

ITIL 한글 용어집, v1.0, 2011 년 7 월 29 일
원문: 영문 용어집, v1.0, 2011 년 7 월 29 일



ITIL 용어 및 약어집

한글 용어집

이 용어집은 무료로 다운받을 수 있습니다.

자세한 라이선스 조항은 다음의 웹 사이트를 참조하시기 바랍니다. www.itil-officialsite.com/InternationalActivities/TranslatedGlossaries.aspx

감사의 글

2007 년 5 월에 ITIL 영문 용어집 초판을 저술한 Ashley Hanna (HP), Stuart Rance (HP), 그리고 2011 년 7 월에 이를 갱신한 Ashley Hanna 에게 깊은 감사를 드립니다.

그리고 2007 년 및 2011 년 판 ITIL 핵심 책자의 저술에 기여한 모든 분들께 감사드립니다. 여기에 대한 감사의 글 전문은 다음의 웹사이트를 참조하시기 바랍니다. www.itil-officialsite.com/Publications/PublicationAcknowledgements.aspx

또한 한글판 용어집 제작에 책임을 맡아 초안을 작성하고 전체적인 진행을 담당해 준 황경태 교수(동국대)와 용어집의 품질 보증을 위해 초안을 검토하고 수정 의견을 제시해 준 박남수(코오롱베니트), 강성수(한국품질재단)님께도 깊은 감사를 드립니다.

용어 및 정의

영문	국문	영문 정의	국문 정의
acceptance	수용	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 서비스, 프로세스, 계획 또는 기타 산출물이 완전하고, 정확하고, 신뢰성 있고, 정해진 요구사항을 충족시키고 있다는 공식적인 합의. 수용은 보통 변경의 평가나 테스트 이후에 이루어지고, 프로젝트나 프로세스의 다음 단계로 진행하기 전에 요구된다. 참조: service acceptance criteria(서비스 수용 기준)
access management	접근 관리	(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 서비스 운영) 사용자들이 IT 서비스, 데이터 또는 기타 자산을 사용하도록 허용하는 책임을 맡은 프로세스. 접근 관리는 승인받은 사용자들만이 자산을 접근하거나 변경할 수 있도록 함으로써 자산의 기밀성, 무결성, 가용성을 보호하는 것을 도와준다. 접근 관리는 정보보호 관리 정책을 구현하고, 때때로 권한관리 또는 계정 관리라고 불리기도 한다.
account manager	고객 관리자	(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 서비스 전략) 비즈니스 관계 관리자와 매우 유사한 역할이지만, 보다 상업적인 면을 포함한다. 3 유형 서비스 제공자들이 외부 고객들을 대할 때 가장 흔히 사용한다

영문	국문	영문 정의	국문 정의
accounting	회계	(<i>ITIL Service Strategy</i>) The process responsible for identifying the actual costs of delivering IT services, comparing these with budgeted costs, and managing variance from the budget.	(<i>ITIL 서비스 전략</i>) IT 서비스를 제공하는 실제 비용을 식별하고, 이것을 예산과 비교하고, 예산과의 차이를 관리하는 책임을 맡은 프로세스.
accounting period	회계 주기	(<i>ITIL Service Strategy</i>) A period of time (usually one year) for which budgets, charges, depreciation and other financial calculations are made. See also financial year.	(<i>ITIL 서비스 전략</i>) 예산, 과금, 감가상각 및 기타 재무적인 계산을 하는 기간(보통 일년). 참조: financial year(회계연도)
accredited	공인	Officially authorized to carry out a role. For example, an accredited body may be authorized to provide training or to conduct audits.	특정한 역할을 수행하도록 공식적으로 승인. 예를 들면, 특정한 공인 기관은 교육훈련을 제공하거나 감사를 수행할 수 있는 승인을 받을 수 있다.
active monitoring	적극적 모니터링	(<i>ITIL Service Operation</i>) Monitoring of a configuration item or an IT service that uses automated regular checks to discover the current status. See also passive monitoring.	(<i>ITIL 서비스 운영</i>) 현재 상태를 파악하기 위해 자동화된 정기 점검을 사용하여 구성 항목 또는 IT 서비스의 모니터링. 참조: passive monitoring (소극적 모니터링)
activity	활동	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.	특정한 결과를 달성하기 위한 목적으로 수행하는 일련의 행위. 활동은 보통 프로세스나 계획의 한 부분으로 정의되고, 절차로 문서화된다.
agreed service time (AST)	합의한 서비스 시간(AST)	(<i>ITIL Service Design</i>) A synonym for service hours, commonly used in formal calculations of availability. See also downtime.	(<i>ITIL 서비스 설계</i>) 서비스 시간의 동의어로서, 가용성을 공식적으로 계산하는데 흔히 사용된다. 참조: downtime (다운타임)

영문	국문	영문 정의	국문 정의
agreement	합의	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. See <i>also</i> operational level agreement; service level agreement.	둘 이상의 당사자들간의 공식적인 이해를 서술하는 문서. 합의는 계약의 일부로 포함되지 않으면, 법적인 구속력이 없다. 참조: operational level agreement (운영수준협약); service level agreement (서비스수준계약)
alert	경보	(<i>ITIL Service Operation</i>) A notification that a threshold has been reached, something has changed, or a failure has occurred. Alerts are often created and managed by system management tools and are managed by the event management process.	(<i>ITIL 서비스 운영</i>) 임계치에 도달했거나, 무엇이 변경되었거나, 장애가 발생했다는 통보. 경보는 보통 시스템 관리 툴에 의해 생성되고 관리되며, 이벤트 관리 프로세스에 의해 관리된다.
analytical modelling	분석 모델링	(<i>ITIL Continual Service Improvement</i>) (<i>ITIL Service Design</i>) (<i>ITIL Service Strategy</i>) A technique that uses mathematical models to predict the behaviour of IT services or other configuration items. Analytical models are commonly used in capacity management and availability management. See <i>also</i> modelling; simulation modelling.	(<i>ITIL 지속적 서비스 개선</i>) (<i>ITIL 서비스 설계</i>) (<i>ITIL 서비스 전략</i>) 수학적인 모델을 활용하여 구성 항목이나 IT 서비스의 행태를 예측하는 기법. 분석 모델링은 용량 관리와 가용성 관리에서 흔히 사용된다. 참조: modelling (모델링); simulation modeling(시뮬레이션 모델링)
application	애플리케이션	Software that provides functions which are required by an IT service. Each application may be part of more than one IT service. An application runs on one or more servers or clients. See <i>also</i> application management; application portfolio.	IT 서비스에서 요구하는 기능을 제공하는 소프트웨어. 한 애플리케이션은 하나 이상의 IT 서비스의 일부분일 수도 있다. 한 애플리케이션은 하나 또는 그 이상의 서버나 클라이언트에서 실행된다. 참조: application management(애플리케이션 관리); application portfolio(애플리케이션 포트폴리오)

영문	국문	영문 정의	국문 정의
application management	애플리케이션 관리	(<i>ITIL Service Design</i>) (<i>ITIL Service Operation</i>) The function responsible for managing applications throughout their lifecycle.	(<i>ITIL 서비스 운영</i>) 애플리케이션을 수명주기 동안 관리하는 책임을 맡은 기능.
application portfolio	애플리케이션 포트폴리오	(<i>ITIL Service Design</i>) A database or structured document used to manage applications throughout their lifecycle. The application portfolio contains key attributes of all applications. The application portfolio is sometimes implemented as part of the service portfolio, or as part of the configuration management system.	(<i>ITIL 서비스 설계</i>) 애플리케이션을 수명주기 동안 관리하는데 사용되는 데이터베이스 또는 구조화된 문서. 애플리케이션 포트폴리오는 모든 애플리케이션의 주요한 속성을 담고 있다. 애플리케이션 포트폴리오는 서비스 포트폴리오나 구성관리 시스템의 한 부분으로 구현되는 경우도 있다.
application service provider (ASP)	애플리케이션 서비스 제공자 (ASP)	(<i>ITIL Service Design</i>) An external service provider that provides IT services using applications running at the service provider's premises. Users access the applications by network connections to the service provider.	(<i>ITIL 서비스 설계</i>) 서비스 제공자의 시설에서 실행되는 애플리케이션을 이용하여 IT 서비스를 제공하는 외부 서비스 제공자. 사용자들은 서비스 제공자와의 네트워크 접속을 통해서 애플리케이션을 접근한다.
application sizing	애플리케이션 규모산정	(<i>ITIL Service Design</i>) The activity responsible for understanding the resource requirements needed to support a new application, or a major change to an existing application. Application sizing helps to ensure that the IT service can meet its agreed service level targets for capacity and performance.	(<i>ITIL 서비스 설계</i>) 새로운 애플리케이션이나 기존 애플리케이션의 주요한 변경을 지원하는데 필요한 자원 요구사항을 파악하는 책임을 맡은 활동. 애플리케이션 규모산정은 IT 서비스가 합의한 용량과 성능의 서비스 수준 목표를 달성할 수 있도록 하는 것을 도와준다.

영문	국문	영문 정의	국문 정의
architecture	아키텍처	(<i>ITIL Service Design</i>) The structure of a system or IT service, including the relationships of components to each other and to the environment they are in. Architecture also includes the standards and guidelines that guide the design and evolution of the system.	(<i>ITIL 서비스 설계</i>) 시스템이나 IT 서비스의 구조로서, 각 구성요소들 상호간의 관계, 구성요소와 환경과의 관계를 포함. 또한 아키텍처에는 시스템의 설계와 진화에 방향을 제시하는 표준과 가이드라인이 포함된다.
assembly	복합 구성항목	(<i>ITIL Service Transition</i>) A configuration item that is made up of a number of other CIs. For example, a server CI may contain CIs for CPUs, disks, memory etc.; an IT service CI may contain many hardware, software and other CIs. See also build; component CI.	(<i>ITIL 서비스 전환</i>) 여러 개의 서로 다른 구성 항목(CI)으로 구성된 CI. 예를 들면, 서버 CI에는 CPU, 디스크, 메모리 등의 CI가 포함될 수 있고, IT 서비스 CI에는 많은 하드웨어, 소프트웨어 및 기타 CI들이 포함될 수 있다. 참조: build (빌드); component CI (단일 CI),
assessment	심사	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.	표준이나 기타 일련의 가이드라인이 준수되고 있는지, 기록이 정확한지, 혹은 효율성 및 효과성 목표를 충족시키고 있는지 등의 여부를 확인하기 위한 조사 및 분석. 참조: audit (감사).
asset	자산	(<i>ITIL Service Strategy</i>) Any resource or capability. The assets of a service provider include anything that could contribute to the delivery of a service. Assets can be one of the following types: management, organization, process, knowledge, people, information, applications, infrastructure or financial capital. See also customer asset; service asset; strategic asset.	(<i>ITIL 서비스 전략</i>) 자원 또는 역량. 서비스 제공자의 자산에는 서비스의 제공에 기여할 수 있는 모든 것이 포함된다. 자산은 다음과 같은 유형 중의 하나일 수도 있다. 경영진, 조직, 프로세스, 지식, 사람, 정보, 애플리케이션, 인프라, 재무 자본 등. 참조: customer asset(고객 자산); service asset(서비스 자산); strategic asset (전략적 자산)

영문	국문	영문 정의	국문 정의
asset management	자산 관리	(<i>ITIL Service Transition</i>) A generic activity or process responsible for tracking and reporting the value and ownership of assets throughout their lifecycle. See also service asset and configuration management; fixed asset management; software asset management.	(<i>ITIL 서비스 전환</i>) 재무 자산의 가치와 소유를 수명주기 전반에 걸쳐서 추적하고 보고하는 책임을 맡은 일반적인 활동 또는 프로세스. 참조: service asset and configuration management(서비스 자산 및 구성 관리); fixed asset management(고정자산 관리); software asset management(소프트웨어 자산 관리).
asset register	자산 등록부	(<i>ITIL Service Transition</i>) A list of fixed assets that includes their ownership and value. See also fixed asset management.	(<i>ITIL 서비스 전환</i>) 고정 자산의 목록으로서 여기에는 자산의 소유와 가치가 포함된다. 참조: fixed asset management(고정자산 관리).
asset specificity	자산 특정성	(<i>ITIL Service Strategy</i>) One or more attributes of an asset that make it particularly useful for a given purpose. Asset specificity may limit the use of the asset for other purposes.	(<i>ITIL 서비스 전략</i>) 자산의 하나 또는 그 이상의 속성으로서, 자산을 주어진 목적에 특별히 유용하게 만든다. 자산 특정성은 자산을 다른 목적에 사용하는 것을 제한할 수도 있다.
attribute	속성	(<i>ITIL Service Transition</i>) A piece of information about a configuration item. Examples are name, location, version number and cost. Attributes of CIs are recorded in a configuration management database (CMDB) and maintained as part of a configuration management system (CMS). See also relationship; configuration management system.	(<i>ITIL 서비스 전환</i>) 구성 항목에 대한 정보의 하나. 예로는 이름, 위치, 버전 번호, 비용 등을 들 수 있다. CI의 속성은 구성관리 데이터베이스(CMDB)에 기록되고, 구성관리 시스템(CMS)의 일부로 유지관리된다. 참조: relationship (관계); configuration management system(구성관리 시스템)

영문	국문	영문 정의	국문 정의
audit	감사	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.	표준이나 기타 일련의 가이드라인이 준수되고 있는지, 기록이 정확한지, 혹은 효율성 및 효과성 목표를 충족시키고 있는지 등의 여부를 확인하기 위한 공식적인 조사 및 검증. 감사는 내부 그룹이나 외부 그룹에 의해 수행될 수 있다. 참조: assessment (심사); certification (인증).
authority matrix	권한 매트릭스	See RACI.	참조: RACI.
automatic call distribution (ACD)	자동 콜 분배(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 서비스 운영) 수신 전화를 가장 적절한 사람에게 최단 시간에 전달하는 IT 기술. ACD는 때로는 Automated Call Distribution(자동화콜배포)라고도 불린다.
availability	가용성	(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 서비스 설계) 필요할 때 합의한 기능을 수행할 수 있는 구성 항목이나 IT 서비스의 능력. 가용성은 신뢰성, 유지보수성, 서비스 제공성, 성능, 보안성에 의해 결정된다. 가용성은 보통 백분율로 산출된다. 가용성의 값은 합의한 서비스 시간과 다운타임을 바탕으로 산출된다. 비즈니스 산출(output)의 측정값을 이용하여 IT 서비스의 가용성을 계산하는 것이 베스트 프랙티스이다.

영문	국문	영문 정의	국문 정의
availability management (AM)	가용성 관리(AM)	(<i>ITIL Service Design</i>) The process responsible for ensuring that IT services meet the current and future availability needs of the business in a cost-effective and timely manner. Availability management defines, analyses, plans, measures and improves all aspects of the availability of IT services, and ensures that all IT infrastructures, processes, tools, roles etc. are appropriate for the agreed service level targets for availability. See also availability management information system.	(<i>ITIL 서비스 설계</i>) IT 서비스가 비즈니스의 현재 및 미래의 가용성 니즈를 비용 효과적이고 적시적인 방법으로 충족시키도록 하는 책임을 맡은 프로세스. 가용성 관리는 IT 서비스의 가용성에 대한 모든 측면을 정의하고, 분석하고, 계획을 수립하고, 측정하고, 개선하며, 모든 IT 인프라, 프로세스, 톨, 역할 등이 가용성에 대해 합의한 서비스 수준 목표에 부합하도록 한다. 참조: availability management information system(가용성 관리 정보시스템).
availability management information system (AMIS)	가용성 관리 정보시스템(AMIS)	(<i>ITIL Service Design</i>) A set of tools, data and information that is used to support availability management. See also service knowledge management system.	(<i>ITIL 서비스 설계</i>) 가용성 관리를 지원하는데 사용되는 일련의 톨, 데이터 및 정보. 참조: service knowledge management system(서비스 지식관리 시스템).
availability plan	가용성 계획	(<i>ITIL Service Design</i>) A plan to ensure that existing and future availability requirements for IT services can be provided cost-effectively.	(<i>ITIL 서비스 설계</i>) IT 서비스에 대한 기존 및 향후의 가용성 요구사항이 비용 효과적으로 제공될 수 있도록 하기 위한 계획.
back-out	원상복구	(<i>ITIL Service Transition</i>) An activity that restores a service or other configuration item to a previous baseline. Back-out is used as a form of remediation when a change or release is not successful.	(<i>ITIL 서비스 전환</i>) 서비스나 기타 구성 항목을 이전의 기준선으로 복귀하는 활동. 원상복구는 변경이나 릴리스가 성공하지 못했을 때 이를 정정하기 위한 형태의 하나로 사용된다.
backup	백업	(<i>ITIL Service Design</i>) (<i>ITIL Service Operation</i>) Copying data to protect against loss of integrity or availability of the original.	(<i>ITIL 서비스 설계</i>) (<i>ITIL 서비스 운영</i>) 원본 데이터의 무결성이나 가용성의 손실로부터 보호하기 위한 데이터의 복사.

영문	국문	영문 정의	국문 정의
balanced scorecard	균형성과표	<p>(ITIL Continual Service Improvement) 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.</p>	<p>(ITIL 지속적 서비스 개선) Robert Kaplan (Harvard 경영대학)과 David Norton 이 개발한 관리 툴.</p> <p>균형성과표는 전략이 핵심성과지표(KPI)로 분할되도록 해 준다. KPI 에 대비한 성과는 전략이 얼마나 잘 성취되었는지를 나타내는데 사용된다.</p> <p>균형성과표는 4 가지 영역을 가지고 있는데, 각 영역은 소수의 KPI 를 가지고 있다. 이러한 4 가지 영역은 조직 전반에 걸쳐서 서로 다른 세부화 수준으로 고려된다.</p>
baseline	기준선	<p>ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Transition) A snapshot that is used as a reference point. Many snapshots may be taken and recorded over time but only some will be used as baselines. For example:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 지속적 서비스 개선) (ITIL 서비스 전환) 참조점으로 활용되는 스냅샷. 장기간에 걸쳐서 많은 스냅샷을 포착하여 기록할 수 있지만, 이 중 일부만이 기준선으로 사용될 것이다. 다음과 같은 예를 들 수 있다.</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ ITSM 기준선은 서비스 개선 계획의 효과를 측정하기 위한 출발점으로 사용될 수 있다. ■ 성과 기준선은 IT 서비스의 수명주기 전반에 걸쳐서 성과의 변화를 정하는데 사용될 수 있다. ■ 구성 기준선은 변경이나 릴리스가 실패한 경우 IT 인프라가 알려진 구성으로 복귀하는 것이 가능하도록 하기 위한 원상복구 계획의 일부로 사용될 수 있다. <p>참조: benchmark(벤치마크).</p>

영문	국문	영문 정의	국문 정의
benchmark	벤치마크	<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.	<i>(ITIL 지속적 서비스 개선) (ITIL 서비스 전환)</i> 벤치마킹 작업의 일환으로, 관련된 데이터를 비교하는데 사용되는 기준선. 예를 들면, 한 프로세스에 대한 최신 스냅샷을 해당 프로세스의 이전 기준선과 비교하거나, 현재 기준선을 업계의 데이터나 베스트 프랙티스와 비교하는 것을 들 수 있다. 참조: benchmarking(벤치마킹); baseline(기준선).
benchmarking	벤치마킹	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> The process responsible for comparing a benchmark with related data sets such as a more recent snapshot, industry data or best practice. The term is also used to mean creating a series of benchmarks over time, and comparing the results to measure progress or improvement. This process is not described in detail within the core ITIL publications.	<i>(ITIL 지속적 서비스 개선)</i> 벤치마크를 보다 최근의 스냅샷, 업계 데이터 또는 베스트 프랙티스와 비교하는 책임을 맡은 프로세스. 또한 벤치마킹이란 용어는 장시간에 걸쳐서 일련의 벤치마크를 생성하고, 진척도나 개선을 측정하기 위해 결과를 비교하는 것을 의미하는데도 사용된다. ITIL 핵심 책자에서는 이 프로세스를 자세하게 설명하지 않는다.

영문	국문	영문 정의	국문 정의
Best Management Practice (BMP)	베스트 관리 프랙티스(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.	베스트 관리 프랙티스 포트폴리오는 영국 정부의 내각부(Cabinet Office)가 소유하고 있다. 최초에는 CCTA 가, 그 이후에는 OGC 가 소유했던, BMP 기능은 2010 년 6 월에 내각부로 이관되었다. BMP 포트폴리오에는 IT 서비스 관리, 프로젝트, 프로그램, 위험, 포트폴리오 및 가치 관리 등에 대한 지침이 포함되어 있다. 또한 관리 성숙도 모델과 용어집이 있다.
best practice	베스트 프랙티스	Proven activities or processes that have been successfully used by multiple organizations. ITIL is an example of best practice.	여러 조직들이 성공적으로 사용한 입증된 활동이나 프로세스. ITIL 은 베스트 프랙티스의 한 예이다.
billing	청구	(<i>ITIL Service Strategy</i>) Part of the charging process. Billing is the activity responsible for producing an invoice or a bill and recovering the money from customers. See also pricing.	(<i>ITIL 서비스 전략</i>) 과금 프로세스의 일부. 청구는 계산서나 청구서를 작성하고, 고객으로부터 대금을 지불받는 책임을 맡은 활동이다. 참조: pricing(가격 책정).
brainstorming	브레인스토밍	(<i>ITIL Service Design</i>) (<i>ITIL Service Operation</i>) A technique that helps a team to generate ideas. Ideas are not reviewed during the brainstorming session, but at a later stage. Brainstorming is often used by problem management to identify possible causes.	(<i>ITIL 서비스 설계</i>) (<i>ITIL 서비스 운영</i>) 팀이 아이디어를 생성하는 것을 도와주는 기법. 아이디어는 브레인스토밍 세션 동안 검토되지 않고 이후의 단계에서 검토된다. 브레인스토밍은 문제 관리에서 가능한 원인을 식별하는데 흔히 사용된다.

영문	국문	영문 정의	국문 정의
British Standards Institution (BSI)	영국표준협회(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.	영국의 국가표준 기구로서, 영국 표준을 수립하고 유지관리하는 책임이 있다. 참조: International Organization for Standardization(국제표준화기구).
budget	예산	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.	한 조직이나 비즈니스 단위가 특정한 기간 동안 받고, 지불하기로 계획하고 있는 모든 자금의 목록. 참조: budgeting (예산 편성); planning (계획 수립).
budgeting	예산 편성	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.	자금의 소비를 예측하고 통제하는 활동. 예산 편성은 향후 예산을 설정하기 위한 주기적인 협상 주기 (보통 연간), 일상적인 모니터링, 현행 예산의 조정 등으로 구성된다.
build	빌드	(<i>ITIL Service Transition</i>) The activity of assembling a number of configuration items to create part of an IT service. The term is also used to refer to a release that is authorized for distribution – for example, server build or laptop build. See also configuration baseline.	(<i>ITIL 서비스 전환</i>) IT 서비스의 일부를 생성하기 위해 여러 개의 구성 항목을 조합하는 활동. 또한 빌드라는 용어는 배포가 승인된 릴리스를 언급하는데 사용되기도 한다. 예로는 서버 빌드, 랩탑 빌드 등을 들 수 있다. 참조: configuration baseline (구성 기준선).
build environment	빌드 환경	(<i>ITIL Service Transition</i>) A controlled environment where applications, IT services and other builds are assembled prior to being moved into a test or live environment.	(<i>ITIL 서비스 전환</i>) 애플리케이션, IT 서비스, 기타 빌드가 테스트 또는 실제 환경으로 이전되기 전에 조합되는 통제된 환경.

영문	국문	영문 정의	국문 정의
business	비즈니스	(<i>ITIL Service Strategy</i>) An overall corporate entity or organization formed of a number of business units. In the context of ITSM, the term includes public sector and not-for-profit organizations, as well as companies. An IT service provider provides IT services to a customer within a business. The IT service provider may be part of the same business as its customer (internal service provider), or part of another business (external service provider).	(<i>ITIL 서비스 전략</i>) 여러 개의 비즈니스 단위로 구성된 기업 또는 조직. ITSM 측면에서 비즈니스라는 용어에는 민간 기업뿐만 아니라 공공 및 비영리 조직이 포함된다. IT 서비스 제공자는 비즈니스 내에서 고객에게 IT 서비스를 제공한다. IT 서비스 제공자는 고객과 동일한 비즈니스의 일부일 수도 있고(내부 서비스 제공자), 다른 비즈니스일 수도 있다(외부 서비스 제공자).
business capacity management	비즈니스 용량 관리	(<i>ITIL Continual Service Improvement</i>) (<i>ITIL Service Design</i>) In the context of ITSM, business capacity management is the sub-process of capacity management responsible for understanding future business requirements for use in the capacity plan. See also service capacity management; component capacity management.	(<i>ITIL 지속적 서비스 개선</i>) (<i>ITIL 서비스 설계</i>) ITSM 측면에서 비즈니스 용량 관리는 용량 계획에서 사용할 미래의 비즈니스 요구사항을 파악하는 책임을 맡은 용량관리의 하위 프로세스이다. 참조: service capacity management(서비스 용량 관리); component capacity management(구성요소 용량 관리).
business case	비즈니스 케이스	(<i>ITIL Service Strategy</i>) Justification for a significant item of expenditure. The business case includes information about costs, benefits, options, issues, risks and possible problems. See also cost benefit analysis.	(<i>ITIL 서비스 전략</i>) 주요한 지출 항목에 대한 타당성 증명. 여기에는 비용, 효과, 대안, 이슈, 위험, 예상되는 문제 등이 포함된다. 참조: cost benefit analysis (비용 효과 분석).

영문	국문	영문 정의	국문 정의
business continuity management (BCM)	비즈니스 연속성 관리(BCM)	(<i>ITIL Service Design</i>) The business process responsible for managing risks that could seriously affect the business. Business continuity management safeguards the interests of key stakeholders, reputation, brand and value-creating activities. The process involves reducing risks to an acceptable level and planning for the recovery of business processes should a disruption to the business occur. Business continuity management sets the objectives, scope and requirements for IT service continuity management.	(<i>ITIL 서비스 설계</i>) 비즈니스에 심각한 영향을 미칠 수 있는 위험을 관리하는 책임을 맡은 비즈니스 프로세스. BCM은 이해관계자의 이익, 평판, 브랜드, 가치 창출 활동 등을 보호한다. BCM 프로세스에는 위험을 수용 가능한 수준으로 감소시키고, 비즈니스가 중단된 경우 비즈니스 프로세스를 복구하기 위한 계획을 수립하는 것이 포함된다. BCM은 IT 서비스 연속성 관리의 목적, 범위 및 요구사항을 설정한다.
business continuity plan (BCP)	비즈니스 연속성 계획(BCP)	(<i>ITIL Service Design</i>) A plan defining the steps required to restore business processes following a disruption. The plan also identifies the triggers for invocation, people to be involved, communications etc. IT service continuity plans form a significant part of business continuity plans.	(<i>ITIL 서비스 설계</i>) 중단 이후에 비즈니스 프로세스를 재개하는데 필요한 단계를 정의하는 계획. 또한 이 계획은 계획 발동의 촉발 요인, 참여해야 하는 사람, 의사소통 방법 등을 정의한다. IT 서비스 연속성 계획은 비즈니스 연속성 계획의 중요한 일부분을 구성한다.
business customer	비즈니스 고객	(<i>ITIL Service Strategy</i>) A recipient of a product or a service from the business. For example, if the business is a car manufacturer, then the business customer is someone who buys a car.	(<i>ITIL 서비스 전략</i>) 비즈니스로부터 생성되는 제품이나 서비스의 수령자. 예를 들면, 비즈니스가 자동차 생산업체라면, 비즈니스 고객은 자동차를 구입하는 사람이다.

영문	국문	영문 정의	국문 정의
business impact analysis (BIA)	비즈니스 영향 분석(BIA)	(<i>ITIL Service Strategy</i>) Business impact analysis is the activity in business continuity management that identifies vital business functions and their dependencies. These dependencies may include suppliers, people, other business processes, IT services etc. Business impact analysis defines the recovery requirements for IT services. These requirements include recovery time objectives, recovery point objectives and minimum service level targets for each IT service.	(<i>ITIL 서비스 전략</i>) BIA 는 비즈니스 연속성 관리에서 핵심 비즈니스 기능과 이들의 의존성을 식별하는 활동이다. 이러한 의존성에는 공급자, 사람, 기타 비즈니스 프로세스, IT 서비스 등이 포함될 수 있다. BIA 는 IT 서비스의 복구 요구사항을 정의한다. 이러한 요구사항에는 목표복구시간(RTO), 목표복구지점(RPO), 각 IT 서비스에 대한 최소 서비스 수준 목표 등이 포함된다.
business objective	비즈니스 목적	(<i>ITIL Service Strategy</i>) The objective of a business process, or of the business as a whole. Business objectives support the business vision, provide guidance for the IT strategy, and are often supported by IT services.	(<i>ITIL 서비스 전략</i>) 비즈니스 프로세스 또는 전체 비즈니스의 목적. 비즈니스 목적은 비즈니스 비전을 지원하고, IT 전략에 대한 지침을 제공하고, 흔히 IT 서비스의 지원을 받는다.
business operations	비즈니스 운영	(<i>ITIL Service Strategy</i>) The day-to-day execution, monitoring and management of business processes.	(<i>ITIL 서비스 전략</i>) 비즈니스 프로세스의 일상적인 실행, 모니터링 및 관리.
business perspective	비즈니스 관점	(<i>ITIL Continual Service Improvement</i>) An understanding of the service provider and IT services from the point of view of the business, and an understanding of the business from the point of view of the service provider.	(<i>ITIL 지속적 서비스 개선</i>) 비즈니스 관점에서 서비스 제공자 및 IT 서비스에 대한 이해, 그리고 서비스 제공자 관점에서 비즈니스에 대한 이해

영문	국문	영문 정의	국문 정의
business process	비즈니스 프로세스	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.	비즈니스에 의해 소유되고 수행되는 프로세스. 비즈니스 프로세스는 제품이나 서비스를 비즈니스 고객에게 제공하는데 기여한다. 예를 들면, 소매업체는 자신들의 비즈니스 고객에게 서비스를 제공하는 것을 도와 주는 구매 프로세스를 보유하고 있을 수 있다. 많은 비즈니스 프로세스는 IT 서비스에 의존한다.
business relationship management	비즈니스 관계 관리	(<i>ITIL Service Strategy</i>) The process responsible for maintaining a positive relationship with customers. Business relationship management identifies customer needs and ensures that the service provider is able to meet these needs with an appropriate catalogue of services. This process has strong links with service level management.	(<i>ITIL 서비스 전략</i>) 고객과 긍정적인 관계를 유지관리하는 책임을 맡은 프로세스. 비즈니스 관계 관리는 고객의 니즈를 식별하고, 서비스 제공자가 적절한 서비스 카탈로그를 가지고 이러한 니즈를 충족시킬 수 있도록 한다. 이 프로세스는 서비스 수준 관리와 긴밀하게 연계되어 있다.
business relationship manager (BRM)	비즈니스 관계 관리자(BRM)	(<i>ITIL Service Strategy</i>) A role responsible for maintaining the relationship with one or more customers. This role is often combined with the service level manager role.	(<i>ITIL 서비스 전략</i>) 하나 또는 그 이상의 고객과의 관계를 유지관리하는 책임을 맡은 역할. 이 역할은 보통 서비스 수준 관리자의 역할과 겹쳐진다.

영문	국문	영문 정의	국문 정의
business service	비즈니스 서비스	A service that is delivered to business customers by business units. For example, delivery of financial services to customers of a bank, or goods to the customers of a retail store. Successful delivery of business services often depends on one or more IT services. A business service may consist almost entirely of an IT service – for example, an online banking service or an external website where product orders can be placed by business customers. <i>See also</i> customer-facing service.	비즈니스 단위에 의해 비즈니스 고객에게 제공되는 서비스. 예를 들면, 은행이 고객에게 금융 서비스를 제공하거나 소매점이 고객에게 제품을 제공하는 것을 들 수 있다. 비즈니스 서비스의 성공적인 제공은 흔히 하나 또는 그 이상의 IT 서비스에 의존한다. 어떤 비즈니스 서비스는 거의 모두 IT 서비스로 구성될 수도 있다. 예를 들면, 온라인 금융 서비스, 비즈니스 고객이 제품을 스스로 주문할 수 있는 외부의 웹사이트 등을 수 있다. <i>참조:</i> customer-facing service(고객 응대 서비스)
business service management	비즈니스 서비스 관리	The management of business services delivered to business customers. Business service management is performed by business units.	비즈니스 고객에게 제공되는 비즈니스 서비스의 관리. 비즈니스 서비스 관리는 비즈니스 단위에 의해 수행된다.
business unit	비즈니스 단위	(<i>ITIL Service Strategy</i>) A segment of the business that has its own plans, metrics, income and costs. Each business unit owns assets and uses these to create value for customers in the form of goods and services.	(<i>ITIL 서비스 전략</i>) 자체적인 계획, 메트릭, 수입 및 비용을 가진 비즈니스의 한 부문. 각 비즈니스 단위는 자산을 소유하고, 이러한 자산을 사용하여 제품과 서비스의 형태로 고객에게 가치를 창출한다.
call	콜	(<i>ITIL Service Operation</i>) A telephone call to the service desk from a user. A call could result in an incident or a service request being logged.	(<i>ITIL 서비스 운영</i>) 사용자가 서비스데스크에 거는 전화통화. 콜은 인시던트나 서비스 요청으로 기록된다

영문	국문	영문 정의	국문 정의
call centre	콜 센터	(<i>ITIL Service Operation</i>) An organization or business unit that handles large numbers of incoming and outgoing telephone calls. <i>See also</i> service desk.	(<i>ITIL 서비스 운영</i>) 많은 양의 수신 및 발신 전화 콜을 처리하는 하나의 조직 또는 비즈니스 단위. <i>참조</i> : service desk (서비스데스크).
call type	콜 유형	(<i>ITIL Service Operation</i>) A category that is used to distinguish incoming requests to a service desk. Common call types are incident, service request and complaint.	(<i>ITIL 서비스 운영</i>) 서비스데스크에 접수되는 요청을 구분하는데 사용되는 범주. 일반적인 콜의 유형은 인시던트, 서비스 요청, 불만 사항 등이다.
capability	역량	(<i>ITIL Service Strategy</i>) The ability of an organization, person, process, application, IT service or other configuration item to carry out an activity. Capabilities are intangible assets of an organization. <i>See also</i> resource.	(<i>ITIL 서비스 전략</i>) 조직, 사람, 프로세스, 애플리케이션, IT 서비스 또는 기타 구성 항목이 활동을 수행할 수 있는 능력. 역량은 조직의 무형 자산이다. <i>참조</i> : resource (자원).

영문	국문	영문 정의	국문 정의
Capability Maturity Model Integration (CMMI)	통합 역량 성숙도 모델(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 <i>also</i> maturity.	(<i>ITIL 지속적 서비스 개선</i>) 미국 Carnegie Mellon 대학의 Software Engineering Institute (SEI)에서 개발한 프로세스 개선 방법. CMMI 는 조직에 효과적인 프로세스의 필수 요소들을 제공한다. 이것은 하나의 프로젝트, 부서 또는 전 조직에 걸쳐서 프로세스 개선의 방향을 제시하는데 사용될 수 있다. CMMI 는 전통적으로 분리된 조직 기능을 통합하는 것을 도와 주고, 프로세스 개선 목표 및 우선순위를 설정하고, 품질 프로세스에 대한 지침을 제공하고, 현행 프로세스를 평가하기 위한 참조점을 제공한다. 추가적인 정보는 www.sei.cmu.edu/cmmi 를 참조하기 바란다. 참조: maturity(성숙도)
capacity	용량	(<i>ITIL Service Design</i>) The maximum throughput that a configuration item or IT service can deliver. For some types of CI, capacity may be the size or volume – for example, a disk drive.	(<i>ITIL 서비스 설계</i>) 구성 항목이나 IT 서비스가 합의한 서비스 수준 목표를 충족시키면서 제공할 수 있는 최고 처리량. 디스크 드라이브와 같은 일부 CI 의 경우, 용량은 크기나 양이 될 수 있다.

영문	국문	영문 정의	국문 정의
capacity management	용량 관리	(<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.	(<i>ITIL 지속적 서비스 개선</i>) (<i>ITIL 서비스 설계</i>) IT 서비스와 IT 인프라의 용량이 합의한 용량 및 성능 관련 요구사항들을 적시에 비용 효과적인 방법으로 제공하도록 하는 책임을 맡은 프로세스. 용량 관리는 IT 서비스를 제공하는데 필요한 모든 자원을 고려하고, 비즈니스의 현재 및 미래의 용량 및 성능 니즈를 충족시키려고 노력한다. 용량 관리에는 비즈니스 용량 관리, 서비스 용량 관리, 구성요소 용량 관리 등의 세 가지 하위 프로세스가 포함된다. 참조: capacity management information system(용량관리 정보시스템)
capacity management information system (CMIS)	용량관리 정보시스템(CMIS)	(<i>ITIL Service Design</i>) A set of tools, data and information that is used to support capacity management. <i>See also</i> service knowledge management system.	(<i>ITIL 서비스 설계</i>) 용량 관리를 지원하는데 사용되는 일련의 툴, 데이터 및 정보. 참조: service knowledge management system (서비스 지식관리 시스템).
capacity plan	용량 계획	(<i>ITIL Service Design</i>) A plan used to manage the resources required to deliver IT services. The plan contains details of current and historic usage of IT services and components, and any issues that need to be addressed (including related improvement activities). The plan also contains scenarios for different predictions of business demand and costed options to deliver the agreed service level targets.	(<i>ITIL 서비스 설계</i>) IT 서비스를 제공하는데 필요한 자원을 관리하는데 사용되는 계획. 이 계획은 IT 서비스 및 구성요소들의 현재 및 과거 사용량에 대한 세부내역, 해결되어야 할 이슈(관련 개선 활동 포함) 등을 담고 있다. 또한 이 계획은 다양한 비즈니스 수요에 대한 시나리오, 합의한 서비스 수준 목표를 제공하기 위한 비용이 산정된 대안 등을 담고 있다.

영문	국문	영문 정의	국문 정의
capacity planning	용량 계획 수립	(<i>ITIL Service Design</i>) The activity within capacity management responsible for creating a capacity plan.	(<i>ITIL 서비스 설계</i>) 용량 계획을 수립하는 책임을 맡은 용량 관리의 활동.
capital budgeting	자본예산 편성	(<i>ITIL Service Strategy</i>) The present commitment of funds in order to receive a return in the future in the form of additional cash inflows or reduced cash outflows.	(<i>ITIL 서비스 전략</i>) 현금 유입액 증가나 현금 유출액 감소의 형태로 미래에 수익을 얻기 위해 자금을 현재 시점에 투입
capital cost	자본 비용	(<i>ITIL Service Strategy</i>) The cost of purchasing something that will become a financial asset – for example, computer equipment and buildings. The value of the asset depreciates over multiple accounting periods. See also operational cost.	(<i>ITIL 서비스 전략</i>) 컴퓨터 기기, 건물 등과 같은 재무 자산이 될 것의 구매 비용. 자산의 가치는 여러 회계기간에 걸쳐서 감가상각된다. 참조: operational cost(운영 비용).
capital expenditure (CAPEX)	자본적 지출(CAPEX)	See capital cost.	참조: capital cost(비용).
capitalization	자본화	(<i>ITIL Service Strategy</i>) Identifying major cost as capital, even though no asset is purchased. This is done to spread the impact of the cost over multiple accounting periods. The most common example of this is software development, or purchase of a software licence.	(<i>ITIL 서비스 전략</i>) 자산이 구매되지 않았음에도 불구하고 규모가 큰 비용을 자본으로 식별함. 이것은 비용이 미치는 영향을 여러 회계기간에 분산하기 위해서이다. 가장 흔한 예로는 소프트웨어 개발비나 소프트웨어 라이선스 구입비 등을 들 수 있다.
category	범주	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.	공통점을 가진 것들의 통칭. 범주는 유사한 것들을 그룹화하는데 사용된다. 예를 들면, 비용 유형은 유사한 종류의 비용을 그룹화하는데 사용된다. 인시던트 범주는 유사한 종류의 인시던트를 그룹화하는데, CI 유형은 유사한 종류의 구성 항목을 그룹화하는데 사용된다.

영문	국문	영문 정의	국문 정의
certification	인증	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.	표준의 준수를 확인하는 인증서를 발부함. 인증에는 독립적이고 공인된 기관에 의한 공식적인 감사가 포함된다. 또한 인증이라는 용어는 개인이 자격시험을 통과했다는 것을 입증하는 인증서를 수여하는 것을 의미하는데도 사용된다.
change	변경	(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 서비스 전환) IT 서비스에 영향을 미칠 수 있는 것의 추가, 수정 또는 제거. 범위에는 IT 서비스 및 기타 구성 항목의 변경뿐만 아니라 모든 아키텍처, 프로세스, 툴, 메트릭, 문서 등의 변경이 포함되어야 한다.
change advisory board (CAB)	변경심의위원회(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 서비스 전환) 변경의 심사, 우선순위 결정, 승인, 일정 수립 등을 지원하는 사람들의 집단. 변경심의위원회는 보통 IT 서비스 제공자, 비즈니스, 공급자와 같은 외부 공급업체 등 모든 영역의 대표자로 구성된다.
change evaluation	변경 평가	(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 서비스 전환) 위험이 관리되고, 변경의 승인 여부를 결정하는 것을 도와줄 수 있도록 신규 또는 변경된 IT 서비스를 공식적으로 심사하는 책임을 맡은 프로세스
change history	변경 이력	(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 서비스 전환) 구성 항목의 수명 동안에 이루어진 모든 변경에 대한 정보. 변경 이력은 CI에 적용되는 모든 변경 기록으로 구성된다.

영문	국문	영문 정의	국문 정의
change management	변경 관리	(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 서비스 전환) 모든 변경의 수명주기를 통제하여, IT 서비스에 최소한의 중단으로 유익한 변경이 이루어지도록 하는 책임을 맡은 프로세스.
change model	변경 모델	(ITIL Service Transition) 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 서비스 전환) 특정한 변경의 범주를 처리하는 반복 가능한 방법. 변경 모델은 해당 범주의 변경에 대해 따라야 할 미리 정의된 구체적인 단계를 정의한다. 변경 모델은 승인이 필요한 많은 단계가 있어서 매우 복잡할 수도 있고(예: 대규모 소프트웨어 릴리스), 승인에 대한 요구사항 없이 매우 단순할 수도 있다(예: 패스워드 재설정). 참조: change advisory board(변경심의위원회); standard change(표준 변경).
change proposal	변경 제안	(ITIL Service Strategy) (ITIL Service Transition) 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 서비스 전략) (ITIL 서비스 전환) 비즈니스 케이스, 예상 구현 일정 등과 함께 잠재적인 서비스 도입이나 중요한 변경에 대한 상위 수준의 설명을 포함하고 있는 문서. 변경 제안은 보통 서비스 포트폴리오 관리 프로세스에 의해 작성되어, 승인을 받기 위해 변경 관리에 전달된다. 변경 관리리는 다른 서비스, 공유 자원, 전반적인 변경 일정 등에 미칠 수 있는 잠재적인 영향을 검토할 것이다. 일단 변경 제안이 승인되면, 서비스 포트폴리오 관리리는 서비스를 수립할 것이다.

영문	국문	영문 정의	국문 정의
change record	변경 기록	(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 서비스 전환) 변경에 대한 세부 내역을 포함하고 있는 기록. 각 변경 기록은 하나의 변경의 수명주기를 문서화한다. 변경 기록은 후에 거부되더라도 접수되는 모든 변경 요청에 대해 생성된다. 변경 기록은 변경에 의해 영향을 받는 구성 항목들을 참조 인용해야 한다. 변경 기록은 구성관리 시스템이나 서비스 지식관리 시스템의 다른 곳에 저장될 수 있다.
change request	변경 요청	See request for change.	참조: request for change(변경 요청)
change schedule	변경 일정	(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 서비스 전환) 승인 받은 모든 변경과 이들의 예정 구현일자, 그리고 보다 장기적인 변경의 예상일자 등을 정리하고 있는 문서. 변경 일정은 때때로 변경예정일정(forward schedule of change)이라고 불리기도 하지만, 이것은 이미 구현된 변경에 대한 정보를 담고 있다.
change window	변경 시간대	(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 서비스 전환) 변경이나 릴리스가 서비스에 최소한의 영향을 미치면서 구현될 수 있는 정상적이고 합의한 시간. 변경 시간대는 보통 SLA 에 문서화된다.
chargeable item	과금산출 항목	(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 서비스 전략) 고객에 대한 과금을 산출하는데 사용되는 IT 서비스의 산출물(예: 트랜잭션 건수, PC 대수).

영문	국문	영문 정의	국문 정의
charging	과금	(<i>ITIL Service Strategy</i>) Requiring payment for IT services. Charging for IT services is optional, and many organizations choose to treat their IT service provider as a cost centre. See also charging process; charging policy.	(<i>ITIL 서비스 전략</i>) IT 서비스에 대금 지불을 요구하는 것. IT 서비스에 대한 과금은 선택 사항이고, 많은 조직들은 자신들의 IT 서비스 제공자를 비용 센터로 취급하고 있다. 참조: charging process(과금 프로세스); charging policy(과금 정책).
charging policy	과금 정책	(<i>ITIL Service Strategy</i>) A policy specifying the objective of the charging process and the way in which charges will be calculated. See also cost.	(<i>ITIL 서비스 전략</i>) 과금 프로세스의 목적과 과금 산출 방법을 규정하고 있는 정책. 참조: cost(비용).
charging process	과금 프로세스	(<i>ITIL Service Strategy</i>) The process responsible for deciding how much customers should pay (pricing) and recovering money from them (billing). This process is not described in detail within the core ITIL publications.	(<i>ITIL 서비스 전략</i>) 고객이 지불해야 할 금액을 결정하고(가격 책정), 고객으로부터 대금을 지불받는(청구) 책임을 맡은 프로세스. ITIL 핵심 책자에서는 이 프로세스를 자세하게 설명하지 않는다.
charter	헌장	(<i>ITIL Service Strategy</i>) A document that contains details of a new service, a significant change or other significant project. Charters are typically authorized by service portfolio management or by a project management office. The term charter is also used to describe the act of authorizing the work required to complete the service change or project. See also change proposal; service charter; project portfolio.	(<i>ITIL 서비스 전략</i>) 신규 서비스, 중요한 변경 또는 중요한 프로젝트의 세부 내역을 담고 있는 문서. 헌장은 보통 서비스 포트폴리오 관리나 프로젝트 관리국(PMO)의 승인을 받는다. 또한 헌장이라는 용어는 서비스의 변경이나 프로젝트를 완료하는데 필요한 작업을 승인하는 행위를 서술하는데도 사용된다. 참조: change proposal(변경 제안); service charter(서비스 헌장); project portfolio(프로젝트 포트폴리오).

영문	국문	영문 정의	국문 정의
chronological analysis	시간대별 분석	(<i>ITIL Service Operation</i>) A technique used to help identify possible causes of problems. All available data about the problem is collected and sorted by date and time to provide a detailed timeline. This can make it possible to identify which events may have been triggered by others.	(<i>ITIL 서비스 운영</i>) 문제의 가능한 원인 식별을 도와주는데 사용되는 기법. 문제에 대한 모든 가용한 데이터를 수집하고, 일시별로 정리하여 세부적인 시간대별 상황을 제공한다. 이것은 어떤 이벤트가 어떤 이벤트에 의해 촉발되었는지를 식별하는 것을 가능하게 해 준다.
CI type	CI 유형	(<i>ITIL Service Transition</i>) A category that is used to classify configuration items. The CI type identifies the required attributes and relationships for a configuration record. Common CI types include hardware, document, user etc.	(<i>ITIL 서비스 전환</i>) 구성 항목을 분류하는데 사용되는 범주. CI 유형은 구성 기록에 필요한 속성과 관계를 식별한다. 공통적인 CI 유형에는 하드웨어, 문서, 사용자 등이 포함된다.
classification	분류	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.	어떤 것에 범주를 할당하는 행위. 분류는 일관성 있는 관리와 보고를 확보하는데 사용된다. 보통 CI, 인시던트, 문제, 변경 등이 분류된다.

영문	국문	영문 정의	국문 정의
client	클라이언트	<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>고객, 비즈니스 또는 비즈니스 고객을 의미하는 일반적인 용어. 예를 들면, 클라이언트 관리자는 고객 관리자의 동의어로 사용될 수도 있다. 또한 이 용어는 다음과 같은 것을 의미하기도 한다.</p> <p>PC, 휴대용 컴퓨터, 워크스테이션 등과 같이 사용자가 직접 사용하는 컴퓨터</p> <p>이메일 클라이언트와 같이 사용자가 직접 인터페이스하는 클라이언트-서버 애플리케이션의 일부.</p>
closed	종결	(<i>ITIL Service Operation</i>) The final status in the lifecycle of an incident, problem, change etc. When the status is closed, no further action is taken.	(<i>ITIL 서비스 운영</i>) 인시던트, 문제, 변경 등의 수명주기에서 최종적인 상태. 상태가 종결이면, 더 이상의 조치를 취하지 않는다.
closure	종결 처리	(<i>ITIL Service Operation</i>) The act of changing the status of an incident, problem, change etc. to closed.	(<i>ITIL 서비스 운영</i>) 인시던트, 문제, 변경 등의 상태를 종결로 변경시키는 행위.
COBIT	COBIT	(<i>ITIL Continual Service Improvement</i>) Control Objectives for Information and related Technology (COBIT) provides guidance and best practice for the management of IT processes. COBIT is published by ISACA in conjunction with the IT Governance Institute (ITGI). See www.isaca.org for more information.	(<i>ITIL 지속적 서비스 개선</i>) Control Objectives for Information and related Technology (COBIT)은 IT 프로세스의 관리에 대한 지침과 베스트 프랙티스를 제공한다. COBIT 은 ISACA 가 IT Governance Institute 와 공동으로 개발하였다. 추가적인 정보는 www.isaca.org 를 참조하기 바란다.

영문	국문	영문 정의	국문 정의
code of practice	실행 지침	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.	ISO 나 BSI 와 같은 표준 기구나 공공 기관에서 출간한 가이드라인. 많은 표준들은 실행 지침과 규격으로 구성되어 있다. 실행 지침은 권고하는 베스트 프랙티스를 서술한다.
cold standby	콜드 스탠바이	See gradual recovery.	참조: gradual recovery(점진적 복구)
commercial off the shelf (COTS)	상용 기성품(COTS)	(<i>ITIL Service Design</i>) Pre-existing application software or middleware that can be purchased from a third party.	(<i>ITIL 서비스 설계</i>) 외부 공급업체로부터 구입할 수 있는 기존의 애플리케이션 소프트웨어나 미들웨어.
compliance	준수	Ensuring that a standard or set of guidelines is followed, or that proper, consistent accounting or other practices are being employed.	표준이나 일련의 가이드라인을 따르도록 하거나, 적절하고 일관성 있는 회계 또는 기타 프랙티스를 도입하도록 함.
component	구성요소	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.	보다 복잡한 것의 한 부분을 의미하는데 사용되는 일반적인 용어. 예를 들면, 컴퓨터 시스템은 IT 서비스의 한 구성요소이고, 애플리케이션은 릴리스 단위의 한 구성요소일 수 있다. 관리되어야 할 구성요소들은 구성 항목이어야 한다.
component capacity management (CCM)	구성요소 용량 관리(CCM)	(<i>ITIL Continual Service Improvement</i>) (<i>ITIL Service Design</i>) The sub-process of capacity management responsible for understanding the capacity, utilization and performance of configuration items. Data is collected, recorded and analysed for use in the capacity plan. See also business capacity management; service capacity management.	(<i>ITIL 지속적 서비스 개선</i>) (<i>ITIL 서비스 설계</i>) 구성 항목의 용량, 사용율, 성능을 파악하는 책임을 맡은 용량관리의 하위 프로세스. 용량 계획에서 사용되도록 데이터가 수집되고, 기록되고, 분석된다. 참조: business capacity management(비즈니스 용량 관리); service capacity management (서비스 용량 관리).

영문	국문	영문 정의	국문 정의
component CI	구성요소 CI	(<i>ITIL Service Transition</i>) A configuration item that is part of an assembly. For example, a CPU or memory CI may be part of a server CI.	(<i>ITIL 서비스 전환</i>) 복합 구성 항목의 일부분인 구성 항목. 예를 들면, CPU 나 메모리 CI 는 서버 CI 의 한 부분일 수 있다.
component failure impact analysis (CFIA)	구성요소 장애 영향 분석(CFIA)	(<i>ITIL Service Design</i>) A technique that helps to identify the impact of configuration item failure on IT services and the business. A matrix is created with IT services on one axis and CIs on the other. This enables the identification of critical CIs (that could cause the failure of multiple IT services) and fragile IT services (that have multiple single points of failure).	(<i>ITIL 서비스 설계</i>) 구성 항목의 장애가 IT 서비스 및 비즈니스에 미치는 영향을 식별하는 것을 도와주는 기법. IT 서비스와 CI 를 축으로 하는 매트릭스가 생성된다. 이것은 핵심적인 CI(여러 IT 서비스의 장애를 야기시킬 수 있는 CI)와 취약한 IT 서비스(여러 개의 단일 장애점을 가진 IT 서비스)를 식별할 수 있도록 해 준다.
computer telephony integration (CTI)	컴퓨터 전화 통합 시스템(CTI)	(<i>ITIL Service Operation</i>) Computer telephony integration is a general term covering any kind of integration between computers and telephone systems. It is most commonly used to refer to systems where an application displays detailed screens relating to incoming or outgoing telephone calls. See also automatic call distribution; interactive voice response.	(<i>ITIL 서비스 운영</i>) CTI 는 모든 종류의 컴퓨터와 전화 시스템간의 통합을 커버하는 일반적인 용어이다. 이것은 애플리케이션이 수신 및 발신 전화콜에 관련된 세부적인 화면을 보여주는 시스템을 지칭하는데 가장 흔히 사용된다. 참조: automatic call distribution(자동 콜 분배), interactive voice response(대화형 음성 응답).
concurrency	동시 허용 사용자 수	A measure of the number of users engaged in the same operation at the same time.	동시에 동일한 운영에 참여할 수 있는 사용자 수를 측정한 값.
confidentiality	기밀성	(<i>ITIL Service Design</i>) A security principle that requires that data should only be accessed by authorized people.	(<i>ITIL 서비스 설계</i>) 데이터는 승인받은 사람만이 접근해야 한다는 보안 원칙.

영문	국문	영문 정의	국문 정의
configuration	구성	(<i>ITIL Service Transition</i>) A generic term used to describe a group of configuration items that work together to deliver an IT service, or a recognizable part of an IT service. Configuration is also used to describe the parameter settings for one or more configuration items.	(<i>ITIL 서비스 전환</i>) 하나의 IT 서비스 또는 IT 서비스 중에서 인식 가능한 일부를 제공하기 위하여 함께 작동하는 구성 항목의 집단을 설명하는데 사용되는 일반적인 용어. 또한 구성은 하나 또는 그 이상의 CI 에 대한 파라미터 설정을 서술하는데도 사용된다.
configuration baseline	구성 기준선	(<i>ITIL Service Transition</i>) The baseline of a configuration that has been formally agreed and is managed through the change management process. A configuration baseline is used as a basis for future builds, releases and changes.	(<i>ITIL 서비스 전환</i>) 변경 관리 프로세스를 통해서 공식적으로 합의되고 관리되는 구성의 기준선. 구성 기준선은 향후의 빌드, 릴리스, 변경을 위한 기반으로 사용된다.
configuration control	구성 통제	(<i>ITIL Service Transition</i>) The activity responsible for ensuring that adding, modifying or removing a configuration item is properly managed – for example, by submitting a request for change or service request.	(<i>ITIL 서비스 전환</i>) 구성 항목의 추가, 수정 또는 제거가 적절하게 관리되도록(예를 들면, 변경 요청이나 서비스 요청을 제출함으로써) 하는 책임을 맡은 활동.
configuration identification	구성 식별	(<i>ITIL Service Transition</i>) The activity responsible for collecting information about configuration items and their relationships, and loading this information into the configuration management database. Configuration identification is also responsible for labelling the configuration items themselves, so that the corresponding configuration records can be found.	(<i>ITIL 서비스 전환</i>) 구성 항목과 이들간의 관계에 대한 정보를 수집하고, 이러한 정보를 CMDB 에 넣는 책임을 맡은 활동. 또한 구성 식별은 구성 기록을 찾을 수 있도록 CI 에 이름을 부여하는 책임이 있다.

영문	국문	영문 정의	국문 정의
configuration item (CI)	구성 항목(CI)	<i>(ITIL Service Transition)</i> Any component or other service asset that needs to be managed in order to deliver an IT service. Information about each configuration item is recorded in a configuration record within the configuration management system and is maintained throughout its lifecycle by service asset and configuration management. Configuration items are under the control of change management. They typically include IT services, hardware, software, buildings, people and formal documentation such as process documentation and service level agreements.	<i>(ITIL 서비스 전환)</i> IT 서비스를 제공하기 위해 관리되어야 할 필요가 있는 구성요소 또는 기타 서비스 자산. 각 CI에 대한 정보는 구성관리 시스템 내의 구성 기록에 기록되고, 서비스 자산 및 구성 관리에 의해서 구성요소의 수명주기 전반에 걸쳐 유지관리된다. CI는 변경 관리의 통제를 받는다. CI에는 보통 IT 서비스, 하드웨어, 소프트웨어, 건물, 사람, 프로세스 문서와 SLA 등과 같은 공식적인 문서가 포함된다.
configuration management	구성 관리	See service asset and configuration management.	참조: service asset and configuration management(서비스 자산 및 구성 관리).
configuration management database (CMDB)	구성관리 데이터베이스(CMDB)	<i>(ITIL Service Transition)</i> A database used to store configuration records throughout their lifecycle. The configuration management system maintains one or more configuration management databases, and each database stores attributes of configuration items, and relationships with other configuration items.	<i>(ITIL 서비스 전환)</i> 수명주기 전반에 걸쳐서 구성 기록을 저장하는데 사용되는 데이터베이스. 구성관리 시스템은 하나 또는 그 이상의 CMDB를 유지관리하고, 각 CMDB는 구성 항목의 속성, 다른 구성 항목들과의 관계를 저장한다.

영문	국문	영문 정의	국문 정의
configuration management system (CMS)	구성관리 시스템(CMS)	(<i>ITIL Service Transition</i>) A set of tools, data and information that is used to support service asset and configuration management. The CMS is part of an overall service knowledge management system and includes tools for collecting, storing, managing, updating, analysing and presenting data about all configuration items and their relationships. The CMS may also include information about incidents, problems, known errors, changes and releases. The CMS is maintained by service asset and configuration management and is used by all IT service management processes. <i>See also</i> configuration management database.	(<i>ITIL 서비스 전환</i>) 서비스 자산 및 구성 관리를 지원하는데 사용되는 일련의 툴, 데이터 및 정보. CMS 는 전반적인 지식관리 시스템의 일부이고, 모든 구성 항목 및 이들간의 관계에 대한 데이터를 수집, 저장, 관리, 갱신, 발표하기 위한 툴이 포함된다. 또한 CMS 에는 인시던트, 문제, 알려진 오류, 변경, 릴리스 등에 대한 정보가 포함될 수도 있다. CMS 는 서비스 자산 및 구성 관리에 의해 유지관리되고, 모든 IT 서비스 관리 프로세스들에 의해 사용된다. 참조: configuration management database(구성관리 데이터베이스)
configuration record	구성 기록	(<i>ITIL Service Transition</i>) A record containing the details of a configuration item. Each configuration record documents the lifecycle of a single configuration item. Configuration records are stored in a configuration management database and maintained as part of a configuration management system.	(<i>ITIL 서비스 전환</i>) 구성 항목의 세부 내역을 담고 있는 기록, 각 구성 기록은 하나의 구성 항목의 수명주기를 문서화한다. 구성 기록은 구성관리 데이터베이스에 저장되고, 구성관리 시스템의 일부로 유지관리된다.
configuration structure	구성 구조	(<i>ITIL Service Transition</i>) The hierarchy and other relationships between all the configuration items that comprise a configuration.	(<i>ITIL 서비스 전환</i>) 구성을 형성하는 모든 구성 항목들간의 계층구조 및 기타 관계.

영문	국문	영문 정의	국문 정의
continual service improvement (CSI)	지속적 서비스 개선(CSI)	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> A stage in the lifecycle of a service. Continual service improvement ensures that services are aligned with changing business needs by identifying and implementing improvements to IT services that support business processes. The performance of the IT service provider is continually measured and improvements are made to processes, IT services and IT infrastructure in order to increase efficiency, effectiveness and cost effectiveness. Continual service improvement includes the seven-step improvement process. Although this process is associated with continual service improvement, most processes have activities that take place across multiple stages of the service lifecycle. See also Plan-Do-Check-Act.	<i>(ITIL 지속적 서비스 개선)</i> IT 서비스 수명주기의 한 단계. 지속적 서비스 개선은 비즈니스 프로세스를 지원하는 IT 서비스에 대한 개선사항을 식별하고 구현함으로써, 서비스가 변화하는 비즈니스 니즈와 연계되도록 한다. 효율성, 효과성, 비용 효과성을 향상시킬 수 있도록 IT 서비스 제공자의 성과는 지속적으로 측정되고, 프로세스, IT 서비스, IT 인프라에 개선이 이루어진다. 지속적 서비스 개선에는 7 단계 개선 프로세스가 포함된다. 이 프로세스는 지속적 서비스 개선과 연관되어 있지만, 대부분의 프로세스들은 서비스 수명주기의 여러 단계 전반에 걸쳐 이루어지는 활동들을 가지고 있다. 참조: Plan-Do-Check-Act (계획-실행-점검-조치).
continuous availability	지속적 가용성	<i>(ITIL Service Design)</i> An approach or design to achieve 100% availability. A continuously available IT service has no planned or unplanned downtime.	<i>(ITIL 서비스 설계)</i> 100% 가용성을 달성하기 위한 접근방법 또는 설계. 지속적으로 가용한 IT 서비스는 계획되거나 계획되지 않은 다운타임이 없다.
continuous operation	지속적 운영	<i>(ITIL Service Design)</i> An approach or design to eliminate planned downtime of an IT service. Note that individual configuration items may be down even though the IT service is available.	<i>(ITIL 서비스 설계)</i> IT 서비스에 계획된 다운타임을 없애기 위한 접근방법 또는 설계. IT 서비스는 가용하지만 개별 구성 항목은 다운될 수도 있다는 점을 유의할 필요가 있다.
contract	계약	A legally binding agreement between two or more parties.	둘 이상의 당사자들간에 체결된 법적인 구속력이 있는 합의.

영문	국문	영문 정의	국문 정의
control	통제	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.	위험 관리의 수단으로서, 비즈니스 목적이 달성되도록 하거나, 프로세스가 준수되도록 함. 통제의 예에는 정책, 절차, 역할, RAID, 문 잠금장치 등이 포함된다. 통제는 때로는 대책이나 보호 조치라고도 불린다. 또한 통제는 구성 항목, 시스템 또는 IT 서비스의 활용이나 행태를 관리하는 수단이다.
Control Objectives for Information and related Technology	COBIT	See COBIT.	참조: COBIT
control perspective	통제 관점	(<i>ITIL Service Strategy</i>) An approach to the management of IT services, processes, functions, assets etc. There can be several different control perspectives on the same IT service, process etc., allowing different individuals or teams to focus on what is important and relevant to their specific role. Examples of control perspective include reactive and proactive management within IT operations, or a lifecycle view for an application project team.	(<i>ITIL 서비스 전략</i>) IT 서비스, 프로세스, 기능, 자산 등의 관리 방법. 동일한 IT 서비스, 프로세스 등에 서로 다른 여러 가지 통제 관점이 존재할 수 있다. 이것은 서로 다른 개인과 팀들이 자신들의 역할에 관련되고 중요한 것에 초점을 맞출 수 있도록 해 준다. 통제 관점의 예에는 IT 운영 내의 사후 대응적 및 사전 예방적 관리, 혹은 애플리케이션 프로젝트 팀을 대상으로 한 수명주기 검토 등이 포함된다.
control processes	통제 프로세스	The ISO/IEC 20000 process group that includes change management and configuration management.	변경 관리와 구성 관리가 포함된 ISO/IEC 20000 프로세스 그룹.

영문	국문	영문 정의	국문 정의
core service	핵심 서비스	(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 서비스 전략) 하나 또는 그 이상의 고객들이 바라는 기본적인 결과를 제공하는 IT 서비스. 핵심 서비스는 특정한 수준의 효용과 보증을 제공한다. 하나 또는 그 이상의 서비스 대안을 통해서 고객들에게 효용과 보증을 선택하게 할 수도 있다. 참조: enabling service(동인 서비스); enhancing service(향상 서비스); IT service(IT 서비스); service package (서비스 패키지).
cost	비용	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.	특정한 활동, IT 서비스 또는 비즈니스 단위에 소비된 금액. 비용은 실제 비용(자금), 명목 비용(사람들의 시간), 감가상각 등으로 구성된다.
cost benefit analysis	비용 효과 분석	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.	하나 또는 그 이상의 대안적인 조치에 관련된 비용과 효과를 분석하고 비교하는 활동. 참조: business case(비즈니스 케이스); internal rate of return(내부 수익률); net present value(순현재가치); return on investment(투자 수익률); value on investment(투자 가치).
cost centre	비용 센터	(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 서비스 전략) 비용이 할당되는 하나의 비즈니스 단위 또는 프로젝트. 비용 센터는 제공한 서비스에 대해 과금을 하지 않는다. IT 서비스 제공자는 비용 센터 또는 이익 센터로 운영될 수 있다.

영문	국문	영문 정의	국문 정의
cost element	비용 요소	(ITIL Service Strategy) 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 서비스 전략) 예산 편성 및 회계에서 비용이 할당되는 중간 수준의 범주. 최상위 수준의 범주는 비용 유형이다. 예를 들면, “사람”이라는 비용 유형은 봉급, 복리후생비, 경비, 훈련비, 초과근무 수당 등의 비용 요소를 가질 수 있다. 비용 요소는 추가적으로 비용 단위로 분해될 수 있다. 예를 들면, “경비”라는 비용 요소에는 숙박비, 교통비, 식대 등이 포함될 수 있다.
cost management	비용 관리	(ITIL Service Strategy) A general term that is used to refer to budgeting and accounting, and is sometimes used as a synonym for financial management.	(ITIL 서비스 전략) 예산 편성과 회계를 칭하는데 사용되는 일반적인 용어로서, 때때로 재무 관리의 동의어로 사용되기도 한다.
cost model	비용 모델	(ITIL Service Strategy) 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 서비스 전략) 예산 편성과 회계에서 사용되는 프레임워크로서, 모든 알려진 비용이 기록되고, 분류되고, 특정한 고객, 비즈니스 단위 또는 프로젝트에 할당될 수 있다. 참조: cost type(비용 유형); cost element(비용 요소); cost unit(비용 단위).
cost type	비용 유형	(ITIL Service Strategy) 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 서비스 전략) 예산 편성 및 회계에서 비용이 할당되는 최상위 수준의 범주. 예로는 하드웨어, 소프트웨어, 사람, 시설, 외부 및 이전 비용 등을 들 수 있다. 참조: cost element (비용 요소); cost unit(비용 단위).

영문	국문	영문 정의	국문 정의
cost unit	비용 단위	(<i>ITIL Service Strategy</i>) The lowest level of category to which costs are assigned, cost units are usually things that can be easily counted (e.g. staff numbers, software licences) or things easily measured (e.g. CPU usage, electricity consumed). Cost units are included within cost elements. For example, a cost element of 'expenses' could include cost units of hotels, transport, meals etc. See <i>also</i> cost type.	(<i>ITIL 서비스 전략</i>) 비용이 할당되는 최하위 수준의 범주. 비용 단위는 보통 쉽게 셀 수 있는 것(예: 인력 수, 소프트웨어 라이선스) 혹은 쉽게 측정할 수 있는 것(예: CPU 사용량, 전력 소비량)이다. 비용 단위는 비용 요소 내에 포함된다. 예를 들면, '경비'라는 비용 요소에는 숙박비, 교통비, 식대 등의 비용 단위가 포함될 수 있다. 참조: cost type (비용 유형).
cost effectiveness	비용 효과성	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 <i>also</i> key performance indicator; return on investment; value for money.	서비스, 프로세스 또는 활동의 비용과 효과성 간의 균형을 측정한 값. 비용 효과적인 프로세스는 최소의 비용으로 목적을 달성하는 프로세스이다. 참조: key performance indicator(핵심성과지표); return on investment(투자 수익률); value for money(금전적 가치).
countermeasure	대책	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.	모든 종류의 통제를 칭하는데 사용될 수 있다. 대책이라는 용어는 IT 서비스의 복원성, 결함내구성 또는 신뢰성을 향상시키기 위한 조치를 칭할 때 가장 흔히 사용된다.
course corrections	방향 수정	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.	목적을 달성하도록 하기 위해서 이미 시작된 계획이나 활동에 가해진 변경. 방향 수정은 모니터링 프로세스의 결과로 이루어진다.

영문	국문	영문 정의	국문 정의
crisis management	위기 관리	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.	비즈니스 연속성의 광범위한 파급효과를 관리하는 책임을 맡은 프로세스. 위기 관리팀은 대언론 관계 및 주주들의 신뢰와 같은 전략적인 이슈에 책임이 있고, 비즈니스 연속성 계획을 언제 발동시킬지를 결정한다.
critical success factor (CSF)	핵심성공요인(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 서비스, 프로세스, 계획, 프로젝트 또는 기타 활동이 성공하기 위해서는 반드시 발생해야 할 것. 핵심성과지표는 각 CSF 의 달성도를 측정하는데 사용된다. 예를 들면, '변경시 IT 서비스의 보호'라는 CSF 는 '실패한 변경의 감소율', '인시던트를 야기시킨 변경의 감소율' 등과 같은 KPI 로 측정될 수 있다.
CSI register	CSI 등록부	(ITIL Continual Service Improvement) A database or structured document used to record and manage improvement opportunities throughout their lifecycle.	(ITIL 지속적 서비스 개선) 개선 기회를 수명주기 전반에 걸쳐서 기록하고 관리하는데 사용되는 데이터베이스 또는 구조화된 문서.
culture	문화	A set of values that is shared by a group of people, including expectations about how people should behave, their ideas, beliefs and practices. See also vision.	사람들의 행태에 대한 기대, 아이디어, 신념, 프랙티스 등을 포함하여, 특정 집단이 공유하고 있는 일련의 가치. 참조: vision (비전).

영문	국문	영문 정의	국문 정의
customer	고객	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.’	제품이나 서비스를 구매하는 사람. IT 서비스 제공자의 고객은 서비스 수준 목표를 정의하고 합의하는 사람이나 집단이다. 또한 고객이라는 용어는 때로는 사용자를 의미하는데 사용되기도 한다. 예를 들면 “우리는 고객 지향적인 조직이다”에서의 고객은 사용자를 의미한다.
customer asset	고객 자산	Any resource or capability of a customer. <i>See also</i> asset.	고객의 자원이나 역량. <i>참조:</i> asset(자산)
customer agreement portfolio	고객 계약 포트폴리오	(<i>ITIL Service Strategy</i>) A database or structured document used to manage service contracts or agreements between an IT service provider and its customers. Each IT service delivered to a customer should have a contract or other agreement that is listed in the customer agreement portfolio. <i>See also</i> customer-facing service; service catalogue; service portfolio.	(<i>ITIL 서비스 전략</i>) IT 서비스 제공자와 고객 간의 서비스 계약이나 합의 사항을 관리하는데 사용되는 데이터베이스 또는 구조화된 문서. 고객에게 제공되는 모든 서비스는 고객 계약 포트폴리오에 계약이나 기타 합의사항이 기재되어 있어야 한다. <i>참조:</i> customer-facing service(고객 응대 서비스); service catalogue(서비스 카탈로그); service portfolio(서비스 포트폴리오).

영문	국문	영문 정의	국문 정의
customer portfolio	고객 포트폴리오	(<i>ITIL Service Strategy</i>) A database or structured document used to record all customers of the IT service provider. The customer portfolio is the business relationship manager's view of the customers who receive services from the IT service provider. See also customer agreement portfolio; service catalogue; service portfolio.	(<i>ITIL 서비스 전략</i>) IT 서비스 제공자의 모든 고객을 기록하는데 사용되는 데이터베이스 또는 구조화된 문서. 고객 포트폴리오는 IT 서비스 제공자로부터 서비스를 받는 고객에 대한 비즈니스 관계 관리자의 관점이다. 참조: customer agreement portfolio(고객 계약 포트폴리오); service catalogue(서비스 카탈로그); service portfolio (서비스 포트폴리오).
customer-facing service	고객 응대 서비스	(<i>ITIL Service Design</i>) An IT service that is visible to the customer. These are normally services that support the customer's business processes and facilitate one or more outcomes desired by the customer. All live customer-facing services, including those available for deployment, are recorded in the service catalogue along with customer-visible information about deliverables, prices, contact points, ordering and request processes. Other information such as relationships to supporting services and other CIs will also be recorded for internal use by the IT service provider.	(<i>ITIL 서비스 설계</i>) 고객에게 가시적인 IT 서비스. 이것은 보통 고객의 비즈니스 프로세스를 지원하고, 고객이 원하는 하나 또는 그 이상의 결과를 촉진하는 서비스들이다. 배치 준비가 완료된 것을 포함하여 모든 운영 중인 고객 응대 서비스들은 산출물, 가격, 계약 지점, 주문 및 요청 프로세스 등에 대해 고객이 볼 수 있는 정보와 함께 서비스 카탈로그에 기록된다. 지원 서비스 및 기타 CI와의 관계 등과 같은 기타 정보 또한 IT 서비스 제공자가 내부적으로 사용할 목적으로 기록된다.

영문	국문	영문 정의	국문 정의
dashboard	대시보드	(<i>ITIL Service Operation</i>) A graphical representation of overall IT service performance and availability. Dashboard images may be updated in real time, and can also be included in management reports and web pages. Dashboards can be used to support service level management, event management and incident diagnosis.	(<i>ITIL 서비스 운영</i>) 전반적인 IT 서비스의 성과와 가용성을 그래픽하게 표현한 것. 대시보드 이미지는 실시간으로 갱신될 수도 있고, 또한 관리 보고서 및 웹 페이지에 포함될 수도 있다. 대시보드는 서비스 수준 관리, 이벤트 관리 또는 인시던트 진단을 지원하는데 사용될 수 있다.
Data-to-Information-to-Knowledge-to-Wisdom (DIKW)	데이터-정보-지식-지혜(DIKW)	(<i>ITIL Service Transition</i>) A way of understanding the relationships between data, information, knowledge and wisdom. DIKW shows how each of these builds on the others.	(<i>ITIL 서비스 전환</i>) 데이터, 정보, 지식, 지혜간의 관계를 이해하는 방법. DIKW 는 각 요소들이 어떻게 다른 요소를 기반으로 구축되는지를 보여준다.
definitive media library (DML)	공인 미디어 라이브러리	(<i>ITIL Service Transition</i>) One or more locations in which the definitive and authorized versions of all software configuration items are securely stored. The definitive media library may also contain associated configuration items such as licences and documentation. It is a single logical storage area even if there are multiple locations. The definitive media library is controlled by service asset and configuration management and is recorded in the configuration management system.	(<i>ITIL 서비스 전환</i>) 모든 소프트웨어 구성 항목의 공인 및 승인받은 버전들이 안전하게 보관되는 하나 또는 그 이상의 위치. 또한 DML 은 라이선스와 문서와 같은 관련 CI 들을 포함하고 있을 수도 있다. DML 은 여러 개의 위치가 존재하더라도 하나의 논리적인 저장 영역이다. DML 은 서비스 자산 및 구성 관리의 통제를 받고, 구성관리 시스템에 기록된다.
deliverable	산출물	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.	서비스수준계약이나 계약에서 약속한 사항을 충족시키기 위해 제공해 주어야 할 것. 또한 산출물은 프로세스에서 계획한 출력물을 의미하는 것으로 사용되기도 한다.

영문	국문	영문 정의	국문 정의
demand management	수요 관리	(<i>ITIL Service Design</i>) (<i>ITIL Service Strategy</i>) The process responsible for understanding, anticipating and influencing customer demand for services. Demand management works with capacity management to ensure that the service provider has sufficient capacity to meet the required demand. At a strategic level, demand management can involve analysis of patterns of business activity and user profiles, while at a tactical level, it can involve the use of differential charging to encourage customers to use IT services at less busy times, or require short-term activities to respond to unexpected demand or the failure of a configuration item.	(<i>ITIL 서비스 설계</i>) (<i>ITIL 서비스 전략</i>) 서비스에 대한 고객의 수요를 파악하고, 예측하고, 여기에 영향을 미치는 책임을 맡은 프로세스. 수요 관리는 용량 관리와 공조하여, 서비스 제공자가 요구되는 수요를 충족시키기에 충분한 용량을 보유하도록 한다. 전략적인 수준에서 수요 관리는 비즈니스 활동 패턴과 사용자 프로파일을 분석하는 것을 포함하고, 전술적인 수준에서 수요 관리는 고객들이 IT 서비스를 한가한 시간대에 사용하는 것을 장려하기 위한 차등 과금을 활용하거나, 예상치 못한 수요나 구성 항목의 장애에 대응하기 위한 단기적인 활동을 의무화하는 것 등을 포함할 수 있다.
Deming Cycle	데밍 사이클	See Plan-Do-Check-Act.	참조: Plan-Do-Check-Act (계획-실행-점검-조치).
dependency	의존성	The direct or indirect reliance of one process or activity on another.	하나의 프로세스나 활동이 다른 프로세스나 활동에 직접 혹은 간접적으로 의존.
deployment	배치	(<i>ITIL Service Transition</i>) The activity responsible for movement of new or changed hardware, software, documentation, process etc. to the live environment. Deployment is part of the release and deployment management process.	(<i>ITIL 서비스 전환</i>) 신규 혹은 변경된 하드웨어, 소프트웨어, 문서, 프로세스 등을 실제 환경으로 이전시키는 책임을 맡은 활동. 배치는 릴리스 및 배치 관리 프로세스의 일부분이다.
depreciation	감가상각	(<i>ITIL Service Strategy</i>) A measure of the reduction in value of an asset over its life. This is based on wearing out, consumption or other reduction in the useful economic value.	(<i>ITIL 서비스 전략</i>) 자산의 수명기간 동안 자산 가치의 감소를 측정한 값. 이것은 마모, 소비 또는 기타 유용 경제 가치의 감소를 기반으로 한다.

영문	국문	영문 정의	국문 정의
design	설계	(<i>ITIL Service Design</i>) An activity or process that identifies requirements and then defines a solution that is able to meet these requirements. <i>See also</i> service design.	(<i>ITIL 서비스 설계</i>) 요구사항을 식별하고, 이러한 요구사항을 충족시킬 수 있는 해결방안을 정의하는 활동이나 프로세스. <i>참조</i> : service design (서비스 설계).
design coordination	설계 조정	(<i>ITIL Service Design</i>) The process responsible for coordinating all service design activities, processes and resources. Design coordination ensures the consistent and effective design of new or changed IT services, service management information systems, architectures, technology, processes, information and metrics.	(<i>ITIL 서비스 설계</i>) 모든 서비스 설계 활동, 프로세스 및 자원을 조정하는 책임을 맡은 프로세스. 설계 조정은 신규 또는 변경된 IT 서비스, 서비스 관리 정보시스템, 아키텍처, 기술, 프로세스, 정보 및 메트릭이 일관성 있고, 효과적으로 설계되도록 한다.
detection	탐지	(<i>ITIL Service Operation</i>) A stage in the expanded incident lifecycle. Detection results in the incident becoming known to the service provider. Detection can be automatic or the result of a user logging an incident.	(<i>ITIL 서비스 운영</i>) 인시던트 세부 수명주기의 한 단계. 탐지의 결과로 인시던트가 서비스 제공자에게 알려지게 된다. 탐지는 자동으로 이루어지거나, 사용자가 인시던트를 로깅한 결과일 수 있다.
development	개발	(<i>ITIL Service Design</i>) The process responsible for creating or modifying an IT service or application ready for subsequent release and deployment. Development is also used to mean the role or function that carries out development work. This process is not described in detail within the core ITIL publications.	(<i>ITIL 서비스 설계</i>) 릴리스나 배치 준비가 완료된 IT 서비스나 애플리케이션을 생성하거나 수정하는 책임을 맡은 프로세스. 또한 개발 작업을 수행하는 역할이나 그룹을 의미하는데도 사용된다. ITIL 핵심 책자에서는 이 프로세스를 자세하게 설명하지 않는다.
development environment	개발 환경	(<i>ITIL Service Design</i>) An environment used to create or modify IT services or applications. Development environments are not typically subjected to the same degree of control as test or live environments. <i>See also</i> development.	(<i>ITIL 서비스 설계</i>) IT 서비스나 애플리케이션을 생성하거나 수정하는데 사용되는 환경. 개발 환경은 보통 테스트 환경이나 실제 환경과 동일한 정도의 통제를 받지 않는다. <i>참조</i> : development (개발).

영문	국문	영문 정의	국문 정의
diagnosis	진단	(ITIL Service Operation) 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 서비스 운영) 인시던트 및 문제 수명주기의 한 단계. 진단의 목적은 인시던트의 임시 해결책이나 문제의 근본원인을 식별하는 것이다.
diagnostic script	진단 스크립트	(ITIL Service Operation) 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 서비스 운영) 서비스데스크 상담원이 정확한 질문을 하고, 인시던트를 분류하고, 해결하고, 할당하는 것을 도와줄 수 있도록 서비스데스크 상담원이 사용하는 일련의 구조화된 질문. 또한 진단 스크립트는 사용자 스스로 인시던트를 진단하고 해결하는 것을 도와줄 수 있도록 사용자가 이용 가능하도록 할 수도 있다.
differential charging	차등 과금	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.	동일한 IT 서비스 기능을 상황에 따라 다른 금액을 과금함으로써 수요 관리를 지원하는데 사용되는 기법. 예를 들면, 피크 타임 이외에는 요금을 할인해 주고, 할당된 대역폭을 초과하는 사용자들에게는 추가 과금하는 것 등을 들 수 있다.
direct cost	직접비	(ITIL Service Strategy) 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 서비스 전략) 전부를 특정된 고객, 비용 센터, 프로젝트 등에 할당할 수 있는 IT 서비스 제공 비용. 예로는 비공유 서버나 소프트웨어 라이선스 비용을 들 수 있다. 참조: indirect cost (간접비).
directory service	디렉터리 서비스	(ITIL Service Operation) An application that manages information about IT infrastructure available on a network, and corresponding user access rights.	(ITIL 서비스 운영) 네트워크 상에 가용한 IT 인프라, 해당하는 사용자 접근 권한에 대한 정보를 관리하는 애플리케이션.

영문	국문	영문 정의	국문 정의
document	문서	Information in readable form. A document may be paper or electronic – for example, a policy statement, service level agreement, incident record or diagram of a computer room layout. <i>See also</i> record.	해독 가능한 형태의 정보. 문서는 종이일 수도 있고, 전자적인 형태일 수도 있다. 예로는 정책 기술서, 서비스수준계약, 인시던트 기록, 컴퓨터실 배치도 등을 들 수 있다. <i>참조:</i> record (기록).
downtime	다운타임	(<i>ITIL Service Design</i>) (<i>ITIL Service Operation</i>) The time when an IT service or other configuration item is not available during its agreed service time. The availability of an IT service is often calculated from agreed service time and downtime.	(<i>ITIL 서비스 설계</i>) (<i>ITIL 서비스 운영</i>) 합의한 서비스 시간 동안에 구성 항목이나 IT 서비스가 가용하지 않은 시간. IT 서비스의 가용성은 보통 합의한 서비스 기간과 다운타임으로부터 계산된다.
driver	동인(動因)	Something that influences strategy, objectives or requirements – for example, new legislation or the actions of competitors.	전략, 목적 또는 요구사항에 영향을 미치는 것. 예로는 새로운 법규 또는 경쟁자의 조치 등을 들 수 있다.
early life support (ELS)	초기 지원(ELS)	(<i>ITIL Service Transition</i>) A stage in the service lifecycle that occurs at the end of deployment and before the service is fully accepted into operation. During early life support, the service provider reviews key performance indicators, service levels and monitoring thresholds and may implement improvements to ensure that service targets can be met. The service provider may also provide additional resources for incident and problem management during this time.	(<i>ITIL 서비스 전환</i>) 배치가 완료되고, 서비스가 운영에 완전하게 수용되기 전에 수행되는 서비스 수명주기의 한 단계. 초기 지원 시기 동안 IT 서비스 제공자는 핵심성과지표, 서비스 수준, 모니터링 임계치 등을 검토하고, 서비스 목표치를 달성할 수 있도록 개선을 실행할 수도 있다. 또한 서비스 제공자는 이 시기 동안에 인시던트 및 문제 관리에 추가적인 자원을 제공할 수도 있다.
economies of scale	규모의 경제	(<i>ITIL Service Strategy</i>) The reduction in average cost that is possible from increasing the usage of an IT service or asset. <i>See also</i> economies of scope.	(<i>ITIL 서비스 전략</i>) IT 서비스나 자산의 활용을 증가시킴으로써 가능한 평균 비용의 감소. <i>참조:</i> economies of scope(범위의 경제).

영문	국문	영문 정의	국문 정의
economies of scope	범위의 경제	(<i>ITIL Service Strategy</i>) The reduction in cost that is allocated to an IT service by using an existing asset for an additional purpose. For example, delivering a new IT service from an existing IT infrastructure. See also economies of scale.	(<i>ITIL 서비스 전략</i>) 기존 자산을 추가적인 목적에 활용함으로써 IT 서비스에 할당되는 비용의 감소. 예로는 기존 IT 인프라로부터 새로운 IT 서비스를 제공하는 것을 들 수 있다. 참조: economies of scale (규모의 경제).
effectiveness	효과성	(<i>ITIL Continual Service Improvement</i>) A measure of whether the objectives of a process, service or activity have been achieved. An effective process or activity is one that achieves its agreed objectives. See also key performance indicator.	(<i>ITIL 지속적 서비스 개선</i>) 프로세스, 서비스 또는 활동의 목적이 달성되었는지의 여부를 측정한 값. 효과적인 프로세스나 활동은 합의한 목적을 달성한 것들이다. 참조: key performance indicator(핵심성과지표).
efficiency	효율성	(<i>ITIL Continual Service Improvement</i>) A measure of whether the right amount of resource has been used to deliver a process, service or activity. An efficient process achieves its objectives with the minimum amount of time, money, people or other resources. See also key performance indicator.	(<i>ITIL 지속적 서비스 개선</i>) 프로세스, 서비스 또는 활동을 제공하는데 적절한 양의 자원이 사용되었는지의 여부를 측정한 값. 효율적인 프로세스는 최소한의 시간, 자금, 인력 또는 기타 자원으로 그 목적을 달성한다. 참조: key performance indicator(핵심성과지표).
emergency change	긴급 변경	(<i>ITIL Service Transition</i>) A change that must be introduced as soon as possible – for example, to resolve a major incident or implement a security patch. The change management process will normally have a specific procedure for handling emergency changes. See also emergency change advisory board.	(<i>ITIL 서비스 전환</i>) 가능한 신속하게 이루어져야 하는 변경. 예로는 중요 인시던트의 해결이나 보안 패치의 적용을 들 수 있다. 변경관리 프로세스는 비상 변경을 처리하기 위한 구체적인 절차를 보유할 것이다. 참조: emergency change advisory board(긴급 변경심의위원회).

영문	국문	영문 정의	국문 정의
emergency change advisory board (ECAB)	긴급변경심의위원회(ECAB)	(<i>ITIL Service Transition</i>) A subgroup of the change advisory board that makes decisions about emergency changes. Membership may be decided at the time a meeting is called, and depends on the nature of the emergency change.	(<i>ITIL 서비스 전환</i>) 변경심의위원회의 하위 그룹으로서, 영향도가 높은 긴급 변경에 대한 의사결정을 내린다. 위원은 회의가 소집될 때 결정될 수도 있고, 긴급 변경의 성격에 따라 결정된다.
enabling service	동인(動人) 서비스	(<i>ITIL Service Strategy</i>) A service that is needed in order to deliver a core service. Enabling services may or may not be visible to the customer, but they are not offered to customers in their own right. See also enhancing service.	(<i>ITIL 서비스 전략</i>) 핵심 서비스를 제공하기 위해 필요한 서비스. 동인 서비스는 고객에게 가시적일 수도 있고, 그렇지 않을 수도 있지만, 고객에게 그 자체로만은 제공되지 않는다. 참조: enhancing service(향상 서비스).
enhancing service	향상 서비스	(<i>ITIL Service Strategy</i>) A service that is added to a core service to make it more attractive to the customer. Enhancing services are not essential to the delivery of a core service but are used to encourage customers to use the core services or to differentiate the service provider from its competitors. See also enabling service; excitement factor.	(<i>ITIL 서비스 전략</i>) 핵심 서비스를 고객에게 보다 매력적으로 만들기 위해 핵심 서비스에 추가되는 서비스. 향상 서비스는 핵심 서비스를 제공하는데 필수적이지는 않지만, 고객들이 핵심 서비스를 사용하도록 장려하거나, 서비스 제공자가 경쟁자와 차별화하기 위해 사용된다. 참조: enabling service(동인 서비스); excitement factor(자극 요인).

영문	국문	영문 정의	국문 정의
enterprise financial management	전사적 재무 관리	(<i>ITIL Service Strategy</i>) The function and processes responsible for managing the overall organization's budgeting, accounting and charging requirements. Enterprise financial management is sometimes referred to as the 'corporate' financial department. See also financial management for IT services.	(<i>ITIL 서비스 전략</i>) 전반적인 조직의 예산 편성, 회계 및 과금 요구사항들을 관리하는 책임을 맡은 기능 및 프로세스. 전사적 재무 관리는 때때로 '기업' 재무 부서라고 불리기도 한다. 참조: financial management for IT services(IT 서비스에 대한 재무 관리).
environment	환경	(<i>ITIL Service Transition</i>) A subset of the IT infrastructure that is used for a particular purpose – for example, live environment, test environment, build environment. Also used in the term 'physical environment' to mean the accommodation, air conditioning, power system etc. Environment is used as a generic term to mean the external conditions that influence or affect something.	(<i>ITIL 서비스 전환</i>) 특정한 목적으로 사용되는 IT 인프라의 부분 집합. 예로는 실제 환경, 테스트 환경, 빌드 환경 등을 들 수 있다. 또한 '물리적 환경'이라는 용어에서 환경은 시설, 냉각 장치, 전력 시스템 등을 의미한다. 환경은 어떤 것에 영향을 미치는 외부 조건을 의미하는 일반적인 용어로 사용된다.
error	오류	(<i>ITIL Service Operation</i>) A design flaw or malfunction that causes a failure of one or more IT services or other configuration items. A mistake made by a person or a faulty process that impacts a configuration item is also an error.	(<i>ITIL 서비스 운영</i>) 하나 또는 그 이상의 IT 서비스나 기타 구성 항목의 장애를 야기시키는 설계 결함이나 오작동. 또한 사람이나 잘못된 프로세스에 의한 실수로서, CI 나 IT 서비스에 영향을 미치는 실수도 오류이다.

영문	국문	영문 정의	국문 정의
escalation	에스컬레이션	(<i>ITIL Service Operation</i>) An activity that obtains additional resources when these are needed to meet service level targets or customer expectations. Escalation may be needed within any IT service management process, but is most commonly associated with incident management, problem management and the management of customer complaints. There are two types of escalation: functional escalation and hierarchic escalation.	(<i>ITIL 서비스 운영</i>) 서비스 수준 목표나 고객의 기대를 충족시키기 위해 추가적인 자원이 필요할 때, 이러한 추가 자원을 얻는 활동. 에스컬레이션은 모든 IT 서비스 관리 프로세스에서 필요할 수 있지만, 대부분은 흔히 인시던트 관리, 문제 관리, 고객 불만사항 관리와 연관되어 있다. 에스컬레이션에는 기능적 에스컬레이션과 계층적 에스컬레이션의 두 가지 종류가 있다.
eSourcing Capability Model for Client Organizations (eSCM-CL)	e-소싱 역량모델(고객용) (eSCM-CL)	(<i>ITIL Service Strategy</i>) A framework to help organizations in their analysis and decision-making on service sourcing models and strategies. It was developed by Carnegie Mellon University in the US. See also eSourcing Capability Model for Service Providers.	(<i>ITIL 서비스 전략</i>) 조직이 서비스 소싱 모델 및 전략을 분석하고 결정하는 것을 도와주는 프레임워크. 이것은 미국의 Carnegie Mellon 대학이 개발하였다. 참조: eSourcing Capability Model for Service Providers(e-소싱 역량모델(서비스 제공자용)).

영문	국문	영문 정의	국문 정의
eSourcing Capability Model for Service Providers (eSCM-SP)	e-소싱 역량모델(서비스 제공자용) (eSCM-SP)	(<i>ITIL Service Strategy</i>) A framework to help IT service providers develop their IT service management capabilities from a service sourcing perspective. It was developed by Carnegie Mellon University in the US. See also eSourcing Capability Model for Client Organizations.	(<i>ITIL 서비스 전략</i>) IT 서비스 제공자가 서비스 소싱 관점에서 자신들의 IT 서비스 관리 역량을 개발하는 것을 도와주는 프레임워크. 이것은 미국의 Carnegie Mellon 대학이 개발하였다. 참조: eSourcing Capability Model for Client Organizations(e-소싱 역량모델(고객용)).
estimation	추정	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.	경험을 활용하여 메트릭이나 비용의 개략적인 값을 제공하는 것. 또한 추정은 용량 및 가용성 관리에서 가장 저렴하고 가장 정확성이 낮은 모델링 방법으로도 사용된다.
event	이벤트	(<i>ITIL Service Operation</i>) A change of state that has significance for the management of an IT service or other configuration item. The term is also used to mean an alert or notification created by any IT service, configuration item or monitoring tool. Events typically require IT operations personnel to take actions, and often lead to incidents being logged.	(<i>ITIL 서비스 운영</i>) IT 서비스나 구성 항목의 관리에 중요성이 높은 상태의 변화. 또한 이벤트라는 용어는 IT 서비스, 구성 항목 또는 모니터링 툴에 의해 생성된 경보나 통보를 의미하는데도 사용된다. 이벤트는 보통 IT 운영 인력이 조치를 취하는 것이 필요하고, 이벤트의 결과로 흔히 인시던트가 로깅된다.
event management	이벤트 관리	(<i>ITIL Service Operation</i>) The process responsible for managing events throughout their lifecycle. Event management is one of the main activities of IT operations.	(<i>ITIL 서비스 운영</i>) 이벤트의 수명주기 전반에 걸쳐서 이를 관리하는 책임을 맡은 프로세스. 이벤트 관리는 IT 운영이 수행하는 주요한 활동의 하나이다.

영문	국문	영문 정의	국문 정의
exception report	예외사항 보고	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.	정의한 임계치를 초과한 하나 또는 그 이상의 핵심성과지표 또는 기타 중요한 목표에 대한 세부 내역을 담고 있는 문서. 예로는 충족시키지 못했거나 못할 가능성이 높은 SLA 목표, 잠재적인 용량 문제가 있다는 것을 나타내는 성능 메트릭 등을 들 수 있다.
excitement attribute	자극 속성	See excitement factor.	참조: excitement factor(자극 요인).
excitement factor	자극 요인	(<i>ITIL Service Strategy</i>) An attribute added to something to make it more attractive or more exciting to the customer. For example, a restaurant may provide a free drink with every meal. See also enhancing service.	(<i>ITIL 서비스 전략</i>) 무엇에 부가되어 이것을 보다 매력적으로 만들거나, 고객을 더 자극하는 속성. 예를 들면, 식당은 식사와 함께 무료 음료수를 제공할 수 있다. 참조: enhancing service(향상 서비스).
expanded incident lifecycle	인시던트 세부 수명주기	(<i>ITIL Continual Service Improvement</i>) (<i>ITIL Service Design</i>) Detailed stages in the lifecycle of an incident. The stages are detection, diagnosis, repair, recovery and restoration. The expanded incident lifecycle is used to help understand all contributions to the impact of incidents and to plan for how these could be controlled or reduced.	(<i>ITIL 지속적 서비스 개선</i>) (<i>ITIL 서비스 설계</i>) 한 인시던트의 수명주기의 세부적인 단계. 단계는 탐지, 진단, 수리, 복구, 재개이다. 인시던트 세부 수명주기는 인시던트의 영향도에 기여하는 모든 것들을 이해하는 것을 도와주고, 이러한 것들을 통제하거나 줄일 수 있는 방법에 대한 계획을 수립하는데 사용된다.

영문	국문	영문 정의	국문 정의
external customer	외부 고객	A customer who works for a different business from the IT service provider. See also external service provider; internal customer.	IT 서비스 제공자와는 다른 비즈니스에 속한 고객. 참조: external service provider (외부 서비스 제공자); internal customer (내부 고객).
external metric	외부 메트릭	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. See also internal metric.	고객에게 제공되는 IT 서비스를 측정하는데 사용되는 메트릭. 외부 메트릭은 보통 서비스수준계약에 정의되고, 고객에게 보고된다. 참조: internal metric (내부 메트릭).
external service provider	외부 서비스 제공자	(ITIL Service Strategy) 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. See also outsourcing; Type III service provider.	(ITIL 서비스 전략) 고객과는 다른 조직에 속한 IT 서비스 제공자. IT 서비스 제공자는 내부 고객과 외부 고객을 모두 가질 수 있다. 참조: outsourcing(아웃소싱); Type III service provider (3 유형 서비스 제공자).
facilities management	시설 관리	(ITIL Service Operation) 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 서비스 운영) IT 인프라가 위치한 물리적 환경을 관리하는 책임을 맡은 기능. 시설 관리에는 물리적 환경 관리에 관련된 모든 측면이 포함된다. 예로는 전력 공급, 냉방, 건물 접근 관리, 환경 모니터링 등을 들 수 있다.

영문	국문	영문 정의	국문 정의
failure	장애	(<i>ITIL Service Operation</i>) Loss of ability to operate to specification, or to deliver the required output. The term may be used when referring to IT services, processes, activities, configuration items etc. A failure often causes an incident.	(<i>ITIL 서비스 운영</i>) 사양에 맞게 운영하거나, 요구되는 출력을 제공할 수 있는 능력의 손실. 장애라는 용어는 IT 서비스, 프로세스, 활동, 구성 항목 등을 언급할 때 사용될 수 있다. 장애는 보통 인시던트를 야기시킨다.
fast recovery	신속 복구	(<i>ITIL Service Design</i>) A recovery option that is also known as hot standby. Fast recovery normally uses a dedicated fixed facility with computer systems and software configured ready to run the IT services. Fast recovery typically takes up to 24 hours but may be quicker if there is no need to restore data from backups.	(<i>ITIL 서비스 설계</i>) 복구 대안의 하나로서, 핫 스탠바이라고도 불린다. 신속 복구는 보통 컴퓨터 시스템을 갖춘 전용 고정시설, IT 서비스를 실행할 수 있도록 구성이 완료된 소프트웨어를 사용한다. 신속 복구를 위해서는 보통 최대 24 시간 정도 소요되지만, 백업으로부터 데이터를 재개할 필요가 없는 경우에는 이것 보다 빨리 될 수 있다.
fault	결함	See error.	참조: error(오류)
fault tolerance	결함 내구성	(<i>ITIL Service Design</i>) The ability of an IT service or other configuration item to continue to operate correctly after failure of a component part. See also countermeasure; resilience.	(<i>ITIL 서비스 설계</i>) IT 서비스나 구성 항목이 구성요소의 장애 이후에도 계속해서 정확하게 운영될 수 있는 능력. 참조: countermeasure (대책); resilience (복원성).

영문	국문	영문 정의	국문 정의
fault tree analysis (FTA)	결함 계통 분석(FTA)	(<i>ITIL Continual Service Improvement</i>) (<i>ITIL Service Design</i>) A technique that can be used to determine a chain of events that has caused an incident, or may cause an incident in the future. Fault tree analysis represents a chain of events using Boolean notation in a diagram.	(<i>ITIL 지속적 서비스 개선</i>) (<i>ITIL 서비스 설계</i>) 이미 문제를 야기시켰거나 미래에 야기시킬 수 있는 이벤트들의 체인을 파악하는데 사용될 수 있는 기법. 결함 계통 분석은 다이어그램에서 불리언 표시를 이용하여 이벤트들의 체인을 나타낸다.
financial management	재무 관리	(<i>ITIL Service Strategy</i>) A generic term used to describe the function and processes responsible for managing an organization's budgeting, accounting and charging requirements. Enterprise financial management is the specific term used to describe the function and processes from the perspective of the overall organization. Financial management for IT services is the specific term used to describe the function and processes from the perspective of the IT service provider.	(<i>ITIL 서비스 전략</i>) 조직의 예산 편성, 회계 및 과금 요구사항을 관리하는 책임을 맡은 기능이나 프로세스를 서술하는데 사용되는 일반적인 용어. 전사적 재무 관리는 전반적인 조직의 관점에서 기능과 프로세스를 서술하는데 사용되는 용어이다. IT 서비스에 대한 재무 관리는 IT 서비스 제공자의 관점에서 기능과 프로세스를 서술하는데 사용되는 용어이다.
financial management for IT services	IT 서비스에 대한 재무 관리	(<i>ITIL Service Strategy</i>) The function and processes responsible for managing an IT service provider's budgeting, accounting and charging requirements. Financial management for IT services secures an appropriate level of funding to design, develop and deliver services that meet the strategy of the organization in a cost-effective manner. <i>See also</i> enterprise financial management.	(<i>ITIL 서비스 전략</i>) IT 서비스 제공자의 예산 편성, 회계 및 과금 요구사항을 관리하는 책임을 맡은 기능과 프로세스. IT 서비스에 대한 재무 관리는 조직의 전략을 비용 효과적인 방법으로 충족시키는 서비스를 설계하고, 개발하고, 제공하기 위한 적절한 수준의 자금을 확보하도록 한다.

영문	국문	영문 정의	국문 정의
financial year	회계연도	(<i>ITIL Service Strategy</i>) An accounting period covering 12 consecutive months. A financial year may start on any date (for example, 1 April to 31 March).	(<i>ITIL 서비스 전략</i>) 연속된 12 개월을 커버하는 회계 기간. 회계연도의 시작일은 어떤 날자일 수도 있다(예: 4 월 1 일~3 월 31 일).
first-line support	1 선 지원	(<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. See also escalation.	(<i>ITIL 서비스 운영</i>) 인시던트의 해결에 관여하는 지원 그룹의 계층구조에서 첫 번째 레벨. 각 레벨은 보다 전문적인 스킬을 갖추고 있거나, 보다 많은 시간이나 기타 자원을 보유하고 있다. 참조: escalation (에스컬레이션).
fishbone diagram	피시본 다이어그램	See Ishikawa diagram.	참조: Ishikawa Diagram (이시카와 다이어그램).
fit for purpose	목적 부합성	(<i>ITIL Service Strategy</i>) The ability to meet an agreed level of utility. Fit for purpose is also used informally to describe a process, configuration item, IT service etc. that is capable of meeting its objectives or service levels. Being fit for purpose requires suitable design, implementation, control and maintenance.	(<i>ITIL 서비스 전략</i>) 합의한 효용 수준을 충족시킬 수 있는 능력. 또한 목적 부합성은 목적이나 서비스 수준을 충족시킬 수 있는 프로세스, 구성 항목, IT 서비스 등을 서술하는데도 사용된다. 목적 부합성을 확보하기 위해서는 적절한 설계, 구현, 통제 및 유지관리가 필요하다.
fit for use	사용 부합성	(<i>ITIL Service Strategy</i>) The ability to meet an agreed level of warranty. Being fit for use requires suitable design, implementation, control and maintenance.	(<i>ITIL 서비스 전략</i>) 합의한 보증 수준을 충족시킬 수 있는 능력. 사용 부합성을 확보하기 위해서는 적절한 설계, 구현, 통제 및 유지관리가 필요하다.

영문	국문	영문 정의	국문 정의
fixed asset	고정 자산	(<i>ITIL Service Transition</i>) A tangible business asset that has a long-term useful life (for example, a building, a piece of land, a server or a software licence). See also service asset; configuration item.	(<i>ITIL 서비스 전환</i>) 장기적인 내용연수를 가진 유형의 비즈니스 자산(예: 빌딩, 토지, 서버, 소프트웨어 라이선스 등). 참조: service asset(서비스 자산); configuration item(구성 항목).
fixed asset management	고정자산 관리	(<i>ITIL Service Transition</i>) The process responsible for tracking and reporting the value and ownership of fixed assets throughout their lifecycle. Fixed asset management maintains the asset register and is usually carried out by the overall business, rather than by the IT organization. Fixed asset management is sometimes called financial asset management and is not described in detail within the core ITIL publications.	(<i>ITIL 서비스 전환</i>) 고정 자산의 가치와 소유를 수명주기 전반에 걸쳐서 추적하고 보고하는 책임을 맡은 프로세스. 고정자산 관리는 자산 등록부를 유지관리하고, 이것은 보통 IT 조직보다는 전반적인 비즈니스에 의해 수행된다. 고정자산 관리는 때때로 재무자산 관리라고도 불리고, ITIL 핵심 책자에는 여기에 대해 자세하게 설명하지 않는다.
fixed cost	고정비	(<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.	(<i>ITIL 서비스 전략</i>) IT 서비스의 사용량에 따라 변하지 않는 비용. 예로는 서버 하드웨어의 비용을 들 수 있다. 참조: variable cost (변동비).
fixed facility	고정 시설	(<i>ITIL Service Design</i>) A permanent building, available for use when needed by an IT service continuity plan. See also portable facility; recovery option.	(<i>ITIL 서비스 설계</i>) IT 서비스 연속성 계획에 의해 필요한 경우 사용이 가능한 영구적인 건물. 참조: portable facility(이동 시설); recovery option(복구 대안).

영문	국문	영문 정의	국문 정의
follow the sun	24 시간 서비스 지원체계	(ITIL Service Operation) 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 서비스 운영) 서비스데스크와 지원 그룹을 전세계적으로 활용하여 24 * 7 서비스를 제공하기 위한 방법론. 콜, 인시던트, 문제, 서비스 요청은 다른 시간대의 그룹들간에 전달된다.
fulfilment	이행	Performing activities to meet a need or requirement – for example, by providing a new IT service, or meeting a service request.	니즈나 요구사항을 충족시키기 위한 활동의 수행. 예로는 새로운 IT 서비스를 제공하는 것이나, 서비스 요청을 충족시키는 것을 들 수 있다.
function	기능	<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>하나 또는 그 이상의 프로세스나 활동을 수행하는 하나의 팀이나 사람들의 집단, 그리고 이들이 사용하는 툴이나 기타 자원. 예로는 서비스데스크를 들 수 있다. 또한 기능이라는 용어는 다음과 같은 두 가지 다른 의미가 있다.</p> <p>구성 항목, 사람, 팀, 프로세스 또는 IT 서비스의 예상 목표. 예를 들면, 이메일 서비스의 한 가지 기능은 발신 메일을 저장하고 전달하는 것이고, 비즈니스 프로세스의 기능은 제품을 고객에게 발송하는 것일 수 있다.</p> <p>“컴퓨터가 기능해야 한다”에서와 같이, 예상 목표를 정확하게 수행</p>

영문	국문	영문 정의	국문 정의
functional escalation	기능적 에스컬레이션	(ITIL Service Operation) Transferring an incident, problem or change to a technical team with a higher level of expertise to assist in an escalation.	(ITIL 서비스 운영) 에스컬레이션에서 도움을 받기 위해 인시던트, 문제 또는 변경을 보다 높은 수준의 전문성을 가진 기술팀에게 전달하는 것.
gap analysis	갭 분석	(ITIL Continual Service Improvement) An activity that compares two sets of data and identifies the differences. Gap analysis is commonly used to compare a set of requirements with actual delivery. See also benchmarking.	(ITIL 지속적 서비스 개선) 두 종류의 데이터를 비교하여 차이를 식별하는 활동. 갭 분석은 흔히 일련의 요구사항들과 실제 결과를 비교하는데 사용된다. 참조: benchmarking(벤치마킹).
governance	거버넌스	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.	정책과 전략이 실제로 구현되고, 요구되는 프로세스가 정확하게 준수되도록 하는 것. 거버넌스에는 역할과 책임을 정의하고, 측정하고 보고하고, 식별한 이슈를 해결하기 위한 조치를 취하는 것이 포함된다.
gradual recovery	점진적 복구	(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 서비스 설계) 복구 대안의 하나로서, 콜드 스탠바이라고도 불림. 점진적 복구는 보통 환경적인 지원과 네트워크 케이블은 갖추고 있지만 컴퓨터 시스템은 없는 이동 시설이나 고정 시설을 사용한다. IT 서비스 연속성 계획의 일부로 하드웨어와 소프트웨어가 설치된다. 점진적 복구는 보통 3일 이상이 소요되는데, 훨씬 더 많은 시간이 필요할 수도 있다.

영문	국문	영문 정의	국문 정의
guideline	가이드라인	A document describing best practice, which recommends what should be done. Compliance with a guideline is not normally enforced. <i>See also</i> standard.	베스트 프랙티스를 서술하는 문서로서, 해야 할 것을 권고한다. 보통 가이드라인의 준수는 의무화되지 않는다. <i>참조</i> : standard (표준).
hierarchic escalation	계층적 에스컬레이션	(<i>ITIL Service Operation</i>) Informing or involving more senior levels of management to assist in an escalation.	(<i>ITIL 서비스 운영</i>) 에스컬레이션에서 도움을 받기 위해 보다 상위 수준의 관리자에게 통보하고 참여시키는 것.
high availability	고 가용성	(<i>ITIL Service Design</i>) An approach or design that minimizes or hides the effects of configuration item failure from the users of an IT service. High availability solutions are designed to achieve an agreed level of availability and make use of techniques such as fault tolerance, resilience and fast recovery to reduce the number and impact of incidents.	(<i>ITIL 서비스 설계</i>) 구성 항목의 장애가 IT 서비스의 사용자에게 미치는 영향을 최소화하거나 숨기는 접근방법 또는 설계. 고 가용성 해결책은 합의한 수준의 가용성을 달성하는 것을 목표로 하고, 인시던트의 건수와 인시던트의 영향도를 줄일 수 있도록 결함 내구성, 복원성, 신속 복구와 같은 기법을 활용한다.
hot standby	핫 스탠바이	See fast recovery; immediate recovery.	<i>참조</i> : fast recovery(신속 복구); immediate recovery(즉시 복구).

영문	국문	영문 정의	국문 정의
identity	계정	(<i>ITIL Service Operation</i>) A unique name that is used to identify a user, person or role. The identity is used to grant rights to that user, person or role. Example identities might be the username SmithJ or the role 'change manager'.	(<i>ITIL 서비스 운영</i>) 사용자, 사람 또는 역할 등을 식별하는데 사용되는 고유한 명칭. 계정은 해당 사용자, 사람 또는 역할에 권한을 부여하는데 사용된다. 계정의 예에는 SmithJ와 같은 사용자 이름 또는 “변경 관리자”와 같은 역할을 들 수 있다.
immediate recovery	즉시 복구	(<i>ITIL Service Design</i>) A recovery option that is also known as hot standby. Provision is made to recover the IT service with no significant loss of service to the customer. Immediate recovery typically uses mirroring, load balancing and split-site technologies.	(<i>ITIL 서비스 설계</i>) 복구 대안의 하나로서, 핫 스탠바이라고도 불림. 서비스의 큰 손실 없이 IT 서비스를 복구할 준비를 갖춘다. 즉시 복구는 보통 미러링(mirroring), 부하조절(load balancing), 사이트 분할(split site) 기술 등을 사용한다.
impact	영향도	(<i>ITIL Service Operation</i>) (<i>ITIL Service Transition</i>) A measure of the effect of an incident, problem or change on business processes. Impact is often based on how service levels will be affected. Impact and urgency are used to assign priority.	(<i>ITIL 서비스 운영</i>) (<i>ITIL 서비스 전환</i>) 인시던트, 문제 또는 변경이 비즈니스 프로세스에 미치는 영향을 측정한 값. 영향도는 보통 서비스 수준이 어떻게 영향을 받을지를 기반으로 한다. 영향도와 긴급도가 우선순위를 할당하는데 사용된다.

영문	국문	영문 정의	국문 정의
incident	인시던트	(ITIL Service Operation) 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 서비스 운영) 계획되지 않은 IT 서비스의 중단이나 IT 서비스의 품질 감소. 아직 서비스에 영향을 미치지 않은 구성 항목의 장애도 인시던트이다. 예로는 미러 디스크 중 한 디스크의 장애를 들 수 있다.
incident management	인시던트 관리	(ITIL Service Operation) 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 서비스 운영) 모든 인시던트의 수명주기를 관리하는 책임을 맡은 프로세스. 인시던트 관리는 정상적인 서비스 운영이 가능한 신속하게 재개되고, 비즈니스에 미치는 영향이 최소화되도록 한다.
incident record	인시던트 기록	(ITIL Service Operation) A record containing the details of an incident. Each incident record documents the lifecycle of a single incident.	(ITIL 서비스 운영) 인시던트의 세부내역을 담고 있는 기록. 각 인시던트 기록은 한 인시던트의 수명주기를 문서화한다.
indirect cost	간접비	(ITIL Service Strategy) 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 서비스 전략) 특정한 고객에게 전부 할당할 수 없는 IT 서비스 제공 비용. 예로는 공유 서버나 소프트웨어 라이선스 비용을 들 수 있다. 오버헤드라고도 불린다. 참조: direct cost (직접비).

영문	국문	영문 정의	국문 정의
information security management (ISM)	정보보호 관리(ISM)	(<i>ITIL Service Design</i>) The process responsible for ensuring that the confidentiality, integrity and availability of an organization's assets, information, data and IT services match the agreed needs of the business. Information security management supports business security and has a wider scope than that of the IT service provider, and includes handling of paper, building access, phone calls etc. for the entire organization. See also security management information system.	(<i>ITIL 서비스 설계</i>) 조직의 자산, 정보, 데이터, IT 서비스의 기밀성, 무결성 및 가용성이 비즈니스와 합의한 니즈에 부합하도록 하는 책임을 맡은 프로세스. 정보보호 관리는 비즈니스 보안을 지원하고, IT 서비스 제공자보다 더 광범위한 범위를 가지고 있고, 전체 조직을 대상으로 서류, 건물 접근, 전화 통화 등의 처리를 포함한다. 참조: security management information system(보안관리 정보시스템).
information security management system (ISMS)	정보보호 관리 시스템(ISMS)	(<i>ITIL Service Design</i>) The framework of policy, processes, functions, standards, guidelines and tools that ensures an organization can achieve its information security management objectives. See also security management information system.	(<i>ITIL 서비스 설계</i>) 조직이 정보보호 관리 목적을 달성할 수 있도록 해 주는 정책, 프로세스, 표준, 가이드라인, 툴의 프레임워크. 참조: security management information system(보안관리 정보시스템).
information security policy	정보보호 정책	(<i>ITIL Service Design</i>) The policy that governs the organization's approach to information security management.	(<i>ITIL 서비스 설계</i>) 조직의 정보보호 관리에 대한 접근방법을 거버넌스하는 정책.
information system	정보시스템	See management information system.	참조: management information system(경영정보 시스템).

영문	국문	영문 정의	국문 정의
information technology (IT)	정보기술(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.	정보의 저장, 통신 또는 처리를 위한 기술의 활용. 기술에는 보통 컴퓨터, 통신, 애플리케이션, 기타 소프트웨어 등이 포함된다. 정보에는 비즈니스 데이터, 음성, 이미지, 비디오 등이 포함될 수 있다. 정보기술은 흔히 IT 서비스를 통해서 비즈니스 프로세스를 지원하는데 사용된다.
infrastructure service	인프라 서비스	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.	하드웨어, 네트워크 또는 기타 데이터센터의 구성요소를 제공하는 지원 서비스의 한 유형. 또한 이 용어는 지원 서비스의 동의어로 사용된다.
insourcing	인소싱	(<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.	(<i>ITIL 서비스 전략</i>) IT 서비스를 관리하는데 내부 서비스 제공자를 활용. 또한 인소싱이라는 용어는 IT 서비스의 제공을 외부 서비스 제공자로부터 내부 서비스 제공자로 전환하는 행위를 서술하는데도 사용된다. 참조: service sourcing(서비스 소싱).
integrity	무결성	(<i>ITIL Service Design</i>) A security principle that ensures data and configuration items are modified only by authorized personnel and activities. Integrity considers all possible causes of modification, including software and hardware failure, environmental events, and human intervention.	(<i>ITIL 서비스 설계</i>) 데이터와 구성 항목은 승인받은 인력과 활동에 의해서만 수정되도록 한다는 보안 원칙. 무결성은 소프트웨어 및 하드웨어 장애, 환경적인 이벤트, 인간의 개입 등을 포함하여 모든 가능한 수정의 원인을 고려한다.

영문	국문	영문 정의	국문 정의
interactive voice response (IVR)	대화형 음성 응답(IVR)	(<i>ITIL Service Operation</i>) A form of automatic call distribution that accepts user input, such as key presses and spoken commands, to identify the correct destination for incoming calls.	(<i>ITIL 서비스 운영</i>) 자동 콜 배분의 한 형태로서, 키 입력과 음성 명령과 같은 사용자의 입력을 받아서 수신 콜의 정확한 목적지를 식별함.
intermediate recovery	중간수준 복구	(<i>ITIL Service Design</i>) A recovery option that is also known as warm standby. Intermediate recovery usually uses a shared portable or fixed facility that has computer systems and network components. The hardware and software will need to be configured, and data will need to be restored, as part of the IT service continuity plan. Typical recovery times for intermediate recovery are one to three days.	(<i>ITIL 서비스 설계</i>) 복구 대안의 하나로서, 웜 스탠바이라고도 불림. 중간수준 복구는 보통 컴퓨터 시스템과 네트워크 구성요소를 갖춘 공유 이동 시설이나 고정 시설을 사용한다. IT 서비스 연속성 계획의 일부로 하드웨어와 소프트웨어가 구성되고, 데이터가 재개될 필요가 있을 것이다. 중간수준 복구를 위한 일반적인 복구 시간은 보통 1~3 일이다.
internal customer	내부 고객	A customer who works for the same business as the IT service provider. <i>See also</i> external customer; internal service provider.	IT 서비스 제공자와 동일한 비즈니스에 속한 고객. <i>참조:</i> external customer (외부 고객); internal service provider (내부 서비스 제공자).
internal metric	내부 메트릭	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 서비스 제공자의 내부 프로세스의 효율성, 효과성 또는 비용 효과성을 모니터링하기 위해 IT 서비스 제공자 내부에서 사용되는 메트릭. 내부 메트릭은 보통 IT 서비스의 고객에게 보고되지 않는다. <i>참조:</i> external metric (외부 메트릭).

영문	국문	영문 정의	국문 정의
internal rate of return (IRR)	내부 수익률(IRR)	(<i>ITIL Service Strategy</i>) A technique used to help make decisions about capital expenditure. It calculates a figure that allows two or more alternative investments to be compared. A larger internal rate of return indicates a better investment. See <i>also</i> net present value; return on investment.	(<i>ITIL 서비스 전략</i>) 자본 비용에 대한 의사결정을 도와주는데 사용되는 기법. IRR 은 2 개 이상의 투자 대안을 비교할 수 있는 수치를 계산한다. IRR 의 값이 높으면 보다 나은 투자를 의미한다. <i>참조</i> : net present value(순현재가치); return on investment(투자 수익률).
internal service provider	내부 서비스 제공자	(<i>ITIL Service Strategy</i>) An IT service provider that is part of the same organization as its customer. An IT service provider may have both internal and external customers. See <i>also</i> insourcing; Type I service provider; Type II service provider.	(<i>ITIL 서비스 전략</i>) 고객과 동일한 조직에 속한 IT 서비스 제공자. IT 서비스 제공자는 내부 고객과 외부 고객을 모두 가질 수 있다. <i>참조</i> : insourcing (인소싱); Type I service provider (1 유형 서비스 제공자); Type II service provider (2 유형 서비스 제공자).
International Organization for Standardization (ISO)	국제표준화기구(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.	ISO 는 세계에서 가장 규모가 큰 표준 제정 기구이다. ISO 는 비정부 조직으로서 156 개국의 국가 표준기관의 네트워크이다. 추가적인 정보는 www.iso.org 를 참조하기 바란다.
International Standards Organization	국제표준화기구(ISO)	See International Organization for Standardization.	<i>참조</i> : International Organization for Standardization (ISO)

영문	국문	영문 정의	국문 정의
internet service provider (ISP)	인터넷 서비스 제공자(ISP)	An external service provider that provides access to the internet. Most ISPs also provide other IT services such as web hosting.	인터넷에 대한 접근을 제공하는 외부 서비스 제공자. 또한 대부분의 ISP 는 웹 호스팅과 같은 다른 IT 서비스도 제공한다.
invocation	발동	(<i>ITIL Service Design</i>) Initiation of the steps defined in a plan – for example, initiating the IT service continuity plan for one or more IT services.	(<i>ITIL 서비스 설계</i>) 계획에 정의된 단계들을 개시. 예로는 하나 또는 그 이상의 IT 서비스에 대한 IT 서비스 연속성 계획의 개시를 들 수 있다.
Ishikawa diagram	이시카와 다이어그램	(<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.	(<i>ITIL 지속적 서비스 개선</i>) (<i>ITIL 서비스 운영</i>) 팀이 문제에 대한 모든 가능한 원인을 식별하는 것을 도와주는 기법. Kaoru Ishikawa 에 의해 개발되었는데, 이 기법의 출력물은 물고기의 뼈와 같은 모양의 다이어그램이다.
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.	품질경영시스템에 대한 여러 개의 국제 표준 및 가이드라인을 칭하는 일반적인 용어. 추가적인 정보는 www.iso.org 를 참조하기 바란다. 참조: International Organization for Standardization (ISO)
ISO 9001	ISO 9001	An international standard for quality management systems. See also ISO 9000; standard.	품질경영시스템에 대한 국제 표준. 참조: ISO 9000; standard(표준).
ISO/IEC 20000	ISO/IEC 20000	An international standard for IT service management.	IT 서비스 관리에 관한 국제표준.

영문	국문	영문 정의	국문 정의
ISO/IEC 27001	ISO/IEC 27001	(<i>ITIL Continual Service Improvement</i>) (<i>ITIL Service Design</i>) An international specification for information security management. The corresponding code of practice is ISO/IEC 27002. See also standard.	(<i>ITIL 지속적 서비스 개선</i>) (<i>ITIL 서비스 설계</i>) 정보보호 관리에 관한 국제 규격. 실행 지침은 ISO/IEC 27002 이다. 참조: standard (표준).
ISO/IEC 27002	ISO/IEC 27002	(<i>ITIL Continual Service Improvement</i>) An international code of practice for information security management. The corresponding specification is ISO/IEC 27001. See also standard.	(<i>ITIL 지속적 서비스 개선</i>) 정보보호 관리에 관한 국제 실행 지침. 규격은 ISO/IEC 27001 이다. 참조: standard (표준).
IT accounting	IT 회계	See accounting.	참조: accounting(회계)
IT infrastructure	IT 인프라	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.	IT 서비스를 개발, 테스트, 제공, 모니터링, 통제하거나 지원하는데 필요한 모든 하드웨어, 소프트웨어, 네트워크, 시설 등. IT 인프라라는 용어에는 모든 정보기술이 포함되지만, 관련 인력, 프로세스, 문서는 포함되지 않는다.
IT operations	IT 운영	(<i>ITIL Service Operation</i>) Activities carried out by IT operations control, including console management/operations bridge, job scheduling, backup and restore, and print and output management. IT operations is also used as a synonym for service operation.	(<i>ITIL 서비스 운영</i>) 콘솔 관리/운영 상황 브릿지, 작업일정 수립, 백업 및 재개, 프린트 및 출력물 관리 등을 포함하여 IT 운영 통제가 수행하는 활동. 또한 IT 운영은 서비스 운영의 동의어로도 사용된다.

영문	국문	영문 정의	국문 정의
IT operations control	IT 운영 통제	(<i>ITIL Service Operation</i>) The function responsible for monitoring and control of the IT services and IT infrastructure. See also operations bridge.	(<i>ITIL 서비스 운영</i>) IT 서비스와 IT 인프라를 모니터링하고 통제하는 책임을 맡은 기능. 참조: operations bridge (운영상황 브릿지).
IT operations management	IT 운영 관리	(<i>ITIL Service Operation</i>) The function within an IT service provider that performs the daily activities needed to manage IT services and the supporting IT infrastructure. IT operations management includes IT operations control and facilities management.	(<i>ITIL 서비스 운영</i>) IT 서비스와 지원 IT 인프라를 관리하는데 필요한 일상적인 활동을 수행하는 IT 서비스 제공자의 내부 기능. IT 운영 관리에는 IT 운영 통제와 시설 관리가 포함된다.
IT service	IT 서비스	A service provided by an IT service provider. An IT service is made up of a combination of information technology, people and processes. A customer-facing IT service directly supports the business processes of one or more customers and its service level targets should be defined in a service level agreement. Other IT services, called supporting services, are not directly used by the business but are required by the service provider to deliver customer-facing services. See also core service; enabling service; enhancing service; service; service package.	IT 서비스 제공자에 의해 제공되는 서비스. IT 서비스는 정보기술, 사람, 프로세스의 결합으로 구성된다. 고객 응대 IT 서비스는 하나 또는 그 이상의 고객의 비즈니스 프로세스를 직접 지원하고, 이들의 서비스 수준 목표는 서비스수준계약에 정의되어야 한다. 지원 서비스라고 불리는 기타 IT 서비스들은 비즈니스가 직접 사용하지는 않지만, 서비스 제공자가 고객 응대 서비스를 제공하는데 필요하다. 참조: core service(핵심 서비스); enabling service(동인 서비스); enhancing service(향상 서비스); service(서비스); service package(서비스 패키지).

영문	국문	영문 정의	국문 정의
IT service continuity management (ITSCM)	IT 서비스 연속성 관리(ITSCM)	(<i>ITIL Service Design</i>) The process responsible for managing risks that could seriously affect IT services. IT service continuity management ensures that the IT service provider can always provide minimum agreed service levels, by reducing the risk to an acceptable level and planning for the recovery of IT services. IT service continuity management supports business continuity management.	(<i>ITIL 서비스 설계</i>) IT 서비스에 심각한 영향을 미칠 수 있는 위험을 관리하는 책임을 맡은 프로세스. ITSCM은 위험을 수용 가능한 수준으로 줄이고, IT 서비스의 복구에 대한 계획을 수립함으로써 IT 서비스 제공자가 항상 최소한의 합의한 서비스 수준을 제공하도록 해 준다. ITSCM은 비즈니스 연속성 관리를 지원한다.
IT service continuity plan	IT 서비스 연속성 계획	(<i>ITIL Service Design</i>) A plan defining the steps required to recover one or more IT services. The plan also identifies the triggers for invocation, people to be involved, communications etc. The IT service continuity plan should be part of a business continuity plan.	(<i>ITIL 서비스 설계</i>) 하나 또는 그 이상의 IT 서비스를 복구하는데 필요한 단계를 정의하는 계획. 또한 이 계획은 발동의 촉발 요인, 관련된 사람, 의사소통 등을 식별한다. IT 서비스 연속성 계획은 비즈니스 연속성 계획의 중요한 일부분이어야 한다.
IT service management (ITSM)	IT 서비스 관리(ITSM)	The implementation and management of quality IT services that meet the needs of the business. IT service management is performed by IT service providers through an appropriate mix of people, process and information technology. <i>See also</i> service management.	비즈니스의 니즈를 충족하는 품질 높은 IT 서비스의 구현 및 관리. IT 서비스 관리는 사람, 프로세스, 정보기술의 적절한 배합을 통해서 IT 서비스 제공자에 의해 수행된다. <i>참조</i> : service management(서비스 관리).

영문	국문	영문 정의	국문 정의
IT Service Management Forum (itSMF)	IT 서비스관리포럼(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 서비스관리포럼은 IT 서비스 관리에 대한 전문적인 접근방법을 확산하기 위한 목적으로 설립된 독립적인 기관이다. itSMF 는 비영리 기관으로서, 전세계 여러 나라에 대표 기관(itSMF 챕터)을 두고 있다. itSMF 와 그 회원들은 ITIL 및 관련 IT 서비스 관리 표준의 개발에 기여하고 있다. 추가적인 정보는 www.itsmf.com 를 참조하기 바란다.
IT service provider	IT 서비스 제공자	(<i>ITIL Service Strategy</i>) A service provider that provides IT services to internal or external customers.	(<i>ITIL 서비스 전략</i>) 내부 고객이나 외부 고객에게 IT 서비스를 제공하는 서비스 제공자.
IT steering group (ISG)	IT 운영그룹(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.	(<i>ITIL 서비스 설계</i>) (<i>ITIL 서비스 전략</i>) 비즈니스와 IT 서비스 제공자의 전략과 계획이 긴밀하게 연계되도록 하는 책임을 맡은 공식적인 그룹. IT 운영그룹에는 비즈니스와 IT 서비스 제공자의 고위 대표자들이 포함된다. IT 전략그룹이나 IT 조정위원회라고도 불린다.

영문	국문	영문 정의	국문 정의
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 서비스 관리에 관한 일련의 베스트 프랙티스 출간물. 영국 내각부(Cabinet Office)가 소유하고 있다. ITIL 은 품질 높은 IT 서비스, 그리고 이를 지원하는 데 필요한 프로세스, 기능 및 기타 역량에 대한 지침을 제공한다. ITIL 프레임워크는 서비스 수명주기를 기반으로 하고, 5 개의 수명주기 단계(서비스 전략, 서비스 설계, 서비스 전환, 서비스 운영 및 지속적 서비스 개선)로 구성되어 있다. 각 단계마다 하나의 지원 책자가 존재한다. 또한 산업, 조직 유형, 운영 모델 및 기술 아키텍처 별로 고유한 지침을 제공하는 일련의 ITIL 보충 책자들이 있다. 추가적인 정보는 www.itil-officialsite.com 을 참조하기 바란다.
job description	직무 기술서	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.	특정한 사람에게 요구되는 역할, 책임, 스킬, 지식을 정의한 문서. 하나의 직무 기술에 여러 가지 역할이 포함될 수도 있다. 예를 들면, 구성 관리자와 변경 관리자의 역할은 한 사람에 의해서 수행될 수도 있다.

영문	국문	영문 정의	국문 정의
job scheduling	작업일정 수립	(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 서비스 운영) IT 서비스의 일부로 요구되는 소프트웨어 작업의 실행에 대한 계획을 수립하고 관리하는 것. 작업일정 수립은 IT 운영 관리에 의해 수행되고, 일/주/월/년의 특정한 시간대에 배치나 온라인 작업을 실행하는 소프트웨어를 활용하여 자동화된다.
Kano model	카노 모델	(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 서비스 전략) Noriaki Kano 가 개발한 모델로서, 고객의 기호를 파악하는 것을 도와주는데 사용된다. 카노 모델은 IT 서비스의 속성들을 기본 요소(Basic Factors), 자극 요소(Excitement Factors), 성과 요소(Performance Factors) 등과 같은 영역으로 그룹화하여 고려한다.
Kepner and Tregoe analysis	케프너-트레고 분석	(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 서비스 운영) 문제 해결을 위한 구조화된 접근방법. 문제는 언제, 어디서, 무엇을, 어느 정도의 관점에서 분석된다. 가능한 원인이 식별되고, 가장 가능성이 높은 원인이 테스트되고, 진정한 원인이 검증된다.

영문	국문	영문 정의	국문 정의
key performance indicator (KPI)	핵심성과지표(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 지속적 서비스 개선) (ITIL 서비스 설계) IT 서비스, 프로세스, 계획, 프로젝트 또는 기타 활동을 관리하는 것을 도와주는데 사용되는 메트릭. 핵심성과지표는 핵심성공요인의 달성도를 측정하는데 사용된다. 많은 메트릭이 측정될 수 있지만, 이것들 중에서 가장 중요한 것만이 KPI로 정의되고, 프로세스, IT 서비스 또는 활동을 관리하고 보고하는데 적극적으로 활용된다. KPI는 효율성, 효과성, 비용 효과성이 모두 관리될 수 있도록 선정되어야 한다.
knowledge base	지식베이스	(ITIL Service Transition) A logical database containing data and information used by the service knowledge management system.	(ITIL 서비스 전환) 서비스 지식관리 시스템이 사용하는 모든 데이터와 정보를 담고 있는 논리적인 데이터베이스.

영문	국문	영문 정의	국문 정의
knowledge management	지식 관리	(<i>ITIL Service Transition</i>) The process responsible for sharing perspectives, ideas, experience and information, and for ensuring that these are available in the right place and at the right time. The knowledge management process enables informed decisions, and improves efficiency by reducing the need to rediscover knowledge. See also Data-to-Information-to-Knowledge-to-Wisdom; service knowledge management system.	(<i>ITIL 서비스 전환</i>) 관점, 아이디어, 경험, 정보 등이 공유되고, 이러한 것들이 올바른 장소와 올바른 시간에 이용 가능하도록 하는 책임을 맡은 프로세스. 지식관리 프로세스는 정보에 입각한 의사결정을 가능하게 해 주고, 지식을 다시 발견해야 하는 필요성을 줄임으로써 효율성을 향상시킨다. 참조: Data-to-Information-to-Knowledge-to-Wisdom (데이터-정보-지식-지혜); service knowledge management system (서비스 지식관리 시스템).
known error	알려진 오류	(<i>ITIL Service Operation</i>) A problem that has a documented root cause and a workaround. Known errors are created and managed throughout their lifecycle by problem management. Known errors may also be identified by development or suppliers.	(<i>ITIL 서비스 운영</i>) 근본 원인과 임시 해결책이 문서화되어 있는 문제. 알려진 오류는 문제 관리에 의해서 문제의 수명주기 전반에 걸쳐 생성되고 관리된다. 또한 알려진 오류는 개발이나 공급자에 의해 식별될 수도 있다.

영문	국문	영문 정의	국문 정의
known error database (KEDB)	알려진 오류 데이터베이스(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 서비스 운영) 모든 알려진 오류 기록을 담고 있는 데이터베이스. 이 데이터베이스는 문제 관리에 의해 생성되고, 인시던트 및 문제 관리가 사용한다. 알려진 오류 데이터베이스는 구성관리 시스템의 한 부분이거나, 서비스 지식관리 시스템의 다른 부분에 저장될 수도 있다.
known error record	알려진 오류 기록	(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 서비스 운영) 알려진 오류의 세부내역을 담고 있는 기록. 각 알려진 오류 기록은 상태, 근본 원인, 임시 해결책 등을 포함하여 알려진 오류의 수명주기를 문서화한다. 어떤 경우에는 알려진 오류는 문제 기록의 추가적인 항목을 활용하여 문서화된다.

영문	국문	영문 정의	국문 정의
lifecycle	수명주기	<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 서비스, 구성 항목, 인시던트, 문제, 변경 등의 일생의 다양한 단계. 수명주기는 허용되는 상태의 범주와 상태의 전환을 정의한다. 예를 들면,</p> <p>애플리케이션의 수명주기에는 요구사항, 설계, 빌드, 배치, 운영, 최적화가 포함된다.</p> <p>인시던트 세부 수명주기에는 탐지, 진단, 수리, 복구, 재개가 포함된다.</p> <p>서버의 수명주기에는 주문, 접수, 테스트, 실제 사용, 폐기 등이 포함될 수 있다.</p>
line of service (LOS)	서비스군(LOS)	(<i>ITIL Service Strategy</i>) A core service or service package that has multiple service options. A line of service is managed by a service owner and each service option is designed to support a particular market segment.	(<i>ITIL 서비스 전략</i>) 여러 가지 서비스 대안을 가진 핵심 서비스나 서비스 패키지. 서비스군은 서비스 소유자에 의해 관리되고, 각 서비스 대안은 특정한 세부 시장을 지원할 수 있도록 설계된다.
live	실제	(<i>ITIL Service Transition</i>) Refers to an IT service or other configuration item that is being used to deliver service to a customer.	(<i>ITIL 서비스 전환</i>) 고객에게 서비스를 제공하는데 사용되고 있는 IT 서비스나 구성 항목을 말함.
live environment	실제 환경	(<i>ITIL Service Transition</i>) A controlled environment containing live configuration items used to deliver IT services to customers.	(<i>ITIL 서비스 전환</i>) 고객에게 IT 서비스를 제공하는데 사용되는 실제 구성 항목을 포함하고 있는 통제된 환경.

영문	국문	영문 정의	국문 정의
maintainability	유지보수성	(<i>ITIL Service Design</i>) A measure of how quickly and effectively an IT service or other configuration item can be restored to normal working after a failure. Maintainability is often measured and reported as MTRS. Maintainability is also used in the context of software or IT service development to mean ability to be changed or repaired easily.	(<i>ITIL 서비스 설계</i>) 구성 항목이나 IT 서비스가 장애 이후에 얼마나 신속하고 효과적으로 정상 작동으로 재개될 수 있는지를 측정한 값. 유지보수성은 흔히 MTRS 로 측정되고 보고된다. 또한 유지보수성은 소프트웨어와 IT 서비스 개발 상황에서 용이하게 변경되거나 수리될 수 있는 능력을 의미하는데 사용되기도 한다.
major incident	중요 인시던트	(<i>ITIL Service Operation</i>) The highest category of impact for an incident. A major incident results in significant disruption to the business.	(<i>ITIL 서비스 운영</i>) 영향도가 가장 높은 인시던트의 범주. 중요 인시던트의 결과로 비즈니스에 중대한 중단이 야기될 수 있다.
manageability	관리용이성	An informal measure of how easily and effectively an IT service or other component can be managed.	IT 서비스나 기타 구성요소들이 얼마나 쉽고 효과적으로 관리될 수 있는지를 비공식적으로 측정한 값
management information	경영정보	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'.	관리자들의 의사결정을 지원하는데 사용되는 정보. 경영정보는 흔히 다양한 IT 서비스 관리 프로세스를 지원하는 툴에 의해 자동으로 생성된다. 경영정보에는 보통 '인시던트를 야기한 변경의 비율' 또는 '1 선 해결율' 등과 같은 핵심성과지표의 값이 포함된다.

영문	국문	영문 정의	국문 정의
management information system (MIS)	경영정보시스템(MIS)	(<i>ITIL Service Design</i>) A set of tools, data and information that is used to support a process or function. Examples include the availability management information system and the supplier and contract management information system. See also service knowledge management system.	(<i>ITIL 서비스 설계</i>) 프로세스나 기능을 지원하는데 사용되는 일련의 툴, 데이터 및 정보. 예로는 가용성 관리 정보시스템, 공급자 및 계약관리 정보시스템 등을 들 수 있다. 참조: service knowledge management system(서비스 지식관리 시스템).
Management of Risk (M_o_R®)	위험 관리(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 에는 조직의 비즈니스 목적 달성에 영향을 미칠 수 있는 위험에 대한 노출 정도를 식별하고 통제하는데 필요한 모든 활동이 포함된다. 보다 세부적인 사항은 www.mor-officialsite.com 을 참조하기 바란다.
management system	관리 시스템	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.	조직이나 조직의 일부가 그 목적을 달성할 수 있도록 해 주는 정책, 프로세스, 기능, 표준, 가이드라인 및 툴의 프레임워크. 또한 이 용어는 협의의 의미에서 특정한 프로세스나 활동(예: 이벤트 관리 시스템 또는 위험 관리 시스템)을 지원하는데도 사용된다. 참조: system(시스템).

영문	국문	영문 정의	국문 정의
manual workaround	수작업 임시해결책	(<i>ITIL Continual Service Improvement</i>) A workaround that requires manual intervention. Manual workaround is also used as the name of a recovery option in which the business process operates without the use of IT services. This is a temporary measure and is usually combined with another recovery option.	(<i>ITIL 지속적 서비스 개선</i>) 수작업으로 개입하는 것이 필요한 임시 해결책. 수작업 임시해결책은 IT 서비스를 사용하지 않고 비즈니스 프로세스를 운영하는 복구 대안의 하나로도 사용된다. 이것은 임시적인 조치이고, 보통 다른 복구 대안과 결합하여 사용된다.
marginal cost	한계 비용	(<i>ITIL Service Strategy</i>) The increase or decrease in the cost of producing one more, or one less, unit of output – for example, the cost of supporting an additional user.	(<i>ITIL 서비스 전략</i>) 산출을 한 단위 더 많이 혹은 더 적게 생산하는 비용의 증가 또는 감소 (예: 추가된 1 명의 사용자의 지원 비용).
market space	시장 영역	(<i>ITIL Service Strategy</i>) Opportunities that an IT service provider could exploit to meet the business needs of customers. Market spaces identify the possible IT services that an IT service provider may wish to consider delivering.	(<i>ITIL 서비스 전략</i>) IT 서비스 제공자가 고객의 비즈니스 니즈를 충족시키기 위해 활용할 수 있는 모든 기회. 시장 영역은 IT 서비스 제공자가 제공하기를 원하는 가능한 IT 서비스를 식별한다.
maturity	성숙도	(<i>ITIL Continual Service Improvement</i>) A measure of the reliability, efficiency and effectiveness of a process, function, organization etc. The most mature processes and functions are formally aligned to business objectives and strategy, and are supported by a framework for continual improvement.	(<i>ITIL 지속적 서비스 개선</i>) 프로세스, 기능, 조직 등의 신뢰성, 효율성, 효과성을 측정한 값. 가장 성숙한 프로세스와 기능은 비즈니스 목적 및 전략과 공식적으로 연계되고, 지속적 개선 프레임워크의 지원을 받는다.

영문	국문	영문 정의	국문 정의
maturity level	성숙 단계	A named level in a maturity model, such as the Carnegie Mellon Capability Maturity Model Integration.	Carnegie Mellon 대학의 CMMI 등과 같은 성숙도 모델의 단계.
mean time between failures (MTBF)	평균 무장애 시간(MTBF)	(<i>ITIL Service Design</i>) A metric for measuring and reporting reliability. MTBF is the average time that an IT service or other configuration item can perform its agreed function without interruption. This is measured from when the configuration item starts working, until it next fails.	(<i>ITIL 서비스 설계</i>) 신뢰성을 측정하고 보고하기 위한 메트릭. MTBF 는 IT 서비스나 기타 구성 항목이 중단되지 않고 합의한 기능을 수행할 수 있는 평균 시간이다. 이것은 구성 항목이 작동을 시작한 때부터 다음 번 장애가 발생할 때까지를 측정한다.
mean time between service incidents (MTBSI)	평균 인시던트 재발 시간(MTBSI)	(<i>ITIL Service Design</i>) A metric used for measuring and reporting reliability. It is the mean time from when a system or IT service fails, until it next fails. MTBSI is equal to MTBF plus MTRS.	(<i>ITIL 서비스 설계</i>) 신뢰성을 측정하고 보고하는데 사용되는 메트릭. MTBSI 는 시스템이나 IT 서비스에 장애가 발생한 때부터 다음 장애가 일어날 때까지의 평균 시간이다. MTBSI 는 MTBF + MTRS 이다.
mean time to repair (MTTR)	평균 수리 시간(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.	구성 항목이나 IT 서비스에 장애가 발생한 후 수리하기 까지 걸린 평균 시간. MTTR 은 CI 나 IT 서비스에 장애가 발생한 때부터 수리될 때까지를 측정한다. MTTR 은 복구나 재개에 필요한 시간을 포함하지 않는다. MTTR 을 평균 서비스 재개 시간 대신에 잘 못 사용하는 경우가 종종 있다.

영문	국문	영문 정의	국문 정의
mean time to restore service (MTRS)	평균 서비스 재개 시간(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.	구성 항목이나 IT 서비스에 장애가 발생한 후 재개하기 까지 걸린 평균 시간. MTRS 는 CI 나 IT 서비스에 장애가 발생한 때부터 재개되어 정상적인 기능을 제공할 때까지를 측정한다. 참조: maintainability (유지보수성), mean time to repair (평균 수리시간).
metric	메트릭	(ITIL Continual Service Improvement) Something that is measured and reported to help manage a process, IT service or activity. See also key performance indicator.	(ITIL 지속적 서비스 개선) 프로세스, IT 서비스 또는 활동의 관리를 도와 주기 위해 측정되고, 보고되는 것. 참조: key performance indicator(핵심성과지표).
middleware	미들웨어	(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 서비스 설계) 2 개 이상의 소프트웨어 구성요소나 애플리케이션을 연결하는 소프트웨어. 미들웨어는 보통 IT 서비스 제공자 내부에서 개발하기 보다는 공급업체로부터 구입한다. 참조: commercial off the shelf (상용 기성품).
mission	미션	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.	조직의 전반적인 목표와 의도에 대한 짧지만 완전한 설명. 이것은 무엇을 달성할 것인가를 제시하지만, 이것을 어떻게 할 것인가는 제시하지 않는다. 참조: vision(비전).
model	모델	A representation of a system, process, IT service, configuration item etc. that is used to help understand or predict future behaviour.	시스템, 프로세스, IT 서비스, 구성 항목 등의 표현으로서, 미래의 행태를 파악하고 예측하는 것을 도와주는데 사용된다.

영문	국문	영문 정의	국문 정의
modelling	모델링	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.	시스템, 프로세스, IT 서비스, 구성 항목 등의 미래 행태를 예측하는데 사용되는 기법. 모델링은 재무 관리, 용량 관리, 가용성 관리에서 흔히 사용된다.
monitor control loop	모니터링 통제 루프	(<i>ITIL Service Operation</i>) Monitoring the output of a task, process, IT service or other configuration item; comparing this output to a predefined norm; and taking appropriate action based on this comparison.	(<i>ITIL 서비스 운영</i>) 작업, 프로세스, IT 서비스 또는 구성 항목의 출력을 모니터링하고, 이러한 출력을 미리 정의된 기준과 비교하고, 이러한 비교를 기반으로 적절한 조치를 취하는 것.
monitoring	모니터링	(<i>ITIL Service Operation</i>) Repeated observation of a configuration item, IT service or process to detect events and to ensure that the current status is known.	(<i>ITIL 서비스 운영</i>) 이벤트를 탐지하고 현재의 상태가 알려지도록 구성 항목, IT 서비스 또는 프로세스의 반복적인 관찰.
near-shore	근접 역외	(<i>ITIL Service Strategy</i>) Provision of services from a country near the country where the customer is based. This can be the provision of an IT service, or of supporting functions such as a service desk. See also offshore; onshore.	(<i>ITIL 서비스 전략</i>) 고객이 소재한 국가의 근접 국가로부터 서비스를 제공. 이것은 IT 서비스의 제공일 수도 있고, 서비스데스크와 같은 기능의 제공일 수도 있다. 참조: offshore(역외); onshore(역내).
net present value (NPV)	순현재가치(NPV)	(<i>ITIL Service Strategy</i>) A technique used to help make decisions about capital expenditure. It compares cash inflows with cash outflows. Positive net present value indicates that an investment is worthwhile. See also internal rate of return; return on investment.	(<i>ITIL 서비스 전략</i>) 자본 비용에 관한 의사결정을 도와주는데 사용되는 기법. NPV는 현금 유입과 현금 유출을 비교한다. 양의 NPV는 투자가 투자할 만한 가치가 있다는 것을 나타낸다. 참조: internal rate of return(내부 수익률), return on investment(투자 수익률).

영문	국문	영문 정의	국문 정의
normal change	정상 변경	(<i>ITIL Service Transition</i>) A change that is not an emergency change or a standard change. Normal changes follow the defined steps of the change management process.	(<i>ITIL 서비스 전환</i>) 긴급 변경이나 표준 변경이 아닌 변경. 정상 변경은 변경 관리 프로세스의 정의된 단계를 따른다.
normal service operation	정상적 서비스 운영	(<i>ITIL Service Operation</i>) An operational state where services and configuration items are performing within their agreed service and operational levels.	(<i>ITIL 서비스 운영</i>) 서비스와 구성 항목들이 합의한 서비스 및 운영 수준 내에서 수행되고 있는 운영 상태.
notional charging	명목 과금	(<i>ITIL Service Strategy</i>) An approach to charging for IT services. Charges to customers are calculated and customers are informed of the charge, but no money is actually transferred. Notional charging is sometimes introduced to ensure that customers are aware of the costs they incur, or as a stage during the introduction of real charging.	(<i>ITIL 서비스 전략</i>) IT 서비스에 과금하는 한 가지 방법. 고객에 대한 과금액을 계산하여 통보하지만, 자금이 실제로 교환되지는 않는다. 명목 과금은 고객이 자신들이 유발하는 비용을 인식하도록 하거나, 실제 과금 도입의 한 단계로서 채택된다.
objective	목적	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.	목적이 이행되도록 하기 위해 프로세스, 활동 또는 조직으로부터 요구되는 결과. 목적은 보통 측정 가능한 목표로 표현된다. 또한 이 용어는 구어체로 요구사항을 의미하는데 사용되기도 한다.
off the shelf	기성품	See commercial off the shelf.	참조: commercial off the shelf(상용 기성품)
Office of Government Commerce (OGC)	영국 상무성(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(베스트 관리 프랙티스의 이전 소유자)와 그 기능은 영국 정부의 내각부(Cabinet Office)로 이관되었다. 참조: www.cabinetoffice.gov.uk .

영문	국문	영문 정의	국문 정의
offshore	역외	(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 서비스 전략) 고객이 소재한 국가 밖의 위치, 흔히 다른 대륙에서 서비스 제공. 이것은 IT 서비스의 제공일 수도 있고, 서비스데스크와 같은 지원 기능의 제공일 수도 있다. 참조: near-shore(근접 역외); onshore(역내).
onshore	역내	(ITIL Service Strategy) Provision of services from a location within the country where the customer is based. See also near-shore; offshore.	(ITIL 서비스 전략) 고객이 소재한 국가 내의 위치에서 서비스 제공. 참조: near-shore(근접 역외); offshore(역외).
operate	운영(하다)	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.	예상한대로 수행하는 것. 프로세스나 구성 항목이 요구되는 출력을 제공하는 경우, 운영되고 있다고 말한다. 또한 운영한다는 것은 하나 또는 그 이상의 운영을 수행하는 것을 의미한다. 예를 들면, 컴퓨터를 운영한다는 것은 컴퓨터가 예상한대로 수행되도록 하는데 필요한 일상적인 운영을 하는 것이다.
operation	운영	(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 서비스 운영) IT 서비스, 시스템 또는 기타 구성 항목의 일상적인 관리. 또한 운영은 모든 사전 정의된 활동이나 트랜잭션을 의미하는데도 사용된다. 예로는 마그네틱 테이프의 로딩, 판매 시점에 자금의 접수 또는 디스크 드라이브로부터 데이터 읽기 등을 들 수 있다.

영문	국문	영문 정의	국문 정의
operational	운영적	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.	계획 수립 및 제공의 세 가지 수준 (전략적, 전술적, 운영적) 중에서 가장 낮은 수준. 운영적 활동에는 비즈니스 프로세스나 IT 서비스 관리 프로세스에 대한 일상적 또는 단기 계획 수립이나 제공이 포함된다. 또한 운영적이라는 용어는 실제(live)의 동의어이다.
operational cost	운영비	The cost resulting from running the IT services, which often involves repeating payments – for example, staff costs, hardware maintenance and electricity (also known as current expenditure or revenue expenditure). <i>See also</i> capital expenditure.	IT 서비스 실행의 결과로 발생하는 비용. 흔히 반복적으로 이루어지는 대금 지불. 예로는 인건비, 하드웨어 유지보수비, 전기료 등을 들 수 있다 (경상 지출(current expenditure) 또는 수익적 지출(revenue expenditure)로도 불림). <i>참조</i> : capital expenditure (자본적 지출).
operational expenditure (OPEX)	운영 비용	See operational cost.	<i>참조</i> : operational cost (운영비).

영문	국문	영문 정의	국문 정의
operational level agreement (OLA)	운영수준협약(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>(<i>ITIL 지속적 서비스 개선</i>) (<i>ITIL 서비스 설계</i>) IT 서비스 제공자, 그리고 동일한 조직의 다른 부문간의 합의. OLA 는 IT 서비스 제공자가 고객에게 IT 서비스를 제공하는 것을 지원하고, 제공하는 제품이나 서비스, 두 당사자들의 책임 등을 정의한다. 예를 들면, 다음과 같은 OLA 가 있을 수 있다.</p> <p>합의한 시간에 하드웨어를 입수하기 위한 IT 서비스 제공자와 구매 부서간의 OLA</p> <p>합의한 시간에 인시던트를 해결하기 위한 서비스데스크와 지원 그룹간의 OLA</p> <p>참조: service level agreement (서비스수준계약).</p>
operations bridge	운영 상황 브릿지	(<i>ITIL Service Operation</i>) A physical location where IT services and IT infrastructure are monitored and managed.	(<i>ITIL 서비스 운영</i>) IT 서비스와 IT 인프라가 모니터링되고 관리되는 물리적인 위치.
operations control	운영 통제	See IT operations control.	참조: IT operations control (IT 운영 통제).
operations management	운영 관리	See IT operations management.	참조: IT operations management (IT 운영 관리).

영문	국문	영문 정의	국문 정의
opportunity cost	기회 비용	(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 서비스 전략) 투자 대안들 중에서 하나를 결정하는데 사용되는 비용. 기회 비용은 자원을 다른 방법을 활용함으로써 생성할 수 있었던 수익을 나타낸다. 예를 들면, 신규 서버 구입의 기회 비용에는 자금을 투입할 수 있었던 서비스 개선 활동을 수행하지 못하는 것이 포함될 수도 있다. 기회 비용 분석은 의사결정 프로세스의 일부로 활용되지만, 기회 비용은 재무제표 상의 실제 비용으로는 취급되지 않는다.
optimize	최적화	Review, plan and request changes, in order to obtain the maximum efficiency and effectiveness from a process, configuration item, application etc.	프로세스, 구성 항목, 애플리케이션 등으로부터 최대한의 효율성과 효과성을 얻기 위해 검토하고, 계획을 수립하고, 변경을 요청하는 것.
organization	조직	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.	회사, 법인 또는 기타 기관. 이 용어는 때로는 사람, 자원, 예산을 가진 모든 엔티티를 칭하는데 사용되기도 한다. 예로는 프로젝트나 비즈니스 단위를 들 수 있다.
outcome	결과	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.	활동의 수행, 프로세스의 준수 또는 IT 서비스의 제공 등의 결과. 이 용어는 실제 결과뿐만 아니라 예상한 결과를 언급할 때도 사용된다. 참조: objective (목적).
outsourcing	아웃소싱	(ITIL Service Strategy) Using an external service provider to manage IT services. See also service sourcing.	(ITIL 서비스 전략) IT 서비스를 관리하기 위해 외부 서비스 제공자를 활용하는 것. 참조: service sourcing (서비스 소싱).

영문	국문	영문 정의	국문 정의
overhead	오버헤드	See indirect cost.	참조: indirect cost (간접비).
pain value analysis	고통 가치 분석	(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 서비스 운영) 하나 또는 그 이상의 문제의 비즈니스 영향을 식별하는 것을 도와주는데 사용되는 기법. 영향을 받는 사용자의 수, 다운타임의 지속시간, 각 사용자에 미치는 영향, 비즈니스에 발생하는 비용 (알 수 있는 경우) 등을 기반으로 공식을 이용하여 고통 가치를 계산한다.
Pareto principle	파레토 법칙	(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 서비스 운영) 활동들의 우선순위를 결정하는데 사용되는 기법. 파레토 법칙에 의하면, 모든 활동의 가치의 80%는 20%의 노력으로 창출된다는 것이다. 또한 파레토 분석은 문제 관리에서 문제의 가능한 원인들의 우선순위를 결정하는데도 사용된다.
partnership	파트너십	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.	공동의 목표나 상호 이익을 위해 긴밀하게 공조하고 있는 두 조직간의 관계. IT 서비스 제공자는 고객, 그리고 IT 서비스의 제공에 핵심적인 외부 공급업체와 파트너십을 가지고 있어야 한다. 참조: value network (가치 네트워크).
passive monitoring	소극적 모니터링	(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 서비스 운영) 현황을 파악할 수 있도록 경보나 통보에 의존하여, 구성 항목, IT 서비스, 프로세스 등을 모니터링. 참조: active monitoring(적극적 모니터링).

영문	국문	영문 정의	국문 정의
pattern of business activity (PBA)	비즈니스 활동 패턴(PBA)	(<i>ITIL Service Strategy</i>) A workload profile of one or more business activities. Patterns of business activity are used to help the IT service provider understand and plan for different levels of business activity. <i>See also</i> user profile.	(<i>ITIL 서비스 전략</i>) 하나 또는 그 이상의 비즈니스 활동의 작업부하 프로파일. 비즈니스 활동 패턴은 IT 서비스 제공자가 다양한 수준의 비즈니스 활동을 이해하고, 이에 대한 계획을 수립하는 것을 도와주는데 사용된다. <i>참조</i> : user profile (사용자 프로파일).
percentage utilization	사용율	(<i>ITIL Service Design</i>) The amount of time that a component is busy over a given period of time. For example, if a CPU is busy for 1,800 seconds in a one-hour period, its utilization is 50%.	(<i>ITIL 서비스 설계</i>) 주어진 기간 동안 구성요소가 사용 중인 시간의 양. 예를 들면, CPU 가 1 시간의 기간 동안 1,800 초 동안 사용되었다면, 활용율은 50%이다.
performance	성과(또는 성능)	A measure of what is achieved or delivered by a system, person, team, process or IT service.	시스템, 사람, 팀, 프로세스 또는 IT 서비스가 달성하거나 제공한 것을 측정한 값.
performance management	성과 관리	Activities to ensure that something achieves its expected outcomes in an efficient and consistent manner.	어떤 것이 예상 결과를 효율적이고 일관성 있는 방법으로 달성하도록 하기 위한 활동.
pilot	시범	(<i>ITIL Service Transition</i>) A limited deployment of an IT service, a release or a process to the live environment. A pilot is used to reduce risk and to gain user feedback and acceptance. <i>See also</i> change evaluation; test.	(<i>ITIL 서비스 전환</i>) IT 서비스, 릴리스 또는 프로세스를 실제 환경에 제한적으로 배치. 시범은 위험을 줄이고, 사용자의 피드백과 수용을 얻기 위해 사용된다. <i>참조</i> : change evaluation(변경 평가); test(테스트).

영문	국문	영문 정의	국문 정의
plan	계획	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.	목적을 달성하는데 필요한 활동과 자원을 서술하는 세부적인 제안. 예로는 신규 IT 서비스나 프로세스를 구현하기 위한 계획을 들 수 있다. ISO/IEC 20000 은 각 IT 서비스 관리 프로세스의 관리에 대한 계획을 요구한다.
Plan-Do-Check-Act (PDCA)	계획-실행-점검-조치	(<i>ITIL Continual Service Improvement</i>) A four-stage cycle for process management, attributed to Edward Deming. Plan-Do-Check-Act is also called the Deming Cycle. Plan – design or revise processes that support the IT services; Do – implement the plan and manage the processes; Check – measure the processes and IT services, compare with objectives and produce reports; Act – plan and implement changes to improve the processes.	(<i>ITIL 지속적 서비스 개선</i>) Edward Deming 이 창안한 프로세스 관리에 대한 4 단계 주기. 계획-실행-점검-조치는 데밍 사이클이라고도 불린다. 계획 - IT 서비스를 지원하는 프로세스의 설계 또는 수정. 실행 - 계획의 구현 및 프로세스의 관리. 점검 - 프로세스와 IT 서비스의 측정, 목적과의 비교, 보고서 작성. 조치 - 프로세스 개선을 위한 변경에 대한 계획 수립 및 구현
planned downtime	계획된 다운타임	(<i>ITIL Service Design</i>) Agreed time when an IT service will not be available. Planned downtime is often used for maintenance, upgrades and testing. See also change window; downtime.	(<i>ITIL 서비스 설계</i>) IT 서비스가 가용하지 않을 때를 합의한 시간. 계획된 다운타임은 흔히 유지보수, 업그레이드, 테스트 등에 사용된다. 참조: change window (변경 시간대), downtime (다운타임).
planning	계획 수립	An activity responsible for creating one or more plans – for example, capacity planning.	하나 또는 그 이상의 계획을 수립하는 책임을 맡은 활동. 예로는 용량계획 수립을 들 수 있다.
policy	정책	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.	공식적으로 문서화된 경영진의 기대 및 의도. 정책은 의사결정을 지휘하고, 프로세스, 표준, 역할, 활동, IT 인프라 등의 일관성 있고 적절한 개발과 구현이 이루어지도록 하는데 사용된다.

영문	국문	영문 정의	국문 정의
portable facility	이동 시설	(<i>ITIL Service Design</i>) A prefabricated building, or a large vehicle, provided by a third party and moved to a site when needed according to an IT service continuity plan. See also fixed facility; recovery option.	(<i>ITIL 서비스 설계</i>) 외부 공급업체가 제공하고, IT 서비스 연속성 계획에 의해 필요한 경우 사이트로 이전하는 조립식 건물 또는 대형 자동차. 참조: fixed facility (고정 시설); recovery option (복구 대안).
post-implementation review (PIR)	사후 검토(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.	변경이나 프로젝트가 구현된 이후에 이루어지는 검토. PIR은 변경이나 프로젝트가 성공적이었는지를 결정하고, 개선의 기회를 식별한다.
practice	프랙티스	A way of working, or a way in which work must be done. Practices can include activities, processes, functions, standards and guidelines. See also best practice.	작업 방법 또는 작업을 수행해야 하는 방법. 프랙티스에는 활동, 프로세스, 기능, 표준, 가이드라인 등이 포함될 수 있다. 참조: best practice(베스트 프랙티스).
prerequisite for success (PFS)	성공 선결요인(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.	계획이나 프로세스의 성공적인 구현이 가능하도록 하기 위해 완료되어야 하는 활동이나 충족되어야 할 조건. PFS는 보통 한 프로세스의 출력으로서, 이것은 다른 프로세스에 필수적인 입력이다.
pricing	가격 책정	(<i>ITIL Service Strategy</i>) Pricing is the activity for establishing how much customers will be charged.	(<i>ITIL 서비스 전략</i>) 고객에게 얼마나 과금할지를 결정하는 활동.
PRINCE2®	PRINCE2®	See PProjects IN Controlled Environments.	참조: Project In Controlled Environment

영문	국문	영문 정의	국문 정의
priority	우선순위	(ITIL Service Operation) (ITIL Service Transition) 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 서비스 운영) (ITIL 서비스 전환) 인시던트, 문제 또는 변경의 상대적인 중요도를 식별하는데 사용되는 범주. 우선순위는 영향도와 긴급도를 기반으로 하고, 조치를 취하는데 필요한 시간을 식별하는데 사용된다. 예를 들면, SLA 에 우선순위 2 등급의 인시던트는 12 시간 내에 해결되어야 한다고 명시될 수 있다.
proactive monitoring	사전예방적 모니터링	(ITIL Service Operation) Monitoring that looks for patterns of events to predict possible future failures. See also reactive monitoring.	(ITIL 서비스 운영) 이벤트의 패턴을 보고 미래에 발생할 가능한 장애를 예측하는 모니터링. 참조: reactive monitoring (사후대응적 모니터링).
proactive problem management	사전예방적 문제 관리	(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 서비스 운영) 문제 관리 프로세스의 일부. 사전예방적 문제관리의 목적은 그렇게 하지 않았다면 간과했을 문제를 식별하는 것이다. 사전예방적 문제 관리는 인시던트 기록을 분석하고, 다른 IT 서비스 관리 프로세스에 의해 수집된 데이터를 활용하여 추세나 중대한 문제를 식별한다.
problem	문제	(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 서비스 운영) 하나 또는 그 이상의 인시던트의 원인. 원인은 문제 기록이 생성될 시점에는 보통 알려지지 않고, 문제 관리 프로세스가 추가적인 조사를 하는 책임을 맡는다.

영문	국문	영문 정의	국문 정의
problem management	문제 관리	(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 서비스 운영) 모든 문제의 수명주기를 관리하는 책임을 맡은 프로세스. 문제 관리는 인시던트가 발생하는 것을 사전예방적으로 방지하고, 방지할 수 없는 인시던트의 영향도를 최소화한다.
problem record	문제 기록	(ITIL Service Operation) A record containing the details of a problem. Each problem record documents the lifecycle of a single problem.	(ITIL 서비스 운영) 문제의 세부 내역을 담고 있는 기록. 각 문제 기록은 한 문제의 수명주기를 문서화한다.
procedure	절차	A document containing steps that specify how to achieve an activity. Procedures are defined as part of processes. See also work instruction.	활동을 수행하는 방법을 규정하는 단계를 담고 있는 문서. 절차는 프로세스의 일부로 정의된다. 참조: work instruction (작업 지시).
process	프로세스	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.	특정한 목적을 달성하도록 설계된 구조화된 일련의 활동. 프로세스는 하나 또는 그 이상의 정의된 입력을 받아서 이것을 정의된 출력으로 변환시킨다. 프로세스에는 출력을 신뢰성 있게 제공하는데 필요한 역할, 책임, 툴, 관리 통제 등이 포함될 수 있다. 프로세스는 필요한 경우, 정책, 표준, 가이드라인, 활동, 작업 지시 등을 정의할 수도 있다.
process control	프로세스 통제	The activity of planning and regulating a process, with the objective of performing the process in an effective, efficient and consistent manner.	프로세스를 효과적, 효율적, 일관성 있는 방법으로 수행하려는 목적으로, 프로세스에 대한 계획을 수립하고 규제하는 활동.

영문	국문	영문 정의	국문 정의
process manager	프로세스 관리자	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.	프로세스의 운영적 관리에 책임을 맡은 역할. 프로세스 관리자의 책임에는 수행에 필요한 모든 활동에 대한 계획 수립 및 조정, 프로세스의 모니터링 및 보고가 포함된다. 하나의 프로세스에 여러 명의 프로세스 관리자가 있을 수도 있다. 예를 들면, 각 데이터센터의 지역별로 변경 관리자와 IT 서비스 연속성 관리자가 있을 수 있다. 프로세스 관리자의 역할은 흔히 프로세스 소유자의 역할을 수행하는 사람에게 할당되지만, 대형 조직의 경우에는 이 두 가지 역할이 분리될 수도 있다.
process owner	프로세스 소유자	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.	프로세스가 목적 부합성을 가지도록 하는데 최종 책임이 있는 역할. 프로세스 소유자의 책임에는 프로세스 및 메트릭에 대한 후원, 설계, 변경 관리, 지속적 개선이 포함된다. 이 역할은 흔히 프로세스 관리자의 역할을 수행하는 사람에게 할당되지만, 대형 조직의 경우에는 이 두 가지 역할이 분리될 수도 있다.
production environment	운영 환경	See live environment.	참조. live environment (실제 환경).

영문	국문	영문 정의	국문 정의
profit centre	이익 센터	(<i>ITIL Service Strategy</i>) A business unit that charges for services provided. A profit centre can be created with the objective of making a profit, recovering costs, or running at a loss. An IT service provider can be run as a cost centre or a profit centre.	(<i>ITIL 서비스 전략</i>) 제공하는 서비스에 대해 과금을 하는 비즈니스 단위. 이익 센터의 설립 목적에는 이익 창출, 비용 복구 또는 적자 운영 등이 있다. IT 서비스 제공자는 비용 센터나 이익 센터로 운영될 수 있다.
pro-forma	시산표(試算表)	A template or example document containing sample data that will be replaced with real values when these are available.	실제 값이 가용할 때 실제 값으로 대체될 예시적인 데이터를 담고 있는 템플릿 또는 예시 문서.
programme	프로그램	A number of projects and activities that are planned and managed together to achieve an overall set of related objectives and other outcomes.	관련된 일련의 목적 및 기타 결과를 달성하기 위해 함께 계획을 수립하고 관리하는 몇 개의 프로젝트 및 활동.
project	프로젝트	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.	하나의 목적이나 기타 결과를 달성하는데 필요한 사람과 기타 자산을 가진 임시 조직. 각 프로젝트는 수명주기를 가지고 있는데, 여기에는 보통 착수, 계획 수립, 실행, 종결 등이 포함된다. 프로젝트는 보통 PRINCE2 나 PMBOK 과 같은 공식적인 방법론을 활용하여 관리된다. 참조: charter(헌장); project management office(프로젝트 관리국); project portfolio(프로젝트 포트폴리오).
project charter	프로젝트 헌장	See charter.	참조: charter(헌장).

영문	국문	영문 정의	국문 정의
Project Management Body of Knowledge (PMBOK)	프로젝트 관리 지식군(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).	Project Management Institute 가 유지관리하고 출간하는 프로젝트 관리 표준. 추가적인 정보는 www.pmi.org 를 참조하기 바란다. 참조: PRINCE2.
Project Management Institute (PMI)	프로젝트관리연구소(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).	전세계적으로 인정받고 있는 표준 및 인증, 협동 커뮤니티, 심도 있는 연구 프로그램, 경력 개발 기회 등을 통해서 프로젝트 관리 분야를 발전시키고 있는 기관. PMI 는 회원을 보유하고 있는 비영리 조직이고, 전세계 많은 나라에 지부를 가지고 있다. PMI 는 프로젝트 관리 지식군(PMBOK)을 유지관리하고 발간하고 있다. 추가적인 정보는 www.pmi.org 를 참조하기 바란다. 참조: PRINCE2.
project management office (PMO)	프로젝트 관리국(PMO)	(ITIL Service Design) (ITIL Service Strategy) A function or group responsible for managing the lifecycle of projects. See also charter; project portfolio.	(ITIL 서비스 설계) (ITIL 서비스 전략) 프로젝트의 수명주기를 관리하는 책임을 맡은 기능이나 그룹. 참조: charter(헌장); project portfolio(프로젝트 포트폴리오).

영문	국문	영문 정의	국문 정의
project portfolio	프로젝트 포트폴리오	(<i>ITIL Service Design</i>) (<i>ITIL Service Strategy</i>) A database or structured document used to manage projects throughout their lifecycle. The project portfolio is used to coordinate projects and ensure that they meet their objectives in a cost-effective and timely manner. In larger organizations, the project portfolio is typically defined and maintained by a project management office. The project portfolio is important to service portfolio management as new services and significant changes are normally managed as projects. See also charter.	(<i>ITIL 서비스 설계</i>) (<i>ITIL 서비스 전략</i>) 수명주기 전반에 걸쳐서 프로젝트를 관리하는데 사용되는 데이터베이스 또는 구조화된 문서. 프로젝트 포트폴리오는 프로젝트들을 조정하고, 프로젝트들이 비용 효과적이고 적시적으로 그 목적을 충족시키도록 하는데 사용된다. 대형 조직의 경우, 프로젝트 포트폴리오는 보통 프로젝트 관리국에 의해 정의되고 유지관리된다. 신규 서비스와 대규모 변경은 보통 프로젝트로 관리되기 때문에 프로젝트 포트폴리오는 서비스 포트폴리오 관리에 중요하다. 참조: charter(헌장).
projected service outage (PSO)	예상 서비스 중단 영향 분석(PSO)	(<i>ITIL Service Transition</i>) A document that identifies the effect of planned changes, maintenance activities and test plans on agreed service levels.	(<i>ITIL 서비스 전환</i>) 계획된 변경, 유지보수 활동 및 테스트 계획이 합의한 서비스 수준에 미치는 영향을 식별하는 문서.
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).	영국 정부의 프로젝트 관리 표준 방법론. 추가적인 정보는 www.prince-officialsite.com 을 참조하기 바란다. 참조: PMBOK

영문	국문	영문 정의	국문 정의
qualification	적격성 평가	(<i>ITIL Service Transition</i>) An activity that ensures that the IT infrastructure is appropriate and correctly configured to support an application or IT service. <i>See also</i> validation.	(<i>ITIL 서비스 전환</i>) IT 인프라가 애플리케이션이나 IT 서비스를 지원하는데 적절하고, 정확하게 구성되도록 하는 활동. <i>참조</i> : validation (확인).
quality	품질	The ability of a product, service or process to provide the intended value. For example, a hardware component can be considered to be of high quality if it performs as expected and delivers the required reliability. Process quality also requires an ability to monitor effectiveness and efficiency, and to improve them if necessary. <i>See also</i> quality management system.	제품, 서비스 또는 프로세스가 예정된 가치를 제공할 수 있는 능력. 예를 들면, 하드웨어 구성요소가 예상대로 수행되고, 요구되는 신뢰성을 제공한다면, 이 구성요소는 품질이 높다고 간주될 수 있다. 또한 프로세스의 품질은 효과성과 효율성을 모니터링하고, 필요한 경우 프로세스를 향상시킬 수 있는 능력을 필요로 한다. <i>참조</i> : quality management system (품질경영시스템).
quality assurance (QA)	품질 보증(QA)	(<i>ITIL Service Transition</i>) The process responsible for ensuring that the quality of a service, process or other service asset will provide its intended value. Quality assurance is also used to refer to a function or team that performs quality assurance. This process is not described in detail within the core ITIL publications. <i>See also</i> service validation and testing.	(<i>ITIL 서비스 전환</i>) 서비스, 프로세스 또는 기타 서비스 자산이 예정된 가치를 제공할 수 있도록 하는 책임을 맡은 프로세스. 또한 품질 보증은 품질 보증을 수행하는 기능이나 팀을 칭하는데도 사용된다. ITIL 핵심 책자에서는 이 프로세스를 자세하게 설명하지 않는다. <i>참조</i> : service validation and testing(서비스 확인 및 테스트).

영문	국문	영문 정의	국문 정의
quality management system (QMS)	품질경영시스템(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 also ISO 9000.	(<i>ITIL 지속적 서비스 개선</i>) 조직이 비즈니스 목적이나 서비스 목표를 신뢰성 있게 충족시킬 수 있도록 적절한 품질을 유지하도록 하는 정책, 프로세스, 기능, 표준, 가이드라인 및 툴의 프레임워크. 참조: ISO 9000.
quick win	단기 성공 과제	(<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 also Pareto principle.	(<i>ITIL 지속적 서비스 개선</i>) 비교적 적은 비용과 노력으로 단기간에 투자 수익을 제공할 수 있을 것으로 예상되는 개선 활동. 참조: Pareto principle (파레토 법칙).
RACI	RACI	(<i>ITIL Service Design</i>) A model used to help define roles and responsibilities. RACI stands for responsible, accountable, consulted and informed.	(<i>ITIL 서비스 설계</i>) 역할과 책임을 정의하는 것을 도와주는데 사용되는 모델. RACI는 R(Responsible: 수행 책임), A(Accountable: 최종 책임), C(Consulted: 협조), I(Informed: 통보)의 약자이다.
reactive monitoring	사후대응적 모니터링	(<i>ITIL Service Operation</i>) Monitoring that takes place in response to an event. For example, submitting a batch job when the previous job completes, or logging an incident when an error occurs. See also proactive monitoring.	(<i>ITIL 서비스 운영</i>) 이벤트에 대응해서 이루어지는 모니터링. 예를 들면, 선행 작업이 완료되었을 때 배치 작업을 제출하거나, 장애가 발생했을 때 인시던트로 로깅하는 것을 들 수 있다. 참조: proactive monitoring (사전예방적 모니터링).

영문	국문	영문 정의	국문 정의
real charging	실질 과금	(<i>ITIL Service Strategy</i>) A charging policy where actual money is transferred from the customer to the IT service provider in payment for the delivery of IT services. See also notional charging.	(<i>ITIL 서비스 전략</i>) IT 서비스의 제공에 대한 대금지불로 고객으로부터 IT 서비스 제공자에게 실제 자금이 이전되는 과금 정책. 참조: notional charging(명목 과금).
reciprocal arrangement	상호 협정	(<i>ITIL Service Design</i>) A recovery option. An agreement between two organizations to share resources in an emergency – for example, high-speed printing facilities or computer room space.	(<i>ITIL 서비스 설계</i>) 하나의 복구 대안. 비상시에 자원을 공유하겠다는 두 조직간의 합의. 예로는 고속의 프린팅 설비나 컴퓨터실 공간을 들 수 있다.
record	기록	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.	프로세스나 활동의 결과나 기타 출력물을 담고 있는 문서. 기록은 한 활동이 발생했다는 사실의 증거이고, 서류일 수도 있고 전자적인 형태일 수도 있다. 예로는 감사 보고서, 인시던트 기록 또는 회의록 등을 들 수 있다.
recovery	복구	(<i>ITIL Service Design</i>) (<i>ITIL Service Operation</i>) Returning a configuration item or an IT service to a working state. Recovery of an IT service often includes recovering data to a known consistent state. After recovery, further steps may be needed before the IT service can be made available to the users (restoration).	(<i>ITIL 서비스 설계</i>) (<i>ITIL 서비스 운영</i>) 구성 항목이나 IT 서비스를 작업 상태로 복구시키는 것. IT 서비스의 복구에는 흔히 데이터를 이미 알려진 일관성 있는 상태로 복구하는 것이 포함된다. 복구 이후에 IT 서비스가 사용자에게 가용하도록 하기 위해서는 추가적인 단계(재개)가 필요할 수도 있다.

영문	국문	영문 정의	국문 정의
recovery option	복구 대안	(<i>ITIL Service Design</i>) A strategy for responding to an interruption to service. Commonly used strategies are manual workaround, reciprocal arrangement, gradual recovery, intermediate recovery, fast recovery, and immediate recovery. Recovery options may make use of dedicated facilities or third-party facilities shared by multiple businesses.	(<i>ITIL 서비스 설계</i>) 서비스의 중단에 대응하기 위한 전략. 흔히 사용되는 전략에는 수작업 임시 해결책, 상호 협정, 점진적 복구, 중간수준 복구, 신속 복구, 즉시 복구 등이 있다. 복구 대안은 전용 시설을 사용할 수도 있고, 여러 비즈니스가 공유하는 외부 공급업체의 시설을 활용할 수도 있다.
recovery point objective (RPO)	목표복구지점(RPO)	(<i>ITIL Service Design</i>) (<i>ITIL Service Operation</i>) The maximum amount of data that may be lost when service is restored after an interruption. The recovery point objective is expressed as a length of time before the failure. For example, a recovery point objective of one day may be supported by daily backups, and up to 24 hours of data may be lost. Recovery point objectives for each IT service should be negotiated, agreed and documented, and used as requirements for service design and IT service continuity plans.	(<i>ITIL 서비스 설계</i>) (<i>ITIL 서비스 운영</i>) 중단 이후에 서비스가 재개되었을 때, 손실을 입을 수 있는 데이터의 최대량. 목표복구지점은 장애 이전의 시간의 길이로 표현된다. 예를 들면, 목표복구지점이 1 일인 경우에는 백업이 하루에 1 번 이루어지고, 이에 따라 24 시간까지의 데이터가 손실을 입을 수 있다. 각 IT 서비스에 대한 목표복구지점은 협의되고, 합의되고, 문서화되고, 서비스 설계 및 IT 서비스 연속성 계획의 요구사항으로 활용되어야 한다.

영문	국문	영문 정의	국문 정의
recovery time objective (RTO)	목표복구시간(RTO)	(<i>ITIL Service Design</i>) (<i>ITIL Service Operation</i>) The maximum time allowed for the recovery of an IT service following an interruption. The service level to be provided may be less than normal service level targets. Recovery time objectives for each IT service should be negotiated, agreed and documented. See also business impact analysis.	(<i>ITIL 서비스 설계</i>) (<i>ITIL 서비스 운영</i>) 중단 이후에 IT 서비스가 복구되기까지 허용되는 최대 시간. 제공되는 서비스 수준은 정상적인 서비스 수준 목표 이하일 수 있다. 각 IT 서비스에 대한 목표복구시간은 협의되고, 합의되고, 문서화되어야 한다. 참조: business impact analysis (비즈니스 영향 분석).
redundancy	중복성	(<i>ITIL Service Design</i>) Use of one or more additional configuration items to provide fault tolerance. The term also has a generic meaning of obsolescence, or no longer needed.	(<i>ITIL 서비스 설계</i>) 하나 또는 그 이상의 구성 항목을 사용하여 결함 내구성을 제공. 또한 이 용어는 노후화 또는 더 이상 필요 없다는 일반적인 의미를 가지고 있다.
relationship	관계	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.	두 사람 또는 사물간의 상호작용이나 연결. 비즈니스 관계 관리에서 관계는 IT 서비스 제공자와 비즈니스간의 상호작용이다. 서비스 자산 및 구성관리에서 관계는 상호 의존성이 존재하는 두 구성 항목간의 연결이다. 예를 들면, 애플리케이션은 이것이 실행되는 서버와 연결되고, IT 서비스는 기여하는 모든 구성 항목들과 많은 연결을 가지고 있다.

영문	국문	영문 정의	국문 정의
relationship processes	관계 프로세스	The ISO/IEC 20000 process group that includes business relationship management and supplier management.	비즈니스 관계 관리와 공급자 관리를 포함하고 있는 ISO/IEC 20000 프로세스 그룹.
release	릴리스	(<i>ITIL Service Transition</i>) One or more changes to an IT service that are built, tested and deployed together. A single release may include changes to hardware, software, documentation, processes and other components.	(<i>ITIL 서비스 전환</i>) 함께 빌드되고, 테스트되고, 배치되는 하나 또는 그 이상의 IT 서비스에 대한 변경. 하나의 릴리스에 하드웨어, 소프트웨어, 문서, 프로세스 또는 기타 구성요소의 변경이 포함될 수도 있다.
release and deployment management	릴리스 및 배치 관리	(<i>ITIL Service Transition</i>) The process responsible for planning, scheduling and controlling the build, test and deployment of releases, and for delivering new functionality required by the business while protecting the integrity of existing services.	(<i>ITIL 서비스 전환</i>) 릴리스의 빌드, 테스트 및 배치에 대한 계획을 수립하고, 일정을 수립하고, 통제하고, 기존 서비스의 무결성을 보호하면서, 비즈니스가 요구하는 새로운 기능을 제공하는 책임을 맡은 프로세스.
release identification	릴리스 식별	(<i>ITIL Service Transition</i>) A naming convention used to uniquely identify a release. The release identification typically includes a reference to the configuration item and a version number – for example, Microsoft Office 2010 SR2.	(<i>ITIL 서비스 전환</i>) 하나의 릴리스를 고유하게 식별하는데 사용되는 명명 규칙. 릴리스 식별에는 보통 구성 항목의 참조 인용 및 버전 번호가 포함된다. 예로는 Microsoft Office 2003 SR2 를 들 수 있다.
release management	릴리스 관리	See release and deployment management.	참조: release and deployment management(릴리스 및 배치 관리).

영문	국문	영문 정의	국문 정의
release package	릴리스 패키지	(ITIL Service Transition) 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 서비스 전환) 하나의 릴리스로 함께 빌드되고, 테스트되고, 배치될 일련의 구성 항목. 각 릴리스 패키지에는 보통 하나 또는 그 이상의 릴리스 단위가 포함될 것이다.
release record	릴리스 기록	(ITIL Service Transition) 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 서비스 전환) 릴리스의 내용을 정의하는 기록. 릴리스 기록은 릴리스에 의해 영향을 받는 모든 구성 항목들과의 관계를 가지고 있다. 릴리스 기록은 구성관리 시스템이나 서비스 지식관리 시스템에 있을 수 있다.
release unit	릴리스 단위	(ITIL Service Transition) 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 서비스 전환) 함께 릴리스되는 IT 서비스의 구성요소. 릴리스 단위에는 보통 유용한 기능을 수행할 수 있을 만큼 충분한 구성요소들이 포함된다. 예를 들면, 한 릴리스 단위는 하드웨어, 소프트웨어, 라이선스, 문서 등을 포함한 데스크탑 PC 가 될 수 있다. 또 다른 릴리스 단위는 IT 운영 절차 및 사용자 교육을 포함한 급여 애플리케이션이 될 수도 있다.
release window	릴리스 시간대	See change window.	참조: change window (변경 시간대).

영문	국문	영문 정의	국문 정의
reliability	신뢰성	(<i>ITIL Continual Service Improvement</i>) (<i>ITIL Service Design</i>) A measure of how long an IT service or other configuration item can perform its agreed function without interruption. Usually measured as MTBF or MTBSI. The term can also be used to state how likely it is that a process, function etc. will deliver its required outputs. See also availability.	(<i>ITIL 지속적 서비스 개선</i>) (<i>ITIL 서비스 설계</i>) 구성 항목이나 IT 서비스가 합의한 기능을 중단 없이 얼마나 오랫동안 수행할 수 있는지를 측정한 값. 보통 MTBF 나 MTBSI 로 측정된다. 이 용어는 프로세스나 기능 등이 요구되는 출력을 제공할 수 있는 가능성이 얼마나 되는지를 설명하는데도 사용될 수 있다. 참조: availability (가용성).
remediation	정정	(<i>ITIL Service Transition</i>) Actions taken to recover after a failed change or release. Remediation may include back-out, invocation of service continuity plans, or other actions designed to enable the business process to continue.	(<i>ITIL 서비스 전환</i>) 변경이나 릴리스가 실패한 이후에 복구하기 위해 취하는 조치. 정정에는 원상복구, 서비스 연속성 계획의 발동 또는 비즈니스 프로세스가 지속되도록 하기 위한 기타 조치 등이 포함될 수 있다.
repair	수리	(<i>ITIL Service Operation</i>) The replacement or correction of a failed configuration item.	(<i>ITIL 서비스 운영</i>) 장애가 난 구성 항목의 대체 또는 수정.
request for change (RFC)	변경 요청(RFC)	(<i>ITIL Service Transition</i>) A formal proposal for a change to be made. It includes details of the proposed change, and may be recorded on paper or electronically. The term is often misused to mean a change record, or the change itself.	(<i>ITIL 서비스 전환</i>) 변경에 대한 공식적인 제안. RFC 에는 제안된 변경의 세부내역이 포함되고, 서류에 기록될 수도 있고, 전자적으로 기록될 수도 있다. 이 용어를 변경 기록이나 변경 그 자체를 의미하는 것으로 잘못 사용되는 경우가 많다.
request fulfilment	요청 이행	(<i>ITIL Service Operation</i>) The process responsible for managing the lifecycle of all service requests.	(<i>ITIL 서비스 운영</i>) 모든 서비스 요청의 수명주기를 관리하는 책임을 맡은 프로세스.

영문	국문	영문 정의	국문 정의
request model	요청 모델	(<i>ITIL Service Operation</i>) A repeatable way of dealing with a particular category of service request. A request model defines specific agreed steps that will be followed for a service request of this category. Request models may be very simple, with no requirement for authorization (e.g. password reset), or may be more complex with many steps that require authorization (e.g. provision of an existing IT service). <i>See also</i> request fulfilment.	(<i>ITIL 서비스 운영</i>) 특정한 범주의 서비스 요청을 처리하는 반복 가능한 방법. 요청 모델은 해당 범주의 서비스 요청에 대해 준수할 합의되고, 구체적인 단계를 정의한다. 요청 모델은 승인에 대한 요구사항 없이 매우 간단할 수도 있고(예: 패스워드 재설정), 승인을 필요로 하는 많은 단계가 있어서 보다 복잡할 수도 있다(예: 기존 IT 서비스의 제공). <i>참조:</i> request fulfillment(요청 이행).
requirement	요구사항	(<i>ITIL Service Design</i>) A formal statement of what is needed – for example, a service level requirement, a project requirement or the required deliverables for a process. <i>See also</i> statement of requirements.	(<i>ITIL 서비스 설계</i>) 필요한 것을 공식적으로 서술한 것. 예로는 서비스 수준 요구사항, 프로젝트 요구사항 또는 프로세스의 필수 산출물 등을 들 수 있다. <i>참조:</i> statement of requirements (요구사항 정의서).
resilience	복원성	(<i>ITIL Service Design</i>) The ability of an IT service or other configuration item to resist failure or to recover in a timely manner following a failure. For example, an armoured cable will resist failure when put under stress. <i>See also</i> fault tolerance.	(<i>ITIL 서비스 설계</i>) IT 서비스나 기타 구성 항목이 장애를 견디거나, 장애 이후에 신속하게 재개될 수 있는 능력. 예를 들면, 외장 케이블 (armoured cable)은 압력이 가해져도 장애를 견딜 것이다. <i>참조:</i> fault tolerance (결함 내구성).
resolution	해결	(<i>ITIL Service Operation</i>) Action taken to repair the root cause of an incident or problem, or to implement a workaround. In ISO/IEC 20000, resolution processes is the process group that includes incident and problem management.	(<i>ITIL 서비스 운영</i>) 인시던트나 문제의 근본원인을 수리하거나, 임시 해결책을 구현하기 위한 조치. ISO/IEC 20000 에서 해결 프로세스는 인시던트 및 문제 관리가 포함되어 있는 프로세스 그룹이다.
resolution processes	해결 프로세스	The ISO/IEC 20000 process group that includes incident and problem management.	인시던트 및 문제 관리가 포함되어 있는 ISO/IEC 20000 의 프로세스 그룹.

영문	국문	영문 정의	국문 정의
resource	자원	(<i>ITIL Service Strategy</i>) A generic term that includes IT infrastructure, people, money or anything else that might help to deliver an IT service. Resources are considered to be assets of an organization. See also capability; service asset.	(<i>ITIL 서비스 전략</i>) IT 인프라, 사람, 자금 또는 IT 서비스를 제공하는 것을 도와줄 수 있는 모든 것을 포함하는 일반적인 용어. 자원은 조직의 자산으로 간주된다. 참조: capability(역량); service asset(서비스 자산).
response time	응답시간	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.	운영이나 트랜잭션을 완료하는데 걸린 시간을 측정한 값. 용량 관리에서는 IT 인프라 성능의 측정 지표로 사용되고, 인시던트 관리에서는 전화에 응답하거나 진단을 시작하는데 걸린 시간의 측정 지표로 사용된다.
responsiveness	대응성	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.	어떤 것에 대응하는데 걸린 시간을 측정한 값. 이것은 트랜잭션의 응답 시간일 수도 있고, IT 서비스 제공자가 인시던트나 변경 요청 등에 대응한 속도일 수도 있다.
restoration of service	서비스 재개	See restore.	참조: restore (재개).
restore	재개	(<i>ITIL Service Operation</i>) Taking action to return an IT service to the users after repair and recovery from an incident. This is the primary objective of incident management.	(<i>ITIL 서비스 운영</i>) 인시던트부터 수리하고 복구한 후에 IT 서비스를 사용자에게 복귀시키기 위해 조치를 취하는 것. 이것은 인시던트 관리의 주요한 목적이다.
retire	폐기	(<i>ITIL Service Transition</i>) Permanent removal of an IT service, or other configuration item, from the live environment. Being retired is a stage in the lifecycle of many configuration items.	(<i>ITIL 서비스 전환</i>) IT 서비스나 기타 구성 항목을 실제 환경으로부터 영구적으로 제거하는 것. 폐기는 많은 구성 항목의 수명주기 중 한 단계이다.

영문	국문	영문 정의	국문 정의
return on assets (ROA)	자산 수익률(ROA)	(<i>ITIL Service Strategy</i>) A measurement of the profitability of a business unit or organization. Return on assets is calculated by dividing the annual net income by the total value of assets. See also return on investment.	(<i>ITIL 서비스 전략</i>) 비즈니스 단위나 조직의 수익성을 측정한 값. 자산 수익률은 연간 순수익을 자산의 총가치로 나눈 값이다. 참조: return on investment(투자 수익률)
return on investment (ROI)	투자 수익률(ROI)	(<i>ITIL Continual Service Improvement</i>) (<i>ITIL Service Strategy</i>) A measurement of the expected benefit of an investment. In the simplest sense, it is the net profit of an investment divided by the net worth of the assets invested. See also net present value; value on investment.	(<i>ITIL 지속적 서비스 개선</i>) (<i>ITIL 서비스 전략</i>) 투자의 예상 효과를 측정한 값. 가장 간단하게는 투자의 순수익을 투자한 자산의 순가치로 나눈 값이다. 참조: net present value (순현재가치); value on investment (투자 가치).
return to normal	정상업무 복귀	(<i>ITIL Service Design</i>) The phase of an IT service continuity plan during which full normal operations are resumed. For example, if an alternative data centre has been in use, then this phase will bring the primary data centre back into operation, and restore the ability to invoke IT service continuity plans again.	(<i>ITIL 서비스 설계</i>) IT 서비스 연속성 계획의 단계로서, 이 단계에서 완전한 정상 운영이 재개된다. 예를 들면, 대체 데이터센터를 사용하고 있는 경우, 이 단계에서 주 데이터센터를 다시 운영하기 시작하고, IT 서비스 연속성 계획을 발동할 수 있는 능력을 다시 재개한다.
review	검토	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.	변경, 문제, 프로세스, 프로젝트 등의 평가. 검토는 보통 수명주기에서 미리 정해진 시점, 그 중에서도 특히 종결 이후에 수행된다. 검토의 목적은 모든 산출물들이 제공되도록 하고, 개선 기회를 식별하는 것이다. 참조: change evaluation(변경 평가); post implementation review (사후 검토).

영문	국문	영문 정의	국문 정의
rights	권한	(ITIL Service Operation) Entitlements, or permissions, granted to a user or role – for example, the right to modify particular data, or to authorize a change.	(ITIL 서비스 운영) 사용자나 역할에 부여된 권리나 허가. 예로는 특정한 데이터를 수정하거나, 변경을 승인할 수 있는 권한을 들 수 있다.
risk	위험	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.	손해나 손실을 야기시키거나, 목적을 달성할 수 있는 능력에 영향을 미칠 수 있는 가능한 이벤트. 위험은 위협의 확률, 해당 위협에 대한 자산의 취약성, 위협이 발생했을 때의 영향도에 의해 측정된다. 또한 위험은 결과의 불확실성으로 정의되고, 부정적인 결과뿐만 아니라 긍정적인 결과의 확률을 측정하는 상황에서 사용될 수 있다.
risk assessment	위험 평가	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.	위험 관리의 초기 단계. 자산의 비즈니스에 대한 가치를 분석하고, 이러한 자산에 대한 위협을 식별하고, 각 자산이 이러한 위협에 얼마나 취약한지를 평가한다. 위험 평가는 정량적(수치 데이터 기반)일 수도 있고, 정성적일 수도 있다.
risk management	위험 관리	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.	위험을 식별하고, 평가하고, 통제하는 책임을 맡은 프로세스. 또한 위험 관리는 '위험 평가 및 관리'에서와 같이, 위험이 식별되고 평가된 이후 전반적인 프로세스의 2 번째 부분을 칭하는데도 사용된다. ITIL 핵심 책자에서는 이 프로세스를 자세하게 설명하지 않는다. 참조: risk assessment(위험 평가).

영문	국문	영문 정의	국문 정의
role	역할	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.	한 사람이나 팀에 부여된 일련의 책임, 활동 및 권한. 역할은 프로세스나 기능에서 정의된다. 한 사람이나 팀이 여러 가지 역할을 가질 수도 있다. 예를 들면, 구성 관리자의 역할과 변경 관리자의 역할은 한 사람에게 의해 수행될 수도 있다. 또한 역할은 어떤 것의 목적이나 사용 목적을 서술하는데도 사용된다.
root cause	근본 원인	(<i>ITIL Service Operation</i>) The underlying or original cause of an incident or problem.	(<i>ITIL 서비스 운영</i>) 인시던트나 문제의 기본적 또는 원래의 원인.
root cause analysis (RCA)	근본원인 분석(RCA)	(<i>ITIL Service Operation</i>) An activity that identifies the root cause of an incident or problem. Root cause analysis typically concentrates on IT infrastructure failures. <i>See also</i> service failure analysis.	(<i>ITIL 서비스 운영</i>) 인시던트나 문제의 근본 원인을 식별하는 활동. 근본원인 분석은 보통 IT 인프라의 장애에 초점을 맞춘다. <i>참조</i> : service failure analysis (서비스 장애 분석).
running costs	운전 비용	See operational costs.	<i>참조</i> : operational costs (운영비).
Sarbanes-Oxley (SOX)	사베인즈-옥슬리법(SOX)	US law that regulates financial practice and corporate governance.	재무 프랙티스와 기업 거버넌스를 규제하는 미국의 법률.
scalability	확장성	The ability of an IT service, process, configuration item etc. to perform its agreed function when the workload or scope changes.	작업 부하나 범위가 변경되었을 때, IT 서비스, 프로세스, 구성 항목 등이 합의한 기능을 수행할 수 있는 능력.

영문	국문	영문 정의	국문 정의
scope	범위	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.	프로세스, 절차, 인증, 계약 등이 적용되는 경계나 정도. 예를 들면, 변경 관리의 범위에는 모든 실제 IT 서비스와 관련 구성 항목이 포함되고, ISO/IEC 20000 인증에는 지정된 데이터센터로부터 제공되는 모든 IT 서비스가 포함될 수 있다.
second-line support	2 선 지원	(<i>ITIL Service Operation</i>) The second level in a hierarchy of support groups involved in the resolution of incidents and investigation of problems. Each level contains more specialist skills, or has more time or other resources.	(<i>ITIL 서비스 운영</i>) 인시던트의 해결 및 문제의 조사에 관련된 지원 그룹의 계층구조에서 두 번째 레벨. 각 레벨은 보다 전문적인 스킬을 갖추고 있거나, 보다 많은 시간이나 기타 자원을 보유하고 있다.
security	보안	See information security management.	참조: information security management (정보보호 관리).
security management	보안 관리	See information security management.	참조: information security management (정보보호 관리).
security management information system (SMIS)	보안관리 정보시스템(SMIS)	(<i>ITIL Service Design</i>) A set of tools, data and information that is used to support information security management. The security management information system is part of the information security management system. See also service knowledge management system.	(<i>ITIL 서비스 설계</i>) 정보보호 관리를 지원하는데 사용되는 일련의 툴, 데이터 및 정보. 보안 관리 정보시스템은 정보보호 관리 시스템의 일부이다. 참조: service knowledge management system(서비스 지식관리 시스템).
security policy	보안 정책	See information security policy.	information security policy (정보보호 정책).

영문	국문	영문 정의	국문 정의
separation of concerns (SoC)	관심사항의 분리(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.	해결책이나 IT 서비스를 설계하는 접근방법의 하나로서, 문제를 독립적으로 해결될 수 있는 부분들로 분할한다. 이 접근방법은 해야 할 '무엇'을 '어떻게' 할 것인지를부터 분리한다.
server	서버	(<i>ITIL Service Operation</i>) A computer that is connected to a network and provides software functions that are used by other computers.	(<i>ITIL 서비스 운영</i>) 네트워크에 접속되고, 다른 컴퓨터에 의해 사용되는 소프트웨어 기능을 제공하는 컴퓨터.
service	서비스	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.	고객이 특정한 비용과 위험을 소유하지 않으면서 달성하기를 원하는 결과를 촉진함으로써 고객에게 가치를 제공하는 수단. '서비스'라는 용어는 때때로 핵심 서비스, IT 서비스 또는 서비스 패키지의 동의어로 사용된다. 참조: utility(효용); warranty(보증).
service acceptance criteria (SAC)	서비스 수용 기준(SAC)	(<i>ITIL Service Transition</i>) A set of criteria used to ensure that an IT service meets its functionality and quality requirements and that the IT service provider is ready to operate the new IT service when it has been deployed. See also acceptance.	(<i>ITIL 서비스 전환</i>) IT 서비스가 그 기능 및 품질 요구사항을 충족시키고, IT 서비스 제공자가 새로운 IT 서비스가 배치되었을 때 이것을 운영할 준비를 갖추도록 하는데 사용되는 일련의 기준. 참조: acceptance (수용).
service analytics	서비스 분석 기법	(<i>ITIL Service Strategy</i>) A technique used in the assessment of the business impact of incidents. Service analytics models the dependencies between configuration items, and the dependencies of IT services on configuration items.	(<i>ITIL 서비스 전략</i>) 인시던트의 비즈니스 영향도를 평가하는데 사용되는 기법. 서비스 분석 기법은 구성 항목들간의 의존성, IT 서비스의 구성 항목에 대한 의존성 등을 모델링한다.

영문	국문	영문 정의	국문 정의
service asset	서비스 자산	Any resource or capability of a service provider. See also asset.	서비스 제공자의 모든 자원이나 역량. <i>참조</i> : asset (자산).
service asset and configuration management (SACM)	서비스 자산 및 구성 관리(SACM)	(<i>ITIL Service Transition</i>) The process responsible for ensuring that the assets required to deliver services are properly controlled, and that accurate and reliable information about those assets is available when and where it is needed. This information includes details of how the assets have been configured and the relationships between assets. See also configuration management system.	(<i>ITIL 서비스 전환</i>) 서비스를 제공하는데 필요한 자산들이 적절하게 통제되고, 이러한 자산에 대한 정확하고 신뢰성 있는 정보가 필요한 시기와 장소에서 이용 가능하도록 하는 책임을 맡은 프로세스. 이러한 정보에는 자산이 구성되는 방법, 자산들간의 관계 등에 대한 세부내역이 포함된다. <i>참조</i> : configuration management system(구성관리 시스템).
service capacity management (SCM)	서비스 용량 관리(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.	(<i>ITIL 지속적 서비스 개선</i>) (<i>ITIL 서비스 설계</i>) IT 서비스의 성능과 용량을 파악하는 책임을 맡은 용량 관리의 하위 프로세스. 각 IT 서비스에 의해 사용되는 자원과 장기간에 걸친 사용 패턴에 대한 정보가 수집되고, 기록되고, 분석되어, 용량 계획에서 활용된다. <i>참조</i> : business capacity management(비즈니스 용량 관리); component capacity management(구성요소 용량 관리).

영문	국문	영문 정의	국문 정의
service catalogue	서비스 카탈로그	(<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. <i>See also</i> customer agreement portfolio; service catalogue management.	(<i>ITIL 서비스 설계</i>) (<i>ITIL 서비스 전략</i>) 배치가 가능한 것을 포함하여, 모든 실제 IT 서비스에 대한 정보를 담고 있는 데이터베이스 또는 구조화된 문서. 서비스 카탈로그는 포트폴리오의 일부이고, 2 가지 유형의 IT 서비스에 대한 정보를 담고 있다. 2 가지 유형의 서비스는 비즈니스에 가시적인 고객 응대 서비스, 그리고 서비스 제공자가 고객 응대 서비스를 제공하는데 필요한 지원 서비스이다. <i>참조</i> : customer agreement portfolio(고객 계약 포트폴리오); service catalogue management(서비스 카탈로그 관리).
service catalogue management	서비스 카탈로그 관리	(<i>ITIL Service Design</i>) The process responsible for providing and maintaining the service catalogue and for ensuring that it is available to those who are authorized to access it.	(<i>ITIL 서비스 설계</i>) 서비스 카탈로그를 제공하고 이를 유지관리하고, 서비스 카탈로그를 접근할 수 있는 권한을 가진 사람들에게 이를 이용 가능하도록 하는 책임을 맡은 프로세스.
service change	서비스 변경	See change.	<i>참조</i> : change(변경).

영문	국문	영문 정의	국문 정의
service charter	서비스 헌장	(<i>ITIL Service Design</i>) (<i>ITIL Service Strategy</i>) A document that contains details of a new or changed service. New service introductions and significant service changes are documented in a charter and authorized by service portfolio management. Service charters are passed to the service design lifecycle stage where a new or modified service design package will be created. The term charter is also used to describe the act of authorizing the work required by each stage of the service lifecycle with respect to the new or changed service. See <i>also</i> change proposal; service portfolio; service catalogue.	(<i>ITIL 서비스 설계</i>) (<i>ITIL 서비스 전략</i>) 신규 또는 변경된 서비스의 세부내역을 담고 있는 문서. 신규 서비스의 도입과 대규모의 서비스 변경은 헌장에 문서화되고, 서비스 포트폴리오 관리의 승인을 받는다. 서비스 헌장은 신규 또는 수정된 서비스의 설계 패키지가 작성될 서비스 설계 수명주기 단계에 전달된다. 또한 헌장이라는 용어는 신규 또는 변경된 서비스에 관련하여 서비스 수명주기의 각 단계에서 요구되는 작업을 승인하는 행위를 서술하는데도 사용된다. 참조: change proposal(변경 제안); service portfolio(서비스 포트폴리오); service catalogue(서비스 카탈로그).
service continuity management	서비스 연속성 관리	See IT service continuity management.	참조: IT service continuity management (IT 서비스 연속성 관리).
service contract	서비스 계약	(<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. See <i>also</i> customer agreement portfolio.	(<i>ITIL 서비스 전략</i>) 하나 또는 그 이상의 IT 서비스를 제공하기 위한 계약. 또한 이 용어는 법적인 계약이나 SLA 에 상관없이 IT 서비스를 제공하기 위한 모든 합의를 의미하는데도 사용된다. 참조: customer agreement portfolio(고객 계약 포트폴리오).
service culture	서비스 문화	A customer-oriented culture. The major objectives of a service culture are customer satisfaction and helping customers to achieve their business objectives.	고객 지향적인 문화. 서비스 문화의 주요한 목적은 고객 만족과 고객이 자신들의 비즈니스 목적을 달성하는 것을 도와주는 것이다.

영문	국문	영문 정의	국문 정의
service design	서비스 설계	(<i>ITIL Service Design</i>) A stage in the lifecycle of a service. Service design includes the design of the services, governing practices, processes and policies required to realize the service provider's strategy and to facilitate the introduction of services into supported environments. Service design includes the following processes: design coordination, service catalogue management, service level management, availability management, capacity management, IT service continuity management, information security management, and supplier management. Although these processes are associated with service design, most processes have activities that take place across multiple stages of the service lifecycle. See also design.	(<i>ITIL 서비스 설계</i>) IT 서비스 수명주기의 한 단계. 서비스 설계에는 서비스 제공자의 전략을 실현하고, 서비스의 도입을 촉진하는데 필요한 서비스, 거버넌스 프랙티스, 프로세스 및 정책 등의 설계가 포함된다. 서비스 설계의 프로세스에는 설계 조정, 서비스 카탈로그 관리, 서비스 수준 관리, 가용성 관리, 용량 관리, IT 서비스 연속성 관리, 정보보호 관리, 공급자 관리 등이 포함된다. 이러한 프로세스들은 서비스 설계와 연관되어 있지만, 대부분의 프로세스들은 서비스 수명주기의 여러 단계 전반에 걸쳐서 수행되는 활동들을 가지고 있다. 참조: design (설계).
service design package (SDP)	서비스 설계 패키지(SDP)	(<i>ITIL Service Design</i>) Document(s) defining all aspects of an IT service and its requirements through each stage of its lifecycle. A service design package is produced for each new IT service, major change or IT service retirement.	(<i>ITIL 서비스 설계</i>) 수명주기의 각 단계를 통해서 IT 서비스와 그 요구사항에 대한 모든 측면을 정의하는 문서. 각 IT 서비스, 주요 변경 또는 IT 서비스 폐기에 대해 서비스 설계 패키지가 작성된다.
service desk	서비스데스크	(<i>ITIL Service Operation</i>) The single point of contact between the service provider and the users. A typical service desk manages incidents and service requests, and also handles communication with the users.	(<i>ITIL 서비스 운영</i>) 서비스 제공자와 사용자들간의 단일 접점. 전형적인 서비스데스크는 인시던트와 서비스 요청을 관리하고, 사용자와의 의사소통을 처리한다.

영문	국문	영문 정의	국문 정의
service failure analysis (SFA)	서비스 장애 분석(SFA)	(<i>ITIL Service Design</i>) A technique that identifies underlying causes of one or more IT service interruptions. Service failure analysis identifies opportunities to improve the IT service provider's processes and tools, and not just the IT infrastructure. It is a time-constrained, project-like activity, rather than an ongoing process of analysis.	(<i>ITIL 서비스 설계</i>) 하나 또는 그 이상의 IT 서비스 중단의 근본원인을 식별하는 기법. 서비스 장애 분석은 단지 IT 인프라만이 아니라 IT 서비스 제공자의 프로세스와 툴을 개선하기 위한 기회를 식별한다. SFA는 지속적인 분석 프로세스라기 보다는 시간에 제약이 있고, 프로젝트와 같은 활동이다.
service hours	서비스 시간	(<i>ITIL Service Design</i>) An agreed time period when a particular IT service should be available. For example, 'Monday–Friday 08:00 to 17:00 except public holidays'. Service hours should be defined in a service level agreement.	(<i>ITIL 서비스 설계</i>) 특정한 IT 서비스가 이용 가능하기로 합의한 시간대. 예로는 '공휴일을 제외한 월요일~금요일까지 08:00시부터 17:00까지'를 들 수 있다. 서비스 시간은 서비스 수준 계약에 정의되어야 한다.
service improvement plan (SIP)	서비스 개선 계획(SIP)	(<i>ITIL Continual Service Improvement</i>) A formal plan to implement improvements to a process or IT service.	(<i>ITIL 지속적 서비스 개선</i>) 프로세스나 IT 서비스의 개선을 구현하기 위한 공식적인 계획.

영문	국문	영문 정의	국문 정의
service knowledge management system (SKMS)	서비스 지식관리 시스템(SKMS)	(<i>ITIL Service Transition</i>) A set of tools and databases that is used to manage knowledge, information and data. The service knowledge management system includes the configuration management system, as well as other databases and information systems. The service knowledge management system includes tools for collecting, storing, managing, updating, analysing and presenting all the knowledge, information and data that an IT service provider will need to manage the full lifecycle of IT services. See also knowledge management.	(<i>ITIL 서비스 전환</i>) 지식, 정보 및 데이터를 관리하는데 사용되는 일련의 툴과 데이터베이스. 서비스 지식관리 시스템에는 구성관리 시스템과 기타 데이터베이스 및 정보시스템이 포함된다. 서비스 지식관리 시스템에는 IT 서비스 제공자가 IT 서비스의 모든 수명주기를 관리하는데 필요로 하는 모든 정보를 수집하고, 저장하고, 관리하고, 갱신하고, 분석하고, 제시하기 위한 툴이 포함된다. 참조: knowledge management(지식 관리).
service level	서비스 수준	Measured and reported achievement against one or more service level targets. The term is sometimes used informally to mean service level target.	하나 또는 그 이상의 서비스 수준 목표에 대비해서 측정되고 보고된 달성도. 이 용어는 때때로 서비스 수준 목표를 의미하는 것으로 사용되기도 한다. 참조: service level target(서비스 수준 목표).
service level agreement (SLA)	서비스수준계약(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.	(<i>ITIL 지속적 서비스 개선</i>) (<i>ITIL 서비스 설계</i>) IT 서비스 제공자와 고객간의 합의. SLA 는 IT 서비스를 서술하고, 서비스 수준 목표를 문서화하고, IT 서비스 제공자와 고객의 책임을 규정한다. 하나의 SLA 가 여러 개의 IT 서비스나 여러 고객을 커버할 수도 있다. 참조: operational level agreement(운영수준협약).

영문	국문	영문 정의	국문 정의
service level management (SLM)	서비스 수준 관리(SLM)	(<i>ITIL Service Design</i>) The process responsible for negotiating achievable service level agreements and ensuring that these are met. It is responsible for ensuring that all IT service management processes, operational level agreements and underpinning contracts are appropriate for the agreed service level targets. Service level management monitors and reports on service levels, holds regular service reviews with customers, and identifies required improvements.	(<i>ITIL 서비스 설계</i>) 서비스수준계약을 협상하고, 이러한 합의가 충족되도록 하는 책임을 맡은 프로세스. 서비스 수준 관리는 모든 IT 서비스 관리 프로세스, 운영수준협약, 외부공급계약이 합의한 서비스 수준 목표에 적합하도록 하는 책임이 있다. 서비스 수준 관리는 서비스 수준을 모니터링하고 보고하고, 고객 검토 회의를 정기적으로 개최하고, 필요한 개선사항을 식별한다.
service level package (SLP)	서비스 수준 패키지(SLP)	See service option.	참조: service option(서비스 대안).
service level requirement (SLR)	서비스 수준 요구사항(SLR)	(<i>ITIL Continual Service Improvement</i>) (<i>ITIL Service Design</i>) A customer requirement for an aspect of an IT service. Service level requirements are based on business objectives and used to negotiate agreed service level targets.	(<i>ITIL 지속적 서비스 개선</i>) (<i>ITIL 서비스 설계</i>) IT 서비스의 한 측면에 대한 고객의 요구사항. 서비스 수준 요구사항은 비즈니스 목적을 기반으로 하고, 합의한 서비스 수준 목표를 협상하는데 사용된다.
service level target	서비스 수준 목표	(<i>ITIL Continual Service Improvement</i>) (<i>ITIL Service Design</i>) A commitment that is documented in a service level agreement. Service level targets are based on service level requirements, and are needed to ensure that the IT service is able to meet business objectives. They should be SMART, and are usually based on key performance indicators.	(<i>ITIL 지속적 서비스 개선</i>) (<i>ITIL 서비스 설계</i>) 서비스수준계약에 문서화되어 있는 약속. 서비스 수준 목표는 서비스 수준 요구사항을 기반으로 하고, IT 서비스 설계가 비즈니스 목적을 충족시킬 수 있도록 하는데 필요하다. 서비스 수준 목표는 SMART 해야 하고, 보통 핵심성과지표를 기반으로 한다.

영문	국문	영문 정의	국문 정의
service lifecycle	서비스 수명주기	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 서비스 관리를 위한 하나의 접근방법으로서, IT 서비스의 전체 수명주기를 관리하는데 필요한 다양한 기능, 프로세스 및 시스템들 전반에 걸친 조정과 통제의 중요성을 강조한다. 서비스 수명주기 접근방법은 IT 서비스의 전략, 설계, 전환, 운영 및 지속적 개선을 고려한다. 이것은 서비스 관리 수명주기라고도 불린다.
service maintenance objective (SMO)	서비스 유지보수 목적(SMO)	(<i>ITIL Service Operation</i>) The expected time that a configuration item will be unavailable due to planned maintenance activity.	(<i>ITIL 서비스 운영</i>) 계획된 유지보수 활동으로 인해서 구성 항목이 가용하지 못할 것으로 예상되는 시간.
service management	서비스 관리	A set of specialized organizational capabilities for providing value to customers in the form of services.	고객에게 서비스의 형태로 가치를 제공하는 일련의 전문화된 조직적 역량.
service management lifecycle	서비스 관리 수명주기	See service lifecycle.	참조: service lifecycle(서비스 수명주기).
service manager	서비스 관리자	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.	서비스 제공자 내부의 모든 관리자를 나타내는 일반적인 용어. 비즈니스 관계 관리자, 프로세스 관리자 또는 IT 서비스 전반에 책임을 맡고 있는 고위 관리자 등을 칭하는데 가장 흔히 사용된다.

영문	국문	영문 정의	국문 정의
service model	서비스 모델	(<i>ITIL Service Strategy</i>) A model that shows how service assets interact with customer assets to create value. Service models describe the structure of a service (how the configuration items fit together) and the dynamics of the service (activities, flow of resources and interactions). A service model can be used as a template or blueprint for multiple services.	(<i>ITIL 서비스 전략</i>) 가치를 창출하기 위해 서비스 자산들이 고객의 자산과 상호작용하는 방법을 보여주는 모델. 서비스 모델은 서비스의 구조(구성 항목들이 상호 결합하는 방법), 서비스의 역동성(활동, 자원의 흐름 및 상호작용) 등을 서술한다. 서비스 모델은 여러 가지 서비스에 대한 템플릿이나 청사진으로 사용될 수 있다.
service operation	서비스 운영	(<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. See also operation.	(<i>ITIL 서비스 운영</i>) IT 서비스 수명주기의 한 단계. 서비스 운영은 비즈니스 사용자 및 고객에게 합의한 수준으로 서비스를 제공하고 관리하는데 필요한 활동과 프로세스를 조정하고 수행한다. 또한 서비스 운영은 서비스를 제공하고 지원하는데 사용되는 기술을 관리한다. 서비스 운영의 프로세스에는 이벤트 관리, 인시던트 관리, 요청 이행, 문제 관리, 접근 관리 등이 포함된다. 또한 서비스 운영의 기능에는 서비스데스크, 기술 관리, IT 운영 관리, 애플리케이션 관리 등이 포함된다. 이러한 프로세스와 기능들은 서비스 운영과 연관되어 있지만, 대부분의 프로세스와 기능들은 서비스 수명주기의 여러 단계 전반에 걸쳐서 이루어지는 활동을 가지고 있다. 참조: operation (운영).

영문	국문	영문 정의	국문 정의
service option	서비스 대안	(<i>ITIL Service Design</i>) (<i>ITIL Service Strategy</i>) A choice of utility and warranty offered to customers by a core service or service package. Service options are sometimes referred to as service level packages.	(<i>ITIL 서비스 설계</i>) (<i>ITIL 서비스 전략</i>) 핵심 서비스나 서비스 패키지에 의해서 고객에게 제공할 효용과 보증의 선택. 서비스 대안은 때때로 서비스 수준 패키지로 불리기도 한다.
service owner	서비스 소유자	(<i>ITIL Service Strategy</i>) A role responsible for managing one or more services throughout their entire lifecycle. Service owners are instrumental in the development of service strategy and are responsible for the content of the service portfolio. See also business relationship management.	(<i>ITIL 서비스 전략</i>) 하나 또는 그 이상의 서비스를 수명주기 전반에 걸쳐서 관리하는 책임을 맡은 역할. 서비스 소유자는 서비스 전략의 개발에 큰 힘이 되고, 서비스 포트폴리오의 내용에 대한 책임을 맡는다. 참조: business relationship management(비즈니스 관계 관리).
service package	서비스 패키지	(<i>ITIL Service Strategy</i>) Two or more services that have been combined to offer a solution to a specific type of customer need or to underpin specific business outcomes. A service package can consist of a combination of core services, enabling services and enhancing services. A service package provides a specific level of utility and warranty. Customers may be offered a choice of utility and warranty through one or more service options. See also IT service.	(<i>ITIL 서비스 전략</i>) 특정한 유형의 고객 니즈에 대한 해결책을 제공하거나, 특정한 비즈니스 결과를 지원하기 위해 결합된 두 개 이상의 서비스. 서비스 패키지는 핵심 서비스, 동인 서비스, 향상 서비스 등으로 구성될 수 있다. 서비스 패키지는 특정한 수준의 효용과 보증을 제공한다. 하나 또는 그 이상의 서비스 대안을 통해서 고객들에게 효용과 보증을 선택하게 할 수도 있다. 참조: IT service(IT 서비스).

영문	국문	영문 정의	국문 정의
service pipeline	예정 서비스 목록	(ITIL Service Strategy) 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 서비스 전략) 고려 중이거나 개발 중이지만 아직까지 고객에게 가용하지는 않은 모든 IT 서비스를 나열하고 있는 데이터베이스 또는 구조화된 문서. 예정 서비스 목록은 향후 가능한 IT 서비스에 대한 비즈니스의 관점을 제공하고, 일반적으로 고객에게 공개되지 않는 서비스 포트폴리오의 일부이다.
service portfolio	서비스 포트폴리오	(ITIL Service Strategy) 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 서비스 전략) 서비스 제공자가 관리하고 있는 모든 종류의 서비스. 서비스 포트폴리오는 모든 서비스의 전체 수명주기를 관리하는데 사용되고, 예정 서비스 목록 (제안 또는 개발 중인 서비스), 서비스 카탈로그 (실제 또는 배치 가능한 서비스), 폐기 서비스의 세 가지 범주가 포함된다. 참조: customer agreement portfolio(고객 계약 포트폴리오); service portfolio management(서비스 포트폴리오 관리).
service portfolio management (SPM)	서비스 포트폴리오 관리(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 서비스 전략) 서비스 포트폴리오를 관리하는 책임을 맡은 프로세스. 서비스 포트폴리오 관리는 서비스 제공자가 적절한 수준의 투자로 요구되는 비즈니스 결과를 충족시킬 수 있는 적절한 서비스의 조합을 가지도록 한다. 서비스 포트폴리오 관리는 서비스가 제공하는 비즈니스 가치 측면에서 서비스를 고려한다.

영문	국문	영문 정의	국문 정의
service potential	서비스 잠재력	(<i>ITIL Service Strategy</i>) The total possible value of the overall capabilities and resources of the IT service provider.	(<i>ITIL 서비스 전략</i>) IT 서비스 제공자의 전반적인 역량 및 자원의 가능한 총 가치.
service provider	서비스 제공자	(<i>ITIL Service Strategy</i>) An organization supplying services to one or more internal customers or external customers. Service provider is often used as an abbreviation for IT service provider. See also Type I service provider; Type II service provider; Type III service provider.	(<i>ITIL 서비스 전략</i>) 하나 또는 그 이상의 내부 고객이나 외부 고객에게 서비스를 제공하는 조직. 서비스 제공자는 흔히 IT 서비스 제공자의 약자로 사용된다. 참조: Type I service provider(1 유형 서비스 제공자); Type II service provider(2 유형 서비스 제공자); Type III service provider(3 유형 서비스 제공자).
service provider interface (SPI)	서비스 제공자 인터페이스(SPI)	(<i>ITIL Service Strategy</i>) An interface between the IT service provider and a user, customer, business process or supplier. Analysis of service provider interfaces helps to coordinate end-to-end management of IT services.	(<i>ITIL 서비스 전략</i>) IT 서비스 제공자와 사용자, 고객, 비즈니스 프로세스 또는 공급자간의 인터페이스. 서비스 제공자 인터페이스의 분석은 IT 서비스의 종점간 관리를 조정하는 것을 도와 준다.
service reporting	서비스 보고	(<i>ITIL Continual Service Improvement</i>) Activities that produce and deliver reports of achievement and trends against service levels. The format, content and frequency of reports should be agreed with customers.	(<i>ITIL 지속적 서비스 개선</i>) 서비스 수준에 대비한 달성도 및 추세에 대한 보고서를 작성하고 제공하는 활동. 보고의 형식, 내용 및 주기를 고객과 합의해야 한다.

영문	국문	영문 정의	국문 정의
service request	서비스 요청	(<i>ITIL Service Operation</i>) A formal request from a user for something to be provided – for example, a request for information or advice; to reset a password; or to install a workstation for a new user. Service requests are managed by the request fulfilment process, usually in conjunction with the service desk. Service requests may be linked to a request for change as part of fulfilling the request.	(<i>ITIL 서비스 운영</i>) 무엇을 제공해 달라는 사용자의 공식적인 요청. 예로는 정보나 자문의 요청, 패스워드 재설정, 신규 사용자를 위한 워크스테이션 설치 등을 들 수 있다. 서비스 요청은 보통 서비스데스크와 함께 요청 이행 프로세스에 의해 관리된다. 서비스 요청은 요청 이행의 일부로 변경 요청과 연결될 수도 있다.
service sourcing	서비스 소싱	(<i>ITIL Service Strategy</i>) The strategy and approach for deciding whether to provide a service internally, to outsource it to an external service provider, or to combine the two approaches. Service sourcing also means the execution of this strategy. <i>See also</i> insourcing; internal service provider; outsourcing.	(<i>ITIL 서비스 전략</i>) 서비스를 내부적으로 제공할 것인지, 외부 서비스 제공자에게 아웃소싱할 것인지, 두 가지 방법을 혼용할지를 결정하기 위한 전략 및 접근방법. 또한 서비스 소싱은 이러한 전략의 실행을 의미하기도 한다. 참조: insourcing(인소싱); internal service provider(내부 서비스 제공자); outsourcing(아웃소싱).
service strategy	서비스 전략	(<i>ITIL Service Strategy</i>) A stage in the lifecycle of a service. Service strategy defines the perspective, position, plans and patterns that a service provider needs to execute to meet an organization's business outcomes. Service strategy includes the following processes: strategy management for IT services, service portfolio management, financial management for IT services, demand management, and business relationship management. Although these processes are associated with service strategy, most processes have activities that take place across multiple stages of the service lifecycle.	(<i>ITIL 서비스 전략</i>) 서비스 수명주기의 한 단계. 서비스 전략은 서비스 제공자가 조직의 비즈니스 결과를 충족시키기 위해 실행할 필요가 있는 관점, 위치, 계획, 패턴 등을 정의한다. 서비스 전략의 프로세스에는 IT 서비스에 대한 전략 관리, 서비스 포트폴리오 관리, IT 서비스에 대한 재무 관리, 수요 관리, 비즈니스 관계 관리 등이 포함된다. 이러한 프로세스들은 서비스 전략과 연관되어 있지만, 대부분의 프로세스들은 서비스 수명주기의 여러 단계에 걸쳐서 이루어지는 활동을 가지고 있다.

영문	국문	영문 정의	국문 정의
service transition	서비스 전환	(<i>ITIL Service Transition</i>) A stage in the lifecycle of a service. Service transition ensures that new, modified or retired services meet the expectations of the business as documented in the service strategy and service design stages of the lifecycle. Service transition includes the following processes: transition planning and support, change management, service asset and configuration management, release and deployment management, service validation and testing, change evaluation, and knowledge management. Although these processes are associated with service transition, most processes have activities that take place across multiple stages of the service lifecycle. See also transition.	(<i>ITIL 서비스 전환</i>) 서비스 수명주기의 한 단계. 서비스 전환은 신규, 수정 또는 폐기 서비스들이 수명주기의 서비스 전략 및 서비스 설계 단계에 문서화된 바와 같이 비즈니스의 기대를 충족시키도록 한다. 서비스 전환의 프로세스에는 전환 계획 수립 및 지원, 변경 관리, 서비스 자산 및 구성 관리, 릴리스 및 배치 관리, 서비스 확인 및 테스트, 변경 평가, 지식 관리 등이 포함된다. 이러한 프로세스들은 서비스 전환과 연관되어 있지만, 대부분의 프로세스들은 서비스 수명주기의 여러 단계에 걸쳐서 이루어지는 활동을 가지고 있다. 참조: transition(전환).
service validation and testing	서비스 확인 및 테스트	(<i>ITIL Service Transition</i>) The process responsible for validation and testing of a new or changed IT service. Service validation and testing ensures that the IT service matches its design specification and will meet the needs of the business.	(<i>ITIL 서비스 전환</i>) 신규 또는 변경된 IT 서비스의 확인과 테스트에 책임을 맡은 프로세스. 서비스 확인 및 테스트는 IT 서비스가 설계 사양을 충족시키고, 비즈니스 니즈를 충족시키도록 해 준다.
service valuation	서비스 가치 산정	(<i>ITIL Service Strategy</i>) A measurement of the total cost of delivering an IT service, and the total value to the business of that IT service. Service valuation is used to help the business and the IT service provider agree on the value of the IT service.	(<i>ITIL 서비스 전략</i>) IT 서비스 제공의 총 비용, 그리고 IT 서비스가 비즈니스에 제공하는 총 가치를 측정한다. 서비스 가치 산정은 비즈니스와 IT 서비스 제공자가 IT 서비스의 가치에 합의하는 것을 도와주기 위해 사용된다.

영문	국문	영문 정의	국문 정의
serviceability	서비스 제공성	(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 지속적 서비스 개선) (ITIL 서비스 설계) 외부 공급업체가 계약 조건을 충족시킬 수 있는 능력. 이러한 계약에는 구성 항목의 신뢰성, 유지보수성 및 가용성에 대해 합의한 수준이 포함될 것이다.
seven-step improvement process	7 단계 개선 프로세스	(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 지속적 서비스 개선) 개선을 식별하고, 정의하고, 수집하고, 처리하고, 분석하고, 발표하고, 구현하는데 필요한 단계를 정의하고 관리하는 책임을 맡은 프로세스. IT 서비스 제공자의 성과는 이 프로세스에 의해서 지속적으로 측정되고, 효율성, 효과성 및 비용 효과성을 향상시킬 수 있도록 프로세스, IT 서비스, IT 인프라 등에 개선이 이루어진다. 개선 기회는 CSI 등록부에 기록되고 관리된다.
shared service unit	공유 서비스 단위	See Type II service provider.	참조: Type II service provider(2 유형 서비스 제공자).
shift	교대조	(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 서비스 운영) 정해진 시간 동안 특정한 역할을 수행하는 하나의 그룹이나 팀. 예를 들면, 하루에 24 시간 사용되는 IT 서비스를 지원하기 위한 IT 운영 통제 인력들은 4 교대조로 운영될 것이다.

영문	국문	영문 정의	국문 정의
simulation modelling	시뮬레이션 모델링	(<i>ITIL Continual Service Improvement</i>) (<i>ITIL Service Design</i>) A technique that creates a detailed model to predict the behaviour of an IT service or other configuration item. A simulation model is often created by using the actual configuration items that are being modelled with artificial workloads or transactions. They are used in capacity management when accurate results are important. A simulation model is sometimes called a performance benchmark. See also analytical modelling; modelling.	(<i>ITIL 지속적 서비스 개선</i>) (<i>ITIL 서비스 설계</i>) IT 서비스나 구성 항목의 행태를 예측하기 위한 세부적인 모델을 생성하는 기법. 시뮬레이션 모델은 흔히 실제 구성 항목을 이용하여 가공의 작업 부하나 트랜잭션으로 모델링하여 생성된다. 이러한 모델은 용량 관리에서 정확한 결과가 중요할 때 사용된다. 시뮬레이션 모델은 때때로 성능 벤치마크라고도 불린다. 참조: analytical modeling(분석 모델링); modeling(모델링).
single point of contact	단일 접점	(<i>ITIL Service Operation</i>) Providing a single consistent way to communicate with an organization or business unit. For example, a single point of contact for an IT service provider is usually called a service desk.	(<i>ITIL 서비스 운영</i>) 조직이나 비즈니스 단위와 의사소통할 수 있는 하나의 일관성 있는 방법을 제공하는 것. 예를 들면, IT 서비스 제공자에 대한 단일 접점은 보통 서비스데스크라고 불린다.
single point of failure (SPOF)	단일 장애점(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.	(<i>ITIL 서비스 설계</i>) 정상이지 아닐 때 인시던트를 야기시킬 수 있고, 여기에 대한 대책이 구현되지 못한 구성 항목. 단일 장애점은 IT 인프라의 구성요소뿐만 아니라 사람 또는 프로세스나 활동의 단계가 될 수 있다. 참조: failure (장애).

영문	국문	영문 정의	국문 정의
SLAM chart	SLAM 차트	(ITIL Continual Service Improvement) 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 지속적 서비스 개선) 서비스수준계약 모니터링 차트는 서비스 수준 목표에 대비한 달성도를 모니터링하고 보고하는 것을 도와주기 위해 사용된다. SLAM 차트는 지난 12 개월 동안 월별로 각 합의한 서비스 수준 목표를 충족시켰는지, 지키지 못했는지, 아깝게 지키지 못했는지 등을 보여줄 수 있도록 보통 몇 가지 색깔로 작성된다.
SMART	SMART	(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design) 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 지속적 서비스 개선) (ITIL 서비스 설계) 서비스수준계약과 프로젝트 계획의 목표는 Specific (구체적이고), Measurable (측정가능하고), Achievable (달성가능하고), Relevant (관련성 있고), Timely (적시적)이어야 한다는 것을 잘 기억하도록 도와주기 위한 약자.
snapshot	스냅샷	(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Transition) 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 지속적 서비스 개선) (ITIL 서비스 전환) 구성 항목, 프로세스 또는 기타 일련의 데이터의 특정 시간대에 기록된 현재 상태. 스냅샷은 발견 툴이나 심사와 같은 수작업 기법에 의해 포착될 수 있다. 참조: baseline (기준선); benchmark(벤치마크).

영문	국문	영문 정의	국문 정의
software asset management (SAM)	소프트웨어 자산 관리(SAM)	(<i>ITIL Service Transition</i>) The process responsible for tracking and reporting the use and ownership of software assets throughout their lifecycle. Software asset management is part of an overall service asset and configuration management process. This process is not described in detail within the core ITIL publications.	(<i>ITIL 서비스 전환</i>) 수명주기 전반에 걸쳐서 소프트웨어 자산의 사용과 소유를 추적하고 보고하는 책임을 맡은 프로세스. 소프트웨어 자산 관리는 전반적인 서비스 자산 및 구성 관리 프로세스의 일부이다. ITIL 핵심 책자에서는 이 프로세스를 자세하게 설명하지 않는다.
source	소스	See service sourcing.	참조: service sourcing(서비스 소싱).
specification	사양	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.	요구사항의 공식적인 정의. 사양은 기술적 혹은 운영적 요구사항을 정의하는데 사용될 수 있고, 내부적일 수도 있고 외부적일 수도 있다. 많은 표준은 실행 지침과 사양(규격)으로 구성되어 있다. 사양(규격)은 조직을 감사할 수 있는 표준을 정의한다.
stakeholder	이해관계자	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.	조직, 프로젝트, IT 서비스 등에 이해관계를 가진 사람. 이해관계자들은 활동, 목표, 자원 또는 산출물에 이해관계를 가질 수 있다. 이해관계자들에는 고객, 파트너, 종업원, 주주, 소유자 등이 포함될 수 있다. 참조: RACI.

영문	국문	영문 정의	국문 정의
standard	표준	A mandatory requirement. Examples include ISO/IEC 20000 (an international standard), an internal security standard for Unix configuration, or a government standard for how financial records should be maintained. The term is also used to refer to a code of practice or specification published by a standards organization such as ISO or BSI. <i>See also</i> guideline.	의무적인 요구사항. 예로는 ISO/IEC 20000(국제 표준), Unix 구성에 대한 내부 보안 표준, 재무 기록을 유지관리하는 방법에 대한 정부 표준 등을 들 수 있다. 또한 이 용어는 ISO 나 BSI 와 같은 표준기구가 제정하는 실행 지침이나 규격을 칭하는데도 사용된다. <i>참조</i> : guideline(가이드라인).
standard change	표준 변경	(<i>ITIL Service Transition</i>) A pre-authorized change that is low risk, relatively common and follows a procedure or work instruction – for example, a password reset or provision of standard equipment to a new employee. Requests for change are not required to implement a standard change, and they are logged and tracked using a different mechanism, such as a service request. <i>See also</i> change model.	(<i>ITIL 서비스 전환</i>) 위험이 낮고, 비교적 흔히 발생하고, 절차나 작업 지시를 따르는 미리 승인된 변경. 예로는 패스워드 재설정이나 신입 사원에게 표준 기기 제공 등을 들 수 있다. 표준 변경을 구현하는데는 변경 요청이 필요하지 않고, 서비스 요청과 같은 다른 매커니즘을 이용하여 기록하고 추적한다. <i>참조</i> : change model (변경 모델).
standard operating procedures (SOP)	표준운영절차(SOP)	(<i>ITIL Service Operation</i>) Procedures used by IT operations management.	(<i>ITIL 서비스 운영</i>) IT 운영 관리가 사용하는 절차.

영문	국문	영문 정의	국문 정의
standby	비상 대기	(ITIL Service Design) 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 서비스 설계) 실제 IT 서비스를 제공하는데 필요하지 않지만, IT 서비스 연속성 계획을 지원하는데 이용 가능한 자원을 칭하는데 사용됨. 예를 들면, 비상 대기 데이터센터는 핫 스탠바이, 웜 스탠바이 또는 콜드 스탠바이 준비를 지원할 수 있도록 유지관리된다.
statement of requirements (SOR)	요구사항 정의서(SOR)	(ITIL Service Design) A document containing all requirements for a product purchase, or a new or changed IT service. See also terms of reference.	(ITIL 서비스 설계) 제품 구매 또는 신규나 변경된 IT 서비스에 대한 모든 요구사항을 담고 있는 문서. 참조: terms of reference(운영 규칙).
status	상태	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.	많은 종류의 기록에서 필수 항목의 이름. 이것은 관련된 구성 항목, 인시던트, 문제 등의 수명주기의 현재 단계를 나타낸다.
status accounting	상태 식별	(ITIL Service Transition) The activity responsible for recording and reporting the lifecycle of each configuration item.	(ITIL 서비스 전환) 각 구성 항목의 수명주기를 기록하고 보고하는 책임을 맡은 활동.
storage management	저장 관리	(ITIL Service Operation) The process responsible for managing the storage and maintenance of data throughout its lifecycle.	(ITIL 서비스 운영) 데이터의 수명주기 전반에 걸쳐서 데이터의 저장 및 유지보수를 관리하는 책임을 맡은 프로세스.

영문	국문	영문 정의	국문 정의
strategic	전략적	(<i>ITIL Service Strategy</i>) The highest of three levels of planning and delivery (strategic, tactical, operational). Strategic activities include objective setting and long-term planning to achieve the overall vision.	(<i>ITIL 서비스 전략</i>) 계획 수립 및 제공의 세 가지 수준 (전략적, 전술적, 운영적) 중에서 가장 높은 수준. 전략적 활동에는 전반적인 비전 달성을 위한 목적 설정 및 장기 계획 수립이 포함된다.
strategic asset	전략적 자산	(<i>ITIL Service Strategy</i>) Any asset that provides the basis for core competence, distinctive performance or sustainable competitive advantage, or which allows a business unit to participate in business opportunities. Part of service strategy is to identify how IT can be viewed as a strategic asset rather than an internal administrative function.	(<i>ITIL 서비스 전략</i>) 핵심 역량, 차별화된 성과 혹은 지속 가능한 경쟁우위 등의 기반을 제공하거나, 비즈니스 단위가 비즈니스 기회에 참여할 수 있도록 해 주는 자산. 서비스 전략의 일부는 IT가 내부 행정적인 기능이 아니라 전략적 자산으로 간주될 수 있는 방법을 식별하는 것이다.
strategy	전략	(<i>ITIL Service Strategy</i>) A strategic plan designed to achieve defined objectives.	(<i>ITIL 서비스 전략</i>) 정의된 목적을 달성하기 위해서 작성된 전략적 계획.
strategy management for IT services	IT 서비스에 대한 전략 관리	(<i>ITIL Service Strategy</i>) The process responsible for defining and maintaining an organization's perspective, position, plans and patterns with regard to its services and the management of those services. Once the strategy has been defined, strategy management for IT services is also responsible for ensuring that it achieves its intended business outcomes.	(<i>ITIL 서비스 전략</i>) 서비스 및 서비스 관리에 대한 조직의 관점, 위치, 계획, 패턴을 정의하고 유지관리하는 책임을 맡은 프로세스. 일단 전략이 정의되면, IT 서비스에 대한 전략 관리는 IT 서비스가 소기의 비즈니스 결과를 달성하도록 하는 책임을 맡는다.

영문	국문	영문 정의	국문 정의
super user	수퍼 사용자	(<i>ITIL Service Operation</i>) A user who helps other users, and assists in communication with the service desk or other parts of the IT service provider. Super users are often experts in the business processes supported by an IT service and will provide support for minor incidents and training.	(<i>ITIL 서비스 운영</i>) 다른 사용자들을 도와주고, 서비스데스크나 IT 서비스 제공자의 기타 부문과의 의사소통을 지원하는 사용자. 수퍼 사용자들은 보통 IT 서비스의 지원을 받는 비즈니스 프로세스의 전문가들이고, 사소한 인시던트와 교육에 대한 지원을 제공할 것이다.
supplier	공급자	(<i>ITIL Service Design</i>) (<i>ITIL Service Strategy</i>) A third party responsible for supplying goods or services that are required to deliver IT services. Examples of suppliers include commodity hardware and software vendors, network and telecom providers, and outsourcing organizations. See also supply chain; underpinning contract.	(<i>ITIL 서비스 설계</i>) (<i>ITIL 서비스 전략</i>) IT 서비스를 제공하는데 필요한 제품이나 서비스를 공급하는 책임을 맡은 외부 공급업체. 공급자의 예에는 하드웨어 및 소프트웨어 벤더, 네트워크 및 통신 제공자, 아웃소싱 조직 등이 포함된다. 참조: supply chain(공급망); underpinning contract(외부공급계약).
supplier and contract management information system (SCMIS)	공급자 및 계약 관리 정보시스템(SCMIS)	(<i>ITIL Service Design</i>) A set of tools, data and information that is used to support supplier management. See also service knowledge management system.	(<i>ITIL 서비스 설계</i>) 공급자 관리를 지원하는데 사용되는 일련의 툴, 데이터 및 정보. 참조: service knowledge management system(서비스 지식관리 시스템).

영문	국문	영문 정의	국문 정의
supplier management	공급자 관리	(<i>ITIL Service Design</i>) The process responsible for obtaining value for money from suppliers, ensuring that all contracts and agreements with suppliers support the needs of the business, and that all suppliers meet their contractual commitments. See also supplier and contract management information system.	(<i>ITIL 서비스 설계</i>) 공급자로부터 금전적인 가치를 확보하고, 공급자와의 모든 계약과 합의가 비즈니스의 니즈를 지원하고, 모든 공급자들이 계약 조항을 충족시키도록 하는 책임을 맡은 프로세스. 참조: supplier and contract management information system(공급자 및 계약 관리 정보시스템).
supply chain	공급망	(<i>ITIL Service Strategy</i>) The activities in a value chain carried out by suppliers. A supply chain typically involves multiple suppliers, each adding value to the product or service. See also value network.	(<i>ITIL 서비스 전략</i>) 공급자가 수행하는 가치 체인 상의 활동. 공급망에는 보통 여러 공급자들이 관여되고, 각 공급자는 제품이나 서비스에 가치를 부가한다. 참조: value network (가치 네트워크).
support group	지원 그룹	(<i>ITIL Service Operation</i>) A group of people with technical skills. Support groups provide the technical support needed by all of the IT service management processes. See also technical management.	(<i>ITIL 서비스 운영</i>) 기술적인 스킬을 갖춘 사람들의 집단. 지원 그룹은 모든 IT 서비스 관리 프로세스에서 필요로 하는 기술 지원을 제공한다. 참조: technical management (기술 관리).

영문	국문	영문 정의	국문 정의
support hours	지원 시간	(<i>ITIL Service Design</i>) (<i>ITIL Service Operation</i>) The times or hours when support is available to the users. Typically these are the hours when the service desk is available. Support hours should be defined in a service level agreement, and may be different from service hours. For example, service hours may be 24 hours a day, but the support hours may be 07:00 to 19:00.	(<i>ITIL 서비스 설계</i>) (<i>ITIL 서비스 운영</i>) 사용자에게 지원이 가용한 시간. 보통 이것은 서비스데스크가 가용한 시간이다. 지원 시간은 서비스수준계약에 정의되어야 하고, 서비스 시간과는 다를 수 있다. 예를 들면, 서비스 시간은 하루에 24 시간이지만, 지원 시간은 07:00 ~ 19:00 시까지 일 수 있다.
supporting service	지원 서비스	(<i>ITIL Service Design</i>) An IT service that is not directly used by the business, but is required by the IT service provider to deliver customer-facing services (for example, a directory service or a backup service). Supporting services may also include IT services only used by the IT service provider. All live supporting services, including those available for deployment, are recorded in the service catalogue along with information about their relationships to customer-facing services and other CIs.	(<i>ITIL 서비스 설계</i>) 비즈니스에 의해 직접 사용되지는 않지만, IT 서비스 제공자가 고객 응대 서비스를 제공하는데 필요한 서비스(예: 디렉터리 서비스나 백업 서비스). 또한 지원 서비스에는 IT 서비스 제공자만 사용하는 서비스가 포함될 수 있다. 배치가 가능한 서비스를 포함하여 모든 실제 지원 서비스는 고객 응대 서비스 및 기타 CI 들과의 관계에 대한 정보와 함께 서비스 카탈로그에 기록된다.
SWOT analysis	SWOT 분석	(<i>ITIL Continual Service Improvement</i>) A technique that reviews and analyses the internal strengths and weaknesses of an organization and the external opportunities and threats that it faces. SWOT stands for strengths, weaknesses, opportunities and threats.	(<i>ITIL 지속적 서비스 개선</i>) 조직의 내부 강점과 약점, 조직이 맞고 있는 외부 기회 및 위협을 검토하고 분석하는 기법. SWOT 는 Strengths(강점), Weaknesses(약점), Opportunities(기회), Threats(위협)의 약자이다.

영문	국문	영문 정의	국문 정의
system	시스템	<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>하나의 전반적인 목적을 달성하기 위해 함께 작업을 수행하는 몇 개의 관련된 것들. 예를 들면,</p> <p>하드웨어, 소프트웨어, 애플리케이션을 포함한 컴퓨터 시스템</p> <p>함께 계획되고 관리되는 정책 프레임워크, 프로세스, 기능, 표준, 가이드라인, 툴을 포함한 관리 시스템. 예로는 품질 경영 시스템을 들 수 있다.</p> <p>일련의 관련된 기능을 수행하도록 설계된 많은 소프트웨어 모듈을 포함한 운영 체계 또는 데이터베이스 관리 시스템</p>
system management	시스템 관리	The part of IT service management that focuses on the management of IT infrastructure rather than process.	프로세스보다는 IT 인프라의 관리에 초점을 맞춘 IT 서비스 관리의 일부.
tactical	전술적	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.	계획 수립 및 제공의 세 가지 수준 (전략적, 전술적, 운영적) 중에서 중간 수준. 전술적 활동에는 구체적인 목적을 달성하는데 필요한 중기 계획(보통 몇 주 몇 월간)이 포함된다.

영문	국문	영문 정의	국문 정의
technical management	기술 관리	(<i>ITIL Service Operation</i>) The function responsible for providing technical skills in support of IT services and management of the IT infrastructure. Technical management defines the roles of support groups, as well as the tools, processes and procedures required.	(<i>ITIL 서비스 운영</i>) IT 서비스 및 IT 인프라 관리를 지원할 수 있도록 기술적인 스킬을 제공하는 책임을 맡은 기능. 기술 관리는 지원 그룹의 역할, 그리고 필요한 툴, 프로세스, 절차 등을 정의한다.
technical observation (TO)	기술 자문(TO)	(<i>ITIL Continual Service Improvement</i>) (<i>ITIL Service Operation</i>) A technique used in service improvement, problem investigation and availability management. Technical support staff meet to monitor the behaviour and performance of an IT service and make recommendations for improvement.	(<i>ITIL 지속적 서비스 개선</i>) (<i>ITIL 서비스 운영</i>) 서비스 개선, 문제 조사 및 가용성 관리에서 사용되는 기법. 기술 지원 인력들이 모여서 IT 서비스의 행태 및 성과를 모니터링하고, 개선을 위한 권고안을 제시한다.
technical support	기술 지원	See technical management.	참조: technical management(기술 관리).
tension metrics	대칭 메트릭	(<i>ITIL Continual Service Improvement</i>) A set of related metrics, in which improvements to one metric have a negative effect on another. Tension metrics are designed to ensure that an appropriate balance is achieved.	(<i>ITIL 지속적 서비스 개선</i>) 일련의 관련된 메트릭으로서, 한 메트릭의 개선이 다른 메트릭에 부정적인 영향을 미친다. 대칭 메트릭의 목적은 적절한 균형을 달성하도록 하는 것이다.
terms of reference (TOR)	운영 규칙(TOR)	(<i>ITIL Service Design</i>) A document specifying the requirements, scope, deliverables, resources and schedule for a project or activity.	(<i>ITIL 서비스 설계</i>) 하나의 프로젝트나 활동에 대한 요구사항, 범위, 산출물, 자원, 일정 등을 규정한 문서.

영문	국문	영문 정의	국문 정의
test	테스트	(<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.	(<i>ITIL 서비스 전환</i>) 구성 항목, IT 서비스, 프로세스 등이 사양이나 합의한 요구사항을 충족하고 있다는 것을 검증하는 활동. 참조: acceptance(수용); service validation and testing(서비스 확인 및 테스트).
test environment	테스트 환경	(<i>ITIL Service Transition</i>) A controlled environment used to test configuration items, releases, IT services, processes etc.	(<i>ITIL 서비스 전환</i>) 구성 항목, 릴리스, IT 서비스, 프로세스 등을 테스트하는데 사용되는 통제된 환경.
third party	외부 공급업체	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.	서비스 공급자의 조직의 일부도 아니고, 고객도 아닌 개인, 조직 또는 기타 엔티티. 예로는 소프트웨어 공급자, 하드웨어 유지보수 회사 등을 들 수 있다. 외부 공급업체에 대한 요구사항은 보통 서비스수준계약의 기반이 되는 계약에 규정된다. 참조: underpinning contract(외부공급계약).
third-line support	3 선 지원	(<i>ITIL Service Operation</i>) The third level in a hierarchy of support groups involved in the resolution of incidents and investigation of problems. Each level contains more specialist skills, or has more time or other resources.	(<i>ITIL 서비스 운영</i>) 인시던트의 해결 및 문제의 조사에 관련된 지원 그룹의 계층구조에서 세 번째 레벨. 각 레벨은 보다 전문적인 스킬을 갖추고 있거나, 보다 많은 시간이나 기타 자원을 보유하고 있다.

영문	국문	영문 정의	국문 정의
threat	위협	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.	위협은 취약성을 악용할 수 있는 모든 것이다. 인시던트의 모든 잠재적인 원인은 위협으로 간주될 수 있다. 예를 들면, 화재는 가연성 바닥재의 취약성을 악용할 수 있는 위협이다. 이 용어는 정보보호 관리와 IT 서비스 연속성 관리에서 흔히 사용되지만, 문제 및 가용성 관리와 같은 다른 영역에서도 적용된다.
threshold	임계치	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'.	경보를 생성하거나, 관리적인 조치를 취하도록 만드는 메트릭의 값. 예로는 “4 시간 내에 해결되지 못한 우선순위 1 인 인시던트”, “1 시간에 5 건 이상의 소프트 디스크 오류”, 1 달에 10 건 이상의 변경 실패“ 등을 들 수 있다.
throughput	처리량	(<i>ITIL Service Design</i>) A measure of the number of transactions or other operations performed in a fixed time – for example, 5,000 e-mails sent per hour, or 200 disk I/Os per second.	(<i>ITIL 서비스 설계</i>) 정해진 시간에 수행된 트랜잭션 또는 기타 운영의 수를 측정한 값. 예로는 1 시간에 송신한 5,000 건의 이메일 또는 1 초에 200 디스크 I/O 를 들 수 있다.

영문	국문	영문 정의	국문 정의
total cost of ownership (TCO)	총소유비용(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 서비스 전략) 투자 의사결정을 도와주기 위해 사용되는 방법론. TCO는 단지 초기 비용이나 구매 가격만이 아니라 구성 항목을 소유하는 모든 수명주기 비용을 평가한다. 참조: total cost of utilization (총사용비용).
total cost of utilization (TCU)	총사용비용(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 서비스 전략) 투자와 서비스 소싱 의사결정을 도와주기 위해 사용되는 방법론. TCU는 고객이 IT 서비스를 사용하는 전체 수명주기 비용을 평가한다. 참조: total cost of ownership (총소유비용).
total quality management (TQM)	통합품질경영(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 지속적 서비스 개선) 품질경영시스템을 활용함으로써 지속적 개선을 관리하기 위한 방법론. TQM은 조직의 모든 사람들이 지속적 모니터링 및 개선에 참여하는 문화를 수립한다.
transaction	트랜잭션	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 서비스에 의해 수행되는 개별 처리 기능. 예로는 한 은행 계좌에서 다른 계좌로 자금을 이체하는 것을 들 수 있다. 하나의 트랜잭션에는 여러 건의 데이터 추가, 삭제, 수정이 포함될 수 있다. 이러한 모든 것들이 성공적으로 완료되거나, 이들 중 어떤 것도 수행되지 않을 수 있다.

영문	국문	영문 정의	국문 정의
transfer cost	이전 비용	(<i>ITIL Service Strategy</i>) A cost type which records expenditure made on behalf of another part of the organization. For example, the IT service provider may pay for an external consultant to be used by the finance department and transfer the cost to them. The IT service provider would record this as a transfer cost.	(<i>ITIL 서비스 전략</i>) 조직의 다른 부분을 대신해서 소비한 비용을 기록한 비용 유형. 예를 들면, IT 서비스 제공자는 재무부서가 활용한 외부 컨설턴트의 비용을 지불하고, 재무부서에 비용을 이전할 수 있다. IT 서비스는 이것을 이전 비용으로 기록할 것이다.
transition	전환	(<i>ITIL Service Transition</i>) A change in state, corresponding to a movement of an IT service or other configuration item from one lifecycle status to the next.	(<i>ITIL 서비스 전환</i>) IT 서비스나 기타 구성 항목이 수명주기의 한 상태에서 다음 상태로 이전함에 따른 상태의 변화.
transition planning and support	전환 계획 수립 및 지원	(<i>ITIL Service Transition</i>) The process responsible for planning all service transition processes and coordinating the resources that they require.	(<i>ITIL 서비스 전환</i>) 모든 서비스 전환 프로세스에 대한 계획을 수립하고, 이들이 필요로 하는 자원을 조정하는 책임을 맡은 프로세스.
trend analysis	추세 분석	(<i>ITIL Continual Service Improvement</i>) Analysis of data to identify time-related patterns. Trend analysis is used in problem management to identify common failures or fragile configuration items, and in capacity management as a modelling tool to predict future behaviour. It is also used as a management tool for identifying deficiencies in IT service management processes.	(<i>ITIL 지/속적 서비스 개선</i>) 시간에 따른 패턴을 식별하기 위한 데이터 분석. 추세 분석은 문제 관리에서 흔히 발생하는 장애나 취약한 구성 항목을 식별하고, 용량 관리에서 향후의 행태를 예측하기 위한 모델링 툴로서 사용된다. 또한 추세 분석은 IT 서비스 관리 프로세스의 취약점을 식별하기 위한 관리 툴로서 사용되기도 한다.

영문	국문	영문 정의	국문 정의
tuning	튜닝	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.	가장 효율적으로 자원을 활용할 수 있도록 변경에 대한 계획을 수립하는 책임을 맡은 활동. 튜닝은 IT 서비스 및 구성요소에 대해 가장 흔히 사용된다. 튜닝은 성능 관리의 일부로서, 성능 모니터링과 필요한 변경의 구현을 포함한다. 또한 튜닝은 특히 프로세스와 기타 비기술적인 자원에 대해서는 최적화라고도 불린다.
Type I service provider	1 유형 서비스 공급자	(<i>ITIL Service Strategy</i>) An internal service provider that is embedded within a business unit. There may be several Type I service providers within an organization.	(<i>ITIL 서비스 전략</i>) 비즈니스 단위 내에 내재되어 있는 내부 서비스 제공자. 한 조직 내에 여러 1 유형 서비스 제공자들이 있을 수도 있다.
Type II service provider	2 유형 서비스 공급자	(<i>ITIL Service Strategy</i>) An internal service provider that provides shared IT services to more than one business unit. Type II service providers are also known as shared service units.	(<i>ITIL 서비스 전략</i>) 하나 이상의 비즈니스 단위에 공유 IT 서비스를 제공하는 내부 서비스 제공자. 2 유형 서비스 공급자는 공유 서비스 단위라고도 불린다.
Type III service provider	3 유형 서비스 공급자	(<i>ITIL Service Strategy</i>) A service provider that provides IT services to external customers.	(<i>ITIL 서비스 전략</i>) 외부 고객에게 IT 서비스를 제공하는 서비스 제공자.

영문	국문	영문 정의	국문 정의
underpinning contract (UC)	외부공급계약	(<i>ITIL Service Design</i>) A contract between an IT service provider and a third party. The third party provides goods or services that support delivery of an IT service to a customer. The underpinning contract defines targets and responsibilities that are required to meet agreed service level targets in one or more service level agreements.	(<i>ITIL 서비스 설계</i>) IT 서비스 제공자와 외부 공급업체간의 계약. 외부 공급업체는 고객에게 IT 서비스를 제공하는 것을 지원하는 제품이나 서비스를 제공한다. 외부공급계약은 하나 또는 그 이상의 SLA 에서 합의한 서비스 수준 목표를 충족시키는데 필요한 목표와 책임을 정의한다.
unit cost	단가	(<i>ITIL Service Strategy</i>) The cost to the IT service provider of providing a single component of an IT service. For example, the cost of a single desktop PC, or of a single transaction.	(<i>ITIL 서비스 전략</i>) IT 서비스 제공자가 IT 서비스의 한 가지 구성요소를 제공하는데 소요되는 비용. 예로는 데스크톱 PC 1 대의 비용, 트랜잭션 1 건의 비용 등을 들 수 있다.
urgency	긴급도	(<i>ITIL Service Design</i>) (<i>ITIL Service Transition</i>) A measure of how long it will be until an incident, problem or change has a significant impact on the business. For example, a high-impact incident may have low urgency if the impact will not affect the business until the end of the financial year. Impact and urgency are used to assign priority.	(<i>ITIL 서비스 설계</i>) (<i>ITIL 서비스 전환</i>) 인시던트, 문제 혹은 변경이 비즈니스에 중대한 영향을 미칠 때까지 얼마나 걸릴지를 측정한 값. 예를 들면, 영향도가 높은 인시던트라도 회계연도 말까지 비즈니스에 영향을 미치지 않는다면 긴급도는 낮을 수 있다. 영향도와 긴급도는 우선순위 할당에 사용된다.
usability	사용 용이성	(<i>ITIL Service Design</i>) The ease with which an application, product or IT service can be used. Usability requirements are often included in a statement of requirements.	(<i>ITIL 서비스 설계</i>) 애플리케이션, 제품 또는 IT 서비스가 용이하게 사용될 수 있는 정도. 사용 용이성 요구사항은 흔히 요구사항 정의서에 포함된다.

영문	국문	영문 정의	국문 정의
use case	유스 케이스	(<i>ITIL Service Design</i>) A technique used to define required functionality and objectives, and to design tests. Use cases define realistic scenarios that describe interactions between users and an IT service or other system.	(<i>ITIL 서비스 설계</i>) 필요한 기능과 목적을 정의하고, 테스트를 설계하는데 사용되는 기법. 유스 케이스는 사용자와 IT 서비스 또는 기타 시스템간의 상호작용을 서술하는 현실적인 시나리오를 정의한다.
user	사용자	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 서비스를 일상적으로 사용하는 사람. 일부 고객은 IT 서비스를 직접 사용하지 않기 때문에 사용자는 고객과 구분된다.
user profile (UP)	사용자 프로파일(UP)	(<i>ITIL Service Strategy</i>) A pattern of user demand for IT services. Each user profile includes one or more patterns of business activity.	(<i>ITIL 서비스 전략</i>) IT 서비스에 대한 사용자의 수요 패턴. 각 사용자 프로파일에는 하나 또는 그 이상의 비즈니스 활동 패턴이 포함된다.
utility	효용	(<i>ITIL Service Strategy</i>) The functionality offered by a product or service to meet a particular need. Utility can be summarized as 'what the service does', and can be used to determine whether a service is able to meet its required outcomes, or is 'fit for purpose'. The business value of an IT service is created by the combination of utility and warranty. See also service validation and testing.	(<i>ITIL 서비스 전략</i>) 특정한 니즈를 충족시킬 수 있도록 제품이나 서비스에 의해서 제공되는 기능. 효용은 보통 "서비스가 제공하는 것"으로 요약될 수 있고, 서비스가 요구되는 결과를 충족시킬 수 있는지 또는 '목적 부합성'을 보유하고 있는지의 여부를 결정하는데 사용될 수 있다. IT 서비스의 비즈니스 가치는 효용과 보증의 결합으로 창출된다. 참조: service validation and testing (서비스 확인 및 테스트).

영문	국문	영문 정의	국문 정의
validation	확인	(<i>ITIL Service Transition</i>) An activity that ensures a new or changed IT service, process, plan or other deliverable meets the needs of the business. Validation ensures that business requirements are met even though these may have changed since the original design. <i>See also</i> acceptance; qualification; service validation and testing; verification.	(<i>ITIL 서비스 전환</i>) 신규 혹은 변경된 IT 서비스, 프로세스, 계획 또는 기타 산출물이 비즈니스의 니즈를 충족시키도록 하는 활동. 확인은 비즈니스 요구사항들이 원래의 설계 이후 변경되더라도 비즈니스 요구사항들이 충족되도록 한다. <i>참조</i> : acceptance(수용); qualification(적격성 평가); service validation and testing (서비스 확인 및 테스트); verification (검증).
value chain	가치 체인	(<i>ITIL Service Strategy</i>) A sequence of processes that creates a product or service that is of value to a customer. Each step of the sequence builds on the previous steps and contributes to the overall product or service. <i>See also</i> value network.	(<i>ITIL 서비스 전략</i>) 고객에게 가치 있는 제품이나 서비스를 창출하는 일련의 프로세스. 순차적인 프로세스의 각 단계는 이전 단계를 기반으로 구축되고, 전반적인 제품이나 서비스에 기여한다. <i>참조</i> : value network (가치 네트워크).
value for money	금전적 가치	An informal measure of cost effectiveness. Value for money is often based on a comparison with the cost of alternatives. <i>See also</i> cost benefit analysis.	비용 효과성의 비공식적인 측정 값. 금전적 가치는 흔히 대안들의 비용 비교를 기반으로 한다. <i>참조</i> : cost benefit analysis (비용 효과 분석).

영문	국문	영문 정의	국문 정의
value network	가치 네트워크	(<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.	둘 또는 그 이상의 그룹이나 조직들간의 복잡한 일련의 관계. 가치는 지식, 정보, 제품 또는 서비스의 교환을 통해 생성된다. 참조: value chain (가치 체인); partnership (파트너십).
value on investment (VOI)	투자 가치(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.	(<i>ITIL 지속적 서비스 개선</i>) 투자의 예상 효과를 측정한다. VOI는 재무적인 효과와 무형의 효과 모두를 고려한다. 참조: return on investment (투자 수익률).
variable cost	변동비	(<i>ITIL Service Strategy</i>) A cost that depends on how much the IT service is used, how many products are produced, the number and type of users, or something else that cannot be fixed in advance.	(<i>ITIL 서비스 전략</i>) IT 서비스의 사용량, 제품의 생산량, 사용자의 수 및 유형 또는 미리 정할 수 없는 것에 의해서 결정되는 비용.
variance	편차	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.	예상 값과 실제 측정된 값간의 차이. 재무 관리, 용량 관리, 서비스 수준 관리에서 흔히 사용되지만, 계획이 수립된 모든 분야에 적용될 수 있다.

영문	국문	영문 정의	국문 정의
verification	검증	(ITIL Service Transition) 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 서비스 전환) 신규 또는 변경된 IT 서비스, 프로세스, 계획 또는 기타 산출물이 완전하고, 정확하고, 신뢰성 있고, 설계 사양과 일치하도록 하는 활동. 참조: acceptance(수용); validation(확인); service validation and testing(서비스 확인 및 테스트).
verification and audit	검증 및 감사	(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 서비스 전환) 구성관리 시스템의 정보가 정확하고, 모든 구성 항목들이 식별되고 기록되도록 하는 책임을 맡은 활동. 검증에는 다른 프로세스의 일부인 일상적인 점검이 포함된다. 예로는 사용자가 인시던트를 로깅할 때 데스크톱 PC의 일련번호를 검증하는 것을 들 수 있다. 감사는 주기적이고, 공식적인 점검이다.
version	버전	(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 서비스 전환) 버전은 구성 항목의 특정한 기준선을 식별하는데 사용된다. 버전은 보통 각 기준선의 순서나 일자를 식별할 수 있도록 해 주는 명명 규칙을 사용한다. 예를 들면, 종업원 임금 애플리케이션 버전 3은 버전 2에 갱신된 기능을 포함하고 있다.

영문	국문	영문 정의	국문 정의
vision	비전	A description of what the organization intends to become in the future. A vision is created by senior management and is used to help influence culture and strategic planning. <i>See also</i> mission.	조직이 미래에 되려고 의도하고 있는 것을 서술한 것. 비전은 고위 경영진에 의해서 작성되고, 문화와 전략적 계획 수립에 영향을 미치는 것을 지원하는데 사용된다. 참조: mission (미션),
vital business function (VBF)	핵심 비즈니스 기능(VBF)	(<i>ITIL Service Design</i>) Part of a business process that is critical to the success of the business. Vital business functions are an important consideration of business continuity management, IT service continuity management and availability management.	(<i>ITIL 서비스 설계</i>) 비즈니스의 성공에 핵심적인 비즈니스 프로세스의 일부분. 핵심 비즈니스 기능은 비즈니스 연속성 관리, IT 서비스 연속성 관리 및 가용성 관리의 중요한 고려사항이다.
vulnerability	취약성	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.	위협에 의해 악용될 수 있는 약점. 예로는 개방된 방화벽 포트, 한번도 변경되지 않은 패스워드, 가연성 카펫 등을 들 수 있다. 또한 수립되지 못한 통제도 취약성으로 간주된다.
warm standby	웜 스탠바이	<i>See</i> intermediate recovery.	참조: intermediate recovery (중간수준 복구).

영문	국문	영문 정의	국문 정의
warranty	보증	(<i>ITIL Service Strategy</i>) Assurance that a product or service will meet agreed requirements. This may be a formal agreement such as a service level agreement or contract, or it may be a marketing message or brand image. Warranty refers to the ability of a service to be available when needed, to provide the required capacity, and to provide the required reliability in terms of continuity and security. Warranty can be summarized as 'how the service is delivered', and can be used to determine whether a service is 'fit for use'. The business value of an IT service is created by the combination of utility and warranty. See also service validation and testing.	(<i>ITIL 서비스 전략</i>) 제품이나 서비스가 합의한 요구사항을 충족시킬 것이라는 보증. 이것은 SLA 나 계약과 같은 공식적인 합의일 수도 있고, 마케팅 메시지나 브랜드 이미지일 수도 있다. 보증은 서비스가 필요할 때 가용하고, 요구되는 용량을 제공하고, 연속성 및 보안성 측면에서 요구되는 신뢰성을 제공할 수 있는 능력을 말한다. 보증은 '서비스의 제공 방법'으로 요약될 수 있고, 서비스가 '사용 부합성'을 보유하고 있는지의 여부를 결정하는데 사용될 수 있다. IT 서비스의 비즈니스 가치는 효용과 보증의 결합으로 창출된다. 참조: service validation and testing (서비스 확인 및 테스트).
work in progress (WIP)	진행중(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.	활동이 시작되었으나 아직 완료되지 못한 것을 의미하는 상태. 이것은 인시던트, 문제, 변경 등의 상태의 하나로 흔히 사용된다.

영문	국문	영문 정의	국문 정의
work instruction	작업 지시	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.	활동을 수행하는데 따라야 하는 단계를 정확하게 규정하는 세부적인 지시를 담고 있는 문서. 작업 지시는 절차보다 더 세부적인 사항을 담고 있고, 매우 세부적인 지시가 필요한 경우에만 작성된다.
work order	작업 주문	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.	정의된 활동을 수행하라는 공식적인 요청. 작업 주문은 흔히 변경 관리, 릴리스 및 배치 관리가 기술 관리 및 애플리케이션 관리 기능에 요청을 전달하는데 사용된다.
workaround	임시 해결책	(<i>ITIL Service Operation</i>) Reducing or eliminating the impact of an incident or problem for which a full resolution is not yet available – for example, by restarting a failed configuration item. Workarounds for problems are documented in known error records. Workarounds for incidents that do not have associated problem records are documented in the incident record.	(<i>ITIL 서비스 운영</i>) 완전한 해결책이 아직 가용하지 않은 인시던트나 문제의 영향을 줄이거나 제거함. 예로는 장애가 난 구성 항목의 재가동을 들 수 있다. 문제에 대한 임시 해결책은 알려진 오류 기록에 문서화된다. 문제 기록이 없는 인시던트에 대한 임시 해결책은 인시던트 기록에 문서화된다.
workload	작업 부하	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 서비스의 식별 가능한 부분을 제공하는데 필요한 자원. 작업 부하는 사용자, 사용자 그룹, IT 서비스의 기능별로 분류될 수 있다. 이것은 구성 항목과 IT 서비스의 용량, 성능, 사용을 분석하고 관리하는 것을 지원하는데 사용된다. 이 용어는 때때로 처리량의 동의어로도 사용된다.

약어 목록

영문 약어	국문 약어	영문	국문
ACD	ACD	automatic call distribution	자동 콜 분배
AM	AM	availability management	가용성 관리
AMIS	AMIS	availability management information system	가용성 관리 정보시스템
ASP	ASP	application service provider	애플리케이션 서비스 제공자
AST	AST	agreed service time	합의한 서비스 시간
BCM	BCM	business continuity management	비즈니스 연속성 관리
BCP	BCP	business continuity plan	비즈니스 연속성 계획
BIA	BIA	business impact analysis	비즈니스 영향 분석
BMP	BMP	Best management practice	베스트 관리 프랙티스
BRM	BRM	business relationship manager	비즈니스 관계 관리자
BSI	BSI	British Standards Institution	영국표준협회(BSI)
CAB	CAB	change advisory board	변경심의위원회
CAPEX	CAPEX	capital expenditure	자본적 지출
CCM	CCM	component capacity management	구성요소 용량관리

영문 약어	국문 약어	영문	국문
CFIA	CFIA	component failure impact analysis	구성요소 장애 영향 분석
CI	CI	configuration item	구성 항목
CMDB	CMDB	configuration management database	구성관리 데이터베이스
CMIS	CMIS	capacity management information system	구성관리 정보시스템
CMM	CMM	capability maturity model	역량 성숙도 모델
CMMI	CMMI	Capability Maturity Model Integration	통합 역량 성숙도 모델
CMS	CMS	configuration management system	구성관리 시스템
COBIT	COBIT	Control OBjectives for Information and related Technology	COBIT
COTS	COTS	commercial off the shelf	상용 기성품
CSF	CSF	critical success factor	핵심성공요인
CSI	CSI	continual service improvement	지속적 서비스 개선
CTI	CTI	computer telephony integration	컴퓨터 전화 통합 시스템
DIKW	DIKW	Data-to-Information-to-Knowledge-to-Wisdom	데이터-정보-지식-지혜
DML	DML	definitive media library	공인 미디어 라이브러리
ECAB	ECAB	emergency change advisory board	긴급 변경심의위원회

영문 약어	국문 약어	영문	국문
ELS	ELS	early life support	초기 지원
eSCM-CL	eSCM-CL	eSourcing Capability Model for Client Organizations	e-소싱 역량모델(고객용)
eSCM-SP	eSCM-SP	eSourcing Capability Model for Service Providers	e-소싱 역량모델(서비스 제공자용)
FTA	FTA	fault tree analysis	결함 계통 분석
IRR	IRR	internal rate of return	내부 수익률
ISG	ISG	IT steering group	IT 운영그룹
ISM	ISM	information security management	정보보호 관리
ISMS	ISMS	information security management system	정보보호 관리 시스템
ISO	ISO	International Organization for Standardization	국제표준화기구(ISO)
ISP	ISP	internet service provider	인터넷 서비스 제공자
IT	IT	information technology	정보기술
ITSCM	ITSCM	IT service continuity management	IT 서비스 연속성 관리
ITSM	ITSM	IT service management	IT 서비스 관리
itSMF	itSMF	IT Service Management Forum	IT 서비스관리포럼(itSMF)
IVR	IVR	interactive voice response	대화형 음성 응답

영문 약어	국문 약어	영문	국문
KEDB	KEDB	known error database	알려진 오류 데이터베이스
KPI	KPI	key performance indicator	핵심성과지표
LOS	LOS	line of service	서비스군
MIS	MIS	management information system	경영정보시스템
M_o_R	M_o_R	Management of Risk	위험 관리
MTBF	MTBF	mean time between failures	평균 무장애 시간
MTBSI	MTBSI	mean time between service incidents	평균 인시던트 재발 시간
MTRS	MTRS	mean time to restore service	평균 서비스 재개 시간
MTTR	MTTR	mean time to repair	평균 수리 시간
NPV	NPV	net present value	순현재가치
OLA	OLA	operational level agreement	운영수준협약
OPEX	OPEX	operational expenditure	운영 비용
PBA	PBA	pattern of business activity	비즈니스 활동 패턴
PDCA	PDCA	Plan-Do-Check-Act	계획-실행-점검-조치
PFS	PFS	prerequisite for success	성공 선결요인
PIR	PIR	post-implementation review	사후 검토

영문 약어	국문 약어	영문	국문
PMBOK	PMBOK	Project Management Body of Knowledge	프로젝트 관리 지식군(PMBOK)
PMI	PMI	Project Management Institute	프로젝트관리연구소(PMI)
PMO	PMO	project management office	프로젝트관리국
PRINCE2	PRINCE2	PRojects IN Controlled Environments	PRINCE2
PSO	PSO	projected service outage	예상 서비스 중단 영향 분석
QA	QA	quality assurance	품질 보증
QMS	QMS	quality management system	품질경영시스템
RACI	RACI	responsible, accountable, consulted and informed	수행 책임, 최종 책임, 협조, 통보
RCA	RCA	root cause analysis	근본원인 분석
RFC	RFC	request for change	변경 요청
ROA	ROA	return on assets	자산 수익률
ROI	ROI	return on investment	투자 수익률
RPO	RPO	recovery point objective	목표복구지점
RTO	RTO	recovery time objective	목표복구시간
SAC	SAC	service acceptance criteria	서비스 수용 기준

영문 약어	국문 약어	영문	국문
SACM	SACM	service asset and configuration management	서비스 자산 및 구성 관리
SAM	SAM	software asset management	소프트웨어 자산 관리
SCM	SCM	service capacity management	서비스 용량 관리
SCMIS	SCMIS	supplier and contract management information system	공급자 및 계약 관리 정보시스템
SDP	SDP	service design package	서비스 설계 패키지
SFA	SFA	service failure analysis	서비스 장애 분석
SIP	SIP	service improvement plan	서비스 개선 계획
SKMS	SKMS	service knowledge management system	서비스 지식관리 시스템
SLA	SLA	service level agreement	서비스수준계약
SLM	SLM	service level management	서비스 수준 관리
SLP	SLP	service level package	서비스 수준 패키지
SLR	SLR	service level requirement	서비스 수준 요구사항
SMART	SMART	specific, measurable, achievable, relevant and time-bound	구체적이고, 측정 가능하고, 달성 가능하고, 관련성 있고, 적시적

영문 약어	국문 약어	영문	국문
SMIS	SMIS	security management information system	보안 관리 정보시스템
SMO	SMO	service maintenance objective	서비스 유지보수 목적
SoC	SoC	separation of concerns	관심사항의 분리
SOP	SOP	standard operating procedure	표준운영절차
SOR	SOR	statement of requirements	요구사항 정의서
SOX	SOX	Sarbanes-Oxley (US law)	사베인즈-옥슬리(미국법)
SPI	SPI	service provider interface	서비스 제공자 인터페이스
SPM	SPM	service portfolio management	서비스 포트폴리오 관리
SPOF	SPOF	single point of failure	단일 장애점
TCO	TCO	total cost of ownership	총소유비용
TCU	TCU	total cost of utilization	총사용비용
TO	TO	technical observation	기술 자문
TOR	TOR	terms of reference	운영 규칙
TQM	TQM	total quality management	통합품질경영
UC	UC	underpinning contract	외부공급계약
UP	UP	user profile	사용자 프로파일

영문 약어	국문 약어	영문	국문
VBF	VBF	vital business function	핵심 비즈니스 기능
VOI	VOI	value on investment	투자 가치
WIP	WIP	work in progress	진행중

The Swirl logo™ 는 영국 내각부(Cabinet Office)의 등록상표임.

ITIL® 은 영국 내각부(Cabinet Office)의 등록상표임.

PRINCE2® 는 영국 내각부(Cabinet Office)의 등록상표임.

M_o_R® 은 영국 내각부(Cabinet Office)의 등록상표임.