de TI, mas também se aplica a outras áreas tais como gerenciamento de disponibilidade e gerenciamento de problema.
threshold	limite	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'.	O valor de uma métrica que pode causar a geração de um alerta ou a tomada de uma ação de gerenciamento. Por exemplo: "incidente Prioridade 1 não resolvido em até 4 horas", "mais de 5 erros de disco em uma hora" ou "mais do que 10 mudanças que falharam em um mês".

Termo em inglês	Termo em português do Brasil	Definição em inglês	Definição em português do Brasil
throughput	rendimento	<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>(Desenho de Serviço da ITIL)</i> Uma medida de várias transações ou outras operações executadas em um período de tempo fixo, por exemplo, 5.000 e-mails enviados por hora ou 200 operações E/Ss de disco por segundo.
total cost of ownership (TCO)	custo total de propriedade (CTP)	<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 <i>also</i> total cost of utilization.	<i>(Estratégia de Serviço da ITIL)</i> Uma metodologia usada para ajudar a tomar decisões de investimentos. Ela avalia o ciclo de vida do custo de um item de configuração por completo, não apenas o custo inicial ou preço de compra. <i>Veja também</i> custo total de utilização.
total cost of utilization (TCU)	custo total de utilização (CTU)	<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 <i>also</i> total cost of ownership.	<i>(Estratégia de Serviço da ITIL)</i> Uma metodologia usada para ajudar a tomar decisões de investimentos e de fornecimento de serviço. O custo total de utilização avalia o custo de ciclo de vida completo para o cliente de usar um serviço de TI. <i>Veja também</i> custo total de propriedade.
total quality management (TQM)	gestão total da qualidade (GTQ)	<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>(Melhoria Contínua de Serviço da ITIL)</i> Uma metodologia para gerenciar a melhoria contínua através de um sistema de gestão da qualidade. A gestão total da qualidade estabelece uma cultura envolvendo todas as pessoas da organização num processo de monitoração e melhoria contínua.
transaction	transação	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.	Uma função discreta executada por um serviço de TI, por exemplo, transferir dinheiro de uma conta bancária para outra. Uma única transação pode envolver várias inserções, remoções e modificações de dados. Todas elas terminam com sucesso ou nenhuma delas é executada.

Termo em inglês	Termo em português do Brasil	Definição em inglês	Definição em português do Brasil
transfer cost	custo de transferência	<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>(Estratégia de Serviço da ITIL)</i> Um tipo de custo que registra gastos feitos em nome de outra parte da organização. Por exemplo, o provedor de serviço de TI pode pagar para um consultor externo ser usado pelo departamento financeiro e transferir o custo para eles. O provedor de serviço de TI registraria isso como um custo de transferência.
transition	transição	<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>(Transição de Serviço da ITIL)</i> Uma mudança de estado, correspondente à movimentação de um serviço de TI ou outro item de configuração de um status do ciclo de vida para o próximo.
transition planning and support	planejamento e suporte da transição	<i>(ITIL Service Transition)</i> The process responsible for planning all service transition processes and coordinating the resources that they require.	<i>(Transição de Serviço da ITIL)</i> O processo responsável pelo planejamento de todos os processos de transição de serviços e coordenação dos recursos que eles requerem.
trend analysis	análise de tendência	<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>(Melhoria Contínua de Serviço da ITIL)</i> Análise de dados para identificar padrões ao longo do tempo. A análise de tendência é usada no gerenciamento de problema para identificar falhas frequentes ou itens de configuração que deixam de funcionar com facilidade e, em gerenciamento de capacidade, como uma ferramenta de modelagem para prever comportamento futuro. É também usada como uma ferramenta de gerenciamento para identificar deficiências nos processos do gerenciamento de serviço de TI.

Termo em inglês	Termo em português do Brasil	Definição em inglês	Definição em português do Brasil
tuning	ajuste	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.	A atividade responsável por planejar mudanças que objetivam obter um uso mais eficiente de recursos. O ajuste é mais comumente usado no contexto de serviços de TI e componentes. O ajuste é parte do gerenciamento de desempenho, que também inclui monitoração do desempenho e implementação das mudanças requeridas. O ajuste também é chamado de otimização, especialmente no contexto de processos ou outros recursos não-técnicos.
Type I service provider	provedor de serviço Tipo 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>(Estratégia de Serviço da ITIL)</i> Um provedor de serviço interno que fica localizado internamente a uma unidade de negócio. Pode haver vários provedores de serviço Tipo I dentro de uma organização.
Type II service provider	provedor de serviço Tipo 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>(Estratégia de Serviço da ITIL)</i> Um provedor de serviço interno que fornece serviços de TI compartilhados para mais de uma unidade de negócio. Provedores de serviço Tipo II também são conhecidos como unidades de serviço compartilhado.
Type III service provider	provedor de serviço Tipo III	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A service provider that provides IT services to external customers.	<i>(Estratégia de Serviço da ITIL)</i> Um provedor de serviço que fornece serviços de TI para clientes externos.
underpinning contract (UC)	contrato de apoio (CA)	<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>(Desenho de Serviço da ITIL)</i> Um contrato entre um provedor de serviço de TI e um terceiro. O terceiro fornece produtos ou serviços que são necessários para a execução de um serviço de TI a um cliente. O contrato de apoio define metas e responsabilidades que são requeridas para atender metas de nível de serviço acordadas em um ou mais acordos de nível de serviço.

Termo em inglês	Termo em português do Brasil	Definição em inglês	Definição em português do Brasil
unit cost	custo de unidade	<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>(Estratégia de Serviço da ITIL)</i> O custo para o provedor de serviço de TI fornecer um único componente de um serviço de TI. Por exemplo, o custo de um único computador pessoal ou de uma única transação.
urgency	urgência	<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>(Transição de Serviço da ITIL) (Desenho de Serviço da ITIL)</i> Uma medida de quanto tempo um incidente, problema ou mudança irá levar até que tenha um impacto significativo no negócio. Por exemplo, um incidente de alto impacto pode ter urgência baixa se o impacto não afetar o negócio até o final do ano financeiro. O impacto e a urgência são usados para designar a prioridade.
usability	usabilidade	<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>(Desenho de Serviço da ITIL)</i> A facilidade com a qual um aplicativo, produto ou serviço de TI pode ser usado. Requisitos de usabilidade são frequentemente incluídos em uma declaração de requisitos.
use case	caso de uso	<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>(Desenho de Serviço da ITIL)</i> Uma técnica usada para definir funcionalidade e objetivos requeridos, e para desenvolvimento de testes. Os casos de uso definem cenários reais que descrevem interações entre usuários e um serviço de TI ou outro sistema.
user	usuário	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.	Uma pessoa que usa o serviço de TI no dia-a-dia. Usuários são diferentes de clientes, pois alguns clientes não usam o serviço de TI diretamente.
user profile (UP)	perfil de usuário (PU)	<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>(Estratégia de Serviço da ITIL)</i> Um padrão de demanda de usuário por um serviço de TI. Cada perfil de usuário inclui um ou mais padrões de atividade de negócio.

Termo em inglês	Termo em português do Brasil	Definição em inglês	Definição em português do Brasil
utility	utilidade	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The functionality offered by a product or service to meet a particular need. Utility can be summarized as 'what the service does', and can be used to determine whether a service is able to meet its required outcomes, or is 'fit for purpose'. The business value of an IT service is created by the combination of utility and warranty. See also service validation and testing.	<i>(Estratégia de Serviço da ITIL)</i> Funcionalidade oferecida por um produto ou serviço para atender a uma necessidade em particular. A utilidade pode ser resumida como "o que o serviço faz" e pode ser usada para determinar se um serviço é capaz de atender aos seus resultados requeridos ou se é "adequado ao propósito". O valor de negócio de um serviço de TI é criado por uma combinação de utilidade e garantia. <i>Veja também</i> validação e teste de serviço.
validation	validação	<i>(ITIL Service Transition)</i> An activity that ensures a new or changed IT service, process, plan or other deliverable meets the needs of the business. Validation ensures that business requirements are met even though these may have changed since the original design. See also acceptance; qualification; service validation and testing; verification.	<i>(Transição de Serviço da ITIL)</i> Uma atividade que garante que um serviço de TI novo ou modificado, processo, plano ou outro entregável, atende às necessidades de negócio. A validação garante que os requisitos de negócio sejam atendidos mesmo quando eles podem ter sido alterados desde o desenho original. <i>Veja também</i> aceite; qualificação; validação e teste de serviço; verificação.
value chain	cadeia de valor	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A sequence of processes that creates a product or service that is of value to a customer. Each step of the sequence builds on the previous steps and contributes to the overall product or service. See also value network.	<i>(Estratégia de Serviço da ITIL)</i> Uma sequência de processos que cria um produto ou serviço e que fornece algo de valor ao cliente. Cada passo da sequência depende dos passos anteriores e contribui de maneira geral para o produto ou serviço. <i>Veja também</i> rede de valor.
value for money	valor pelo dinheiro	An informal measure of cost effectiveness. Value for money is often based on a comparison with the cost of alternatives. See also cost benefit analysis.	Uma medida informal da efetividade de custo. Valor pelo dinheiro é frequentemente baseado na comparação entre alternativas de custo. <i>Veja também</i> análise de custo de benefício.

Termo em inglês	Termo em português do Brasil	Definição em inglês	Definição em português do Brasil
value network	rede de valor	<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>(Estratégia de Serviço de ITIL)</i> Um conjunto complexo de relacionamentos entre dois ou mais grupos ou organizações. Valor é gerado através do intercâmbio de conhecimento, informação, produtos ou serviços. <i>Veja também</i> parceria; cadeia de valor.
value on investment (VOI)	valor do investimento (VDI)	<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>(Melhoria Contínua de Serviço da ITIL)</i> Uma medida do benefício esperado de um investimento. O valor do investimento considera tanto o benefício em termos do valor financeiro quanto também dos benefícios intangíveis. <i>Veja também</i> retorno do investimento.
variable cost	custo variável	<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>(Estratégia de Serviço da ITIL)</i> Um custo que depende de quanto o serviço de TI é usado, quantos produtos são produzidos, o número e tipo de usuários, ou algum outro fator que não pode ser fixado de antemão.
variance	variação	The difference between a planned value and the actual measured value. Commonly used in financial management, capacity management and service level management, but could apply in any area where plans are in place.	A diferença entre um valor previsto e o valor efetivamente medido. Normalmente utilizada no gerenciamento financeiro, gerenciamento de capacidade e gerenciamento de nível de serviço, mas pode ser usada em qualquer área onde planos sejam usados.
verification	verificação	<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>(Transição de Serviço da ITIL)</i> Uma atividade que garante que um serviço de TI, processo, plano ou outro entregável novo ou modificado esteja completo, preciso, confiável e atenda à especificação de desenho. <i>Veja também</i> aceite; validação; validação e teste de serviço.

Termo em inglês	Termo em português do Brasil	Definição em inglês	Definição em português do Brasil
verification and audit	verificação e auditoria	<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>(Transição de Serviço da ITIL)</i> As atividades responsáveis por garantir que as informações no sistema de gerenciamento de configuração seja preciso e que todos os itens de configuração tenham sido identificados e registrados. A verificação inclui verificações de rotina que são parte de outros processos, por exemplo, verificar o número de série de um computador pessoal de mesa quando um usuário registra um incidente. Auditoria é um controle formal, periódico.
version	versão	<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>(Transição de Serviço da ITIL)</i> Uma versão é usada para identificar uma linha de base de um item de configuração. Versões tipicamente usam uma convenção de nomes que permite identificar a sequência ou data de cada linha de base. Por exemplo, o aplicativo de folha de pagamentos versão 3 contém funcionalidades melhoradas em relação à versão 2.
vision	visão	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. <i>See also</i> mission.	Uma descrição do que a organização deseja se tornar no futuro. Uma visão é criada pela gerência sênior e é usada para influenciar a cultura e o planejamento estratégico. <i>Veja também</i> missão.
vital business function (VBF)	função de negócio vital (FNV)	<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>(Desenho de Serviço da ITIL)</i> Parte de um processo de negócio que é crítico para o sucesso do negócio. A função de negócio vital é uma consideração importante no gerenciamento de continuidade de negócio, gerenciamento de continuidade de serviço de TI e gerenciamento de disponibilidade.

Termo em inglês	Termo em português do Brasil	Definição em inglês	Definição em português do Brasil
vulnerability	vulnerabilidade	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.	Um ponto fraco que pode ser explorado por uma ameaça, por exemplo, uma porta de firewall aberta, uma senha que nunca foi alterada ou um tapete inflamável. Um controle que não é executado também é considerado como sendo uma vulnerabilidade.
warm standby	prontidão média	See intermediate recovery.	Veja recuperação intermediária.
warranty	garantia	(<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>Estratégia de Serviço da ITIL</i>) Confiança de que um produto ou serviço atenderá aos requisitos acordados. Isso pode ser feito através de um acordo formal, como um acordo de nível de serviço ou contrato, ou pode ser uma mensagem ao mercado ou imagem de uma marca. A garantia refere-se à habilidade de um serviço de estar disponível quando necessário, fornecer a capacidade requerida e fornecer a confiabilidade requerida em termos de continuidade e segurança. A garantia pode ser resumida em "como o serviço é entregue" e pode ser usada para determinar se um serviço é "adequado ao uso". O valor de negócio de um serviço de TI é criado por uma combinação de utilidade e garantia. <i>Veja também</i> validação e teste de serviço.
work in progress (WIP)	trabalho em andamento (TEA)	A status that means activities have started but are not yet complete. It is commonly used as a status for incidents, problems, changes etc.	Um status que significa que atividades foram iniciadas, mas ainda não completadas. É normalmente usado como um status para incidentes, problemas, mudanças, etc.

Termo em inglês	Termo em português do Brasil	Definição em inglês	Definição em português do Brasil
work instruction	instrução de trabalho	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.	Um documento contendo instruções detalhadas que especificam exatamente quais passos devem ser seguidos para executar uma atividade. Uma instrução de trabalho contém muito mais detalhes do que um procedimento e é criada apenas se instruções muito detalhadas são necessárias.
work order	pedido de trabalho	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.	Uma requisição formal para executar uma determinada atividade. Os pedidos de trabalho são usados com frequência pelo gerenciamento de mudança e pelo gerenciamento de liberação e implantação para passar requisições às funções de gerenciamento técnico e gerenciamento de aplicativo.
workaround	solução de contorno	<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>(Operação de Serviço da ITIL)</i> Redução ou eliminação do impacto de um incidente ou problema para o qual uma resolução completa ainda não está disponível, por exemplo, reiniciando um item de configuração em falha. Soluções de contorno para problemas são documentadas nos registros de erro conhecido. As soluções de contorno para incidentes que não possuem um registro de problema associado são documentadas no registro de incidente.
workload	carga de trabalho	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.	Os recursos necessários para executar uma parte identificável de um serviço de TI. As cargas de trabalho podem ser classificadas em categorias, como usuários, grupos de usuários ou funções dentro de um serviço de TI. Isso é usado para ajudar na análise e gerência da capacidade, do desempenho e da utilização de itens de configuração e serviços de TI. O termo algumas vezes é usado como um sinônimo para rendimento.

Lista de acrônimos

Acrônimo em inglês	Acrônimo em português do Brasil	Termo por extenso em inglês	Termo por extenso em português do Brasil
ACD	DCA	automatic call distribution	distribuição de chamada automática
AM	GD	availability management	gerenciamento de disponibilidade
AMIS	SIGD	availability management information system	sistema de informação do gerenciamento de disponibilidade
ASP	PSA	application service provider	provedor de serviço de aplicativo
AST	TSA	agreed service time	tempo de serviço acordado
BCM	GCN	business continuity management	gerenciamento de continuidade de negócio
BCP	PCN	business continuity plan	plano de continuidade de negócio
BIA	AIN	business impact analysis	análise de impacto no negócio
BMP	MPG	Best Management Practice	Melhor Prática de Gerenciamento
BRM	GRN	business relationship manager	gerente de relacionamento de negócio
BSI	IBN	British Standards Institution	Instituição Britânica de Normas
CAB	CCM	change advisory board	comitê consultivo de mudança
CAPEX	GC	capital expenditure	gasto de capital

Acrônimo em inglês	Acrônimo em português do Brasil	Termo por extenso em inglês	Termo por extenso em português do Brasil
CCM	GCC	component capacity management	gerenciamento de capacidade de componente
CFIA	AIFC	component failure impact analysis	análise de impacto de falhas em componentes
CI	IC	configuration item	item de configuração
CMDB	BDGC	configuration management database	banco de dados de gerenciamento de configuração
CMIS	SIGC	capacity management information system	sistema de informação de gerenciamento de capacidade
CMM	MMH	capability maturity model	modelo de maturidade da habilidade
CMMI	IMMH	Capability Maturity Model Integration	Integração do Modelo de Maturidade da Habilidade
CMS	SGC	configuration management system	sistema de gerenciamento de configuração
COBIT	COBIT	Control OBjectives for Information and related Technology	Objetivos de Controle para Informação e Tecnologia relacionada
COTS	AP	commercial off the shelf	aplicativo de prateleira
CSF	FCS	critical success factor	fator crítico de sucesso
CSI	MSC	continual service improvement	melhoria contínua de serviço
CTI	ITC	computer telephony integration	integração entre telefonia e computação

Acrônimo em inglês	Acrônimo em português do Brasil	Termo por extenso em inglês	Termo por extenso em português do Brasil
DIKW	DICS	Data-to-Information-to-Knowledge-to-Wisdom	Dados-para-Informação-para-Conhecimento-para-Sabedoria
DML	BMD	definitive media library	biblioteca de mídia definitiva
ECAB	CCME	emergency change advisory board	comitê consultivo de mudança emergencial
ELS	PFE	early life support	suporte para período de funcionamento experimental
eSCM-CL	eMHF-OC	eSourcing Capability Model for Client Organizations	Modelo de Habilidade de eFornecimento para Organizações Cliente
eSCM-SP	eMHF-PS	eSourcing Capability Model for Service Providers	Modelo de Habilidade de eFornecimento para Provedores de Serviço
FTA	AAF	fault tree analysis	análise da árvore de falha
IRR	TIR	internal rate of return	taxa interna de retorno
ISG	GGT	IT steering group	grupo gestor de TI
ISM	GSI	information security management	gerenciamento de segurança de informação
ISMS	SGSI	information security management system	sistema de gerenciamento de segurança de informação
ISO	ISO	International Organization for Standardization	Organização Internacional para Normatização

Acrônimo em inglês	Acrônimo em português do Brasil	Termo por extenso em inglês	Termo por extenso em português do Brasil
ISP	PSI	internet service provider	provedor de serviço de internet
IT	TI	information technology	tecnologia da informação
ITSCM	GCSTI	IT service continuity management	gerenciamento de continuidade do serviço de TI
ITSM	GSTI	IT service management	gerenciamento de serviço de TI
itSMF	itSMF	IT Service Management Forum	Fórum de Gerenciamento de Serviço de TI
IVR	RVI	interactive voice response	resposta de voz interativa
KEDB	BDEC	known error database	banco de dados de erro conhecido
KPI	PID	key performance indicator	principal indicador de desempenho
LOS	LDS	line of service	linha de serviço
MIS	SIG	management information system	sistema de informação de gerenciamento
M_o_R	M_o_R	Management of Risk	gerenciamento de risco
MTBF	TMEF	mean time between failures	tempo médio entre falhas
MTBSI	TMEIS	mean time between service incidents	tempo médio entre incidentes de serviço
MTRS	TMRS	mean time to restore service	tempo médio de restauração do serviço

Acrônimo em inglês	Acrônimo em português do Brasil	Termo por extenso em inglês	Termo por extenso em português do Brasil
MTTR	TMPR	mean time to repair	tempo médio para reparo
NPV	VPL	net present value	valor presente líquido
OLA	ANO	operational level agreement	acordo de nível operacional
OPEX	GO	operational expenditure	gasto operacional
PBA	PAN	pattern of business activity	padrão de atividade de negócio
PDCA	PEVA	Plan-Do-Check-Act	Planejar-Executar-Verificar-Agir
PFS	PS	prerequisite for success	pré-requisito do sucesso
PIR	RPI	post-implementation review	revisão pós-implementação
PMBOK	PMBOK	Project Management Body of Knowledge	Conjunto de Conhecimentos do Gerenciamento de Projeto
PMI	PMI	Project Management Institute	Instituto de Gerenciamento de Projeto
PMO	EP	project management office	escritório de projeto
PRINCE2	PRINCE2	PRojects IN Controlled Environments	Projetos em Ambientes Controlados
PSO	ISP	projected service outage	indisponibilidade de serviço planejada
QA	GQ	quality assurance	garantia de qualidade
QMS	SGQ	quality management system	sistema de gestão da qualidade
RACI	RPCI	responsible, accountable, consulted and informed	responsável, prestador de conta, consultado e informado

Acrônimo em inglês	Acrônimo em português do Brasil	Termo por extenso em inglês	Termo por extenso em português do Brasil
RCA	ACR	root cause analysis	análise de causa raiz
RFC	RDM	request for change	requisição de mudança
ROA	RDA	return on assets	retorno dos ativos
ROI	RDI	return on investment	retorno do investimento
RPO	OPR	recovery point objective	objetivo de ponto de recuperação
RTO	OTR	recovery time objective	objetivo de tempo de recuperação
SAC	CAS	service acceptance criteria	critérios de aceite de serviço
SACM	GCAS	service asset and configuration management	gerenciamento de configuração e de ativo de serviço
SAM	GAS	software asset management	gerenciamento de ativo de software
SCM	GCS	service capacity management	gerenciamento de capacidade de serviço
SCMIS	SIGFC	supplier and contract management information system	sistema de informação de gerenciamento de fornecedor e contrato
SDP	PDS	service design package	pacote de desenho de serviço
SFA	AFS	service failure analysis	análise de falha de serviço
SIP	PMS	service improvement plan	plano de melhoria de serviço

Acrônimo em inglês	Acrônimo em português do Brasil	Termo por extenso em inglês	Termo por extenso em português do Brasil
SKMS	SGCS	service knowledge management system	sistema de gerenciamento de conhecimento de serviço
SLA	ANS	service level agreement	acordo de nível de serviço
SLM	GNS	service level management	gerenciamento de nível de serviço
SLP	PNS	service level package	pacote de nível de serviço
SLR	RNS	service level requirement	requisito de nível de serviço
SMART	EMARO	specific, measurable, achievable, relevant and time-bound	específica, mensurável, alcançável, relevante e oportuna
SMIS	SIGS	security management information system	sistema de informação de gerenciamento de segurança
SMO	OMS	service maintenance objective	objetivo de manutenção de serviço
SoC	SdI	separation of concerns	separação de interesses
SOP	PPO	standard operating procedure	procedimento padrão de operação
SOR	DDR	statement of requirements	declaração de requisitos
SOX	SOX	Sarbanes-Oxley (US law)	Sarbanes-Oxley (legislação dos EUA)
SPI	IPS	service provider interface	interface de provedor de serviço
SPM	GPS	service portfolio management	gerenciamento de portfólio de serviço
SPOF	PUF	single point of failure	ponto único de falha

Acrônimo em inglês	Acrônimo em português do Brasil	Termo por extenso em inglês	Termo por extenso em português do Brasil
TCO	CTP	total cost of ownership	custo total de propriedade
TCU	CTU	total cost of utilization	custo total de utilização
TO	OT	technical observation	observação técnica
TOR	TDR	terms of reference	termos de referência
TQM	GTQ	total quality management	gestão total de qualidade
UC	CA	underpinning contract	contrato de apoio
UP	PU	user profile	perfil de usuário
VBF	FNV	vital business function	função de negócio vital
VOI	VDO	value on investment	valor do investimento
WIP	TEA	work in progress	trabalho em andamento

O logo Swirl™ é uma marca comercial do Gabinete Oficial.

ITIL® é uma marca comercial registrada do Gabinete Oficial.

PRINCE2® é uma marca comercial registrada do Gabinete Oficial.

M_o_R® é uma marca comercial registrada do Gabinete Oficial.