

ITIL®日本語版用語集、v1.0、2011 年 10 月 13 日
英語版用語集 v1.0、2011 年 7 月 29 日に基づく



ITIL 用語および頭字語集

日本語

本用語集は自由にダウンロードできます。
使用許諾条件の詳細は、www.itil-officialsite.com/InternationalActivities/TranslatedGlossaries.aspx を参照してください。

謝辞

2007 年 5 月に ITIL 英語版用語集の原本を作成した Ashley Hanna (HP) と Stuart Rance (HP) に、および 2011 年 7 月に同用語集を更新した Ashley Hanna に、感謝の意を表します。

ITIL コア書籍の 2007 年版および 2011 年版に貢献したすべての人々にも感謝を申し上げます。貢献者名のリストは、www.itil-officialsite.com/Publications/PublicationAcknowledgements.aspx をご覧ください。

また、日本語版用語集の翻訳プロジェクトを推進した itSMF Japan の小山條二、中井秀有、八木隆ならびに品質保証チームの次の専門家の皆様に対し、感謝を申し上げます。

青木 保壽	富士通
岩村 郁雄	日本アイ・ビー・エム・システムズ・エンジニアリング
瀧本 研介	日本マイクロソフト
野村 紀美	シーエーシー
松長 由香里	日立電子サービス
森田 礼子	アビリティ・インタービジネス・ソリューションズ

用語集

英語版用語	日本語版用語	英語版の定義	日本語版の定義
acceptance	受け入れ	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.	IT サービス、プロセス、計画、またはその他の成果物が、完全かつ正確で信頼性があり、特定の要件を満たしているという正式な合意。通常、受け入れの前には変更評価またはテストが行われる。また、プロジェクトやプロセスの次の段階に進む前に要求されることが多い。サービス受け入れ基準も参照。
access management	アクセス管理	(ITIL Service Operation) The process responsible for allowing users to make use of IT services, data or other assets. Access management helps to protect the confidentiality, integrity and availability of assets by ensuring that only authorized users are able to access or modify them. Access management implements the policies of information security management and is sometimes referred to as rights management or identity management.	(ITIL サービスオペレーション) IT サービス、データ、またはその他の資産をユーザが活用できるようにすることを責務とするプロセス。アクセス管理は、許可されたユーザだけが資産へのアクセスまたは修正を行えるようにすることで、資産の機密性、完全性、および可用性の保護を支援する。アクセス管理は、情報セキュリティ管理の方針を実施し、権限管理または ID 管理と呼ばれることもある。
account manager	アカウント・マネージャ	(ITIL Service Strategy) 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.	(ITIL サービスストラテジ) 事業関係マネージャの役割に極めて類似した役割。ただし、より営利的な側面を扱う。タイプ III サービス・プロバイダが外部顧客を扱う場合に最もよく配置される。
accounting	会計業務	(ITIL Service Strategy) The process responsible for identifying the actual costs of delivering IT services, comparing these with budgeted costs, and managing variance from the budget.	(ITIL サービスストラテジ) IT サービスの提供にかかる実際のコストを識別し、それらのコストを見積もられたコストと比較して、予算との不一致を管理することを責務とするプロセス。

英語版用語	日本語版用語	英語版の定義	日本語版の定義
accounting period	会計期間	<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.	(ITIL サービスストラテジ) 予算、料金、減価償却、およびその他の財務上の計算の対象となる期間（通常は 1 年間）。会計年度も参照。
accredited	認定	Officially authorized to carry out a role. For example, an accredited body may be authorized to provide training or to conduct audits.	ある役割を実行することを公式に認可されること。例えば、認定団体は、トレーニングや監査の実施を認可されている。
active monitoring	能動的モニタリング	<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.	(ITIL サービスオペレーション) 自動的な定期チェックを利用して現状を把握する、構成アイテムまたは IT サービスのモニタリング。受動的モニタリングも参照。
activity	活動	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.	特定の結果を達成するために計画された一連の処置。活動は、通常、プロセスまたは計画の一部として定義され、手順に記載される。
agreed service time (AST)	合意済みサービス時間 (AST)	<i>(ITIL Service Design)</i> A synonym for service hours, commonly used in formal calculations of availability. <i>See also</i> downtime.	(ITIL サービスデザイン) サービス時間の同義語。可用性の正式な計算によく使用される。停止時間も参照。
agreement	合意	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.	複数の当事者間における正式な合意を記載した文書。合意は、契約の一部を構成しないかぎり、法的な拘束力を持たない。オペレーショナルレベル・アグリーメント、サービスレベル・アグリーメントも参照。

英語版用語	日本語版用語	英語版の定義	日本語版の定義
alert	アラート	<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.	(ITIL サービスオペレーション) しきい値に達したとき、変更があったとき、または障害が発生したときの通知。アラートは多くの場合、システム管理ツールで生成および管理され、イベント管理プロセスで管理される。
analytical modelling	分析モデル化	<i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design) (ITIL Service Strategy)</i> A technique that uses mathematical models to predict the behaviour of IT services or other configuration items. Analytical models are commonly used in capacity management and availability management. See also modelling; simulation modelling.	(ITIL 継続的サービス改善) (ITIL サービスデザイン) (ITIL サービスストラテジ) IT サービスまたはその他の構成アイテムの動作を、数理モデルを使用して予測する技法。分析モデルは、キャパシティ管理と可用性管理によく使用される。モデル化、シミュレーション・モデル化も参照。
application	アプリケーション	Software that provides functions which are required by an IT service. Each application may be part of more than one IT service. An application runs on one or more servers or clients. See also application management; application portfolio.	IT サービスに必要とされる機能を提供するソフトウェア。各アプリケーションは、複数の IT サービスの一部になる場合がある。アプリケーションは、1 台または複数のサーバまたはクライアント上で実行される。アプリケーション管理、アプリケーション・ポートフォリオも参照。
application management	アプリケーション管理	<i>(ITIL Service Design) (ITIL Service Operation)</i> The function responsible for managing applications throughout their lifecycle.	(ITIL サービスデザイン) (ITIL サービスオペレーション) アプリケーションのライフサイクルを通じた管理を責務とする機能。

英語版用語	日本語版用語	英語版の定義	日本語版の定義
application portfolio	アプリケーション・ポートフォリオ	(ITIL Service Design) A database or structured document used to manage applications throughout their lifecycle. The application portfolio contains key attributes of all applications. The application portfolio is sometimes implemented as part of the service portfolio, or as part of the configuration management system.	(ITIL サービスデザイン) アプリケーションのライフサイクルを通じた管理に使用するデータベースまたは構造化された文書。アプリケーション・ポートフォリオには、すべてのアプリケーションの主要な属性が含まれている。アプリケーション・ポートフォリオは、サービス・ポートフォリオの一部、または構成管理システムの一部として導入されることがある。
application service provider (ASP)	アプリケーション・サービス・プロバイダ (ASP)	(ITIL Service Design) An external service provider that provides IT services using applications running at the service provider's premises. Users access the applications by network connections to the service provider.	(ITIL サービスデザイン) 自組織の施設内で実行しているアプリケーションを使用して、IT サービスを提供する外部サービス・プロバイダ。ユーザはサービス・プロバイダにネットワーク接続することによって、アプリケーションにアクセスする。
application sizing	アプリケーション・サイジング	(ITIL Service Design) The activity responsible for understanding the resource requirements needed to support a new application, or a major change to an existing application. Application sizing helps to ensure that the IT service can meet its agreed service level targets for capacity and performance.	(ITIL サービスデザイン) 新しいアプリケーションや、既存のアプリケーションに対する重大な変更をサポートするために必要なリソース要件の把握を責務とする活動。アプリケーション・サイジングは、IT サービスが、キャパシティとパフォーマンスに関する合意済みサービスレベル目標値を確実に達成できるようにするために役立つ。
architecture	アーキテクチャ	(ITIL Service Design) The structure of a system or IT service, including the relationships of components to each other and to the environment they are in. Architecture also includes the standards and guidelines that guide the design and evolution of the system.	(ITIL サービスデザイン) システムまたは IT サービスの構造。コンポーネント同士の関係や、コンポーネントとその環境との関係も含む。アーキテクチャには、システムの設計や発展を手引きする標準や指針も含まれる。

英語版用語	日本語版用語	英語版の定義	日本語版の定義
assembly	アセンブリ	(ITIL Service Transition) A configuration item that is made up of a number of other CIs. For example, a server CI may contain CIs for CPUs, disks, memory etc.; an IT service CI may contain many hardware, software and other CIs. See also build; component CI.	(ITIL サービストランジション) 他の複数の構成アイテム (CI) から成る CI。例えば、サーバ CI には CPU、ディスク、メモリなどの CI が含まれ、IT サービス CI には多数のハードウェア、ソフトウェア、およびその他の CI が含まれるだろう。構築、コンポーネント CI も参照。
assessment	アセスメント	Inspection and analysis to check whether a standard or set of guidelines is being followed, that records are accurate, or that efficiency and effectiveness targets are being met. See also audit.	標準や一連の指針に従っているか、レコードが正確か、効率性と有効性の目標値が満たされているかなどを確認する検査と分析。監査も参照。
asset	資産	(ITIL Service Strategy) Any resource or capability. The assets of a service provider include anything that could contribute to the delivery of a service. Assets can be one of the following types: management, organization, process, knowledge, people, information, applications, infrastructure or financial capital. See also customer asset; service asset; strategic asset.	(ITIL サービスストラテジ) 任意のリソースまたは能力。サービス・プロバイダの資産には、サービスの提供に寄与する可能性があるすべてのものが含まれる。資産は、管理、組織、プロセス、ナレッジ、人材、情報、アプリケーション、インフラストラクチャ、金融資本のいずれかのタイプになりうる。顧客資産、サービス資産、戦略的資産も参照。
asset management	資産管理	(ITIL Service Transition) A generic activity or process responsible for tracking and reporting the value and ownership of assets throughout their lifecycle. See also service asset and configuration management; fixed asset management; software asset management.	(ITIL サービストランジション) 資産の価値とオーナーシップを、その資産のライフサイクルを通して追跡および報告することを責務とする一般的な活動またはプロセス。サービス資産管理および構成管理、固定資産管理、ソフトウェア資産管理も参照。
asset register	資産管理表	(ITIL Service Transition) A list of fixed assets that includes their ownership and value. See also fixed asset management.	(ITIL サービストランジション) 固定資産の一覧。各資産のオーナーシップと価値が含まれる。固定資産管理も参照。

英語版用語	日本語版用語	英語版の定義	日本語版の定義
asset specificity	資産の特殊性	(ITIL Service Strategy) 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.	(ITIL サービスストラテジ) ある資産をある目的に特に有用になるようにする 1 つまたは複数の属性。資産の特殊性により、その資産の他の目的への利用が制限される場合がある。
attribute	属性	(ITIL Service Transition) 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). See also relationship; configuration management system.	(ITIL サービストランジション) 構成アイテムに関する情報の一部。名前、場所、バージョン番号、コストなど。CI の属性は、構成管理データベース (CMDB) に記録され、構成管理システム (CMS) の一部として維持される。関係、構成管理システムも参照。
audit	監査	Formal inspection and verification to check whether a standard or set of guidelines is being followed, that records are accurate, or that efficiency and effectiveness targets are being met. An audit may be carried out by internal or external groups. See also assessment; certification.	標準や一連の指針に従っているか、レコードが正確か、効率性と有効性の目標値が満たされているかなどを確認する、正式な検査と検証。監査は、内部グループまたは外部グループによって行うことができる。アセスメント、認証も参照。
authority matrix	職務権限マトリクス	See RACI.	RACI を参照。
automatic call distribution (ACD)	自動着信呼分配 (ACD)	(ITIL Service Operation) Use of information technology to direct an incoming telephone call to the most appropriate person in the shortest possible time. ACD is sometimes called automated call distribution.	(ITIL サービスオペレーション) 情報技術を活用して、最適な相手に最短時間で着信呼を振り分けること。ACD (Automatic Call Distribution) は Automated Call Distribution と表記されることもある。

英語版用語	日本語版用語	英語版の定義	日本語版の定義
availability	可用性	(ITIL Service Design) 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.	(ITIL サービスデザイン) IT サービスまたはその他の構成アイテムが、必要とされたときに、合意済みの機能を実行する能力。可用性は、信頼性、保守性、サービス性、パフォーマンス、およびセキュリティによって決定される。可用性は、通常、パーセンテージで計算される。この計算は、合意済みサービス時間と停止時間に基づいて行われることが多い。事業のアウトプットからの測定値を使用して、IT サービスの可用性を計算するのがベストプラクティスである。
availability management (AM)	可用性管理 (AM)	(ITIL Service Design) The process responsible for ensuring that IT services meet the current and future availability needs of the business in a cost-effective and timely manner. Availability management defines, analyses, plans, measures and improves all aspects of the availability of IT services, and ensures that all IT infrastructures, processes, tools, roles etc. are appropriate for the agreed service level targets for availability. See also availability management information system.	(ITIL サービスデザイン) IT サービスが、現在および将来の可用性に関する事業のニーズを高い費用対効果でタイムリーに達成されるようにすることを責務とするプロセス。可用性管理は、IT サービスの可用性のすべての側面を定義、分析、計画、測定、および改善し、すべての IT インフラストラクチャ、プロセス、ツール、役割などが、可用性に関する合意済みサービスレベル目標値に適切であるようにする。可用性管理情報システムも参照。
availability management information system (AMIS)	可用性管理情報システム (AMIS)	(ITIL Service Design) A set of tools, data and information that is used to support availability management. See also service knowledge management system.	(ITIL サービスデザイン) 可用性管理の支援に使用される一連のツール、データ、および情報。サービス・ナレッジ管理システムも参照。
availability plan	可用性計画	(ITIL Service Design) A plan to ensure that existing and future availability requirements for IT services can be provided cost-effectively.	(ITIL サービスデザイン) IT サービスに対する現在および将来の可用性要件を、費用対効果よく満たすようにするための計画。

英語版用語	日本語版用語	英語版の定義	日本語版の定義
back-out	切り戻し	(<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.	(ITIL サービス移行) サービスまたはその他の構成アイテムを以前のベースラインに戻す活動。切り戻しは、変更またはリリースがうまくいかなかったときの修復の一形式である。
backup	バックアップ	(<i>ITIL Service Design</i>) (<i>ITIL Service Operation</i>) Copying data to protect against loss of integrity or availability of the original.	(ITIL サービスデザイン) (ITIL サービスオペレーション) 元のデータの完全性や可用性の喪失を防止するために、データをコピーすること。
balanced scorecard	バランス・スコアカード	(<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.	(ITIL 継続的サービス改善) ハーバード・ビジネス・スクールのロバート・キャプラン (Robert Kaplan) 教授とデイビッド・ノートン (David Norton) 教授によって開発された管理手法。バランス・スコアカードを使用すると、戦略を重要業績評価指数 (KPI) に細分化できる。戦略がいかにうまく達成されているかを示すために、KPI に照らしたパフォーマンスが使用される。バランス・スコアカードには 4 つの主要な領域があり、各領域に少数の KPI が含まれる。これら 4 つの領域は、組織全体を通して、さまざまな詳細レベルで検討される。

英語版用語	日本語版用語	英語版の定義	日本語版の定義
baseline	ベースライン	<p><i>ITIL Continual Service Improvement (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>（ITIL 継続的サービス改善）（ITIL サービス移行）基準点として使用されるスナップショット。時間の経過につれて、多くのスナップショットが取られて記録される場合があるが、ベースラインとして使用されるのはその一部のみである。例として、次のようなものがある。</p> <ul style="list-style-type: none"> • ITSM ベースラインは、サービス改善計画の効果の測定の開始点として使用できる • パフォーマンス・ベースラインは、IT サービスの存続期間を通したパフォーマンスの変化の測定に使用できる • 構成ベースラインは、変更またはリリースが失敗した場合に IT インフラストラクチャを既知の構成に戻せるようにするための切り戻し計画の一部として使用できる <p>ベンチマークも参照。</p>
benchmark	ベンチマーク	<p><i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Transition)</i> A baseline that is used to compare related data sets as part of a benchmarking exercise. For example, a recent snapshot of a process can be compared to a previous baseline of that process, or a current baseline can be compared to industry data or best practice. See also benchmarking; baseline.</p>	<p>（ITIL 継続的サービス改善）（ITIL サービス移行）ベンチマーキング作業の際に、関連する一連のデータとの比較に使用されるベースライン。例えば、プロセスの最近のスナップショットをそのプロセスの以前のベースラインと比較したり、現在のベースラインを業界データやベストプラクティスと比較したりできる。ベンチマーキング、ベースラインも参照。</p>

英語版用語	日本語版用語	英語版の定義	日本語版の定義
benchmarking	ベンチマーキング	(ITIL Continual Service Improvement) 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.	(ITIL 継続的サービス改善) ベンチマークを、より最近のスナップショット、業界データ、ベストプラクティスなどの関連する一連のデータと比較することを責務とするプロセス。この用語は、長期間にわたって一連のベンチマークを作成すること、そして進捗や改善を評価するためにその結果を比較することも指す。このプロセスは、ITIL コア書籍では詳細に説明されていない。
Best Management Practice (BMP)	ベスト・マネジメント・プラクティス (BMP)	The Best Management Practice portfolio is owned by the Cabinet Office, part of HM Government. Formerly owned by CCTA and then OGC, the BMP functions moved to the Cabinet Office in June 2010. The BMP portfolio includes guidance on IT service management and project, programme, risk, portfolio and value management. There is also a management maturity model as well as related glossaries of terms.	ベスト・マネジメント・プラクティス・ポートフォリオは、英国政府の内閣府が所有している。BMP に関する職務は、以前は CCTA その後 OGC の責任下にあったが、2010 年 6 月に内閣府に引き継がれた。BMP ポートフォリオには、IT サービスマネジメントのほか、プロジェクト管理、プログラム管理、リスク管理、ポートフォリオ管理、および価値管理に関する手引きが含まれる。管理の成熟度モデルおよび関連する用語集もある。
best practice	ベストプラクティス	Proven activities or processes that have been successfully used by multiple organizations. ITIL is an example of best practice.	複数の組織で成功している、実績のある活動またはプロセス。ITIL はベストプラクティスの一例である。
billing	請求処理	(ITIL Service Strategy) 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.	(ITIL サービスストラテジ) 課金プロセスの一部。請求処理は、明細書や請求書を作成し、顧客から料金を回収することを責務とする活動である。価格設定も参照。

英語版用語	日本語版用語	英語版の定義	日本語版の定義
brainstorming	ブレインストーミング	(ITIL Service Design) (ITIL Service Operation) 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.	(ITIL サービスデザイン) (ITIL サービスオペレーション) チームでアイデアを出すことを支援する技法。アイデアのレビューは、ブレインストーミング・セッション中ではなく、セッション後に行われる。ブレインストーミングは、考えられる原因を識別するために問題管理で使用されることが多い。
British Standards Institution (BSI)	英国規格協会 (BSI)	The UK national standards body, responsible for creating and maintaining British standards. See www.bsi-global.com for more information. See also International Organization for Standardization.	英国標準の作成と維持を責務とする、英国の国内標準化団体。詳細は、 www.bsi-global.com を参照。国際標準化機構 (ISO) も参照。
budget	予算	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.	特定の期間中に組織または事業部門が受け取ること、または支払うことを計画している、すべての金額の一覧。予算業務、計画立案も参照。
budgeting	予算業務	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.	金銭の支出を予測しコントロールする活動。予算業務は、将来の予算を設定する周期的交渉サイクル（通常は年次）と、現在の予算に対する日々の監視と調整で構成される。
build	構築	(ITIL Service Transition) 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.	(ITIL サービストランジション) IT サービスの一部を作成するために、複数の構成アイテムを組み立てる活動。配付を許可されたリリースを示す場合は、「ビルド」ともいう。例えば、「サーバのビルド」や「ノート PC のビルド」のように使用する。構成ベースラインも参照。

英語版用語	日本語版用語	英語版の定義	日本語版の定義
build environment	構築環境	<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.	(ITIL サービス移行) アプリケーション、IT サービス、およびその他の構築の組み立てを行うコントロールされた環境。この環境の後、テスト環境または稼働環境に移行する。
business	事業	<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).	(ITIL サービス戦略) 複数の事業部門から成る、企業体または組織の全体。ITSMにおけるこの用語には、企業だけでなく、公共部門と非営利組織も含まれる。IT サービス・プロバイダは、事業組織内の顧客に IT サービスを提供する。この IT サービス・プロバイダは、顧客と同じ事業組織に属している場合（内部サービス・プロバイダ）や、別の事業組織に属している場合（外部サービス・プロバイダ）がある。
business capacity management	事業キャパシティ管理	<i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design)</i> In the context of ITSM, business capacity management is the sub-process of capacity management responsible for understanding future business requirements for use in the capacity plan. See also service capacity management; component capacity management.	(ITIL 継続的サービス改善) (ITIL サービスデザイン) ITSMにおける事業キャパシティ管理とは、キャパシティ計画で使用する将来の事業要件の把握を責務とするキャパシティ管理のサブプロセスである。サービス・キャパシティ管理、コンポーネント・キャパシティ管理も参照。
business case	ビジネス・ケース	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Justification for a significant item of expenditure. The business case includes information about costs, benefits, options, issues, risks and possible problems. See also cost benefit analysis.	(ITIL サービス戦略) 主要な支出項目の正当性を説明するもの。ビジネス・ケースは、コスト、利点、代案、課題、リスク、起こりうる問題などに関する情報を含む。費用便益分析も参照。

英語版用語	日本語版用語	英語版の定義	日本語版の定義
business continuity management (BCM)	事業継続性管理 (BCM)	<i>(ITIL Service Design)</i> The business process responsible for managing risks that could seriously affect the business. Business continuity management safeguards the interests of key stakeholders, reputation, brand and value-creating activities. The process involves reducing risks to an acceptable level and planning for the recovery of business processes should a disruption to the business occur. Business continuity management sets the objectives, scope and requirements for IT service continuity management.	(ITIL サービスデザイン) 事業に深刻な影響を与える可能性のあるリスクの管理を責務とするビジネス・プロセス。事業継続性管理は、主要な利害関係者の利益、評判、ブランド、および価値を創造する活動を保護する。このプロセスには、リスクを受容可能なレベルまで低減することや、事業に中断が生じた場合にビジネス・プロセスを回復するための計画立案を行うことが含まれる。事業継続性管理は、IT サービス継続性管理の達成目標、適用範囲、および要件を設定する。
business continuity plan (BCP)	事業継続性計画 (BCP)	<i>(ITIL Service Design)</i> A plan defining the steps required to restore business processes following a disruption. The plan also identifies the triggers for invocation, people to be involved, communications etc. IT service continuity plans form a significant part of business continuity plans.	(ITIL サービスデザイン) ビジネス・プロセスの中断後に、そのプロセスを回復するために必要なステップを定義した計画。この計画では、発動のトリガ、関与する人、コミュニケーションなども特定する。IT サービス継続性計画は、事業継続性計画の重要な部分を占める。
business customer	事業顧客	<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.	(ITIL サービスストラテジ) 事業からの製品またはサービスの受領者。例えば、事業が自動車製造業者の場合、自動車を購入する人が事業顧客である。

英語版用語	日本語版用語	英語版の定義	日本語版の定義
business impact analysis (BIA)	ビジネス・インパクト分析 (BIA)	(ITIL Service Strategy) 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.	(ITIL サービスストラテジ) ビジネス・インパクト分析は、重要事業機能とそれら機能間の依存性を識別する、事業継続性管理の活動である。これらの依存性には、サプライヤ、人材、その他のビジネス・プロセス、IT サービスなどが含まれる場合がある。ビジネス・インパクト分析によって、IT サービスの復旧要件が定義される。これらの要件には、IT サービスごとの目標復旧時間、目標復旧時点、および最小限のサービスレベル目標値が含まれる。
business objective	事業達成目標	(ITIL Service Strategy) The objective of a business process, or of the business as a whole. Business objectives support the business vision, provide guidance for the IT strategy, and are often supported by IT services.	(ITIL サービスストラテジ) ビジネス・プロセスの達成目標。または事業全体としての達成目標。事業達成目標は事業のビジョンを支援し、IT 戦略の手引きを提供する。これらの達成目標は、IT サービスによって支援されることが多い。
business operations	事業運営	(ITIL Service Strategy) The day-to-day execution, monitoring and management of business processes.	(ITIL サービスストラテジ) ビジネス・プロセスを日々実行、モニタリング、および管理すること。
business perspective	事業の観点	(ITIL Continual Service Improvement) An understanding of the service provider and IT services from the point of view of the business, and an understanding of the business from the point of view of the service provider.	(ITIL 継続的サービス改善) 事業の視点からサービス・プロバイダおよび IT サービスを理解すること、サービス・プロバイダの視点から事業を理解すること。
business process	ビジネス・プロセス	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.	事業が所有し、実施するプロセス。ビジネス・プロセスは、事業顧客に対する製品またはサービスの提供に貢献する。例えば、小売業者は事業顧客に対するサービス提供を支援する購買プロセスを持つだろう。多くのビジネス・プロセスは IT サービスに依存している。

英語版用語	日本語版用語	英語版の定義	日本語版の定義
business relationship management	事業関係管理	(ITIL Service Strategy) 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.	(ITIL サービスストラテジ) 顧客との良好な関係維持を責務とするプロセス。事業関係管理は、顧客のニーズを識別し、サービス・プロバイダが適切なサービスのカタログによってそれらのニーズを満たすことを確実にする。このプロセスは、サービスレベル管理と強いつながりを持つ。
business relationship manager (BRM)	事業関係マネージャ (BRM)	(ITIL Service Strategy) A role responsible for maintaining the relationship with one or more customers. This role is often combined with the service level manager role.	(ITIL サービスストラテジ) 顧客との関係維持を責務とする役割。この役割は、サービスレベル・マネージャの役割と兼務されることが多い。
business service	ビジネス・サービス	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. See also customer-facing service.	事業部門によって事業顧客に提供されるサービス。例えば、銀行の顧客に対する金融サービスや、小売店の顧客に対する商品の提供など。ビジネス・サービスの提供が成功するかどうかは、多くの場合、1つ以上の IT サービスに左右される。ビジネス・サービスは、ほぼ全体が IT サービスで構成される場合がある。例えば、オンライン・バンキング・サービスや、事業顧客が製品を発注する外部ウェブサイトなどがある。顧客向けサービスも参照。
business service management	ビジネス・サービスマネジメント	The management of business services delivered to business customers. Business service management is performed by business units.	事業顧客に提供されるビジネス・サービスの管理。ビジネス・サービスマネジメントは、事業部門によって実施される。
business unit	事業部門	(ITIL Service Strategy) 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.	(ITIL サービスストラテジ) 独自の計画、測定基準、収入、およびコストを持つ事業の一区分。各事業部門は資産を有し、その資産を使用して、商品およびサービスの形で顧客にとっての価値を創造する。

英語版用語	日本語版用語	英語版の定義	日本語版の定義
call	コール	<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.	(ITIL サービスオペレーション) ユーザがサービスデスクにかけける電話。コールによって、インシデントまたはサービス要求が記録されることもある。
call centre	コールセンタ	<i>(ITIL Service Operation)</i> An organization or business unit that handles large numbers of incoming and outgoing telephone calls. See also service desk.	(ITIL サービスオペレーション) 大量の電話の発着信を処理する組織または事業部門。サービスデスクも参照。
call type	コール・タイプ	<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.	(ITIL サービスオペレーション) サービスデスクで受信した要求の区分に使用されるカテゴリ。典型的なコール・タイプには、インシデント、サービス要求、および苦情がある。
capability	能力	<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.	(ITIL サービスストラテジ) 活動を実行するための、組織、人、プロセス、アプリケーション、IT サービス、またはその他の構成アイテムの力。能力は、組織の無形資産である。リソースも参照。
Capability Maturity Model Integration (CMMI)	能力成熟度モデル統合 (CMMI)	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> A process improvement approach developed by the Software Engineering Institute (SEI) of Carnegie Mellon University, US. CMMI provides organizations with the essential elements of effective processes. It can be used to guide process improvement across a project, a division or an entire organization. CMMI helps integrate traditionally separate organizational functions, set process improvement goals and priorities, provide guidance for quality processes, and provide a point of reference for appraising current processes. See www.sei.cmu.edu/cmmi for more information. See also maturity.	(ITIL 継続的サービス改善) 米国のカーネギーメロン大学ソフトウェア工学研究所 (SEI) で開発されたプロセス改善のアプローチ。CMMI は、効果的なプロセスに不可欠な要素を組織に提供する。CMMI はプロジェクト、事業部、または組織全体にわたるプロセス改善の指導に使用できる。CMMI は、従来分かれている組織機能の統合、プロセス改善の最終目標と優先順位の設定、良質なプロセスに関する手引きの提供、および現在のプロセスを評価するための基準点の提供に役立つ。詳細は、 www.sei.cmu.edu/cmmi を参照。成熟度も参照。

英語版用語	日本語版用語	英語版の定義	日本語版の定義
capacity	キャパシティ	(<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.	(ITIL サービスデザイン) 構成アイテムまたは IT サービスが提供できる最大限のスループット。ディスク・ドライブなど、CI のタイプによっては、キャパシティがサイズや容量を指す場合がある。
capacity management	キャパシティ管理	(<i>ITIL Continual Service Improvement</i>) (<i>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.	(ITIL 継続的サービス改善) (ITIL サービスデザイン) IT サービスと IT インフラストラクチャのキャパシティによって、キャパシティおよびパフォーマンスに関連する合意済み要件を、高い費用対効果でタイムリーに満たすことを責務とするプロセス。キャパシティ管理では、IT サービスの提供に必要なすべてのリソースを考慮する。また、現在および将来両方のキャパシティとパフォーマンスに関する事業のニーズを満たすことにかかわる。キャパシティ管理には、事業キャパシティ管理、サービス・キャパシティ管理、およびコンポーネント・キャパシティ管理という 3 つのサブプロセスが含まれる。キャパシティ管理情報システムも参照。
capacity management information system (CMIS)	キャパシティ管理情報システム (CMIS)	(<i>ITIL Service Design</i>) A set of tools, data and information that is used to support capacity management. <i>See also</i> service knowledge management system.	(ITIL サービスデザイン) キャパシティ管理の支援に使用される一連のツール、データ、および情報。サービス・ナレッジ管理システムも参照。

英語版用語	日本語版用語	英語版の定義	日本語版の定義
capacity plan	キャパシティ計画	<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.	(ITIL サービスデザイン) IT サービスの提供に必要なリソースの管理に使用される計画。この計画には、IT サービスと IT コンポーネントの現在およびこれまでの利用の詳細と、対処する必要がある課題が含まれている（関連する改善活動を含む）。この計画には、事業における需要をさまざまに予測したシナリオと、合意済みサービスレベル目標値を達成するための原価計算済みの代案も含まれている。
capacity planning	キャパシティ計画立案	<i>(ITIL Service Design)</i> The activity within capacity management responsible for creating a capacity plan.	(ITIL サービスデザイン) キャパシティ計画の作成を責務とする、キャパシティ管理内の活動。
capital budgeting	資本予算	<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.	(ITIL サービスストラテジ) キャッシュ・インフローの増大またはキャッシュ・アウトフローの削減という形で将来に利益を得るために、現時点で資金を約束すること。
capital cost	資本コスト	<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.	(ITIL サービスストラテジ) コンピュータ機器や建物など、財務上の資産となるものの購入にかかるコスト。資産の価値は、複数の会計期間を通して減価償却される。運用コストも参照。
capital expenditure (CAPEX)	資本的支出 (CAPEX)	See capital cost.	資本コストを参照。

英語版用語	日本語版用語	英語版の定義	日本語版の定義
capitalization	資本化	(ITIL Service Strategy) Identifying major cost as capital, even though no asset is purchased. This is done to spread the impact of the cost over multiple accounting periods. The most common example of this is software development, or purchase of a software licence.	(ITIL サービスストラテジ) 資産が何も購入されていない場合でも、主要なコストを資本として識別すること。これは、コストの影響を複数の会計期間に分散させるために行われる。最も一般的な例として、ソフトウェア開発やソフトウェア・ライセンスの購入がある。
category	カテゴリ	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.	何らかの共通点があるもののグループに名前を付けたもの。カテゴリは、類似したものの同士をグループ化するために使用される。例えば、原価費目は類似したタイプのコストをグループ化するために使用される。インシデント・カテゴリは類似したタイプのインシデントを、CI タイプは類似したタイプの構成アイテムをグループ化するために使用される。
certification	認証	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.	標準に対するコンプライアンスを裏付ける証明書を発行すること。認証には、独立した認定団体による正式な監査が含まれる。この用語は、ある人が資格要件を満たしたことの証拠となる証明書の発行を意味する場合もある。
change	変更	(ITIL Service Transition) 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.	(ITIL サービストランジション) IT サービスに影響を及ぼす可能性のあるものを、追加、修正、または削除すること。この範囲には、すべてのアーキテクチャ、プロセス、ツール、測定基準、文書、ならびに IT サービスおよびその他の構成アイテムに対する変更を含めるべきである。

英語版用語	日本語版用語	英語版の定義	日本語版の定義
change advisory board (CAB)	変更諮問委員会 (CAB)	(ITIL Service Transition) 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.	(ITIL サービス移行) 変更のアセスメント、優先順位付け、許可、およびスケジューリングを支援する人々のグループ。変更諮問委員会は、通常、IT サービス・プロバイダ、事業、サードパーティ（サプライヤなど）のすべての領域の代表者で構成される。
change evaluation	変更評価	(ITIL Service Transition) 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.	(ITIL サービス移行) リスクが管理されていることを確認し、変更を許可するかどうかの決定を支援するために、新規または変更された IT サービスを正式にアセスメントすることを責務とするプロセス。
change history	変更履歴	(ITIL Service Transition) Information about all changes made to a configuration item during its life. Change history consists of all those change records that apply to the CI.	(ITIL サービス移行) 構成アイテムのライフサイクルの間に、その CI に対して行われたすべての変更に関する情報。変更履歴は、その CI に該当するすべての変更レコードで構成される。
change management	変更管理	(ITIL Service Transition) The process responsible for controlling the lifecycle of all changes, enabling beneficial changes to be made with minimum disruption to IT services.	(ITIL サービス移行) すべての変更のライフサイクルをコントロールし、IT サービスの中断を最小限に抑えながら、有益な変更を実施できるようにすることを責務とするプロセス。

英語版用語	日本語版用語	英語版の定義	日本語版の定義
change model	変更モデル	<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.	(ITIL サービストランジション) 繰り返し利用できる、特定のカテゴリの変更に対する処理方法。変更モデルでは、そのカテゴリに対する変更の際に従う合意済みのステップを定義する。変更モデルは、許可が必要な多くのステップを伴う非常に複雑なもの（ソフトウェアの大規模リリースなど）になる場合や、許可を必要としない極めて単純なもの（パスワードの再設定など）になる場合がある。変更諮問委員会、標準的な変更も参照。
change proposal	変更提案	<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.	(ITIL サービスストラテジ) (ITIL サービストランジション) 将来のサービスの導入または顕著な変更の概要説明と、対応するビジネス・ケースおよび想定する実施スケジュールを含む文書。変更提案は通常、サービス・ポートフォリオ管理プロセスが作成し、変更管理に提出して許可を得る。変更管理は、他のサービス、共有リソース、および全体的な変更スケジュールに対する潜在的なインパクトをレビューする。変更提案が許可されたら、サービス・ポートフォリオ管理がサービスの憲章を制定する。

英語版用語	日本語版用語	英語版の定義	日本語版の定義
change record	変更レコード	(ITIL Service Transition) A record containing the details of a change. Each change record documents the lifecycle of a single change. A change record is created for every request for change that is received, even those that are subsequently rejected. Change records should reference the configuration items that are affected by the change. Change records may be stored in the configuration management system, or elsewhere in the service knowledge management system.	(ITIL サービストランジション) 変更の詳細を含むレコード。各変更レコードには、単一の変更のライフサイクルが記録される。変更レコードは、受け付けた変更要求ごとに作成される。変更要求が受付後に却下されたとしても、その変更レコードは作成される。変更レコードは、該当する変更の影響を受ける構成アイテムに対する参照を含むべきである。変更レコードは、構成管理システム、またはサービス・ナレッジ管理システム内のその他の場所に格納してもよい。
change request	変更の要求	See request for change.	変更要求を参照。
change schedule	変更スケジュール	(ITIL Service Transition) A document that lists all authorized changes and their planned implementation dates, as well as the estimated dates of longer-term changes. A change schedule is sometimes called a forward schedule of change, even though it also contains information about changes that have already been implemented.	(ITIL サービストランジション) 許可済みのすべての変更とその実施予定日、ならびに長期にわたる変更の日程の見通しを示す文書。変更スケジュールは、将来的な変更スケジュールと呼ばれることもあるが、すでに実施された変更に関する情報も含んでいる。
change window	変更時間帯	(ITIL Service Transition) A regular, agreed time when changes or releases may be implemented with minimal impact on services. Change windows are usually documented in service level agreements.	(ITIL サービストランジション) サービスに対するインパクトを最小限に抑えて変更またはリリースを実施できる、合意済みの規定時間。変更時間帯は、通常、サービスレベル・アグリーメントに記載される。
chargeable item	課金可能アイテム	(ITIL Service Strategy) A deliverable of an IT service that is used in calculating charges to customers (for example, number of transactions, number of desktop PCs).	(ITIL サービスストラテジ) 顧客に課金する料金の計算に使用する IT サービスの成果物（例えば、トランザクションの数やデスクトップ PC の台数など）。

英語版用語	日本語版用語	英語版の定義	日本語版の定義
charging	課金	(<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.	(ITIL サービスストラテジ) IT サービスに対する支払いを請求すること。IT サービスの課金は任意であり、多くの組織では、その組織の IT サービス・プロバイダをコスト・センタとして扱っている。課金プロセス、課金方針も参照。
charging policy	課金方針	(<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.	(ITIL サービスストラテジ) 課金プロセスの達成目標および料金の計算方法を指定した方針。コストも参照。
charging process	課金プロセス	(<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.	(ITIL サービスストラテジ) 顧客が支払う金額の決定（価格設定）と、顧客からの料金の回収（請求処理）を責務とするプロセス。このプロセスは、ITIL コア書籍では詳細に説明されていない。
charter	憲章	(<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.	(ITIL サービスストラテジ) 新しいサービス、顕著な変更、または顕著なプロジェクトの詳細を含む文書。憲章は通常、サービス・ポートフォリオ管理またはプロジェクト管理オフィスが許可する。サービス変更またはプロジェクトの遂行に必要な作業を許可することを指す場合は「憲章を制定する」などとも言う。変更提案、サービス憲章、プロジェクト・ポートフォリオも参照。

英語版用語	日本語版用語	英語版の定義	日本語版の定義
chronological analysis	時系列分析	<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.	(ITIL サービスオペレーション) 問題に関して考えられる原因の特定を支援するために使用する技法。問題に関して入手可能なすべてのデータを収集し、日付と時間ごとに並べ替え、詳細な時系列を作成する。これによって、どのイベントが他のイベントを引き起こした可能性があるかを識別できるようになる。
CI type	CI タイプ	<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.	(ITIL サービストランジション) 構成アイテムの分類に使用されるカテゴリ。CI タイプによって、構成レコードに必要な属性と関係が特定される。一般的な CI タイプには、ハードウェア、文書、ユーザなどである。
classification	分類	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.	カテゴリを何かに割り当てる作業。分類は、一貫した管理と報告が行われるようにするために使用される。通常、構成アイテム、インシデント、問題、変更などが分類される。
client	クライアント	<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> <p>A computer that is used directly by a user – for example, a PC, a handheld computer or a work station</p> <p>The part of a client server application that the user directly interfaces with – for example, an email client.</p>	<p>顧客、事業、または事業顧客を指す総称。例えば、クライアント・マネージャは事業関係マネージャの同義語として使用されることがある。この用語は、次のものも意味する。</p> <p>ユーザが直接使用するコンピュータ。例えば、PC、ハンドヘルド・コンピュータ、ワークステーションなど</p> <p>クライアント・サーバ・アプリケーションの、ユーザと直接やり取りする部分。例えば、電子メール・クライアントなど。</p>

英語版用語	日本語版用語	英語版の定義	日本語版の定義
closed	クローズ済み	(<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.	(ITIL サービスオペレーション) インシデント、問題、変更などのライフサイクルの最終ステータス。ステータスがクローズ済みになっている場合、それ以上の処置は行われない。
closure	クローズ	(<i>ITIL Service Operation</i>) The act of changing the status of an incident, problem, change etc. to closed.	(ITIL サービスオペレーション) インシデント、問題、変更などのステータスをクローズ済みに変更する作業。
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.	(ITIL 継続的サービス改善) Control Objectives for Information and related Technology (COBIT) は、IT プロセスの管理に対する手引きとベストプラクティスを提供する。COBIT は ISACA と IT ガバナンス協会 (ITGI) の連携により発行されている。詳細は、 www.isaca.org を参照。
code of practice	実践のための規範 (COP)	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.	公共団体または標準化組織 (ISO や BSI など) によって発行される指針。多くの標準は、実践のための規範と仕様で構成されている。実践のための規範では、推奨するベストプラクティスについて説明している。
cold standby	コールド・スタンバイ	See gradual recovery.	段階的復旧を参照。
commercial off the shelf (COTS)	既製品 (COTS)	(<i>ITIL Service Design</i>) Pre-existing application software or middleware that can be purchased from a third party.	(ITIL サービスデザイン) サードパーティから購入可能な既存のアプリケーション・ソフトウェアまたはミドルウェア。

英語版用語	日本語版用語	英語版の定義	日本語版の定義
compliance	コンプライアンス	Ensuring that a standard or set of guidelines is followed, or that proper, consistent accounting or other practices are being employed.	標準または一連の指針に従っているようにすること。または、適切で一貫した会計業務やその他のプラクティスが用いられているようにすること。
component	コンポーネント	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.	より複雑なものの一部を指す総称。例えば、コンピュータ・システムはITサービスのコンポーネント、アプリケーションはリリース・ユニットのコンポーネントとなる場合がある。管理する必要のあるコンポーネントは、構成アイテムにするべきである。
component capacity management (CCM)	コンポーネント・キャパシティ管理 (CCM)	(<i>ITIL Continual Service Improvement</i>) (<i>ITIL Service Design</i>) The sub-process of capacity management responsible for understanding the capacity, utilization and performance of configuration items. Data is collected, recorded and analysed for use in the capacity plan. See also business capacity management; service capacity management.	(ITIL 継続的サービス改善) (ITIL サービスデザイン) 構成アイテムのキャパシティ、使用率、およびパフォーマンスを把握することを責務とする、キャパシティ管理の下位プロセス。キャパシティ計画に使用するために、データを収集、記録、および分析する。ビジネス・キャパシティ管理、サービス・キャパシティ管理も参照。
component CI	コンポーネント CI	(<i>ITIL Service Transition</i>) A configuration item that is part of an assembly. For example, a CPU or memory CI may be part of a server CI.	(ITIL サービス移行) アセンブリの一部となる構成アイテム。例えば、CPU CI やメモリ CI は、サーバ CI の一部となる場合がある。
component failure impact analysis (CFIA)	コンポーネント障害インパクト分析 (CFIA)	(<i>ITIL Service Design</i>) A technique that helps to identify the impact of configuration item failure on IT services and the business. A matrix is created with IT services on one axis and CIs on the other. This enables the identification of critical CIs (that could cause the failure of multiple IT services) and fragile IT services (that have multiple single points of failure).	(ITIL サービスデザイン) 構成アイテムの障害がITサービスおよび事業に及ぼすインパクトの識別に役立つ技法。ITサービスを一方の軸にとり、CIを他方の軸にとる表を作成する。この表から、重要なCI（複数のITサービスに障害を発生させる可能性のあるもの）と、脆弱なITサービス（単一障害点が複数あるもの）を識別できる。

英語版用語	日本語版用語	英語版の定義	日本語版の定義
computer telephony integration (CTI)	コンピュータ電話統合 (CTI)	(<i>ITIL Service Operation</i>) Computer telephony integration is a general term covering any kind of integration between computers and telephone systems. It is most commonly used to refer to systems where an application displays detailed screens relating to incoming or outgoing telephone calls. See <i>also</i> automatic call distribution; interactive voice response.	(ITIL サービスオペレーション) コンピュータと電話システム間の何らかの統合を表す総称。最も一般的には、アプリケーションによって、電話の発着信に関する詳細な画面が表示されるシステムを指す。自動着信呼分配、音声自動応答も参照。
concurrency	並行性	A measure of the number of users engaged in the same operation at the same time.	同時に同じ作業を行うユーザ数の指標。
confidentiality	機密性	(<i>ITIL Service Design</i>) A security principle that requires that data should only be accessed by authorized people.	(ITIL サービスデザイン) セキュリティ原則の 1 つ。許可された人だけがデータにアクセスするよう求める。
configuration	構成	(<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.	(ITIL サービストランジション) 連携して IT サービスを提供する構成アイテムのグループ、または IT サービスの識別可能な一部分を指す総称。構成は、1 つ以上の構成アイテムのパラメータ設定を指すこともある。
configuration baseline	構成ベースライン	(<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.	(ITIL サービストランジション) 正式に合意済みで、変更管理プロセスを通して管理される構成のベースライン。構成ベースラインは、将来の構築、リリース、および変更のベースとして使用する。
configuration control	構成コントロール	(<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.	(ITIL サービストランジション) 変更要求やサービス要求の提出などにより、構成アイテムの追加、修正、または削除が適切に管理されるようにすることを責務とする活動。

英語版用語	日本語版用語	英語版の定義	日本語版の定義
configuration identification	構成識別	<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.	(ITIL サービストランジション) 構成アイテムおよびそれらの関係に関する情報を収集し、その情報を構成管理データベースに取り込むことを責務とする活動。構成識別は、対応する構成レコードが分かるように構成アイテム自体にラベル付けすることも責務とする。
configuration item (CI)	構成アイテム (CI)	<i>(ITIL Service Transition)</i> Any component or other service asset that needs to be managed in order to deliver an IT service. Information about each configuration item is recorded in a configuration record within the configuration management system and is maintained throughout its lifecycle by service asset and configuration management. Configuration items are under the control of change management. They typically include IT services, hardware, software, buildings, people and formal documentation such as process documentation and service level agreements.	(ITIL サービストランジション) IT サービスの提供のために管理する必要がある、あらゆるコンポーネントまたはその他のサービス資産。各構成アイテムに関する情報は、サービス資産管理および構成管理によって構成管理システム内の構成レコードに記録され、そのライフサイクルを通して維持される。構成アイテムは変更管理のコントロール下に置かれる。一般に構成アイテムには、IT サービス、ハードウェア、ソフトウェア、建物、人材、およびプロセス文書やサービスレベル・アグリーメントなどの正式文書が含まれる。
configuration management	構成管理	See service asset and configuration management.	サービス資産管理および構成管理を参照。
configuration management database (CMDB)	構成管理データベース (CMDB)	<i>(ITIL Service Transition)</i> A database used to store configuration records throughout their lifecycle. The configuration management system maintains one or more configuration management databases, and each database stores attributes of configuration items, and relationships with other configuration items.	(ITIL サービストランジション) 構成レコードのライフサイクルを通じた保管に使用するデータベース。構成管理システムでは1つ以上の構成管理データベースを維持し、各データベースには構成アイテムの属性および他の構成アイテムとの関係を保存する。

英語版用語	日本語版用語	英語版の定義	日本語版の定義
configuration management system (CMS)	構成管理システム (CMS)	(ITIL Service Transition) A set of tools, data and information that is used to support service asset and configuration management. The CMS is part of an overall service knowledge management system and includes tools for collecting, storing, managing, updating, analysing and presenting data about all configuration items and their relationships. The CMS may also include information about incidents, problems, known errors, changes and releases. The CMS is maintained by service asset and configuration management and is used by all IT service management processes. <i>See also</i> configuration management database.	(ITIL サービストランジション) サービス資産管理および構成管理の支援に使用される一連のツール、データ、および情報。CMS は全体的なサービス・ナレッジ管理システムの一部であり、すべての構成アイテムおよびそれらの関係に関するデータを収集、保管、管理、更新、分析、提示するためのツールも含まれる。CMS には、インシデント、問題、既知のエラー、変更、およびリリースに関する情報が含まれる場合もある。CMS は、サービス資産管理および構成管理によって維持され、すべての IT サービスマネジメント・プロセスに使用される。構成管理データベースも参照。
configuration record	構成レコード	(ITIL Service Transition) 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.	(ITIL サービストランジション) 構成アイテムの詳細を含むレコード。各構成レコードには、単一の構成アイテムのライフサイクルが記録される。構成レコードは構成管理データベース保存され、構成管理システムの一部として維持される。
configuration structure	構成構造	(ITIL Service Transition) The hierarchy and other relationships between all the configuration items that comprise a configuration.	(ITIL サービストランジション) 構成を形成するすべての構成アイテム間の階層およびその他の関係。

英語版用語	日本語版用語	英語版の定義	日本語版の定義
continual service improvement (CSI)	継続的サービス改善 (CSI)	(ITIL Continual Service Improvement) 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.	(ITIL 継続的サービス改善) サービスのライフサイクルにおける段階の1つ。継続的サービス改善は、ビジネス・プロセスを支援するITサービスの改善を識別し実施することで、サービスが、変化するビジネス・ニーズに確実に整合しているようにする。効率性、有効性、および費用対効果を向上するために、ITサービス・プロバイダのパフォーマンスは継続的に測定され、プロセス、ITサービス、ITインフラストラクチャに改善が加えられる。継続的サービス改善には7ステップの改善プロセスが含まれる。このプロセスは継続的サービス改善に関連づけられているが、ほとんどのプロセスの活動は、サービス・ライフサイクルの複数の段階にまたがって実行される。計画・実施・点検・処置も参照。
continuous availability	継続的可用性	(ITIL Service Design) An approach or design to achieve 100% availability. A continuously available IT service has no planned or unplanned downtime.	(ITIL サービスデザイン) 100%の可用性を達成するためのアプローチまたは設計。継続的可用性のあるITサービスには、計画休止時間も計画外休止時間もない。
continuous operation	継続的運用	(ITIL Service Design) An approach or design to eliminate planned downtime of an IT service. Note that individual configuration items may be down even though the IT service is available.	(ITIL サービスデザイン) ITサービスの計画停止時間を排除するアプローチまたは設計。ITサービスが使用可能でも、個々の構成アイテムはダウンしている場合があることに注意すること。
contract	契約	A legally binding agreement between two or more parties.	複数の当事者間における、法的な拘束力のある合意。

英語版用語	日本語版用語	英語版の定義	日本語版の定義
control	コントロール	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.	リスクを管理する手段であり、事業達成目標を確実に実現する手段、またはプロセスに確実に従っているようにする手段。コントロールの例には、方針、手順、役割、RAID、ドアの施錠などがある。コントロールは、対策または保護手段と呼ばれることがある。コントロールは、構成アイテム、システム、または IT サービスの利用や動作を管理することも指す。
Control OBjectives for Information and related Technology	Control OBjectives for Information and related Technology	See COBIT.	COBIT を参照。
control perspective	コントロールの観点	(<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.	(ITIL サービスストラテジ) IT サービス、プロセス、機能、資産などの管理に対するアプローチ。同じ IT サービス、プロセスなどに対して複数の異なるコントロールの観点を持つことができる。このため、異なる個人やチームが、その特定の役割にとって重要かつ適切なものに集中することができる。コントロールの観点の例には、IT 運用内のリアクティブおよびプロアクティブな管理、アプリケーション・プロジェクト・チームに対するライフサイクルの視点などがある。
control processes	コントロール・プロセス	The ISO/IEC 20000 process group that includes change management and configuration management.	変更管理と構成管理を含む、ISO/IEC 20000 のプロセス・グループ。

英語版用語	日本語版用語	英語版の定義	日本語版の定義
core service	コアサービス	(ITIL Service Strategy) 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 also enabling service; enhancing service; IT service; service package.	(ITIL サービスストラテジ) 顧客に望まれる基本的な成果を実現するサービス。コアサービスは、特定のレベルの有用性と保証を提供する。1つまたは複数のサービスのオプションにより、顧客に有用性と保証の選択肢が提供されることがある。実現サービス、強化サービス、IT サービス、サービス・パッケージも参照。
cost	コスト	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.	特定の活動、IT サービス、または事業部門に費やされた金銭の額。コストは、実質的なコスト（金銭）、概念上のコスト（工数など）、および減価償却で構成される。
cost benefit analysis	費用便益分析	An activity that analyses and compares the costs and the benefits involved in one or more alternative courses of action. See also business case; internal rate of return; net present value; return on investment; value on investment.	1つ以上の代替の処置におけるコストと便益を分析および比較する活動。ビジネス・ケース、内部利益率、正味現在価値、投資利益率、投資価値も参照。
cost centre	コスト・センタ	(ITIL Service Strategy) A business unit or project to which costs are assigned. A cost centre does not charge for services provided. An IT service provider can be run as a cost centre or a profit centre.	(ITIL サービスストラテジ) コストを帰属させる事業部門またはプロジェクト。コスト・センタは、提供したサービスに対して課金しない。IT サービス・プロバイダは、コスト・センタとしても、プロフィット・センタとしても運営できる。

英語版用語	日本語版用語	英語版の定義	日本語版の定義
cost element	原価要素	<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.	(ITIL サービスストラテジ) 予算業務と会計業務において、コストを割り当てる中間レベルのカテゴリ。最上位のカテゴリは原価費目である。例えば、「人材」という原価費目には、給与、福利厚生、経費、トレーニング、残業代などの原価要素がある。原価要素はさらに、原価単位に細分化できる。例えば、「経費」という原価要素には、ホテル代、交通費、食費などの原価単位を含めることができる。
cost management	コスト管理	<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.	(ITIL サービスストラテジ) 予算業務と会計業務を指す総称。財務管理の同義語として使用される場合もある。
cost model	コスト・モデル	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A framework used in budgeting and accounting in which all known costs can be recorded, categorized and allocated to specific customers, business units or projects. See also cost type; cost element; cost unit.	(ITIL サービスストラテジ) 予算業務と会計業務で使用される枠組み。この枠組み内では、すべての既知のコストが記録され、分類されて、特定の顧客、事業部門、またはプロジェクトに割り当てられる。原価費目、原価要素、原価単位も参照。
cost type	原価費目	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The highest level of category to which costs are assigned in budgeting and accounting – for example, hardware, software, people, accommodation, external and transfer. See also cost element; cost unit.	(ITIL サービスストラテジ) 予算業務と会計業務において、コストを割り当てる最上位のカテゴリ。例えば、ハードウェア、ソフトウェア、人材、施設、外部、振替など。原価要素、原価単位も参照。

英語版用語	日本語版用語	英語版の定義	日本語版の定義
cost unit	原価単位	(ITIL Service Strategy) The lowest level of category to which costs are assigned, cost units are usually things that can be easily counted (e.g. staff numbers, software licences) or things easily measured (e.g. CPU usage, electricity consumed). Cost units are included within cost elements. For example, a cost element of 'expenses' could include cost units of hotels, transport, meals etc. See also cost type.	(ITIL サービスストラテジ) コストを割り当てる最低位のカテゴリ。原価単位は、通常、容易に数えることができるもの（従業員数、ソフトウェア・ライセンス数など）か、容易に測定できるもの（CPU 使用率、電力消費量など）である。原価単位は、原価要素に含まれる。例えば、「経費」という原価要素には、ホテル代、交通費、食費などの原価単位を含めることができる。原価費目も参照。
cost effectiveness	費用対効果	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. See also key performance indicator; return on investment; value for money.	サービス、プロセス、または活動の有効性とコストのバランスの指標。費用対効果の良いプロセスとは、その達成目標を最小限のコストで達成するプロセスである。重要業績評価指標、投資利益率、投資に見合う価値も参照。
countermeasure	対策	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.	あらゆるタイプのコントロールを指して用いる場合がある。この用語は、IT サービスの対障害弾力性、耐障害性、または信頼性を向上させる対策を指すことが最も多い。
course corrections	軌道修正	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.	すでに開始している計画または活動が達成目標を実現するようにするために行う変更。軌道修正は、モニタリングの結果として行われる。
crisis management	危機管理	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.	危機管理は、事業継続性のより広範な影響を管理することを責務とするプロセスである。危機管理チームは、メディアとの関係や株主の信用の管理、事業継続性計画の発動時期の決定など、戦略的な課題の対応を責務とする。

英語版用語	日本語版用語	英語版の定義	日本語版の定義
critical success factor (CSF)	重要成功要因 (CSF)	Something that must happen if an IT service, process, plan, project or other activity is to succeed. Key performance indicators are used to measure the achievement of each critical success factor. For example, a critical success factor of 'protect IT services when making changes' could be measured by key performance indicators such as 'percentage reduction of unsuccessful changes', 'percentage reduction in changes causing incidents' etc.	IT サービス、プロセス、計画、プロジェクト、またはその他の活動を成功させるために必須のもの。各重要成功要因の達成の測定には、重要業績評価指標が使用される。例えば、「変更の実施時に IT サービスを保護する」という重要成功要因は、「失敗した変更の割合の減少」、「インシデントの原因となる変更の割合の減少」などの重要業績評価指標を用いて測定できる。
CSI register	CSI 管理表	(<i>ITIL Continual Service Improvement</i>) A database or structured document used to record and manage improvement opportunities throughout their lifecycle.	(ITIL 継続的サービス改善) 改善の機会のライフサイクルを通じた記録と管理に使用するデータベースまたは構造化された文書。
culture	カルチャ	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.	人々の集団で共有される一連の価値感。人々の振る舞いに対する期待、考え、信念、プラクティスなどが含まれる。ビジョンも参照。
customer	顧客	Someone who buys goods or services. The customer of an IT service provider is the person or group who defines and agrees the service level targets. The term is also sometimes informally used to mean user – for example, 'This is a customer-focused organization.'	商品やサービスを購入する人。IT サービス・プロバイダの顧客は、サービスレベル目標値を定義し、それに合意する人またはグループである。この用語は、非公式にはユーザの意味で使用されることがある。例えば、「これは顧客フォーカスの組織だ」など。
customer asset	顧客資産	Any resource or capability of a customer. <i>See also</i> asset.	顧客のあらゆるリソースまたは能力。資産も参照。

英語版用語	日本語版用語	英語版の定義	日本語版の定義
customer agreement portfolio	顧客合意ポートフォリオ	(ITIL Service Strategy) 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. See also customer-facing service; service catalogue; service portfolio.	(ITIL サービスストラテジ) IT サービス・プロバイダとその顧客との間のサービス契約またはサービス合意の管理に使用するデータベースまたは構造化された文書。顧客に提供される各 IT サービスには契約またはその他の合意があるべきであり、これらは顧客合意ポートフォリオに記載される。顧客向けサービス、サービス・カタログ、サービス・ポートフォリオも参照。
customer portfolio	顧客ポートフォリオ	(ITIL Service Strategy) A database or structured document used to record all customers of the IT service provider. The customer portfolio is the business relationship manager's view of the customers who receive services from the IT service provider. See also customer agreement portfolio; service catalogue; service portfolio.	(ITIL サービスストラテジ) IT サービス・プロバイダのすべての顧客を記録するために使用するデータベースまたは構造化された文書。顧客ポートフォリオは、IT サービス・プロバイダからサービスを受ける顧客に対する事業関係マネージャの視点となる。顧客合意ポートフォリオ、サービス・カタログ、サービス・ポートフォリオも参照。
customer-facing service	顧客向けサービス	(ITIL Service Design) 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.	(ITIL サービスデザイン) 顧客から見える IT サービス。これらは通常、顧客のビジネス・プロセスを支援し、顧客が望む 1 つまたは複数の成果を促進するサービスである。展開可能なものを含めたすべての稼働中の顧客向けサービスは、成果物、価格、連絡先、注文、および要求のプロセスに関する顧客から見える情報とともに、サービス・カタログに記録される。支援サービスやその他の CI との関係などの他の情報も、IT サービス・プロバイダ内部での使用のために記録される。

英語版用語	日本語版用語	英語版の定義	日本語版の定義
dashboard	ダッシュボード	(ITIL Service Operation) A graphical representation of overall IT service performance and availability. Dashboard images may be updated in real time, and can also be included in management reports and web pages. Dashboards can be used to support service level management, event management and incident diagnosis.	(ITIL サービスオペレーション) IT サービスの全体的なパフォーマンスと可用性を視覚的に表現したもの。ダッシュボード画像はリアルタイムに更新でき、管理レポートやウェブ・ページを含む場合もある。ダッシュボードは、サービスレベル管理、イベント管理、またはインシデント診断を支援するために使用できる。
Data-to-Information-to-Knowledge-to-Wisdom (DIKW)	データ・情報・ナレッジ・知恵 (DIKW)	(ITIL Service Transition) A way of understanding the relationships between data, information, knowledge and wisdom. DIKW shows how each of these builds on the others.	(ITIL サービストランジション) データ、情報、ナレッジ、知恵の間の関係を理解する方法の1つ。DIKW は、データ、情報、ナレッジ、知恵がそれぞれ互いに依存している様子を表す。
definitive media library (DML)	確定版メディア・ライブラリ (DML)	(ITIL Service Transition) 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.	(ITIL サービストランジション) すべてのソフトウェア構成アイテムの、許可済みの確定版バージョンを安全に保存する1つまたは複数の場所。確定版メディア・ライブラリには、ライセンスや文書などの関連する構成アイテムが保存される場合もある。複数の場所に分散している場合でも、このライブラリは論理的には単一の保存領域である。確定版メディア・ライブラリは、サービス資産管理および構成管理によってコントロールされ、構成管理システムに記録される。
deliverable	成果物	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.	サービスレベル・アグリーメントまたは契約内の義務を果たすために、提供されなければならないもの。成果物は、非公式には、あらゆるプロセスの計画されたアウトプットを指すこともある。

英語版用語	日本語版用語	英語版の定義	日本語版の定義
demand management	需要管理	<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.	(ITIL サービスデザイン) (ITIL サービスストラテジ) サービスに対する顧客の需要を把握、予測し、それに影響を及ぼすことを責務とするプロセス。需要管理はキャパシティ管理と協力して、サービス・プロバイダが要求される需要に対応するのに十分なキャパシティを持っていることを確実にする。戦略レベルでは、需要管理には事業活動パターンとユーザ・プロファイルの分析が含まれる場合がある。戦術レベルでは、利用の少ない時間帯に IT サービスを使用するよう顧客に促すために格差課金を使用することや、予想外の需要や構成アイテムの障害に対応するために短期間の活動を要請することがある。
Deming Cycle	デミング・サイクル	See Plan-Do-Check-Act.	計画・実施・点検・処置を参照。
dependency	依存関係	The direct or indirect reliance of one process or activity on another.	プロセスまたは活動が、他のプロセスまたは活動に、直接的または間接的に依存すること。
deployment	展開	<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.	(ITIL サービストランジション) 新規または変更されたハードウェア、ソフトウェア、文書、プロセスなどを稼働環境へ移行することを責務とする活動。展開は、リリース管理および展開管理プロセスの一部である。
depreciation	減価償却	<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.	(ITIL サービスストラテジ) 資産の価値を、使用期間全体にわたって減少させる際の指標。これは、経年劣化、消耗、その他の経済的価値の低下などに基づく。

英語版用語	日本語版用語	英語版の定義	日本語版の定義
design	設計	(<i>ITIL Service Design</i>) An activity or process that identifies requirements and then defines a solution that is able to meet these requirements. <i>See also</i> service design.	(ITIL サービスデザイン) 要件を識別し、それらの要件を満たすことができる解決策を定義する活動またはプロセス。サービスデザインも参照。
design coordination	デザイン・コーディネーション	(<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.	(ITIL サービスデザイン) サービスデザインのすべての活動、プロセス、およびリソースの調整を責務とするプロセス。デザイン・コーディネーションは、新規または変更された IT サービス、サービスマネジメント情報システム、アーキテクチャ、技術、プロセス、情報、および測定基準が一貫して効果的に設計されることを確実にする。
detection	検出	(<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.	(ITIL サービスオペレーション) 拡張版インシデント・ライフサイクルにおける段階の 1 つ。検出によって、インシデントがサービス・プロバイダの知るところとなる。検出は自動で実行できるが、ユーザがインシデントを記録したことによって起こることもある。
development	開発	(<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.	(ITIL サービスデザイン) 後でリリースおよび展開するための、IT サービスやアプリケーションの作成または修正を責務とするプロセス。開発は、開発作業を行う役割または機能を指す場合もある。このプロセスは、ITIL コア書籍では詳細に説明されていない。

英語版用語	日本語版用語	英語版の定義	日本語版の定義
development environment	開発環境	<i>(ITIL Service Design)</i> An environment used to create or modify IT services or applications. Development environments are not typically subjected to the same degree of control as test or live environments. See also development.	(ITI サービスデザイン) IT サービスやアプリケーションの作成または修正に使用される環境。開発環境は、通常、テスト環境や稼働環境と同程度のコントロールの対象にはならない。開発も参照。
diagnosis	診断	<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.	(ITIL サービスオペレーション) インシデントおよび問題のライフサイクルにおける段階の1つ。診断の目的は、インシデントのワークアラウンドや問題の根本原因を識別することである。
diagnostic script	診断スクリプト	<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.	(ITIL サービスオペレーション) サービスデスクのスタッフが使用する体系的な一連の質問集。スタッフが的確な質問をできるようにし、インシデントの分類、解決、割り当てに役立つ。診断スクリプトは、ユーザが自らインシデントを診断し、解決するために使用する場合もある。
differential charging	格差課金	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.	需要管理を支援するために使用される技法の1つ。異なる状況に応じて、同じ IT サービス機能に対して異なる金額を課金する。例えば、ピーク時間外の料金を割り引きしたり、帯域幅割り当てを超えたユーザの料金を割り増ししたりする。
direct cost	直接費	<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. See also indirect cost.	(ITIL サービスストラテジ) 特定の顧客、コスト・センタ、プロジェクトなどにすべてを割り当てることができる、IT サービス提供のコスト。例えば、共有していないサーバやソフトウェア・ライセンスの提供コストなど。間接費も参照。

英語版用語	日本語版用語	英語版の定義	日本語版の定義
directory service	ディレクトリ・サービス	(ITIL Service Operation) An application that manages information about IT infrastructure available on a network, and corresponding user access rights.	(ITIL サービスオペレーション) ネットワーク上で利用可能な IT インフラストラクチャ、および対応するユーザのアクセス権限に関する情報を管理するアプリケーション。
document	文書	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. See also record.	読むことができる形式の情報。紙または電子形式の場合がある。例えば、方針記述書、サービスレベル・アグリーメント、インシデント・レコード、コンピュータ室のレイアウト図など。レコードも参照。
downtime	停止時間	(ITIL Service Design) (ITIL Service Operation) 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.	(ITIL サービスデザイン) (ITIL サービスオペレーション) 合意済みサービス時間内に、IT サービスまたはその他の構成アイテムが使用可能ではない時間。IT サービスの可用性は、合意済みサービス時間と停止時間から計算されることが多い。
driver	推進要因	Something that influences strategy, objectives or requirements – for example, new legislation or the actions of competitors.	戦略、達成目標、または要件に影響するもの。例えば、新しい法令や競合他社の行動など。
early life support (ELS)	初期サポート (ELS)	(ITIL Service Transition) 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.	(ITIL サービストランジション) サービスのライフサイクルにおける段階の 1 つ。展開終了後からサービスが完全に運用に受け入れられるまでの間を指す。初期サポートの間、サービス・プロバイダは重要業績評価指標、サービスレベル、およびモニタリングしきい値をレビューし、サービス目標値が確実に達成されるように改善を行う場合がある。この期間中、サービス・プロバイダはインシデント管理と問題管理のために追加のリソースを提供する場合もある。

英語版用語	日本語版用語	英語版の定義	日本語版の定義
economies of scale	規模の経済	(<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.	(ITIL サービスストラテジ) IT サービスや資産の使用量を増やすことによって可能となる、平均コストの削減。範囲の経済も参照。
economies of scope	範囲の経済	(<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.	(ITIL サービスストラテジ) 追加された目的のために既存の資産を使用することで、任意の IT サービスに割り当てられたコストを削減すること。例えば、既存の IT インフラストラクチャで新しい IT サービスを提供すること。規模の経済も参照。
effectiveness	有効性	(<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.	(ITIL 継続的サービス改善) プロセス、サービス、または活動の達成目標が実現されているかどうかの指標。効果的なプロセスまたは活動とは、その合意済み達成目標を実現するプロセスまたは活動である。重要業績評価指標も参照。
efficiency	効率性	(<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.	(ITIL 継続的サービス改善) プロセス、サービス、または活動の提供に適切な量のリソースが使用されているかどうかの指標。効率的なプロセスは、最小限の時間、資金、人材、またはその他のリソースで、その達成目標を実現する。重要業績評価指標も参照。
emergency change	緊急の変更	(<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.	(ITIL サービストランジション) 可能なかぎり迅速に導入しなければならない変更。例えば、重大なインシデントの解決のための変更や、セキュリティに関わるパッチを実装するための変更など。通常、変更管理プロセスには、緊急の変更を処理するための明確な手順がある。緊急変更諮問委員会も参照。

英語版用語	日本語版用語	英語版の定義	日本語版の定義
emergency change advisory board (ECAB)	緊急変更諮問委員会（ECAB）	<i>(ITIL Service Transition)</i> A subgroup of the change advisory board that makes decisions about emergency changes. Membership may be decided at the time a meeting is called, and depends on the nature of the emergency change.	（ITIL サービストランジション）変更諮問委員会の下位グループ。緊急の変更について意思決定を行う。委員構成は、会議召集時に決定される場合がある。またこの委員構成は、緊急の変更の性質によって異なる。
enabling service	実現サービス	<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.	（ITIL サービスストラテジ）コアサービスを提供するために必要なサービス。実現サービスは顧客から見える場合と見えない場合があるが、独立して顧客に提供されるものではない。強化サービスも参照。
enhancing service	強化サービス	<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.	（ITIL サービスストラテジ）コアサービスを顧客にとってより魅力的にするために、コアサービスに追加されるサービス。強化サービスはコアサービスの提供に必須ではないが、顧客にコアサービスを使用するよう奨励したり、サービス・プロバイダを競合他社から差別化したりするために使用される。実現サービス、魅力品質も参照。
enterprise financial management	企業財務管理	<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.	（ITIL サービスストラテジ）組織全体の予算業務、会計業務、および課金に対する要件の管理を責務とする機能およびプロセス。企業財務管理は、「法人の」財務部門と呼ばれることもある。IT サービス財務管理も参照。

英語版用語	日本語版用語	英語版の定義	日本語版の定義
environment	環境	<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.	(ITIL サービストランジション) 特定の目的に使用される、IT インフラストラクチャの一部。例えば、稼働環境、テスト環境、構築環境など。また、「物理環境」という用語では、施設、空調、電力系統などの意味にも使用される。環境は、何かに影響を及ぼす外的条件を指す総称として使用される。
error	エラー	<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.	(ITIL サービスオペレーション) 1 つまたは複数の IT サービスやその他の構成アイテムの障害の原因となる、設計上の欠陥または不具合。構成アイテムにインパクトを与える人的なミスや欠陥のあるプロセスも、エラーである。
escalation	エスカレーション	<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.	(ITIL サービスオペレーション) サービスレベル目標値や顧客の期待を満たすために必要なときに、追加のリソースを入手する活動。エスカレーションは、あらゆる IT サービスマネジメント・プロセス内で必要になる場合があるが、最も一般的にはインシデント管理、問題管理、および顧客の苦情の管理に関連している。エスカレーションには、機能的エスカレーションと階層的エスカレーションの 2 つのタイプがある。
eSourcing Capability Model for Client Organizations (eSCM-CL)	クライアント組織向け e ソーシング能力モデル (eSCM-CL)	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A framework to help organizations in their analysis and decision-making on service sourcing models and strategies. It was developed by Carnegie Mellon University in the US. See also eSourcing Capability Model for Service Providers.	(ITIL サービスストラテジ) 組織によるサービス・ソーシング・モデルおよび戦略に関する分析および意思決定を支援するフレームワーク。eSCM-CL は米国のカーネギーメロン大学で開発された。サービス・プロバイダ向け e ソーシング能力モデルも参照。

英語版用語	日本語版用語	英語版の定義	日本語版の定義
eSourcing Capability Model for Service Providers (eSCM-SP)	サービス・プロバイダ向け e ソーシング能力モデル (eSCM-SP)	(ITIL Service Strategy) A framework to help IT service providers develop their IT service management capabilities from a service sourcing perspective. It was developed by Carnegie Mellon University in the US. See also eSourcing Capability Model for Client Organizations.	(ITIL サービスストラテジ) IT サービス・プロバイダが、サービス・ソーシングの観点から IT サービス マネジメント能力を開発することを支援するフレームワーク。eSCM-PL は米国のカーネギーメロン大学で開発された。クライアント組織向け e ソーシング能力モデルも参照。
estimation	見積もり	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.	経験から、測定基準またはコストの概略値を出すこと。見積もりは、キャパシティ管理および可用性管理における、最も安価で最も正確性の低いモデル化手法としても使用される。
event	イベント	(ITIL Service Operation) 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.	(ITIL サービスオペレーション) IT サービスやその他の構成アイテムの管理にとって重要性のある状態の変更。この用語は、あらゆる IT サービス、構成アイテム、またはモニタリング・ツールで生成されるアラートまたは通知も指す。イベントは、通常、IT 運用の要員に処置を行うよう要請し、結果としてインシデントが記録されることが多い。
event management	イベント管理	(ITIL Service Operation) The process responsible for managing events throughout their lifecycle. Event management is one of the main activities of IT operations.	(ITIL サービスオペレーション) イベントのライフサイクルを通じた管理を責務とするプロセス。イベント管理は、IT 運用の主要な活動の 1 つである。
exception report	例外レポート	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.	定義済みのしきい値を超えた、1 つまたは複数の重要業績評価指標やその他の重要な目標値の詳細を含む文書。例えば、達成されていないか達成されそうにないサービスレベル・アグリーメントの目標値や、潜在的なキャパシティの問題を示しているパフォーマンス測定基準などが含まれる。

英語版用語	日本語版用語	英語版の定義	日本語版の定義
excitement attribute	魅力属性	See excitement factor.	魅力品質を参照。
excitement factor	魅力品質	<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.	(ITIL サービスストラテジ) あるものを顧客にとってより魅力的または刺激的にするために、それに追加される属性。例えば、レストランで食事にフリードリンクを付けることが挙げられる。強化サービスも参照。
expanded incident lifecycle	拡張版インシデント・ライフサイクル	<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.	(ITIL 継続的サービス改善) (ITIL サービスデザイン) インシデントのライフサイクルの詳細な段階。検出、診断、修理、復旧、回復という段階がある。拡張版インシデント・ライフサイクルは、インシデントのインパクトを増大させたすべてのものを把握し、それらをコントロールまたは低減する方法を計画するために使用される。
external customer	外部顧客	A customer who works for a different business from the IT service provider. <i>See also</i> external service provider; internal customer.	IT サービス・プロバイダとは異なる事業組織に属する顧客。外部サービス・プロバイダ、内部顧客も参照。
external metric	外部測定基準	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.	顧客への IT サービス提供を測定するために使用する測定基準。外部測定基準は、通常、サービスレベル・アグリーメントに定義され、顧客に報告される。内部測定基準も参照。
external service provider	外部サービス・プロバイダ	<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.	(ITIL サービスストラテジ) 顧客とは異なる組織に属する IT サービス・プロバイダ。IT サービス・プロバイダは、内部顧客と外部顧客の両方を持つ場合がある。アウトソーシング、タイプ III サービス・プロバイダも参照。

英語版用語	日本語版用語	英語版の定義	日本語版の定義
facilities management	施設管理	<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.	(ITIL サービスオペレーション) IT インフラストラクチャが存在する物理的環境の管理を責務とする機能。施設管理には、物理的環境のあらゆる面での管理が含まれる。例えば、電源や冷却、建物へのアクセス管理、環境モニタリングなど。
failure	障害	<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.	(ITIL サービスオペレーション) 仕様に沿って稼働する能力、または要求されるアウトプットを提供する能力を失うこと。この用語は、IT サービス、プロセス、活動、構成アイテムなどに関連して使用される場合がある。障害は、インシデントの原因となることが多い。
fast recovery	高速復旧	<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.	(ITIL サービスデザイン) 復旧オプションの1つ。ホット・スタンバイともいう。高速復旧には、通常、コンピュータ・システムを含む専用の固定設備と、IT サービスをすぐに実行できるように設定、準備されたソフトウェアを使用する。高速復旧にかかる時間は一般的に 24 時間以下だが、バックアップからデータをリストアする必要がない場合はより短時間で済むこともある。
fault	誤り	See error.	エラーを参照。
fault tolerance	耐障害性	<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.	(ITIL サービスデザイン) IT サービスまたは他の構成アイテムが、あるコンポーネント部分に障害が発生した後も適切に稼働し続ける能力。対策、対障害弾力性も参照。

英語版用語	日本語版用語	英語版の定義	日本語版の定義
fault tree analysis (FTA)	故障樹解析 (FTA)	<i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design)</i> A technique that can be used to determine a chain of events that has caused an incident, or may cause an incident in the future. Fault tree analysis represents a chain of events using Boolean notation in a diagram.	(ITIL 継続的サービス改善) (ITIL サービスデザイン) インシデントの原因となったイベントや、または将来インシデントの原因となる可能性のあるイベントの連鎖を判別するために使用できる技法。故障樹解析では、ブール表記法を使用してイベントの連鎖を図に表す。
financial management	財務管理	<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.	(ITIL サービスストラテジ) 組織の予算業務、会計業務、および課金に対する要件の管理を責務とする機能およびプロセスを指す総称。企業財務管理は、組織全体の観点からの機能およびプロセスを説明するために用いられる用語である。IT サービス財務管理は、IT サービス・プロバイダの観点からの機能およびプロセスを説明するために用いられる用語である。
financial management for IT services	IT サービス財務管理	<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.	(ITIL サービスストラテジ) IT サービス・プロバイダの予算業務、会計業務、および課金に対する要件の管理を責務とする機能およびプロセス。IT サービス財務管理は、組織の戦略に対応するサービスを設計、開発、および提供するために適切なレベルの資金を、費用対効果の高い方法で確保する。企業財務管理も参照。
financial year	会計年度	<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).	(ITIL サービスストラテジ) 連続した 12 か月間の会計期間。会計年度はどの日付から開始してもよい (例えば、4 月 1 日から 3 月 31 日までなど)。

英語版用語	日本語版用語	英語版の定義	日本語版の定義
first-line support	1 次サポート	(<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.	(ITIL サービスオペレーション) インシデントの解決に関与するサポート・グループ階層の最初のレベル。レベルが進むごとに、より高度な専門的スキルや、より多くの時間やその他のリソースが費やされるようになる。エスカレーションも参照。
fishbone diagram	フィッシュボーン・ダイアグラム	See Ishikawa diagram.	石川ダイアグラムを参照。
fit for purpose	目的に適した	(<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.	(ITIL サービスストラテジ) 合意されたレベルの有用性を満たす能力。達成目標またはサービスレベルを実現することが可能なプロセス、構成アイテム、IT サービスなどの非公式な説明にも使用される。目的に適しているようにするためには、適切な設計、実装、コントロール、保守が必要になる。
fit for use	使用に適した	(<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.	(ITIL サービスストラテジ) 合意されたレベルの保証を満たす能力。使用に適しているようにするためには、適切な設計、実装、コントロール、保守が必要になる。
fixed asset	固定資産	(<i>ITIL Service Transition</i>) A tangible business asset that has a long-term useful life (for example, a building, a piece of land, a server or a software licence). <i>See also</i> service asset; configuration item.	(ITIL サービストランジション) 耐用年数が高い、有形の事業資産（例えば、建物、土地、サーバ、ソフトウェア・ライセンスなど）。サービス資産、構成アイテムも参照。

英語版用語	日本語版用語	英語版の定義	日本語版の定義
fixed asset management	固定資産管理	(<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.	(ITIL サービストランジション) 固定資産の価値とオーナーシップを、その資産のライフサイクルを通して追跡および報告することを責務とするプロセス。固定資産管理は、資産管理表を維持管理し、通常はIT組織ではなく事業全体で実行される。固定資産管理は財務資産管理と呼ばれることもある。ITIL コア書籍では詳細に説明されていない。
fixed cost	固定費	(<i>ITIL Service Strategy</i>) A cost that does not vary with IT service usage – for example, the cost of server hardware. See also variable cost.	(ITIL サービスストラテジ) ITサービスの使用によって変化することがないコスト。例えば、サーバ・ハードウェアのコストなど。変動費も参照。
fixed facility	固定設備	(<i>ITIL Service Design</i>) A permanent building, available for use when needed by an IT service continuity plan. See also portable facility; recovery option.	(ITIL サービスデザイン) ITサービス継続性計画によって必要とされる場合に使用可能な、常設の建物。移動設備、復旧オプションも参照。
follow the sun	フォロー・ザ・サン	(<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.	(ITIL サービスオペレーション) 24時間365日のサービスを途切れることなく提供するために、世界中のサービスデスクやサポート・グループを活用する方法論。異なるタイムゾーンのグループ間で、コール、インシデント、問題、サービス要求の受け渡しが行われる。
fulfilment	履行	Performing activities to meet a need or requirement – for example, by providing a new IT service, or meeting a service request.	ニーズや要件を満たすために活動を実施すること。例えば、新しいITサービスを提供することや、サービス要件を満たすこと。

英語版用語	日本語版用語	英語版の定義	日本語版の定義
function	機能	<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> <p>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.</p> <p>To perform the intended purpose correctly, as in ‘The computer is functioning.’</p>	<p>1つまたは複数のプロセスや活動を実施するために用いられる、人材で構成されるチームまたは人材の集まりと、その人材が使用するツールやその他のリソース。例えば、サービスデスクなど。この用語には、ほかにも次の2つの意味もある。</p> <p>構成アイテム、人材、チーム、プロセス、またはITサービスの本来の目的。例えば、電子メール・サービスの機能の1つは送信メールの保管と転送であり、ビジネス・プロセスの機能の1つは顧客への商品発送である</p> <p>本来の目的を正しく実行すること。「コンピュータは機能している」</p>
functional escalation	機能的エスカレーション	(<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.	(ITIL サービスオペレーション) エスカレーションを支援するために、より高度な専門知識を持つ技術チームにインシデント、問題、または変更を転送すること。
gap analysis	ギャップ分析	(<i>ITIL Continual Service Improvement</i>) An activity that compares two sets of data and identifies the differences. Gap analysis is commonly used to compare a set of requirements with actual delivery. See <i>also</i> benchmarking.	(ITIL 継続的サービス改善) 2つのデータを比較し、違いを特定する活動。ギャップ分析は、一連の要件と実際の提供物を比較するためによく使用される。ベンチマーキングも参照。
governance	ガバナンス	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.	方針と戦略が実際に遂行されていることと、必要なプロセスに正しく従っていることを確実にすること。ガバナンスには、役割と責任の定義、測定と報告、および特定された課題を解決するための処置の実施が含まれる。

英語版用語	日本語版用語	英語版の定義	日本語版の定義
gradual recovery	段階的復旧	(ITIL Service Design) 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.	(ITIL サービスデザイン) 復旧オプションの1つ。コールド・スタンバイともいう。段階的復旧では、通常、環境的なサポートやネットワーク配線は配備しているが、コンピュータ・システムは含まない移動設備または固定設備を使用する。ハードウェアの設置とソフトウェアのインストールは、IT サービス継続性計画の一部として行われる。段階的復旧は一般的に4日以上かかり、それよりかなり長くなる場合もある。
guideline	指針	A document describing best practice, which recommends what should be done. Compliance with a guideline is not normally enforced. See also standard.	実行すべきことを推奨する、ベストプラクティスを記述した文書。指針の遵守は、通常、強制的なものではない。標準も参照。
hierarchic escalation	階層的エスカレーション	(ITIL Service Operation) Informing or involving more senior levels of management to assist in an escalation.	(ITIL サービスオペレーション) エスカレーションを支援するために、より上級レベルのマネジメントに情報を提供したり、彼らに関与させたりすること。
high availability	高可用性	(ITIL Service Design) 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.	(ITIL サービスデザイン) IT サービスのユーザに対する構成アイテムの障害の影響を、最小化するか見えないようにするアプローチまたは設計。高可用性ソリューションは、合意されたレベルの可用性を達成するために設計される。このソリューションは、耐障害性、対障害弾力性、および高速復旧などの技法を利用して、インシデントの数およびインシデントのインパクトを低減する。
hot standby	ホット・スタンバイ	See fast recovery; immediate recovery.	高速復旧、中間的復旧も参照。

英語版用語	日本語版用語	英語版の定義	日本語版の定義
identity	ID	<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'.	(ITIL サービスオペレーション) ユーザ、人、または役割を識別するために使用される一意の名前。ID は、ユーザ、人、または役割に権限を与えるために使用される。例として、「SmithJ」というユーザ名、「変更マネージャ」という役割などがある。
immediate recovery	即時的復旧	<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.	(ITIL サービスデザイン) 復旧オプションの1つ。ホット・スタンバイともいう。顧客に対するサービスの深刻な停止を起こすことなく IT サービスを復旧させる態勢が取られる。即時的復旧では、通常、ミラー化、ロード・バランシング、およびサイト分割技術が使用される。
impact	インパクト	<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.	(ITIL サービスオペレーション) (ITIL サービストランジション) インシデント、問題、または変更による、ビジネス・プロセスに対する影響の指標。インパクトは、サービスレベルが受ける影響の程度に基づくことが多い。インパクトと緊急度は、優先度を割り当てるために使用する。
incident	インシデント	<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.	(ITIL サービスオペレーション) IT サービスに対する計画外の中断、または、IT サービスの品質の低下。サービスにまだ影響していない構成アイテムの障害もインシデントである。例えば、ミラー化されたディスクの1つに起きた障害など。
incident management	インシデント管理	<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.	(ITIL サービスオペレーション) すべてのインシデントのライフサイクルを管理するために使用されるプロセス。インシデント管理は、通常のサービス運用をできるかぎり迅速に回復させ、事業へのインパクトを最小限に抑えるようにする。

英語版用語	日本語版用語	英語版の定義	日本語版の定義
incident record	インシデント・レコード	<i>(ITIL Service Operation)</i> A record containing the details of an incident. Each incident record documents the lifecycle of a single incident.	(ITIL サービスオペレーション) インシデントの詳細を含むレコード。各インシデント・レコードには、単一のインシデントのライフサイクルが記録される。
indirect cost	間接費	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The cost of providing an IT service which cannot be allocated in full to a specific customer – for example, the cost of providing shared servers or software licences. Also known as overhead. See also direct cost.	(ITIL サービスストラテジ) IT サービスを提供するためのコストのうち、特定の顧客に全額を割り当てることができないもの。例えば、共有サーバやソフトウェア・ライセンスの提供にかかるコストなど。オーバーヘッドともいう。直接費も参照。
information security management (ISM)	情報セキュリティ管理 (ISM)	<i>(ITIL Service Design)</i> The process responsible for ensuring that the confidentiality, integrity and availability of an organization's assets, information, data and IT services match the agreed needs of the business. Information security management supports business security and has a wider scope than that of the IT service provider, and includes handling of paper, building access, phone calls etc. for the entire organization. See also security management information system.	(ITIL サービスデザイン) 組織の資産、情報、データ、および IT サービスの機密性、完全性、および可用性が、事業の合意されたニーズに対応しているようにすることを責務とするプロセス。情報セキュリティ管理は事業上のセキュリティを支援する。IT サービス・プロバイダの適用範囲より広い範囲を網羅し、組織全体にわたる書類の取り扱い、建物へのアクセス、通話などを対象とする。セキュリティ管理情報システムも参照。
information security management system (ISMS)	情報セキュリティマネジメントシステム (ISMS)	<i>(ITIL Service Design)</i> The framework of policy, processes, functions, standards, guidelines and tools that ensures an organization can achieve its information security management objectives. See also security management information system.	(ITIL サービスデザイン) 組織が情報セキュリティ管理の達成目標を確実に満たすことができるようにするための方針、プロセス、機能、標準、指針、ツールの枠組み。セキュリティ管理情報システムも参照。
information security policy	情報セキュリティ方針	<i>(ITIL Service Design)</i> The policy that governs the organization's approach to information security management.	(ITIL サービスデザイン) 情報セキュリティ管理に対する組織のアプローチを統制する方針。

英語版用語	日本語版用語	英語版の定義	日本語版の定義
information system	情報システム	See management information system.	管理情報システムを参照。
information technology (IT)	情報技術 (IT)	The use of technology for the storage, communication or processing of information. The technology typically includes computers, telecommunications, applications and other software. The information may include business data, voice, images, video etc. Information technology is often used to support business processes through IT services.	情報の保存、通信、または処理のために使用する技術。この技術には、通常、コンピュータ、電気通信、アプリケーション、およびその他のソフトウェアが含まれる。情報には、事業データ、音声、画像、動画などが含まれる場合がある。情報技術は、IT サービスを介してビジネス・プロセスを支援するために使用されることが多い。
infrastructure service	インフラストラクチャ・サービス	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.	ハードウェア、ネットワーク、またはその他のデータセンター・コンポーネントを提供する、支援サービスの一種。この用語は、支援サービスの同義語としても使用される。
insourcing	インソーシング	(<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. See also service sourcing.	(ITIL サービスストラテジ) IT サービスの管理に内部サービス・プロバイダを利用すること。インソーシングという用語は、IT サービスの供給を外部サービス・プロバイダから内部サービス・プロバイダへと移すことも指す。サービス・ソーシングも参照。
integrity	完全性	(<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.	(ITIL サービスデザイン) セキュリティ原則の 1 つ。データや構成アイテムが、許可された要員および活動のみによって修正されるようにする。完全性には、ソフトウェアやハードウェアの障害、環境面におけるイベント、人による介入を含む、修正の原因になりうるすべての事柄を考慮する。

英語版用語	日本語版用語	英語版の定義	日本語版の定義
interactive voice response (IVR)	音声自動応答 (IVR)	(<i>ITIL Service Operation</i>) A form of automatic call distribution that accepts user input, such as key presses and spoken commands, to identify the correct destination for incoming calls.	(ITIL サービスオペレーション) 自動着信呼分配の形式の 1 つ。キー入力や発話による指示などのユーザ入力を受信し、着信コールの正しい宛先を識別する。
intermediate recovery	中間的復旧	(<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.	(ITIL サービスデザイン) 復旧オプションの 1 つ。ウォーム・スタンバイともいう。中間的復旧では、通常、コンピュータ・システムとネットワーク・コンポーネントを含む、共有の移動設備または固定設備を使用する。ハードウェアとソフトウェアの設定、およびデータの回復は、IT サービス継続性計画の一部として行う必要がある。中間的復旧の一般的な復旧時間は、1～3 日間である。
internal customer	内部顧客	A customer who works for the same business as the IT service provider. <i>See also</i> external customer; internal service provider.	IT サービス・プロバイダと同じ事業組織に属する顧客。外部顧客、内部サービス・プロバイダも参照。
internal metric	内部測定基準	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.	IT サービス・プロバイダの内部プロセスの効率性、有効性、または費用対効果をモニタするために、IT サービス・プロバイダ内で使用される測定基準。内部測定基準は、通常、IT サービスの顧客へは報告されない。外部測定基準も参照。
internal rate of return (IRR)	内部利益率 (IRR)	(<i>ITIL Service Strategy</i>) A technique used to help make decisions about capital expenditure. It calculates a figure that allows two or more alternative investments to be compared. A larger internal rate of return indicates a better investment. <i>See also</i> net present value; return on investment.	(ITIL サービスストラテジ) 資本的支出に関する意思決定を支援するために使用する技法。内部利益率では、2 つ以上の投資案を比較できるように数値を計算する。内部利益率が大いほうが、投資が有利であることを示す。正味現在価値、投資利益率も参照。

英語版用語	日本語版用語	英語版の定義	日本語版の定義
internal service provider	内部サービス・プロバイダ	(<i>ITIL Service Strategy</i>) An IT service provider that is part of the same organization as its customer. An IT service provider may have both internal and external customers. See also insourcing; Type I service provider; Type II service provider.	(ITIL サービスストラテジ) 顧客と同じ組織に属する IT サービス・プロバイダ。IT サービス・プロバイダは、内部顧客と外部顧客の両方を持つ場合がある。インソーシング、タイプ I サービス・プロバイダ、タイプ II サービス・プロバイダも参照。
International Organization for Standardization (ISO)	国際標準化機構 (ISO)	The International Organization for Standardization (ISO) is the world's largest developer of standards. ISO is a non-governmental organization that is a network of the national standards institutes of 156 countries. See www.iso.org for further information about ISO.	国際標準化機構 (ISO) は、世界最大の標準策定機関である。ISO は非政府組織であり、156 か国の国内標準化機関から成るネットワークである。ISO の詳細は、 www.iso.org を参照。
International Standards Organization	International Standards Organization	See International Organization for Standardization.	国際標準化機構を参照。
internet service provider (ISP)	インターネット・サービス・プロバイダ (ISP)	An external service provider that provides access to the internet. Most ISPs also provide other IT services such as web hosting.	インターネットへのアクセスを提供する外部サービス・プロバイダ。ISP のほとんどは、ウェブ・ホスティングなどの他の IT サービスも提供する。
invocation	発動	(<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.	(ITIL サービスデザイン) 計画で定義されたステップを開始すること。例えば、1 つまたは複数の IT サービスを対象とした IT サービス継続性計画を開始するなど。
Ishikawa diagram	石川ダイアグラム	(<i>ITIL Continual Service Improvement</i>) (<i>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.	(ITIL 継続的サービス改善) (ITIL サービスオペレーション) 問題の原因となりうるすべてのものをチームが識別するのを支援する技法。石川馨氏によって考案されたもので、この技法のアウトプットは、魚の骨のように見える図になる。

英語版用語	日本語版用語	英語版の定義	日本語版の定義
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.	品質マネジメントシステムに対する数多くの国際的な標準や指針を指す総称。詳細は、 www.iso.org を参照。国際標準化機構（ISO）も参照。
ISO 9001	ISO 9001	An international standard for quality management systems. See also ISO 9000; standard.	品質マネジメントシステムの国際標準。ISO 9000、標準も参照。
ISO/IEC 20000	ISO/IEC 20000	An international standard for IT service management.	IT サービスマネジメントの国際標準。
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.	（ITIL 継続的サービス改善）（ITIL サービスデザイン）情報セキュリティ管理の国際標準。対応する実践のための規範は ISO/IEC 27002 である。標準も参照。
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.	（ITIL 継続的サービス改善）情報セキュリティ管理の国際的な実践のための規範。対応する仕様は ISO/IEC 27001 である。標準も参照。
IT accounting	IT 会計	See accounting.	会計業務を参照。
IT infrastructure	IT インフラストラクチャ	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.	アプリケーションや IT サービスの開発、テスト、提供、モニタリング、コントロール、サポートに必要とされるすべてのハードウェア、ソフトウェア、ネットワーク、設備など。この用語には、情報技術のすべてが含まれるが、関連する人々、プロセス、および文書は含まない。

英語版用語	日本語版用語	英語版の定義	日本語版の定義
IT operations	IT 運用	<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.	(ITIL サービスオペレーション) IT 運用コントロールによって実施される活動。コンソール管理／運用統制室、ジョブ・スケジューリング、バックアップとリストア、印刷と出力の管理を含む。IT 運用は、サービスオペレーションの同義語としても使用される。
IT operations control	IT 運用コントロール	<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.	(ITIL サービスオペレーション) IT サービスと IT インフラストラクチャのモニタリングとコントロールを責務とする機能。運用統制室も参照。
IT operations management	IT 運用管理	<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.	(ITIL サービスオペレーション) IT サービスおよびそれを支える IT インフラストラクチャの管理に必要な日々の活動を実施する IT サービス・プロバイダ内の機能。IT 運用管理には、IT 運用コントロールと施設管理が含まれる。
IT service	IT サービス	A service provided by an IT service provider. An IT service is made up of a combination of information technology, people and processes. A customer-facing IT service directly supports the business processes of one or more customers and its service level targets should be defined in a service level agreement. Other IT services, called supporting services, are not directly used by the business but are required by the service provider to deliver customer-facing services. <i>See also</i> core service; enabling service; enhancing service; service; service package.	IT サービス・プロバイダによって提供されるサービス。IT サービスは、情報技術、人材、プロセスの組み合わせから成る。顧客向け IT サービスは、1 つまたは複数の顧客のビジネス・プロセスを直接支援する。このサービスのサービスレベル目標値は、サービスレベル・アグリーメントに定義する必要がある。支援サービスと呼ばれるその他の IT サービスは、事業が直接使用するのではなく、サービス・プロバイダが顧客向けサービスを提供するために必要とする。コアサービス、実現サービス、強化サービス、サービス、サービス・パッケージも参照。

英語版用語	日本語版用語	英語版の定義	日本語版の定義
IT service continuity management (ITSCM)	IT サービス継続性管理 (ITSCM)	(<i>ITIL Service Design</i>) The process responsible for managing risks that could seriously affect IT services. IT service continuity management ensures that the IT service provider can always provide minimum agreed service levels, by reducing the risk to an acceptable level and planning for the recovery of IT services. IT service continuity management supports business continuity management.	(ITIL サービスデザイン) IT サービスに深刻な影響を与える可能性のあるリスクの管理を責務とするプロセス。IT サービス継続性管理は、リスクを許容可能なレベルにまで低減し、IT サービスの復旧に対する計画立案を行うことによって、IT サービス・プロバイダが最小限の合意済みサービスレベルを常に、確実に提供できるようにする。IT サービス継続性管理は事業継続性管理を支援する。
IT service continuity plan	IT サービス継続性計画	(<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.	(ITIL サービスデザイン) 1 つまたは複数の IT サービスの復旧に必要なステップを定義する計画。この計画では、発動のトリガ、関与する人、コミュニケーションなども特定する。IT サービス継続性計画は、事業継続性計画の一部となるべきである。
IT service management (ITSM)	IT サービスマネジメント (ITSM)	The implementation and management of quality IT services that meet the needs of the business. IT service management is performed by IT service providers through an appropriate mix of people, process and information technology. See also service management.	事業のニーズを満たす良質の IT サービスを実施および管理すること。IT サービスマネジメントは、IT サービス・プロバイダによって、人材、プロセス、情報技術の適切な組み合わせを用いて実行される。サービスマネジメントも参照。
IT Service Management Forum (itSMF)	IT サービスマネジメントフォーラム (itSMF)	The IT Service Management Forum is an independent organization dedicated to promoting a professional approach to IT service management. The itSMF is a not-for-profit membership organization with representation in many countries around the world (itSMF chapters). The itSMF and its membership contribute to the development of ITIL and associated IT service management standards. See www.itsmf.com for more information.	IT サービスマネジメントフォーラムは、IT サービスマネジメントに対する専門的なアプローチの推進に専念している独立組織である。itSMF は、会員による非営利の組織であり、世界中の多くの国に代表組織 (itSMF 支部) がある。itSMF とその会員は、ITIL および関連する IT サービスマネジメント標準の発展に貢献している。詳細は、 www.itsmf.com を参照。

英語版用語	日本語版用語	英語版の定義	日本語版の定義
IT service provider	IT サービス・プロバイダ	(<i>ITIL Service Strategy</i>) A service provider that provides IT services to internal or external customers.	(ITIL サービスストラテジ) 内部顧客または外部顧客に IT サービスを提供するサービス・プロバイダ。
IT steering group (ISG)	IT 運営グループ (ISG)	(<i>ITIL Service Design</i>) (<i>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.	(ITIL サービスデザイン) (ITIL サービスストラテジ) 事業と IT サービス・プロバイダの戦略と計画を緊密に連携させることを責務とする正式なグループ。IT 運営グループには、事業と IT サービス・プロバイダの上級レベルの代表が含まれる。IT 戦略グループまたは IT 運営委員会ともいう。
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.	IT サービスマネジメントに関する一連のベストプラクティスの出版物。ITIL は英国政府内閣府に所有されており、良質な IT サービスの供給に関する手引きと、それらをサポートするために必要なプロセス、機能、その他の能力に関する手引きを提供する。ITIL フレームワークはサービス・ライフサイクルに基づき、ライフサイクルの 5 つの段階（サービスストラテジ、サービスデザイン、サービストランジション、サービスオペレーション、継続的サービス改善）で構成されている。段階ごとに、それらを支持する固有の出版物がある。また、業種、組織の種類、運用モデル、および技術アーキテクチャ別の手引きを提供する、一連の補完的な ITIL 出版物もある。詳細は、 www.itil-officialsite.com を参照。
job description	職務記述書	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.	特定の個人に要求される役割、責任、スキル、ナレッジを定義する文書。1 つの職務記述書には、複数の役割を含めることができる。例えば、構成マネージャと変更マネージャの役割は、1 人の要員によって実行される場合がある。

英語版用語	日本語版用語	英語版の定義	日本語版の定義
job scheduling	ジョブ・スケジューリング	(ITIL Service Operation) Planning and managing the execution of software tasks that are required as part of an IT service. Job scheduling is carried out by IT operations management, and is often automated using software tools that run batch or online tasks at specific times of the day, week, month or year.	(ITIL サービスオペレーション) IT サービスの一部として必要とされるソフトウェア・タスクの実行の計画立案と管理。ジョブ・スケジューリングは IT 運用管理によって実施され、多くの場合、日、週、月、または年の特定の時間にバッチまたはオンラインのタスクを実行するソフトウェア・ツールを使用して自動化される。
Kano model	狩野モデル	(ITIL Service Strategy) A model developed by Noriaki Kano that is used to help understand customer preferences. The Kano model considers attributes of an IT service grouped into areas such as basic factors, excitement factors, performance factors etc.	(ITIL サービスストラテジ) 狩野紀昭氏によって考案された、顧客の好みを理解するために使用するモデル。狩野モデルでは、基本品質（当たり前）、魅力品質（魅力的）、性能品質（一元的）といった領域にグループ化された IT サービスの属性を検討する。
Kepner and Tregoe analysis	ケプナー・トリゴア分析	(ITIL Service Operation) 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.	(ITIL サービスオペレーション) 問題解決に対する体系的なアプローチの 1 つ。何が、どこで、いつ、どの程度という点から問題が分析される。考えられる原因が識別され、最も可能性の高い原因がテストされ、真の原因が検証される。

英語版用語	日本語版用語	英語版の定義	日本語版の定義
key performance indicator (KPI)	重要業績評価指標 (KPI)	(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design) 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.	(ITIL 継続的サービス改善) (ITIL サービスデザイン) IT サービス、プロセス、計画、プロジェクト、またはその他の活動の管理を支援するために使用される測定基準。重要成功要因の達成の測定には、重要業績評価指標が使用される。さまざまな測定基準を使用できるが、最も重要なものだけが重要業績評価指標として定義され、プロセス、IT サービス、または活動を積極的に管理および報告するために使用される。効率性、有効性、費用対効果のすべてを確実に管理するためには、重要業績評価指標を選択すべきである。
knowledge base	ナレッジベース	(ITIL Service Transition) A logical database containing data and information used by the service knowledge management system.	(ITIL サービストランジション) サービス・ナレッジ管理システムで使用するデータと情報を含む、論理データベース。
knowledge management	ナレッジ管理	(ITIL Service Transition) 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.	(ITIL サービストランジション) 観点、アイデア、経験、および情報を共有し、それらを適切な時期に適切な場所で利用可能にすることを責務とするプロセス。ナレッジ管理プロセスは、十分な情報に基づく決定を可能にし、ナレッジを再発見する必要性を低くすることにより効率性を改善する。データ・情報・ナレッジ・知恵、サービス・ナレッジ管理システムも参照。
known error	既知のエラー	(ITIL Service Operation) A problem that has a documented root cause and a workaround. Known errors are created and managed throughout their lifecycle by problem management. Known errors may also be identified by development or suppliers.	(ITIL サービスオペレーション) 文書化された根本原因とワークアラウンドがある問題。既知のエラーは、問題管理によって作成され、ライフサイクルを通じて管理される。既知のエラーは、開発者またはサプライヤによって特定される場合もある。

英語版用語	日本語版用語	英語版の定義	日本語版の定義
known error database (KEDB)	既知のエラー・データベース (KEDB)	(ITIL Service Operation) A database containing all known error records. This database is created by problem management and used by incident and problem management. The known error database may be part of the configuration management system, or may be stored elsewhere in the service knowledge management system.	(ITIL サービスオペレーション) すべての既知のエラー・レコードが含まれるデータベース。このデータベースは、問題管理によって作成され、インシデント管理と問題管理に使用される。既知のエラー・データベースは、構成管理システムの一部としても、またはサービス・ナレッジ管理システムの任意の場所に格納してもよい。
known error record	既知のエラー・レコード	(ITIL Service Operation) A record containing the details of a known error. Each known error record documents the lifecycle of a known error, including the status, root cause and workaround. In some implementations, a known error is documented using additional fields in a problem record.	(ITIL サービスオペレーション) 既知のエラーの詳細を含むレコード。既知のエラー・レコードそれぞれには、ステータス、根本原因、ワークアラウンドを含む、既知のエラーのライフサイクルを記述する。実施方法によっては、問題レコード内の補足的なフィールドを使用して既知のエラーを文書化する場合もある。
lifecycle	ライフサイクル	<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> <p>The lifecycle of an application includes requirements, design, build, deploy, operate, optimize</p> <p>The expanded incident lifecycle includes detection, diagnosis, repair, recovery and restoration</p> <p>The lifecycle of a server may include: ordered, received, in test, live, disposed etc.</p>	<p>IT サービス、構成アイテム、インシデント、問題、変更などの存続期間におけるさまざまな段階。ライフサイクルでは、ステータスのカテゴリと、許可されるステータス遷移が定義される。例として、次のようなものがある。</p> <p>アプリケーションのライフサイクルには、要件、設計、構築、展開、運用、最適化が含まれる</p> <p>拡張版インシデント・ライフサイクルには、検出、診断、修理、復旧、回復という段階がある。</p> <p>サーバのライフサイクルには、注文済み、受領済み、テスト中、稼働中、廃棄などが含まれる。</p>

英語版用語	日本語版用語	英語版の定義	日本語版の定義
line of service (LOS)	サービス・ライン (LOS)	(<i>ITIL Service Strategy</i>) A core service or service package that has multiple service options. A line of service is managed by a service owner and each service option is designed to support a particular market segment.	(ITIL サービスストラテジ) 複数のサービス・オプションを持つコアサービスまたは支援サービス。サービス・ラインはサービス・オーナーによって管理され、各サービス・オプションは、特定の市場区分を支援するために設計される。
live	稼働中	(<i>ITIL Service Transition</i>) Refers to an IT service or other configuration item that is being used to deliver service to a customer.	(ITIL サービストランジション) サービスを顧客に提供するために使用されている IT サービスまたはその他の構成アイテムを指す。
live environment	稼働環境	(<i>ITIL Service Transition</i>) A controlled environment containing live configuration items used to deliver IT services to customers.	(ITIL サービストランジション) IT サービスを顧客に提供するために使用される、稼働中の構成アイテムを含むコントロールされた環境。
maintainability	保守性	(<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.	(ITIL サービスデザイン) 障害の後、IT サービスまたはその他の構成アイテムをどの程度迅速かつ効果的に通常の稼働状態に戻せるかを表す指標。保守性は、MTRS として測定、報告されることが多い。保守性は、ソフトウェアまたは IT サービスの開発においては、容易に変更や修理を行える能力を意味することもある。
major incident	重大なインシデント	(<i>ITIL Service Operation</i>) The highest category of impact for an incident. A major incident results in significant disruption to the business.	(ITIL サービスオペレーション) インシデントのインパクトのうち、最上位のカテゴリ。重大なインシデントは、事業にとって深刻な中断の原因になる。
manageability	管理性	An informal measure of how easily and effectively an IT service or other component can be managed.	IT サービスまたはその他のコンポーネントがどの程度簡単および効果的に管理できるかの、非公式の指標。

英語版用語	日本語版用語	英語版の定義	日本語版の定義
management information	情報管理	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'.	マネージャによる意思決定を支援するために使用される情報。管理情報は、さまざまな IT サービス マネジメント・プロセスを支援するツールによって、自動的に生成されることが多い。管理情報には、「インシデントの原因になる変更の割合」や「初回解決率」などの重要業績評価指標の値が含まれることが多い。
management information system (MIS)	管理情報システム (MIS)	(ITIL Service Design) 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.	(ITIL サービスデザイン) プロセスまたは機能の支援に使用される一連のツール、データ、および情報。例えば、可用性管理情報システムや、サプライヤ契約管理情報システムなど。サービス・ナレッジ管理システムも参照。
Management of Risk (M_o_R®)	リスクの管理 (M_o_R®)	M_o_R includes all the activities required to identify and control the exposure to risk, which may have an impact on the achievement of an organization's business objectives. See www.mor-officialsite.com for more details.	M_o_R には、組織の事業達成目標の実現にインパクトを与える可能性のあるリスクの危険性の識別とコントロールに必要なすべての活動が含まれる。詳細は、 www.mor-officialsite.com を参照。
management system	マネジメントシステム	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.	管理の仕組み。組織、または組織の一部が達成目標を確実に実現することができるようにするための方針、プロセス、機能、標準、指針、ツールの枠組み。この用語は、狭義では、特定のプロセスや活動を支援するものを指す。例えば、イベント管理システムやリスク管理システムなど。システムも参照。

英語版用語	日本語版用語	英語版の定義	日本語版の定義
manual workaround	手作業のワークアラウンド	(ITIL Continual Service Improvement) 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.	(ITIL 継続的サービス改善) 手作業による介入を必要とするワークアラウンド。手作業のワークアラウンドは、ビジネス・プロセスが IT サービスを使用しないで運用される復旧オプションの名前としても使用される。これは一時的な対策であり、通常、他の復旧オプションと併用される。
marginal cost	限界費用	(ITIL Service Strategy) 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.	(ITIL サービスストラテジ) アウトプット単位を 1 単位増やすまたは減らす際の生産コストの増加または減少。例えば、追加ユーザのサポートのコストなど。
market space	ターゲット市場	(ITIL Service Strategy) 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.	(ITIL サービスストラテジ) 顧客のビジネス・ニーズを満たすために IT サービス・プロバイダが活用できるすべての機会。ターゲット市場は、IT サービス・プロバイダが提供を検討したほうがよい可能性がある IT サービスを特定する。
maturity	成熟度	(ITIL Continual Service Improvement) 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.	(ITIL 継続的サービス改善) プロセス、機能、組織などの信頼性、効率性、有効性の指標。最も成熟したプロセスおよび機能は、事業達成目標および事業戦略と正式に整合されており、継続的改善の枠組みによってサポートされている。
maturity level	成熟度レベル	A named level in a maturity model, such as the Carnegie Mellon Capability Maturity Model Integration.	カーネギーメロン大学の能力成熟度モデル統合などの成熟度モデルにおいて指定されているレベル。

英語版用語	日本語版用語	英語版の定義	日本語版の定義
mean time between failures (MTBF)	平均故障間隔 (MTBF)	<i>(ITIL Service Design)</i> A metric for measuring and reporting reliability. MTBF is the average time that an IT service or other configuration item can perform its agreed function without interruption. This is measured from when the configuration item starts working, until it next fails.	(ITIL サービスデザイン) 信頼性を測定、報告するための測定基準。MTBF は、IT サービスまたはその他の構成アイテムが、合意済みの機能を中断なく実行できる時間の平均値である。構成アイテムが稼働を開始した時点から、次に障害が発生した時点までを測定する。
mean time between service incidents (MTBSI)	平均サービス・インシデント間隔 (MTBSI)	<i>(ITIL Service Design)</i> A metric used for measuring and reporting reliability. It is the mean time from when a system or IT service fails, until it next fails. MTBSI is equal to MTBF plus MTRS.	(ITIL サービスデザイン) 信頼性を測定、報告するために使用される測定基準。MTBSI は、システムまたは IT サービスに障害が発生した時点から、次に障害が発生した時点までの平均時間である。MTBSI は、MTBF と MTRS を足したものに等しい。
mean time to repair (MTTR)	平均修理時間 (MTTR)	The average time taken to repair an IT service or other configuration item after a failure. MTTR is measured from when the configuration item fails until it is repaired. MTTR does not include the time required to recover or restore. It is sometimes incorrectly used instead of mean time to restore service.	障害の後、IT サービスまたはその他の構成アイテムを修理するためにかかる時間の平均値。MTTR は、構成アイテムに障害が発生した時点から、修理された時点までを測定する。MTTR には、復旧または回復に必要な時間は含まれない。MTTR は、MTRS と混同されることがある。
mean time to restore service (MTRS)	平均サービス回復時間 (MTRS)	The average time taken to restore an IT service or other configuration item after a failure. MTRS is measured from when the configuration item fails until it is fully restored and delivering its normal functionality. See also maintainability; mean time to repair.	障害の後、IT サービスまたはその他の構成アイテムを回復させるためにかかる時間の平均値。MTRS は、構成アイテムに障害が発生した時点から、それが完全に回復して通常の機能を提供できるようになった時点までを測定する。保守性、平均修理時間も参照。
metric	測定基準	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> Something that is measured and reported to help manage a process, IT service or activity. See also key performance indicator.	(ITIL 継続的サービス改善) プロセス、IT サービス、または活動の管理を支援するために測定、報告されるもの。重要業績評価指標も参照。

英語版用語	日本語版用語	英語版の定義	日本語版の定義
middleware	ミドルウェア	(ITIL Service Design) Software that connects two or more software components or applications. Middleware is usually purchased from a supplier, rather than developed within the IT service provider. See also commercial off the shelf.	(ITIL サービスデザイン) 2つ以上のソフトウェア・コンポーネントやアプリケーションを連結するソフトウェア。ミドルウェアは通常、IT サービス・プロバイダで開発するより、サプライヤから購入する。既製品も参照。
mission	ミッション	A short but complete description of the overall purpose and intentions of an organization. It states what is to be achieved, but not how this should be done. See also vision.	簡潔ではあるが、完全に組織の目的と意図を記述している説明。達成すべきことは記述されているが、取るべき方法は記述されていない。ビジョンも参照。
model	モデル	A representation of a system, process, IT service, configuration item etc. that is used to help understand or predict future behaviour.	システム、プロセス、IT サービス、構成アイテムなどを表したもので、将来の働きを把握または予測するために使用される。
modelling	モデル化	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.	システム、プロセス、IT サービス、構成アイテムなどの将来の働きを予測するために使用される技法。モデル化は、財務管理、キャパシティ管理、および可用性管理でよく使用される。
monitor control loop	モニタ・コントロール・ループ	(ITIL Service Operation) 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.	(ITIL サービスオペレーション) タスク、プロセス、IT サービス、またはその他の構成アイテムのアウトプットをモニタリングし、そのアウトプットを事前定義された規範と比較し、その比較に基づいて適切な処置を行うこと。
monitoring	モニタリング	(ITIL Service Operation) Repeated observation of a configuration item, IT service or process to detect events and to ensure that the current status is known.	(ITIL サービスオペレーション) イベントを検出し、現状を確実に把握するために、構成アイテム、IT サービス、またはプロセスを繰り返し観察すること。

英語版用語	日本語版用語	英語版の定義	日本語版の定義
near-shore	ニアショア	(ITIL Service Strategy) Provision of services from a country near the country where the customer is based. This can be the provision of an IT service, or of supporting functions such as a service desk. See also offshore; onshore.	(ITIL サービスストラテジ) 顧客が存在する国に近い国からサービスを供給すること。これには、IT サービスの供給、またはサービスデスクなどの支援的機能の供給がある。オフショア、オンショアも参照。
net present value (NPV)	正味現在価値 (NPV)	(ITIL Service Strategy) A technique used to help make decisions about capital expenditure. It compares cash inflows with cash outflows. Positive net present value indicates that an investment is worthwhile. See also internal rate of return; return on investment.	(ITIL サービスストラテジ) 資本的支出に関する意思決定を支援するために使用する技法。NPV では、資金収入と資金支出を比較する。正味現在価値がプラスであれば、投資する価値がある。内部利益率、投資利益率も参照。
normal change	通常の変更	(ITIL Service Transition) A change that is not an emergency change or a standard change. Normal changes follow the defined steps of the change management process.	(ITIL サービストランジション) 緊急の変更でも標準的な変更でもない変更。通常の変更では、変更管理プロセスの定義されたステップに従う。
normal service operation	通常のサービス運用	(ITIL Service Operation) An operational state where services and configuration items are performing within their agreed service and operational levels.	(ITIL サービスオペレーション) サービスと構成アイテムが、合意済みのサービスレベルおよびオペレーショナルレベルの枠内で機能している運用状態。
notional charging	概念上の課金	(ITIL Service Strategy) An approach to charging for IT services. Charges to customers are calculated and customers are informed of the charge, but no money is actually transferred. Notional charging is sometimes introduced to ensure that customers are aware of the costs they incur, or as a stage during the introduction of real charging.	(ITIL サービスストラテジ) IT サービスに対する課金のアプローチの 1 つ。顧客への料金が計算され、顧客にその料金が通知されるが、実際の金銭の振込みは行われない。概念上の課金は、かかったコストを顧客に認識させるため、または実際の課金までの予備段階として導入されることがある。

英語版用語	日本語版用語	英語版の定義	日本語版の定義
objective	達成目標	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.	プロセス、活動、または組織が、その目的の達成を確実にするために必要とする成果。達成目標は、通常、測定可能な目標値で表わされる。この用語は、非公式には要件の意味でも使用される。
off the shelf	既製	See commercial off the shelf.	既製品を参照。
Office of Government Commerce (OGC)	Office of Government Commerce (OGC)	OGC (former owner of Best Management Practice) and its functions have moved into the Cabinet Office as part of HM Government. See www.cabinetoffice.gov.uk	OGC（ベスト・マネジメント・プラクティスの旧オーナー）およびその職務は、英国政府の内閣府に移管された。 www.cabinetoffice.gov.uk を参照。
offshore	オフショア	(ITIL Service Strategy) Provision of services from a location outside the country where the customer is based, often in a different continent. This can be the provision of an IT service, or of supporting functions such as a service desk. See also near-shore; onshore.	（ITIL サービスストラテジ）顧客の本拠地である国の外、多くの場合別の大陸からサービスを提供すること。これには、IT サービスの供給、またはサービスデスクなどの支援的機能の供給がある。ニアショア、オンショアも参照。
onshore	オンショア	(ITIL Service Strategy) Provision of services from a location within the country where the customer is based. See also near-shore; offshore.	（ITIL サービスストラテジ）顧客の本拠地である国内からサービスを提供すること。ニアショア、オフショアも参照。
operate	運用する	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.	期待どおりに機能させること。プロセスまたは構成アイテムが必要なアウトプットを提供している場合は、「稼働している」といわれる。1つまたは複数の作業を実行することを指して「運用／運営する」ともいう。例えば、コンピュータを運用することは、コンピュータが期待どおりに機能するために必要な、日々の作業を行うことである。

英語版用語	日本語版用語	英語版の定義	日本語版の定義
operation	運用	(ITIL Service Operation) 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.	(ITIL サービスオペレーション) IT サービス、システム、またはその他の構成アイテムの日々の管理。運用は、事前定義された活動またはトランザクションも意味する。例えば、磁気テープの装填、販売時点での金銭の受領、ディスク・ドライブのデータの読み取りなど。
operational	運用上	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.	計画立案と提供における3つのレベル（戦略的、戦術的、運用上）のうち、最下位のレベル。運用上の活動には、ビジネス・プロセスまたはITサービスマネジメント・プロセスに関する日々または短期間の計画立案や提供が含まれる。この用語は、稼働中の同義語でもある。
operational cost	運用コスト	The cost resulting from running the IT services, which often involves repeating payments – for example, staff costs, hardware maintenance and electricity (also known as current expenditure or revenue expenditure). See also capital expenditure.	IT サービス実行の結果として生じるコストであり、多くの場合は繰り返しの支払いを伴う。例えば、人件費、ハードウェアの保守費用、電気代など（「経常支出」または「収益支出」ともいう）。資本的支出も参照。
operational expenditure (OPEX)	運用支出（OPEX）	See operational cost.	運用コストを参照。

英語版用語	日本語版用語	英語版の定義	日本語版の定義
operational level agreement (OLA)	オペレーショナルレベル・アグリーメント (OLA)	<p>(<i>ITIL Continual Service Improvement</i>) (<i>ITIL Service Design</i>) An agreement between an IT service provider and another part of the same organization. It supports the IT service provider's delivery of IT services to customers and defines the goods or services to be provided and the responsibilities of both parties. For example, there could be an operational level agreement:</p> <p>Between the IT service provider and a procurement department to obtain hardware in agreed times</p> <p>Between the service desk and a support group to provide incident resolution in agreed times.</p> <p>See also service level agreement.</p>	<p>(ITIL 継続的サービス改善) (ITIL サービスデザイン) IT サービス・プロバイダと、同じ組織内の別の部署との間で交わされる合意。オペレーショナルレベル・アグリーメントは、IT サービス・プロバイダによる顧客への IT サービス提供を支援し、提供する商品やサービス、および両当事者の責任を定義する。例えば、次のようなオペレーショナルレベル・アグリーメントがある。</p> <p>合意されたタイミングでハードウェアを入手するための、IT サービス・プロバイダと調達部門との OLA</p> <p>合意されたタイミングでインシデントを解決するための、サービスデスクとサポート・グループとの OLA</p> <p>サービスレベル・アグリーメントも参照。</p>
operations bridge	運用統制室	(<i>ITIL Service Operation</i>) A physical location where IT services and IT infrastructure are monitored and managed.	(ITIL サービスオペレーション) IT サービスと IT インフラストラクチャがモニタおよび管理される物理的な場所。
operations control	運用コントロール	See IT operations control.	IT 運用コントロールを参照。
operations management	運用管理	See IT operations management.	IT 運用管理を参照。

英語版用語	日本語版用語	英語版の定義	日本語版の定義
opportunity cost	機会費用	(ITIL Service Strategy) A cost that is used in deciding between investment choices. Opportunity cost represents the revenue that would have been generated by using the resources in a different way. For example, the opportunity cost of purchasing a new server may include not carrying out a service improvement activity that the money could have been spent on. Opportunity cost analysis is used as part of a decision-making process, but opportunity cost is not treated as an actual cost in any financial statement.	(ITIL サービスストラテジ) 投資対象を決定する際に使用されるコスト。機会費用は、リソースを別の方法で使用した場合に発生していたであろう収益を表す。例えば新サーバ購入の機会費用には、その資金が充てられていたであろうサービス改善活動を行わないことが含まれるだろう。機会費用分析は意思決定プロセスの一部として利用されるが、機会費用は財務諸表で実際のコストとして扱われることはない。
optimize	最適化	Review, plan and request changes, in order to obtain the maximum efficiency and effectiveness from a process, configuration item, application etc.	プロセス、構成アイテム、アプリケーションなどから最大限の効率性と有効性を得るために、レビューと計画を行い、変更を要求すること。
organization	組織	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.	企業、法人組織、またはその他の機関。この用語は、人材、リソース、予算を持つ任意の単位を指す場合がある。例えば、プロジェクトや事業部門など。
outcome	成果	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. See also objective.	活動の実行、プロセスの遂行、ITサービスの提供などの結果。この用語は、意図された結果および実際の結果を意味する。達成目標も参照。
outsourcing	アウトソーシング	(ITIL Service Strategy) Using an external service provider to manage IT services. See also service sourcing.	(ITIL サービスストラテジ) 外部サービス・プロバイダを利用して IT サービスを管理すること。サービス・ソーシングも参照。
overhead	オーバヘッド	See indirect cost.	間接費を参照。

英語版用語	日本語版用語	英語版の定義	日本語版の定義
pain value analysis	痛みの値分析	(ITIL Service Operation) A technique used to help identify the business impact of one or more problems. A formula is used to calculate pain value based on the number of users affected, the duration of the downtime, the impact on each user, and the cost to the business (if known).	(ITIL サービスオペレーション) 1つまたは複数の問題によるビジネス・インパクトの識別を支援するために使用する技法。影響を受けるユーザ数、停止時間の長さ、各ユーザへのインパクト、および事業に対するコスト（分かる場合）に基づいて、ある計算式を用いて痛み値を計算する。
Pareto principle	パレートの法則	(ITIL Service Operation) 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.	(ITIL サービスオペレーション) 活動に優先順位を付けるために使用する技法。パレートの法則では、あらゆる活動の価値の80%は、その作業の20%によって生み出されるとされる。パレート分析は、調査目的で、問題の考えられる原因に優先順位を付けるために問題管理でも使用される。
partnership	パートナーシップ	A relationship between two organizations that involves working closely together for common goals or mutual benefit. The IT service provider should have a partnership with the business and with third parties who are critical to the delivery of IT services. See also value network.	共通の最終目標や相互のメリットのために緊密に連携することを伴う、2つの組織の関係。IT サービス・プロバイダは、事業との間に、また IT サービスの提供に極めて重要なサードパーティとの間にパートナーシップを築くべきである。バリュー・ネットワークも参照。
passive monitoring	受動的モニタリング	(ITIL Service Operation) Monitoring of a configuration item, an IT service or a process that relies on an alert or notification to discover the current status. See also active monitoring.	(ITIL サービスオペレーション) アラートや通知によって現在の状態を検出するようにしている構成アイテム、IT サービス、またはプロセスのモニタリング。能動的モニタリングも参照。
pattern of business activity (PBA)	事業活動パターン (PBA)	(ITIL Service Strategy) A workload profile of one or more business activities. Patterns of business activity are used to help the IT service provider understand and plan for different levels of business activity. See also user profile.	(ITIL サービスストラテジ) 1つまたは複数の事業活動の作業負荷の様子。事業活動パターンは、さまざまなレベルの事業活動を IT サービス・プロバイダが理解し計画立案するために使用される。ユーザ・プロファイルも参照。

英語版用語	日本語版用語	英語版の定義	日本語版の定義
percentage utilization	使用率	(<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%.	(ITIL サービスデザイン) 任意の期間中に、コンポーネントが使用中である時間の割合。例えば、CPU が 1 時間のうち 1,800 秒間使用中であれば、その使用率は 50%である。
performance	パフォーマンス	A measure of what is achieved or delivered by a system, person, team, process or IT service.	システム、個人、チーム、プロセス、または IT サービスによって達成または提供されるものの指標。
performance management	パフォーマンス管理	Activities to ensure that something achieves its expected outcomes in an efficient and consistent manner.	期待される成果を効率的かつ一貫的に達成することを確実にするための活動。
pilot	パイロット	(<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.	(ITIL サービストランジション) 稼働環境への、IT サービス、リリース、またはプロセスの限定的な展開。パイロットは、リスクを低減し、ユーザからのフィードバックと受け入れを得るために行われる。変更評価、テストも参照。
plan	計画	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.	達成目標を実現するために必要とされる活動およびリソースを説明する、詳細な提案。例えば、新しい IT サービスまたはプロセスを実施するための計画。ISO/IEC 20000 では、各 IT サービスマネジメント・プロセスの管理に対する計画が必要とされている。

英語版用語	日本語版用語	英語版の定義	日本語版の定義
Plan-Do-Check-Act (PDCA)	計画・実施・点検・処置 (PDCA)	(ITIL Continual Service Improvement) 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.	(ITIL 継続的サービス改善) エドワーズ・デミング氏により考案された、プロセス管理のための4つの段階を伴うサイクル。計画・実施・点検・処置は、デミング・サイクルとも呼ばれる。 計画 – ITサービスを支援するプロセスを設計または修正する、 実施 – 計画を実施し、プロセスを管理する、 点検 – プロセスおよびITサービスを測定し、達成目標と比較し、レポートを作成する、 処置 – プロセスを改善するための変更を計画し、実施する
planned downtime	計画停止時間	(ITIL Service Design) Agreed time when an IT service will not be available. Planned downtime is often used for maintenance, upgrades and testing. See also change window; downtime.	(ITIL サービスデザイン) 合意済みの、ITサービスを使用できない期間。計画停止時間は、保守、更新、およびテストのために使用されることが多い。変更時間帯、停止時間も参照。
planning	計画立案	An activity responsible for creating one or more plans – for example, capacity planning.	1つまたは複数の計画の策定を責務とする活動。例えば、キャパシティ計画立案など。
policy	方針	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.	マネジメントの期待や意図を正式に文書化したもの。方針は、意思決定を導くために使用される。また、プロセス、標準、役割、活動、ITインフラストラクチャなどを、一貫的かつ適切に開発および実施するためにも使用される。
portable facility	移動設備	(ITIL Service Design) A prefabricated building, or a large vehicle, provided by a third party and moved to a site when needed according to an IT service continuity plan. See also fixed facility; recovery option.	(ITIL サービスデザイン) サードパーティが提供するプレハブ建物や大型車両であり、ITサービス継続性計画に従って必要とされる場合に現場に移動する。固定設備、復旧オプションも参照。

英語版用語	日本語版用語	英語版の定義	日本語版の定義
post-implementation review (PIR)	実施後のレビュー (PIR)	A review that takes place after a change or a project has been implemented. It determines if the change or project was successful, and identifies opportunities for improvement.	変更またはプロジェクトの実施後に行われるレビュー。実施後のレビューでは、変更またはプロジェクトが成功したかどうかを判断し、改善の機会を識別する。
practice	プラクティス	A way of working, or a way in which work must be done. Practices can include activities, processes, functions, standards and guidelines. See <i>also</i> best practice.	業務の方法、または業務を行うべき方法。プラクティスには、活動、プロセス、機能、標準、指針が含まれるだろう。ベストプラクティスも参照。
prerequisite for success (PFS)	成功の必須条件 (PFS)	An activity that needs to be completed, or a condition that needs to be met, to enable successful implementation of a plan or process. It is often an output from one process that is a required input to another process.	計画またはプロセスを首尾よく実施するために、完了すべき活動、または満たすべき条件。成功の必須条件は、あるプロセスからのアウトプットであり、それは別のプロセスに必要とされるインプットであることが多い。
pricing	価格設定	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Pricing is the activity for establishing how much customers will be charged.	(ITIL サービスストラテジ) 価格設定とは、顧客に課金する金額を決定する活動である。
PRINCE2	PRINCE2	See <i>Projects IN Controlled Environments</i> .	<i>Projects IN Controlled Environments</i> を参照。
priority	優先度	<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.	(ITIL サービスオペレーション) (ITIL サービストランジション) インシデント、問題、または変更の相対的な重要度の識別に使用されるカテゴリ。優先度はインパクトと緊急度に基づいており、行うべき処置に必要な時間の特定に使用される。例えば、サービスレベル・アグリーメントに、優先度 2 のインシデントは 12 時間以内に解決しなければならない、と記述するなど。

英語版用語	日本語版用語	英語版の定義	日本語版の定義
proactive monitoring	プロアクティブなモニタリング	(ITIL Service Operation) Monitoring that looks for patterns of events to predict possible future failures. See also reactive monitoring.	(ITIL サービスオペレーション) 将来的に起こりうる障害を予知するために、イベントのパターンを待ち受けてモニタリングすること。リアクティブなモニタリングも参照。
proactive problem management	プロアクティブな問題管理	(ITIL Service Operation) Part of the problem management process. The objective of proactive problem management is to identify problems that might otherwise be missed. Proactive problem management analyses incident records, and uses data collected by other IT service management processes to identify trends or significant problems.	(ITIL サービスオペレーション) 問題管理プロセスの一部。プロアクティブな問題管理の達成目標は、見逃される可能性のある問題を識別することである。プロアクティブな問題管理では、インシデント・レコードを分析し、他の IT サービスマネジメント・プロセスによって収集されたデータを使用して傾向や深刻な問題を識別する。
problem	問題	(ITIL Service Operation) A cause of one or more incidents. The cause is not usually known at the time a problem record is created, and the problem management process is responsible for further investigation.	(ITIL サービスオペレーション) 1 つまたは複数のインシデントの原因。原因は、通常、問題レコードの作成時には未知であり、問題管理プロセスがその先の調査に対する責任を負う。
problem management	問題管理	(ITIL Service Operation) 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.	(ITIL サービスオペレーション) すべての問題のライフサイクルを管理することを責務とするプロセス。問題管理は、インシデントの発生をプロアクティブに防ぎ、また防止できないインシデントのインパクトを最小限に抑える。
problem record	問題レコード	(ITIL Service Operation) A record containing the details of a problem. Each problem record documents the lifecycle of a single problem.	(ITIL サービスオペレーション) 問題の詳細を含むレコード。各問題レコードには、単一の問題のライフサイクルが記録される。

英語版用語	日本語版用語	英語版の定義	日本語版の定義
procedure	手順	A document containing steps that specify how to achieve an activity. Procedures are defined as part of processes. See <i>also</i> work instruction.	活動の達成方法を指定するステップを記載した文書。手順は、プロセスの一部として定義される。作業指示書も参照。
process	プロセス	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.	特定の達成目標を実現するために設計された、体系的な一連の活動。プロセスでは、1つまたは複数の定義済みインプットを受け取り、定義済みアウトプットに変換する。プロセスには、アウトプットを確実に提供するために必要とされる役割、責任、手段、および管理コントロールなどが含まれる場合がある。また、プロセスでは、必要に応じて方針、標準、指針、活動、および作業指示を定義できる。
process control	プロセス・コントロール	The activity of planning and regulating a process, with the objective of performing the process in an effective, efficient and consistent manner.	効果的、効率的、かつ一貫的にプロセスを実行することを達成目標として、プロセスを計画立案して統制する活動。
process manager	プロセス・マネージャ	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.	プロセスの運用管理を責務とする役割。プロセス・マネージャの責任には、プロセスの実行、モニタリング、および報告に必要とされるすべての活動の計画立案と調整が含まれる。1つのプロセスに複数のプロセス・マネージャがいる場合がある。例えば、拠点ごとの変更マネージャや、データセンタごとのITサービス継続性マネージャなど。プロセス・マネージャの役割は、プロセス・オーナーの役割を担う人に割り当てられることが多いが、大規模な組織では、これらの役割は分離される場合がある。

英語版用語	日本語版用語	英語版の定義	日本語版の定義
process owner	プロセス・オーナー	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.	プロセスが目的に適しているようにすることに責任を負う人。プロセス・オーナーの責任には、プロセスとその測定基準に対する後援、設計、変更管理、および継続的改善が含まれる。この役割は、プロセス・マネージャの役割を担う人に割り当てられることが多いが、大規模な組織では、これらの役割は分離される場合がある。
production environment	本番環境	See live environment.	稼働環境を参照。
profit centre	プロフィット・センタ	(ITIL Service Strategy) A business unit that charges for services provided. A profit centre can be created with the objective of making a profit, recovering costs, or running at a loss. An IT service provider can be run as a cost centre or a profit centre.	(ITIL サービスストラテジ) 提供したサービスに対して課金する事業部門。プロフィット・センタは、利益の獲得、コストの回収を達成目標として設立できる。そうでない場合は赤字運営となる。IT サービス・プロバイダは、コスト・センタとしても、プロフィット・センタとしても運営できる。
pro-forma	雛型	A template or example document containing sample data that will be replaced with real values when these are available.	テンプレート、または実際の値が入手可能になったときに置き換えられるデータ例を含む文書例。
programme	プログラム	A number of projects and activities that are planned and managed together to achieve an overall set of related objectives and other outcomes.	関連する複数の達成目標およびその他の成果全体を実現するために、一緒に計画され管理される複数のプロジェクトおよび活動。

英語版用語	日本語版用語	英語版の定義	日本語版の定義
project	プロジェクト	A temporary organization, with people and other assets, that is required to achieve an objective or other outcome. Each project has a lifecycle that typically includes initiation, planning, execution, and closure. Projects are usually managed using a formal methodology such as PProjects IN Controlled Environments (PRINCE2) or the Project Management Body of Knowledge (PMBOK). See also charter; project management office; project portfolio.	ある達成目標やその他の成果を実現するために必要とされる人材や他の資産を含む、一時的な組織。プロジェクトごとにライフサイクルがあり、一般的に、開始、計画立案、実行、クローズが含まれる。プロジェクトは、通常、PProjects IN Controlled Environments (PRINCE2)、プロジェクトマネジメント知識体系 (PMBOK) などの正式な方法論を使用して管理される。憲章、プロジェクト管理オフィス、プロジェクト・ポートフォリオも参照。
project charter	プロジェクト憲章	See charter.	憲章を参照。
Project Management Body of Knowledge (PMBOK)	プロジェクトマネジメント知識体系 (PMBOK)	A project management standard maintained and published by the Project Management Institute. See www.pmi.org for more information. See also PProjects IN Controlled Environments (PRINCE2).	プロジェクトマネジメント協会によって維持され発行されている、プロジェクト管理の標準。詳細は、 www.pmi.org を参照。PProjects IN Controlled Environments (PRINCE2) も参照。
Project Management Institute (PMI)	プロジェクトマネジメント協会 (PMI)	A membership association that advances the project management profession through globally recognized standards and certifications, collaborative communities, an extensive research programme, and professional development opportunities. PMI is a not-for-profit membership organization with representation in many countries around the world. PMI maintains and publishes the Project Management Body of Knowledge (PMBOK). See www.pmi.org for more information. See also PProjects IN Controlled Environments (PRINCE2).	世界的に認知された標準と認証、協調的なコミュニティ、広範にわたる調査プログラム、専門能力開発の機会により、プロジェクトマネジメントの専門職を進歩させる、会員で構成される協会。PMI は、会員による非営利の組織であり、世界中の多くの国に代表組織がある。プロジェクトマネジメント知識体系 (PMBOK) は、PMI により維持され発行されている。詳細は、 www.pmi.org を参照。PProjects IN Controlled Environments (PRINCE2) も参照。

英語版用語	日本語版用語	英語版の定義	日本語版の定義
project management office (PMO)	プロジェクト管理オフィス (PMO)	(ITIL Service Design) (ITIL Service Strategy) A function or group responsible for managing the lifecycle of projects. See also charter; project portfolio.	(ITIL サービスデザイン) (ITIL サービスストラテジ) プロジェクトのライフサイクルの管理を責務とする機能またはグループ。憲章、プロジェクト・ポートフォリオも参照。
project portfolio	プロジェクト・ポートフォリオ	(ITIL Service Design) (ITIL Service Strategy) 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.	(ITIL サービスデザイン) (ITIL サービスストラテジ) プロジェクトのライフサイクルを通じた管理に使用するデータベースまたは構造化された文書。プロジェクト・ポートフォリオは、プロジェクトを調整し、その達成目標を高い費用対効果でかつタイムリーな方法で確実に実現させるために使用する。より大規模な組織では、プロジェクト・ポートフォリオは通常、プロジェクト管理オフィスにより定義され維持される。通常、新規サービスと顕著な変更はプロジェクトとして管理されるため、プロジェクト・ポートフォリオは、サービス・ポートフォリオ管理において重要である。憲章も参照。
projected service outage (PSO)	サービスの停止計画 (PSO)	(ITIL Service Transition) A document that identifies the effect of planned changes, maintenance activities and test plans on agreed service levels.	(ITIL サービストランジション) 計画された変更、保守活動、およびテスト計画による、合意されたサービスレベルへの影響を示す文書。
PRojects IN Controlled Environments (PRINCE2)	PRojects IN Controlled Environments (PRINCE2)	The standard UK government methodology for project management. See www.prince-officialsite.com for more information. See also Project Management Body of Knowledge (PMBOK).	プロジェクト管理のための、英国政府の標準方法論。詳細は、 www.prince-officialsite.com を参照。プロジェクトマネジメント知識体系 (PMBOK) も参照。
qualification	検定	(ITIL Service Transition) An activity that ensures that the IT infrastructure is appropriate and correctly configured to support an application or IT service. See also validation.	(ITIL サービストランジション) IT インフラストラクチャが、アプリケーションまたは IT サービスをサポートするのに適切であり、かつ正しく構成されていることを確認する活動。妥当性確認も参照。

英語版用語	日本語版用語	英語版の定義	日本語版の定義
quality	品質	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 <i>also</i> quality management system.	製品、サービス、またはプロセスが、意図された価値を提供する能力。例えば、あるハードウェア・コンポーネントが期待されたとおりに動作し、必要とされる信頼性を提供する場合、このハードウェア・コンポーネントは高品質だと見なすことができる。プロセスの品質にも、有効性および効率性をモニタし、必要に応じてそれらを改善する能力が要求される。品質マネジメントシステムも参照。
quality assurance (QA)	品質保証 (QA)	(<i>ITIL Service Transition</i>) The process responsible for ensuring that the quality of a service, process or other service asset will provide its intended value. Quality assurance is also used to refer to a function or team that performs quality assurance. This process is not described in detail within the core ITIL publications. See <i>also</i> service validation and testing.	(ITIL サービストランジション) サービス、プロセス、またはその他のサービス資産の品質が、意図された価値を提供するようにすることを責務とするプロセス。品質保証は、品質保証を行う機能またはチームを指す場合にも使用される。このプロセスは、ITIL コア書籍では詳細に説明されていない。サービスの妥当性確認およびテストも参照。
quality management system (QMS)	品質マネジメントシステム (QMS)	(<i>ITIL Continual Service Improvement</i>) The framework of policy, processes, functions, standards, guidelines and tools that ensures an organization is of a suitable quality to reliably meet business objectives or service levels. See <i>also</i> ISO 9000.	(ITIL 継続的サービス改善) 組織が事業達成目標またはサービスレベルを確実に満たすために適切な品質を備えるための方針、プロセス、機能、標準、指針、ツールの枠組み。ISO 9000 も参照。
quick win	即効性のある成果	(<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. See <i>also</i> Pareto principle.	(ITIL 継続的サービス改善) 比較的少ないコストと労力によって、短期間で投資利益率を達成すると予想される改善活動。パレートの法則も参照。

英語版用語	日本語版用語	英語版の定義	日本語版の定義
RACI	RACI	(ITIL Service Design) A model used to help define roles and responsibilities. RACI stands for responsible, accountable, consulted and informed.	(ITIL サービスデザイン) 役割と責任の定義を支援するために使用されるモデル。RACI は、Responsible (実行責任者)、Accountable (説明責任者)、Consulted (協議先)、Informed (報告先) の略称である。
reactive monitoring	リアクティブなモニタリング	(ITIL Service Operation) Monitoring that takes place in response to an event. For example, submitting a batch job when the previous job completes, or logging an incident when an error occurs. See also proactive monitoring.	(ITIL サービスオペレーション) イベントが発生してから処置を行うモニタリング。例えば、前のジョブの完了時にバッチ・ジョブを実行することや、エラーの発生時にインシデントを記録すること。プロアクティブなモニタリングも参照。
real charging	実際の課金	(ITIL Service Strategy) A charging policy where actual money is transferred from the customer to the IT service provider in payment for the delivery of IT services. See also notional charging.	(ITIL サービスストラテジ) 課金方針の 1 つ。IT サービス提供に対する支払いとして、顧客から IT サービス・プロバイダに実際の金銭の振込が行われる。概念上の課金も参照。
reciprocal arrangement	相互協定	(ITIL Service Design) A recovery option. An agreement between two organizations to share resources in an emergency – for example, high-speed printing facilities or computer room space.	(ITIL サービスデザイン) 復旧オプションの 1 つ。緊急時にリソースを共有するために、2 つの組織間で交わす合意。例えば、高速印刷設備や、コンピュータ室のスペースなど。
record	レコード	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.	プロセスまたは活動の結果やその他のアウトプットを含む文書。レコードは、活動が行われたという事実の証拠であり、紙または電子文書の場合がある。例えば、監査レポート、インシデント・レコード、会議の議事録など。

英語版用語	日本語版用語	英語版の定義	日本語版の定義
recovery	復旧	<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).	(ITIL サービスデザイン) (ITIL サービスオペレーション) 構成アイテムまたは IT サービスを、稼働状態に戻すこと。IT サービスの復旧には、データを一貫した既知の状態に復旧する作業が含まれることが多い。復旧の後、ユーザが IT サービスを利用できるようになる（回復する）には、さらにステップが必要になる場合がある。
recovery option	復旧オプション	<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.	(ITIL サービスデザイン) サービスの中断に対応するための戦略。一般的に使用される戦略には、手作業のワークアラウンド、相互協定、段階的復旧、中間的復旧、高速復旧、即時的復旧がある。復旧オプションでは、専用の設備か、複数の事業で共有するサードパーティの設備を使用する場合がある。
recovery point objective (RPO)	目標復旧時点 (RPO)	<i>(ITIL Service Design) (ITIL Service Operation)</i> The maximum amount of data that may be lost when service is restored after an interruption. The recovery point objective is expressed as a length of time before the failure. For example, a recovery point objective of one day may be supported by daily backups, and up to 24 hours of data may be lost. Recovery point objectives for each IT service should be negotiated, agreed and documented, and used as requirements for service design and IT service continuity plans.	(ITIL サービスデザイン) (ITIL サービスオペレーション) サービスが中断後に回復された時点で失われている可能性のある最大データ量。目標復旧時点は、障害が起こるまでの時間で表される。例えば、目標復旧時点が 1 日の場合は日次のバックアップで対応できるが、最大 24 時間分のデータが失われる可能性がある。IT サービスごとの目標復旧時点について協議、合意、文書化し、サービスデザイン計画および IT サービス継続性計画の要件として使用するべきである。

英語版用語	日本語版用語	英語版の定義	日本語版の定義
recovery time objective (RTO)	目標復旧時間 (RTO)	(ITIL Service Design) (ITIL Service Operation) The maximum time allowed for the recovery of an IT service following an interruption. The service level to be provided may be less than normal service level targets. Recovery time objectives for each IT service should be negotiated, agreed and documented. See also business impact analysis.	(ITIL サービスデザイン) (サービスオペレーション) IT サービスの中断後、その復旧に許された最長の時間。提供されるサービスレベルは、通常のサービスレベル目標値未満になる場合がある。IT サービスごとに目標復旧時間について協議し、合意し、文書化すべきである。ビジネス・インパクト分析も参照。
redundancy	冗長性	(ITIL Service Design) 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.	(ITIL サービスデザイン) 耐障害性を提供するために 1 つまたは複数の追加構成アイテムを使用すること。この用語 (redundant) には、「利用価値がなくなった」または「必要なくなった」という意味もある。
relationship	関係	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.	2 人の人や 2 つの物の間のつながりまたはやり取り。事業関係管理では、IT サービス・プロバイダと事業との間のやり取り。サービス資産管理および構成管理では、2 つの構成アイテム間の依存関係や接続を表す、両アイテム間のリンク。例えばアプリケーションは、それが実行されているサーバとリンクがあり、IT サービスは、その IT サービスに貢献するすべての構成アイテムとの数多くのリンクを持つ。
relationship processes	関係プロセス	The ISO/IEC 20000 process group that includes business relationship management and supplier management.	事業関係管理とサプライヤ管理を含む ISO/IEC 20000 プロセス・グループ。

英語版用語	日本語版用語	英語版の定義	日本語版の定義
release	リリース	<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.	(ITIL サービストランジション) 一緒に構築され、テストされ、展開される、IT サービスに対する 1 つまたは複数の変更。1 つのリリースには、ハードウェア、ソフトウェア、文書、プロセス、およびその他のコンポーネントに対する変更が含まれることがある。
release and deployment management	リリース管理および展開管理	<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.	(ITIL サービストランジション) リリースの構築、テスト、展開を計画立案、スケジューリング、およびコントロールすることと、既存サービスの完全性を保護しながら、事業が要求する新しい機能性を提供することを責務とするプロセス。
release identification	リリース ID	<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.	(ITIL サービストランジション) リリースを一意に識別するために使用する命名規則。一般的に、リリース ID には、該当する構成アイテムを示す部分とバージョン番号が含まれる。例えば、Microsoft Office 2010 SR2 など。
release management	リリース管理	See release and deployment management.	リリース管理および展開管理を参照。
release package	リリース・パッケージ	<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.	(ITIL サービストランジション) 1 つのリリースとして一緒に構築され、テストされ、展開される一連の構成アイテム。各リリース・パッケージには、通常、1 つまたは複数のリリース・ユニットが含まれる。

英語版用語	日本語版用語	英語版の定義	日本語版の定義
release record	リリース・レコード	<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.	(ITIL サービス移行) リリースの内容を定義するレコード。リリース・レコードは、そのリリースの影響を受けるすべての構成アイテムと関係がある。変更レコードは、構成管理システム、またはサービス・ナレッジ管理システムの任意の場所に格納してもよい。
release unit	リリース・ユニット	<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.	(ITIL サービス移行) 通常、同時にリリースされる IT サービスのコンポーネント群。リリース・ユニットには、一般的に、ある有用な機能を実行するために十分なコンポーネントが含まれる。例えば、あるリリース・ユニットはデスクトップ PC であり、ハードウェア、ソフトウェア、ライセンス、文書などが含まれる。また、別のリリース・ユニットは給与計算アプリケーション一式であり、IT 運用の手順およびユーザ・トレーニングが含まれる。
release window	リリース時間帯	See change window.	変更時間帯を参照。
reliability	信頼性	<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.	(ITIL 継続的サービス改善) (ITIL サービスデザイン) IT サービスまたはその他の構成アイテムが、中断なしに、どれだけ長く合意された機能を実行できるかを示す指標。通常、MTBF または MTBSI として測定される。この用語は、プロセスや機能などが、要求されたアウトプットをどの程度提供できそうかということを表すのに使用されることもある。可用性も参照。

英語版用語	日本語版用語	英語版の定義	日本語版の定義
remediation	修復	(ITIL Service Transition) 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.	(ITIL サービストランジション) 変更またはリリースが失敗した後に、復旧のために取られる処置。修復には、切り戻し、サービス継続性計画の発動、または、ビジネス・プロセスの継続を可能にするために設計された他の処置が含まれる場合がある。
repair	修理	(ITIL Service Operation) The replacement or correction of a failed configuration item.	(ITIL サービスオペレーション) 障害を起こした構成アイテムを交換したり修正したりすること。
request for change (RFC)	変更要求 (RFC)	(ITIL Service Transition) 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.	(ITIL サービストランジション) 行うべき変更についての正式な提案。変更要求には提案された変更の詳細が記述され、紙または電子的に記録されることがある。この用語は、変更レコードや変更そのものを指すように使われることが多いが、それは誤用である。
request fulfilment	要求実現	(ITIL Service Operation) The process responsible for managing the lifecycle of all service requests.	(ITIL サービスオペレーション) すべてのサービス要求のライフサイクルを管理することを責務とするプロセス。
request model	要求モデル	(ITIL Service Operation) A repeatable way of dealing with a particular category of service request. A request model defines specific agreed steps that will be followed for a service request of this category. Request models may be very simple, with no requirement for authorization (e.g. password reset), or may be more complex with many steps that require authorization (e.g. provision of an existing IT service). See also request fulfilment.	(ITIL サービスオペレーション) 繰り返し利用できる、特定のカテゴリのサービス要求に対する処理方法。要求モデルでは、そのカテゴリに対するサービス要求の際に従う合意済みのステップを定義する。要求モデルは、許可を必要としない極めて単純なもの（パスワードの再設定など）になる場合や、許可が必要な多くのステップを伴う、より複雑なもの（既存 IT サービスの提供など）になる場合がある。要求実現も参照。

英語版用語	日本語版用語	英語版の定義	日本語版の定義
requirement	要件	<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.	(ITIL サービスデザイン) 必要とされるものについての正式な記述。例えば、サービスレベル要件、プロジェクト要件、プロセスに必要とされる成果物など。要件記述書も参照。
resilience	対障害弾力性	<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.	(ITIL サービスデザイン) 障害に耐えるか、または障害後にタイムリーに復旧する、IT サービスまたはその他の構成アイテムの能力。例えば、外装ケーブルは、圧力がかかった場合の障害に耐性がある。耐障害性も参照。
resolution	解決	<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.	(ITIL サービスオペレーション) インシデントまたは問題の根本原因を修正するために、またはワークアラウンドを実施するために取られる処置。ISO/IEC 20000 では、解決プロセスは、インシデント管理と問題管理を含むプロセス・グループである。
resolution processes	解決プロセス	The ISO/IEC 20000 process group that includes incident and problem management.	インシデント管理と問題管理を含む、ISO/IEC 20000 のプロセス・グループ。
resource	リソース	<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.	(ITIL サービスストラテジ) IT サービスの提供を支援する、IT インフラストラクチャ、人材、金銭、またはその他あらゆるものを指す総称。リソースは、組織の資産と見なされる。能力、サービス資産も参照。

英語版用語	日本語版用語	英語版の定義	日本語版の定義
response time	応答時間	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.	作業またはトランザクションを完了するまでにかかる時間の指標。キャパシティ管理では、IT インフラストラクチャのパフォーマンスの指標として使用される。またインシデント管理では、電話応答または診断開始までにかかる時間の指標として使用される。
responsiveness	応答性	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.	何かに対する応答にかかる時間の測定項目の 1 つ。これには、トランザクションに対する応答時間や、IT サービス・プロバイダがインシデントや変更要求などに応じる速さなどが挙げられる。
restoration of service	サービスの回復	See restore.	回復を参照。
restore	回復	(<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.	(ITIL サービスオペレーション) インシデントの修理と復旧後に、ユーザに対する IT サービスを元の状態に戻す処置を取る。これは、インシデント管理の主要な達成目標である。
retire	廃止する	(<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.	(ITIL サービストランジション) IT サービスやその他の構成アイテムを稼働環境から永久に取り除くこと。廃止は、多くの構成アイテムのライフサイクルの段階の 1 つである。
return on assets (ROA)	総資産利益率 (ROA)	(<i>ITIL Service Strategy</i>) A measurement of the profitability of a business unit or organization. Return on assets is calculated by dividing the annual net income by the total value of assets. See <i>also</i> return on investment.	(ITIL サービスストラテジ) 事業部門または組織の採算性の測定方法の 1 つ。総資産利益率は、年間純益を資産の総額で割って算出される。投資利益率も参照。

英語版用語	日本語版用語	英語版の定義	日本語版の定義
return on investment (ROI)	投資利益率 (ROI)	<i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Strategy)</i> A measurement of the expected benefit of an investment. In the simplest sense, it is the net profit of an investment divided by the net worth of the assets invested. See also net present value; value on investment.	(ITIL 継続的サービス改善) (ITIL サービスストラテジ) 投資に対して予測される利益の測定方法の1つ。最も単純化すると、投資の正味利益を、投資した資産の正味価値で割ったものである。正味現在価値、投資価値も参照。
return to normal	平常復帰	<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.	(ITIL サービスデザイン) 完全な平常運用が再開される、IT サービス継続性計画の段階。例えば、代替データセンタを使用中の場合は、この段階で主データセンタを運用状態に戻し、IT サービス継続性計画を再度発動する能力を復活させる。
review	レビュー	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. See also change evaluation; post-implementation review.	変更、問題、プロセス、プロジェクトなどの評価。一般的に、レビューは、ライフサイクル内の事前定義された時点（特にクローズ後）に実行される。レビューの目的は、すべての成果物が提供済みであることを確認し、改善の機会を特定することである。変更評価、実施後のレビューも参照。
rights	権限	<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.	(ITIL サービスオペレーション) ユーザまたは役割へ与えられた権利または許可。例えば、特定のデータを修正する権限や、変更を許可する権限などがある。

英語版用語	日本語版用語	英語版の定義	日本語版の定義
risk	リスク	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.	損害や損失を引き起こす、または達成目標を実現する能力に影響する可能性がある、想定されるイベント。リスクは、脅威の可能性、その脅威に対する資産の脆弱性、およびその脅威が発生した際に資産が受けるであろうインパクトから測定される。リスクは、成果の不確実性と定義することもでき、マイナスの成果の可能性同様、プラスの成果の可能性を測定する際に使用できる。
risk assessment	リスク・アセスメント	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.	リスク管理の最初のステップ。事業にとっての資産の価値を分析し、それらの資産に対する脅威を識別して、それらの脅威に対する各資産の脆弱性を評価する。リスク・アセスメントには、定量的な（数値データに基づく）ものと定性的なものがある。
risk management	リスク管理	The process responsible for identifying, assessing and controlling risks. Risk management is also sometimes used to refer to the second part of the overall process after risks have been identified and assessed, as in 'risk assessment and management'. This process is not described in detail within the core ITIL publications. See also risk assessment.	リスクの識別、アセスメント、およびコントロールを責務とするプロセス。リスク管理は、「リスク・アセスメントとリスク管理」というように、リスクが識別およびアセスメントされた後でプロセス全体の後半を指して使用されることもある。このプロセスは、ITIL コア書籍では詳細に説明されていない。リスク・アセスメントも参照。
role	役割	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.	個人やチームに割り当てられた責任、活動、および職権。役割はプロセスまたは機能内で定義される。1人の個人または1つのチームに、複数の役割が与えられることがある。例えば、構成マネージャと変更マネージャの役割を1人の要員が実行するなど。役割は、何かの目的や、それが何に使用されるかを指すこともある。

英語版用語	日本語版用語	英語版の定義	日本語版の定義
root cause	根本原因	(ITIL Service Operation) The underlying or original cause of an incident or problem.	(ITIL サービスオペレーション) インシデントまたは問題の、根本的な、または元の原因。
root cause analysis (RCA)	根本原因分析 (RCA)	(ITIL Service Operation) An activity that identifies the root cause of an incident or problem. Root cause analysis typically concentrates on IT infrastructure failures. See also service failure analysis.	(ITIL サービスオペレーション) インシデントまたは問題の根本原因を識別する活動。通常、根本原因分析では IT インフラストラクチャの障害に注目する。サービス障害分析も参照。
running costs	ランニング・コスト	See operational costs.	運用コストを参照。
Sarbanes-Oxley (SOX)	サーベンス・オクスリー法 (SOX 法)	US law that regulates financial practice and corporate governance.	財務上のプラクティスとコーポレート・ガバナンスを規制する米国の法律。
scalability	スケーラビリティ	The ability of an IT service, process, configuration item etc. to perform its agreed function when the workload or scope changes.	IT サービス、プロセス、構成アイテムなどが、作業負荷または適用範囲が変更されても、合意済みの機能を実行する能力。
scope	適用範囲	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.	プロセス、手順、認証、契約などを適用する限度または範囲。例えば、変更管理の適用範囲にすべての稼働中の IT サービスおよび関連する構成アイテムを含めたり、ISO/IEC 20000 認証の適用範囲に、該当するデータセンタから提供されるすべての IT サービスを含めるなど。
second-line support	2 次サポート	(ITIL Service Operation) The second level in a hierarchy of support groups involved in the resolution of incidents and investigation of problems. Each level contains more specialist skills, or has more time or other resources.	(ITIL サービスオペレーション) インシデントの解決と問題の調査に関与するサポート・グループ階層の 2 番目のレベル。レベルが進むごとに、より高度な専門的スキルや、より多くの時間やその他のリソースが費やされるようになる。

英語版用語	日本語版用語	英語版の定義	日本語版の定義
security	セキュリティ	See information security management.	情報セキュリティ管理を参照。
security management	セキュリティ管理	See information security management.	情報セキュリティ管理を参照。
security management information system (SMIS)	セキュリティ管理情報システム (SMIS)	(<i>ITIL Service Design</i>) A set of tools, data and information that is used to support information security management. The security management information system is part of the information security management system. See also service knowledge management system.	(ITIL サービスデザイン) 情報セキュリティ管理の支援に使用される、一連のツール、データ、および情報。セキュリティ管理情報システムは、情報セキュリティマネジメントシステムの一部である。サービス・ナレッジ管理システムも参照。
security policy	セキュリティ方針	See information security policy.	情報セキュリティ方針を参照。
separation of concerns (SoC)	関心事の分離 (SoC)	An approach to designing a solution or IT service that divides the problem into pieces that can be solved independently. This approach separates what is to be done from how it is to be done.	ソリューションやITサービスの設計に対するアプローチの1つ。問題を部分に分解し、個別に解決できるようにする。このアプローチでは、何をすべきかをどのようにするべきかと分けて考える。
server	サーバ	(<i>ITIL Service Operation</i>) A computer that is connected to a network and provides software functions that are used by other computers.	(ITIL サービスオペレーション) ネットワークに接続され、他のコンピュータで使用されるソフトウェア機能を提供するコンピュータ。
service	サービス	A means of delivering value to customers by facilitating outcomes customers want to achieve without the ownership of specific costs and risks. The term 'service' is sometimes used as a synonym for core service, IT service or service package. See also utility; warranty.	顧客に価値を提供する手段の1つ。顧客が特定のコストやリスクを負わずに、期待する成果を実現することを促進する。「サービス」という用語は、コアサービス、ITサービス、またはサービス・パッケージの同義語としても使用される。有用性、保証も参照。

英語版用語	日本語版用語	英語版の定義	日本語版の定義
service acceptance criteria (SAC)	サービス受け入れ基準 (SAC)	(ITIL Service Transition) A set of criteria used to ensure that an IT service meets its functionality and quality requirements and that the IT service provider is ready to operate the new IT service when it has been deployed. See also acceptance.	(ITIL サービス移行) IT サービスがその機能性と品質要件を満たしていること、また新しい IT サービスが展開されたときに IT サービス・プロバイダがそれを運用する準備ができていることを確認するために使用される一連の基準。受け入れも参照。
service analytics	サービス分析論	(ITIL Service Strategy) A technique used in the assessment of the business impact of incidents. Service analytics models the dependencies between configuration items, and the dependencies of IT services on configuration items.	(ITIL サービスストラテジ) インシデントによるビジネス・インパクトのアセスメントで使用する技法。サービス分析論では、構成アイテム間の依存関係、および構成アイテムに対する IT サービスの依存関係をモデル化する。
service asset	サービス資産	Any resource or capability of a service provider. See also asset.	サービス・プロバイダのあらゆるリソースまたは能力。資産も参照。
service asset and configuration management (SACM)	サービス資産管理および構成管理 (SACM)	(ITIL Service Transition) 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. See also configuration management system.	(ITIL サービス移行) サービスを提供するために必要な資産が適切にコントロールされるようにすること、そして、それら資産に関する正確で信頼性のある情報が必要なときに必要なところで利用できるようにすることを責務とするプロセス。この情報には、資産がどのように構成されているかや、資産間の関係についての詳細が含まれる。構成管理システムも参照。

英語版用語	日本語版用語	英語版の定義	日本語版の定義
service capacity management (SCM)	サービス・キャパシティ管理 (SCM)	(<i>ITIL Continual Service Improvement</i>) (<i>ITIL Service Design</i>) The sub-process of capacity management responsible for understanding the performance and capacity of IT services. Information on the resources used by each IT service and the pattern of usage over time are collected, recorded and analysed for use in the capacity plan. See also business capacity management; component capacity management.	(ITIL 継続的サービス改善) (ITIL サービスデザイン) IT サービスのパフォーマンスとキャパシティを把握することを責務とするキャパシティ管理のサブプロセス。キャパシティ計画で使用するために、各 IT サービスで利用されるリソースと、時間の経過に従った使用状況のパターンに関する情報を収集、記録、および分析する。事業キャパシティ管理、コンポーネント・キャパシティ管理も参照。
service catalogue	サービス・カタログ	(<i>ITIL Service Design</i>) (<i>ITIL Service Strategy</i>) A database or structured document with information about all live IT services, including those available for deployment. The service catalogue is part of the service portfolio and contains information about two types of IT service: customer-facing services that are visible to the business; and supporting services required by the service provider to deliver customer-facing services. See also customer agreement portfolio; service catalogue management.	(ITIL サービスデザイン) (ITIL サービスストラテジ) 稼働中のすべての IT サービスに関する情報（展開可能な情報を含む）を格納するデータベースまたは構造化された文書。サービス・カタログはサービス・ポートフォリオの一部であり、2 種類の IT サービス（事業にとって目に見える顧客向けサービスと、顧客向けサービスを提供するうえでサービス・プロバイダが必要とする支援サービス）についての情報を含む。顧客合意ポートフォリオ、サービス・カタログ管理も参照。
service catalogue management	サービス・カタログ管理	(<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.	(ITIL サービスデザイン) サービス・カタログを提供し維持すること、利用を許可された人がサービス・カタログを利用できるようにすることを責務とするプロセス。
service change	サービス変更	See change.	変更を参照。

英語版用語	日本語版用語	英語版の定義	日本語版の定義
service charter	サービス憲章	<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.	(ITIL サービスデザイン) (ITIL サービスストラテジ) 新規または変更されたサービスの詳細を記述した文書。新規サービスの導入と顕著なサービス変更が憲章に文書化され、サービス・ポートフォリオ管理によって許可される。サービス憲章は、新規または変更されたサービスデザイン・パッケージを作成するサービスデザインのライフサイクル段階に渡される。新規または変更されたサービスに関して、サービス・ライフサイクルの各段階で必要とされる作業を許可することを指す場合は「憲章を制定する」などとも言う。変更提案、サービス・ポートフォリオ、サービス・カタログも参照。
service continuity management	サービス継続性管理	See IT service continuity management.	IT サービス継続性管理を参照。
service contract	サービス契約	<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.	(ITIL サービスストラテジ) 1つまたは複数の IT サービスを提供するための契約。この用語は、法的な契約かサービスレベル・アグリーメントかにかかわらず、IT サービスを提供するあらゆる合意を意味する際にも使用される。顧客合意ポートフォリオも参照。
service culture	サービス・カルチャ	A customer-oriented culture. The major objectives of a service culture are customer satisfaction and helping customers to achieve their business objectives.	顧客重視のカルチャ。サービス・カルチャの主な達成目標は、顧客満足と、顧客がその事業達成目標を実現するように支援することである。

英語版用語	日本語版用語	英語版の定義	日本語版の定義
service design	サービスデザイン	<i>(ITIL Service Design)</i> A stage in the lifecycle of a service. Service design includes the design of the services, governing practices, processes and policies required to realize the service provider's strategy and to facilitate the introduction of services into supported environments. Service design includes the following processes: design coordination, service catalogue management, service level management, availability management, capacity management, IT service continuity management, information security management, and supplier management. Although these processes are associated with service design, most processes have activities that take place across multiple stages of the service lifecycle. See also design.	(ITIL サービスデザイン) サービスのライフサイクルにおける段階の1つ。サービスデザインには、サービス・プロバイダの戦略を実現し、サポートされた環境へサービスを円滑に導入するために必要な、サービス、規範とするプラクティスやプロセスおよび方針の設計が含まれる。サービスデザインには、デザイン・コーディネーション、サービス・カタログ管理、サービスレベル管理、可用性管理、キャパシティ管理、IT サービス継続性管理、情報セキュリティ管理、およびサプライヤ管理といったプロセスが含まれる。これらのプロセスはサービスデザインに関連づけられているが、ほとんどのプロセスには、サービス・ライフサイクルの複数の段階にわたって行われる活動がある。設計も参照。
service design package (SDP)	サービスデザイン・パッケージ (SDP)	<i>(ITIL Service Design)</i> Document(s) defining all aspects of an IT service and its requirements through each stage of its lifecycle. A service design package is produced for each new IT service, major change or IT service retirement.	(ITIL サービスデザイン) IT サービスとその要件のすべての側面について、ライフサイクルの各段階を通して定義する文書。サービスデザイン・パッケージは、新しいIT サービス、重大な変更、またはIT サービス廃止のそれぞれに対して作成される。
service desk	サービスデスク	<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.	(ITIL サービスオペレーション) サービス・プロバイダとユーザ間の単一窓口。典型的なサービスデスクでは、インシデントおよびサービス要求を管理し、ユーザとの連絡も処理する。

英語版用語	日本語版用語	英語版の定義	日本語版の定義
service failure analysis (SFA)	サービス障害分析 (SFA)	<i>(ITIL Service Design)</i> A technique that identifies underlying causes of one or more IT service interruptions. Service failure analysis identifies opportunities to improve the IT service provider's processes and tools, and not just the IT infrastructure. It is a time-constrained, project-like activity, rather than an ongoing process of analysis.	(ITIL サービスデザイン) 1つ以上の IT サービス中断の根本原因を識別する技法。サービス障害分析では、IT インフラストラクチャだけでなく、IT サービス・プロバイダのプロセスとツールを改善する機会を識別する。SFA は、継続的な分析のプロセスというより、時間が制限されたプロジェクトのような活動である。
service hours	サービス時間	<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.	(ITIL サービスデザイン) 特定の IT サービスが使用可能になるよう合意した期間。例えば、「月曜から金曜の午前 8 時から午後 5 時。ただし祝祭日は除く」など。サービス時間は、サービスレベル・アグリーメントに定義するべきである。
service improvement plan (SIP)	サービス改善計画 (SIP)	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> A formal plan to implement improvements to a process or IT service.	(ITIL 継続的サービス改善) プロセスまたは IT サービスに対する改善を実施するための正式な計画。
service knowledge management system (SKMS)	サービス・ナレッジ管理システム (SKMS)	<i>(ITIL Service Transition)</i> A set of tools and databases that is used to manage knowledge, information and data. The service knowledge management system includes the configuration management system, as well as other databases and information systems. The service knowledge management system includes tools for collecting, storing, managing, updating, analysing and presenting all the knowledge, information and data that an IT service provider will need to manage the full lifecycle of IT services. See also knowledge management.	(ITIL サービストランジション) ナレッジ、情報、およびデータの管理に使用される、一連のツールおよびデータベース。サービス・ナレッジ管理システムには、構成管理システムおよびその他のデータベースと情報システムが含まれる。サービス・ナレッジ管理システムには、IT サービスのライフサイクル全体を管理するために IT サービス・プロバイダが必要とするすべてのナレッジ、情報、およびデータを収集、保管、管理、更新、分析、提示するためのツールも含まれる。ナレッジ管理も参照。

英語版用語	日本語版用語	英語版の定義	日本語版の定義
service level	サービスレベル	Measured and reported achievement against one or more service level targets. The term is sometimes used informally to mean service level target.	1つまたは複数のサービスレベル目標値に照らして測定され、報告された達成度。この用語は、非公式には、サービスレベル目標値の意味で使用されることがある。
service level agreement (SLA)	サービスレベル・アグリーメント (SLA)	(<i>ITIL Continual Service Improvement</i>) (<i>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.	(ITIL 継続的サービス改善) (ITIL サービスデザイン) IT サービス・プロバイダと顧客との間で交わされる合意。サービスレベル・アグリーメントでは、IT サービスについて記述し、サービスレベル目標値を文書化して、IT サービス・プロバイダおよび顧客の責任を規定する。単一のサービスレベル・アグリーメントが、複数の IT サービス、または複数の顧客を対象にする場合もある。オペレーショナルレベル・アグリーメントも参照。
service level management (SLM)	サービスレベル管理 (SLM)	(<i>ITIL Service Design</i>) The process responsible for negotiating achievable service level agreements and ensuring that these are met. It is responsible for ensuring that all IT service management processes, operational level agreements and underpinning contracts are appropriate for the agreed service level targets. Service level management monitors and reports on service levels, holds regular service reviews with customers, and identifies required improvements.	(ITIL サービスデザイン) 達成可能なサービスレベル・アグリーメントの交渉と、そのサービスレベルが満たされているようにすることを責務とするプロセス。サービスレベル管理は、すべての IT サービス マネジメント・プロセス、オペレーショナルレベル・アグリーメント、および外部委託契約が、合意済みサービスレベル目標値に適切であるようにすることを責務とする。サービスレベル管理は、サービスレベルのモニタリングと報告を行い、顧客とのサービス・レビューを定期的に行い、必要とされる改善を識別する。
service level package (SLP)	サービスレベル・パッケージ (SLP)	See service option.	サービス・オプションを参照。

英語版用語	日本語版用語	英語版の定義	日本語版の定義
service level requirement (SLR)	サービスレベル要件 (SLR)	(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design) 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.	(ITIL 継続的サービス改善) (ITIL サービスデザイン) IT サービスのある面に対する顧客の要件。サービスレベル要件は事業達成目標に基づいており、合意するサービスレベル目標値の交渉に利用される。
service level target	サービスレベル目標値	(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design) 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.	(ITIL 継続的サービス改善) (ITIL サービスデザイン) サービスレベル・アグリーメントに文書化された義務。サービスレベル目標値はサービスレベル要件に基づいており、IT サービスが事業達成目標を満たせるようにするために必要とされる。サービスレベル目標値は SMART であるべきで、通常は重要業績評価指標に基づいている。
service lifecycle	サービス・ライフサイクル	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.	IT サービスマネジメントに対するアプローチの 1 つ。IT サービスのライフサイクル全体を管理するための、さまざまな機能、プロセス、およびシステムにわたる調整とコントロールの重要性を強調している。サービス・ライフサイクル・アプローチでは、IT サービスの戦略、設計、移行、運用、および継続的改善を考慮する。サービスマネジメント・ライフサイクルともいう。
service maintenance objective (SMO)	サービス・メンテナンス目標 (SMO)	(ITIL Service Operation) The expected time that a configuration item will be unavailable due to planned maintenance activity.	(ITIL サービスオペレーション) 計画的な保守活動のために構成アイテムが使用できなくなることが予測される時間。
service management	サービスマネジメント	A set of specialized organizational capabilities for providing value to customers in the form of services.	顧客に対し、サービスの形で価値を提供する組織の専門能力の集まり。

英語版用語	日本語版用語	英語版の定義	日本語版の定義
service management lifecycle	サービスマネジメント・ライフサイクル	See service lifecycle.	サービス・ライフサイクルを参照。
service manager	サービス・マネージャ	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.	サービス・プロバイダ内のあらゆるマネージャを指す総称。事業関係マネージャ、プロセス・マネージャ、または IT サービス全体に責任を持つ上級マネージャを指す際に最もよく使用される。
service model	サービス・モデル	(ITIL Service Strategy) 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.	(ITIL サービスストラテジ) サービス資産が顧客資産といかにやり取りし、価値を創出するかを示すモデル。サービス・モデルは、サービスの構造（構成アイテムをどのように組み合わせるか）とサービスの変動性（活動、リソースの流れ、やり取り）を表す。サービス・モデルは複数のサービスのテンプレートや青写真として使用できる。

英語版用語	日本語版用語	英語版の定義	日本語版の定義
service operation	サービスオペレーション	<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.	(ITIL サービスオペレーション) サービスのライフサイクルにおける段階の1つ。サービスオペレーションは、サービスを、合意されたレベルで事業のユーザと顧客に提供し管理するために必要な活動とプロセスを調整し、実行する。サービスオペレーションは、サービスの提供とサポートに使用される技術の管理も行う。サービスオペレーションには、イベント管理、インシデント管理、要求実現、問題管理、アクセス管理といったプロセスが含まれる。サービスオペレーションには、サービスデスク、技術管理、IT運用管理、アプリケーション管理といった機能も含まれる。これらのプロセスと機能はサービスオペレーションに関連づけられているが、ほとんどのプロセスと機能には、サービス・ライフサイクルの複数の段階にわたって行われる活動がある。運用も参照。
service option	サービス・オプション	<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.	(ITIL サービスデザイン) (ITIL サービスストラテジ) コアサービスまたはサービス・パッケージによって顧客に提供される有用性と保証の選択肢。サービス・オプションは、サービスレベル・パッケージと呼ばれることもある。
service owner	サービス・オーナー	<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.	(ITIL サービスストラテジ) 1つまたは複数のサービスのライフサイクル全体を通じた管理を責務とする役割。サービス・オーナーはサービスストラテジの策定に貢献し、サービス・ポートフォリオの内容に責任を負う。事業関係管理も参照。

英語版用語	日本語版用語	英語版の定義	日本語版の定義
service package	サービス・パッケージ	<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.	(ITIL サービスストラテジ) 特定の種類の顧客ニーズにソリューションを提供したり、特定の事業成果を支えたりするために組み合わせられた複数のサービス。サービス・パッケージは、コアサービス、実現サービス、強化サービスを組み合わせて構成することができる。サービス・パッケージは特定のレベルの有用性と保証を提供する。顧客は、1 つまたは複数のサービス・オプションによって有用性と保証の選択肢を与えられる場合もある。IT サービスも参照。
service pipeline	サービス・パイプライン	<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.	(ITIL サービスストラテジ) 検討中か開発中で、まだ顧客に提供可能ではないすべての IT サービスのリストを保持するデータベースまたは構造化された文書。サービス・パイプラインでは、将来予定されている IT サービスを事業が概観できる。サービス・パイプラインはサービス・ポートフォリオの一部である。サービス・ポートフォリオ自体は、通常は顧客に公開されない。
service portfolio	サービス・ポートフォリオ	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The complete set of services that are managed by a service provider. The service portfolio is used to manage the entire lifecycle of all services, and includes three categories: service pipeline (proposed or in development), service catalogue (live or available for deployment), and retired services. See also customer agreement portfolio; service portfolio management.	(ITIL サービスストラテジ) サービス・プロバイダによって管理されているすべてのサービス。サービス・ポートフォリオはすべてのサービスのライフサイクル全体の管理に使用される。サービス・ポートフォリオには、サービス・パイプライン（提案または開発中）、サービス・カタログ（稼働中または展開可能）、廃止済みサービスという 3 つのカテゴリがある。顧客合意ポートフォリオ、サービス・ポートフォリオ管理も参照。

英語版用語	日本語版用語	英語版の定義	日本語版の定義
service portfolio management (SPM)	サービス・ポートフォリオ管理 (SPM)	(ITIL Service Strategy) 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.	(ITIL サービスストラテジ) サービス・ポートフォリオの管理を責務とするプロセス。サービス・ポートフォリオ管理は、適切なレベルの投資で、必要とされる事業成果を満たすよう、サービス・プロバイダがサービスの適切な組み合わせを持つようにする。サービス・ポートフォリオ管理では、サービスを、それが提供する事業上の価値の点から検討する。
service potential	潜在的サービス	(ITIL Service Strategy) The total possible value of the overall capabilities and resources of the IT service provider.	(ITIL サービスストラテジ) IT サービス・プロバイダの能力とリソース全体の包括的な潜在的価値。
service provider	サービス・プロバイダ	(ITIL Service Strategy) 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. See also Type I service provider; Type II service provider; Type III service provider.	(ITIL サービスストラテジ) 内部顧客または外部顧客にサービスを供給する組織。サービス・プロバイダという用語は、IT サービス・プロバイダの略称としてよく使用される。タイプ I サービス・プロバイダ、タイプ II サービス・プロバイダ、タイプ III サービス・プロバイダも参照。
service provider interface (SPI)	サービス・プロバイダ・インタフェース (SPI)	(ITIL Service Strategy) 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.	(ITIL サービスストラテジ) IT サービス・プロバイダと、ユーザ、顧客、ビジネス・プロセス、サプライヤとの間のインタフェース。サービス・プロバイダ・インタフェースの分析は、IT サービスの包括的な管理の調整に役立つ。
service reporting	サービス報告	(ITIL Continual Service Improvement) 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.	(ITIL 継続的サービス改善) サービスレベルに照らした達成度と傾向に関するレポートを作成および提供する活動。レポートの書式、内容、および頻度について、顧客と合意するべきである。

英語版用語	日本語版用語	英語版の定義	日本語版の定義
service request	サービス要求	(ITIL Service Operation) 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.	(ITIL サービスオペレーション) 何かの提供を求めるユーザからの正式な要求。例えば、情報や助言、パスワードのリセット、新しいユーザのためのワークステーションの設置の要求など。サービス要求は、通常はサービスデスクと連携して、要求実現プロセスによって管理される。サービス要求は、要求の実現の一環として変更要求に関連付けられることがある。
service sourcing	サービス・ソーシング	(ITIL Service Strategy) 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. See also insourcing; internal service provider; outsourcing.	(ITIL サービスストラテジ) サービスを内部で提供するか、外部サービス・プロバイダにアウトソーシングするか、またはこの2つのアプローチを組み合わせるかを決定するための戦略とアプローチ。サービス・ソーシングは、この戦略の実施も意味する。インソーシング、内部サービス・プロバイダ、アウトソーシングも参照。
service strategy	サービスストラテジ	(ITIL Service Strategy) 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.	(ITIL サービスストラテジ) サービスのライフサイクルにおける段階の1つ。サービスストラテジでは、組織の事業成果を満たすためにサービス・プロバイダが実行する必要がある観点、ポジション、計画、パターンを定義する。サービスストラテジには、ITサービスの戦略管理、サービス・ポートフォリオ管理、ITサービスの財務管理、需要管理、事業関係管理といったプロセスが含まれる。これらのプロセスはサービスストラテジに関連づけられているが、ほとんどのプロセスには、サービス・ライフサイクルの複数の段階にわたって行われる活動がある。

英語版用語	日本語版用語	英語版の定義	日本語版の定義
service transition	サービストランジション	<i>(ITIL Service Transition)</i> A stage in the lifecycle of a service. Service transition ensures that new, modified or retired services meet the expectations of the business as documented in the service strategy and service design stages of the lifecycle. Service transition includes the following processes: transition planning and support, change management, service asset and configuration management, release and deployment management, service validation and testing, change evaluation, and knowledge management. Although these processes are associated with service transition, most processes have activities that take place across multiple stages of the service lifecycle. See also transition.	(ITIL サービストランジション) サービスのライフサイクルにおける段階の1つ。サービストランジションでは、新規、変更、または廃止されたサービスが、ライフサイクルのサービスストラテジとサービスデザインの段階で文書化されたように、事業の期待を満たすようにする。サービストランジションには、移行の計画立案とサポート、変更管理、サービス資産管理および構成管理、リリース管理および展開管理、サービスの妥当性確認およびテスト、変更評価、ナレッジ管理といったプロセスが含まれる。これらのプロセスはサービストランジションに関連づけられているが、ほとんどのプロセスには、サービス・ライフサイクルの複数の段階にわたって行われる活動がある。移行も参照。
service validation and testing	サービスの妥当性確認およびテスト	<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.	(ITIL サービストランジション) 新規または変更された IT サービスの妥当性確認およびテストを責務とするプロセス。サービスの妥当性確認およびテストでは、IT サービスが設計仕様に合致しており、事業のニーズを満たすようにする。
service valuation	サービス査定	<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.	(ITIL サービスストラテジ) IT サービス提供の合計コストと、事業にとってのその IT サービスの全体的価値の測定項目の1つ。サービス査定は、事業と IT サービス・プロバイダが IT サービスの価値に合意することを支援するために使用される。

英語版用語	日本語版用語	英語版の定義	日本語版の定義
serviceability	サービス性	(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design) 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.	(ITIL 継続的サービス改善) (ITIL サービスデザイン) サードパーティ・サプライヤがその契約条件を満たす能力。この契約には、構成アイテムに対して合意したレベルの信頼性、保守性、および可用性が記載される。
seven-step improvement process	7ステップの改善プロセス	(ITIL Continual Service Improvement) 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.	(ITIL 継続的サービス改善) 改善の識別、定義、収集、処理、分析、提示、実施に必要なステップの定義と管理を責務とするプロセス。効率性、有効性、および費用対効果を向上するために、IT サービス・プロバイダのパフォーマンスはこのプロセスによって継続的に測定され、プロセス、IT サービス、IT インフラストラクチャに改善が加えられる。CSI 管理表に改善の機会が記録され、管理される。
shared service unit	シェアード・サービス部門	See Type II service provider.	タイプII サービス・プロバイダを参照。
shift	シフト	(ITIL Service Operation) A group or team of people who carry out a specific role for a fixed period of time. For example, there could be four shifts of IT operations control personnel to support an IT service that is used 24 hours a day.	(ITIL サービスオペレーション) 決められた期間中に特定の役割を実行する人々のグループまたはチーム。例えば、1日24時間利用されるITサービスをサポートするために、IT運用コントロール要員のシフトが4つあるなど。

英語版用語	日本語版用語	英語版の定義	日本語版の定義
simulation modelling	シミュレーション・モデル化	<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.	(ITIL 継続的サービス改善) (ITIL サービスデザイン) IT サービスまたはその他の構成アイテムの動作を予測するための、詳細なモデルを作成する技法。シミュレーション・モデルは、モデル化する実際の構成アイテムに模擬的な作業負荷またはトランザクションを使用して作成されることが多い。このモデルは、正確な結果が重要である場合にキャパシティ管理で使用される。シミュレーション・モデルは、パフォーマンス・ベンチマークと呼ばれることがある。分析モデル化、モデル化も参照。
single point of contact	単一窓口	<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.	(ITIL サービスオペレーション) 組織または事業部門との間に提供される、単一の一貫した連絡手段。例えば、IT サービス・プロバイダの単一窓口は、通常、サービスデスクと呼ばれる。
single point of failure (SPOF)	単一障害点 (SPOF)	<i>(ITIL Service Design)</i> Any configuration item that can cause an incident when it fails, and for which a countermeasure has not been implemented. A single point of failure may be a person or a step in a process or activity, as well as a component of the IT infrastructure. See also failure.	(ITIL サービスデザイン) 障害によってインシデントの原因となる可能性のあるあらゆる構成アイテムのうち、対策が施されていないもの。単一障害点は、IT インフラストラクチャのコンポーネントに限らず、人、またはプロセスや活動のステップである可能性もある。障害も参照。

英語版用語	日本語版用語	英語版の定義	日本語版の定義
SLAM chart	SLAM チャート	<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.	(ITIL 継続的サービス改善) サービスレベル・アグリーメント・モニタリング (SLAM: Service Level Agreement Monitoring) チャートは、サービスレベル目標値に照らした達成度のモニタリングと報告を支援するために使用される。一般に、SLAM チャートでは、過去 12 か月間の各月について、達成した、違反した、または違反しそうな合意済みサービスレベル目標値をそれぞれ色分けして表す。
SMART	SMART	<i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design)</i> An acronym for helping to remember that targets in service level agreements and project plans should be specific, measurable, achievable, relevant and time-bound.	(ITIL 継続的サービス改善) (ITIL サービスデザイン) サービスレベル・アグリーメントおよびプロジェクト計画における目標値が、具体的 (Specific)、測定可能 (Measurable)、達成可能 (Achievable)、適切 (Relevant)、および適時 (Time-bound) であるべきということを覚えやすくするための頭字語。
snapshot	スナップショット	<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. See also baseline; benchmark.	(ITIL 継続的サービス改善) (ITIL サービス移行) ある時点で記録された構成アイテム、プロセス、またはその他一連のデータの現在の状態。スナップショットは、ディスカバリ・ツールや、アセスメントなどの手作業による技法によってとられる。ベースライン、ベンチマークも参照。
software asset management (SAM)	ソフトウェア資産管理 (SAM)	<i>(ITIL Service Transition)</i> The process responsible for tracking and reporting the use and ownership of software assets throughout their lifecycle. Software asset management is part of an overall service asset and configuration management process. This process is not described in detail within the core ITIL publications.	(ITIL サービス移行) ソフトウェア資産の利用とオーナーシップを、その資産のライフサイクルを通して追跡および報告することを責務とするプロセス。ソフトウェア資産管理は、総合的なサービス資産管理および構成管理プロセスの一部である。このプロセスは、ITIL コア書籍では詳細に説明されていない。

英語版用語	日本語版用語	英語版の定義	日本語版の定義
source	ソーシングする	See service sourcing.	サービス・ソーシングを参照。
specification	仕様	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.	要件を正式に定義したもの。仕様は、技術的または運用上の要件を定義するために使用される場合があり、内部のものと外部のものがある。多くの公開標準は、実践のための規範と仕様で構成されている。仕様によって標準が定義される。この標準に従って組織を監査できる。
stakeholder	利害関係者	A person who has an interest in an organization, project, IT service etc. Stakeholders may be interested in the activities, targets, resources or deliverables. Stakeholders may include customers, partners, employees, shareholders, owners etc. See also RACI.	組織、プロジェクト、IT サービスなどに利害関係を持つ人。利害関係者は、活動、目標、リソース、または成果物に対して利害関係を持つこともある。利害関係者には、顧客、パートナー、従業員、株主、オーナーなどを含めることができる。RACI も参照。
standard	標準	A mandatory requirement. Examples include ISO/IEC 20000 (an international standard), an internal security standard for Unix configuration, or a government standard for how financial records should be maintained. The term is also used to refer to a code of practice or specification published by a standards organization such as ISO or BSI. See also guideline.	必須の要件。例えば、ISO/IEC 20000（国際標準）、UNIX の構成に対する内部のセキュリティ標準、財務関係のレコードの維持方法に関する政府の標準など。この用語は、ISO や BSI などの標準化組織が公開した実践のための規範や仕様を指す場合にも使用される。指針も参照。

英語版用語	日本語版用語	英語版の定義	日本語版の定義
standard change	標準的な変更	<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. See also change model.	(ITIL サービストランジション) リスクが低く、比較的よくあり、手順または作業指示書に従って行われる事前許可済みの変更。例えば、パスワードのリセットや、新しい従業員に対する標準的な機器の支給など。標準的な変更の実施に変更要求は必要ない。標準的な変更は、サービス要求などの別の手段によって記録および追跡される。変更モデルも参照。
standard operating procedure (SOP)	標準運用手順 (SOP)	<i>(ITIL Service Operation)</i> Procedures used by IT operations management.	(ITIL サービスオペレーション) IT 運用管理が使用する手順。
standby	スタンバイ	<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.	(ITIL サービスデザイン) 稼働中の IT サービスを提供するためには必要とされないが、IT サービス継続性計画をサポートするために利用可能なリソースを指す。例えば、スタンバイ・データセンタは、ホット・スタンバイ、ウォーム・スタンバイ、またはコールド・スタンバイ対策をサポートするために維持される。
statement of requirements (SOR)	要件記述書 (SOR)	<i>(ITIL Service Design)</i> A document containing all requirements for a product purchase, or a new or changed IT service. See also terms of reference.	(ITIL サービスデザイン) 製品購入、または新しい IT サービスや変更された IT サービスに対するすべての要件を記述した文書。委任事項も参照。
status	ステータス	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.	多くの種類のレコードに必要とされるフィールドの名前。関連する構成アイテム、インシデント、問題などのライフサイクルにおける現在の段階を示す。
status accounting	ステータスの説明	<i>(ITIL Service Transition)</i> The activity responsible for recording and reporting the lifecycle of each configuration item.	(ITIL サービストランジション) 各構成アイテムのライフサイクルを記録および報告することを責務とする活動。

英語版用語	日本語版用語	英語版の定義	日本語版の定義
storage management	ストレージ管理	(ITIL Service Operation) The process responsible for managing the storage and maintenance of data throughout its lifecycle.	(ITIL サービスオペレーション) データのライフサイクルを通じた保管と維持を責務とするプロセス。
strategic	戦略的	(ITIL Service Strategy) The highest of three levels of planning and delivery (strategic, tactical, operational). Strategic activities include objective setting and long-term planning to achieve the overall vision.	(ITIL サービスストラテジ) 計画立案と提供における3つのレベル(戦略的、戦術的、運用上)のうち、最上位のレベル。戦略的な活動には、全体的なビジョンを達成するための達成目標の設定と長期的な計画立案が含まれる。
strategic asset	戦略的資産	(ITIL Service Strategy) 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.	(ITIL サービスストラテジ) 中核能力、傑出したパフォーマンス、持続可能な競争上の優位性の基盤を提供するあらゆる資産、または事業部門が事業機会に参画できるようにするあらゆる資産。サービスストラテジの要素の1つは、ITがいかにして内部の管理機能ではなく戦略的資産と見なされるかを特定することである。
strategy	戦略	(ITIL Service Strategy) A strategic plan designed to achieve defined objectives.	(ITIL サービスストラテジ) 定義済みの達成目標を実現するために設計された戦略的な計画。
strategy management for IT services	IT サービス戦略管理	(ITIL Service Strategy) 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.	(ITIL サービスストラテジ) サービスとそれらサービスの管理に関して、組織の観点、ポジション、計画、パターンを定義し、維持することを責務とするプロセス。IT サービス戦略管理は、戦略の定義後、戦略の意図した事業成果が達成されるようにすることにも責任を負う。

英語版用語	日本語版用語	英語版の定義	日本語版の定義
super user	スーパー・ユーザ	<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.	(ITIL サービスオペレーション) 他のユーザを助け、サービスデスクや IT サービス・プロバイダの他の部署との連絡を支援するユーザ。スーパー・ユーザは、IT サービスによって支援されるビジネス・プロセスの専門家であることが多く、軽微なインシデントやトレーニングへの支援を提供する。
supplier	サプライヤ	<i>(ITIL Service Design) (ITIL Service Strategy)</i> A third party responsible for supplying goods or services that are required to deliver IT services. Examples of suppliers include commodity hardware and software vendors, network and telecom providers, and outsourcing organizations. See also supply chain; underpinning contract.	(ITIL サービスデザイン) (ITIL サービスストラテジ) IT サービスを提供するために必要となる、商品またはサービスの供給を責務とするサードパーティ。サプライヤの例には、汎用品のハードウェアやソフトウェアのベンダ、ネットワークと通信のプロバイダ、アウトソーシング組織などがある。サプライ・チェーン、外部委託契約も参照。
supplier and contract management information system (SCMIS)	サプライヤ契約管理情報システム (SCMIS)	<i>(ITIL Service Design)</i> A set of tools, data and information that is used to support supplier management. See also service knowledge management system.	(ITIL サービスデザイン) サプライヤ管理の支援に使用される、一連のツール、データ、および情報。サービス・ナレッジ管理システムも参照。
supplier management	サプライヤ管理	<i>(ITIL Service Design)</i> The process responsible for obtaining value for money from suppliers, ensuring that all contracts and agreements with suppliers support the needs of the business, and that all suppliers meet their contractual commitments. See also supplier and contract management information system.	(ITIL サービスデザイン) 投資に見合う価値をサプライヤから取得すること、サプライヤとのすべての契約と合意が事業のニーズに対応すること、すべてのサプライヤが契約上の義務を果たすようにすることを責務とするプロセス。サプライヤ契約管理情報システムも参照。

英語版用語	日本語版用語	英語版の定義	日本語版の定義
supply chain	サプライ・チェーン	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The activities in a value chain carried out by suppliers. A supply chain typically involves multiple suppliers, each adding value to the product or service. See also value network.	(ITIL サービスストラテジ) サプライヤが実施する、バリュー・チェーン内での活動。一般的に、サプライ・チェーンには複数のサプライヤが関与し、各サプライヤが製品やサービスに価値を付加する。バリュー・ネットワークも参照。
support group	サポート・グループ	<i>(ITIL Service Operation)</i> A group of people with technical skills. Support groups provide the technical support needed by all of the IT service management processes. See also technical management.	(ITIL サービスオペレーション) 技術的スキルを有する人材のグループ。サポート・グループは、すべての IT サービスマネジメント・プロセスで必要とされる技術サポートを提供する。技術管理も参照。
support hours	サポート時間	<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.	(ITIL サービスデザイン) (ITIL サービスオペレーション) ユーザがサポートを利用できる期間または時間。通常、これはサービスデスクを利用できる時間を表す。サポート時間はサービスレベル・アグリーメントに定義するべきであり、サービス時間とは異なる。例えば、サービス時間が 1 日 24 時間であっても、サポート時間は午前 7 時から午後 7 時であることがある。
supporting service	支援サービス	<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.	(ITIL サービスデザイン) 事業が直接使用するのではなく、IT サービス・プロバイダが顧客向けサービス（例えば、ディレクトリ・サービスやバックアップ・サービスなど）を提供するために必要とする IT サービス。支援サービスには、IT サービス・プロバイダだけが使用する IT サービスが含まれる場合もある。すべての稼働中の支援サービス（展開可能なものを含む）は、顧客向けサービスおよびその他の CI との関係についての情報とともに、サービス・カタログに記録される。

英語版用語	日本語版用語	英語版の定義	日本語版の定義
SWOT analysis	SWOT 分析	(ITIL Continual Service Improvement) 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.	(ITIL 継続的サービス改善) 組織内部の強みと弱み、および組織が直面する外部の機会と脅威をレビューし分析する技法の 1 つ。SWOT は、Strengths (強み)、Weaknesses (弱み)、Opportunities (機会)、Threats (脅威) の略称である。
system	システム	<p>A number of related things that work together to achieve an overall objective. For example:</p> <p>A computer system including hardware, software and applications</p> <p>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</p> <p>A database management system or operating system that includes many software modules which are designed to perform a set of related functions.</p>	<p>全体的な達成目標を実現するために連携する、多数の関連するもの。例として、次のようなものがある。</p> <p>コンピュータ・システム。ハードウェア、ソフトウェア、およびアプリケーションを含む</p> <p>マネジメントシステム（管理の仕組み）。一緒に計画され、管理される方針、プロセス、機能、標準、指針、ツールの枠組みを含む。例えば、品質マネジメントシステムなど。</p> <p>データベース管理システムまたはオペレーティング・システム。一連の関連機能を実行するために設計された、多数のソフトウェア・モジュールを含む</p>
system management	システム管理	The part of IT service management that focuses on the management of IT infrastructure rather than process.	IT サービスマネジメントの一部。プロセスよりも IT インフラストラクチャの管理を重視する。
tactical	戦術的	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.	計画立案と提供における 3 つのレベル（戦略的、戦術的、運用上）のうち、中間のレベル。戦術的な活動には、特定の達成目標を実現するために必要な、一般的に数週間から数か月間の中期計画が含まれる。

英語版用語	日本語版用語	英語版の定義	日本語版の定義
technical management	技術管理	<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.	(ITIL サービスオペレーション) IT サービスのサポートと IT インフラストラクチャの管理において技術スキルを提供することを責務とする機能。技術管理では、必要とされるツール、プロセス、および手順だけでなく、サポート・グループの役割も定義する。
technical observation (TO)	技術監視 (TO)	<i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Operation)</i> A technique used in service improvement, problem investigation and availability management. Technical support staff meet to monitor the behaviour and performance of an IT service and make recommendations for improvement.	(ITIL 継続的サービス改善) (ITIL サービスオペレーション) サービス改善、問題の調査、および可用性管理に使用される技法。技術サポート・スタッフが、IT サービスの動作とパフォーマンスをモニタリングするために集まり、改善に向けた推奨事項を作成する。
technical support	技術サポート	See technical management.	技術管理を参照。
tension metrics	対立バランスの測定基準	<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.	(ITIL 継続的サービス改善) ある測定基準の改善が別の測定基準にマイナスの影響を及ぼす、関連する測定基準一式。対立バランスの測定基準は、適切なバランスを確立するようにするために設計される。
terms of reference (TOR)	委任事項 (TOR)	<i>(ITIL Service Design)</i> A document specifying the requirements, scope, deliverables, resources and schedule for a project or activity.	(ITIL サービスデザイン) プロジェクトまたは活動の要件、適用範囲、成果物、リソース、およびスケジュールを規定する文書。
test	テスト	<i>(ITIL Service Transition)</i> An activity that verifies that a configuration item, IT service, process etc. meets its specification or agreed requirements. See also acceptance; service validation and testing.	(ITIL サービストランジション) 構成アイテム、IT サービス、プロセスなどが、その仕様や合意された要件に合致していることを検証する活動。受け入れ、サービスの妥当性確認およびテストも参照。

英語版用語	日本語版用語	英語版の定義	日本語版の定義
test environment	テスト環境	(ITIL Service Transition) A controlled environment used to test configuration items, releases, IT services, processes etc.	(ITIL サービストランジション) 構成アイテム、リリース、IT サービス、プロセスなどのテストに使用する、コントロールされた環境。
third party	サードパーティ	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. See also underpinning contract.	サービス・プロバイダの自組織に属しておらず、顧客でもない人、組織、またはその他の実体。例えば、ソフトウェアのサプライヤ、ハードウェアの保守業者など。一般的に、サードパーティに対する要件は、サービスレベル・アグリーメントの基本となる契約に規定される。外部委託契約も参照。
third-line support	3 次サポート	(ITIL Service Operation) The third level in a hierarchy of support groups involved in the resolution of incidents and investigation of problems. Each level contains more specialist skills, or has more time or other resources.	(ITIL サービスオペレーション) インシデントの解決と問題の調査に関与するサポート・グループ階層の 3 番目のレベル。レベルが進むごとに、より高度な専門的スキルや、より多くの時間やその他のリソースが費やされるようになる。
threat	脅威	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.	脅威とは、脆弱性を突く可能性のあるすべてのものである。インシデントのあらゆる潜在的な原因も、脅威と見なされる。例えば、火災は、可燃性の床材の脆弱性を突く脅威である。この用語は、情報セキュリティ管理と IT サービス継続性管理だけでなく、問題管理や可用性管理などの領域でもよく使用される。
threshold	しきい値	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'.	アラートの発生、または管理処置の実行につながる測定基準の値。例えば、「優先度 1 のインシデントが 4 時間以内に解決されない」、「ソフト・ディスク・エラーが 1 時間に 5 回を超える」、または「失敗した変更が 1 か月に 10 回を超える」など。

英語版用語	日本語版用語	英語版の定義	日本語版の定義
throughput	スループット	(ITIL Service Design) 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.	(ITIL サービスデザイン) 一定時間内に実行されたトランザクション、またはその他の作業の数の指標。例えば、1 時間当たり 5,000 通のメール送信、または 1 秒当たり 200 回のディスク I/O など。
total cost of ownership (TCO)	総所有コスト (TCO)	(ITIL Service Strategy) A methodology used to help make investment decisions. It assesses the full lifecycle cost of owning a configuration item, not just the initial cost or purchase price. See also total cost of utilization.	(ITIL サービスストラテジ) 投資判断の支援に使用する方法論。総所有コストでは、構成アイテムの初期コストや購入価格だけでなく、構成アイテムを所有するライフサイクルの全コストをアセスメントする。総利用コストも参照。
total cost of utilization (TCU)	総利用コスト (TCU)	(ITIL Service Strategy) A methodology used to help make investment and service sourcing decisions. Total cost of utilization assesses the full lifecycle cost to the customer of using an IT service. See also total cost of ownership.	(ITIL サービスストラテジ) 投資およびサービス・ソーシングに関する判断の支援に使用する方法論。総利用コストでは、IT サービスの利用について顧客が負担するライフサイクルの全コストをアセスメントする。総所有コストも参照。
total quality management (TQM)	総合的品質管理 (TQM)	(ITIL Continual Service Improvement) 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.	(ITIL 継続的サービス改善) 品質マネジメントシステムによって継続的改善を管理する方法論。総合的品質管理は、組織内のすべての人々を継続的なモニタリングと改善のプロセスに関与させるカルチャを確立する。
transaction	トランザクション	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.	IT サービスによって実行される個々の機能。例えば、ある銀行口座から別の口座への送金など。単一のトランザクションには、非常に多くのデータの追加、削除、および修正が伴う場合がある。それらすべてが正常に完了されるか、どれも実行されないかのいずれかになる。

英語版用語	日本語版用語	英語版の定義	日本語版の定義
transfer cost	振替コスト	<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.	(ITIL サービスストラテジ) 原価費目の1つであり、組織の別部署の代わりに負担した支出を記録する。例えば、財務部が利用する外部コンサルタントに対して IT サービス・プロバイダが支払いを行い、そのコストを財務部に付け替える。IT サービス・プロバイダは、これを振替コストとして記録する。
transition	移行	<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.	(ITIL サービストランジション) IT サービスやその他の構成アイテムが、ライフサイクル中のあるステータスから次のステータスに移ることに応じた、状態の変化。
transition planning and support	移行の計画立案およびサポート	<i>(ITIL Service Transition)</i> The process responsible for planning all service transition processes and coordinating the resources that they require.	(ITIL サービストランジション) すべてのサービストランジション・プロセスの計画立案と、それに必要なリソースを調整することを責務とするプロセス。
trend analysis	傾向分析	<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.	(ITIL 継続的サービス改善) 時間に関連した傾向を特定するためのデータ分析。傾向分析は、問題管理では、共通の障害や脆弱な構成アイテムを識別するために使用され、キャパシティ管理では、将来の動作を予測するためのモデル化手段として使用される。また、IT サービスマネジメント・プロセスの欠陥を識別する管理手段としても使用される。

英語版用語	日本語版用語	英語版の定義	日本語版の定義
tuning	チューニング	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.	リソースを最も効率的に利用するための変更を計画立案することを責務とする活動。チューニングは、IT サービスとコンポーネントに関して最もよく使用される。チューニングはキャパシティ管理の一部であり、パフォーマンスのモニタリングと必要な変更の実施も含まれる。チューニングは、特にプロセスやその他技術以外のリソースに関して、最適化とも呼ばれる。
Type I service provider	タイプ I サービス・プロバイダ	(<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.	(ITIL サービスストラテジ) 事業部門に内在する内部サービス・プロバイダ。組織内に複数のタイプ I サービス・プロバイダが存在する場合がある。
Type II service provider	タイプ II サービス・プロバイダ	(<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.	(ITIL サービスストラテジ) 複数の事業部門に共有 IT サービスを提供する内部サービス・プロバイダ。タイプ II サービス・プロバイダは、シェアード・サービス部門ともいう。
Type III service provider	タイプ III サービス・プロバイダ	(<i>ITIL Service Strategy</i>) A service provider that provides IT services to external customers.	(ITIL サービスストラテジ) 外部顧客に IT サービスを提供するサービス・プロバイダ。
underpinning contract (UC)	外部委託契約 (UC)	(<i>ITIL Service Design</i>) A contract between an IT service provider and a third party. The third party provides goods or services that support delivery of an IT service to a customer. The underpinning contract defines targets and responsibilities that are required to meet agreed service level targets in one or more service level agreements.	(ITIL サービスデザイン) IT サービス・プロバイダとサードパーティとの間で交わされる契約。サードパーティは、顧客への IT サービス提供を支援する商品またはサービスを提供する。外部委託契約では、1 つまたは複数のサービスレベル・アグリーメントに記載された合意済みサービスレベル目標値を満たすために必要な目標値および責任を定義する。

英語版用語	日本語版用語	英語版の定義	日本語版の定義
unit cost	単位コスト	(ITIL Service Strategy) The cost to the IT service provider of providing a single component of an IT service. For example, the cost of a single desktop PC, or of a single transaction.	(ITIL サービスストラテジ) IT サービスの 1 つのコンポーネントを提供するために IT サービス・プロバイダが負担するコスト。例えば、1 台のデスクトップ PC のコストや、1 つのトランザクションのコストなど。
urgency	緊急度	(ITIL Service Design) (ITIL Service Transition) 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.	(ITIL サービスデザイン) (ITIL サービストランジション) インシデント、問題、または変更が事業に顕著なインパクトを与えるまでに残された時間の指標。例えば、インパクトが大きいインシデントであっても、そのインパクトが会計年度末まで事業に影響しない場合は緊急度が低い。インパクトと緊急度は、優先度を割り当てるために使用する。
usability	ユーザビリティ	(ITIL Service Design) The ease with which an application, product or IT service can be used. Usability requirements are often included in a statement of requirements.	(ITIL サービスデザイン) アプリケーション、製品、または IT サービスの使いやすさ。ユーザビリティ要件は、要件記述書に含まれることが多い。
use case	ユース・ケース	(ITIL Service Design) A technique used to define required functionality and objectives, and to design tests. Use cases define realistic scenarios that describe interactions between users and an IT service or other system.	(ITIL サービスデザイン) 必要な機能性と達成目標の定義、およびテストの設計に使用される技法。ユース・ケースでは、ユーザと IT サービスまたは他のシステムとのやり取りを説明する、現実的なシナリオを定義する。
user	ユーザ	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.	IT サービスを日常的に利用する人。一部の顧客は IT サービスを直接的には利用しないため、ユーザは顧客とは異なる。

英語版用語	日本語版用語	英語版の定義	日本語版の定義
user profile (UP)	ユーザ・プロフィール (UP)	(ITIL Service Strategy) A pattern of user demand for IT services. Each user profile includes one or more patterns of business activity.	(ITIL サービスストラテジ) IT サービスに対するユーザの要望のパターン。各ユーザ・プロフィールには、1 つまたは複数の事業活動パターンが含まれる。
utility	有用性	(ITIL Service Strategy) 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.	(ITIL サービスストラテジ) 特定のニーズを満たすために、製品またはサービスによって提供される機能性。有用性は、「サービスが何を行うか」であると言いかえられ、サービスは必要とされる成果を実現できるか、あるいは「目的に適している」かを判断するために使用できる。IT サービスの事業上の価値は、有用性と保証の組み合わせによって創出される。サービスの妥当性確認およびテストも参照。
validation	妥当性確認	(ITIL Service Transition) An activity that ensures a new or changed IT service, process, plan or other deliverable meets the needs of the business. Validation ensures that business requirements are met even though these may have changed since the original design. See also acceptance; qualification; service validation and testing; verification.	(ITIL サービストランジション) 新規または変更された IT サービス、プロセス、計画、その他の成果物が事業のニーズを満たしていることを確認する活動。妥当性確認では、元の設計から事業要件が変更されていても、その事業要件が満たされるようにする。受け入れ、検定、サービスの妥当性確認およびテスト、検証も参照。
value chain	バリュー・チェーン	(ITIL Service Strategy) A sequence of processes that creates a product or service that is of value to a customer. Each step of the sequence builds on the previous steps and contributes to the overall product or service. See also value network.	(ITIL サービスストラテジ) 顧客にとって価値のある製品またはサービスを作り出す、連鎖した複数のプロセス。この連鎖内の各ステップは、前のステップに重ねて実施され、製品またはサービス全体に貢献する。バリュー・ネットワークも参照。
value for money	投資に見合う価値	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.	費用対効果に対する非公式の指標。VMF は、他の選択肢のコストとの比較に基づくことが多い。費用便益分析も参照。

英語版用語	日本語版用語	英語版の定義	日本語版の定義
value network	バリュー・ネットワーク	<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. See also partnership; value chain.	(ITIL サービスストラテジ) 複数のグループまたは組織間の複雑な関係。ナレッジ、情報、商品、サービスの交換から価値が創出される。パートナーシップ、バリュー・チェーンも参照。
value on investment (VOI)	投資価値 (VOI)	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> A measurement of the expected benefit of an investment. Value on investment considers both financial and intangible benefits. See also return on investment.	(ITIL 継続的サービス改善) 投資に対して予測される利益の測定方法の1つ。投資価値では、財務上の利益と無形の利益の両方を考慮する。投資利益率も参照。
variable cost	変動費	<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.	(ITIL サービスストラテジ) ITサービスの利用量、製品の製造数、ユーザの数と種類、または事前に固定できないものによって異なるコスト。
variance	差異	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.	計画値と実測値との差。財務管理、キャパシティ管理、およびサービスレベル管理でよく使用されるが、計画が整備されているすべての領域に適用できる。
verification	検証	<i>(ITIL Service Transition)</i> An activity that ensures that a new or changed IT service, process, plan or other deliverable is complete, accurate, reliable and matches its design specification. See also acceptance; validation; service validation and testing.	(ITIL サービストランジション) 新規または変更された IT サービス、プロセス、計画、その他の成果物が完全で、正確で、信頼性があり、設計仕様に合致していることを確認する活動。受け入れ、妥当性確認、サービスの妥当性確認およびテストも参照。

英語版用語	日本語版用語	英語版の定義	日本語版の定義
verification and audit	検証と監査	(ITIL Service Transition) 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.	(ITIL サービストランジション) 構成管理システム内の情報が正確であり、すべての構成アイテムが識別され、記録されているようにすることを責務とする活動。検証には、他のプロセスの一部として行われる日常点検が含まれる。例えば、ユーザがインシデントを記録する際に、デスクトップ PC の製造番号を照合することなどである。監査は、正式な定期点検である。
version	バージョン	(ITIL Service Transition) A version is used to identify a specific baseline of a configuration item. Versions typically use a naming convention that enables the sequence or date of each baseline to be identified. For example, payroll application version 3 contains updated functionality from version 2.	(ITIL サービストランジション) バージョンは、構成アイテムの特定のベースラインを識別するために使用する。一般的に、バージョンには、各ベースラインの順序や日付が識別可能な命名規則が使用される。例えば、給与計算アプリケーションのバージョン 3 には、バージョン 2 から更新された機能が含まれる。
vision	ビジョン	A description of what the organization intends to become in the future. A vision is created by senior management and is used to help influence culture and strategic planning. See also mission.	組織が将来どのようなことになることを意図しているかについての説明。ビジョンは、上級マネジメンによって作成され、カルチャおよび戦略的な計画立案に影響を及ぼすために利用される。ミッションも参照。
vital business function (VBF)	重要事業機能 (VBF)	(ITIL Service Design) 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.	(ITIL サービスデザイン) 事業が成功を収めるために不可欠なビジネス・プロセスの一部。重要事業機能は、事業継続性管理、IT サービス継続性管理、および可用性管理に関する重要な考慮事項となる。

英語版用語	日本語版用語	英語版の定義	日本語版の定義
vulnerability	脆弱性	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.	脅威によって突かれる可能性のある弱点。例えば、開放されたファイアウォールのポート、一度も変更されたことのないパスワード、可燃性のカーペットなど。コントロールの欠如も脆弱性と見なされる。
warm standby	ウォーム・スタンバイ	See intermediate recovery.	中間的復旧を参照。
warranty	保証	(ITIL Service Strategy) 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.	(ITIL サービスストラテジ) 製品またはサービスが、合意された要件を満たすことに対する確約。これは、サービスレベル・アグリーメントや契約などの正式な合意である場合も、広告メッセージやブランド・イメージである場合もある。保証は、必要ときに利用でき、要求されるキャパシティを提供し、継続性とセキュリティの点で要求される信頼性を提供するサービスの能力を指す。保証は、「サービスがどのように提供されるか」であると言いかえられ、サービスが「使用に適している」かを判断するために使用できる。IT サービスの事業上の価値は、有用性と保証の組み合わせによって創出される。サービスの妥当性確認およびテストも参照。
work in progress (WIP)	処理中の作業 (WIP)	A status that means activities have started but are not yet complete. It is commonly used as a status for incidents, problems, changes etc.	活動が開始されたが完了はしていないことを表すステータス。インシデント、問題、変更などのステータスとしてよく使用される。
work instruction	作業指示書	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.	活動を実施するために従うべきステップを厳密に規定した詳細な指示を含む文書。作業指示書の内容は手順よりも詳細であり、非常に詳細な指示が必要な場合にのみ作成される。

英語版用語	日本語版用語	英語版の定義	日本語版の定義
work order	作業依頼書	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.	定義された活動の実行を求める正式な要求。作業依頼書は、変更管理と、リリース管理および展開管理が、要求を技術管理機能やアプリケーション管理機能に引き渡すために使用することが多い。
workaround	ワークアラウンド	(ITIL Service Operation) Reducing or eliminating the impact of an incident or problem for which a full resolution is not yet available – for example, by restarting a failed configuration item. Workarounds for problems are documented in known error records. Workarounds for incidents that do not have associated problem records are documented in the incident record.	(ITIL サービスオペレーション) 完全な解決策がまだ存在しないインシデントや問題のインパクトを低減または排除すること。例えば、障害が発生した構成アイテムを再起動すること。問題に対するワークアラウンドは、既知のエラー・レコードとして文書化する。問題レコードに関連付けられていないインシデントに対するワークアラウンドは、インシデント・レコードとして文書化する。
workload	作業負荷	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.	IT サービスの識別可能な部分を提供するために必要とされるリソース。作業負荷は、ユーザ、ユーザのグループ、または IT サービスに含まれる機能ごとにカテゴリ化できる。作業負荷は、構成アイテムと IT サービスのキャパシティ、パフォーマンス、および使用率の分析と管理を支援するために使用される。この用語は、スループットの同義語として使用されることがある。

頭字語集

英語頭辞語	日本語頭辞語	英語正式名称	日本語正式名称
ACD	ACD	automatic call distribution	自動着信呼分配
AM	AM	availability management	可用性管理
AMIS	AMIS	availability management information system	可用性管理情報システム
ASP	ASP	application service provider	アプリケーション・サービス・プロバイダ
AST	AST	agreed service time	合意済みサービス時間
BCM	BCM	business continuity management	事業継続性管理
BCP	BCP	business continuity plan	事業継続性計画
BIA	BIA	business impact analysis	ビジネス・インパクト分析
BMP	BMP	Best Management Practice	ベスト・マネジメント・プラクティス
BRM	BRM	business relationship manager	事業関係マネージャ
BSI	BSI	British Standards Institution	英国規格協会
CAB	CAB	change advisory board	変更諮問委員会
CAPEX	CAPEX	capital expenditure	資本的支出
CCM	CCM	component capacity management	コンポーネント・キャパシティ管理

英語頭辞語	日本語頭辞語	英語正式名称	日本語正式名称
CFIA	CFIA	component failure impact analysis	コンポーネント障害インパクト分析
CI	CI	configuration item	構成アイテム
CMDB	CMDB	configuration management database	構成管理データベース
CMIS	CMIS	capacity management information system	キャパシティ管理情報システム
CMM	CMM	capability maturity model	能力成熟度モデル
CMMI	CMMI	Capability Maturity Model Integration	能力成熟度モデル統合
CMS	CMS	configuration management system	構成管理システム
COBIT	COBIT	Control OBjectives for Information and related Technology	Control OBjectives for Information and related Technology
COTS	COTS	commercial off the shelf	既製品
CSF	CSF	critical success factor	重要成功要因
CSI	CSI	continual service improvement	継続的サービス改善
CTI	CTI	computer telephony integration	コンピュータ電話統合
DIKW	DIKW	Data-to-Information-to-Knowledge-to-Wisdom	データ・情報・ナレッジ・知恵
DML	DML	definitive media library	確定版メディア・ライブラリ
ECAB	ECAB	emergency change advisory board	緊急変更諮問委員会

英語頭辞語	日本語頭辞語	英語正式名称	日本語正式名称
ELS	ELS	early life support	初期サポート
eSCM-CL	eSCM-CL	eSourcing Capability Model for Client Organizations	クライアント組織向け e ソーシング能力モデル
eSCM-SP	eSCM-SP	eSourcing Capability Model for Service Providers	サービス・プロバイダ向け e ソーシング能力モデル
FTA	FTA	fault tree analysis	故障樹解析
IRR	IRR	internal rate of return	内部利益率
ISG	ISG	IT steering group	IT 運営グループ
ISM	ISM	information security management	情報セキュリティ管理
ISMS	ISMS	information security management system	情報セキュリティマネジメントシステム
ISO	ISO	International Organization for Standardization	国際標準化機構
ISP	ISP	internet service provider	インターネット・サービス・プロバイダ
IT	IT	information technology	情報技術
ITSCM	ITSCM	IT service continuity management	IT サービス継続性管理
ITSM	ITSM	IT service management	IT サービスマネジメント
itSMF	itSMF	IT Service Management Forum	IT サービスマネジメントフォーラム
IVR	IVR	interactive voice response	音声自動応答
KEDB	KEDB	known error database	既知のエラー・データベース

英語頭辞語	日本語頭辞語	英語正式名称	日本語正式名称
KPI	KPI	key performance indicator	重要業績評価指標
LOS	LOS	line of service	サービス・ライン
MIS	MIS	management information system	管理情報システム
M_o_R	M_o_R	Management of Risk	リスクの管理
MTBF	MTBF	mean time between failures	平均故障間隔
MTBSI	MTBSI	mean time between service incidents	平均サービス・インシデント間隔
MTRS	MTRS	mean time to restore service	平均サービス回復時間
MTTR	MTTR	mean time to repair	平均修理時間
NPV	NPV	net present value	正味現在価値
OLA	OLA	operational level agreement	オペレーショナルレベル・アグリーメント
OPEX	OPEX	operational expenditure	運用支出
PBA	PBA	pattern of business activity	事業活動パターン
PDCA	PDCA	Plan-Do-Check-Act	計画・実施・点検・処置
PFS	PFS	prerequisite for success	成功の必須条件
PIR	PIR	post-implementation review	実施後のレビュー
PMBOK	PMBOK	Project Management Body of Knowledge	プロジェクトマネジメント知識体系

英語頭辞語	日本語頭辞語	英語正式名称	日本語正式名称
PMI	PMI	Project Management Institute	プロジェクトマネジメント協会
PMO	PMO	project management office	プロジェクト管理オフィス
PRINCE2	PRINCE2	PRojects IN Controlled Environments	PRojects IN Controlled Environments
PSO	PSO	projected service outage	サービスの停止計画
QA	QA	quality assurance	品質保証
QMS	QMS	quality management system	品質マネジメントシステム
RACI	RACI	responsible, accountable, consulted and informed	実行責任者、説明責任者、協議先、報告先
RCA	RCA	root cause analysis	根本原因分析
RFC	RFC	request for change	変更要求
ROA	ROA	return on assets	総資産利益率
ROI	ROI	return on investment	投資利益率
RPO	RPO	recovery point objective	目標復旧時点
RTO	RTO	recovery time objective	目標復旧時間
SAC	SAC	service acceptance criteria	サービス受け入れ基準
SACM	SACM	service asset and configuration management	サービス資産管理および構成管理
SAM	SAM	software asset management	ソフトウェア資産管理

英語頭辞語	日本語頭辞語	英語正式名称	日本語正式名称
SCM	SCM	service capacity management	サービス・キャパシティ管理
SCMIS	SCMIS	supplier and contract management information system	サプライヤ契約管理情報システム
SDP	SDP	service design package	サービスデザイン・パッケージ
SFA	SFA	service failure analysis	サービス障害分析
SIP	SIP	service improvement plan	サービス改善計画
SKMS	SKMS	service knowledge management system	サービス・ナレッジ管理システム
SLA	SLA	service level agreement	サービスレベル・アグリーメント
SLM	SLM	service level management	サービスレベル管理
SLP	SLP	service level package	サービスレベル・パッケージ
SLR	SLR	service level requirement	サービスレベル要件
SMART	SMART	specific, measurable, achievable, relevant and time-bound	具体的、測定可能、達成可能、適切、適時
SMIS	SMIS	security management information system	セキュリティ管理情報システム
SMO	SMO	service maintenance objective	サービス・メンテナンス目標
SoC	SoC	separation of concerns	関心事の分離
SOP	SOP	standard operating procedure	標準運用手順

英語頭辞語	日本語頭辞語	英語正式名称	日本語正式名称
SOR	SOR	statement of requirements	要件記述書
SOX	SOX	Sarbanes-Oxley (US law)	サーベンス・オクスリー法（米国の法律）
SPI	SPI	service provider interface	サービス・プロバイダ・インタフェース
SPM	SPM	service portfolio management	サービス・ポートフォリオ管理
SPOF	SPOF	single point of failure	単一障害点
TCO	TCO	total cost of ownership	総所有コスト
TCU	TCU	total cost of utilization	総利用コスト
TO	TO	technical observation	技術監視
TOR	TOR	terms of reference	委任事項
TQM	TQM	total quality management	総合的品質管理
UC	UC	underpinning contract	外部委託契約
UP	UP	user profile	ユーザ・プロファイル
VBF	VBF	vital business function	重要事業機能
VOI	VOI	value on investment	投資価値
WIP	WIP	work in progress	処理中の作業

The Swirl logo™はCabinet Officeの商標です。

ITIL®はCabinet Officeの登録商標です。

PRINCE2®はCabinet Officeの登録商標です。

M_o_R®はCabinet Officeの登録商標です。