

ITIL® výkladový slovník v češtině, v1.0, 29.července 2011
založen na výkladovém slovníku v angličtině v1.0 z 29.července 2011



ITIL – výkladový slovník a zkratky v češtině

Tento výkladový slovník může být volně stahován.
Detaily licenčních podmínek na www.itil-officialsite.com/InternationalActivities/TranslatedGlossaries.aspx.

Poděkování

Rádi bychom poděkovali Ashleymu Hanna (HP) a Stuartu Rance (HP), kteří vytvořili původní výkladový slovník ITIL v angličtině v květnu 2007, a Ashleymu Hanna (HP), který jej aktualizoval v červenci 2011.

Naše díky také patří všem, kdo přispěli ke klíčovým publikacím ITIL ve vydáních 2007 a 2011. Kompletní seznam autorů je uveden na: www.itilofficialsite.com/Publications/PublicationAcknowledgements.aspx

Jsme také velmi vděční Miroslavu Sedláčkovi za vedení projektu překladu výkladového slovníku do češtiny a následujícím expertům týmu pro zajištění kvality:

Jiřímu Hudcovi (itSMF CZ) – překlad změn, dodatků a formální úpravy textu, editace
Vladimíru Kufnerovi (HP) – proofreading a odborné posouzení terminologie.

Rovněž tak zmiňujeme pionýrskou práci týmu publikačního výboru itSMF Czech, jenž v roce 2008 vytvořil první kompletní překlad první verze výkladového slovníku ITIL, a tak významně přispěl ke kodifikaci odborné terminologie ITIL v češtině.

Na překladu a revizi se v letech 2007 a 2008 podíleli

Ivan Volný – vedoucí týmu překladatelů

Lenka Volná Tichavská

Ludmila Vráželová

Táňa Sýkorová

Jaromír Šveřepa

Antonín Sládek

Petr Navrátil

Ľubomír Lukáč

Jiří Hudec

Štěpán Jaroš

Vladimír Kufner – odborná revize.

Výkladový slovník – výrazy a definice

Výraz v angličtině	Výraz v češtině	Definice v angličtině	Definice v češtině
acceptance	akceptace	Formal agreement that an IT service, process, plan or other deliverable is complete, accurate, reliable and meets its specified requirements. Acceptance is usually preceded by change evaluation or testing and is often required before proceeding to the next stage of a project or process. <i>See also</i> service acceptance criteria.	Formální souhlas, že služba IT, proces, plán nebo jiné dodávky jsou kompletní, správné, spolehlivé a splňují specifikované požadavky. Akceptaci obvykle předchází vyhodnocení změny nebo testování změny a je často vyžadována před přechodem do dalšího stádia projektu nebo procesu. <i>Viz také</i> kritéria pro akceptaci služby.
access management	správa přístupů	<i>(ITIL Service Operation)</i> The process responsible for allowing users to make use of IT services, data or other assets. Access management helps to protect the confidentiality, integrity and availability of assets by ensuring that only authorized users are able to access or modify them. Access management implements the policies of information security management and is sometimes referred to as rights management or identity management.	<i>(ITIL Service Operation)</i> Proces odpovědný za to, aby uživatelé mohli používat služby IT, data nebo jiná aktiva. Správa přístupů pomáhá zajišťovat důvěrnost, integritu a dostupnost aktiv tím, že tato aktiva mohou být modifikována pouze autorizovanými uživateli. Správa přístupů implementuje politiky správy bezpečnosti informací a je také někdy označována jako správa práv nebo správa identit.
account manager	manažer zákaznických vztahů (account manager)	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A role that is very similar to that of the business relationship manager, but includes more commercial aspects. Most commonly used by Type III service providers when dealing with external customers.	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Role velmi podobná roli manažera vztahů s businesssem, která však více zohledňuje obchodní aspekty. Nejčastěji je využívána poskytovateli služeb Typu III ve vztahu k vnějším zákazníkům.
accounting	účtování / účetnictví	<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 Service Strategy)</i> Proces odpovídající za identifikaci aktuálních nákladů spojených s dodáním služeb IT, jejich porovnání s rozpočtovanými náklady a řízení odchylek od rozpočtu.

Výraz v angličtině	Výraz v češtině	Definice v angličtině	Definice v češtině
accounting period	účtovací období	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A period of time (usually one year) for which budgets, charges, depreciation and other financial calculations are made. <i>See also</i> financial year.	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Časové období (zpravidla jeden rok), pro něž jsou prováděny kalkulace rozpočtů, nákladů, odpisů a jiné finanční výpočty. <i>Viz také</i> finanční rok.
accredited	akreditovaný	Officially authorized to carry out a role. For example, an accredited body may be authorized to provide training or to conduct audits.	Oficiálně schválený pro zastávání určité role. Například akreditovaná instituce může být schválena pro provádění školení nebo pro provádění auditů.
active monitoring	aktivní monitorování	<i>(ITIL Service Operation)</i> Monitoring of a configuration item or an IT service that uses automated regular checks to discover the current status. <i>See also</i> passive monitoring.	<i>(ITIL Service Operation)</i> Monitorování konfigurační položky nebo služby IT za použití pravidelných automatizovaných kontrol ke zjištění aktuálního stavu. <i>Viz také</i> pasivní monitorování.
activity	činnost	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.	Množina akcí navržená tak, aby se dosáhlo určitých výsledků. Činnosti jsou obvykle definovány jako část procesů nebo plánů a jsou dokumentovány v postupech.
agreed service time (AST)	dohodnutá provozní doba služby (AST)	<i>(ITIL Service Design)</i> A synonym for service hours, commonly used in formal calculations of availability. <i>See also</i> downtime.	<i>(ITIL Service Design)</i> Synonymum pro provozní dobu služby běžně používané ve formálních výpočtech dostupnosti. <i>Viz také</i> výpadek / odstávka.
agreement	dohoda	A document that describes a formal understanding between two or more parties. An agreement is not legally binding, unless it forms part of a contract. <i>See also</i> operational level agreement; service level agreement.	Dokument, který popisuje formální porozumění mezi dvěma nebo více stranami. Dohoda není právně závazná, pokud netvoří část smlouvy. <i>Viz také</i> dohoda o úrovni provozních služeb (OLA); dohoda o úrovních služeb.

Výraz v angličtině	Výraz v češtině	Definice v angličtině	Definice v češtině
alert	výstraha	<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 Service Operation)</i> Upozornění, že byla dosažena nastavená prahová hodnota, něco se změnilo nebo se vyskytla porucha. Výstrahy jsou často vytvářeny a spravovány nástroji správy systémů a jsou řízeny procesem správy událostí.
analytical modelling	analytické modelování	<i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design) (ITIL Service Strategy)</i> A technique that uses mathematical models to predict the behaviour of IT services or other configuration items. Analytical models are commonly used in capacity management and availability management. See also modelling; simulation modelling.	<i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design) (ITIL Service Strategy)</i> Technika, která využívá matematické modely pro předvídání chování konfigurační položky nebo služby IT. Analytické modely jsou běžně používány ve správě kapacit a ve správě dostupnosti. Viz také modelování; simulační modelování.
application	aplikace	Software that provides functions which are required by an IT service. Each application may be part of more than one IT service. An application runs on one or more servers or clients. See also application management; application portfolio.	Software, který poskytuje funkce požadované službou IT. Každá aplikace může být částí více služeb IT. Aplikace běží na jednom nebo více serverech anebo klientech. Viz také správa aplikací; portfolio aplikací.
application management	správa aplikací	<i>(ITIL Service Operation)</i> The function responsible for managing applications throughout their lifecycle.	<i>(ITIL Service Operation)</i> Funkce odpovědná za správu aplikací v průběhu jejich životního cyklu.
application portfolio	portfolio aplikací	<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 Service Design)</i> Databáze nebo strukturovaný dokument využívaný ke správě aplikací v průběhu jejich životního cyklu. Portfolio aplikací obsahuje klíčové atributy všech aplikací. Portfolio aplikací je někdy implementováno jako součást portfolia služeb nebo jako součást systému správy konfigurací.

Výraz v angličtině	Výraz v češtině	Definice v angličtině	Definice v češtině
application service provider (ASP)	poskytovatel aplikační služby (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 Service Design)</i> Externí poskytovatel služby, který poskytuje služby IT prostřednictvím aplikací, které běží v prostorách poskytovatele služby. Uživatelé přistupují k aplikacím prostřednictvím síťového připojení k poskytovateli služby.
application sizing	nastavování rozsahu aplikace / škálování aplikací	<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 Service Design)</i> Činnost odpovědná za porozumění požadavkům na zdroje potřebné pro podporu nové aplikace nebo při velké změně existující aplikace. Nastavování rozsahu aplikace pomáhá zajistit, aby služba IT dosáhla dohodnutých cílů úrovně služeb, jak kapacitních, tak výkonnostních.
architecture	architektura	<i>(ITIL Service Design)</i> The structure of a system or IT service, including the relationships of components to each other and to the environment they are in. Architecture also includes the standards and guidelines that guide the design and evolution of the system.	<i>(ITIL Service Design)</i> Struktura systému nebo služby IT zahrnující vzájemné vztahy mezi komponentami a prostředím, ve kterém se nacházejí. Architektura také obsahuje normy / standardy a směrnice, které usměrňují návrh a rozvoj systému.
assembly	souhrnná konfigurační položka	<i>(ITIL Service Transition)</i> A configuration item that is made up of a number of other CIs. For example, a server CI may contain CIs for CPUs, disks, memory etc.; an IT service CI may contain many hardware, software and other CIs. See <i>also</i> build; component CI.	<i>(ITIL Service Transition)</i> Konfigurační položka, která je tvořena několika dalšími konfiguračními položkami. Například konfigurační položka server může obsahovat konfigurační položky pro procesory, disky, paměti apod.; konfigurační položka služby IT může obsahovat mnoho hardwarových, softwarových a jiných konfiguračních položek. Viz <i>také</i> sestavení (build), dílčí konfigurační položka (KP).
assessment	posouzení	Inspection and analysis to check whether a standard or set of guidelines is being followed, that records are accurate, or that efficiency and effectiveness targets are being met. See <i>also</i> audit.	Inspekce a analýza sloužící ke kontrole toho, zda jsou dodržovány normy / standardy a směrnice, zda jsou záznamy přesné a zda jsou dosahovány cíle hospodárnosti a efektivity. Viz <i>také</i> audit.

Výraz v angličtině	Výraz v češtině	Definice v angličtině	Definice v češtině
asset	aktivum	<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 Service Strategy)</i> Zdroj nebo způsobilost. Aktiva poskytovatele služby zahrnují vše, co může přispět k dodávce služby. Typy aktiv mohou být následující: management, organizace, proces, znalost, lidé, informace, aplikace, infrastruktura nebo finanční kapitál. Viz také aktiva zákazníka; aktiva služby; strategická aktiva.
asset management	správa aktiv	<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 Service Transition)</i> Generická činnost nebo proces, odpovídající za sledování a vykazování hodnoty a vlastnictví aktiv během celého jejich životního cyklu. Viz také správa aktiv služeb a konfigurací; správa základních prostředků; správa softwarových aktiv.
asset register	inventární kniha	<i>(ITIL Service Transition)</i> A list of fixed assets that includes their ownership and value. See also fixed asset management.	<i>(ITIL Service Transition)</i> Seznam základních prostředků, který obsahuje informaci o vlastnictví a hodnotě. Viz také správa základního jmění.
asset specificity	specifičnost aktiva	<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 Service Strategy)</i> Jeden nebo více atributů aktiva, které je činí zvláště užitečnými pro daný účel. Specifičnost aktiva může omezit využití aktiva pro jiné účely.
attribute	atribut	<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 Service Transition)</i> Část informace o konfigurační položce. Například jméno, umístění, číslo verze a náklady. Atributy konfigurační položky jsou zaznamenány v konfigurační databázi (CMDB) a udržovány jako část systému správy konfigurace (CMS). Viz také vztah / vazba; správa systému konfigurací.

Výraz v angličtině	Výraz v češtině	Definice v angličtině	Definice v češtině
audit	audit	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.	Formální kontrola a ověření, zda jsou dodržovány normy / standardy a směrnice, zda jsou záznamy přesné, nebo zda bylo dosaženo cílů hospodárnosti a efektivity. Audit je prováděn vnitřními nebo externími skupinami. Viz také posouzení; certifikace.
authority matrix	matice kompetencí	See RACI.	Viz RACI.
automatic call distribution (ACD)	automatická distribuce hovorů (ACD)	<i>(ITIL Service Operation)</i> Use of information technology to direct an incoming telephone call to the most appropriate person in the shortest possible time. ACD is sometimes called automated call distribution.	<i>(ITIL Service Operation)</i> Používání informační technologie pro směrování příchozích hovorů na nejvhodnější osobu v co nejkratším čase.
availability	dostupnost	<i>(ITIL Service Design)</i> Ability of an IT service or other configuration item to perform its agreed function when required. Availability is determined by reliability, maintainability, serviceability, performance and security. Availability is usually calculated as a percentage. This calculation is often based on agreed service time and downtime. It is best practice to calculate availability of an IT service using measurements of the business output.	<i>(ITIL Service Design)</i> Schopnost konfigurační položky nebo služby IT provádět dohodnutou funkci, když je požadována. Dostupnost je určována ze spolehlivosti, udržitelnosti, servisovatelnosti, výkonnosti a bezpečnosti. Dostupnost je zpravidla vypočítávána jako procentní podíl. Výpočet je často založen na dohodnuté provozní době služby a odstávkách / výpadcích. Nejlepší praktikou je počítat dostupnost z výsledků měření výstupů pro business.

Výraz v angličtině	Výraz v češtině	Definice v angličtině	Definice v češtině
availability management (AM)	správa dostupnosti (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. <i>See also</i> availability management information system.	<i>(ITIL Service Design)</i> Proces odpovědný za zajištění, že služby IT splňují současné i budoucí potřeby businessu týkajících se dostupnosti, a to za efektivně vynaložených nákladů a včas. Správa dostupnosti definuje, analyzuje, plánuje, měří a zlepšuje všechny aspekty dostupnosti služeb IT, a zajišťuje, že veškeré infrastruktury IT, procesy, nástroje, role atd. jsou přiměřené dohodnutým cílům úrovně služeb pro dostupnost. <i>Viz také</i> informační systém správy dostupnosti.
availability management information system (AMIS)	informační systém správy dostupnosti (AMIS)	<i>(ITIL Service Design)</i> A set of tools, data and information that is used to support availability management. <i>See also</i> service knowledge management system.	<i>(ITIL Service Design)</i> Množina nástrojů, dat a informací, které se užívají pro podporu správy dostupnosti. <i>Viz také</i> systém správy znalostí o službách.
availability plan	plán dostupnosti	<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 Service Design)</i> Plán, který zaručuje, že současné i budoucí požadavky na dostupnost služby IT budou poskytovány nákladově efektivním způsobem.
back-out	uvedení do původního stavu (back-out)	<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 Service Transition)</i> Činnost, která obnovuje službu nebo jinou konfigurační položku do výchozího stavu. Back-out je užíván jako forma obnovy, když změna nebo release nejsou úspěšné.
backup	záloha	<i>(ITIL Service Design) (ITIL Service Operation)</i> Copying data to protect against loss of integrity or availability of the original.	<i>(ITIL Service Design) (ITIL Service Operation)</i> Kopírování dat za účelem ochrany proti ztrátě integrity nebo dostupnosti originálních dat.

Výraz v angličtině	Výraz v češtině	Definice v angličtině	Definice v češtině
balanced scorecard	balanced scorecard	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> A management tool developed by Drs Robert Kaplan (Harvard Business School) and David Norton. A balanced scorecard enables a strategy to be broken down into key performance indicators. Performance against the KPIs is used to demonstrate how well the strategy is being achieved. A balanced scorecard has four major areas, each of which has a small number of KPIs. The same four areas are considered at different levels of detail throughout the organization.	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> Manažerský nástroj vyvinutý doktorem Robertem Kaplanem (Harvard Business School) a Davidem Nortonem. Balanced scorecard umožňuje rozčlenit strategii do klíčových ukazatelů výkonnosti (KPIs). Výkonnost měřená pomocí KPI se používá k prezentaci toho, do jaké míry byla strategie úspěšná. Balanced scorecard má 4 hlavní oblasti, každou z nich reprezentovanou několika KPI. Tyto čtyři oblasti jsou posuzovány v různých úrovních podrobnosti v celé organizaci.
baseline	výchozí stav (baseline)	<p><i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Transition)</i> A snapshot that is used as a reference point. Many snapshots may be taken and recorded over time but only some will be used as baselines. For example:</p> <ul style="list-style-type: none"> • An ITSM baseline can be used as a starting point to measure the effect of a service improvement plan • A performance baseline can be used to measure changes in performance over the lifetime of an IT service • A configuration baseline can be used as part of a back-out plan to enable the IT infrastructure to be restored to a known configuration if a change or release fails. <p>See also benchmark.</p>	<p><i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Transition)</i> Snímek se používá jako referenční bod. Lze sejmut řadu snímků, ale jen některé z nich budou užity jako výchozí stavy (baselines). Například:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Výchozí stav ITSM lze využít jako počáteční bod pro měření efektu plánu na zlepšení služeb • Výchozí stav výkonnosti lze využít k měření změn výkonu v průběhu životního cyklu služby IT • Výchozí stav konfigurace lze použít jako součást plánu pro uvedení do původního stavu (back-out plan) pro obnovení známé konfigurace, pokud se nezdaří změna nebo release. <p>Viz také benchmark.</p>

Výraz v angličtině	Výraz v češtině	Definice v angličtině	Definice v češtině
benchmark	benchmark (referenční bod ve srovnávacím testu)	<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 Continual Service Improvement) (ITIL Service Transition)</i> Výchozí stav (baseline), jenž je použit pro porovnání příbuzných množin dat jako součást provedení benchmarkingu. Např. aktuální snímek procesu může být porovnán s předchozím stavem téhož procesu, nebo lze současný stav porovnat s externími údaji nebo s nejlepšími praktikami. Viz také benchmarking, výchozí stav (baseline).
benchmarking	benchmarking (porovnávání výkonnosti s referenčním stavem)	<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 Continual Service Improvement)</i> Proces odpovídající za porovnání benchmarku se souvisejícími daty, jako jsou novější snímek, externí data nebo nejlepší praktiky. Výraz je rovněž používán ve smyslu vytváření série benchmarků v čase a porovnání výsledků, aby byl změřen pokrok nebo zlepšení. Tento proces není v klíčových publikacích ITIL detailně popsán.
Best Management Practice (BMP)	praktiky nejlepšího řízení (BMP) / nejlepší manažerské praktiky	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.	Portfolio praktik nejlepšího řízení (BMP) vlastní Úřad vlády (Cabinet Office), součást vlády Jejího Veličenstva. Původně je vlastnila agentura CCTA, poté OGC; ten přesunul funkce BMP do Úřadu vlády v červnu 2010. Portfolio BMP zahrnuje návody pro správu služeb IT a pro správu projektů, programů, rizik, portfolia a hodnot. Obsahuje rovněž model vyspělosti řízení a rovněž tak související výkladové slovníky pojmů.
best practice	nejlepší praktiky	Proven activities or processes that have been successfully used by multiple organizations. ITIL is an example of best practice.	Osvědčené činnosti nebo procesy, které byly úspěšně použity několika organizacemi. ITIL je příkladem nejlepších praktik.

Výraz v angličtině	Výraz v češtině	Definice v angličtině	Definice v češtině
billing	účtování / fakturace	<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 Service Strategy)</i> Součástí procesu zpoplatňování. Účtování je činnost, která odpovídá za vystavování faktur nebo účtů a získávání peněz od zákazníků. Viz také ocenění/stanovení ceny.
brainstorming	brainstorming	<i>(ITIL Service Design) (ITIL Service Operation)</i> A technique that helps a team to generate ideas. Ideas are not reviewed during the brainstorming session, but at a later stage. Brainstorming is often used by problem management to identify possible causes.	<i>(ITIL Service Design)(ITIL Service Operation)</i> Technika, která pomáhá týmu vymýšlet nápady. Nápady nejsou posuzovány během brainstormingové schůzky, ale později. Brainstorming je často používán správou problémů (problem management) k identifikaci potenciálních příčin.
British Standards Institution (BSI)	Britský normalizační institut (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.	Národní instituce v UK zodpovědná za vytváření a udržování britských norem. Další informace na www.bsi-global.com . Viz také Mezinárodní organizace pro standardizaci (ISO).
budget	rozpočet	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.	Seznam plánovaných příjmů a výdajů organizace nebo podnikové jednotky pro definované období. Viz také rozpočtování; plánování.
budgeting	rozpočtování	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.	Činnost prognózování a řízení peněžních výdajů. Rozpočtování představuje periodické dohazovací cykly pro nastavování budoucích rozpočtů (obvykle ročních) a průběžné monitorování a úpravy aktuálních rozpočtů.
build	sestavení (build)	<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 Service Transition)</i> Sestavení několika konfiguračních položek tak, aby vytvořily službu IT. Termín sestavení se také používá pro release, který je schválen k distribuci – např. sestavení serveru nebo laptopu. Viz také výchozí stav konfigurace.

Výraz v angličtině	Výraz v češtině	Definice v angličtině	Definice v češtině
build environment	prostředí pro sestavení	<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 Service Transition)</i> Řízené prostředí, kde jsou kompletovány aplikace, služby IT a jiná sestavení předtím, než se dostanou do testovacího anebo provozního prostředí.
business	business / obchodní činnost	<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 Service Strategy)</i> Korporátní entita nebo organizace, která se skládá z více podnikových jednotek. V kontextu ITSM výraz business zahrnuje veřejný sektor a neziskové organizace stejně jako firmy. Poskytovatel služby IT poskytuje službu IT zákazníkovi v rámci businessu. Provozovatel služby IT může být součástí stejné firmy jako jeho zákazník (interní poskytovatel služby) anebo částí jiné firmy (externí poskytovatel služby).
business capacity management (BCM)	správa kapacit z pohledu businessu (BCM)	<i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design)</i> In the context of ITSM, business capacity management is the sub-process of capacity management responsible for understanding future business requirements for use in the capacity plan. See also service capacity management; component capacity management.	<i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design)</i> V kontextu ITSM je správa kapacit z pohledu businessu subprocesem správy kapacit odpovědným za porozumění budoucím požadavkům businessu a jejich zohlednění v kapacitním plánu. Viz také správa kapacity z pohledu služeb; správa kapacity komponent.
business case	případová studie (business case)	<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 Service Strategy)</i> Obhájení význačné položky výloh. Zahrnuje informace o nákladech, přínosech, variantách, sporných bodech, rizicích a možných problémech. Viz také analýza nákladů a přínosů.

Výraz v angličtině	Výraz v češtině	Definice v angličtině	Definice v češtině
business continuity management (BCM)	správa kontinuity businessu (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 Service Design)</i> Podnikový proces odpovědný za správu rizik, která mohou mít závažný dopad na business. Správa kontinuity businessu ochraňuje zájmy klíčových zainteresovaných stran, reputaci, značku a aktivity vytvářející hodnoty. Proces správy kontinuity businessu zahrnuje redukci rizik na akceptovatelnou úroveň a plánování obnovy podnikových procesů, objeví-li se narušení businessu. Správa kontinuity businessu stanoví cíle, rozsah a požadavky pro správu kontinuity služeb IT.
business continuity plan (BCP)	plán kontinuity businessu (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 Service Design)</i> Plán, který definuje kroky potřebné k obnovení podnikových procesů po jejich narušení. Plán také identifikuje spouštěcí mechanismy pro vyvolání, osoby, které mají být zainteresovány, komunikaci apod. Plán kontinuity služeb IT je podstatnou částí plánu kontinuity businessu (BCP).
business customer	zákazník businessu	<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 Service Strategy)</i> Příjemce produktu nebo služby dodávané businesssem. Např. pokud je businesssem výroba automobilů, pak zákazník businessu je ten, kdo kupuje auto.
business impact analysis (BIA)	analýza dopadů na business (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 Service Strategy)</i> Analýza dopadů na business je činnost Správy kontinuity businessu (BCM), která identifikuje životně důležité funkce businessu a jejich závislosti. Tyto závislosti mohou zahrnovat dodavatele, personál, další podnikové procesy, služby IT atd.. Analýza dopadů na business definuje požadavky na obnovu služeb IT. Tyto požadavky zahrnují cílové doby obnovy, cíle bodu obnovy a minimální cíle úrovně služby pro každou službu IT.

Výraz v angličtině	Výraz v češtině	Definice v angličtině	Definice v češtině
business objective	cíl businessu	<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 Service Strategy)</i> Cíl podnikového procesu nebo businessu jako celku. Cíle businessu podporují vizi businessu, poskytují návody pro strategii IT a jsou často podporovány službami IT.
business operations	podnikový provoz	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The day-to-day execution, monitoring and management of business processes.	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Každodenní provádění, sledování a správa podnikových procesů.
business perspective	pohled businessu	<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 Continual Service Improvement)</i> Porozumění poskytovatele služeb a služeb IT z pohledu businessu, a porozumění businessu z pohledu poskytovatele služeb.
business process	podnikový proces	A process that is owned and carried out by the business. A business process contributes to the delivery of a product or service to a business customer. For example, a retailer may have a purchasing process that helps to deliver services to its business customers. Many business processes rely on IT services.	Proces, jenž je vlastněn a prováděn businesssem. Podnikový proces přispívá k dodávce produktu nebo služby zákazníkovi businessu. Např. maloobchodník může mít nákupní proces, jenž pomáhá dodávat služby jeho obchodním zákazníkům. Mnohé podnikové procesy jsou závislé na službách IT.
business relationship management	správa vztahů s businesssem	<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 Service Strategy)</i> Proces odpovědný za udržování pozitivních vztahů s businesssem. Správa vztahů s businesssem identifikuje potřeby zákazníka a zajišťuje, aby poskytovatel služeb byl schopen tyto potřeby splnit s pomocí vhodného katalogu služeb. Tento proces je úzce svázán se správou úrovní služeb (service level management).

Výraz v angličtině	Výraz v češtině	Definice v angličtině	Definice v češtině
business relationship manager (BRM)	manažer vztahů s businesssem (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 Service Strategy)</i> Role zodpovědná za udržování vztahů s jedním nebo více zákazníky. Tato role je často kombinována s rolí manažera úrovně služeb.
business service	služba businessu	A service that is delivered to business customers by business units. For example, delivery of financial services to customers of a bank, or goods to the customers of a retail store. Successful delivery of business services often depends on one or more IT services. A business service may consist almost entirely of an IT service – for example, an online banking service or an external website where product orders can be placed by business customers. See also customer-facing service.	Služba, kterou dodávají obchodní útvary svým externím zákazníkům. Např. dodávka finančních služeb zákazníkům banky nebo zboží zákazníkovi maloobchodu. Úspěšné dodání takové služby často závisí na jedné nebo více službách IT. Služba businessu se může takřka kompletně skládat ze služeb IT – např. online bankovní služba nebo externí webová stránka, kde mohou zákazníci businessu objednávat produkty. Viz také služba přímo používaná zákazníky.
business service management	správa služeb businessu	The management of business services delivered to business customers. Business service management is performed by business units.	Správa služeb businessu dodávaných zákazníkům businessu. Správu služeb businessu vykonávají podnikové útvary.
business unit	podniková jednotka (útvár)	<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 Service Strategy)</i> Část podniku mající své vlastní plány, metriky, příjmy a náklady. Každá podniková jednotka vlastní aktiva a používá je k vytváření hodnot pro zákazníky ve formě zboží a služeb.
call	volání	<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 Service Operation)</i> Telefonické volání uživatele na service desk. Volání může vyústit v registraci incidentu nebo požadavku na službu.
call centre	call centrum	<i>(ITIL Service Operation)</i> An organization or business unit that handles large numbers of incoming and outgoing telephone calls. See also service desk.	<i>(ITIL Service Operation)</i> Organizace nebo podniková jednotka, která zpracovává velké množství příchozích a odchozích telefonických hovorů. Viz také service desk.

Výraz v angličtině	Výraz v češtině	Definice v angličtině	Definice v češtině
call type	druh volání	<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 Service Operation)</i> Kategorie užívaná pro rozlišení přicházejících požadavků na service desk. Běžné typy hovorů jsou incident, požadavek na službu a stížnost.
capability	způsobilost	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The ability of an organization, person, process, application, IT service or other configuration item to carry out an activity. Capabilities are intangible assets of an organization. See also resource.	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Schopnost organizace, člověka, procesu, aplikace, konfigurační položky nebo služby IT vykonávat činnost. Způsobilosti jsou nehmotnými aktivy organizace. Viz také zdroj.
Capability Maturity Model Integration (CMMI)	integrovaný zralostní model způsobilosti (CMMI)	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> A process improvement approach developed by the Software Engineering Institute (SEI) of Carnegie Mellon University, US. CMMI provides organizations with the essential elements of effective processes. It can be used to guide process improvement across a project, a division or an entire organization. CMMI helps integrate traditionally separate organizational functions, set process improvement goals and priorities, provide guidance for quality processes, and provide a point of reference for appraising current processes. See www.sei.cmu.edu/cmmi for more information. See also maturity.	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> Přístup ke zlepšování procesů vyvinutý institutem Software Engineering Institute (SEI) na Univerzitě Carnegie Mellon, USA. CMMI poskytuje organizacím základní prvky efektivních procesů. Může být použit jako směrnice pro zdokonalení procesů v projektu, divizi nebo celé organizaci. CMMI pomáhá integrovat tradičně rozdělené organizační funkce, nastavovat cíle a priority zdokonalování procesů, poskytuje návod pro řízení kvality a slouží jako referenční úroveň pro ohodnocení stávajících procesů. Další informace jsou dostupné na www.sei.cmu.edu/cmmi . Viz také zralost.
capacity	kapacita	<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 Service Design)</i> Maximální propustnost, kterou může konfigurační položka nebo služba IT poskytovat. Pro některé typy konfiguračních položek může kapacita představovat velikost nebo množství, např. u diskových jednotek.

Výraz v angličtině	Výraz v češtině	Definice v angličtině	Definice v češtině
capacity management	správa kapacit	<i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design)</i> The process responsible for ensuring that the capacity of IT services and the IT infrastructure is able to meet agreed capacity- and performance-related requirements in a cost-effective and timely manner. Capacity management considers all resources required to deliver an IT service, and is concerned with meeting both the current and future capacity and performance needs of the business. Capacity management includes three sub-processes: business capacity management, service capacity management, and component capacity management. <i>See also</i> capacity management information system.	<i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design)</i> Proces odpovídající za to, že kapacita služeb IT a infrastruktura IT jsou schopny dosáhnout dohodnutých požadavků na kapacitu a výkon za přiměřených nákladů a včas. Správa kapacit bere v úvahu všechny zdroje potřebné pro dodávku služeb IT a zabývá se požadavky businessu na aktuální a budoucí kapacitu a výkonnost. Správa kapacit zahrnuje tři subprocesy: správu kapacit businessu, správu kapacit služeb a správu kapacit komponent. <i>Viz také</i> informační systém správy kapacit.
capacity management information system (CMIS)	informační systém správy kapacit (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 Service Design)</i> Soubor nástrojů, dat a informací užívaný pro podporu správy kapacit. <i>Viz také</i> Systém správy znalostí o službách.
capacity plan	plán kapacit	<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 Service Design)</i> Plán je používán ke správě zdrojů potřebných pro dodání služeb IT. Plán obsahuje detaily současného a minulého využití služeb a komponent IT a jakékoli záležitosti, které je třeba ošetřit (včetně souvisejících činností pro zlepšení). Plán také obsahuje scénáře pro různé prognózy poptávky businessu a naceněné varianty dodávky služeb na dohodnuté úrovni.
capacity planning	plánování kapacit	<i>(ITIL Service Design)</i> The activity within capacity management responsible for creating a capacity plan.	<i>(ITIL Service Design)</i> Činnost správy kapacit odpovědná za vytvoření kapacitního plánu.

Výraz v angličtině	Výraz v češtině	Definice v angličtině	Definice v češtině
capital budgeting	rozpočtování (plánování) investic	<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 Service Strategy)</i> Aktuální přidělení finančních prostředků za účelem získání výnosu v budoucnosti ve formě zvýšených finančních příjmů a snížených vydání.
capital cost	investiční náklady	<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 Service Strategy)</i> Náklady na zakoupení něčeho, co se stane finančním aktivem, např. počítačové vybavení nebo budovy. Hodnota aktiv je odepisována v průběhu více účetních období. Viz také provozní náklady.
Capital expenditure (CAPEX)	investiční výdaje (CAPEX)	See capital cost.	Viz investiční náklady.
capitalization	kapitalizace	<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 Service Strategy)</i> Identifikace velkých nákladů jako investičních, i když nejde o pořízení aktiva. Používá se tehdy, pokud potřebujeme rozložit náklady do více účetních období. Nejběžnějším příkladem je vývoj softwaru nebo nákup softwarové licence.
category	kategorie	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.	Pojmenovaná skupina věcí, které mají společné rysy. Kategorie jsou užity pro seskupování podobných věcí dohromady. Např. typy nákladů jsou užity pro seskupení podobných druhů nákladů. Kategorie incidentů jsou užity pro seskupení podobných typů incidentů, typy konfiguračních položek jsou užity pro seskupení podobných typů konfiguračních položek.
certification	certifikace	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.	Vydávání certifikátů, které potvrzují shodu s normami. Certifikace zahrnuje formální audit nezávislým a akreditovaným orgánem. Termín se užívá i ve významu udělení certifikátu k ověření, že osoba dosáhla kvalifikace.

Výraz v angličtině	Výraz v češtině	Definice v angličtině	Definice v češtině
change	změna	<i>(ITIL Service Transition)</i> The addition, modification or removal of anything that could have an effect on IT services. The scope should include changes to all architectures, processes, tools, metrics and documentation, as well as changes to IT services and other configuration items.	<i>(ITIL Service Transition)</i> Přidání, modifikace nebo odstranění čehokoliv, co by mohlo mít vliv na služby IT. Rozsah by měl zahrnovat změny veškerých architektur, procesů, nástrojů, metrik a dokumentace, a rovněž tak změny služeb IT a dalších konfiguračních položek.
change advisory board (CAB)	poradní výbor pro změny (CAB)	<i>(ITIL Service Transition)</i> A group of people that support the assessment, prioritization, authorization and scheduling of changes. A change advisory board is usually made up of representatives from: all areas within the IT service provider; the business; and third parties such as suppliers.	<i>(ITIL Service Transition)</i> Skupina lidí, která podporuje posouzení, prioritizaci, schválení a plánování změn. Poradní výbor pro změny je obvykle tvořen reprezentanty všech oblastí poskytovatele služeb IT, reprezentanty businessu a třetích stran, např. dodavatelů.
change evaluation	vyhodnocení změny	<i>(ITIL Service Transition)</i> The process responsible for formal assessment of a new or changed IT service to ensure that risks have been managed and to help determine whether to authorize the change.	<i>(ITIL Service Transition)</i> Proces odpovídající za formální posouzení nové nebo změněné služby IT, který zajistí řízení rizik a poskytne podklady pro autorizaci změny.
change history	historie změny	<i>(ITIL Service Transition)</i> Information about all changes made to a configuration item during its life. Change history consists of all those change records that apply to the CI.	<i>(ITIL Service Transition)</i> Informace o všech změnách provedených na konfigurační položce v průběhu jejího života. Historie změny se skládá z jednotlivých záznamů o změně, které se týkají konfigurační položky.
change management	správa změn	<i>(ITIL Service Transition)</i> The process responsible for controlling the lifecycle of all changes, enabling beneficial changes to be made with minimum disruption to IT services.	<i>(ITIL Service Transition)</i> Proces, odpovědný za řízení životního cyklu všech změn, umožňující realizaci prospěšných změn při minimálním narušení služeb IT.

Výraz v angličtině	Výraz v češtině	Definice v angličtině	Definice v češtině
change model	změnový model	<i>(ITIL Service Transition)</i> A repeatable way of dealing with a particular category of change. A change model defines specific agreed steps that will be followed for a change of this category. Change models may be very complex with many steps that require authorization (e.g. major software release) or may be very simple with no requirement for authorization (e.g. password reset). See also change advisory board; standard change.	<i>(ITIL Service Transition)</i> Opakovatelný způsob zacházení s určitou kategorií změny. Změnový model předepisuje specifické dohodnuté kroky, které se budou provádět u změn této kategorie. Změnový model může být velmi složitý, s mnoha kroky vyžadujícími schválení (např. větší release softwaru), nebo může být velice jednoduchý bez požadavků na schválení (např. znovunastavení hesla). Viz také poradní výbor pro změny; standardní změna.
change proposal	návrh změny	<i>(ITIL Service Strategy) (ITIL Service Transition)</i> A document that includes a high level description of a potential service introduction or significant change, along with a corresponding business case and an expected implementation schedule. Change proposals are normally created by the service portfolio management process and are passed to change management for authorization. Change management will review the potential impact on other services, on shared resources, and on the overall change schedule. Once the change proposal has been authorized, service portfolio management will charter the service.	<i>(ITIL Service Strategy) (ITIL Service Transition)</i> Dokument obsahující popis zavedení (na vysoké úrovni) potenciální služby nebo významné změny, souběžně s odpovídající případovou studií a očekávaným harmonogramem implementace. Návrhy změn obvykle vytváří proces správy portfolia služeb a předává je správě změn ke schválení. Správa změn prověří potenciální dopad na další služby, na sdílené zdroje a na celkový plán změn. Když je návrh změny schválen, správa portfolia služeb službu ustanoví.

Výraz v angličtině	Výraz v češtině	Definice v angličtině	Definice v češtině
change record	záznam o změně	<i>(ITIL Service Transition)</i> A record containing the details of a change. Each change record documents the lifecycle of a single change. A change record is created for every request for change that is received, even those that are subsequently rejected. Change records should reference the configuration items that are affected by the change. Change records may be stored in the configuration management system, or elsewhere in the service knowledge management system.	<i>(ITIL Service Transition)</i> Záznam obsahující detaily o změně. Každý záznam o změně dokumentuje životní cyklus jednotlivé změny. Záznam o změně se vytváří pro každý požadavek na změnu, který je přijat, i když může být následně zamítnut. Záznam o změně by se měl odkazovat na konfigurační položky, které jsou změnou dotčeny. Záznamy o změnách mohou být uloženy v systému správy konfigurací, nebo jinde v systému správy znalostí o službách.
change request	změnový požadavek	See request for change.	Viz požadavek na změnu.
change schedule	plán změn	<i>(ITIL Service Transition)</i> A document that lists all authorized changes and their planned implementation dates, as well as the estimated dates of longer-term changes. A change schedule is sometimes called a forward schedule of change, even though it also contains information about changes that have already been implemented.	<i>(ITIL Service Transition)</i> Dokument, uvádějící všechny schválené změny a datum jejich plánované implementace, a rovněž tak odhadnutá data dlouhodobých změn. Plánu změn se někdy říká i plán budoucích změn (FSC), přestože obsahuje informace i o změnách, které již byly implementovány.
change window	změnové okno	<i>(ITIL Service Transition)</i> A regular, agreed time when changes or releases may be implemented with minimal impact on services. Change windows are usually documented in service level agreements.	<i>(ITIL Service Transition)</i> Pravidelný dohodnutý čas, ve kterém mohou být změny a releasy implementovány s minimálním dopadem na služby. Změnová okna jsou obvykle uvedena v SLA.
chargeable item	zpoplatněná položka	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A deliverable of an IT service that is used in calculating charges to customers (for example, number of transactions, number of desktop PCs).	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Dodávka služby IT, která je užitá při výpočtu poplatků zákazníků (např. počet transakcí, počet stolních PC).

Výraz v angličtině	Výraz v češtině	Definice v angličtině	Definice v češtině
charging	zpoplatnění	<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 Service Strategy)</i> Vyžadování plateb za služby IT. Zpoplatnění služeb IT je volitelné, mnohé organizace se rozhodly považovat poskytovatele služeb IT za nákladové středisko. Viz také proces zpoplatnění; politika zpoplatnění.
charging policy	politika zpoplatnění	<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 Service Strategy)</i> Politika, která specifikuje cíl procesu zpoplatnění a způsob, jakým budou poplatky vypočítány. Viz také náklady.
charging process	proces zpoplatnění	<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 Service Strategy)</i> Proces odpovědný za rozhodnutí, kolik by měli zákazníci platit (ocenění), a za inkasování peněz od nich (účtování). Tento proces není v klíčových publikacích ITIL podrobně popsán.
charter	záměr / charter	<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 Service Strategy)</i> Dokument, jenž obsahuje detaily nové služby, významné změny nebo jiného významného projektu. Tyto záměry / chartery jsou typicky schvalovány správou portfolia služeb nebo útvarem projektové kanceláře. Pojem charter se také užívá pro popis aktu schválení práce potřebné pro zkompletování změny služby nebo projektu. Viz také návrh změny; záměr služby; portfolio projektů.
chronological analysis	chronologická analýza	<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 Service Operation)</i> Technika používaná k určení možných příčin problémů. Všechna dostupná data o problému jsou shromážděna a seříděna podle data a času tak, aby poskytla detailní časový přehled, který pomůže identifikovat sled jednotlivých událostí (která událost vyvolala druhou).

Výraz v angličtině	Výraz v češtině	Definice v angličtině	Definice v češtině
CI type	typ konfigurační položky	<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 Service Transition)</i> Kategorie, používaná pro klasifikaci konfiguračních položek. Typ konfigurační položky identifikuje požadované atributy a vazby konfiguračního záznamu. Běžné typy KP jsou např. hardware, dokument, uživatel apod.
classification	klasifikace	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.	Přiřazení kategorie (k entitě). Klasifikace je užívána pro zajištění konzistentní správy a reportování. Klasifikovány bývají obvykle konfigurační položky (KP), incidenty, problémy, změny atd.
client	klient	A generic term that means a customer, the business or a business customer. For example, client manager may be used as a synonym for business relationship manager. The term is also used to mean: <ul style="list-style-type: none"> • A computer that is used directly by a user – for example, a PC, a handheld computer or a work station • The part of a client server application that the user directly interfaces with – for example, an email client. 	Obecný termín, který znamená zákazníka, business nebo zákazník businessu. Např. manažer klientů může být použit jako synonymum pro manažera zákaznických vztahů. Termín klient je také použit ve významu: <ul style="list-style-type: none"> • Počítač, který je přímo používán uživatelem, např. PC, PDA, pracovní stanice. • Součást aplikace klient-server, jejímž prostřednictvím uživatel přímo komunikuje. Např. e-mail klient.
closed	uzavřeno	<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 Service Operation)</i> Konečný stav životního cyklu incidentu, problému, změny apod. Ve stavu uzavřeno se neprovádějí žádné další akce.
closure	uzavření	<i>(ITIL Service Operation)</i> The act of changing the status of an incident, problem, change etc. to closed.	<i>(ITIL Service Operation)</i> Změna stavu incidentu, problému, změny apod. na uzavřeno.

Výraz v angličtině	Výraz v češtině	Definice v angličtině	Definice v češtině
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 Continual Service Improvement)</i> Cíle řízení v informačních a souvisejících technologiích (Control Objectives for Information and related Technology - COBIT) poskytují návody a nejlepší praktiky pro řízení procesů IT. COBIT je vydán organizací ISACA ve spojení s IT Governance Institute (ITGI). Pro více informací viz www.isaca.org .
code of practice	soubor postupů	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.	Směrnice publikovaná veřejným orgánem nebo normalizační organizací, jako ISO nebo BSI. Mnoho norem je složeno ze souboru postupů a specifikace. Soubor postupů popisuje doporučené nejlepší praktiky.
cold standby	studená záloha	See gradual recovery.	Viz postupná obnova.
commercial off the shelf (COTS)	hotové balíčkové řešení (COTS)	<i>(ITIL Service Design)</i> Pre-existing application software or middleware that can be purchased from a third party.	<i>(ITIL Service Design)</i> Již existující aplikační software nebo middleware, který lze koupit od třetí strany.
compliance	shoda	Ensuring that a standard or set of guidelines is followed, or that proper, consistent accounting or other practices are being employed.	Ujištění, že se řídíme normami nebo sadou směrnic, nebo že užíváme správné konzistentní účetnictví či jiné metody.
component	komponenta / prvek	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.	Obecný termín používaný ve významu jedné části většího celku. Např. počítačový systém může být komponentou služby IT, aplikace může být komponentou jednotky releasu. Komponenty, které je třeba spravovat, by měly být konfiguračními položkami.

Výraz v angličtině	Výraz v češtině	Definice v angličtině	Definice v češtině
component capacity management (CCM)	správa kapacit (jednotlivých) komponent	<i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design)</i> The sub-process of capacity management responsible for understanding the capacity, utilization and performance of configuration items. Data is collected, recorded and analysed for use in the capacity plan. <i>See also</i> business capacity management; service capacity management.	<i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design)</i> Subproces správy kapacit odpovídající za kapacitu, využití a výkonnost konfiguračních položek. Data jsou shromažďována, zaznamenávána a analyzována pro použití v plánech kapacit. <i>Viz také</i> správa kapacity z pohledu businessu; správa kapacity z pohledu služeb.
component CI	dílčí konfigurační položka	<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 Service Transition)</i> Konfigurační položka, která je součástí souhrnné konfigurační položky. Např. konfigurační položky CPU nebo paměť mohou být částí konfigurační položky server.
component failure impact analysis (CFIA)	analýza dopadu výpadku komponenty (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 Service Design)</i> Technika, která pomáhá identifikovat dopad výpadku konfigurační položky (KP) na služby IT a business. Je vytvořena matice se službami IT na jedné ose, v druhé ose s konfiguračními položkami. To umožňuje identifikovat kritické konfigurační položky (ty, které by mohly způsobit výpadek více služeb IT) nebo nestabilní služby IT (které mají více kritických míst poruchy (SPOF)).
computer telephony integration (CTI)	integrace počítače s telefonem (CTI)	<i>(ITIL Service Operation)</i> Computer telephony integration is a general term covering any kind of integration between computers and telephone systems. It is most commonly used to refer to systems where an application displays detailed screens relating to incoming or outgoing telephone calls. <i>See also</i> automatic call distribution; interactive voice response.	<i>(ITIL Service Operation)</i> CTI je obecný pojem používaný pro jakýkoli typ integrace počítačů a telefonních systémů. Nejběžněji je užíván k označení systému, kdy aplikace zobrazuje detaily vztahující se k příchozímu nebo odchozímu telefonnímu hovoru. <i>Viz také</i> automatická distribuce hovorů, interaktivní hlasová odezva.
concurrency	souběžný přístup	A measure of the number of users engaged in the same operation at the same time.	Metrika počtu uživatelů provádějících stejnou operaci ve stejném čase.

Výraz v angličtině	Výraz v češtině	Definice v angličtině	Definice v češtině
confidentiality	důvěrnost	<i>(ITIL Service Design)</i> A security principle that requires that data should only be accessed by authorized people.	<i>(ITIL Service Design)</i> Bezpečnostní princip, jenž vyžaduje, aby data byla dostupná pouze pro autorizované osoby.
configuration	konfigurace	<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 Service Transition)</i> Obecný pojem, používaný pro popis skupiny konfiguračních položek, které spolupracují na dodávce služby IT nebo rozpoznatelné části služby IT. Konfigurace se užívá i jako popis nastavení parametrů jedné nebo více konfiguračních položek.
configuration baseline	výchozí stav konfigurace	<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 Service Transition)</i> Výchozí stav konfigurace, který byl formálně schválen a je řízen procesem Správy změn. Výchozí stav konfigurace se používá jako základ pro budoucí sestavení, releasy a změny.
configuration control	řízení konfigurací	<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 Service Transition)</i> Činnost zodpovědná za to, že přidání, změna a odstranění konfigurační položky jsou provedeny správně, např. podáním požadavku na změnu nebo požadavkem na službu.
configuration identification	identifikace konfigurací	<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 Service Transition)</i> Činnost zodpovědná za sběr informací o konfiguračních položkách a jejich vazbách, za plnění konfigurační databáze. Identifikace konfigurací je také zodpovědná za označování konfiguračních položek tak, aby mohl být nalezen odpovídající konfigurační záznam.

Výraz v angličtině	Výraz v češtině	Definice v angličtině	Definice v češtině
configuration item (CI)	konfigurační položka (KP)	<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 Service Transition)</i> Jakákoliv komponenta nebo jiné aktivum služby, které by měly být spravovány za účelem dodávky služby IT. Informace o všech konfiguračních položkách jsou zaznamenány v konfiguračním záznamu v systému správy konfigurací (CMS) a jsou udržovány během jejich životního cyklu správou aktiv služeb a konfigurací. Konfigurační položky jsou řízeny správou změn. Typicky zahrnují služby IT, hardware, software, stavby, lidi a formální dokumentaci, jako je dokumentace procesů a SLA.
configuration management	správa konfigurací	See service asset and configuration management.	Viz správa aktiv služeb a konfigurací
configuration management database (CMDB)	konfigurační databáze (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 Service Transition)</i> Databáze využívaná pro uložení konfiguračních záznamů během jejich životního cyklu. Systém správy konfigurací obsahuje jednu nebo více konfiguračních databází, a v každé databázi jsou zaznamenány atributy konfiguračních položek a vazby s dalšími konfiguračními položkami.

Výraz v angličtině	Výraz v češtině	Definice v angličtině	Definice v češtině
configuration management system (CMS)	systém správy konfigurací (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 Service Transition)</i> Soubor nástrojů, dat a informací, který slouží k podpoře aktiv služeb a správy konfigurací. CMS je součástí celkového systému správy znalostí o službách a zahrnuje nástroje pro sběr, ukládání, správu, aktualizaci, analýzu a prezentaci dat o všech konfiguračních položkách a jejich vztazích. CMS rovněž zahrnuje informace o incidentech, problémech, známých chybách, změnách a releasech. CMS je udržován správou aktiv služeb a konfigurací a je využíván všemi procesy správy služeb IT. <i>Viz také</i> konfigurační databáze.
configuration record	konfigurační záznam	<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 Service Transition)</i> Záznam obsahující detaily konfigurační položky. Každý konfigurační záznam dokumentuje životní cyklus jedné konfigurační položky. Konfigurační záznamy jsou uloženy v konfigurační databázi a udržovány jako součást systému správy konfigurací.
configuration structure	konfigurační struktura	<i>(ITIL Service Transition)</i> The hierarchy and other relationships between all the configuration items that comprise a configuration.	<i>(ITIL Service Transition)</i> Hierarchie a ostatní vazby mezi všemi konfiguračními položkami, které tvoří konfiguraci.

Výraz v angličtině	Výraz v češtině	Definice v angličtině	Definice v češtině
continual service improvement (CSI)	neustálé zlepšování služeb (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 Continual Service Improvement)</i> Etapa životního cyklu služby. Neustálé zlepšování služeb zajišťuje, aby služby odpovídaly měnícím se potřebám businessu, a to tak, že se identifikují a implementují zlepšení služeb IT, která podporují podnikové procesy. Výkonnost poskytovatele služeb IT se průběžně měří a realizují se zlepšení procesů, služeb IT a infrastruktury IT za účelem zvýšení hospodárnosti, efektivity a nákladové efektivity. Neustálé zlepšování služeb je zlepšovací procesem v sedmi krocích. I když tento proces je přiřazen neustálému zlepšování služeb, většina procesů má činnosti, které se realizují ve více fázích životního cyklu služby. Viz také Demingův cyklus, „plánuj – dělej – kontroluj – jednej“.
continuous availability	nepřetržitá dostupnost	<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 Service Design)</i> Přístup nebo návrh, jak dosáhnout 100% dostupnosti. Nepřetržitě dostupná služba IT nemá ani plánované odstávky ani neplánované výpadky.
continuous operation	nepřetržitý provoz	<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 Service Design)</i> Přístup nebo návrh vedený směrem k vyloučení plánovaných odstávek služby IT. Poznamenejme, že jednotlivé konfigurační položky mohou být nedostupné, i když je služba IT dostupná.
contract	smlouva	A legally binding agreement between two or more parties.	Právně závazná dohoda mezi dvěma nebo více stranami.

Výraz v angličtině	Výraz v češtině	Definice v angličtině	Definice v češtině
control	kontrolní mechanismy / řízení	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.	Prostředky pro správu rizik nebo prostředky zajišťující, že jsou dosaženy cíle businessu, nebo že jsou dodržovány definované procesy. Příkladem těchto kontrolních mechanismů mohou být politiky, postupy, role, RAID, zámky atd. Někdy jsou jako kontrolní mechanismy označovány protiopatření nebo zabezpečení. Anglické slovo „control“ může být použito ve významu „řízení“, což se může týkat využití nebo chování konfigurační položky, systému nebo IT služby.
Control OBjectives for Information and related Technology	COBIT	See COBIT.	Viz COBIT.
control perspective	způsob řízení	<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 Service Strategy)</i> Přístup k řízení služeb IT, procesů, funkcí, aktivům atd. K jedné službě IT nebo procesu může existovat několik různých způsobů řízení, což umožňuje různým týmům i jednotlivcům zaměřit se na to, co je důležité a podstatné pro jejich konkrétní role. Příkladem způsobu řízení může být reaktivní a proaktivní řízení provozu IT nebo pohled z hlediska životního cyklu pro aplikační projektový tým.
control processes	řídící procesy	The ISO/IEC 20000 process group that includes change management and configuration management.	Skupina procesů normy ISO/IEC 20000, která zahrnuje správu změn a správu konfigurací.
core service	klíčová služba	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A service that delivers the basic outcomes desired by one or more customers. A core service provides a specific level of utility and warranty. Customers may be offered a choice of utility and warranty through one or more service options. <i>See also</i> enabling service; enhancing service; IT service; service package.	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Služba IT, která zabezpečuje základní výstupy požadované jedním nebo několika zákazníky. Klíčová služba poskytuje konkrétní úroveň užitečnosti a záruky. Zákazníci si prostřednictvím jedné nebo více variant služby mohou zvolit užitečnost a záruku. <i>Viz také</i> podmiňující služba; rozšiřující služba; služba IT; balíček služby.

Výraz v angličtině	Výraz v češtině	Definice v angličtině	Definice v češtině
cost	náklad	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.	Množství peněz vynaložených na určitou činnost, službu IT nebo obchodní jednotku. Náklady mohou být jak finanční (peníze), tak i pomyslné (jako např. vynaložený čas) nebo odpisy.
cost benefit analysis	analýza nákladů a přínosů	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.	Činnost, při které se analyzují a srovnávají náklady a přínosy alternativních postupů. Viz také případová studie; interní míra návratnosti (IRR); čistá současná hodnota; návratnost investice; hodnota z investice.
cost centre	nákladové středisko	(<i>ITIL Service Strategy</i>) A business unit or project to which costs are assigned. A cost centre does not charge for services provided. An IT service provider can be run as a cost centre or a profit centre.	(<i>ITIL Service Strategy</i>) Podniková jednotka nebo projekt, pro které jsou sledovány náklady. Nákladové středisko neúčtuje za poskytované služby. Poskytovatel služeb IT může fungovat jako nákladové středisko nebo jako ziskové středisko.
cost element	nákladová položka	(<i>ITIL Service Strategy</i>) The middle level of category to which costs are assigned in budgeting and accounting. The highest-level category is cost type. For example, a cost type of 'people' could have cost elements of payroll, staff benefits, expenses, training, overtime etc. Cost elements can be further broken down to give cost units. For example, the cost element 'expenses' could include cost units of hotels, transport, meals etc.	(<i>ITIL Service Strategy</i>) Střední úroveň členění, ke které jsou vázány náklady v rozpočtování a účtování. Na nejvyšší úrovni jsou typy nákladů. Např. typ nákladů "lidé" může být zjemněn na nákladové položky mzdy, zaměstnanecké výhody, cestovní výlohy, školení, přesčas atd. Nákladové položky mohou být ještě členěny na nákladové jednotky. Např. nákladová položka "cestovní výlohy" obsahuje nákladové jednotky hotel, doprava, stravování atd.
cost management	správa nákladů	(<i>ITIL Service Strategy</i>) A general term that is used to refer to budgeting and accounting, and is sometimes used as a synonym for financial management.	(<i>ITIL Service Strategy</i>) Obecný termín, používaný pro rozpočtování a účtování, někdy také používaný jako synonymum pro správu financí.

Výraz v angličtině	Výraz v češtině	Definice v angličtině	Definice v češtině
cost model	model nákladů	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A framework used in budgeting and accounting in which all known costs can be recorded, categorized and allocated to specific customers, business units or projects. See also cost type; cost element; cost unit.	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Rámec užívaný v rozpočtovnictví a v účetnictví, v němž mohou být všechny známé náklady zaznamenány, kategorizovány a přiřazeny konkrétním zákazníkům, podnikovým útvarům nebo projektům.
cost type	typ nákladů	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The highest level of category to which costs are assigned in budgeting and accounting – for example, hardware, software, people, accommodation, external and transfer. See also cost element; cost unit.	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Nejméně podrobná úroveň členění, ke které jsou vázány náklady v rozpočtování a účtování. Např. hardware, software, ubytování, externí a doprava. Viz také nákladová položka; nákladová jednotka.
cost unit	nákladová jednotka	<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 also cost type.	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Nejdetailejší úroveň členění, ke které jsou přiřazeny náklady. Nákladové jednotky jsou obvykle snadno spočitatelné (např. počty zaměstnanců, licence softwaru) nebo snadno měřitelné věci (např. využití CPU, spotřebovaná elektřina). Nákladové jednotky jsou sdružovány do nákladových položek. Např. nákladová položka „cestovní náklady“ je tvořena nákladovými jednotkami hotel, doprava, stravování atd. Viz také typ nákladů.
cost effectiveness	nákladová efektivita	A measure of the balance between the effectiveness and cost of a service, process or activity. A cost-effective process is one that achieves its objectives at minimum cost. See also key performance indicator; return on investment; value for money.	Míra rovnováhy mezi efektivitou a náklady na službu, proces nebo činnost. Nákladově efektivní proces je takový, který dosáhne svých cílů s minimálními náklady. Viz také klíčový ukazatel výkonnosti (KPI); návratnost investic (ROI); hodnota získaná za peníze (value for money).
countermeasure	protiopatření	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.	Termín bývá používán pro všechny typy řízení, nejčastěji ale v souvislosti s opatřeními, která zvyšují odolnost, odolnost proti poruchám nebo spolehlivost IT služby.

Výraz v angličtině	Výraz v češtině	Definice v angličtině	Definice v češtině
course corrections	korekce kurzu	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.	Změny v plánech nebo již započatých činnostech, které mají zajistit dosažení cílů. Korekce kurzu jsou prováděny na základě monitorování postupu.
crisis management	krizové řízení	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.	Krizové řízení je proces zodpovědný za širší aspekty kontinuity businessu. Tým krizového řízení zodpovídá za strategické záležitosti jako vztah s médii a důvěra akcionářů, a rozhoduje, kdy začít uplatňovat plány kontinuity businessu.
critical success factor (CSF)	rozhodující faktor úspěchu (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.	Něco, co se musí stát, aby služba IT, proces, projekt, plán nebo další aktivita dosáhly úspěchu. Dosažení tohoto faktoru se měří klíčovými ukazateli výkonnosti (KPI). Např. rozhodující faktor úspěchu „ochrana IT služeb při provádění změn“ je měřitelný takovými klíčovými ukazateli výkonnosti jako jsou „procentuální redukce neúspěšných změn“, „procentuální redukce změn způsobujících incident“, atd.
CSI register	registr CSI	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> A database or structured document used to record and manage improvement opportunities throughout their lifecycle.	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> Databáze nebo strukturovaný dokument užívaný pro zaznamenání a správu příležitostí pro zlepšení během jejich životního cyklu.
culture	kultura	A set of values that is shared by a group of people, including expectations about how people should behave, their ideas, beliefs and practices. See also vision.	Hodnoty sdílené skupinou lidí, včetně očekávaného chování, jejich názorů, přesvědčení, zvyklostí a praktik. Viz také vize.

Výraz v angličtině	Výraz v češtině	Definice v angličtině	Definice v češtině
customer	zákazník	Someone who buys goods or services. The customer of an IT service provider is the person or group who defines and agrees the service level targets. The term is also sometimes used informally to mean user – for example, ‘This is a customer-focused organization.’	Někdo, kdo kupuje zboží nebo služby. Zákazník poskytovatele služeb IT je osoba nebo skupina, která definuje cíle úrovně služeb a schvaluje je. Pojem zákazník bývá někdy neformálně užíván ve smyslu uživatel, např. „Zákaznický zaměřená organizace“.
customer asset	aktivum zákazníka	Any resource or capability of a customer. See also asset.	Jakýkoli zdroj nebo způsobilost zákazníka. Viz také aktiva.
customer agreement portfolio	portfolio dohod se zákazníky	(<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. See also customer-facing service; service catalogue; service portfolio.	(<i>ITIL Service Strategy</i>) Databáze nebo strukturovaný dokument užívaný pro správu smluv nebo dohod mezi poskytovatelem služeb IT a jeho zákazníky. Každá služba IT dodávaná zákazníkovi by měla mít smlouvu nebo dohodu zaznamenanou v portfolio dohod se zákazníky. Viz také služba používaná přímo zákazníky; katalog služeb; portfolio služeb.
customer portfolio	portfolio zákazníků	(<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 Service Strategy</i>) Databáze nebo strukturovaný dokument sloužící k zaznamenání všech zákazníků poskytovatele služeb IT. Portfolio zákazníků reprezentuje pohled manažera pro vztahy s businesssem na zákazníky, kterým jsou poskytovány služby poskytovatele služeb IT. Viz také portfolio dohod se zákazníky; katalog služeb; portfolio služeb.

Výraz v angličtině	Výraz v češtině	Definice v angličtině	Definice v češtině
customer-facing service	služba používaná přímo zákazníky	<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 Service Design)</i> Služba IT, která je viditelná zákazníkovi. Obvykle to jsou služby, které podporují podnikové procesy zákazníka a zprostředkovávají jeden nebo více výstupů požadovaných zákazníkem. Všechny živé služby používané přímo zákazníky, včetně těch, které jsou připraveny k implementaci, jsou evidovány v katalogu služeb spolu s informacemi dostupnými pro zákazníka, které se týkají dodávek, cen, kontaktních míst, procesů objednávek a požadavků. Rovněž tak jsou zaznamenávány další informace pro interní použití poskytovatele služeb IT, jako vztahy k podpůrným službám a k dalším konfiguračním položkám.
dashboard	řídící panel	<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 Service Operation)</i> Grafická reprezentace celkové výkonnosti služeb IT a dostupnosti. Obrázky (indikace) na řídícím panelu mohou být aktualizovány v reálném čase a mohou být také součástí manažerských sestav a webových stránek. Řídící panel se využívá pro podporu správy úrovně služeb, správy událostí a diagnostiky incidentů.
Data-to-Information-to-Knowledge-to-Wisdom (DIKW)	od dat k informacím, ke znalostem, k poznání (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 Service Transition)</i> Způsob chápání vztahů mezi daty, informacemi, znalostmi a poznáním. DIKW znázorňuje, jak je každá z úrovní základem pro tvorbu těch následujících.

Výraz v angličtině	Výraz v češtině	Definice v angličtině	Definice v češtině
definitive media library (DML)	definitivní knihovna médií (DML)	<i>(ITIL Service Transition)</i> One or more locations in which the definitive and authorized versions of all software configuration items are securely stored. The definitive media library may also contain associated configuration items such as licences and documentation. It is a single logical storage area even if there are multiple locations. The definitive media library is controlled by service asset and configuration management and is recorded in the configuration management system.	<i>(ITIL Service Transition)</i> Jedno nebo více úložišť, ve kterých jsou bezpečně uloženy konečné a schválené verze všech softwarových konfiguračních položek. Definitivní knihovna médií může obsahovat také související konfigurační položky, jako jsou licence a dokumentace. Je to jediné logické úložiště, i když je rozmístěno ve více lokalitách. Definitivní knihovna médií je řízena správou aktiv služeb a konfigurací a je zaznamenávána v systému správy konfigurací.
deliverable	dodávka	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.	To, co musí být poskytnuto, aby byl splněn závazek vyplývající z dohod o úrovni služeb nebo ze smlouvy. Neformálně se také používá ve významu plánovaný výstup procesu.
demand management	správa poptávky	<i>(ITIL Service Design) (ITIL Service Strategy)</i> The process responsible for understanding, anticipating and influencing customer demand for services. Demand management works with capacity management to ensure that the service provider has sufficient capacity to meet the required demand. At a strategic level, demand management can involve analysis of patterns of business activity and user profiles, while at a tactical level, it can involve the use of differential charging to encourage customers to use IT services at less busy times, or require short-term activities to respond to unexpected demand or the failure of a configuration item.	<i>(ITIL Service Design) (ITIL Service Strategy)</i> Proces odpovídající za pochopení, předvídání a ovlivňování poptávky zákazníků po službách. Správa poptávky spolupracuje se správou kapacit, aby zajistila, že poskytovatel služby má dostatečnou kapacitu, aby dosáhl žádané poptávky. Na strategické úrovni může správa poptávky zahrnovat analýzu vzoru chování v rámci obchodní činnosti a uživatelských profilů, zatímco na taktické úrovni může využívat diferencované zpoplatnění motivující zákazníky využívat služby IT v době menšího zatížení, nebo vyžadovat krátkodobé činnosti jako odpověď na neočekávaný požadavek nebo poruchu konfigurační položky.
Deming Cycle	Demingův cyklus	See Plan-Do-Check-Act.	Viz PlánujDělejKontrolujJednej.

Výraz v angličtině	Výraz v češtině	Definice v angličtině	Definice v češtině
dependency	závislost	The direct or indirect reliance of one process or activity on another.	Přímá nebo nepřímá závislost jednoho procesu nebo činnosti na jiném/jiné.
deployment	nasazení (rozmístění)	<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 Service Transition)</i> Činnost, zodpovědná za nasazení (rozmístění) nového nebo změněného hardware, software, dokumentace, procesu atd. do provozního prostředí. Nasazení je částí procesu správa releasů a nasazení.
depreciation	odpisy (amortizace)	<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 Service Strategy)</i> Měřitelné snížení hodnoty aktiv v průběhu jejich životního cyklu. Je založeno na opotřebování, spotřebování nebo jiném snížení užitné ekonomické hodnoty.
design	návrh	<i>(ITIL Service Design)</i> An activity or process that identifies requirements and then defines a solution that is able to meet these requirements. See also service design.	<i>(ITIL Service Design)</i> Činnost nebo proces, který identifikuje požadavky a formuluje řešení splňující tyto požadavky. Viz také návrh služby.
design coordination	koordinace návrhu	<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 Service Design)</i> Proces odpovědný za koordinaci všech činností návrhu služby, procesů a zdrojů. Koordinace návrhu zajišťuje konzistentní a efektivní návrh nových nebo změněných služeb IT, informačních systémů správy služeb, architektur, technologie, procesů, informací a metrik.
detection	detekce	<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 Service Operation)</i> Fáze rozšířeného životního cyklu incidentu. Výsledkem detekce je incident oznámený poskytovateli služeb. Detekce může probíhat automaticky nebo může být výsledkem zaznamenání incidentu uživatelem.

Výraz v angličtině	Výraz v češtině	Definice v angličtině	Definice v češtině
development	vývoj	<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 Service Design)</i> Proces odpovídající za vytvoření nebo modifikaci služby IT nebo aplikace připravených pro následný release a nasazení. Termín vývoj se používá také pro označení role nebo skupiny, která vývoj provádí. Tento proces není detailně popsán v klíčových příručkách ITIL.
development environment	vývojové prostředí	<i>(ITIL Service Design)</i> An environment used to create or modify IT services or applications. Development environments are not typically subjected to the same degree of control as test or live environments. See also development.	<i>(ITIL Service Design)</i> Prostředí používané pro vytváření nebo úpravu služby IT nebo aplikací. Vývojové prostředí typicky není řízeno tak přísně jako prostředí testovací nebo provozní. Viz také vývoj.
diagnosis	diagnóza	<i>(ITIL Service Operation)</i> A stage in the incident and problem lifecycles. The purpose of diagnosis is to identify a workaround for an incident or the root cause of a problem.	<i>(ITIL Service Operation)</i> Fáze životního cyklu incidentu a problému. Účelem diagnózy je nalezení náhradního řešení incidentu (workaround) nebo primární příčiny problému.
diagnostic script	diagnostický skript	<i>(ITIL Service Operation)</i> A structured set of questions used by service desk staff to ensure they ask the correct questions, and to help them classify, resolve and assign incidents. Diagnostic scripts may also be made available to users to help them diagnose and resolve their own incidents.	<i>(ITIL Service Operation)</i> Strukturovaná sada otázek používaná pracovníky service desku, aby kladli správné otázky, což jim má pomoci při klasifikaci, řešení a přiřazování incidentů. Diagnostické skripty mohou být dostupné i pro uživatele, aby jim pomohly diagnostikovat a řešit jejich vlastní incidenty.
differential charging	diferencované zpoplatňování	A technique used to support demand management by charging different amounts for the same function of an IT service under different circumstances. For example, reduced charges outside peak times, or increased charges for users who exceed a bandwidth allocation.	Technika používaná pro podporu správy požadavků - zpoplatňování různými částkami za tutéž funkci služby IT za odlišných podmínek. Např. snížené poplatky mimo dobu špičky, nebo zvýšené poplatky pro uživatele, kteří překročí svoje dohodnuté podmínky.

Výraz v angličtině	Výraz v češtině	Definice v angličtině	Definice v češtině
direct cost	přímé náklady	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The cost of providing an IT service which can be allocated in full to a specific customer, cost centre, project etc. For example, the cost of providing non-shared servers or software licences. <i>See also</i> indirect cost.	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Náklady na poskytování IT služeb, které lze jako celek zcela přiřadit konkrétnímu zákazníkovi, nákladovému středisku, projektu apod. Např. náklady na poskytování nesdíleného serveru nebo licence software. <i>Viz také</i> nepřímé náklady.
directory service	adresářová služba	<i>(ITIL Service Operation)</i> An application that manages information about IT infrastructure available on a network, and corresponding user access rights.	<i>(ITIL Service Operation)</i> Aplikace spravující informace o síťových prostředcích, které jsou k dispozici v rámci infrastruktury IT, a spravující odpovídající přístupová práva uživatelů.
document	dokument	Information in readable form. A document may be paper or electronic – for example, a policy statement, service level agreement, incident record or diagram of a computer room layout. <i>See also</i> record.	Informace v čitelné podobě. Dokument může být v papírové nebo elektronické formě - např. specifikace politik, dohoda o úrovni služeb, záznam incidentu nebo schéma uspořádání počítačového sálu. <i>Viz také</i> záznam.
downtime	výpadek / odstávka	<i>(ITIL Service Design) (ITIL Service Operation)</i> The time when an IT service or other configuration item is not available during its agreed service time. The availability of an IT service is often calculated from agreed service time and downtime.	<i>(ITIL Service Design) (ITIL Service Operation)</i> Období, kdy služba IT nebo konfigurační položka není během dohodnuté provozní doby dostupná. Dostupnost služby IT je často kalkulována z dohodnuté provozní doby služby a výpadku / odstávky.
driver	hybatel	Something that influences strategy, objectives or requirements – for example, new legislation or the actions of competitors.	To, co ovlivňuje strategii, cíle nebo požadavky. Například nová legislativa nebo aktivity konkurentů.

Výraz v angličtině	Výraz v češtině	Definice v angličtině	Definice v češtině
early life support (ELS)	počáteční podpora	<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 Service Transition)</i> Fáze životního cyklu služby vyskytující se na konci nasazení a před tím, než je služba zcela akceptována do provozu. V průběhu počáteční podpory může poskytovatel služeb znovu posoudit klíčové ukazatele výkonnosti (KPI), úroveň služby a prahové hodnoty monitorování a může zavést zlepšení pro dosažení cílů služby. Poskytovatel služby může rovněž během této doby poskytnout dodatečné zdroje pro správu incidentů a problémů.
economies of scale	úspory z rozsahu (množstevní slevy)	<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 Service Strategy)</i> Snížení průměrných nákladů, které je umožněno zvýšením využití služby IT nebo aktiva. <i>Viz také</i> úspory z kapacit.
economies of scope	úspory z kapacit	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The reduction in cost that is allocated to an IT service by using an existing asset for an additional purpose. For example, delivering a new IT service from an existing IT infrastructure. <i>See also</i> economies of scale.	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Snížení nákladů, které jsou alokovány na službu IT dodatečným využitím stávajících aktiv. Jedná se například o dodávku nové služby IT při využití stávající infrastruktury IT. <i>Viz také</i> úspory z rozsahu.
effectiveness	efektivita	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> A measure of whether the objectives of a process, service or activity have been achieved. An effective process or activity is one that achieves its agreed objectives. <i>See also</i> key performance indicator.	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> Měřítka, zda byly dosaženy cíle procesu, služby nebo činnosti. Efektivní proces nebo činnost je ten/ta, který/á dosáhne dohodnutých cílů. <i>Viz také</i> klíčový ukazatel výkonnosti.
efficiency	hospodárnost	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> A measure of whether the right amount of resource has been used to deliver a process, service or activity. An efficient process achieves its objectives with the minimum amount of time, money, people or other resources. <i>See also</i> key performance indicator.	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> Měřítka, zda bylo použito (spotřebováno) odpovídající množství zdrojů pro dodávku procesu, služby nebo činnosti. Hospodárný proces dosáhne svého cíle s minimálním množstvím spotřebovaného času, peněz, lidských či jiných zdrojů. <i>Viz také</i> klíčový ukazatel výkonnosti.

Výraz v angličtině	Výraz v češtině	Definice v angličtině	Definice v češtině
emergency change	naléhavá změna	<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 Service Transition)</i> Změna, která musí být implementována co nejdříve - např. vyřešení závažného incidentu nebo implementace bezpečnostní záplaty. Proces správy změn obvykle obsahuje specifický postup pro vykonání naléhavé změny. Viz také poradní výbor pro naléhavé změny.
emergency change advisory board (ECAB)	poradní výbor pro naléhavé změny (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 Service Transition)</i> Podskupina poradního výboru pro změny (CAB), která přijímá rozhodnutí o naléhavých změnách. Členství může být určeno až ve chvíli, kdy je svolána schůzka, a je závislé na povaze naléhavé změny.
enabling service	podmiňující služba	<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 Service Strategy)</i> Služba, které je třeba pro dodávku klíčové služby. Tyto služby může zákazník vidět, ale mohou mu být rovněž skryty, a nejsou mu přímo nabízeny. Viz také rozšiřující služba.
enhancing service	rozšiřující služba	<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 Service Strategy)</i> Služba, která je přidána ke klíčové službě, aby ji učinila pro zákazníka atraktivnější. Rozšiřující služby nejsou pro dodávku klíčové služby podstatné, ale užívají se, aby povzbudily zákazníky k používání klíčových služeb nebo pro odlišení poskytovatele služby od jeho konkurentů. Viz také podmiňující služba; faktor nadšení.

Výraz v angličtině	Výraz v češtině	Definice v angličtině	Definice v češtině
enterprise financial management	podniková správa financí	<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 Service Strategy)</i> Funkce a procesy odpovídající v organizaci za celkovou správu rozpočtů, účetnictví a požadavků na zpoplatnění. Podniková správa financí je někdy zmiňována jako „korporátní“ finanční oddělení. Viz také správa financí pro služby IT.
environment	prostředí	<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 Service Transition)</i> Část infrastruktury IT používané ke specifickým účelům - např. provozní prostředí, testovací prostředí, prostředí pro sestavení. Používá se také pro označení „fyzického prostředí“ jako např. instalační prostředí, klimatizace, napájení apod. Prostředí je také používáno ve významu externích podmínek, které něco ovlivňují nebo mají na něco dopad.
error	chyba	<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 Service Operation)</i> Chyba v návrhu nebo nefunkčnost, která způsobí poruchu jedné nebo více konfiguračních položek nebo služby IT. Chybou je nazýván i lidský omyl nebo chybný proces, který má dopad na konfigurační položku nebo službu IT.
escalation	eskalace	<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 Service Operation)</i> Získání dodatečných zdrojů, pokud jsou vyžadovány pro dosažení cílů úrovně služeb nebo očekávání zákazníka. Eskalaci můžeme použít v jakémkoli procesu správy služeb IT, avšak je obvykle spojena se správou incidentů, se správou problémů a správou stížností zákazníků. Jsou dva typy eskalací: funkční eskalace a hierarchická eskalace.

Výraz v angličtině	Výraz v češtině	Definice v angličtině	Definice v češtině
eSourcing Capability Model for Client Organizations (eSCM-CL)	model způsobilosti využití elektronických zdrojů pro klientské organizace (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 Service Strategy)</i> Rámec pomáhající organizacím nasměrovat jejich analýzy a rozhodování k modelům a strategiím využívajícím zdroje služeb. eSCM-CL byl vyvinut na Carnegie Mellon University v USA. Viz také eSourcing Capability Model for Service Providers.
eSourcing Capability Model for Service Providers (eSCM-SP)	model způsobilosti využití elektronických zdrojů pro poskytovatele služeb (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 Service Strategy)</i> Rámec pomáhající poskytovatelům služeb IT zlepšit svou způsobilost řízení služeb IT z pohledu využití zdrojů služeb. eSCM-SP byl vyvinut na Carnegie Mellon University v USA. Viz také eSourcing Capability Model for Client Organizations.
estimation	odhad	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.	Přibližná hodnota pro metriku nebo náklady získaná na základě zkušenosti. Odhady se používají také ve správě kapacit a správě dostupnosti jako nejlevnější a nejméně přesná modelovací metoda.
event	událost	<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 Service Operation)</i> Změna stavu, která je významná z hlediska řízení konfigurační položky nebo služby IT. Pojem je také používán ve významu výstrahy nebo upozornění pocházejících od služby IT, konfigurační položky nebo monitorovacího nástroje. Události obvykle vyžadují, aby pracovník provozu IT provedl nějakou činnost, a často vedou k registraci incidentu.
event management	správa událostí	<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 Service Operation)</i> Proces odpovědný za správu událostí během jejich životního cyklu. Správa událostí je jednou z hlavních činností provozu IT.

Výraz v angličtině	Výraz v češtině	Definice v angličtině	Definice v češtině
exception report	zpráva o výjimkách	A document containing details of one or more key performance indicators or other important targets that have exceeded defined thresholds. Examples include service level agreement targets being missed or about to be missed, and a performance metric indicating a potential capacity problem.	Dokument obsahující detaily jednoho nebo více klíčových ukazatelů výkonnosti nebo dalších důležitých cílů, které překročily stanovené prahové hodnoty. Příkladem mohou být cíle dohod o úrovních služeb, které v současnosti nejsou plněny nebo mají tendenci nebýt plněny a výkonnostní metriky indikující potenciální kapacitní problémy.
excitement attribute	atribut nadšení	See excitement factor.	Viz faktor nadšení.
excitement factor	faktor nadšení	<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 Service Strategy)</i> Atribut přidán k něčemu, aby to učinil atraktivnější nebo zajímavější pro zákazníka. Např. restaurace může poskytovat zadarmo nápoj ke každému jídlu. Viz také rozšiřující služba.
expanded incident lifecycle	rozšířený životní cyklus incidentu	<i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design)</i> Detailed stages in the lifecycle of an incident. The stages are detection, diagnosis, repair, recovery and restoration. The expanded incident lifecycle is used to help understand all contributions to the impact of incidents and to plan for how these could be controlled or reduced.	<i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design)</i> Podrobnější fáze životního cyklu incidentu. Fázemi jsou detekce, diagnóza, oprava, obnova, vrácení do původního stavu. Rozšířený životní cyklus incidentu je používán k lepšímu porozumění všeho, co přispívá k určení dopadu incidentu a pro plánování, jak by tyto aspekty mohly být řízeny nebo omezovány.
external customer	vnější zákazník	A customer who works for a different business from the IT service provider. See also external service provider; internal customer.	Zákazník, který není součástí stejné organizace jako poskytovatel služeb IT. Viz také externí poskytovatel služeb; interní zákazník.
external metric	externí metrika	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.	Metrika užívaná pro měření dodávky služby IT zákazníkovi. Externí metriky jsou obvykle definovány ve smlouvách o úrovni služeb a jsou vykazovány zákazníkům. Viz také interní metrika.

Výraz v angličtině	Výraz v češtině	Definice v angličtině	Definice v češtině
external service provider	externí poskytovatel služeb	<i>(ITIL Service Strategy)</i> An IT service provider that is part of a different organization from its customer. An IT service provider may have both internal and external customers. See also outsourcing; Type III service provider.	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Poskytovatel služeb IT, jenž je součástí jiné organizace, než jeho zákazníci. Poskytovatel služeb IT může mít jak interní, tak externí zákazníky. Viz také outsourcing; poskytovatel služeb typu III.
facilities management	správa zařízení	<i>(ITIL Service Operation)</i> The function responsible for managing the physical environment where the IT infrastructure is located. Facilities management includes all aspects of managing the physical environment – for example, power and cooling, building access management, and environmental monitoring.	<i>(ITIL Service Operation)</i> Funkce odpovědná za správu fyzického prostředí, v němž je umístěna infrastruktura IT. Správa zařízení zahrnuje všechny aspekty správy fyzického prostředí, např. napájení a chlazení, správu přístupů do budov a monitorování prostředí.
failure	porucha	<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 Service Operation)</i> Ztráta schopnosti provozovat službu podle specifikace nebo dodávat požadovaný výstup. Termín může být použit ve vztahu ke službám IT, procesům, činnostem, konfiguračním položkám atd. Porucha často způsobuje incident.
fast recovery	rychlá obnova	<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 Service Design)</i> Varianta obnovy, známá též jako horká záloha (hot standby). Rychlá obnova obvykle používá vyčleněné stálé zařízení s počítačovými systémy a softwarem nakonfigurované a připravené k poskytování služeb IT. Rychlá obnova může trvat až do 24 hodin, ale může být rychlejší, pokud není třeba obnovit data ze záloh.
fault	vada / chyba	See error.	Viz chyba.
fault tolerance	odolnost proti poruchám	<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 Service Design)</i> Schopnost služby IT nebo jiné konfigurační položky pokračovat správně v provozu po poruše komponenty. Viz také protipatření; odolnost.

Výraz v angličtině	Výraz v češtině	Definice v angličtině	Definice v češtině
fault tree analysis (FTA)	analýza stromu poruch (FTA)	<i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design)</i> A technique that can be used to determine a chain of events that has caused an incident, or may cause an incident in the future. Fault tree analysis represents a chain of events using Boolean notation in a diagram.	<i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design)</i> Technika, která může být použita pro zjištění řetězce událostí, které způsobily incident nebo by mohly způsobit incident v budoucnosti. Analýza stromu poruch reprezentuje řetězec událostí zobrazených v diagramu za použití Booleovské notace.
financial management	správa financí	<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 Service Strategy)</i> Obecný výraz užívaný pro popis funkce a procesů odpovědných za plánování financí, účetnictví a požadavků na zpoplatnění v organizaci. Podniková správa financí je specifickým výrazem užívaným pro popis funkce a procesů z pohledu organizace jako celku. Správa financí pro služby IT je specifickým výrazem užívaným pro popis funkce a procesů z pohledu poskytovatele služeb IT.
financial management for IT services	správa financí pro služby IT	<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 Service Strategy)</i> Funkce a procesy odpovědné za správu rozpočtnictví, účtování a požadavků na zpoplatnění poskytovatele služeb IT. Správa financí pro služby IT zajišťuje příslušnou úroveň financování pro návrh, vývoj a dodávku služeb, které nákladově efektivním způsobem realizuje strategii organizace. <i>Viz také</i> podniková správa financí.
financial year	finanční rok	<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 Service Strategy)</i> Účtovací období pokrývající 12 následných měsíců. Finanční rok může začít kdykoli (např. od 1. dubna do 31. března).

Výraz v angličtině	Výraz v češtině	Definice v angličtině	Definice v češtině
first-line support	první úroveň podpory	<i>(ITIL Service Operation)</i> The first level in a hierarchy of support groups involved in the resolution of incidents. Each level contains more specialist skills, or has more time or other resources. <i>See also</i> escalation.	<i>(ITIL Service Operation)</i> První úroveň v hierarchii podpůrných skupin začleněných do řešení incidentů. Každá vyšší úroveň má k dispozici specialisty s hlubšími znalostmi nebo má více času nebo dalších zdrojů. <i>Viz také</i> eskalace.
fishbone diagram	diagram „rybí kosti“	<i>See</i> Ishikawa diagram.	<i>Viz</i> Ishikawův diagram.
fit for purpose	odpovídající danému účelu	<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 Service Strategy)</i> Schopnost dosáhnout dohodnuté úrovně užitečnosti. Termín „odpovídající danému účelu“ (fit for purpose) je také neformálně užívaný termín pro proces, konfigurační položku, službu IT apod., které jsou schopné dosáhnout svého cíle nebo úrovně služeb. Vyžaduje to správný návrh, implementaci, řízení i údržbu.
fit for use	vhodný pro použití	<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 Service Strategy)</i> Schopnost dosáhnout dohodnuté úrovně záruky. „Vhodný pro použití“ vyžaduje správný návrh, implementaci, řízení i údržbu.
fixed asset	základní prostředky	<i>(ITIL Service Transition)</i> A tangible business asset that has a long-term useful life (for example, a building, a piece of land, a server or a software licence). <i>See also</i> service asset; configuration item.	<i>(ITIL Service Transition)</i> Hmotné aktivum businessu, které má dlouhodobý užitečný život (např. budova, pozemek, server nebo softwarová licence). <i>Viz také</i> aktivum služby; konfigurační položka.

Výraz v angličtině	Výraz v češtině	Definice v angličtině	Definice v češtině
fixed asset management	správa základních prostředků	<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.	Proces odpovídající za sledování a reportování hodnoty a vlastnictví základních prostředků během jejich životního cyklu. Správa základních prostředků udržuje registr aktiv a obvykle je prováděna na úrovni celkového businessu, spíše než u organizace IT. Správa základních prostředků je někdy nazývána správou finančních aktiv a v klíčových publikacích ITIL není detailně popsána.
fixed cost	fixní náklady	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A cost that does not vary with IT service usage – for example, the cost of server hardware. <i>See also</i> variable cost.	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Náklady, které nejsou závislé na využívání služby IT - např. náklady na pořízení serveru. <i>Viz také</i> variabilní náklady.
fixed facility	stálé zařízení	<i>(ITIL Service Design)</i> A permanent building, available for use when needed by an IT service continuity plan. <i>See also</i> portable facility; recovery option.	<i>(ITIL Service Design)</i> Trvale vyčleněné zařízení (budova), v případě potřeby použitelná pro plán kontinuity služeb IT. <i>Viz také</i> přenosné zařízení, varianta obnovy.
follow the sun	nepřetržitá podpora	<i>(ITIL Service Operation)</i> A methodology for using service desks and support groups around the world to provide seamless 24/7 service. Calls, incidents, problems and service requests are passed between groups in different time zones.	<i>(ITIL Service Operation)</i> Metodika celosvětového využívání service desků a podpůrných skupin, aby byla zabezpečena nepřetržitá dostupnost služby 24 hodin denně, 7 dní v týdnu. Volání, incidenty, problémy a požadavky na službu se předávají mezi skupinami v různých časových pásmech.
fulfilment	splnění	Performing activities to meet a need or requirement – for example, by providing a new IT service, or meeting a service request.	Provádění činností vedoucích k uspokojení potřeby nebo požadavku - např. poskytnutím nové služby IT nebo vyhověním požadavku na službu.

Výraz v angličtině	Výraz v češtině	Definice v angličtině	Definice v češtině
function	funkce	<p>A team or group of people and the tools or other resources they use to carry out one or more processes or activities – for example, the service desk. The term also has two other meanings:</p> <ul style="list-style-type: none"> • An intended purpose of a configuration item, person, team, process or IT service. For example, one function of an email service may be to store and forward outgoing mails, while the function of a business process may be to despatch goods to customers. • To perform the intended purpose correctly, as in 'The computer is functioning.' 	<p>Tým/skupina lidí a nástroje nebo další zdroje, které tito pracovníci používají k provádění jednoho nebo více procesů nebo činností - např. service desk. Výraz může mít i dva jiné významy:</p> <ul style="list-style-type: none"> • zamýšlený účel konfigurační položky, osoby, týmu, procesu nebo služby IT. Např. jedna funkce služby e-mailu může být ukládání a přeposílání odesílaných mailů, jedna funkce podnikového procesu může být rozesílání zboží zákazníkům, • správné vykonávání zamýšleného úkolu „počítač je funkční“.
functional escalation	funkční eskalace	<i>(ITIL Service Operation)</i> Transferring an incident, problem or change to a technical team with a higher level of expertise to assist in an escalation.	<i>(ITIL Service Operation)</i> Přenesení incidentu, problému nebo změny na technický tým s vyšší expertní úrovní za účelem asistence při eskalaci.
gap analysis	diferenční analýza	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> An activity that compares two sets of data and identifies the differences. Gap analysis is commonly used to compare a set of requirements with actual delivery. See also benchmarking.	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> Činnost, která srovnává dvě množiny dat a identifikuje rozdíly. Diferenční analýza je obvykle užívána pro porovnání množiny požadavků s aktuální dodávkou. Viz také benchmarking.
governance	governance („principy dlouhodobého směřování a řízení“)	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.	Zajištění toho, aby politiky a strategie byly skutečně implementovány, a aby požadované procesy byly korektně dodržovány. Governance zahrnuje definování rolí a odpovědností, měření a vykazování, a realizaci akcí pro vyřešení jakýchkoli identifikovaných potíží.

Výraz v angličtině	Výraz v češtině	Definice v angličtině	Definice v češtině
gradual recovery	postupná obnova	<i>(ITIL Service Design)</i> A recovery option that is also known as cold standby. Gradual recovery typically uses a portable or fixed facility that has environmental support and network cabling, but no computer systems. The hardware and software are installed as part of the IT service continuity plan. Gradual recovery typically takes more than three days, and may take significantly longer.	<i>(ITIL Service Design)</i> Varianta obnovy, známá také jako studená záloha. Postupná obnova typicky užívá přenosná nebo stálá zařízení, která mají vytvořeno kontrolované prostředí a síťové připojení, ale neobsahují počítačové systémy. Hardware a software jsou instalovány jako součást plánu kontinuity služeb. Postupná obnova typicky trvá více než tři dny, ale může také trvat podstatně déle.
guideline	směrnice	A document describing best practice, which recommends what should be done. Compliance with a guideline is not normally enforced. <i>See also</i> standard.	Dokument popisující nejlepší praktiky, který doporučuje, co by se mělo dělat. Shoda se směrnicí nebývá obvykle vynucována. <i>Viz také</i> norma.
hierarchic escalation	hierarchická eskalace	<i>(ITIL Service Operation)</i> Informing or involving more senior levels of management to assist in an escalation.	<i>(ITIL Service Operation)</i> Informování nebo zapojení nadřazených úrovní managementu za účelem spolupráce při eskalaci.
high availability	vysoká dostupnost	<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 Service Design)</i> Přístup nebo návrh, který minimalizuje nebo potlačuje důsledky poruchy konfigurační položky na uživatele služby IT. Řešení s vysokou dostupností jsou navrhována pro dosažení dohodnuté úrovně dostupnosti a pro snížení počtu a dopadu incidentů využívají technik jako odolnost proti poruchám, odolnost a rychlá obnova.
hot standby	horká záloha (hot standby)	<i>See</i> fast recovery; immediate recovery.	<i>Viz</i> rychlá obnova; okamžitá obnova.
identity	identita	<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 Service Operation)</i> Unikátní jméno, užívané pro identifikaci uživatele, osoby nebo role. Identita je užívána pro přidělení práv tomuto uživateli, osobě nebo roli. Příkladem identit může být uživatelské jméno NovakJ nebo role „manažer změn“.

Výraz v angličtině	Výraz v češtině	Definice v angličtině	Definice v češtině
immediate recovery	okamžitá obnova	<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 Service Design)</i> Varianta obnovy známá také jako horká záloha. Pro tuto variantu jsou přijata opatření pro obnovu služby IT bez významného výpadku služby u zákazníka. Okamžitá obnova typicky využívá technologií zrcadlení (mirroring), vyvažování zátěže (load balancing) a oddělených zpracování (split site).
impact	dopad	<i>(ITIL Service Operation) (ITIL Service Transition)</i> A measure of the effect of an incident, problem or change on business processes. Impact is often based on how service levels will be affected. Impact and urgency are used to assign priority.	<i>(ITIL Service Operation) (ITIL Service Transition)</i> Míra účinku incidentu, problému nebo změny na podnikové procesy. Dopad je často založen na tom, jaký vliv bude mít na úroveň služby. Dopad a naléhavost jsou užívány pro přiřazení priority.
incident	incident	<i>(ITIL Service Operation)</i> An unplanned interruption to an IT service or reduction in the quality of an IT service. Failure of a configuration item that has not yet affected service is also an incident – for example, failure of one disk from a mirror set.	<i>(ITIL Service Operation)</i> Neplánované přerušení služby IT nebo omezení kvality služby IT. Incidentem je rovněž porucha konfigurační položky, která dosud neovlivnila službu - např. porucha jednoho ze zrcadlených disků.
incident management	správa incidentů (incident management)	<i>(ITIL Service Operation)</i> The process responsible for managing the lifecycle of all incidents. Incident management ensures that normal service operation is restored as quickly as possible and the business impact is minimized.	<i>(ITIL Service Operation)</i> Proces, který odpovídá za správu životního cyklu všech incidentů. Správa incidentů zajišťuje, aby normální provoz služby byl obnoven tak rychle, jak je to možné, a aby byl minimalizován dopad na business.
incident record	záznam incidentu	<i>(ITIL Service Operation)</i> A record containing the details of an incident. Each incident record documents the lifecycle of a single incident.	<i>(ITIL Service Operation)</i> Záznam obsahující detaily popisující incident. Každý záznam incidentu dokumentuje životní cyklus jednoho incidentu.
indirect cost	nepřímé náklady	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The cost of providing an IT service which cannot be allocated in full to a specific customer – for example, the cost of providing shared servers or software licences. Also known as overhead. See also direct cost.	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Náklady na poskytování služeb IT, které nemohou být v celém rozsahu přiřazeny konkrétnímu zákazníkovi - např. náklady na sdílené servery nebo softwarové licence. Bývají označovány i jako režijní náklady. Viz také přímé náklady.

Výraz v angličtině	Výraz v češtině	Definice v angličtině	Definice v češtině
information security management (ISM)	správa bezpečnosti informací (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 Service Design)</i> Proces odpovídající za zajištění toho, aby důvěrnost, integrita a dostupnost aktiv, informací, dat a služeb IT odpovídala dohodnutým potřebám businessu. Správa bezpečnosti informací podporuje bezpečnost businessu a má širší rozsah než poskytovatel služeb IT, a zahrnuje manipulaci s dokumenty, přístupy do budov, telefonní hovory atd. pro celou organizaci. Viz také informační systém správy bezpečnosti.
information security management system (ISMS)	systém správy bezpečnosti informací (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 Service Design)</i> Rámec politiky, procesů, funkcí, norem / standardů, směrnic a nástrojů zaručující organizaci, že dosáhne svých cílů správy bezpečnosti informací. Viz také informační systém správy bezpečnosti.
information security policy	politika informační bezpečnosti	<i>(ITIL Service Design)</i> The policy that governs the organization's approach to information security management.	<i>(ITIL Service Design)</i> Politika, která určuje přístup organizace ke správě bezpečnosti informací.
information system	informační systém	See management information system.	Viz manažerský informační systém.
information technology (IT)	informační technologie (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.	Využití technologie pro uložení, komunikaci a zpracování informací. Technologie typicky zahrnuje počítače, telekomunikace, aplikace a další software. Informace představují údaje businessu, hlasové informace, obrázky, videa apod. Informační technologie jsou často používány jako podpora podnikových procesů prostřednictvím služeb IT.

Výraz v angličtině	Výraz v češtině	Definice v angličtině	Definice v češtině
infrastructure service	služba infrastruktury	A type of supporting service that provides hardware, network or other data centre components. The term is also used as a synonym for supporting service.	Typ podpůrné služby, která poskytuje hardware, síť nebo další komponenty datových center. Výraz se také užívá jako synonymum pro podpůrnou službu.
insourcing	insourcing	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Using an internal service provider to manage IT services. The term insourcing is also used to describe the act of transferring the provision of an IT service from an external service provider to an internal service provider. <i>See also</i> service sourcing.	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Využití vnitřního poskytovatele služeb pro správu služeb IT. Výraz insourcing je také užíván pro popis aktu přenosu poskytování služby IT od externího poskytovatele služeb na interního poskytovatele služeb. <i>Viz také</i> zajištění zdrojů služeb.
integrity	integrita	<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 Service Design)</i> Bezpečnostní princip, který zajišťuje, že data a konfigurační položky jsou modifikovány pouze oprávněným personálem a činnostmi. Integrita uvažuje všechny možné příčiny modifikace, včetně softwarových a hardwarových poruch, živelních událostí a lidských zásahů.
interactive voice response (IVR)	interaktivní hlasová odezva (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 Service Operation)</i> Způsob automatické distribuce telefonních hovorů podle uživatelských vstupů, jako jsou tlačítková volba nebo hlasové příkazy za účelem identifikace správného směrování příchozích volání.
intermediate recovery	středně rychlá obnova (intermediate recovery)	<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 Service Design)</i> Varianta obnovy známá také jako teplá záloha. Středně rychlá obnova typicky užívá sdílená zařízení přenosná nebo stálá, která mají počítačové systémy a síťové komponenty. Hardware a software vyžaduje konfiguraci a obnovení dat podle plánu kontinuity služeb IT. Typická doba obnovy u středně rychlé obnovy je jeden až tři dny.

Výraz v angličtině	Výraz v češtině	Definice v angličtině	Definice v češtině
internal customer	interní zákazník	A customer who works for the same business as the IT service provider. <i>See also</i> external customer; internal service provider.	Zákazník, který je součástí stejné organizace jako poskytovatel služeb IT. <i>Viz také</i> externí zákazník; interní poskytovatel služeb.
internal metric	interní metrika	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.	Metrika, která je užívána poskytovatelem služeb IT pro monitorování hospodárnosti, efektivity nebo nákladové efektivity interních procesů poskytovatele služeb IT. Interní metriky obvykle nejsou vykazovány zákazníkovi služeb IT. <i>Viz také</i> externí metriky.
internal rate of return (IRR)	interní míra návratnosti (IRR)	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A technique used to help make decisions about capital expenditure. It calculates a figure that allows two or more alternative investments to be compared. A larger internal rate of return indicates a better investment. <i>See also</i> net present value; return on investment.	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Technika užívaná při rozhodování o investičních výdajích. Vypočítává hodnotu, která umožňuje srovnání dvou nebo více alternativních investic. Vyšší interní míra návratnosti ukazuje na lepší investici. <i>Viz také</i> čistá současná hodnota, návratnost investice.
internal service provider	interní poskytovatel služeb	<i>(ITIL Service Strategy)</i> An IT service provider that is part of the same organization as its customer. An IT service provider may have both internal and external customers. <i>See also</i> insourcing; Type I service provider; Type II service provider.	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Poskytovatel služeb IT, jenž je součástí stejné organizace jako jeho zákazník. Poskytovatel služeb IT může mít interní i externí zákazníky. <i>Viz také</i> insourcing; poskytovatel služeb I. typu; poskytovatel služeb II. typu.
International Organization for Standardization (ISO)	Mezinárodní organizace pro standardizaci (ISO)	The International Organization for Standardization (ISO) is the world's largest developer of standards. ISO is a non-governmental organization that is a network of the national standards institutes of 156 countries. <i>See</i> www.iso.org for further information about ISO.	Mezinárodní organizace pro standardizaci (ISO) je celosvětově největším producentem norem. ISO je nevládní organizací, jež je tvořena sítí národních normalizačních institucí ve 156 zemích. www.iso.org pro další informace o ISO.
International Standards Organisation	International Standards Organisation	<i>See</i> International Organization for Standardization.	<i>Viz</i> International Organization for Standardization (ISO).

Výraz v angličtině	Výraz v češtině	Definice v angličtině	Definice v češtině
internet service provider (ISP)	poskytovatel služeb internetu (ISP)	An external service provider that provides access to the internet. Most ISPs also provide other IT services such as web hosting.	Externí poskytovatel služeb, který poskytuje přístup k internetu. Většina ISP poskytuje rovněž další služby IT, jako např. web hosting.
invocation	vyvolání	<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 Service Design)</i> Zahájení kroků definovaných plánem. Např. spuštění plánu kontinuity služeb IT pro jednu nebo více služeb IT.
Ishikawa Diagram	Ishikawův diagram	<i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Operation)</i> A technique that helps a team to identify all the possible causes of a problem. Originally devised by Kaoru Ishikawa, the output of this technique is a diagram that looks like a fishbone.	<i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Operation)</i> Technika, která pomáhá týmu identifikovat všechny možné příčiny problému. Původně navržena Kaoru Ishikawou, výstupem této techniky je diagram podobný rybí kostře.
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.	Obecný pojem vztahující se k množině mezinárodních norem pro Systémy řízení kvality. Pro více informací viz www.iso.org . Viz také International Organization for Standardization.
ISO 9001	ISO 9001	An international standard for quality management systems. See also ISO 9000; standard.	Mezinárodní norma pro systémy řízení kvality. Viz také ISO 9000; norma.
ISO/IEC 20000	ISO/IEC 20000	An international standard for IT service management.	Mezinárodní standard pro správu služeb IT.
ISO/IEC 27001	ISO/IEC 27001	<i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design)</i> An international specification for information security management. The corresponding code of practice is ISO/IEC 27002. See also standard.	<i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design)</i> Mezinárodní specifikace pro správu bezpečnosti informací. Odpovídajícím souborem postupů je ISO/IEC 27002. Viz také norma.

Výraz v angličtině	Výraz v češtině	Definice v angličtině	Definice v češtině
ISO/IEC 27002	ISO/IEC 27002	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> An international code of practice for information security management. The corresponding specification is ISO/IEC 27001. <i>See also</i> standard.	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> Mezinárodní soubor postupů pro správu bezpečnosti informací. Odpovídající specifikací je ISO/IEC 27001. <i>Viz také</i> norma.
IT accounting	účtování IT	<i>See</i> accounting.	<i>Viz</i> účtování.
IT Infrastructure	infrastruktura IT	All of the hardware, software, networks, facilities etc. that are required to develop, test, deliver, monitor, control or support applications and IT services. The term includes all of the information technology but not the associated people, processes and documentation.	Veškerý hardware, software, sítě, zařízení atd. nutný pro vývoj, testování, dodávku, monitorování, řízení a podporu aplikací a služeb IT. Termín zahrnuje veškerou informační technologii, ale nikoli související personál, procesy a dokumentaci.
IT Operations	provoz IT	<i>(ITIL Service Operation)</i> Activities carried out by IT operations control, including console management/operations bridge, job scheduling, backup and restore, and print and output management. IT operations are also used as a synonym for service operation.	<i>(ITIL Service Operation)</i> Činnosti prováděné řízením provozu IT včetně správy konzolí/operačního centra, plánování úloh, zálohování a obnovování a správy tisků a výstupů. Provoz IT je používán rovněž jako synonymum pro provoz služeb.
IT operations control	řízení provozu IT	<i>(ITIL Service Operation)</i> The function responsible for monitoring and control of the IT services and IT infrastructure. <i>See also</i> operations bridge.	<i>(ITIL Service Operation)</i> Funkce odpovědná za monitorování a řízení služeb IT a infrastruktury IT. <i>Viz také</i> operační centrum.
IT Operations Management	správa provozu IT	<i>(ITIL Service Operation)</i> The function within an IT service provider that performs the daily activities needed to manage IT services and the supporting IT infrastructure. IT operations management includes IT operations control and facilities management.	<i>(ITIL Service Operation)</i> Funkce používaná poskytovatelem služeb IT, která provádí denní činnosti potřebné pro správu služeb IT a pro podporu infrastruktury IT. Správa provozu IT zahrnuje řízení provozu IT a správu zařízení.

Výraz v angličtině	Výraz v češtině	Definice v angličtině	Definice v češtině
IT Service	služba IT	A service provided by an IT service provider. An IT service is made up of a combination of information technology, people and processes. A customer-facing IT service directly supports the business processes of one or more customers and its service level targets should be defined in a service level agreement. Other IT services, called supporting services, are not directly used by the business but are required by the service provider to deliver customer-facing services. <i>See also</i> core service; enabling service; enhancing service; service; service package.	Služba poskytovaná poskytovatelem služeb IT. Služba IT je vytvořena kombinací informační technologie, personálu a procesů. Služba IT používaná přímo zákazníky bezprostředně podporuje podnikové procesy jednoho nebo více zákazníků a cíle úrovně služeb by měly být definovány ve smlouvě o úrovni služeb. Další služby IT, nazývané podpůrné služby, nejsou businesssem přímo využívány, ale jsou požadovány poskytovatelem služeb, aby mohl dodávat služby, které jsou v kontaktu s zákazníkem. <i>Viz také</i> klíčová služba; podmiňující služba; rozšiřující služba; služba; balíček služby.
IT Service Continuity Management (ITSCM)	správa kontinuity služeb IT (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 Service Design)</i> Proces odpovídající za správu rizik, která by mohla vážně ohrozit služby IT. Správa kontinuity služeb IT zajišťuje, aby poskytovatel služeb IT mohl vždy poskytnout minimální dohodnutou úroveň služeb, přičemž omezuje rizika na akceptovatelnou úroveň a plánuje obnovu služeb IT. Správa kontinuity služeb IT podporuje správu kontinuity businessu.
IT service continuity plan	plán kontinuity služeb IT	<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 Service Design)</i> Plán stanovující kroky nezbytné pro obnovení jedné či více služeb IT. Plán také identifikuje spouštěcí mechanismy, zainteresované osoby, komunikaci atd. Plán kontinuity služeb IT by měl být součástí plánu kontinuity businessu.

Výraz v angličtině	Výraz v češtině	Definice v angličtině	Definice v češtině
IT service management (ITSM)	správa služeb IT	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.	Implementace a správa kvality služeb IT, které splňují potřeby businessu. Správa služeb IT je vykonávána poskytovateli služeb IT za využití vhodné kombinace lidí, procesů a informačních technologií. <i>Viz také</i> správa služeb.
IT Service Management Forum (itSMF)	IT Service Management Forum (itSMF)	The IT Service Management Forum is an independent organization dedicated to promoting a professional approach to IT service management. The itSMF is a not-for-profit membership organization with representation in many countries around the world (itSMF chapters). The itSMF and its membership contribute to the development of ITIL and associated IT service management standards. <i>See</i> www.itsmf.com for more information.	IT Service Management Forum je nezávislá organizace věnující se propagaci profesionálního přístupu ke správě služeb IT. itSMF je nezisková členská organizace s působností v mnoha zemích na celém světě (itSMF Chapters). itSMF a její členové se podílí na vývoji ITIL a souvisejících norem (standardů) správy služeb IT. Více informací na www.itsmf.com .
IT service provider	poskytovatel služeb IT	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A service provider that provides IT services to internal or external customers.	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Poskytovatel služeb, který poskytuje služby IT interním nebo externím zákazníkům.
IT steering group (ISG)	řídící komise IT	<i>(ITIL Service Design) (ITIL Service Strategy)</i> A formal group that is responsible for ensuring that business and IT service provider strategies and plans are closely aligned. An IT steering group includes senior representatives from the business and the IT service provider. Also known as IT strategy group or IT steering committee.	Formálně ustavená skupina odpovědná za těsnou shodu strategií a plánů mezi businessem a poskytovatelem služeb IT. Řídící komise IT sdružuje zástupce vyššího vedení z obou oblastí. Známá také jako strategická skupina IT nebo řídící výbor IT.

Výraz v angličtině	Výraz v češtině	Definice v angličtině	Definice v češtině
ITIL	ITIL (knihovna infrastruktury IT)	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.	Sada publikací s nejlepšími praktikami pro správu služeb IT. Knihovna ITIL je vlastněna Úřadem vlády (součást vlády Jejícího Veličenstva). ITIL poskytuje návod na zajištění kvalitních služeb IT a potřebných podpůrných procesů, funkcí a dalších způsobilostí. Rámec ITIL je založen na životním cyklu služby a skládá se z pěti fází životního cyklu (strategie služeb, návrh služeb, přechod služeb, provoz služeb a neustálého zlepšování služeb), každá z těchto fází má svou vlastní podpůrnou publikaci. Existuje rovněž sada doplňkových publikací ITIL, které poskytují specifické návody pro průmyslová odvětví, provozní modely a technologické architektury. Více informací na www.itil-officialsite.com .
job description	popis pracovní pozice	A document that defines the roles, responsibilities, skills and knowledge required by a particular person. One job description can include multiple roles – for example, the roles of configuration manager and change manager may be carried out by one person.	Dokument stanovující role, odpovědnosti, dovednosti a znalosti potřebné pro konkrétní osobu. Jeden popis pracovní pozice může obsahovat několik rolí – např. role manažera správy konfigurací a manažera správy změn mohou být prováděny jednou osobou.
job scheduling	plánování úloh	(<i>ITIL Service Operation</i>) Planning and managing the execution of software tasks that are required as part of an IT service. Job scheduling is carried out by IT operations management, and is often automated using software tools that run batch or online tasks at specific times of the day, week, month or year.	(<i>ITIL Service Operation</i>) Plánování a řízení provádění softwarových úloh, které jsou součástí poskytování služby IT. Plánování úloh je vykonáváno správou provozu IT. Často je zautomatizováno využitím softwarových nástrojů, které zpracovávají dávkové úlohy nebo online úlohy ve specifických časech v průběhu dne, týdne, měsíce nebo roku.

Výraz v angličtině	Výraz v češtině	Definice v angličtině	Definice v češtině
Kano model	Kanův model	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A model developed by Noriaki Kano that is used to help understand customer preferences. The Kano model considers attributes of an IT service grouped into areas such as basic factors, excitement factors, performance factors etc.	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Model vyvinutý Noriaki Kanem pomáhá porozumět preferencím zákazníka. Kanův model bere v úvahu atributy služby IT seskupené do oblastí jako: základní faktory, faktory nadšení, výkonnostní faktory atd.
Kepner & Tregoe Analysis	Kepner a Tregoe analýza	<i>(ITIL Service Operation)</i> A structured approach to problem solving. The problem is analysed in terms of what, where, when and extent. Possible causes are identified, the most probable cause is tested, and the true cause is verified.	<i>(ITIL Service Operation)</i> Strukturovaný přístup k řešení problémů. Problém je analyzován z pohledu jeho podstaty, místa, času a rozsahu. Jsou identifikovány možné příčiny, nejpravděpodobnější příčina je otestována a skutečná příčina je ověřena.
key performance indicator (KPI)	klíčový ukazatel výkonnosti (KPI)	<i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design)</i> A metric that is used to help manage an IT service, process, plan, project or other activity. Key performance indicators are used to measure the achievement of critical success factors. Many metrics may be measured, but only the most important of these are defined as key performance indicators and used to actively manage and report on the process, IT service or activity. They should be selected to ensure that efficiency, effectiveness and cost effectiveness are all managed.	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> Metrika, která pomáhá řídit služby IT, procesy, plánovat projekty nebo další činnosti. Klíčové ukazatele výkonnosti se používají pro měření, zda byly dosaženy kritické faktory úspěchu (CSF). Lze měřit mnoho metrik, ale jen ty nejdůležitější jsou definovány jako klíčové ukazatele výkonnosti a jsou aktivně používány při řízení procesů, služeb IT nebo činností a jejich vykazování. Měly by být vybrány tak, aby sloužily ke komplexní správě hospodárnosti, efektivity a efektivity nákladů.
knowledge base	znalostní báze	<i>(ITIL Service Transition)</i> A logical database containing data and information used by the service knowledge management system.	<i>(ITIL Service Transition)</i> Logická databáze obsahující data a informace používané systémem správy znalostí o službách.

Výraz v angličtině	Výraz v češtině	Definice v angličtině	Definice v češtině
knowledge management	správa znalostí	<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 Service Transition)</i> Proces odpovídající za sdílení výhledů, myšlenek, zkušeností a informací, a za zajištění, že tyto informace jsou dostupné na správném místě a ve správném čase. Proces správy znalostí umožňuje informované rozhodování a zlepšuje hospodárnost tím, že omezuje potřebu opakovaného hledání znalostí. Viz také od dat k informacím, ke znalostem, k poznání; systém zprávy znalostí o službách.
known error	známá chyba	<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 Service Operation)</i> Problém, který má popsánu primární příčinu a náhradní řešení. Znamé chyby jsou evidovány a spravovány během celého životního cyklu v rámci správy problémů. Znamé chyby mohou být identifikovány také vývojem nebo dodavateli.
known error database (KEDB)	databáze známých chyb (KEDB)	<i>(ITIL Service Operation)</i> A database containing all known error records. This database is created by problem management and used by incident and problem management. The known error database may be part of the configuration management system, or may be stored elsewhere in the service knowledge management system.	<i>(ITIL Service Operation)</i> Databáze obsahující všechny záznamy o známých chybách. Databáze je vytvářena správou problémů a využívána správou incidentů a problémů. Databáze známých chyb může být součástí systému správy konfigurací nebo může být uložena někde v systému správy znalostí o službách.
known error record	záznam známé chyby	<i>(ITIL Service Operation)</i> A record containing the details of a known error. Each known error record documents the lifecycle of a known error, including the status, root cause and workaround. In some implementations, a known error is documented using additional fields in a problem record.	<i>(ITIL Service Operation)</i> Záznam obsahující detaily známé chyby. Každý záznam dokumentuje životní cyklus známé chyby včetně stavu, klíčové příčiny a náhradního řešení (workaround). U některých implementací je známá chyba popsána v přídatných polích v záznamu problému.

Výraz v angličtině	Výraz v češtině	Definice v angličtině	Definice v češtině
lifecycle	životní cyklus	<p>The various stages in the life of an IT service, configuration item, incident, problem, change etc. The lifecycle defines the categories for status and the status transitions that are permitted. For example:</p> <ul style="list-style-type: none"> • The lifecycle of an application includes requirements, design, build, deploy, operate, optimize • The expanded incident lifecycle includes detection, diagnosis, repair, recovery and restoration • The lifecycle of a server may include: ordered, received, in test, live, disposed etc. 	<p>Různé fáze existence služby IT, konfigurační položky, incidentu, problému, změny atd. Životní cyklus definuje kategorie stavů a povolené přechody mezi stavy. Například:</p> <ul style="list-style-type: none"> • životní cyklus aplikace zahrnuje požadavky, návrh, sestavení; nasazení, provoz, optimalizaci atd., • rozšířený životní cyklus incidentu zahrnuje detekci, diagnózu, opravu, obnovení, uvedení do původního stavu; • životní cyklus serveru může zahrnovat stavy objednan, přijat, testován, v provozu, zlikvidován atd.
line of service (LOS)	line of service (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 Service Strategy)</i> Klíčová služba nebo balíček služby, která/který má více variant služeb. Line of service (řada služeb) je spravována vlastníkem služby a každá varianta služby je navržena k podpoře určitého segmentu trhu.
live	v provozu	<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 Service Transition)</i> Vztahuje se k službě IT nebo konfigurační položce, která je použita k poskytování služby zákazníkovi.
live environment	provozní prostředí	<i>(ITIL Service Transition)</i> A controlled environment containing live configuration items used to deliver IT services to customers.	<i>(ITIL Service Transition)</i> Řízené prostředí obsahující provozní konfigurační položky použité k poskytování služeb IT zákazníkovi.

Výraz v angličtině	Výraz v češtině	Definice v angličtině	Definice v češtině
maintainability	udržovatelnost	<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 Service Design)</i> Míra udávající, jak rychle a efektivně mohou být služba IT nebo jiná konfigurační položka uvedeny po poruše do normálního pracovního stavu. Udržovatelnost je často měřena a vykazována jako MTRS. Udržovatelnost se v kontextu vývoje softwaru nebo služeb IT používá také ve významu schopnost být snadno změněn nebo opraven.
major incident	závažný incident	<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 Service Operation)</i>) Incident s nejvyšší kategorií dopadu. Následkem závažného incidentu je významné narušení businessu.
manageability	spravovatelnost	An informal measure of how easily and effectively an IT service or other component can be managed.	Neformální míra toho, jak snadno a efektivně může být spravována služba IT nebo jiná komponenta.
management information	informace pro vedení	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'.	Informace používané k podpoře rozhodování manažerů. Jsou často generovány automaticky nástroji podporujícími různé procesy správy služeb IT. Často obsahují hodnoty klíčových ukazatelů výkonu jako „procento změn vedoucích k incidentům“ nebo „podíl řešení bez eskalace“.
management information system (MIS)	manažerský informační systém	<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 Service Design)</i> Soubor nástrojů, dat a informací užívaný pro podporu procesu nebo funkce. Příklady mohou být informační systém správy dostupnosti a informační systém správy dodavatelů a smluv. Viz také systém správy znalostí o službách.

Výraz v angličtině	Výraz v češtině	Definice v angličtině	Definice v češtině
Management of Risk (MoR)	správa rizik	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.	Správa rizik (MoR) zahrnuje všechny činnosti potřebné k identifikaci a řízení rizik, kterým jsme vystaveni, a které mohou mít dopad na dosažení cílů businessu v organizaci. Více informací na www.mor-officialsite.com .
management system	systém řízení	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.	Soustava politik, procesů, funkcí, norem, návodů a nástrojů, které zajišťují, že organizace nebo část organizace může dosahovat svých cílů. Tento termín je užíván také v menším rozsahu k podpoře konkrétního procesu nebo činnosti – např. systém správy událostí nebo systém správy rizik. Viz také systém.
manual workaround	manuální náhradní řešení (workaround)	(<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 Continual Service Improvement</i>) Náhradní řešení, které vyžaduje ruční zásah. Manuální náhradní řešení se také používá jako název pro variantu obnovy, při které podnikový proces funguje bez použití služby IT. Je to dočasné opatření a obvykle je kombinováno s jinou variantou obnovy.
marginal cost	mezní náklad	(<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 Service Strategy</i>) Nárůst nebo pokles nákladů na produkci jednotky výstupu – o jednu více či o jednu méně – např. náklady na podporu dodatečného uživatele.
market space	prostor na trhu	(<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 Service Strategy</i>) Příležitosti, které by mohl poskytovatel služeb IT využít k tomu, aby uspokojil potřeby zákazníka v oblasti businessu. Prostory na trhu identifikují možné služby IT, jejichž dodávku by poskytovatel služeb IT mohl zvažovat.

Výraz v angličtině	Výraz v češtině	Definice v angličtině	Definice v češtině
maturity	zralost (vyspělost)	<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 Continual Service Improvement)</i> Měřítka spolehlivosti, hospodárnosti a efektivity procesu, funkce, organizace apod. Nejvyspělejší procesy a funkce jsou formálně sladěny s podnikovými cíli a strategií a jsou podporovány systémem neustálého zlepšování.
maturity level	úroveň zralosti	A named level in a maturity model, such as the Carnegie Mellon Capability Maturity Model Integration.	Pojmenovaná úroveň v modelu zralosti jako je Carnegie Mellon Capability Maturity Model Integration.
mean time between failures (MTBF)	střední doba mezi poruchami (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 Service Design)</i> Metrika pro měření a vykazování spolehlivosti. MTBF je průměrný čas, po který může služba IT nebo konfigurační položka plnit svoji dohodnutou funkci bez přerušení. Tento čas je měřen od okamžiku zahájení práce konfigurační položky až do příštího výpadku.
mean time between service incidents (MTBSI)	střední doba mezi incidenty služby (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 Service Design)</i> Metrika užívaná pro měření a vykazování spolehlivosti. MTBSI je definována jako čas od selhání systému nebo služby IT do dalšího selhání. MTBSI je rovna součtu MTBF a MTTR.
mean time to repair (MTTR)	střední doba opravy (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.	Střední doba opravy je průměrný čas potřebný pro opravu služby IT nebo jiné konfigurační položky po selhání. MTTR je měřena od okamžiku výpadku konfigurační položky do okamžiku, kdy je obnovena. MTTR nezahrnuje čas obnovy nebo návratu do původního stavu. MTTR je někdy nesprávně používán namísto střední doby obnovy služby.

Výraz v angličtině	Výraz v češtině	Definice v angličtině	Definice v češtině
mean time to restore service (MTRS)	střední doba obnovy služby (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. <i>See also</i> maintainability; mean time to repair.	Střední doba obnovy služby IT nebo jiné konfigurační položky po poruše. MTRS je měřena od chvíle, kdy se konfigurační položka porouchá až do doby, kdy je plně obnovena a poskytuje obvyklou plnou funkčnost. <i>Viz také</i> udržitelnost, střední doba opravy.
metric	metrika	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> Something that is measured and reported to help manage a process, IT service or activity. <i>See also</i> key performance indicator.	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> To, co je měřeno a vykazováno za účelem řízení procesu, služby IT nebo činnosti. <i>Viz také</i> klíčový ukazatel výkonnosti (KPI).
middleware	middleware	<i>(ITIL Service Design)</i> Software that connects two or more software components or applications. Middleware is usually purchased from a supplier, rather than developed within the IT service provider. <i>See also</i> commercial off the shelf.	<i>(ITIL Service Design)</i> Software, který spojuje dvě nebo více softwarových komponent nebo aplikací. Middleware je obvykle nakupován od dodavatele spíše než by byl vyvíjen poskytovatelem služeb IT. <i>Viz také</i> hotové balíčkové řešení.
mission	poslání	A short but complete description of the overall purpose and intentions of an organization. It states what is to be achieved, but not how this should be done. <i>See also</i> vision.	Krátký, ale úplný popis celkového smyslu a záměrů organizace. Deklaruje, co má být dosaženo, ale neříká, jak toho dosáhnout. <i>Viz také</i> vize.
model	model	A representation of a system, process, IT service, configuration item etc. that is used to help understand or predict future behaviour.	Reprezentace systému, procesu, služby IT, konfigurační položky atd., které se používá k pochopení nebo předpovědi budoucího chování.
modelling	modelování	A technique that is used to predict the future behaviour of a system, process, IT service, configuration item etc. Modelling is commonly used in financial management, capacity management and availability management.	Technika používaná k předpovědi budoucího chování systému, procesu, služby IT, konfigurační položky apod. Modelování je obvykle používáno ve správě financí, správě kapacit a správě dostupnosti.

Výraz v angličtině	Výraz v češtině	Definice v angličtině	Definice v češtině
monitor control loop	monitorovací kontrolní smyčka	<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 Service Operation)</i> Monitorování výstupu z úlohy, procesu, služby IT nebo konfigurační položky; srovnávání tohoto výstupu s předdefinovaným standardem; provedení odpovídající činnosti (korekce) na základě tohoto srovnání.
monitoring	monitorování	<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 Service Operation)</i> Opakované sledování konfigurační položky, služby IT nebo procesu za účelem zjišťování událostí a aktuálního stavu.
near-shore	near-shore	<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 Service Strategy)</i> Poskytnutí služeb, jako zahraniční dodávky ze země blízké zemi, která je sídlem zákazníka. Může to být poskytnutí služby IT nebo podpůrných funkcí, jako např. service desk. Viz také onshore, offshore.
net present value (NPV)	čistá současná hodnota (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 Service Strategy)</i> Technika využívaná při rozhodování o investičních nákladech. Čistá současná hodnota porovnává přírůstky a úbytky finančních toků. Kladná čistá současná hodnota indikuje hodnotnou investici. Viz také interní míra návratnosti, návratnost investice.
normal change	normální změna	<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 Service Transition)</i> Změna, která není naléhavá ani standardní. Normální změny se uskutečňují v definovaných procesních krocích procesu správy změn.
normal service operation	normální provoz služeb	<i>(ITIL Service Operation)</i> An operational state where services and configuration items are performing within their agreed service and operational levels.	<i>(ITIL Service Operation)</i> Provozní stav, kdy služby a konfigurační položky fungují v rámci dohodnuté služby a provozních úrovní.

Výraz v angličtině	Výraz v češtině	Definice v angličtině	Definice v češtině
notional charging	pomyslné zpoplatnění	<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 Service Strategy)</i> Přístup ke zpoplatnění služeb IT. Poplatky jsou zákazníkům vypočítávány a zákazníci jsou o nich informováni, ale nedochází ke skutečnému převodu peněz. Pomyslné zpoplatnění se někdy používá pro zvýšení povědomí zákazníků o tom, jaké náklady vznikají, nebo jako přechodný stav během zavádění skutečného zpoplatnění.
objective	cíl	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.	Výstupy vyžadované z procesu, činnosti nebo kvůli zajištění, aby jejich účel byl splněn. Cíle jsou obvykle vyjádřeny měřitelnými cíli. Termín je také neformálně užíván ve významu požadavek.
off the shelf	hotové balíčkové řešení	See commercial off the shelf.	Viz komerční hotové balíčkové řešení.
Office of Government Commerce (OGC)	Office of Government Commerce (OGC)	OGC (former owner of Best Management Practice) and its functions have moved into the Cabinet Office as part of HM Government. See www.cabinetoffice.gov.uk	OGC (dřívější vlastník Nejlepších praktik řízení) a jeho funkce se přesunuly do Úřadu vlády (Cabinet Office) jako součásti vlády Jeho Veličenstva. Viz www.cabinetoffice.gov.uk
offshore	offshore	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Provision of services from a location outside the country where the customer is based, often in a different continent. This can be the provision of an IT service, or of supporting functions such as a service desk. See also near-shore; onshore.	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Zabezpečení služeb z místa mimo zemi, kde sídlí zákazník, často na jiném kontinentu. Může se jednat o poskytování služby IT nebo podpůrných funkcí jako např. service desk. Viz také near-shore; onshore.
onshore	onshore	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Provision of services from a location within the country where the customer is based. See also near-shore; offshore.	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Zabezpečení služeb z území státu, ve kterém je sídlo zákazníka. Viz také nearshore; onshore.

Výraz v angličtině	Výraz v češtině	Definice v angličtině	Definice v češtině
operate	fungovat, provozovat	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.	Pracovat dle očekávání. Proces nebo konfigurační položka fungují, pokud poskytují požadované výstupy. Provozovat také znamená vykonávat jednu či více provozních činností. Například provozovat počítač znamená provádět každodenní provozní činnosti, které jsou vyžadovány.
operation	provoz / provozní činnost	<i>(ITIL Service Operation)</i> Day-to-day management of an IT service, system or other configuration item. Operation is also used to mean any predefined activity or transaction – for example, loading a magnetic tape, accepting money at a point of sale, or reading data from a disk drive.	<i>(ITIL Service Operation)</i> Každodenní správa služby IT, systému nebo jiné konfigurační položky. Termín se také používá ve smyslu předdefinované činnosti nebo transakce. Např. vkládání magnetické pásky, přijímání peněz v místě prodeje nebo čtení dat z diskové jednotky.
operational	operativní / provozní	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.	Nejnižší ze 3 úrovní plánování a dodávky (strategická, taktická, operativní). Operativní činnosti zahrnují každodenní nebo krátkodobé plánování nebo poskytování podnikových procesů nebo procesů správy služeb IT. Termín je také synonymem pro stav v provozu.
operational cost	provozní náklady	The cost resulting from running the IT services, which often involves repeating payments – for example, staff costs, hardware maintenance and electricity (also known as current expenditure or revenue expenditure). See also capital expenditure.	Náklady spojené s provozováním služeb IT, což často zahrnuje opakující se platby - například personální náklady, údržba technického vybavení a elektřina (také známo jako „běžné výdaje“ nebo „náklady účetního období“). Viz také investiční náklady.
operational expenditure (OPEX)	provozní náklady (OPEX)	See operational cost.	Viz provozní náklady.

Výraz v angličtině	Výraz v češtině	Definice v angličtině	Definice v češtině
operational level agreement (OLA)	dohoda o úrovni provozních služeb (OLA)	<p><i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design)</i> An agreement between an IT service provider and another part of the same organization. It supports the IT service provider's delivery of IT services to customers and defines the goods or services to be provided and the responsibilities of both parties. For example, there could be an operational level agreement:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Between the IT service provider and a procurement department to obtain hardware in agreed times • Between the service desk and a support group to provide incident resolution in agreed times. <p><i>See also service level agreement.</i></p>	<p><i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design)</i> Dohoda mezi poskytovatelem služeb IT a další součástí téže organizace. Podporuje dodávku služeb IT poskytovatelem služeb zákazníkům IT a definuje zboží nebo služby, které by měly být poskytnuty, a odpovědnosti obou stran. Např. dohoda by mohla být</p> <ul style="list-style-type: none"> • mezi poskytovatelem služeb IT a oddělením nákupu, aby obstaralo hardware v dohodnutém čase, • mezi service deskem a podpůrnou skupinou, aby zajistila vyřešení incidentu v dohodnutém čase. <p><i>Viz také dohoda o úrovních služeb.</i></p>
operations bridge	operační centrum	<i>(ITIL Service Operation)</i> A physical location where IT services and IT infrastructure are monitored and managed.	<i>(ITIL Service Operation)</i> Fyzické místo, kde jsou sledovány a spravovány služby IT a infrastruktura IT.
operations control	řízení provozu	See IT operations control.	Viz řízení provozu IT.
operations management	správa provozu	See IT operations management.	Viz správa provozu IT.

Výraz v angličtině	Výraz v češtině	Definice v angličtině	Definice v češtině
opportunity cost	alternativní náklady (náklady ztracené příležitosti)	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A cost that is used in deciding between investment choices. Opportunity cost represents the revenue that would have been generated by using the resources in a different way. For example, the opportunity cost of purchasing a new server may include not carrying out a service improvement activity that the money could have been spent on. Opportunity cost analysis is used as part of a decision-making process, but opportunity cost is not treated as an actual cost in any financial statement.	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Náklady, které jsou užívány při srovnání několika investičních alternativ. Náklady ztracené příležitosti představují příjem, který by byl získán při užití existujících zdrojů jiným způsobem. Například alternativní náklady spojené s nákupem nového serveru mohou zahrnovat neprovedení aktivity zlepšování služeb, na kterou by jinak peníze mohly být vynaloženy. Analýza alternativních nákladů je používána jako součást rozhodovacích procesů, ale v žádném finančním vyjádření se alternativní náklady nepovažují za aktuální náklady.
optimize	optimalizace	Review, plan and request changes, in order to obtain the maximum efficiency and effectiveness from a process, configuration item, application etc.	Revize, plánování a požadavek na změny, vedené snahou o maximalizaci hospodárnosti a efektivity procesu, konfigurační položky, aplikace atd.
organisation	organizace	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.	Společnost, právní jednotka nebo jiná instituce. Termín je občas užíván k označení jednotky, která disponuje lidmi, zdroji a rozpočtem. Například projektová nebo podniková jednotka.
outcome	výstup	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 <i>also</i> objective.	Výsledek prováděné činnosti, procesu nebo dodávky služby IT, atd. Termín je používán jak ve smyslu zamýšleného výsledku, tak i ve smyslu skutečného výsledku. Viz <i>také</i> cíl.
outsourcing	outsourcing	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Using an external service provider to manage IT services. See <i>also</i> service sourcing.	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Využívání externích dodavatelů služeb ke správě služeb IT. Viz <i>také</i> zajištění zdrojů služeb.
overhead	režie	See indirect cost.	Viz nepřímé náklady.

Výraz v angličtině	Výraz v češtině	Definice v angličtině	Definice v češtině
pain value analysis	analýza dopadů pomocí hodnoty bolestivosti	<i>(ITIL Service Operation)</i> A technique used to help identify the business impact of one or more problems. A formula is used to calculate pain value based on the number of users affected, the duration of the downtime, the impact on each user, and the cost to the business (if known).	<i>(ITIL Service Operation)</i> Technika využívaná k identifikaci dopadu jednoho nebo více problémů na business. K výpočtu prahu bolestivosti (pain value) se používá určitý vzorec založený na počtu postižených uživatelů, délce výpadku, dopadu na jednotlivé uživatele a nákladech, které způsobí businessu (pokud jsou známy).
Pareto principle	Paretův princip	<i>(ITIL Service Operation)</i> A technique used to prioritize activities. The Pareto principle says that 80% of the value of any activity is created with 20% of the effort. Pareto analysis is also used in problem management to prioritize possible problem causes for investigation.	<i>(ITIL Service Operation)</i> Technika užívaná pro stanovení priorit činností. Paretův princip říká, že 80 % hodnoty jakékoliv činnosti je dosaženo s 20% vyvinutého úsilí. Paretova analýza se používá také ve správě problémů pro stanovení priority zkoumání možných příčin problémů.
partnership	partnerství	A relationship between two organizations that involves working closely together for common goals or mutual benefit. The IT service provider should have a partnership with the business and with third parties who are critical to the delivery of IT services. <i>See also</i> value network.	Vztah mezi dvěma organizacemi, který zahrnuje spolupráci na společných cílech nebo společném zájmu. Poskytovatel služeb IT by měl pěstovat partnerství s businessem a se třetími stranami, které kritickým způsobem ovlivňují poskytování služeb IT. <i>Viz také</i> hodnotová síť.
passive monitoring	pasivní monitorování	<i>(ITIL Service Operation)</i> Monitoring of a configuration item, an IT service or a process that relies on an alert or notification to discover the current status. <i>See also</i> active monitoring.	(Service Operation) Monitorování konfigurační položky, služby IT nebo procesu, kdy zjištění aktuálního stavu závisí na automatických výstrahách nebo upozorněních. <i>Viz také</i> aktivní monitorování.
pattern of business activity (PBA)	vzor (model) chování v rámci obchodní činnosti	<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.	(Service strategy) Profil pracovního vytížení jedné nebo více podnikových činností. Vzory chování v rámci obchodních činností pomáhají poskytovateli služby IT porozumět a plánovat pro různé úrovně podnikových činností. <i>Viz také</i> profil uživatele.

Výraz v angličtině	Výraz v češtině	Definice v angličtině	Definice v češtině
percentage utilisation	procentuální využití	<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 Service Design)</i> Poměrné využití konkrétní komponenty v měřeném časovém úseku. Například je-li procesor využit po 1800 sekund za hodinu, jeho využití je 50%.
performance	výkonnost	A measure of what is achieved or delivered by a system, person, team, process or IT service.	Měřítka výstupu dosaženého systémem, jednotlivcem, týmem, procesem nebo službou IT.
performance management	správa výkonnosti	Activities to ensure that something achieves its expected outcomes in an efficient and consistent manner.	Činnosti zajišťující dosažení očekávaných výstupů hospodárným a konzistentním způsobem.
pilot	pilotní implementace	<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 Service Transition)</i> Omezené nasazení služby IT, releasu nebo procesu do provozního prostředí. Pilotní implementace pomáhá snižovat riziko a získat zpětnou vazbu a akceptaci uživatele. <i>Viz také</i> vyhodnocení změny; test.
plan	plán	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.	Detailní návrh definující činnosti a zdroje nezbytné k dosažení stanovených cílů. Například plán zavedení nové služby IT nebo procesu. ISO/IEC 20000 požaduje plán pro správu každého procesu správy služeb IT.

Výraz v angličtině	Výraz v češtině	Definice v angličtině	Definice v češtině
PlanDoCheckAct (PDCA)	PlánujDělej-KontrolujJednej	<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 Continual Service Improvement)</i> Čtyřstupňový cyklus řízení procesů, navržený Edwardem Demingem. PlanDoCheckAct je také nazýván Demingovým cyklem. PLÁNUJ - navrhni nebo reviduj procesy, které podporují poskytování služeb IT. DĚLEJ - realizuj plán a řiď proces. KONTROLUJ - měř procesy a služby IT, srovnávej s cíli a vytvářej reporty. JEDNEJ - plánuj a zaváděj změny vedoucí ke zlepšení procesů.
planned downtime	plánovaná odstávka	<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 Service Design)</i> Schválený čas, po který služba IT nebude dostupná. Plánovaná odstávka je často využívána pro údržbu, upgrade a testování. Viz také změnové okno; výpadek / odstávka.
planning	plánování	An activity responsible for creating one or more plans – for example, capacity planning.	Činnost vytvářející jeden či více plánů - například plánování kapacit.
policy	politika	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.	Formálně dokumentovaná očekávání a záměry vedení. Politiky jsou využívány k přímým rozhodnutím a zajištění konzistentního a vhodného rozvoje a implementaci procesů, norem, rolí, činností, infrastruktury IT atd.
portable facility	přenosné zařízení	<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 Service Design)</i> Montovaná budova či velké vozidlo poskytované třetí stranou a přesunuté na požadovanou lokalitu v případě potřeby v rámci plánu zachování kontinuity služeb IT. Viz také stálá zařízení; varianta obnovy.

Výraz v angličtině	Výraz v češtině	Definice v angličtině	Definice v češtině
post implementation review (PIR)	revize po implementaci (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.	Revize, která probíhá po implementaci změny nebo projektu. Určuje, zda změna nebo projekt byly úspěšné, a identifikuje příležitosti pro zlepšení.
practice	praktika	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.	Pracovní postup nebo způsob, jakým musí být provedena práce. Praktiky mohou obsahovat činnosti, procesy, funkce, normy nebo směrnice. Viz také nejlepší praktiky.
prerequisite for success (PFS)	podmínky úspěchu (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.	Činnost, která má být dokončena nebo podmínka, která má být splněna, aby byl úspěšně implementován plán nebo proces. PFS je často výstupem procesu, který je požadovaným vstupem do jiného procesu.
pricing	ocenění / stanovení ceny	(<i>ITIL Service Strategy</i>) Pricing is the activity for establishing how much customers will be charged.	(<i>ITIL Service Strategy</i>) Ocenění je činnost směřující ke stanovení výše poplatku zákazníka.
PRINCE2	PRINCE2	See PProjects IN Controlled Environments.	Viz PProjects IN Controlled Environments.
priority	priorita	(<i>ITIL Service Operation</i>) (<i>ITIL Service Transition</i>) A category used to identify the relative importance of an incident, problem or change. Priority is based on impact and urgency, and is used to identify required times for actions to be taken. For example, the service level agreement may state that Priority 2 incidents must be resolved within 12 hours.	(<i>ITIL Service Operation</i>) (<i>ITIL Service Transition</i>) Kategorie používaná pro identifikaci relativní významnosti incidentu, problému nebo změny. Priorita je založena na dopadu a naléhavosti, je užívána pro identifikaci požadovaného času pro činnosti, které je nutno provést. Např. smlouva o úrovni služeb může určit, že incidenty s prioritou 2 musí být vyřešeny do 12 hodin.
proactive monitoring	proaktivní monitorování	(<i>ITIL Service Operation</i>) Monitoring that looks for patterns of events to predict possible future failures. See also reactive monitoring.	(<i>ITIL Service Operation</i>) Monitorování, které hledá příznaky událostí k odhadování možných budoucích poruch. Viz také reaktivní monitorování.

Výraz v angličtině	Výraz v češtině	Definice v angličtině	Definice v češtině
proactive problem management	proaktivní správa problémů	<i>(ITIL Service Operation)</i> Part of the problem management process. The objective of proactive problem management is to identify problems that might otherwise be missed. Proactive problem management analyses incident records, and uses data collected by other IT service management processes to identify trends or significant problems.	<i>(ITIL Service Operation)</i> Část procesu správy problémů. Cílem proaktivní správy problémů je identifikace problémů, které by jinak mohly být opomenuty. Proaktivní správa problémů analyzuje záznamy o incidentech a využívá dat shromážděných dalšími procesy správy služeb IT pro identifikaci trendů nebo závažných problémů.
problem	problém	<i>(ITIL Service Operation)</i> A cause of one or more incidents. The cause is not usually known at the time a problem record is created, and the problem management process is responsible for further investigation.	<i>(ITIL Service Operation)</i> Příčina jednoho nebo více incidentů. Příčina obvykle není známa v čase vytvoření záznamu o problému a proces správy problémů je odpovědný za jeho další zkoumání.
problem management	správa problémů (problem management)	<i>(ITIL Service Operation)</i> The process responsible for managing the lifecycle of all problems. Problem management proactively prevents incidents from happening and minimizes the impact of incidents that cannot be prevented.	<i>(ITIL Service Operation)</i> Proces, který odpovídá za správu všech problémů po dobu jejich celého životního cyklu. Správa problémů proaktivně zamezuje výskytu incidentů a minimalizuje dopad incidentů, kterým nemohlo být zabráněno.
problem record	záznam problému	<i>(ITIL Service Operation)</i> A record containing the details of a problem. Each problem record documents the lifecycle of a single problem.	<i>(ITIL Service Operation)</i> Záznam obsahující detaily o problému. Každý záznam problému dokumentuje celý životní cyklus konkrétního problému.
procedure	postup	A document containing steps that specify how to achieve an activity. Procedures are defined as part of processes. <i>See also</i> work instruction.	Dokument obsahující kroky, které specifikují, jak uskutečnit činnost. Postupy jsou definovány jako část procesů. <i>Viz také</i> pracovní instrukce.

Výraz v angličtině	Výraz v češtině	Definice v angličtině	Definice v češtině
process	proces	A structured set of activities designed to accomplish a specific objective. A process takes one or more defined inputs and turns them into defined outputs. It may include any of the roles, responsibilities, tools and management controls required to reliably deliver the outputs. A process may define policies, standards, guidelines, activities and work instructions if they are needed.	Strukturovaná množina činností navržená pro dosažení určitého specifického cíle. Proces má jeden či více definovaných vstupů a přetváří je do definovaných výstupů. Může obsahovat jakékoli role, odpovědnosti, nástroje a manažerské kontrolní mechanismy požadované pro spolehlivou dodávku výstupů. Proces může v případě potřeby definovat politiky, normy / standardy, směrnice, činnosti a pracovní instrukce.
process control	řízení procesu	The activity of planning and regulating a process, with the objective of performing the process in an effective, efficient and consistent manner.	Činnost plánování a usměrňování procesu s cílem provádět proces efektivním, hospodárným a konzistentním způsobem.
process manager	procesní manažer	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.	Role odpovědná za provozní správu procesu. Mezi odpovědnosti procesního manažera spadá plánování a koordinace všech činností požadovaných pro provedení, monitorování procesu a jeho vykazování. Pro jeden proces může existovat více procesních manažerů, např. regionální manažeři změn nebo manažeři kontinuity služeb IT pro každé datové centrum. Role procesního manažera je často přiřazována osobě, která vykonává roli vlastníka procesu, avšak tyto role mohou být u větších organizací odděleny.
process owner	vlastník procesu	The person who is held accountable for ensuring that a process is fit for purpose. The process owner's responsibilities include sponsorship, design, change management and continual improvement of the process and its metrics. This role can be assigned to the same person who carries out the process manager role, but the two roles may be separate in larger organizations.	Osoba, která je odpovědná za zajištění toho, aby proces odpovídal danému účelu. Odpovědnostmi vlastníka procesu jsou sponzorování, návrh a řízení změn procesu a neustálé zlepšování procesu a jeho metrik. Role může být přiřazena též osobě, která zastává roli procesního manažera, avšak tyto role mohou být u větších organizací odděleny.

Výraz v angličtině	Výraz v češtině	Definice v angličtině	Definice v češtině
production environment	produkční prostředí	See live environment.	Viz provozní prostředí.
profit centre	ziskové středisko	(<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 Service Strategy</i>) Podniková jednotka, která účtuje poplatky za poskytované služby. Ziskové středisko může být vytvořeno za účelem tvorby zisku, pokrytí nákladů nebo provozu ve ztrátě. Poskytovatel služeb IT může být provozován jako nákladové nebo ziskové středisko.
pro-forma	proforma	A template or example document containing sample data that will be replaced with real values when these are available.	Šablona nebo vzorový dokument obsahující příklady dat, která budou nahrazena reálnými hodnotami, jakmile budou k dispozici.
programme	program	A number of projects and activities that are planned and managed together to achieve an overall set of related objectives and other outcomes.	Skupina projektů a činností, které jsou plánovány a řízeny koordinovaně za účelem dosažení kompletní sady souvisejících cílů a dalších výstupů.
project	projekt	A temporary organization, with people and other assets, that is required to achieve an objective or other outcome. Each project has a lifecycle that typically includes initiation, planning, execution, and closure. Projects are usually managed using a formal methodology such as PProjects IN Controlled Environments (PRINCE2) or the Project Management Body of Knowledge (PMBOK). See <i>also</i> charter; project management office; project portfolio.	Dočasná struktura organizace, zahrnující osoby a další aktiva nezbytné k dosažení cíle nebo jiných výstupů. Každý projekt má svůj životní cyklus, který typicky obsahuje zahájení, plánování, realizaci a uzavření. Projekty jsou obvykle řízeny podle formálních metodologií jako je PProjects IN Controlled Environments (PRINCE2) nebo Project Management Body of Knowledge (PMBOK). Viz <i>také</i> záměr / charter; projektová kancelář; portfolio projektů.
project charter	záměr projektu	See charter.	Viz záměr / charter.
Project Management Body of Knowledge (PMBOK)	Project Management Body of Knowledge (PMBOK)	A project management standard maintained and published by the Project Management Institute. See www.pmi.org for more information. See <i>also</i> PProjects IN Controlled Environments (PRINCE2).	Standard projektového managementu udržovaný a publikovaný organizací Project Management Institute. Pro více informací viz www.pmi.org . Viz <i>také</i> PProjects IN Controlled Environments (PRINCE2).

Výraz v angličtině	Výraz v češtině	Definice v angličtině	Definice v češtině
Project Management Institute (PMI)	Project Management Institute (PMI)	A membership association that advances the project management profession through globally recognized standards and certifications, collaborative communities, an extensive research programme, and professional development opportunities. PMI is a not-for-profit membership organization with representation in many countries around the world. PMI maintains and publishes the Project Management Body of Knowledge (PMBOK). See www.pmi.org for more information. See also PProjects IN Controlled Environments (PRINCE2).	Členská organizace, která prosazuje profesi projektového managementu prostřednictvím globálně uznaných norem a certifikací, spolupracujících komunit, rozsáhlého výzkumného programu a příležitostí profesionálního rozvoje. PMI je nezisková členská organizace se zastoupením v mnoha zemích po celém světě. PMI udržuje a publikuje Project Management Body of Knowledge (PMBOK). Pro více informací vizí www.pmi.org . Viz také PProjects IN Controlled Environments (PRINCE2).
project management office (PMO)	projektová kancelář(PMO)	(ITIL Service Design) (ITIL Service Strategy) A function or group responsible for managing the lifecycle of projects. See also charter; project portfolio.	(ITIL Service Design) (ITIL Service Strategy) Funkce nebo skupina odpovědná za správu životního cyklu projektů. Viz také záměr / charter; portfolio projektů.
project portfolio	portfolio projektů	(ITIL Service Design) (ITIL Service Strategy) A database or structured document used to manage projects throughout their lifecycle. The project portfolio is used to coordinate projects and ensure that they meet their objectives in a cost-effective and timely manner. In larger organizations, the project portfolio is typically defined and maintained by a project management office. The project portfolio is important to service portfolio management as new services and significant changes are normally managed as projects. See also charter.	(ITIL Service Design) (ITIL Service Strategy) Databáze nebo strukturovaný dokument použitý pro správu projektů během jejich životního cyklu. Portfolio projektů se užívá pro koordinaci projektů a pro zajištění, aby dosáhly svých cílů nákladově efektivním způsobem a včas. Ve větších organizacích je portfolio projektů typicky definováno a udržováno projektovou kanceláří. Portfolio projektů je důležité pro správu portfolia služeb, protože nové služby a významné změny jsou obvykle spravovány jako projekty. Viz také záměr / charter.
projected service outage (PSO)	projektovaná odstávka služby	(ITIL Service Transition) A document that identifies the effect of planned changes, maintenance activities and test plans on agreed service levels.	(ITIL Service Transition) Dokument mapující dopady plánovaných změn, aktivit údržby a testovacích plánů na dohodnuté úrovni služby.

Výraz v angličtině	Výraz v češtině	Definice v angličtině	Definice v češtině
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).	Standardní britská vládní metodologie pro správu projektů. Pro více informací viz www.prince-officialsite.com . Viz také Project Management Body of Knowledge (PMBOK).
qualification	kvalifikace	<i>(ITIL Service Transition)</i> An activity that ensures that the IT infrastructure is appropriate and correctly configured to support an application or IT service. See also validation.	<i>(ITIL Service Transition)</i> Činnost, která zajišťuje, že infrastruktura IT odpovídá a je správně konfigurována pro podporu aplikace nebo služby IT. Viz také validace.
quality	kvalita	The ability of a product, service or process to provide the intended value. For example, a hardware component can be considered to be of high quality if it performs as expected and delivers the required reliability. Process quality also requires an ability to monitor effectiveness and efficiency, and to improve them if necessary. See also quality management system.	Schopnost produktu, služby nebo procesu poskytovat zamýšlenou hodnotu. Například komponenta technického vybavení je považována za vysoce kvalitní, pokud pracuje dle předpokladů a vykazuje požadovanou spolehlivost. Kvalita procesu také vyžaduje schopnost sledovat efektivnost a hospodárnost, v případě potřeby zajistit jejich zlepšení. Viz také systém řízení kvality.
quality assurance (QA)	zajištění kvality (QA)	<i>(ITIL Service Transition)</i> The process responsible for ensuring that the quality of a service, process or other service asset will provide its intended value. Quality assurance is also used to refer to a function or team that performs quality assurance. This process is not described in detail within the core ITIL publications. See also service validation and testing.	<i>(ITIL Service Transition)</i> Proces odpovídající za zajištění zamýšlené hodnoty kvality služby, procesu nebo jiného aktiva služby. Zajištění kvality je také užíváno ve vztahu k funkci nebo k týmu, provádějícím zajištění kvality. Tento proces není v klíčových publikacích ITIL detailně popsán. Viz také validace a testování služby.
quality management system (QMS)	systém řízení kvality (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 Continual Service Improvement)</i> Soustava politik, procesů, funkcí, norem, návodů a nástrojů, která zajišťuje, že organizace má odpovídající kvalitu pro spolehlivé dosažení podnikatelských cílů nebo úrovně služeb. Viz také ISO 9000.

Výraz v angličtině	Výraz v češtině	Definice v angličtině	Definice v češtině
quick win	rychlý přínos / rychlé vítězství	<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 Continual Service Improvement)</i> Zlepšení, u něhož se očekává pozitivní dopad na návratnost investic během krátké doby za poměrně malého vynaložení nákladů a úsilí. Viz také Paretův princip.
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 Service Design)</i> Model užívaný pro definování rolí a zodpovědností. RACI je zkratka pro responsible, accountable, consulted a informed (provádí/realizuje, zodpovídá, konzultovaný, informovaný).
reactive monitoring	reaktivní monitorování	<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 Service Operation)</i> Monitorování, které vyvolá činnost jako reakci na událost. Například spuštění dávkové úlohy po zpracování předchozí dávkové úlohy nebo zaznamenání incidentu, když se vyskytla chyba. Viz také proaktivní monitorování.
real charging	reálné zpoplatnění	<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 Service Strategy)</i> Politika zpoplatňování, kdy skutečné peníze jsou převáděny od zákazníka k poskytovateli služeb IT jako platba za dodávku služeb IT. Viz také pomyslné zpoplatnění.
reciprocal arrangement	reciproční dohoda	<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 Service Design)</i> Varianta obnovy. Dohoda mezi dvěma organizacemi o sdílení zdrojů v případě nouzového stavu - např. tiskové zařízení s vysokou rychlostí nebo místo v počítačovém sále.
record	záznam	A document containing the results or other output from a process or activity. Records are evidence of the fact that an activity took place and may be paper or electronic – for example, an audit report, an incident record or the minutes of a meeting.	Dokument obsahující výsledky nebo jiné výstupy procesu nebo činnosti. Záznamy jsou důkazem, že činnost skutečně byla provedena, mohou mít papírovou nebo elektronickou podobu – např. zpráva z auditu, záznam incidentu nebo zápis z jednání.

Výraz v angličtině	Výraz v češtině	Definice v angličtině	Definice v češtině
recovery	obnova	<i>(ITIL Service Design) (ITIL Service Operation)</i> Returning a configuration item or an IT service to a working state. Recovery of an IT service often includes recovering data to a known consistent state. After recovery, further steps may be needed before the IT service can be made available to the users (restoration).	<i>(ITIL Service Design) (ITIL Service Operation)</i> Navrácení konfigurační položky nebo služby IT do fungujícího stavu. Obnova služby IT často zahrnuje obnovu dat do známého konzistentního stavu. Po obnově jsou někdy nutné ještě další kroky předtím, než je služba IT opět dostupná uživatelům (vrácení do původního stavu).
recovery option	varianta obnovy	<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 Service Design)</i> Strategie reakce na přerušení dodávky služeb. Obecně používané strategie jsou manuální náhradní řešení (workaround), reciproční dohoda, postupná obnova, středně rychlá obnova, rychlá obnova a okamžitá obnova. Různé varianty obnovy mohou umožňovat využití vyhrazených zařízení nebo zařízení třetích stran sdílených více subjekty.
recovery point objective (RPO)	cíl bodu obnovy (RPO)	<i>(ITIL Service Design) (ITIL Service Operation)</i> The maximum amount of data that may be lost when service is restored after an interruption. The recovery point objective is expressed as a length of time before the failure. For example, a recovery point objective of one day may be supported by daily backups, and up to 24 hours of data may be lost. Recovery point objectives for each IT service should be negotiated, agreed and documented, and used as requirements for service design and IT service continuity plans.	<i>(ITIL Service Design)(ITIL Service Operation)</i> Maximální množství dat, které může být ztraceno, když je služba obnovena do provozního stavu. Cíl bodu obnovy je vyjádřen jako časový úsek před poruchou. Například cíl bodu obnovy v délce jednoho dne může být zajištěn denní zálohou, mohou být tudíž ztracena data max. za posledních 24 hodin. Cíle bodu obnovy pro každou službu IT by měly být projednány, schváleny a dokumentovány a použity jako požadavky pro návrh služby a plány kontinuity služby IT.

Výraz v angličtině	Výraz v češtině	Definice v angličtině	Definice v češtině
recovery time objective (RTO)	cílová doba obnovy	<i>(ITIL Service Design) (ITIL Service Operation)</i> The maximum time allowed for the recovery of an IT service following an interruption. The service level to be provided may be less than normal service level targets. Recovery time objectives for each IT service should be negotiated, agreed and documented. See also business impact analysis.	<i>(ITIL Service Operation)</i> Maximální doba povolená pro obnovu služby IT po přerušení. Poskytnutá úroveň služby může být nižší než obvyklý cíl úrovní služeb. Cílová doba obnovy pro každou službu IT by měla být projednána, schválena a dokumentována. Viz také analýza dopadu na business (BIA).
redundancy	nadbytečnost (redundance)	<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 Service Design)</i> Použití jedné nebo více dodatečných konfiguračních položek pro zajištění odolnosti vůči poruchám. Výraz má rovněž obecný význam vyjadřující zastaralost nebo nepotřebnost.
relationship	vztah / vazba	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.	Spojení nebo vzájemné působení mezi dvěma lidmi nebo věcmi. Ve Správě vztahů s businesssem dochází k vzájemnému působení mezi poskytovatelem služeb IT a businesssem. V rámci Správy aktiv služeb a konfigurací je to vazba mezi konfiguračními položkami, která určuje závislost mezi nimi nebo jejich propojení. Například aplikace může být spojena se serverem, na kterém běží, a služby IT mají mnoho vazeb na všechny konfigurační položky, které přispívají ke službě IT.
relationship processes	procesy řízení vzájemných vztahů	The ISO/IEC 20000 process group that includes business relationship management and supplier management.	Procesní skupina ISO/IEC 20000 zahrnující správu vztahů s businesssem (business relationship management) a správu dodavatelů (supplier management).
release	release	<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 Service Transition)</i> Jedna nebo více změn služby IT, které jsou sestaveny, testovány a nasazeny najednou. Jediný release může zahrnovat změny hardwaru, softwaru, dokumentace, procesů a dalších komponent.

Výraz v angličtině	Výraz v češtině	Definice v angličtině	Definice v češtině
release and deployment management	správa releasů a nasazení	<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 Service Transition)</i> Proces odpovědný za plánování, načasování a řízení sestavení, testování a nasazení releasů, a za dodávku nové funkčnosti požadované businesssem, přičemž chrání integritu stávajících služeb.
release identification	identifikace releasu	<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 Service Transition)</i> Jmenná konvence sloužící pro jednoznačné označení releasu. Identifikace releasu typicky obsahuje odkaz na konfigurační položku a číslo verze – např. Microsoft Office 2010 SR2.
release management	správa releasů	See release and deployment management.	Viz správa releasů a nasazení.
release package	balíček releasu	<i>(ITIL Service Transition)</i> A set of configuration items that will be built, tested and deployed together as a single release. Each release package will usually include one or more release units.	<i>(ITIL Service Transition)</i> Sada konfigurace sestavená, testovaná a nasazená společně jako jeden release. Každý balíček releasu obvykle obsahuje jednu nebo více jednotek releasů.
release record	záznam releasu	<i>(ITIL Service Transition)</i> A record that defines the content of a release. A release record has relationships with all configuration items that are affected by the release. Release records may be in the configuration management system or elsewhere in the service knowledge management system.	<i>(ITIL Service Transition)</i> Záznam, který definuje obsah releasu. Záznam releasu má vazbu ke všem konfiguračním položkám, které jsou releasem ovlivněny. Záznamy releasu mohou být uloženy v systému správy konfigurací nebo jinde v systému správy znalostí o službách.

Výraz v angličtině	Výraz v češtině	Definice v angličtině	Definice v češtině
release unit	jednotka releasu	<i>(ITIL Service Transition)</i> Components of an IT service that are normally released together. A release unit typically includes sufficient components to perform a useful function. For example, one release unit could be a desktop PC, including hardware, software, licences, documentation etc. A different release unit may be the complete payroll application, including IT operations procedures and user training.	<i>(ITIL Service Transition)</i> Komponenty služby IT, které jsou obvykle uvolňovány společně. Jednotka releasu typicky obsahuje dostatečné komponenty pro provedení požadované funkce. Jednotkou releasu může být např. desktop PC včetně hardwaru, softwaru, licencí, dokumentace atd.; jinou jednotkou releasu může být kompletní mzdová aplikace včetně provozních postupů a uživatelského školení.
release window	okno releasu	See change window.	Viz změnové okno.
reliability	spolehlivost	<i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design)</i> A measure of how long an IT service or other configuration item can perform its agreed function without interruption. Usually measured as MTBF or MTBSI. The term can also be used to state how likely it is that a process, function etc. will deliver its required outputs. See also availability.	<i>(ITIL Service Design) (ITIL Continual Service Improvement)</i> Míra, určující, jak dlouho může služba IT nebo jiná konfigurační položka provádět svoji dohodnutou funkci bez přerušení. Obvykle je měřena jako MTBF nebo MTBSI. Termín se užívá též pro vyjádření pravděpodobnosti toho, že proces, funkce apod. dodá očekávané výstupy. Viz také dostupnost.
remediation	náprava	<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 Service Transition)</i> Činnosti prováděné za účelem obnovy po nepovedené změně nebo releasu. Náprava může obsahovat uvedení do původního stavu (back-out), vyvolání plánu kontinuity služeb nebo dalších akcí navržených tak, aby umožnily pokračování podnikového procesu.
repair	oprava	<i>(ITIL Service Operation)</i> The replacement or correction of a failed configuration item.	<i>(ITIL Service Operation)</i> Nahrazení nebo oprava vadné konfigurační položky.
request for change (RFC)	požadavek na změnu (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 Service Transition)</i> Formální návrh na provedení změny. Obsahuje detaily navrhované změny a může být zaznamenán papírově nebo elektronicky. Pojem je často nesprávně používán ve smyslu záznamu o změně nebo ve smyslu změny samotné.

Výraz v angličtině	Výraz v češtině	Definice v angličtině	Definice v češtině
request fulfilment	plnění požadavků	<i>(ITIL Service Operation)</i> The process responsible for managing the lifecycle of all service requests.	<i>(ITIL Service Operation)</i> Proces odpovědný za řízení životního cyklu všech požadavků na službu.
request model	model požadavku	<i>(ITIL Service Operation)</i> A repeatable way of dealing with a particular category of service request. A request model defines specific agreed steps that will be followed for a service request of this category. Request models may be very simple, with no requirement for authorization (e.g. password reset), or may be more complex with many steps that require authorization (e.g. provision of an existing IT service). See also request fulfilment.	<i>(ITIL Service Operation)</i> Opakovatelný způsob nakládání s konkrétní kategorií požadavku na službu. Model požadavku definuje specifické dohodnuté kroky, které budou dodrženy pro požadavek na službu této kategorie. Modely požadavků mohou být velmi jednoduché, bez nutnosti schválení (např. obnovení hesla), nebo mohou být komplexnější s mnoha kroky vyžadujícími schválení (např. zřízení existující služby IT). Viz také plnění požadavků.
requirement	požadavek	<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. See also statement of requirements.	<i>(ITIL Service Design)</i> Formální vyjádření požadavku. Například požadavek na úroveň služby, projektový požadavek nebo požadované výstupy z procesu. Viz také formulace požadavků (SOR).
resilience	odolnost	<i>(ITIL Service Design)</i> The ability of an IT service or other configuration item to resist failure or to recover in a timely manner following a failure. For example, an armoured cable will resist failure when put under stress. See also fault tolerance.	<i>(ITIL Service Design)</i> Schopnost služby IT nebo jiné konfigurační položky odolávat poruše nebo se včas zotavit po poruše. Např. pancéřovaný kabel odolá poruše, když bude vystaven zatížení. Viz také odolnost proti poruchám.
resolution	vyřešení	<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 Service Operation)</i> Činnost vykonávaná za účelem odstranění primární příčiny incidentu nebo problému nebo za účelem aplikace náhradního řešení (workaroundu). V ISO/IEC 20000 jsou procesy vyřešení skupinou procesů, které zahrnují správu incidentů a problémů.
resolution processes	procesy zajišťující řešení	The ISO/IEC 20000 process group that includes incident and problem management.	Skupina procesů v ISO/IEC 20000, která zahrnuje správu incidentů a problémů.

Výraz v angličtině	Výraz v češtině	Definice v angličtině	Definice v češtině
resource	zdroj	<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 Service Strategy)</i> Obecný termín zahrnující IT infrastrukturu, osoby, peníze nebo cokoli, co umožňuje poskytování IT služby. Zdroje jsou považovány za aktiva organizace. Viz také způsobilost; aktiva služby.
response time	dobu odezvy	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.	Časové měřítko pro dokončení operace nebo transakce. Je užíváno v rámci správy kapacit jako měřítko výkonnosti infrastruktury IT a ve správě incidentů jako množství času potřebného pro zvednutí telefonu nebo pro zahájení diagnózy.
responsiveness	schopnost odezvy	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.	Princip měření doby potřebné k reakci na podnět. Může se jednat o dobu odezvy v rámci transakce nebo rychlost, s jakou poskytovatel služeb IT reaguje na incident nebo požadavek na změnu atd.
restoration of service	vrácení služby do původního stavu	See restore.	Viz obnovení (služby) do provozního stavu.
restore	obnovení (služby) do původního (provozního) stavu	<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 Service Operation)</i> Kroky vedoucí k vrácení IT služby do původního stavu pro uživatele. Následuje po opravě či obnově po incidentu. Obnovení služby do provozního stavu je primárním cílem správy incidentů.
retire	vyřazení	<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 Service Transition)</i> Trvalé odstranění služby IT nebo jiné konfigurační položky z provozního prostředí. Vyřazeno je fází životního cyklu mnoha konfiguračních položek.

Výraz v angličtině	Výraz v češtině	Definice v angličtině	Definice v češtině
return on assets (ROA)	návratnost aktiv	<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 Service Strategy)</i> Míra ziskovosti jednotky businessu nebo organizace. Návratnost aktiv se počítá jako roční čistý příjem dělený celkovou hodnotou aktiv. Viz také návratnost investice.
return on investment (ROI)	návratnost investice (ROI)	<i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Strategy)</i> A measurement of the expected benefit of an investment. In the simplest sense, it is the net profit of an investment divided by the net worth of the assets invested. See also net present value; value on investment.	<i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Strategy)</i> Měřítka očekávaného přínosu investice. V nejjednodušším případě je to čistý zisk z investice dělený čistou hodnotou investovaných aktiv. Viz také čistá současná hodnota, hodnota z investice.
return to normal	návrat do normálního režimu	<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 Service Design)</i> Fáze plánu kontinuity služby IT, během které je plně obnoven normální provoz. Např. převedení primárního datového centra zpět do provozu v případě, že došlo k využití alternativního centra. Zároveň je opět obnovena schopnost spustit plány kontinuity služeb IT.
review	revize	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.	Vyhodnocení změny, problému, procesu, projektu atd. Revize jsou typicky prováděny v určitých bodech životního cyklu, obzvláště po uzavření. Účelem revize je zajistit, aby byly poskytnuty všechny dodávky, a identifikovat příležitosti pro zlepšení. Viz také vyhodnocení změny; revize po implementaci (PIR).
rights	práva	<i>(ITIL Service Operation)</i> Entitlements, or permissions, granted to a user or role – for example, the right to modify particular data, or to authorize a change.	<i>(Service Operation)</i> Oprávnění nebo povolení přidělené uživateli nebo roli. Například právo měnit konkrétní data nebo autorizovat změnu.

Výraz v angličtině	Výraz v češtině	Definice v angličtině	Definice v češtině
risk	riziko	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.	Možná událost, která by mohla způsobit poškození nebo ztrátu, případně ovlivnit schopnost dosáhnout cílů. Riziko je poměřováno pravděpodobností hrozby, zranitelností aktiva z hlediska této hrozby a dopadem, které by hrozba měla, pokud by nastala. Riziko může být definováno také jako nejistota výstupu a může být užito ve smyslu měření pravděpodobnosti pozitivních stejně jako negativních výstupů.
risk assessment	posouzení rizik	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.	Úvodní kroky správy rizik. Provádí se analýza hodnoty aktiv pro business, ve vztahu k těmto aktivům se identifikují hrozby a vyhodnocuje se zranitelnost každého aktiva z hlediska těchto hrozeb. Posouzení rizik může být kvantitativní (založené na numerických hodnotách) nebo kvalitativní.
risk management	správa rizik	The process responsible for identifying, assessing and controlling risks. Risk management is also sometimes used to refer to the second part of the overall process after risks have been identified and assessed, as in 'risk assessment and management'. This process is not described in detail within the core ITIL publications. See <i>also</i> risk assessment.	Proces odpovědný za identifikaci, posouzení a řízení rizik. Správa rizik je také někdy užívána pro vysvětlení celého procesu druhé straně poté, co byla identifikována a posouzena rizika v „posouzení a správě rizik“. Tento proces není v klíčových publikacích ITIL popsán. Viz <i>také</i> posouzení rizik.
role	role	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.	Soustava odpovědností, činností a oprávnění, jimiž je pověřena osoba nebo tým. Role je definována v rámci procesu. Jedna osoba nebo tým mohou mít více rolí - např. role manažera konfigurací nebo manažera změn může být vykonávána stejnou osobou. Role je také užívána pro popis účelu nějaké entity nebo proč je to užíváno.

Výraz v angličtině	Výraz v češtině	Definice v angličtině	Definice v češtině
root cause	klíčová příčina	<i>(ITIL Service Operation)</i> The underlying or original cause of an incident or problem.	<i>(ITIL Service Operation)</i> Zásadní nebo původní příčina incidentu nebo problému.
root cause analysis (RCA)	analýza primární příčiny (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 Service Operation)</i> Činnost, která určí primární příčinu incidentu nebo problému. Typicky se zaměřuje na poruchy v infrastruktuře IT. <i>Viz také</i> analýza výpadku služby.
running costs	provozní náklady	See operational costs.	Viz provozní náklady.
Sarbanes-Oxley (SOX)	Sarbanes-Oxley (SOX)	US law that regulates financial practice and corporate governance.	Zákon USA, který definuje finanční praktiky a korporátní governanci.
scalability	škálovatelnost	The ability of an IT service, process, configuration item etc. to perform its agreed function when the workload or scope changes.	Schopnost služby IT, procesu, konfigurační položky atd. plnit dohodnutou funkci, když se změní rozsah a pracovní zátěž.
scope	rozsah	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.	Hranice nebo míra, ve které jsou uplatňovány procesy, postupy, certifikacem nebo smlouvy. Např. rozsah správy změn může zahrnovat veškeré služby IT v provozu a související konfigurační položky. Rozsah certifikátu ISO/IEC 20000 může zahrnovat veškeré služby IT poskytované konkrétním datovým centrem.
second-line support	druhá úroveň podpory	<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 Service Operation)</i> Druhá úroveň v hierarchii podpůrných skupin začleněných do řešení incidentů a zkoumání problémů. Každá vyšší úroveň má k dispozici specialisty s většími znalostmi nebo má více času nebo jiných zdrojů.
security	bezpečnost	See information security management.	Viz správa bezpečnosti informací.

Výraz v angličtině	Výraz v češtině	Definice v angličtině	Definice v češtině
security management	správa bezpečnosti	See information security management.	Viz správa bezpečnosti informací.
security management information system (SMIS)	informační systém správy bezpečnosti (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 Service Design</i>) Sada nástrojů, dat a informací užívaných pro podporu správy bezpečnosti informací. Informační systém správy bezpečnosti je součástí systému správy bezpečnosti informací. Viz také správa systému znalostí o službách.
security policy	bezpečnostní politika	See information security policy.	viz politika informační bezpečnosti.
separation of concerns (SoC)	oddělení zájmů (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.	(<i>ITIL Service Strategy</i>) Přístup k návrhu řešení nebo službě IT založený na rozdělení problému do menších nezávisle řešitelných částí. Tento přístup odděluje podstatu toho, co má být provedeno od toho, jak to má být dosaženo.
server	server	(<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 Service Operation</i>) Počítač, který je připojen k síti a jenž zabezpečuje softwarové funkce, které využívají další počítače.
service	služba	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.	Prostředek poskytování hodnoty zákazníkovi prostřednictvím výstupů, kterých zákazník chce dosáhnout bez vlastnictví specifických nákladů a rizik. Termín „služba“ se někdy užívá jako synonymum pro klíčovou službu, službu IT nebo balíček služby. Viz také užitečnost; záruka.
service acceptance criteria (SAC)	kritéria akceptovatelnosti služby (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 Service Transition</i>) Sada kritérií užívaných k ujištění, že služba IT vyhovuje funkčním a kvalitativním požadavkům, a že poskytovatel služby IT je připraven provozovat novou službu IT, jakmile byla nasazena. Viz také akceptace.

Výraz v angličtině	Výraz v češtině	Definice v angličtině	Definice v češtině
service analytics	analýza služby	<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 Service Strategy)</i> Technika užívaná k posouzení dopadu incidentu na business. Modeluje závislosti mezi konfiguračními položkami a závislosti služeb IT na konfiguračních položkách.
service asset	aktiva služby	Any resource or capability of a service provider. See also asset.	Jakákoli zdroj nebo způsobilost poskytovatele služeb. Viz také aktiva.
service asset and configuration management (SACM)	správa aktiv služeb a konfigurací (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 Service Transition)</i> Proces odpovídající za zajištění, že aktiva požadovaná pro dodávku služeb jsou správně řízena, a že o těchto aktivech jsou k dispozici přesné a spolehlivé informace kdykoli a kdekoli jsou potřeba. Tyto informace zahrnují detaily o konfiguracích aktiv a o vzájemných vztazích mezi nimi. Viz také systém správy konfigurací.
service capacity management (SCM)	správa kapacity z pohledu služeb (SCM)	<i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design)</i> The sub-process of capacity management responsible for understanding the performance and capacity of IT services. Information on the resources used by each IT service and the pattern of usage over time are collected, recorded and analysed for use in the capacity plan. See also business capacity management; component capacity management.	<i>(ITIL Service Design) (ITIL Continual Service Improvement)</i> Subproces správy kapacit vedoucí k porozumění výkonu a kapacitě služeb IT. Shromažďuje, zaznamenává a analyzuje informace o zdrojích použitých každou službou IT a charakteristiky jejich využití v čase. Tyto informace jsou použity v kapacitním plánu. Viz také správa kapacit z pohledu businessu, správa kapacit komponent.

Výraz v angličtině	Výraz v češtině	Definice v angličtině	Definice v češtině
service catalogue	katalog služeb	<i>(ITIL Service Design) (ITIL Service Strategy)</i> A database or structured document with information about all live IT services, including those available for deployment. The service catalogue is part of the service portfolio and contains information about two types of IT service: customer-facing services that are visible to the business; and supporting services required by the service provider to deliver customer-facing services. <i>See also</i> customer agreement portfolio; service catalogue management.	<i>(ITIL Service Design)</i> Databáze nebo strukturovaný dokument obsahující informace o všech službách IT v provozu včetně těch, které jsou připraveny na nasazení. Katalog služeb je součástí portfolia služeb a obsahuje informace o dvou typech služeb IT: o službách používaných přímo zákazníky, které jsou pro business viditelné; a o podpůrných službách, vyžadovaných poskytovatelem služeb pro dodávku služeb v kontaktu se zákazníkem. <i>Viz také</i> portfolio dohod se zákazníky; správa katalogu služeb.
service catalogue management	správa katalogu služeb	<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 Service Design)</i> Proces odpovídající za zajištění a údržbu katalogu služeb a za zajištění, že je dostupný těm, kdo jsou oprávněni k přístupu do katalogu.
service change	změna služby	See change.	Viz změna.
service charter	záměr služby	<i>(ITIL Service Design) (ITIL Service Strategy)</i> A document that contains details of a new or changed service. New service introductions and significant service changes are documented in a charter and authorized by service portfolio management. Service charters are passed to the service design lifecycle stage where a new or modified service design package will be created. The term charter is also used to describe the act of authorizing the work required by each stage of the service lifecycle with respect to the new or changed service. <i>See also</i> change proposal; service portfolio; service catalogue.	<i>(ITIL Service Design) (ITIL Service Strategy)</i> Dokument, který obsahuje detaily nové nebo měněné služby. Zde jsou dokumentovány nové zaváděné služby a významné změny služeb a jsou schvátovány správou portfolia služeb. Záměry služeb se předávají do fáze návrhu životního cyklu služby, kde se vytváří nový nebo modifikovaný balíček návrhu služby. Výraz se užívá také pro popis aktu schválení práce potřebné pro každou fázi životního cyklu služby s ohledem na novou nebo měněnou službu. <i>Viz také</i> návrh změny; portfolio služeb; katalog služeb.
service continuity management	správa kontinuity služeb	See IT service continuity management.	Viz správa kontinuity služeb IT.

Výraz v angličtině	Výraz v češtině	Definice v angličtině	Definice v češtině
service contract	smlouva na poskytování služeb (Servisní smlouva)	<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 also customer agreement portfolio.	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Smlouva o dodání jedné či více služeb IT. Termín je užíván v souvislosti s jakoukoli dohodou o dodání služeb IT, bez ohledu na to, zda se jedná o právně závaznou smlouvu či SLA. Viz také portfolio dohod se zákazníky.
service culture	kultura zaměřená na služby	A customer-oriented culture. The major objectives of a service culture are customer satisfaction and helping customers to achieve their business objectives.	Kultura orientovaná na zákazníka. Hlavním cílem kultury zaměřené na služby jsou spokojenost zákazníka a snaha podpořit ho v dosažení cílů businessu.
service design	návrh služby	<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 Service Design)</i> Fáze životního cyklu služby IT. Návrh služby zahrnuje návrh služeb, řídicí praktiky v oblasti governance, procesy a politiky vyžadované pro realizaci strategie poskytovatele služeb a pro umožnění zavedení služeb do podporovaných prostředí. Návrh služeb zahrnuje následující procesy: koordinace návrhu, správa katalogu služeb, správa úrovně služeb, správa dostupnosti, správa kapacit, správa kontinuity služeb IT, správa bezpečnosti informací a správa dodavatelů. I když tyto procesy jsou přidruženy k návrhu služeb, mnohé procesy mají činnosti, které se uskutečňují ve více fázích životního cyklu služby. Viz také návrh.
service design package	balíček návrhu služby	<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 Service Design)</i> Dokument(y) definující všechny náležitosti služby IT a její požadavky v každé fázi životního cyklu. Balíček návrhu služby je vytvářen pro každou novou službu IT, velkou změnu nebo vyřazení služby IT.

Výraz v angličtině	Výraz v češtině	Definice v angličtině	Definice v češtině
service desk	service desk	<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 Service Operation)</i> Jediné kontaktní místo mezi poskytovatelem služeb a uživateli. Typický service desk spravuje incidenty a požadavky na službu a obstarává komunikaci s uživateli.
service failure analysis (SFA)	analýza výpadku služby (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 Service Design)</i> Technika vedoucí k určení příčin jednoho či více přerušení poskytování služby IT. Analýza výpadku služby identifikuje příležitosti k zlepšení procesů a nástrojů poskytovatele služeb IT, a to nejen v infrastruktuře IT. Analýza je časově omezená činnost podobná projektu, spíše než průběžný analytický proces.
service hours	provozní doba služby	<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 Service Design)</i> Dohodnutá doba, po kterou by jednotlivá služba IT měla být dostupná. Např. „pondělí – pátek 8:00 – 17:00 s výjimkou státních svátků“. Provozní doba by měla být definována v dohodě o úrovních služeb.
service improvement plan (SIP)	plán na zlepšení služeb (SIP)	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> A formal plan to implement improvements to a process or IT service.	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> Formální plán implementace zlepšení procesu nebo služby IT.

Výraz v angličtině	Výraz v češtině	Definice v angličtině	Definice v češtině
service knowledge management system (SKMS)	systém správy znalostí o službách (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 Service Transition)</i> Sada nástrojů a databází, které jsou užívány pro správu znalostí, informací a dat. Systém správy znalostí o službách zahrnuje systém správy konfigurací a rovněž tak další databáze a informační systémy. Systém správy znalostí o službách zahrnuje nástroje pro sběr, uložení, aktualizaci, analýzu a prezentaci všech znalostí, informací a dat, které poskytovatel služeb potřebuje k řízení celého životního cyklu služeb IT. Viz také správa znalostí.
service level	úroveň služby	Measured and reported achievement against one or more service level targets. The term is sometimes used informally to mean service level target.	Měřený a vykazovaný výkon vůči jednomu nebo více cílům úrovně služeb (service level targets). Termín úroveň služby je někdy použit neformálně k označení cíle úrovně služby.
service level agreement (SLA)	dohoda o úrovních služeb (SLA)	<i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design)</i> An agreement between an IT service provider and a customer. A service level agreement describes the IT service, documents service level targets, and specifies the responsibilities of the IT service provider and the customer. A single agreement may cover multiple IT services or multiple customers. See also operational level agreement.	<i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design)</i> Dohoda mezi poskytovatelem služeb IT a zákazníkem. Dohoda o úrovních služeb popisuje službu IT, dokumentuje cíle úrovně služeb a specifikuje odpovědnosti poskytovatele služeb IT a zákazníka. Jedna dohoda o úrovni služeb může pokrývat řadu služeb IT nebo více zákazníků. Viz také dohoda o úrovni provozních služeb (OLA).

Výraz v angličtině	Výraz v češtině	Definice v angličtině	Definice v češtině
service level management (SLM)	správa úrovní služeb (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 Service Design)</i> Proces, který odpovídá za sjednání dosažitelných dohod o úrovních služeb (SLA) a za zajištění plnění těchto dohod. Odpovídá za zajištění toho, aby všechny procesy správy služeb IT, dohody o úrovni provozních služeb (OLA) a podpůrné smlouvy (UC) byly přiměřené dohodnutým cílům úrovní služeb. Správa úrovní služeb monitoruje a vykazuje úrovně služeb, organizuje pravidelné revize služeb se zákazníky a identifikuje vyžadovaná zlepšení.
service level package (SLP)	balíček úrovně služeb (SLP)	See service option.	Viz varianta služby.
service level requirement (SLR)	požadavek na úrovně služby (SLR)	<i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design)</i> A customer requirement for an aspect of an IT service. Service level requirements are based on business objectives and used to negotiate agreed service level targets.	<i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design)</i> Požadavek zákazníka na vlastnost služby IT. Požadavky na úrovně služby jsou založeny na cílech businessu a jsou užívány k vyjednání cílů úrovně služeb.
service level target	cíl úrovní služeb	<i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design)</i> A commitment that is documented in a service level agreement. Service level targets are based on service level requirements, and are needed to ensure that the IT service is able to meet business objectives. They should be SMART, and are usually based on key performance indicators.	<i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design)</i> Závazek dokumentovaný v dohodě o úrovni služeb (SLA). Cíle úrovní služeb vycházejí z požadavků na úrovně služeb a jsou potřebné k zajištění toho, aby služba IT naplňovala cíle businessu. Cíle by měly být "SMART", jsou obvykle založené na klíčových ukazatelích výkonnosti.

Výraz v angličtině	Výraz v češtině	Definice v angličtině	Definice v češtině
service lifecycle	životní cyklus služby	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.	Přístup ke správě služeb IT, jenž zdůrazňuje význam koordinace a řízení napříč různými funkcemi, procesy a systémy, což je nutné pro správu kompletního životního cyklu služeb IT. Přístup životního cyklu uvažuje strategii, návrh, přechod, provoz a neustálé zlepšování služeb IT. Je také znám jako správa životního cyklu služby.
service maintenance objective (SMO)	cíl údržby služeb (SMO)	<i>(ITIL Service Operation)</i> The expected time that a configuration item will be unavailable due to planned maintenance activity.	<i>(ITIL Service Operation)</i> Doba, během které bude konfigurační položka nedostupná díky plánované aktivitě údržby.
service management	správa služeb	A set of specialized organizational capabilities for providing value to customers in the form of services.	Soustava specifických organizačních způsobilostí potřebných pro poskytování hodnoty zákazníkovi ve formě služeb.
service management lifecycle	správa životního cyklu služby	See service lifecycle.	Viz životní cyklus služby.
service manager	manažer služeb	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.	Obecný termín pro každého manažera poskytovatele služeb. Nejčastěji se používá ve spojení s manažerem vztahů s businesssem, procesním manažerem nebo senior manažerem odpovědným za služby IT celkově.
service model	model služby	<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 Service Strategy)</i> Model, jenž ukazuje, jak aktiva služby interagují s aktivy zákazníka, aby vytvořila hodnotu. Modely služby popisují strukturu služby (jak spolu souvisejí konfigurační položky) a dynamiku služby (činnosti, tok zdrojů a interakce). Model služby může být použit jako šablona nebo vzor pro více služeb.

Výraz v angličtině	Výraz v češtině	Definice v angličtině	Definice v češtině
service operation	provoz služeb	<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 Service Operation)</i> Fáze v životním cyklu služby. Provoz služeb koordinuje a provádí činnosti a procesy vyžadované pro dodávku a správu služeb na dohodnutých úrovních podnikovým uživatelům a zákazníkům. Provoz služeb rovněž spravuje technologie, které se používají pro dodávku a podporu služeb. Provoz služeb zahrnuje následující procesy: správa událostí, správa incidentů, plnění požadavků, správa problémů a správa přístupů. Provoz služeb rovněž zahrnuje následující funkce: service desk, technická správa, správa provozu IT a správa aplikací. I když tyto procesy a funkce jsou svázány s provozem služeb, většina procesů a funkcí má činnosti, které se uskutečňují v řadě dalších fází životního cyklu služby. Viz také provoz.
service option	varianta (alternativa) služby	<i>(ITIL Service Design) (ITIL Service Strategy)</i> A choice of utility and warranty offered to customers by a core service or service package. Service options are sometimes referred to as service level packages.	<i>(ITIL Service Design) (ITIL Service Strategy)</i> Volba užitečnosti a záruky, kterou zákazníkům nabízí klíčová služba nebo balíček služby. Varianty služby jsou někdy označovány za balíčky úrovní služby.
service owner	vlastník služby	<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 Service Strategy)</i> Role odpovědná za správu jedné nebo více služeb v průběhu jejich životního cyklu. Vlastníci služeb jsou nápomocní při rozvoji strategie služeb a odpovídají za obsah portfolia služeb. Viz také správa vztahů s businesssem.

Výraz v angličtině	Výraz v češtině	Definice v angličtině	Definice v češtině
service package	balíček služby	<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 Service Strategy)</i> Dvě nebo více služeb, které jsou zkombinovány do nabídky řešení specifického typu podle potřeby zákazníka nebo pro podporu specifických podnikových výstupů. Balíček služby se může skládat z kombinace klíčových služeb, podmiňujících služeb a rozšiřujících služeb. Balíček služby poskytuje specifickou úroveň užitečnosti a záruky. Zákazníkům může být nabízen výběr užitečnosti a záruky z více alternativ služby. Viz také služba IT.
service pipeline	zásobník služeb / plánované služby	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A database or structured document listing all IT services that are under consideration or development, but are not yet available to customers. The service pipeline provides a business view of possible future IT services and is part of the service portfolio that is not normally published to customers.	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Databáze nebo strukturovaný dokument zahrnující všechny služby IT, které jsou předmětem úvah nebo vývoje, ale ještě nejsou dostupné zákazníkovi. Poskytuje náhled na možné budoucí služby IT a je tou částí portfolia služeb, která obvykle není zveřejňována zákazníkům.
service portfolio	portfolio služeb	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The complete set of services that is managed by a service provider. The service portfolio is used to manage the entire lifecycle of all services, and includes three categories: service pipeline (proposed or in development), service catalogue (live or available for deployment), and retired services. See also customer agreement portfolio; service portfolio management.	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Úplná sada služeb, která je spravována poskytovatelem služeb. Portfolio služeb je používáno k správě celého životního cyklu všech služeb, obsahuje tři kategorie: zásobník služeb (navržených nebo ve vývoji), katalog služeb (v provozu nebo připravené k nasazení) a vyřazené služby. Viz také portfolio dohod se zákazníky; správa portfolia služeb.

Výraz v angličtině	Výraz v češtině	Definice v angličtině	Definice v češtině
service portfolio management (SPM)	správa portfolia služeb (SPM)	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The process responsible for managing the service portfolio. Service portfolio management ensures that the service provider has the right mix of services to meet required business outcomes at an appropriate level of investment. Service portfolio management considers services in terms of the business value that they provide.	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Proces odpovědný za správu portfolia služeb. Správa portfolia služeb zajišťuje, aby poskytovatel služeb měl správnou kombinaci služeb které odpovídají požadovaným podnikovým výstupům při přijatelné úrovni investování. Správa portfolia služeb pohlíží na služby z hlediska hodnoty, kterou poskytují businessu.
service potential	potenciál služby	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The total possible value of the overall capabilities and resources of the IT service provider.	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Celková možná hodnota veškerých způsobilostí a zdrojů poskytovatele služeb IT.
service provider	poskytovatel služeb	<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 Service Strategy)</i> Organizace poskytující služby jednomu či více interním nebo externím zákazníkům. Jako poskytovatel služeb je často označován poskytovatel služeb IT. Viz také poskytovatel služeb prvního typu, poskytovatel služeb druhého typu, poskytovatel služeb třetího typu.
service provider interface (SPI)	rozhraní poskytovatele služeb (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 Service Strategy)</i> Rozhraní mezi poskytovatelem služeb IT a uživatelem, zákazníkem, podnikovým procesem nebo dodavatelem. Analýza rozhraní poskytovatele služeb pomáhá koordinovat kompletní správu služeb IT.
service reporting	vykazování služeb / reporting služeb	<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 Continual Service Improvement)</i> Činnosti, které produkují a dodávají výkazy o výkonech, trendech a jejich porovnáních s úrovní služeb. Formát, obsah a frekvence výkazů by měly být dohodnuty se zákazníky.

Výraz v angličtině	Výraz v češtině	Definice v angličtině	Definice v češtině
service request	požadavek na službu	<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 Service Operation)</i> Formální požadavek uživatele na něco, co má být poskytnuto – např. požadavek na informaci nebo radu, na obnovení hesla, nebo na instalaci pracovní stanice pro nového uživatele. Požadavky na službu jsou spravovány procesem plnění požadavků, obvykle ve spojení se service deskem. Požadavky na službu mohou být navázány na změnu jako součást plnění požadavku.
service sourcing	zajištění zdrojů služeb	<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 Service Strategy)</i> Strategie a přístup k rozhodování, zda zabezpečit službu interně, nebo svěřit její poskytování externímu poskytovateli služeb, nebo zkombinovat oba tyto přístupy. Zajištění zdroje služby také znamená realizaci této strategie. <i>Viz také</i> insourcing; interní poskytovatel služeb; outsourcing.
service strategy	strategie služeb	<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 Service Strategy)</i> Fáze životního cyklu služby. Strategie služeb definuje perspektivu, pozici, plány a charakteristické znaky, které má poskytovatel služeb provést, aby uspokojil obchodní výstupy organizace. Strategie služeb zahrnuje následující procesy: strategická správa služeb IT, správa portfolia služeb, správa financí pro služby IT, správa požadavků a správa vztahů s businessem. I když tyto procesy a funkce jsou spjaté se strategií služeb, většina procesů a funkcí má své činnosti v řadě dalších fází životního cyklu služby.

Výraz v angličtině	Výraz v češtině	Definice v angličtině	Definice v češtině
service transition	přechod služby	<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 Service Transition)</i> Fáze životního cyklu služby. Přechod služby zajišťuje, aby nové, modifikované nebo vyřazené služby uspokojily očekávání businessu, jak jsou dokumentovány ve fázích životního cyklu strategie služeb a návrh služeb. Přechod služby obsahuje následující procesy: plánování a podpora přechodu, správa změn, správa releasů a nasazení, validace a testování služby, vyhodnocení změny a správa znalostí. I když tyto procesy a funkce jsou přidruženy k přechodu služby, většina procesů a funkcí má své činnosti v řadě dalších fází životního cyklu služby. Viz také přechod.
service validation and testing	validace a testování služby	<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 Service Transition)</i> Proces odpovídající za validaci a testování nové nebo měněné služby IT. Validace a testování služby zajišťuje, že služba IT odpovídá specifikaci návrhu a plní potřeby businessu.
service valuation	ohodnocení služby	<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 Service Strategy)</i> Měření celkových nákladů na dodávku služby IT a celkové hodnoty této služby IT pro business. Ohodnocení služby pomáhá businessu a dodavateli služeb IT dohodnout hodnotu služby IT.
serviceability	servisovatelnost	<i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design)</i> The ability of a third-party supplier to meet the terms of its contract. This contract will include agreed levels of reliability, maintainability and availability for a configuration item.	<i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design)</i> Schopnost dodavatele, třetí strany, dostát podmínkám smlouvy. Tato smlouva zahrnuje dohodnuté úrovně spolehlivosti, udržitelnosti nebo dostupnosti konfigurační položky.

Výraz v angličtině	Výraz v češtině	Definice v angličtině	Definice v češtině
seven-step improvement process	zlepšovací proces v sedmi krocích	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> The process responsible for defining and managing the steps needed to identify, define, gather, process, analyse, present and implement improvements. The performance of the IT service provider is continually measured by this process and improvements are made to processes, IT services and IT infrastructure in order to increase efficiency, effectiveness and cost effectiveness. Opportunities for improvement are recorded and managed in the CSI register.	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> Proces odpovědný za definování a správu kroků nutných pro identifikaci, definování, shromáždění, zpracování, analyzování, prezentaci a implementaci zlepšení. Tento proces kontinuálně měří výkonnost poskytovatele služby IT; v procesech, službách IT a infrastruktuře IT jsou realizována zlepšení za účelem zvýšení hospodárnosti, efektivity a nákladové efektivity. Příležitosti pro zlepšení jsou zaznamenávány a spravovány v registru CSI.
shared service unit	útvár poskytující sdílenou službu	See Type II service provider.	Viz poskytovatel služby typu II.
shift	směna	<i>(ITIL Service Operation)</i> A group or team of people who carry out a specific role for a fixed period of time. For example, there could be four shifts of IT operations control personnel to support an IT service that is used 24 hours a day.	<i>(ITIL Service Operation)</i> Skupina nebo tým vykonávající určitou roli v určeném časovém úseku. Např. podporu služby IT dostupné 24 hodin denně vykonávají čtyři směny pracovníků řízení provozu IT.
simulation modelling	simulační modelování	<i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design)</i> A technique that creates a detailed model to predict the behaviour of an IT service or other configuration item. A simulation model is often created by using the actual configuration items that are being modelled with artificial workloads or transactions. They are used in capacity management when accurate results are important. A simulation model is sometimes called a performance benchmark. See also analytical modelling; modelling.	<i>(ITIL Service Design) (ITIL Continual Service Improvement)</i> Technika, jež vytváří detailní model pro předpověď chování konfigurační položky nebo služby IT. Často se vytváří s použitím platných konfiguračních položek, které jsou modelovány se simulovanou pracovní zátěží nebo transakcemi. V případě potřeby přesných výsledků jsou simulační modely využívány správou kapacit. Simulační model je někdy nazýván výkonnostní benchmark. Viz také analytické modelování; modelování.

Výraz v angličtině	Výraz v češtině	Definice v angličtině	Definice v češtině
single point of contact	jediné kontaktní místo	<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 Service Operation)</i> Poskytnutí jediného konzistentního způsobu komunikace s organizací nebo podnikovou jednotkou. Např. jediné kontaktní místo poskytovatele služeb IT se obvykle nazývá service desk.
single point of failure (SPOF)	kritické místo poruchy (SPOF)	<i>(ITIL Service Design)</i> Any configuration item that can cause an incident when it fails, and for which a countermeasure has not been implemented. A single point of failure may be a person or a step in a process or activity, as well as a component of the IT infrastructure. <i>See also</i> failure.	<i>(ITIL Service Design)</i> Jakákoliv konfigurační položka, která v případě, že selže, může způsobit incident, a pro kterou není implementováno protiopatření. Kritické místo poruchy může být osoba, krok procesu nebo činnost, stejně jako komponenta infrastruktury IT. <i>Viz také</i> porucha.
SLAM chart	graf monitorování SLA (SLAM)	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> A service level agreement monitoring chart is used to help monitor and report achievements against service level targets. A SLAM chart is typically colour-coded to show whether each agreed service level target has been met, missed or nearly missed during each of the previous 12 months.	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> Graf monitorování dosažených výsledků dohody o úrovni služeb (SLA) v porovnání s jejími cíli. V grafu SLAM se typicky používají barvy, které znázorňují, jestli byly dohodnuté cíle úrovně služeb plněny, nesplněny či téměř nesplněny v průběhu uplynulých 12 měsíců.
SMART	SMART	<i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design)</i> An acronym for helping to remember that targets in service level agreements and project plans should be specific, measurable, achievable, relevant and time-bound.	<i>(ITIL Service Design) (ITIL Continual Service Improvement)</i> Akronym, který by nám měl umožnit lepší zapamatování, že cíle dohody o úrovni služeb nebo projektových plánů mají být "specific (specifické), measurable (měřitelné), achievable (dosažitelné), relevant (relevantní) and time-bound (časově závazné)".
snapshot	snímek	<i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Transition)</i> The current state of a configuration item, process or any other set of data recorded at a specific point in time. Snapshots can be captured by discovery tools or by manual techniques such as an assessment. <i>See also</i> baseline; benchmark.	<i>(ITIL Service Transition)</i> Okamžitý stav konfigurační položky, procesu nebo jakékoli jiné množiny dat zaznamenaný v určitém časovém momentu. Snímky mohou být zachyceny vyhledávacími nástroji nebo manuálními technikami, např. posouzením. <i>Viz také</i> výchozí stav (baseline); benchmark.

Výraz v angličtině	Výraz v češtině	Definice v angličtině	Definice v češtině
software asset management (SAM)	správa softwarových aktiv (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 Service Transition)</i> Proces odpovědný za sledování a reportování využití a vlastnictví softwarových aktiv během jejich životního cyklu. Správa softwarových aktiv je součástí celkového procesu správy aktiv služeb a konfigurací. Tento proces není v klíčových publikacích ITIL detailněji popsán.
source	zdroj	See service sourcing.	Viz zajištění zdrojů služeb.
specification	specifikace	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.	Formální definice požadavků. Specifikace může definovat technické nebo provozní požadavky, může být externí nebo interní. Mnoho veřejných norem (standardů) se skládá ze souboru postupů a specifikace. Specifikace definuje normu, oproti které se u organizace provádí audit.
stakeholder	zainteresovaná osoba	A person who has an interest in an organization, project, IT service etc. Stakeholders may be interested in the activities, targets, resources or deliverables. Stakeholders may include customers, partners, employees, shareholders, owners etc. See also RACI.	Osoba, která má nějaký zájem na organizaci, projektu, službě IT atd. Zainteresované strany mohou mít zájem na činnostech, cílech, zdrojích nebo dodávkách. Zainteresovanými stranami mohou být zákazníci, partneři, zaměstnanci, akcionáři, vlastníci atd. Viz také RACI.
standard	norma / standard	A mandatory requirement. Examples include ISO/IEC 20000 (an international standard), an internal security standard for Unix configuration, or a government standard for how financial records should be maintained. The term is also used to refer to a code of practice or specification published by a standards organization such as ISO or BSI. See also guideline.	Povinný požadavek. Např. ISO/IEC 20000 (mezinárodní norma), vnitřní bezpečnostní standard konfigurace UNIXu nebo vládní standard pro správu finančních záznamů. Termín je používán také v souvislosti se soubory postupů nebo specifikacemi uveřejněnými organizací zabývající se normami jako např. ISO nebo BSI. Viz také směrnice.

Výraz v angličtině	Výraz v češtině	Definice v angličtině	Definice v češtině
standard change	standardní změna	<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 Service Transition)</i> Předem schválená změna představující nízké riziko, relativně obvyklá, vykonávaná podle určitého postupu nebo pracovních instrukcí. Např. opětovné nastavení hesla nebo poskytnutí standardního vybavení novému zaměstnanci. Implementace standardní změny nevyžaduje požadavek na změnu (RFC), k zaznamenání a sledování se používají jiné mechanismy, jako požadavek na službu. <i>Viz také</i> změnový model.
standard operating procedures (SOP)	standardní provozní postupy	<i>(ITIL Service Operation)</i> Procedures used by IT operations management.	<i>(ITIL Service Operation)</i> Postupy používané správou provozu IT.
standby	záložní / záloha	<i>(ITIL Service Design)</i> Used to refer to resources that are not required to deliver the live IT services, but are available to support IT service continuity plans. For example, a standby data centre may be maintained to support hot standby, warm standby or cold standby arrangements.	<i>(ITIL Service Design)</i> Používá se v souvislosti se zdroji, které nejsou přímo nutné k dodávce provozních služeb IT, ale jsou k dispozici pro podporu plánu kontinuity služby IT. Např. pro podporu horké zálohy, teplé zálohy nebo studené zálohy se může udržovat záložní datové centrum.
statement of requirements (SOR)	formulace požadavků (SOR)	<i>(ITIL Service Design)</i> A document containing all requirements for a product purchase, or a new or changed IT service. <i>See also</i> terms of reference.	<i>(ITIL Service Design)</i> Dokument obsahující všechny požadavky na nákup produktů nebo na novou či změněnou službu IT. <i>Viz také</i> soupis podkladů.
status	stav	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.	Název povinného pole v mnoha typech záznamů. Vypovídá o stávajícím stadiu životního cyklu příslušné konfigurační položky, incidentu, problému atd.
status accounting	evidování stavu	<i>(ITIL Service Transition)</i> The activity responsible for recording and reporting the lifecycle of each configuration item.	<i>(ITIL Service Transition)</i> Činnost odpovědná za zaznamenávání a vykazování životního cyklu každé konfigurační položky.

Výraz v angličtině	Výraz v češtině	Definice v angličtině	Definice v češtině
storage management	správa úložišť	<i>(ITIL Service Operation)</i> The process responsible for managing the storage and maintenance of data throughout its lifecycle.	<i>(ITIL Service Operation)</i> Proces odpovědný za ukládání a údržbu dat v průběhu jejich životního cyklu.
strategic	strategický	<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 Service Strategy)</i> Nejvyšší ze tří úrovní plánování a dodávky (strategická, taktická a provozní). Strategické činnosti zahrnují nastavení cílů a dlouhodobé plánování za účelem dosažení komplexní vize.
strategic asset	strategické aktivum	<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 Service Strategy)</i> Jakékoli aktivum, které vytváří základnu pro klíčové kompetence, odlišitelnou výkonnost nebo udržitelnou konkurenční výhodu, nebo které umožňuje jednotce businessu participovat na obchodních příležitostech. Součástí strategie služeb je identifikovat, jak vnímat IT jako strategické aktivum, spíše než vnitřní administrativní funkci.
strategy	strategie	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A strategic plan designed to achieve defined objectives.	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Strategický plán navržený tak, aby vedl k dosažení plánovaných cílů.
strategy management for IT services	strategická správa služeb IT	<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 Service Strategy)</i> Proces odpovědný za definování a udržování perspektivy, pozice, plánů a charakteristických znaků organizace s ohledem na její služby a správu těchto služeb. Poté, co strategie byla definována, je strategická správa služeb IT odpovědná rovněž za zajištění, že strategie dosáhne svých zamýšlených podnikových výstupů.

Výraz v angličtině	Výraz v češtině	Definice v angličtině	Definice v češtině
super user	superuživatel	<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 Service Operation)</i> Uživatel pomáhající ostatním uživatelům v komunikaci se service deskem a s jinými odděleními poskytovatele služeb IT. Super uživatelé jsou často experty v podnikových procesech a poskytují podporu při menších incidentech a školení.
supplier	dodavatel	<i>(ITIL Service Design) (ITIL Service Strategy)</i> A third party responsible for supplying goods or services that are required to deliver IT services. Examples of suppliers include commodity hardware and software vendors, network and telecom providers, and outsourcing organizations. See also supply chain; underpinning contract.	<i>(ITIL Service Design) (ITIL Service Strategy)</i> Třetí strana zodpovědná za dodávku zboží nebo služeb nutných k dodávání služeb IT. Příkladem jsou dodavatelé hardwaru nebo softwaru, poskytovatelé internetových a telekomunikačních služeb a organizace poskytující outsourcingové služby. Viz také dodavatelský řetězec; podpůrná smlouva.
supplier and contract management information system (SCMIS)	informační systém správy dodavatelů a smluv (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 Service Design)</i> Sada nástrojů, dat a informací užívaných pro podporu správy dodavatelů. Viz také systém správy znalostí o službách.
supplier management	správa dodavatelů	<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 Service Design)</i> Proces zajišťující, že organizace dostane od dodavatelů hodnotu za peníze (VFM), že všechny dodavatelské smlouvy a dohody podporují potřeby businessu a že všichni dodavatelé plní své smluvní závazky. Viz také informační systém správy dodavatelů a smluv.
supply chain	dodavatelský řetězec	<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 Service Strategy)</i> Činnosti, které v rámci hodnotového řetězce vykonávají dodavatelé. Dodavatelský řetězec běžně zahrnuje více dodavatelů přidávajících hodnotu produktu nebo službě. Viz také hodnotová síť.

Výraz v angličtině	Výraz v češtině	Definice v angličtině	Definice v češtině
support group	skupina podpory	<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 Service Operation)</i> Skupina lidí s technickými dovednostmi. Poskytují technickou podporu nutnou pro všechny procesy správy služeb IT. Viz také technická správa.
support hours	provozní doba podpory	<i>(ITIL Service Design) (ITIL Service Operation)</i> The times or hours when support is available to the users. Typically these are the hours when the service desk is available. Support hours should be defined in a service level agreement, and may be different from service hours. For example, service hours may be 24 hours a day, but the support hours may be 07:00 to 19:00.	<i>(ITIL Service Design) (ITIL Service Operation)</i> Doba, po kterou je poskytována podpora uživatelům. Většinou je to doba, kdy je dostupný service desk. Provozní doba podpory by měla být definována v dohodě o úrovni služeb a může být odlišná od provozní doby služby. Např. provozní doba služby může být 24 hodin denně, ale provozní doba podpory může být od 7:00 do 19:00.
supporting service	podpůrná služba	<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 Service Design)</i> Služba, která . není přímo užívaná businesssem, avšak je vyžadována poskytovatelem služeb IT pro dodávku služeb používaných přímo zákazníky (např. adresářová služba nebo služba zálohy). Podpůrné služby mohou rovněž zahrnovat služby, které užívá pouze poskytovatel služeb IT. Všechny podpůrné služby v provozu včetně služeb k dispozici pro nasazení jsou zaznamenány v katalogu služeb spolu s informacemi o jejich vztazích k službám v kontaktu se zákazníky a k dalším konfiguračním položkám.
SWOT analysis	SWOT analýza	<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 Continual Service Improvement)</i> Technika, která zachycuje a analyzuje interní silné a slabé stránky organizace a externí příležitosti a hrozby. SWOT je mnemotechnická zkratka pro strength, weaknesses, opportunities, threats – silné stránky, slabé stránky, příležitosti, hrozby.

Výraz v angličtině	Výraz v češtině	Definice v angličtině	Definice v češtině
system	systém	<p>A number of related things that work together to achieve an overall objective. For example:</p> <ul style="list-style-type: none"> • A computer system including hardware, software and applications • A management system, including the framework of policy, processes, functions, standards, guidelines and tools that are planned and managed together – for example, a quality management system • A database management system or operating system that includes many software modules which are designed to perform a set of related functions. 	<p>Množina souvisejících elementů, působících společně v zájmu dosažení určitého cíle. Např.:</p> <ul style="list-style-type: none"> • počítačový systém obsahující hardware, software a aplikace • manažerský systém zahrnující soustavu politik, procesů, funkcí, norem, návodů a nástrojů, plánovaných a řízených společně - např. systém řízení kvality. • systém správy databáze nebo operační systém obsahující mnoho softwarových modulů navržených k vykonávání sady souvisejících funkcí.
system management	správa systémů	The part of IT service management that focuses on the management of IT infrastructure rather than process.	Část správy služeb IT zaměřující se spíše na správu infrastruktury IT než na procesy.
tactical	taktický	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.	Prostřední ze tří úrovní plánování a dodávky (strategická, taktická a provozní). Taktické činnosti zahrnují střednědobé plány nutné k dosažení konkrétních cílů, většinou pro období týdnů až měsíců.
technical management	technická správa	<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 Service Operation)</i> Funkce odpovědná za zabezpečení technických dovedností při podpoře služeb IT a správě infrastruktury IT. Technická správa definuje role podpůrných skupin, stejně jako nástroje, procesy a požadované postupy.

Výraz v angličtině	Výraz v češtině	Definice v angličtině	Definice v češtině
technical observation (TO)	technické pozorování	<i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Operation)</i> A technique used in service improvement, problem investigation and availability management. Technical support staff meet to monitor the behaviour and performance of an IT service and make recommendations for improvement.	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> Technika užívaná ke zlepšení služby, zkoumání problémů a správou dostupnosti. Personál technické podpory se schází a monitoruje chování a výkonnost služby IT a následně vytváří technická doporučení ke zlepšení.
technical support	technická podpora	See technical management.	Viz technická správa.
tension metrics	závislé metriky	<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 Continual Service Improvement)</i> Množina souvisejících metrik, kde zlepšení jedné metriky vede ke zhoršení druhé. Závislé metriky jsou navrženy tak, aby bylo dosaženo přiměřené rovnováhy.
terms of reference (TOR)	soupis podkladů (TOR)	<i>(ITIL Service Design)</i> A document specifying the requirements, scope, deliverables, resources and schedule for a project or activity.	<i>(ITIL Service Design)</i> Dokument specifikující požadavky, rozsah, dodávané výstupy, zdroje a časový harmonogram činnosti nebo projektu.
test	test	<i>(ITIL Service Transition)</i> An activity that verifies that a configuration item, IT service, process etc. meets its specification or agreed requirements. See also acceptance; service validation and testing.	<i>(ITIL Service Transition)</i> Činnost ověřující, že konfigurační položka, služba IT, proces apod. vyhovuje specifikaci nebo splňuje schválené požadavky. Viz také akceptace; validace a testování služby.
test environment	testovací prostředí	<i>(ITIL Service Transition)</i> A controlled environment used to test configuration items, releases, IT services, processes etc.	<i>(ITIL Service Transition)</i> Řízené prostředí, které se využívá k testování konfiguračních položek, releasů, služeb IT, procesů apod.

Výraz v angličtině	Výraz v češtině	Definice v angličtině	Definice v češtině
third party	třetí strana	A person, organization or other entity that is not part of the service provider's own organization and is not a customer – for example, a software supplier or a hardware maintenance company. Requirements for third parties are typically specified in contracts that underpin service level agreements. <i>See also</i> underpinning contract.	Osoba, organizace nebo jiná entita, které nepatří do organizace poskytovatele služeb a nejsou zákazníci - např. dodavatel softwaru nebo společnost najatá na údržbu hardware nebo oddělení zabezpečující správu zařízení. Požadavky na třetí stranu jsou většinou definovány ve smlouvách, které podporují dohody o úrovních služeb. <i>Viz také</i> podpůrné smlouvy.
third-line support	třetí úroveň podpory	<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 Service Operation)</i> Třetí úroveň v hierarchii podpůrných skupin zapojených do řešení incidentů a zkoumání problémů. Každá vyšší úroveň má k dispozici specialisty s většími znalostmi nebo má více času nebo dalších zdrojů.
threat	hrozba	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.	Hrozbou je cokoli, co může zneužít zranitelnosti. Každá potenciální příčina incidentu může být považována za hrozbu. Např. požár je hrozbou, která může zneužít zranitelnosti hořlavých podlahových krytin. Tento termín je obecně používán ve správě bezpečnosti informací a správě kontinuity služeb IT, ale vztahuje se také k dalším oblastem jako správa problémů a správa dostupnosti.
threshold	prahová hodnota	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'.	Hodnota metriky, která by měla generovat výstrahu nebo podnítit management k určité činnosti. Např. "Incident s prioritou 1 nevyřešený do 4 hodin", "Více než 5 menších diskových chyb během hodiny", "Více než 10 neúspěšných změn za měsíc".
throughput	propustnost	<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 Service Design)</i> Míra počtu transakcí nebo jiných operací vykonaných za určitou dobu. Např. 5000 e-mailů poslaných za hodinu nebo 200 diskových I/O operací za sekundu.

Výraz v angličtině	Výraz v češtině	Definice v angličtině	Definice v češtině
total cost of ownership (TCO)	celkové náklady vlastnictví (TCO)	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A methodology used to help make investment decisions. It assesses the full lifecycle cost of owning a configuration item, not just the initial cost or purchase price. See also total cost of utilization.	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Metodika využívaná při rozhodování o investicích. Zohledňuje nejen počáteční náklady nebo nákupní cenu, ale i náklady celého životního cyklu konfigurační položky. Viz také celkové náklady použití.
total cost of utilization (TCU)	celkové náklady použití (TCU)	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A methodology used to help make investment and service sourcing decisions. Total cost of utilization assesses the full lifecycle cost to the customer of using an IT service. See also total cost of ownership.	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Metodika využívaná při rozhodování o investicích a zajištění zdrojů služeb. Celkové náklady použití přiřazují plné náklady životního cyklu využívání služeb IT zákazníkovi. Viz také celkové náklady vlastnictví.
total quality management (TQM)	komplexní řízení kvality (TQM)	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> A methodology for managing continual improvement by using a quality management system. Total quality management establishes a culture involving all people in the organization in a process of continual monitoring and improvement.	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> Metodologie, která se používá při správě neustálého zlepšování s využitím systému řízení kvality. Komplexní řízení kvality zavádí kulturu, která do procesu stálého monitorování a zlepšování zapojuje všechny pracovníky dané společnosti.
transaction	transakce	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.	Izolovaná funkce vykonávaná službou IT. Např. převod peněz z jednoho bankovního účtu na druhý. V rámci jedné transakce může vzniknout, změnit se, nebo být zrušeno mnoho dat. Buďto všechny části transakce proběhnou úspěšně nebo neproběhne žádná z nich.
transfer cost	převáděné náklady	<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 Service Strategy)</i> Typ nákladů, jenž zaznamenává náklady vynaložené pro jinou část organizace. Např. poskytovatel služeb IT může zaplatit za externího konzultanta, který má být využit finančním útvarem, a převede náklady na tento útvar. Poskytovatel služeb IT to zaznamená jako převáděný náklad.

Výraz v angličtině	Výraz v češtině	Definice v angličtině	Definice v češtině
transition	přechod	<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 Service Transition)</i> Změna stavu, související s posunem služby IT nebo jiné konfigurační položky z jednoho stavu životního cyklu do jiného.
transition planning and support	plánování a podpora přechodů	<i>(ITIL Service Transition)</i> The process responsible for planning all service transition processes and coordinating the resources that they require.	<i>(ITIL Service Transition)</i> Proces zodpovědný za plánování všech procesů přechodů služeb a koordinaci potřebných zdrojů.
trend analysis	analýza trendů	<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 Continual Service Improvement)</i> Analýza dat za účelem identifikace vzorků v čase. Je využívána ve správě problémů pro identifikaci obvyklých poruch nebo konfiguračních položek náchylných k poruchám, ve správě kapacit je používána jako modelovací nástroj k předvídání budoucího chování. Využívá se rovněž jako nástroj managementu k identifikaci nedostatků v procesech správy služeb IT.
tuning	ladění	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.	Činnost odpovědná za plánování změn za účelem co nejúčinnějšího využití zdrojů. Ladění je nejčastěji užíváno v kontextu služeb a komponent IT. Ladění je součástí správy kapacit, což zahrnuje monitorování výkonnosti a implementaci požadovaných změn. Ladění bývá také nazýváno optimalizace, zvláště v kontextu procesů a dalších netechnických zdrojů.
type I service provider	poskytovatel služeb prvního typu	<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 Service Strategy)</i> Interní poskytovatel služeb v rámci podnikové jednotky. Uvnitř organizace může být několik poskytovatelů služeb prvního typu.

Výraz v angličtině	Výraz v češtině	Definice v angličtině	Definice v češtině
type II service provider	poskytovatel služeb druhého typu	<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 Service Strategy)</i> Interní poskytovatel služeb, který dodává sdílené služby IT více než jedné podnikové jednotce.
type III service provider	poskytovatel služeb třetího typu	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A service provider that provides IT services to external customers.	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Poskytovatel služeb, který dodává služby IT externím zákazníkům.
underpinning contract (UC)	podpůrná smlouva (UC)	<i>(ITIL Service Design)</i> A contract between an IT service provider and a third party. The third party provides goods or services that support delivery of an IT service to a customer. The underpinning contract defines targets and responsibilities that are required to meet agreed service level targets in one or more service level agreements.	<i>(ITIL Service Design)</i> Smlouva mezi dodavatelem služeb IT a třetí stranou. Třetí strana dodává zboží nebo služby, které podporují dodávku služby IT zákazníkovi. Podpůrná smlouva definuje cíle a odpovědnosti, které jsou požadovány za účelem splnění cílů úrovně služeb v rámci jedné nebo více smluv o úrovních služeb (SLA).
unit cost	jednotková cena	<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 Service Strategy)</i> Náklady dodavatele služeb IT na dodávku jednotlivé komponenty služby IT. Např. cena jednoho stolního PC nebo jedné transakce.
urgency	naléhavost	<i>(ITIL Service Design) (ITIL Service Transition)</i> A measure of how long it will be until an incident, problem or change has a significant impact on the business. For example, a high-impact incident may have low urgency if the impact will not affect the business until the end of the financial year. Impact and urgency are used to assign priority.	<i>(ITIL Service Design) (ITIL Service Transition)</i> Metrika určující za jakou dobu bude mít incident, problém nebo změna významný dopad na business. Např. incident s velkým dopadem může mít malou naléhavost, pokud dopad neovlivní business do konce finančního roku. Dopad a naléhavost jsou užívány pro stanovení priority.
usability	použitelnost	<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 Service Design)</i> Snadnost, s níž je aplikace, produkt nebo služba IT používána. Požadavky na použitelnost jsou často obsaženy ve formulaci požadavků.

Výraz v angličtině	Výraz v češtině	Definice v angličtině	Definice v češtině
use case	případ užití	<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 Service Design)</i> Technika používaná pro definici požadované funkcionality a cílů a pro návrh testů. Případ užití definuje realistické scénáře popisující interakce mezi uživateli a službou IT nebo jiným systémem.
user	uživatel	A person who uses the IT service on a day-to-day basis. Users are distinct from customers, as some customers do not use the IT service directly.	Osoba používající každodenně službu IT. Uživatelé se od zákazníků odlišují tím, že někteří zákazníci nemusí službu IT přímo užívat.
user profile (UP)	profil uživatele (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 Service Strategy)</i> Vzorek poptávky uživatele po službách IT. Každý profil uživatele zahrnuje jeden nebo více vzorů chování v rámci obchodní činnosti.
utility	užitečnost	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The functionality offered by a product or service to meet a particular need. Utility can be summarized as 'what the service does', and can be used to determine whether a service is able to meet its required outcomes, or is 'fit for purpose'. The business value of an IT service is created by the combination of utility and warranty. <i>See also</i> service validation and testing.	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Funkcionalita nabízená produktem nebo službou k uspokojení konkrétní potřeby. Užitečnost můžeme stručně popsat jako „co služba dělá“. Používá se k určení, zda služba je schopna dosáhnout požadovaných výstupů, nebo zda „odpovídá danému účelu“ („fit for purpose“). Hodnota služby IT pro business je vytvářena kombinací užitečnosti a záruky. <i>Viz také</i> validace a testování služby.
validation	validace	<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 Service Transition)</i> Aktivita zaručující, že nová nebo změněná služba IT, proces, plán či jiný výstup splňuje potřeby businessu. Validace zajistí, že požadavky businessu jsou splněny, i když se mohly změnit od doby původního návrhu. <i>Viz také</i> akceptace; kvalifikace; validace a testování služby; ověřování.

Výraz v angličtině	Výraz v češtině	Definice v angličtině	Definice v češtině
value chain	hodnotový řetězec	<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 Service Strategy)</i> Posloupnost procesů, které vytvářejí produkt nebo službu, představující pro zákazníka určitou hodnotou. Každý krok této posloupnosti je založen na předchozím kroku a přispívá produktu nebo službě jako celku. <i>Viz také</i> hodnotová síť.
value for money	hodnota získaná za peníze	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.	Neformální měřítko nákladové efektivity. Hodnota získaná za peníze je často založena na srovnání s náklady alternativních řešení. <i>Viz také</i> analýza nákladů a přínosů.
value network	hodnotová síť	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A complex set of relationships between two or more groups or organizations. Value is generated through exchange of knowledge, information, goods or services. <i>See also</i> partnership; value chain.	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Komplexní množina vztahů mezi dvěma nebo více skupinami nebo organizacemi. Hodnota je generována prostřednictvím výměny znalostí, informací, zboží nebo služeb. <i>Viz také</i> hodnotový řetězec, partnerství.
value on investment (VOI)	hodnota z investice (VOI)	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> A measurement of the expected benefit of an investment. Value on investment considers both financial and intangible benefits. <i>See also</i> return on investment.	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> Měření očekávaných výnosů z investice. V rámci VOI jsou brány v úvahu finanční i nehmotné výnosy. <i>Viz také</i> návratnost investice.
variable cost	variabilní náklady	<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 Service Strategy)</i> Náklady závislé na tom, do jaké míry je služba IT využívána, na množství vyrobených produktů, počtu a typu uživatelů nebo na něčem, co není možno v předstihu stanovit.
variance	odchylka	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.	Rozdíl mezi plánovanou a aktuální měřenou hodnotou. Běžně je využívána ve správě úrovni služeb, správě financí a správě kapacit, ale je možno ji využít také v jakékoliv oblasti, jejíž součástí jsou plány.

Výraz v angličtině	Výraz v češtině	Definice v angličtině	Definice v češtině
verification	ověřování (verifikace)	<i>(ITIL Service Transition)</i> An activity that ensures that a new or changed IT service, process, plan or other deliverable is complete, accurate, reliable and matches its design specification. <i>See also</i> acceptance; validation; service validation and testing.	<i>(ITIL Service Transition)</i> Činnost zaručující, že nová nebo změněná služba IT, proces, plán či jiný výstup je kompletní, přesný, spolehlivý a odpovídá navržené specifikaci. <i>Viz také</i> akceptace; validace; validace a testování služby.
verification and audit	verifikace a audit	<i>(ITIL Service Transition)</i> The activities responsible for ensuring that information in the configuration management system is accurate and that all configuration items have been identified and recorded. Verification includes routine checks that are part of other processes – for example, verifying the serial number of a desktop PC when a user logs an incident. Audit is a periodic, formal check.	<i>(ITIL Service Transition)</i> Činnosti zajišťující, že informace v systému správy konfigurací jsou přesné a že všechny konfigurační položky byly identifikovány a zaznamenány. Verifikace zahrnuje rutinní kontroly, které jsou součástí ostatních procesů. Např. ověřování výrobního čísla desktopu, když uživatel registruje incident. Audit je periodická formální kontrola.
version	verze	<i>(ITIL Service Transition)</i> A version is used to identify a specific baseline of a configuration item. Versions typically use a naming convention that enables the sequence or date of each baseline to be identified. For example, payroll application version 3 contains updated functionality from version 2.	<i>(ITIL Service Transition)</i> Používá se k identifikaci specifického výchozího stavu konfigurační položky. Verze obvykle používají jmenné konvence umožňující identifikaci posloupnosti nebo datování každého výchozího stavu. Např. verze 3 aplikace Mzdy obsahuje aktualizovanou funkčnost z verze 2.
vision	vize	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.	Popis budoucích záměrů organizace. Je vytvářena vysokým managementem a používá se k ovlivnění firemní kultury a strategických plánů. <i>Viz také</i> poslání.

Výraz v angličtině	Výraz v češtině	Definice v angličtině	Definice v češtině
vital business function (VBF)	životně důležitá funkce businessu	<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 Service Design)</i> Část podnikového procesu, která je kritická pro úspěch businessu. Životně důležité funkce businessu jsou podstatné pro posuzování ve správě kontinuity businessu, správě kontinuity služeb IT a ve správě dostupnosti.
vulnerability	zranitelnost	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.	Slabina, která může být zneužita hrozbou - např. otevřený port na firewallu, heslo, které nebylo nikdy změněno, nebo hořlavý koberec. Chybějící kontrolní mechanismus je také považován za zranitelnost.
warm standby	teplá záloha (warm standby)	See intermediate recovery.	Viz středně rychlá obnova (intermediate recovery).
warranty	záruka	<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 Service Strategy)</i> Ujištění, že produkt nebo služba splní dohodnuté požadavky. Může to být formální dohoda jako dohoda o úrovni služeb nebo smlouva, nebo to může být marketingová zpráva nebo obraz značky (brand image). Záruka se vztahuje ke schopnosti služby být dostupná v případě potřeby, zajistit požadovanou kapacitu, a zajistit požadovanou spolehlivost co se týká kontinuity a bezpečnosti. Záruka může být stručně shrnuta do „jak je služba dodávána“, a používáme ji k určení, zda služba je „vhodná pro použití“ („fit for use“). Hodnota služby IT pro business je vytvářena kombinací užitečnosti a záruky. Viz také validace a testování služby.
work in progress (WIP)	rozpracovaný (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.	Stav vyjadřující, že určité činnosti začaly, ale nejsou ještě dokončeny. Běžně se využívá jako stav incidentů, problémů, změn, atd.

Výraz v angličtině	Výraz v češtině	Definice v angličtině	Definice v češtině
work instruction	pracovní instrukce	A document containing detailed instructions that specify exactly what steps to follow to carry out an activity. A work instruction contains much more detail than a procedure and is only created if very detailed instructions are needed.	Dokument obsahující podrobné instrukce specifikující kroky, jež mají být učiněny k vykonání určité činnosti. Pracovní instrukce obsahuje daleko více detailů než postup, a vytváří se pouze v případě, že je nutný velmi podrobný popis.
work order	pracovní příkaz	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.	Formální požadavek na provedení definované činnosti. Pracovní příkazy často používá správa změn a správa releasů a nasazení pro předání příkazů funkcím technické správy a správy aplikací.
workaround	náhradní řešení	<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 Service Operation)</i> Omezení nebo vyloučení dopadu incidentu nebo problému, pro něž dosud není k dispozici úplné řešení - např. opětovné spuštění konfigurační položky, která selhala. Náhradní řešení problémů jsou dokumentována v záznamech známých chyb. Náhradní řešení pro incidenty, k nimž není přidružen záznam problému, jsou dokumentována v záznamu incidentu.
workload	pracovní zátěž	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.	Zdroje nutné k dodání identifikovatelné části služby IT. Pracovní zátěž je možno kategorizovat podle uživatelů, skupin uživatelů nebo funkcí v rámci služeb IT. Používá se při analýze a řízení kapacity, výkonnosti a vytíženosti konfiguračních položek a služeb IT. Termín je někdy používán jako synonymum pro propustnost.

Seznam zkratek

Zkratka v angličtině	Zkratka v češtině	Význam zkratky v angličtině	Význam zkratky v češtině
ACD	ACD	automatic call distribution	automatická distribuce hovorů
AM	AM	availability management	správa dostupnosti
AMIS	AMIS	availability management information system	informační systém správy dostupnosti
ASP	ASP	application service provider	poskytovatel aplikační služby
AST	AST	agreed service time	dohodnutý čas služby (provozní doba)
BCM	BCM	business continuity management	správa kontinuity businessu
BCP	BCP	business continuity plan	plán kontinuity businessu
BIA	BIA	business impact analysis	analýza dopadů na business
BMP	BMP	Best Management Practice	praktiky nejlepšího řízení
BRM	BRM	business relationship manager	manažer vztahů s businesssem
BSI	BSI	British Standards Institution	Britský normalizační institut
CAB	CAB	change advisory board	poradní výbor pro změny
CAPEX	CAPEX	capital expenditure	investiční náklady
CCM	CCM	component capacity management	správa kapacit (jednotlivých) komponent
CFIA	CFIA	component failure impact analysis	analýza dopadu výpadku komponenty

Zkratka v angličtině	Zkratka v češtině	Význam zkratky v angličtině	Význam zkratky v češtině
CI	CI	configuration item	konfigurační položka (KP)
CMDB	CMDB	configuration management database	konfigurační databáze (CMDB)
CMIS	CMIS	capacity management information system	informační systém správy kapacit
CMM	CMM	capability maturity model	zralostní model způsobilosti
CMMI	CMMI	Capability Maturity Model Integration	integrovaný zralostní model způsobilosti
CMS	CMS	configuration management system	systém správy konfigurací
COBIT	COBIT	Control OBjectives for Information and related Technology	cíle řízení v informačních a souvisejících technologiích
COTS	COTS	commercial off the shelf	hotové balíčkové řešení
CSF	CSF	critical success factor	rozhodující faktor úspěchu
CSI	CSI	continual service improvement	neustálé zlepšování služeb
CTI	CTI	computer telephony integration	integrace počítače s telefonem
DIKW	DIKW	Data-to-Information-to-Knowledge-to-Wisdom	od dat k informacím, ke znalostem, k poznání
DML	DML	definitive media library	definitivní knihovna médií
ECAB	ECAB	emergency change advisory board	poradní výbor pro naléhavé změny
ELS	ELS	early life support	počáteční podpora / podpora v rané fázi (služby)
eSCMCL	eSCMCL	eSourcing Capability Model for Client Organizations	model způsobilosti využití elektronických zdrojů pro klientské organizace

Zkratka v angličtině	Zkratka v češtině	Význam zkratky v angličtině	Význam zkratky v češtině
eSCMSP	eSCMSP	eSourcing Capability Model for Service Providers	model způsobilosti využití elektronických zdrojů pro poskytovatele služeb
FTA	FTA	fault tree analysis	analýza stromu poruch
IRR	IRR	internal rate of return	interní míra návratnosti
ISG	ISG	IT steering group	řídící komise IT
ISM	ISM	information security management	správa bezpečnosti informací
ISMS ¹	ISMS ²	information security management system	systém správy bezpečnosti informací
ISO	ISO	International Organization for Standardization	Mezinárodní organizace pro standardizaci
ISP	ISP	internet service provider	poskytovatel služeb internetu
IT	IT	information technology	informační technologie
ITSCM	ITSCM	IT service continuity management	správa kontinuity služeb IT
ITSM	ITSM	IT service management	správa služeb IT
itSMF	itSMF	IT Service Management Forum	IT Service Management Forum
IVR	IVR	interactive voice response	interaktivní hlasová odezva
KEDB	KEDB	known error database	databáze známých chyb
KPI	KPI	key performance indicator	klíčový ukazatel výkonnosti

¹ Pozor nezaměňovat s SMIS, jde o 2 odlišné věci.

² Pozor nezaměňovat s SMIS, jde o 2 odlišné věci.

Zkratka v angličtině	Zkratka v češtině	Význam zkratky v angličtině	Význam zkratky v češtině
LOS	LOS	line of service	řada služeb
MIS	MIS	management information system	systém informací pro management / manažerský informační systém
M_o_R	M_o_R	management of risk	správa rizik
MTBF	MTBF	mean time between failures	střední doba mezi poruchami
MTBSI	MTBSI	mean time between service incidents	střední doba mezi incidenty služby
MTRS	MTRS	mean time to restore service	střední doba obnovy služby
MTTR	MTTR	mean time to repair	střední doba opravy
NPV	NPV	net present value	čistá současná hodnota
OGC	OGC	office of government commerce	office of government commerce
OLA	OLA	operational level agreement	dohoda o úrovni provozních služeb
OPEX	OPEX	operational expenditure	provozní náklady
PBA	PBA	pattern of business activity	vzor chování v rámci obchodní činnosti
PDCA	PDCA	Plan-Do-Check-Act	plánuj-dělej-kontroluj-jednej
PFS	PFS	prerequisite for success	podmínky úspěchu
PIR	PIR	post implementation review	revize po implementaci
PMBOK	PMBOK	Project Management Body of Knowledge	Project Management Body of Knowledge

Zkratka v angličtině	Zkratka v češtině	Význam zkratky v angličtině	Význam zkratky v češtině
PMI	PMI	Project Management Institute	Project Management Institute
PMO	PMO	project management office	kancelář správy projektů / projektová kancelář
PRINCE2	PRINCE2	PProjects IN Controlled Environments	PProjects IN Controlled Environments
PSO	PSO	projected service outage	projektovaná odstávka služby
QA	QA	quality assurance	zajištění kvality
QMS	QMS	quality management system	systém řízení kvality
RACI	RACI	responsible, accountable, consulted and informed	provádí/realizuje, zodpovídá, konzultovaný, informovaný
RCA	RCA	root cause analysis	analýza primární příčiny
RFC	RFC	request for change	požadavek na změnu
ROI	ROI	return on investment	návratnost investice
RPO	RPO	recovery point objective	cíl bodu obnovy
RTO	RTO	recovery time objective	cílová doba obnovy
SAC	SAC	service acceptance criteria	kritéria pro akceptaci služby
SACM	SACM	service asset and configuration management	správa aktiv služeb a konfigurací
SAM	SAM	software asset management	správa softwarových aktiv
SCM	SCM	service capacity management	správa kapacity z pohledu služeb

Zkratka v angličtině	Zkratka v češtině	Význam zkratky v angličtině	Význam zkratky v češtině
SCMIS	SCMIS	supplier and contract management information system	informační systém správy dodavatelů a smluv
SDP	SDP	service design package	balíček návrhu služby
SFA	SFA	service failure analysis	analýza výpadku služby
SIP	SIP	service improvement plan	plán na zlepšení služeb
SKMS	SKMS	service knowledge management system	systém správy znalostí o službách
SLA	SLA	service level agreement	dohoda o úrovních služeb
SLM	SLM	service level management	správa úrovní služeb
SLP	SLP	service level package	balíček úrovně služeb
SLR	SLR	service level requirement	požadavek na úrovně služby
SMART	SMART	specific, measurable, achievable, relevant and time-bound	specifické, měřitelné, dosažitelné, relevantní a časově závazné
SMIS ³	SMIS ⁴	security management information system	informační systém správy bezpečnosti
SMO	SMO	service maintenance objective	cíl údržby služby
SoC	SoC	separation of concerns	oddělení zájmů
SOP	SOP	standard operating procedures	standardní provozní postupy

³ Nezaměňovat s ISMS, jedná se o 2 odlišné termíny.

⁴ Nezaměňovat s ISMS, jedná se o 2 odlišné termíny.

Zkratka v angličtině	Zkratka v češtině	Význam zkratky v angličtině	Význam zkratky v češtině
SOR	SOR	statement of requirements	formulace požadavků
SOX	SOX	Sarbanes-Oxley (US law)	Sarbanes-Oxley (zákon USA)
SPI	SPI	service provider interface	rozhraní poskytovatele služeb
SPM	SPM	service portfolio management	správa portfolia služeb
SPOF	SPOF	single point of failure	kritické místo poruchy
TCO	TCO	total cost of ownership	celkové náklady vlastnictví
TCU	TCU	total cost of utilization	celkové náklady použití
TO	TO	technical observation	technické pozorování
TOR	TOR	terms of reference	soupis podkladů
TQM	TQM	total quality management	komplexní řízení kvality
UC	UC	underpinning contract	podpůrná smlouva
UP	UP	user profile	profil uživatele
VBF	VBF	vital business function	životně důležitá funkce businessu
VOI	VOI	value on investment	hodnota z investice
WIP	WIP	work in progress	rozpracovaný

Swirl logo™ je ochrannou známkou Úřadu vlády (Cabinet Office)

ITIL® je registrovanou ochrannou známkou Úřadu vlády (Cabinet Office)

PRINCE2® je registrovanou ochrannou známkou Úřadu vlády (Cabinet Office)

M_o_R® je registrovanou ochrannou známkou Úřadu vlády (Cabinet Office)