

Bảng chú giải thuật ngữ ITIL® tiếng Việt Nam, v1.0, ngày 29 tháng 7 năm 2011
Dựa trên bản Bảng chú giải thuật ngữ tiếng Anh v1.0, ngày 29 tháng 7 năm 2011



Bảng chú giải thuật ngữ và từ viết tắt ITIL

Việt Nam

Bảng chú giải này có thể được tải về miễn phí
Xem www.iti-officialsite.com/InternationalActivities/TranslatedGlossaries.aspx để biết chi tiết về điều khoản sử dụng

Lời cảm ơn

Chúng tôi muốn gửi lời cảm ơn tới Ashley Hanna (HP) và Stuart Rance (HP), những người đã đưa ra bản gốc của Bảng chú giải thuật ngữ ITIL bằng tiếng Anh vào tháng 5 năm 2007, và gửi lời cảm ơn tới Ashley Hanna người đã cập nhật lại Bảng chú giải này vào tháng 7 năm 2011

Xin trân trọng gửi lời cảm ơn cho tất cả những cá nhân và tổ chức tham gia vào các công việc liên quan đến các ấn phẩm chính của ITIL vào các năm 2007 và 2011. Sự ghi nhận đóng góp của tất cả các thành viên được đăng tải tại địa chỉ www.itil-officialsite.com/Publications/PublicationAcknowledgements.aspx

Chúng tôi cũng rất biết ơn Nguyễn Mạnh Cường trong việc lãnh đạo dự án dịch bảng chú giải thuật ngữ này sang tiếng Việt và kiến thức chuyên môn trong lĩnh vực này của đội kiểm soát chất lượng:

Nguyễn Xuân Việt – FPT Information System

Nguyễn Trường Khánh – Prudential Insurance

Nguyễn Kim Điện – Liberty Insurance

Richard Sharp – Tier 1 Ltd.

Các thuật ngữ và định nghĩa

| Thuật ngữ tiếng Anh | Thuật ngữ tiếng Việt Nam | Chú giải tiếng Anh | Chú giải tiếng Việt Nam |
|---------------------|--------------------------|--|---|
| acceptance | Chấp nhận | 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. | Là thỏa thuận chính thức rằng một dịch vụ công nghệ thông tin, quy trình, kế hoạch hoặc các sản phẩm bàn giao là hoàn thiện, chính xác, đáng tin cậy và đáp ứng yêu cầu cụ thể đề ra. Sự chấp nhận thường là kết quả của việc làm đánh giá thay đổi và thử nghiệm, đồng thời là yêu cầu cần có trước khi có thể tiến hành giai đoạn tiếp theo của một dự án hoặc quy trình. <i>Xem</i> tiêu chí chấp nhận dịch vụ |
| access management | Quản lý truy cập | <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 Vận hành dịch vụ)</i> Quy trình cho phép người sử dụng có thể dùng được dịch vụ công nghệ thông tin, dữ liệu hoặc các tài sản khác. Quản lý truy cập giúp ích cho việc bảo vệ tính bảo mật, tính toàn vẹn dữ liệu và tính sẵn sàng của tài sản bằng việc đảm bảo rằng chỉ có người sử dụng được phê duyệt mới có thể truy cập hay thay đổi tài sản. Quản lý truy cập thực thi các chính sách quản lý bảo mật thông tin và đôi khi được gọi là quản lý quyền và quản lý định danh |
| account manager | Người quản lý kinh doanh | <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 Chiến lược dịch vụ)</i> Vai trò tương tự với người quản lý quan hệ kinh doanh nhưng bao gồm nhiều hàm ý về thương mại hơn. Thường được sử dụng bởi nhà cung cấp dịch vụ loại III trong quá trình làm việc với khách hàng bên ngoài |

| Thuật ngữ tiếng Anh | Thuật ngữ tiếng Việt Nam | Chú giải tiếng Anh | Chú giải tiếng Việt Nam |
|---------------------------|---------------------------------|--|---|
| accounting | Kế toán | <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 Chiến lược dịch vụ)</i> Quy trình chịu trách nhiệm về việc xác định chi phí thực khi cung cấp dịch vụ công nghệ thông tin, so sánh chi phí này với chi phí dự tính và kiểm soát các sai khác so với dự tính. |
| accounting period | Giai đoạn hạch toán | <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 Chiến lược dịch vụ)</i> Một giai đoạn thời gian (thường là một năm) và trong đó việc lên kế hoạch chi phí, tính giá, khấu hao và các phép tính tài chính khác được thực hiện. <i>Xem</i> năm tài chính. |
| accredited | Được công nhận | Officially authorized to carry out a role. For example, an accredited body may be authorized to provide training or to conduct audits. | Được chính thức phê duyệt để thực hiện một vai trò nào đó. Ví dụ, một tổ chức được công nhận là có thẩm quyền thực hiện việc đào tạo hoặc kiểm tra |
| active monitoring | Giám sát chủ động | <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 Vận hành dịch vụ)</i> Giám sát một đơn vị cấu hình hoặc một dịch vụ công nghệ thông tin bằng cách tự động kiểm tra định kỳ để biết được trạng thái hiện tại. <i>Xem</i> giám sát thụ động |
| activity | Hoạt động | 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. | Một tập các hành động được sắp xếp nhằm đạt được kết quả xác định. Các hoạt động thường được định nghĩa như là một phần của các quy trình hoặc các kế hoạch, thường được tài liệu hóa trong các thủ tục |
| agreed service time (AST) | Thời gian cam kết dịch vụ (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 Thiết kế dịch vụ)</i> Từ đồng nghĩa của giờ dịch vụ, thường được sử dụng trong các tính toán chính thức về tính sẵn sàng. <i>Xem</i> thời gian gián đoạn |

| Thuật ngữ tiếng Anh | Thuật ngữ tiếng Việt Nam | Chú giải tiếng Anh | Chú giải tiếng Việt Nam |
|------------------------|--------------------------|--|---|
| agreement | Thỏa thuận | 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. | Văn bản chính thức về sự thống nhất của hai hay nhiều bên. Thỏa thuận không được tài liệu hóa như văn bản pháp lý trừ khi thỏa thuận đó là một phần trong một hợp đồng. <i>Xem</i> Thỏa thuận vận hành dịch vụ, Thỏa thuận mức dịch vụ |
| alert | Báo động | <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 Vận hành dịch vụ)</i> Một báo hiệu về một ngưỡng đã bị vượt qua, một cái gì đó đã bị thay đổi hoặc một hư hỏng đã xảy ra. Hệ thống công cụ quản lý thường tạo ra và quản lý các báo động, các báo động thường được quản lý trong quy trình quản lý sự kiện. |
| analytical modelling | Mô hình phân tích | <i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design) (ITIL Service Strategy)</i> A technique that uses mathematical models to predict the behaviour of IT services or other configuration items. Analytical models are commonly used in capacity management and availability management. <i>See also</i> modelling; simulation modelling. | <i>(ITIL Cải tiến liên tục dịch vụ) (ITIL Thiết kế dịch vụ) (ITIL Chiến lược dịch vụ)</i> Một phương pháp sử dụng các mô hình toán học nhằm dự báo trước hoạt động của các dịch vụ công nghệ thông tin hoặc các đơn vị cấu hình khác. Các mô hình phân tích thường được sử dụng trong quản lý khả năng cung cấp và quản lý tính sẵn sàng. <i>Xem</i> mô hình hóa, mô hình hóa giả lập |
| application | Ứng dụng | Software that provides functions which are required by an IT service. Each application may be part of more than one IT service. An application runs on one or more servers or clients. <i>See also</i> application management; application portfolio. | Phần mềm cung cấp các chức năng cần thiết bởi một dịch vụ công nghệ thông tin. Mỗi ứng dụng có thể là một phần của nhiều dịch vụ công nghệ thông tin. Một ứng dụng sẽ chạy trên một hoặc nhiều máy chủ hoặc máy trạm. <i>Xem</i> quản lý ứng dụng, danh mục ứng dụng. |
| application management | Quản lý ứng dụng | <i>(ITIL Service Operation)</i> The function responsible for managing applications throughout their lifecycle. | <i>(ITIL Vận hành dịch vụ)</i> Chức năng chịu trách nhiệm quản lý các ứng dụng trong suốt vòng đời của ứng dụng |

| Thuật ngữ tiếng Anh | Thuật ngữ tiếng Việt Nam | Chú giải tiếng Anh | Chú giải tiếng Việt Nam |
|------------------------------------|-------------------------------|---|--|
| application portfolio | Danh mục ứng dụng | <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 Thiết kế dịch vụ)</i> Một cơ sở dữ liệu hoặc tài liệu có cấu trúc dùng để quản lý các ứng dụng trong suốt vòng đời ứng dụng. Danh mục ứng dụng gồm các thuộc tính quan trọng của tất cả các ứng dụng. Thỉnh thoảng, danh mục ứng dụng có thể được triển khai như một phần của danh mục dịch vụ hoặc như một phần của hệ thống quản lý cấu hình. |
| application service provider (ASP) | Nhà cung cấp dịch vụ ứng dụng | <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 Thiết kế dịch vụ)</i> Nhà cung cấp dịch vụ bên ngoài cung cấp các dịch vụ công nghệ thông tin sử dụng các ứng dụng đang chạy tại địa điểm của nhà cung cấp dịch vụ. Người sử dụng sẽ truy cập vào các dịch vụ này bằng các kết nối mạng tới nhà cung cấp dịch vụ. |
| application sizing | Định cỡ ứng dụng | <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 Thiết kế dịch vụ)</i> Hoạt động chịu trách nhiệm cho việc tìm hiểu các yêu cầu về nguồn lực cần có để hỗ trợ ứng dụng mới, các thay đổi chủ yếu cho một ứng dụng đang tồn tại. Định cỡ ứng dụng trợ giúp cho việc đáp ứng đúng mục tiêu cam kết mức dịch vụ đã thỏa thuận (về khả năng cung cấp và hiệu năng) của dịch vụ công nghệ thông tin. |
| architecture | Kiến trúc | <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 Thiết kế dịch vụ)</i> Cấu trúc của một hệ thống hoặc một dịch vụ công nghệ thông tin, bao gồm cả mối quan hệ giữa các thành phần với nhau và với môi trường của các thành phần. Kiến trúc cũng bao gồm cả các tiêu chuẩn và các hướng dẫn để định hướng cho việc thiết kế và phát triển hệ thống |

| Thuật ngữ tiếng Anh | Thuật ngữ tiếng Việt Nam | Chú giải tiếng Anh | Chú giải tiếng Việt Nam |
|---------------------|--------------------------|--|---|
| assembly | Tập Hợp | <i>(ITIL Service Transition)</i> A configuration item that is made up of a number of other CIs. For example, a server CI may contain CIs for CPUs, disks, memory etc.; an IT service CI may contain many hardware, software and other CIs. <i>See also</i> build; component CI. | <i>(ITIL Chuyển tiếp dịch vụ)</i> Đơn vị cấu hình được tạo thành bởi một số đơn vị cấu hình khác. Ví dụ, một đơn vị cấu hình máy chủ có thể bao gồm nhiều đơn vị cấu hình về CPU, đĩa, bộ nhớ, v.v.; một đơn vị cấu hình dịch vụ công nghệ thông tin có thể bao gồm nhiều đơn vị cấu hình phần cứng, phần mềm và các CI khác. <i>Xem</i> thiết lập; đơn vị cấu hình thành phần |
| assessment | Sự đánh giá | Inspection and analysis to check whether a standard or set of guidelines is being followed, that records are accurate, or that efficiency and effectiveness targets are being met. <i>See also</i> audit. | Xem xét và phân tích nhằm kiểm tra xem liệu một tiêu chuẩn hoặc tập các hướng dẫn có được tuân thủ, các bản ghi là chính xác, hoặc các mục tiêu về tính hiệu quả và tính tối ưu được thỏa mãn. <i>Xem</i> Kiểm tra |
| asset | Tài sản | <i>(ITIL Service Strategy)</i> Any resource or capability. The assets of a service provider include anything that could contribute to the delivery of a service. Assets can be one of the following types: management, organization, process, knowledge, people, information, applications, infrastructure or financial capital. <i>See also</i> customer asset; service asset; strategic asset. | <i>(ITIL Chiến lược dịch vụ)</i> Bất cứ nguồn lực hoặc năng lực nào. Tài sản của nhà cung cấp dịch vụ bao gồm mọi thứ có tham gia vào quá trình cung cấp dịch vụ. Các tài sản có thể là một trong các loại sau: năng lực quản lý, năng lực tổ chức, quy trình, tri thức, con người, thông tin, các ứng dụng, hạ tầng hoặc vốn tài chính. <i>Xem</i> tài sản khách hàng, tài sản dịch vụ, tài sản chiến lược |
| asset management | Quản lý tài sản | <i>(ITIL Service Transition)</i> A generic activity or process responsible for tracking and reporting the value and ownership of assets throughout their lifecycle. <i>See also</i> service asset and configuration management; fixed asset management; software asset management. | <i>(ITIL Chuyển tiếp dịch vụ)</i> Một hành động thông thường hoặc quy trình chịu trách nhiệm về việc theo dõi và lập báo cáo về giá trị và sự sở hữu tài sản trong suốt vòng đời của tài sản. <i>Xem</i> quản lý cấu hình và tài sản dịch vụ, quản lý tài sản cố định, quản lý tài sản phần mềm |

| Thuật ngữ tiếng Anh | Thuật ngữ tiếng Việt Nam | Chú giải tiếng Anh | Chú giải tiếng Việt Nam |
|-----------------------------------|--------------------------------|---|---|
| asset register | Bản đăng ký tài sản | (<i>ITIL Service Transition</i>) A list of fixed assets that includes their ownership and value. See also fixed asset management. | (<i>ITIL Chiến lược dịch vụ</i>) Một danh sách các tài sản cố định bao gồm thông tin về sự sở hữu và giá trị của tài sản. Xem quản lý tài sản cố định. |
| asset specificity | Đặc trưng tài sản | (<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 Chiến lược dịch vụ</i>) Một hoặc nhiều thuộc tính của tài sản thường sử dụng cho một mục đích cho trước. Đặc trưng tài sản có thể giới hạn việc sử dụng tài sản cho các mục đích khác |
| attribute | Thuộc tính | (<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 Chuyển tiếp dịch vụ</i>) Thông tin nào đó về một đơn vị cấu hình. Ví dụ tên, vị trí, phiên bản và chi phí. Các thuộc tính của các đơn vị cấu hình được ghi trong cơ sở dữ liệu quản lý cấu hình (CMDB) và được duy trì như là một phần của hệ thống quản lý cấu hình (CMS). Xem mối quan hệ, hệ thống quản lý cấu hình |
| audit | Kiểm tra | 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. | Kiểm tra và xác minh một cách chính thức sự tuân thủ một tiêu chuẩn hoặc một tập các hướng dẫn nào đó, rằng các bản ghi phải chính xác, hoặc phải đạt được mục tiêu về tính hiệu quả và tính tối ưu. Việc kiểm tra có thể thực hiện nội bộ hoặc do các nhóm bên ngoài thực hiện. Xem Sự chứng nhận và Sự đánh giá |
| authority matrix | Ma trận chứng nhận | See RACI. | Xem RACI |
| automatic call distribution (ACD) | Phân bổ cuộc gọi tự động (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 Vận hành dịch vụ</i>) Sử dụng công nghệ thông tin để chuyển một cuộc gọi từ ngoài vào tới người phù hợp nhất trong thời gian ngắn nhất. ACD thì thoảng được gọi là sự phân bổ cuộc gọi tự động |

| Thuật ngữ tiếng Anh | Thuật ngữ tiếng Việt Nam | Chú giải tiếng Anh | Chú giải tiếng Việt Nam |
|---|--|---|--|
| availability | Tính sẵn sàng | <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 Thiết kế dịch vụ)</i> Khả năng của một dịch vụ công nghệ thông tin hoặc đơn vị cấu hình để thực hiện một chức năng đã thỏa thuận như yêu cầu. Tính sẵn sàng được xác định bởi tính tin cậy, khả năng bảo trì, khả năng dịch vụ, hiệu năng và bảo mật. Tính sẵn sàng thường được tính theo phần trăm. Phép tính này thường dựa trên thời gian thỏa thuận dịch vụ và thời gian gián đoạn. Theo kinh nghiệm tốt nhất để tính toán tính sẵn sàng của dịch vụ công nghệ thông tin bằng cách đo lường kết quả kinh doanh đầu ra |
| availability management (AM) | Quản lý tính sẵn sàng | <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 Thiết kế dịch vụ)</i> Quy trình chịu trách nhiệm đảm bảo dịch vụ công nghệ thông tin có thể đáp ứng nhu cầu về tính sẵn sàng của hoạt động kinh doanh một cách hiệu quả về chi phí và đúng thời điểm. Quản lý tính sẵn sàng định nghĩa, phân tích, lập kế hoạch, đo đạc và cải tiến mọi khía cạnh về tính sẵn sàng của dịch vụ công nghệ thông tin, đảm bảo rằng toàn bộ hạ tầng công nghệ thông tin, các quy trình, các công cụ, các vai trò, v.v.. là phù hợp với mục tiêu đã cam kết mức dịch vụ về tính sẵn sàng. <i>Xem</i> hệ thống quản lý thông tin tính sẵn sàng |
| availability management information system (AMIS) | Hệ thống thông tin quản lý tính sẵn sàng | <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 Thiết kế dịch vụ)</i> Tập các công cụ, dữ liệu và thông tin được sử dụng để hỗ trợ cho quản lý tính sẵn sàng. <i>Xem</i> hệ thống quản lý tri thức dịch vụ |

| Thuật ngữ tiếng Anh | Thuật ngữ tiếng Việt Nam | Chú giải tiếng Anh | Chú giải tiếng Việt Nam |
|---------------------|----------------------------|---|---|
| availability plan | Kế hoạch về tính sẵn sàng | <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 Thiết kế dịch vụ)</i> Kế hoạch đảm bảo rằng các yêu cầu về tính sẵn sàng của dịch vụ công nghệ thông tin hiện tại và trong tương lai có thể được cung cấp một cách hiệu quả về chi phí |
| back-out | 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 Chuyển tiếp dịch vụ)</i> Hành động cho phép khôi phục dịch vụ và đơn vị cấu hình khác về trạng thái của điểm so sánh trước đó. Back-out thường được dùng như một dạng khôi phục khi một thay đổi hoặc phát hành không thành công |
| backup | Sao lưu | <i>(ITIL Service Design) (ITIL Service Operation)</i> Copying data to protect against loss of integrity or availability of the original. | <i>(ITIL Thiết kế dịch vụ) (ITIL Vận hành dịch vụ)</i> Sao chép các dữ liệu để bảo vệ, tránh khả năng dữ liệu bị mất đi tính toàn vẹn và tính sẵn sàng so với nguyên bản. |
| balanced scorecard | Công cụ Bảng điểm cân bằng | <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 Cải tiến liên tục dịch vụ)</i> Công cụ quản lý được phát triển bởi tiến sĩ Drs Robert Kaplan (Harvard Business School) và David Norton. Bảng điểm cân bằng cho phép một chiến lược có thể phân thành các tiêu chí hiệu năng quan trọng. Hiệu năng được so với các tiêu chí hiệu năng quan trọng để chứng minh về việc đã đạt được chiến lược. Một bảng điểm cân bằng có 4 khía cạnh chính, mỗi khía cạnh chứa một số chỉ tiêu đánh giá quan trọng. Cả 4 khía cạnh này được xem xét ở các mức độ chi tiết khác nhau trong toàn tổ chức. |

| Thuật ngữ tiếng Anh | Thuật ngữ tiếng Việt Nam | Chú giải tiếng Anh | Chú giải tiếng Việt Nam |
|---------------------|--------------------------|--|--|
| baseline | Điểm so sánh | <p>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Transition) A snapshot that is used as a reference point. Many snapshots may be taken and recorded over time but only some will be used as baselines. For example:</p> <ul style="list-style-type: none"> • An ITSM baseline can be used as a starting point to measure the effect of a service improvement plan • A performance baseline can be used to measure changes in performance over the lifetime of an IT service • A configuration baseline can be used as part of a back-out plan to enable the IT infrastructure to be restored to a known configuration if a change or release fails. <p>See also benchmark.</p> | <p>(ITIL Cải tiến liên tục dịch vụ) (ITIL Chuyển tiếp dịch vụ) Một snapshot được sử dụng như một điểm dùng để tham chiếu. Nhiều snapshot có thể được lấy và ghi nhận qua thời gian nhưng chỉ có một số trong đó được dùng như các điểm so sánh. Ví dụ:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Một điểm so sánh quản trị dịch vụ công nghệ thông tin có thể được sử dụng như điểm khởi đầu để đo đạc hiệu quả của kế hoạch cải tiến dịch vụ • Một điểm so sánh hiệu năng có thể được sử dụng để đo đạc các thay đổi về hiệu năng trong suốt vòng đời của dịch vụ công nghệ thông tin • Một điểm so sánh cấu hình có thể được sử dụng như là một phần của kế hoạch back-out nhằm giúp cho việc khôi phục hạ tầng công nghệ thông tin về một cấu hình đã biết nếu thay đổi hoặc phát hành không thành công <p>Xem điểm chuẩn</p> |

| Thuật ngữ tiếng Anh | Thuật ngữ tiếng Việt Nam | Chú giải tiếng Anh | Chú giải tiếng Việt Nam |
|--------------------------------|---------------------------------------|---|---|
| benchmark | Điểm Chuẩn | <i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Transition)</i> A baseline that is used to compare related data sets as part of a benchmarking exercise. For example, a recent snapshot of a process can be compared to a previous baseline of that process, or a current baseline can be compared to industry data or best practice. See <i>also</i> benchmarking; baseline. | <i>(ITIL Cải tiến liên tục dịch vụ) (ITIL Chuyển tiếp dịch vụ)</i> Một điểm so sánh được sử dụng để so sánh các tập dữ liệu có quan hệ được hiểu là một phần của phép đánh giá chuẩn. Ví dụ một snapshot của một quy trình gần đây có thể được so với điểm so sánh trước đó của quy trình, hoặc một điểm so sánh có thể được so với dữ liệu của lĩnh vực đó hoặc so với kinh nghiệm tốt nhất Xem phép đánh giá chuẩn/ điểm so sánh |
| benchmarking | Phép đánh giá chuẩn | <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 Cải tiến liên tục dịch vụ)</i> Quy trình chịu trách nhiệm cho việc so sánh các điểm chuẩn với các dữ liệu có quan hệ như là snapshot gần đây, dữ liệu của lĩnh vực đó hoặc kinh nghiệm tốt nhất. Thuật ngữ này cũng được dùng trong việc tạo ra một chuỗi các điểm chuẩn qua thời gian, so sánh các kết quả nhằm đo đạc quá trình hoặc sự cải tiến. Quy trình này không được mô tả một cách chi tiết trong các ấn phẩm chính của ITIL |
| Best Management Practice (BMP) | Kinh nghiệm tốt nhất về quản lý (BMP) | The Best Management Practice portfolio is owned by the Cabinet Office, part of HM Government. Formerly owned by CCTA and then OGC, the BMP functions moved to the Cabinet Office in June 2010. The BMP portfolio includes guidance on IT service management and project, programme, risk, portfolio and value management. There is also a management maturity model as well as related glossaries of terms. | Danh mục The Best Management Practice sở hữu bởi Cabinet Office, một phần của HM Government. Trước đây thuộc sở hữu của CCTA, sau đó là OGC, từ 6/2010 thì các chức năng BMP được giao cho Cabinet Office. Danh mục The Best Management Practice bao gồm các hướng dẫn về quản lý dịch vụ và dự án, chương trình, rủi ro, danh mục và giá trị quản lý. Mô hình quản lý trưởng thành và các danh mục thuật ngữ từ viết tắt cũng thuộc phạm vi quản lý của The Best Management Practice |

| Thuật ngữ tiếng Anh | Thuật ngữ tiếng Việt Nam | Chú giải tiếng Anh | Chú giải tiếng Việt Nam |
|-------------------------------------|--------------------------|---|---|
| best practice | Kinh nghiệm tốt nhất | Proven activities or processes that have been successfully used by multiple organizations. ITIL is an example of best practice. | Các hành động hoặc quy trình được chứng minh là có thể sử dụng thành công trong nhiều tổ chức. ITIL là một ví dụ về kinh nghiệm tốt nhất |
| billing | Ra hóa đơn | (<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 Chiến lược dịch vụ</i>) Là một phần của quy trình tính phí dịch vụ. Ra hóa đơn là hành động chịu trách nhiệm tạo ra các hóa đơn nhằm thu lại tiền từ các khách hàng. Xem định giá |
| brainstorming | Tạo ý tưởng | (<i>ITIL Service Design</i>) (<i>ITIL Service Operation</i>) A technique that helps a team to generate ideas. Ideas are not reviewed during the brainstorming session, but at a later stage. Brainstorming is often used by problem management to identify possible causes. | (<i>ITIL Thiết kế dịch vụ</i>) (<i>ITIL Vận hành dịch vụ</i>) Một phương pháp nhằm giúp một đội ngũ có thể tạo ra các ý tưởng. Các ý tưởng sẽ không được đánh giá xem xét trong phiên tạo ý tưởng mà được đánh giá sau đó. Tạo ý tưởng thường dùng trong quản lý vấn đề để xác định các nguyên nhân có thể có |
| British Standards Institution (BSI) | Viện tiêu chuẩn Anh | 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. | Tổ chức tiêu chuẩn quốc gia Anh, chịu trách nhiệm cho việc tạo và duy trì các chuẩn của Anh. Xem ở www.bsi-global.com để có thêm thông tin chi tiết. Xem Tổ chức tiêu chuẩn quốc tế (ISO) |
| budget | Ngân sách | 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. | Ngân sách là một danh mục các lượng tiền mà tổ chức hoặc đơn vị kinh doanh kế hoạch là họ sẽ được nhận, lập kế hoạch chi trả thanh toán theo những chu kỳ thời gian nhất định. Xem dự toán ngân sách, lập kế hoạch |

| Thuật ngữ tiếng Anh | Thuật ngữ tiếng Việt Nam | Chú giải tiếng Anh | Chú giải tiếng Việt Nam |
|---------------------|--------------------------|--|--|
| budgeting | Dự toán ngân sách | 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. | Hành động dự báo và kiểm soát việc chi tiêu. Hành động này bao gồm các chu kỳ thương lượng lặp đi lặp lại nhằm xác định ngân sách (thường là hàng năm) trong tương lai và hoặc giám sát và hiệu chỉnh ngân sách hàng ngày |
| build | Thiết lập | <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. <i>See also</i> configuration baseline. | <i>(ITIL Chuyển tiếp dịch vụ)</i> là hành động kết hợp nhiều đơn vị cấu hình để tạo thành một phần của dịch vụ công nghệ thông tin. Thuật ngữ cũng dùng để chỉ các phiên bản phát hành đã được phê duyệt cho triển khai diện rộng, ví dụ thiết lập máy chủ hoặc máy xách tay. <i>Xem</i> điểm so sánh cấu hình |
| build environment | Môi trường thiết lập | <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 Chuyển tiếp dịch vụ)</i> Môi trường có kiểm soát các ứng dụng, dịch vụ công nghệ thông tin và các thiết lập khác nhằm kết hợp trước khi di chuyển sang môi trường kiểm tra và môi trường thật |
| business | Tổ chức Kinh doanh | <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 Chiến lược dịch vụ)</i> Thực thể hoàn chỉnh của doanh nghiệp hoặc tổ chức tạo thành bởi các đơn vị kinh doanh. Trong quản lý dịch vụ công nghệ thông tin, thuật ngữ này bao gồm dùng cho cả khối dịch vụ công và tổ chức phi lợi nhuận, cũng như là các công ty. Một nhà cung cấp các dịch vụ công nghệ thông tin cho các khách hàng trong một tổ chức kinh doanh. Nhà cung cấp dịch vụ công nghệ thông tin có thể là một phần cùng trong tổ chức kinh doanh với khách hàng (nhà cung cấp dịch vụ nội bộ) hoặc là một phần của tổ chức kinh doanh khác (nhà cung cấp dịch vụ bên ngoài) |

| Thuật ngữ tiếng Anh | Thuật ngữ tiếng Việt Nam | Chú giải tiếng Anh | Chú giải tiếng Việt Nam |
|--------------------------------------|--|---|---|
| business capacity management | Quản lý khả năng cung cấp cho kinh doanh | <i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design)</i> In the context of ITSM, business capacity management is the sub-process of capacity management responsible for understanding future business requirements for use in the capacity plan. <i>See also</i> service capacity management; component capacity management. | <i>(ITIL Cải tiến liên tục dịch vụ) (ITIL Thiết kế dịch vụ)</i> Trong quản lý dịch vụ công nghệ thông tin, quản lý khả năng cung cấp cho kinh doanh là quy trình con của quản lý khả năng cung cấp chịu trách nhiệm về việc hiểu biết rõ nhu cầu trong tương lai của tổ chức kinh doanh nhằm có được bản kế hoạch về khả năng cung cấp. <i>Xem</i> quản lý khả năng cung cấp dịch vụ, quản lý khả năng cung cấp thành phần |
| business case | Bản kế hoạch kinh doanh | <i>(ITIL Service Strategy)</i> Justification for a significant item of expenditure. The business case includes information about costs, benefits, options, issues, risks and possible problems. <i>See also</i> cost benefit analysis. | <i>(ITIL Chiến lược dịch vụ)</i> Công việc dự toán cho một thành phần chính của việc chi tiêu. Thông tin cần có trong kế hoạch kinh doanh bao gồm: chi phí, lợi ích, các tùy chọn, các mối quan tâm, các rủi ro và các vấn đề có thể có <i>Xem</i> phân tích hiệu quả chi phí |
| business continuity management (BCM) | Quản lý tính liên tục trong kinh doanh | <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 Thiết kế dịch vụ)</i> Quy trình kinh doanh chịu trách nhiệm về quản lý các rủi ro có thể ảnh hưởng nghiêm trọng tới tổ chức kinh doanh. Quản lý tính liên tục kinh doanh đảm bảo cho các mối quan tâm của những người liên quan, danh tiếng, thương hiệu và các hành động tạo ra giá trị. Quy trình này tham gia vào việc giảm thiểu rủi ro tới một mức chấp nhận được và lập kế hoạch cho việc khôi phục các quy trình kinh doanh mà gián đoạn có thể sinh ra. Quản lý tính liên tục kinh doanh đặt ra các mục đích, phạm vi và yêu cầu cho quản lý tính liên tục dịch vụ công nghệ thông tin |

| Thuật ngữ tiếng Anh | Thuật ngữ tiếng Việt Nam | Chú giải tiếng Anh | Chú giải tiếng Việt Nam |
|--------------------------------|--------------------------------------|---|--|
| business continuity plan (BCP) | Kế hoạch về tính liên tục kinh doanh | <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 Thiết kế dịch vụ)</i> Bản kế hoạch định nghĩa các bước chi tiết cần có để khôi phục các quy trình kinh doanh sau khi có gián đoạn. Kế hoạch này xác định điều kiện áp dụng, kích hoạt quy trình, những người tham gia, cách thức truyền thông. Kế hoạch về tính liên tục dịch vụ công nghệ thông tin tạo thành một phần quan trọng trong kế hoạch về tính liên tục kinh doanh |
| business customer | Khách hàng của tổ chức kinh doanh | <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 Chiến lược dịch vụ)</i> Người nhận sản phẩm hoặc dịch vụ của tổ chức kinh doanh. Ví dụ, nếu tổ chức kinh doanh là hãng sản xuất xe hơi, thì khách hàng là người mua những chiếc xe |
| business impact analysis (BIA) | Phân tích ảnh hưởng đến kinh doanh | <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 Chiến lược dịch vụ)</i> Phân tích ảnh hưởng kinh doanh là hành động trong quy trình quản lý tính liên tục kinh doanh xác định tính năng kinh doanh thiết yếu và các sự phụ thuộc. Các sự phụ thuộc này có thể bao gồm nhà cung cấp, con người, các quy trình kinh doanh khác, các dịch vụ IT, v.v... Phân tích ảnh hưởng kinh doanh xác định các yêu cầu khôi phục cho dịch vụ công nghệ thông tin. Các yêu cầu này bao gồm mục tiêu khôi phục về thời gian, mục tiêu của điểm khôi phục và mục tiêu mức chất lượng tối thiểu cho các dịch vụ công nghệ thông tin |
| business objective | Mục tiêu kinh doanh | <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 Chiến lược dịch vụ)</i> Mục đích của một quy trình kinh doanh hoặc của cả tổ chức kinh doanh. Các mục tiêu kinh doanh hỗ trợ tầm nhìn của tổ chức kinh doanh, định hướng cho chiến lược công nghệ thông tin và thường được hỗ trợ bởi các dịch vụ công nghệ thông tin |

| Thuật ngữ tiếng Anh | Thuật ngữ tiếng Việt Nam | Chú giải tiếng Anh | Chú giải tiếng Việt Nam |
|-------------------------------------|--------------------------------|---|--|
| business operations | Vận hành tổ chức kinh doanh | <i>(ITIL Service Strategy)</i> The day-to-day execution, monitoring and management of business processes. | <i>(ITIL Chiến lược dịch vụ)</i> Hành động thực thi hàng ngày, giám sát và quản lý các quy trình kinh doanh |
| business perspective | Khía cạnh kinh doanh | <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 Cải tiến liên tục dịch vụ)</i> Sự hiểu biết của một nhà cung cấp dịch vụ và các dịch vụ công nghệ thông tin từ góc nhìn của tổ chức kinh doanh; sự hiểu biết của tổ chức kinh doanh trên góc nhìn của một nhà cung cấp dịch vụ |
| business process | Quy trình kinh doanh | 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. | Quy trình được sở hữu và thực thi bởi tổ chức kinh doanh. Một quy trình kinh doanh tham gia vào việc cung cấp một sản phẩm hoặc một dịch vụ tới khách hàng. Ví dụ, một nhà bán lẻ có quy trình mua hàng cho phép cung cấp các dịch vụ tới khách hàng của họ. Rất nhiều quy trình kinh doanh phụ thuộc vào dịch vụ công nghệ thông tin |
| business relationship management | Quản lý quan hệ kinh doanh | <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 Chiến lược dịch vụ)</i> Quy trình chịu trách nhiệm cho việc duy trì quan hệ tích cực với khách hàng. Quản lý quan hệ kinh doanh xác định cái khách hàng cần và đảm bảo rằng nhà cung cấp dịch vụ có thể đạt được các điều đó với một mô tả phù hợp của các dịch vụ. Quy trình này có mối liên hệ chặt chẽ với quản lý mức dịch vụ |
| business relationship manager (BRM) | Nhà quản lý quan hệ kinh doanh | <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 Chiến lược dịch vụ)</i> Vai trò thực hiện việc duy trì quan hệ với một hoặc nhiều khách hàng. Vai trò này thường kết hợp với vai trò người quản lý mức dịch vụ |

| Thuật ngữ tiếng Anh | Thuật ngữ tiếng Việt Nam | Chú giải tiếng Anh | Chú giải tiếng Việt Nam |
|-----------------------------|---------------------------------|---|---|
| business service | Dịch vụ kinh doanh | A service that is delivered to business customers by business units. For example, delivery of financial services to customers of a bank, or goods to the customers of a retail store. Successful delivery of business services often depends on one or more IT services. A business service may consist almost entirely of an IT service – for example, an online banking service or an external website where product orders can be placed by business customers. <i>See also</i> customer-facing service. | Dịch vụ cung cấp cho khách hàng bởi các đơn vị kinh doanh. Ví dụ, cung cấp dịch vụ tài chính cho các khách hàng của một ngân hàng, hoặc hàng hóa cho các khách hàng của một cửa hiệu bán lẻ. Cung cấp thành công các dịch vụ kinh doanh thường phụ thuộc vào một hoặc nhiều dịch vụ công nghệ thông tin. Một dịch vụ kinh doanh có thể bao gồm toàn bộ các dịch vụ công nghệ thông tin, ví dụ dịch vụ ngân hàng trực tuyến hoặc một website bên ngoài cho phép việc khách hàng đặt hàng trực tuyến. <i>Xem</i> dịch vụ giao tiếp trực tiếp với khách hàng |
| business service management | Quản lý dịch vụ kinh doanh | The management of business services delivered to business customers. Business service management is performed by business units. | Quản lý các dịch vụ kinh doanh cung cấp tới khách hàng của tổ chức kinh doanh. Quản lý dịch vụ kinh doanh thực hiện bởi các đơn vị kinh doanh |
| business unit | Đơn vị kinh doanh | <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 Chiến lược dịch vụ)</i> Một phần của tổ chức kinh doanh mà có kế hoạch riêng, đại lượng đo đạc riêng, lợi nhuận chi phí riêng. Mỗi đơn vị kinh doanh có tài sản của họ và họ sử dụng tài sản này để tạo ra giá trị cho khách hàng dưới dạng các hàng hóa hoặc dịch vụ. |
| call | Cuộc gọi | <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 Vận hành dịch vụ)</i> Cuộc gọi thoại của người sử dụng tới chức năng hỗ trợ. Sau một cuộc gọi, một sự cố hoặc yêu cầu dịch vụ có thể được ghi nhận |
| call centre | Chức năng hỗ trợ qua điện thoại | <i>(ITIL Service Operation)</i> An organization or business unit that handles large numbers of incoming and outgoing telephone calls. <i>See also</i> service desk. | <i>(ITIL Vận hành dịch vụ)</i> Một tổ chức hoặc một đơn vị kinh doanh có trách nhiệm xử lý một số lượng lớn các cuộc gọi bằng điện thoại cả hai chiều. <i>Xem</i> chức năng hỗ trợ |

| Thuật ngữ tiếng Anh | Thuật ngữ tiếng Việt Nam | Chú giải tiếng Anh | Chú giải tiếng Việt Nam |
|--|---|---|---|
| call type | Loại cuộc gọi | <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 Vận hành dịch vụ)</i> Cách thức phân loại các yêu cầu tới chức năng hỗ trợ. Các phân loại thường có cho cuộc gọi là sự cố, yêu cầu dịch vụ và phàn nàn |
| capability | Năng lực | <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 <i>also</i> resource. | <i>(ITIL Chiến lược dịch vụ)</i> Khả năng mà một tổ chức, con người, quy trình, ứng dụng, dịch vụ công nghệ thông tin hoặc các đơn vị cấu hình có thể thực thi hoạt động. Năng lực là tài sản dịch vụ vô hình của mỗi tổ chức. Xem nguồn lực |
| Capability Maturity Model Integration (CMMI) | Mô hình tích hợp năng lực trưởng thành (CMMI) | <i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> A process improvement approach developed by the Software Engineering Institute (SEI) of Carnegie Mellon University, US. CMMI provides organizations with the essential elements of effective processes. It can be used to guide process improvement across a project, a division or an entire organization. CMMI helps integrate traditionally separate organizational functions, set process improvement goals and priorities, provide guidance for quality processes, and provide a point of reference for appraising current processes. See www.sei.cmu.edu/cmmi for more information. See <i>also</i> maturity. | <i>(ITIL Cải tiến liên tục dịch vụ)</i> Quy trình tiếp cận cải tiến phát triển bởi Software Engineering Institute (SEI) của trường đại học Carnegie Mellon, Mỹ. CMMI cung cấp cho các tổ chức các thành phần tối quan trọng cho các quy trình hiệu quả. CMMI có thể được sử dụng để hướng dẫn các quy trình cải tiến trong một dự án, một đơn vị hoặc toàn bộ tổ chức. CMMIs giúp cho việc kết hợp các chức năng truyền thống của các tổ chức riêng rẽ, đưa ra các mục tiêu cải tiến và mức ưu tiên, cung cấp hướng dẫn cho các quy trình chất lượng, cung cấp điểm tham chiếu cho việc xem xét các quy trình hiện tại. Xem thêm thông tin ở www.sei.cmu.edu/cmmi . Xem mức độ trưởng thành |
| capacity | Khả năng cung cấp | <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 Thiết kế dịch vụ)</i> Khả năng tối đa mà một đơn vị cấu hình hoặc dịch vụ công nghệ thông tin có thể cung cấp. Với một số loại CI, khả năng cung cấp có thể chính là kích cỡ hoặc dung lượng, ví dụ ổ đĩa |

| Thuật ngữ tiếng Anh | Thuật ngữ tiếng Việt Nam | Chú giải tiếng Anh | Chú giải tiếng Việt Nam |
|---|--|---|---|
| capacity management | Quản lý khả năng cung cấp | <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 Cải tiến liên tục dịch vụ) (ITIL Thiết kế dịch vụ)</i> Quy trình chịu trách nhiệm về khả năng cung cấp của các dịch vụ công nghệ thông tin và hạ tầng công nghệ thông tin sao cho có thể đáp ứng khả năng cung cấp đã cam kết, các yêu cầu về hiệu năng với chi phí hợp lý và đúng thời điểm. Quản lý khả năng cung cấp xem xét tất cả các nguồn lực cần có để cung cấp một dịch vụ công nghệ thông tin và quan tâm tới việc đáp ứng khả năng cung cấp cả trong hiện tại và tương lai cho tổ chức kinh doanh. Quản lý khả năng cung cấp gồm ba quy trình con: Quản lý khả năng cung cấp cho kinh doanh, quản lý khả năng cung cấp dịch vụ và quản lý khả năng cung cấp thành phần. <i>Xem</i> hệ thống thông tin quản lý khả năng cung cấp |
| capacity management information system (CMIS) | Hệ thống thông tin quản lý về khả năng cung cấp (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 Cải tiến liên tục dịch vụ) (ITIL Thiết kế dịch vụ)</i> Tập công cụ, dữ liệu và thông tin sử dụng để hỗ trợ cho quản lý khả năng cung cấp. <i>Xem</i> hệ thống quản lý tri thức dịch vụ |
| capacity plan | Bản kế hoạch khả năng cung cấp | <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 Thiết kế dịch vụ)</i> Kế hoạch dùng để quản lý các nguồn lực cần có cho việc cung cấp dịch vụ công nghệ thông tin. Kế hoạch bao gồm mức độ sử dụng hiện tại và trong quá khứ của dịch vụ công nghệ thông tin và các thành phần, các mối quan tâm phải được xác định (bao gồm cả hành động cải tiến). Kế hoạch này cũng phải bao gồm cả các kịch bản cho các dự báo khác nhau về yêu cầu kinh doanh và các lựa chọn chi phí cho việc cung cấp đạt tới các mục tiêu mức dịch vụ đã thỏa thuận |

| Thuật ngữ tiếng Anh | Thuật ngữ tiếng Việt Nam | Chú giải tiếng Anh | Chú giải tiếng Việt Nam |
|-----------------------------|------------------------------------|--|---|
| capacity planning | Hoạch định khả năng cung cấp | (<i>ITIL Service Design</i>) The activity within capacity management responsible for creating a capacity plan. | (<i>ITIL Thiết kế dịch vụ</i>) Hành động thuộc phạm vi quản lý khả năng cung cấp có trách nhiệm tạo ra bản kế hoạch về khả năng cung cấp |
| capital budgeting | Ngân sách vốn | (<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 Chiến lược dịch vụ</i>) Cam kết về sự sẵn sàng tài chính để nhận được kết quả trong tương lai dưới dạng dòng tiền vào tăng thêm và giảm dòng tiền ra ... |
| capital cost | Vốn đầu tư | (<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 Chiến lược dịch vụ</i>) Chi phí sử dụng để mua một cái gì đó sẽ trở thành tài sản mang tính tài chính, ví dụ, thiết bị máy tính hoặc các tòa nhà. Giá trị của tài sản sẽ khấu hao giảm dần theo các chu kỳ kế toán. Xem chi phí vận hành |
| capital expenditure (CAPEX) | Chi đầu tư tài sản cố định (CAPEX) | See capital cost. | Xem chi phí vốn |
| capitalization | Vốn hóa | (<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 Chiến lược dịch vụ</i>) Xác định chi phí chính được xem là vốn đầu tư, mặc dù không có tài sản nào được mua. Việc này được thực hiện bằng cách dàn trải chi phí cho nhiều chu kỳ kế toán. Ví dụ thường gặp nhất là trong phát triển phần mềm hoặc mua bản quyền phần mềm |
| category | Loại | 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. | Tên của một nhóm có một số điểm chung. Các loại được dùng để nhóm các thứ giống nhau; ví dụ, loại chi phí được dùng để nhóm các chi phí có điểm chung. Các loại sự cố dùng để nhóm các sự cố có điểm chung trong khi các loại đơn vị cấu hình được dùng để nhóm các đơn vị cấu hình có điểm chung |

| Thuật ngữ tiếng Anh | Thuật ngữ tiếng Việt Nam | Chú giải tiếng Anh | Chú giải tiếng Việt Nam |
|-----------------------------|--------------------------|---|--|
| certification | Cấp chứng nhận | 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. | Cấp chứng chỉ để xác nhận về sự tuân thủ một tiêu chuẩn. Chứng nhận bao gồm kỳ kiểm tra chính thức bởi một tổ chức độc lập và có thẩm quyền. Thuật ngữ còn được sử dụng với nghĩa cấp chứng chỉ để chứng minh rằng một người nào đó đã đạt được một trình độ nào đó. |
| change | Thay đổi | <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 Chuyển tiếp dịch vụ)</i> Thêm, thay đổi hoặc loại bỏ một cái gì đó có thể ảnh hưởng đến dịch vụ công nghệ thông tin. Phạm vi có thể bao gồm cả các thay đổi liên quan đến toàn bộ các kiến trúc, quy trình, công cụ, phép đo đạc và các tài liệu cũng như các thay đổi dịch vụ công nghệ thông tin và các đơn vị cấu hình |
| change advisory board (CAB) | Ban tư vấn thay đổi | <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 Chuyển tiếp dịch vụ)</i> Nhóm người hỗ trợ cho việc đánh giá, phân mức ưu tiên, phê duyệt và lên lịch cho các thay đổi. Ban tư vấn thay đổi thường được kết hợp bởi đại diện từ tất cả các lĩnh vực trong nhà cung cấp dịch vụ công nghệ thông tin, tổ chức kinh doanh, các bên thứ ba như nhà cung cấp. |
| change evaluation | Đánh giá thay đổi | <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 Chuyển tiếp dịch vụ)</i> Quy trình chịu trách nhiệm đánh giá chính thức về dịch vụ công nghệ thông tin mới hoặc thay đổi các dịch vụ công nghệ thông tin cũ để đảm bảo rằng các rủi ro được quản lý và giúp cho việc xác định xem có nên phê duyệt thay đổi hay không |

| Thuật ngữ tiếng Anh | Thuật ngữ tiếng Việt Nam | Chú giải tiếng Anh | Chú giải tiếng Việt Nam |
|---------------------|--------------------------|---|---|
| change history | Lịch sử thay đổi | <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 Chuyển tiếp dịch vụ)</i> Thông tin về tất cả các thay đổi đã thực hiện trên một đơn vị cấu hình trong suốt vòng đời của đơn vị cấu hình. Lịch sử thay đổi bao gồm tất cả các bản ghi của mọi thay đổi đã thực hiện trên đơn vị cấu hình |
| change management | Quản lý thay đổi | <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 Chuyển tiếp dịch vụ)</i> Quy trình chịu trách nhiệm về việc kiểm soát vòng đời của mọi thay đổi, cho phép các thay đổi có lợi được thực hiện, đồng thời giảm thiểu tối đa gián đoạn dịch vụ công nghệ thông tin |
| change model | Mô hình thay đổi | <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 Chuyển tiếp dịch vụ)</i> Một cách lặp đi lặp lại để xử lý một loại thay đổi thường gặp. Mô hình thay đổi định nghĩa các bước đã được thỏa thuận cụ thể cần được tuân theo trong mỗi thay đổi của loại thay đổi đó. Các mô hình thay đổi có thể rất phức tạp với nhiều bước có yêu cầu sự phê duyệt (ví dụ phát hành phần mềm chủ yếu) hoặc rất đơn giản và không cần phê duyệt (ví dụ reset lại mật khẩu). Xem ban tư vấn thay đổi, thay đổi chuẩn |

| Thuật ngữ tiếng Anh | Thuật ngữ tiếng Việt Nam | Chú giải tiếng Anh | Chú giải tiếng Việt Nam |
|---------------------|--------------------------|---|---|
| change proposal | Đề xuất thay đổi | <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 Chiến lược dịch vụ) (ITIL Chuyển tiếp dịch vụ)</i> Tài liệu bao gồm các mô tả ở mức cao về khả năng giới thiệu hoặc thay đổi chính với các dịch vụ, cùng với các kế hoạch kinh doanh tương ứng và lịch trình triển khai dự kiến. Đề xuất thay đổi thường được tạo ra bởi quy trình quản lý danh mục dịch vụ và được chuyển cho quy trình quản lý thay đổi để phê duyệt. Quản lý thay đổi sẽ xem xét đánh giá các ảnh hưởng có thể có trên các dịch vụ khác, nguồn lực chia sẻ và lịch thay đổi tổng thể. Một khi đề xuất thay đổi được phê duyệt, quy trình quản lý danh mục dịch vụ sẽ xác nhận dịch vụ đó |
| change record | Bản ghi thay đổi | <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 Chuyển tiếp dịch vụ)</i> Bản ghi bao gồm thông tin chi tiết về một thay đổi. Mỗi bản ghi thay đổi sẽ tài liệu hóa toàn bộ vòng đời của thay đổi. Một bản ghi thay đổi được tạo ra cho mỗi yêu cầu thay đổi được tiếp nhận, dù rằng ngay sau đó yêu cầu thay đổi có thể bị từ chối. Các bản ghi thay đổi nên tham chiếu tới các đơn vị cấu hình sẽ bị ảnh hưởng bởi thay đổi đó. Các bản ghi thay đổi có thể được lưu trong hệ thống quản lý cấu hình, hoặc tại đâu đó trong hệ thống quản lý tri thức dịch vụ |
| change request | Yêu cầu thay đổi | See request for change. | Xem Yêu cầu thay đổi |

| Thuật ngữ tiếng Anh | Thuật ngữ tiếng Việt Nam | Chú giải tiếng Anh | Chú giải tiếng Việt Nam |
|---------------------|--------------------------|---|---|
| change schedule | Lịch thay đổi | <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 Chuyển tiếp dịch vụ)</i> Một tài liệu liệt kê tất cả các thay đổi đã được phê duyệt và kế hoạch về ngày triển khai các thay đổi đó, cũng như dự đoán về ngày tháng cho các thay đổi dài hạn. Lịch thay đổi thì thoảng được gọi là lịch thay đổi sắp tới mặc dù chúng có thể bao gồm thông tin về các thay đổi đã được triển khai |
| change window | Cửa sổ thay đổi | <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 Chuyển tiếp dịch vụ)</i> Thời điểm thường xuyên, được thỏa thuận mà một thay đổi hoặc phát hành có thể được triển khai mà khi đó sẽ ảnh hưởng ít nhất đến các dịch vụ. Cửa sổ thay đổi thường được tài liệu hóa trong thỏa thuận mức dịch vụ. |
| chargeable item | Đơn vị tính phí được | <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 Chiến lược dịch vụ)</i> Một sản phẩm của dịch vụ công nghệ thông tin được dùng để tính phí cho các khách hàng (ví dụ, số lượng các giao dịch, số lượng các máy tính cá nhân) |
| charging | Tính phí | <i>(ITIL Service Strategy)</i> Requiring payment for IT services. Charging for IT services is optional, and many organizations choose to treat their IT service provider as a cost centre. <i>See also</i> charging process; charging policy. | <i>(ITIL Chiến lược dịch vụ)</i> Yêu cầu trả phí cho các dịch vụ công nghệ thông tin. Tính phí các dịch vụ công nghệ thông tin là một lựa chọn và nhiều tổ chức lựa chọn nhà cung cấp dịch vụ công nghệ thông tin là trung tâm chi phí. <i>Xem</i> quy trình tính phí, chính sách tính phí |
| charging policy | Chính sách tính phí | <i>(ITIL Service Strategy)</i> A policy specifying the objective of the charging process and the way in which charges will be calculated. <i>See also</i> cost. | <i>(ITIL Chiến lược dịch vụ)</i> Chính sách chỉ ra mục tiêu của quy trình tính phí và cách thức mà các mức phí được tính toán. <i>Xem</i> chi phí |

| Thuật ngữ tiếng Anh | Thuật ngữ tiếng Việt Nam | Chú giải tiếng Anh | Chú giải tiếng Việt Nam |
|------------------------|--------------------------|--|---|
| charging process | Quy trình tính phí | <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 Chiến lược dịch vụ)</i> Quy trình chịu trách nhiệm về việc ra quyết định xem bao nhiêu khách hàng phải trả phí (định giá) và thu hồi tiền từ họ (đưa hóa đơn). Quy trình này không được mô tả chi tiết trong các ấn phẩm chính của ITIL |
| charter | Xác nhận | <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 <i>also</i> change proposal; service charter; project portfolio. | <i>(ITIL Chiến lược dịch vụ)</i> Tài liệu bao gồm thông tin chi tiết về các dịch vụ mới, các thay đổi cần quan tâm hoặc các dự án cần quan tâm. Xác nhận thường được phê duyệt bởi quản lý danh mục dịch vụ hoặc bởi văn phòng quản lý các dự án. Thuật ngữ xác nhận thường dùng để mô tả các hành động phê duyệt các công việc cần làm để hoàn thành thay đổi dịch vụ hoặc dự án. Xem đề xuất thay đổi, xác nhận dịch vụ, danh mục dự án |
| chronological analysis | Phân tích tuần tự | <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 Vận hành dịch vụ)</i> Phương pháp được dùng để giúp xác định các nguyên nhân có thể có của các vấn đề. Tất cả dữ liệu về vấn đề được thu thập và sắp xếp theo thời gian và ngày tháng để sắp xếp thành một lịch thời gian chi tiết. Điều này có thể sẽ giúp xác định sự kiện nào sẽ gây ra sự kiện nào. |
| CI type | Loại đơn vị cấu hình | <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 Chuyển tiếp dịch vụ)</i> Cách phân loại được sử dụng để phân chia các đơn vị cấu hình. Loại đơn vị cấu hình xác định các thuộc tính cần phải có và các mối quan hệ của một bản ghi cấu hình. Các loại cấu hình thông thường bao gồm phần cứng, tài liệu, thông tin người sử dụng, v.v.... |

| Thuật ngữ tiếng Anh | Thuật ngữ tiếng Việt Nam | Chú giải tiếng Anh | Chú giải tiếng Việt Nam |
|---------------------|--------------------------|---|--|
| classification | Sự phân loại | 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. | Hành động liên quan đến việc phân loại hoặc chia nhóm một thứ gì đó. Phân loại được sử dụng để bảo đảm việc quản lý và báo cáo thông tin diễn ra một cách nhất quán. Đơn vị cấu hình, sự cố, vấn đề và thay đổi v.v.. thường là những thứ cần được phân loại |
| client | Khách | 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. | Thuật ngữ chung có nghĩa khách hàng, tổ chức kinh doanh. Ví dụ, người quản lý client có thể được sử dụng đồng nghĩa với người quản lý quan hệ kinh doanh. Thuật ngữ này cũng được sử dụng với ý nghĩa: <ul style="list-style-type: none"> Một máy tính được người sử dụng dùng, ví dụ một máy PC, một thiết bị cầm tay hoặc một máy trạm Một phần của ứng dụng máy chủ máy khách mà người sử dụng tương tác trực tiếp, ví dụ, phần mềm email khách |
| closed | Đã đóng | (ITIL Service Operation) The final status in the lifecycle of an incident, problem, change etc. When the status is closed, no further action is taken. | (ITIL Vận hành dịch vụ) Trạng thái cuối cùng trong vòng đời của một sự cố, vấn đề hoặc thay đổi, v.v.. Khi trạng thái là đã đóng, không có hành động nào khác được thực thi |
| closure | Hành động Đóng | (ITIL Service Operation) The act of changing the status of an incident, problem, change etc. to closed. | (ITIL Vận hành dịch vụ) Hành động thay đổi trạng thái của sự cố, vấn đề và thay đổi, v.v... thành đã đóng |

| Thuật ngữ tiếng Anh | Thuật ngữ tiếng Việt Nam | Chú giải tiếng Anh | Chú giải tiếng Việt Nam |
|---------------------------------|-------------------------------------|--|---|
| 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 Cải tiến liên tục dịch vụ)</i> Control Objectives for Information and related Technology (COBIT) cung cấp các hướng dẫn và kinh nghiệm tốt nhất cho quản lý các quy trình công nghệ thông tin. COBIT được xuất bản bởi ISACA cùng sự kết hợp của IT Governance Institute (ITGI). Xem ở www.isaca.org để có thêm thông tin |
| code of practice | Quy tắc hướng dẫn thực thi | 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. | Các hướng dẫn được xuất bản bởi một tổ chức công hoặc một tổ chức tiêu chuẩn, như ISO và BSI. Nhiều tiêu chuẩn bao gồm các hướng dẫn thực thi và các đặc tả. Hướng dẫn thực thi mô tả các kinh nghiệm tốt nhất nên làm theo |
| cold standby | Khôi phục nguội | See gradual recovery. | Xem Khôi phục dần dần |
| commercial off the shelf (COTS) | Sẵn sàng phổ biến và thương mại hóa | <i>(ITIL Service Design)</i> Pre-existing application software or middleware that can be purchased from a third party. | <i>(ITIL Thiết kế dịch vụ)</i> Các phần mềm ứng dụng đã có từ trước hoặc middleware có thể mua được từ nhà cung cấp thứ ba |
| compliance | Tính tương thích | Ensuring that a standard or set of guidelines is followed, or that proper, consistent accounting or other practices are being employed. | Đảm bảo rằng một tiêu chuẩn hoặc một tập các hướng dẫn được tuân thủ, theo cách đúng đắn, phương pháp kiểm soát thống nhất và các kinh nghiệm khác được áp dụng |
| component | Thành phần | 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. | Thuật ngữ chung để chỉ một phần của một cái gì đó phức tạp hơn. Ví dụ một hệ thống máy tính có thể là thành phần của một dịch vụ công nghệ thông tin, một ứng dụng có thể là một phần của một đơn vị phát hành. Các thành phần được quản lý thường là các đơn vị cấu hình |

| Thuật ngữ tiếng Anh | Thuật ngữ tiếng Việt Nam | Chú giải tiếng Anh | Chú giải tiếng Việt Nam |
|--|--|--|--|
| component capacity management (CCM) | Quản lý khả năng cung cấp của các thành phần (CCM) | <i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design)</i> The sub-process of capacity management responsible for understanding the capacity, utilization and performance of configuration items. Data is collected, recorded and analysed for use in the capacity plan. See also business capacity management; service capacity management. | <i>(ITIL Cải tiến liên tục dịch vụ) (ITIL Thiết kế dịch vụ)</i> Quy trình con của quản lý khả năng cung cấp chịu trách nhiệm về tìm hiểu khả năng cung cấp, hiệu năng và mức độ sử dụng đơn vị cấu hình. Dữ liệu được thu thập, ghi lại và phân tích để dùng cho bản kế hoạch về khả năng cung cấp. Xem quản lý khả năng cung cấp cho kinh doanh, quản lý khả năng cung cấp dịch vụ |
| component CI | Đơn vị cấu hình thành phần | <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 Chuyển tiếp dịch vụ)</i> Một đơn vị cấu hình là thành phần của một tập hợp. Ví dụ, một đơn vị cấu hình bộ nhớ hoặc CPU có thể là một phần của một đơn vị cấu hình máy chủ |
| component failure impact analysis (CFIA) | Phân tích ảnh hưởng lỗi của các thành phần | <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 Thiết kế dịch vụ)</i> Phương pháp giúp ích cho việc xác định mức ảnh hưởng của sai hỏng của đơn vị cấu hình lên dịch vụ công nghệ thông tin và hoạt động kinh doanh. Một ma trận được tạo ra với dịch vụ công nghệ thông tin trên một chiều và các đơn vị cấu hình trên chiều còn lại. Phương pháp này giúp cho việc xác định các đơn vị cấu hình quan trọng (có thể ảnh hưởng tới nhiều dịch vụ công nghệ thông tin) và các dịch vụ công nghệ thông tin phân tán (có nhiều điểm đơn lẻ có thể gây lỗi) |
| computer telephony integration (CTI) | Tích hợp máy tính - Điện thoại (CTI) | <i>(ITIL Service Operation)</i> Computer telephony integration is a general term covering any kind of integration between computers and telephone systems. It is most commonly used to refer to systems where an application displays detailed screens relating to incoming or outgoing telephone calls. See also automatic call distribution; interactive voice response. | <i>(ITIL Vận hành dịch vụ)</i> Tích hợp máy tính điện thoại là thuật ngữ chung chỉ các loại tích hợp giữa máy tính và hệ thống điện thoại. Thường được sử dụng để chỉ hệ thống mà ở đó ứng dụng hiển thị thông tin chi tiết liên quan đến thông tin vào ra của các cuộc gọi thoại. Xem phân bổ cuộc gọi tự động, tương tác trả lời tự động |

| Thuật ngữ tiếng Anh | Thuật ngữ tiếng Việt Nam | Chú giải tiếng Anh | Chú giải tiếng Việt Nam |
|------------------------|--------------------------|--|---|
| concurrency | Sự đồng thời | A measure of the number of users engaged in the same operation at the same time. | Sự đo đạc số lượng người sử dụng cùng thực hiện một hoạt động vận hành tại cùng thời điểm |
| confidentiality | Tính Bảo mật | <i>(ITIL Service Design)</i> A security principle that requires that data should only be accessed by authorized people. | <i>(ITIL Thiết kế dịch vụ)</i> Nguyên tắc bảo mật yêu cầu dữ liệu chỉ được truy cập bởi những người được phê duyệt |
| configuration | Cấu hình | <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 Chuyển tiếp dịch vụ)</i> Thuật ngữ chung chỉ một nhóm các đơn vị cấu hình làm việc cùng nhau để cung cấp dịch vụ công nghệ thông tin, hoặc một phần được ghi nhận của dịch vụ công nghệ thông tin. Cấu hình cũng được dùng để mô tả các thiết lập tham số của một hoặc nhiều đơn vị cấu hình |
| configuration baseline | Điểm so sánh cấu hình | <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 Chuyển tiếp dịch vụ)</i> Điểm so sánh của một cấu hình đã được thỏa thuận chính thức và được quản lý thông qua quy trình quản lý thay đổi. Một điểm so sánh cấu hình được dùng làm cơ sở cho các thiết lập, phát hành và thay đổi trong tương lai |
| configuration control | Kiểm soát cấu hình | <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 Chuyển tiếp dịch vụ)</i> Hành động chịu trách nhiệm đảm bảo hoạt động thêm, thay đổi và loại bỏ đơn vị cấu hình được thực hiện đúng đắn, ví dụ, bằng việc đưa ra yêu cầu thay đổi và yêu cầu dịch vụ |

| Thuật ngữ tiếng Anh | Thuật ngữ tiếng Việt Nam | Chú giải tiếng Anh | Chú giải tiếng Việt Nam |
|--|---------------------------------------|---|--|
| configuration identification | Xác định cấu hình | <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 Chuyển tiếp dịch vụ)</i> Hành động chịu trách nhiệm thu thập thông tin về đơn vị cấu hình và các mối quan hệ của nó, đưa thông tin này vào cơ sở dữ liệu quản lý cấu hình. Định danh cấu hình còn chịu trách nhiệm về việc đánh mã bản thân các đơn vị cấu hình, để từ đó bản ghi cấu hình tương ứng được tìm thấy |
| configuration item (CI) | Đơn vị cấu hình | <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 Chuyển tiếp dịch vụ)</i> Bất kỳ thành phần hoặc tài sản dịch vụ nào có thể phải được quản lý cho việc cung cấp dịch vụ công nghệ thông tin. Thông tin về mỗi đơn vị cấu hình được ghi nhận trong bản ghi cấu hình trong hệ thống quản lý cấu hình và được duy trì trong suốt vòng đời bằng quy trình quản lý cấu hình và tài sản dịch vụ. Các đơn vị cấu hình chịu sự kiểm soát của quản lý thay đổi. Nó thường bao gồm dịch vụ công nghệ thông tin, phần cứng, phần mềm, các bản thiết lập, con người và các tài liệu chính thống như tài liệu quy trình hoặc thỏa thuận mức dịch vụ |
| configuration management | Quản lý cấu hình | See service asset and configuration management. | Xem quản lý cấu hình và tài sản dịch vụ |
| configuration management database (CMDB) | Cơ sở dữ liệu quản lý cấu hình (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 Chuyển tiếp dịch vụ)</i> Cơ sở dữ liệu dùng để lưu giữ bản ghi cấu hình trong suốt vòng đời của nó. Hệ thống quản lý cấu hình duy trì một hoặc nhiều cơ sở dữ liệu cấu hình và mỗi cơ sở dữ liệu sẽ lưu giữ các thuộc tính của các đơn vị cấu hình, các mối quan hệ với các đơn vị cấu hình khác |

| Thuật ngữ tiếng Anh | Thuật ngữ tiếng Việt Nam | Chú giải tiếng Anh | Chú giải tiếng Việt Nam |
|---------------------------------------|---------------------------------|---|---|
| configuration management system (CMS) | Hệ thống quản lý cấu hình (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 Chuyển tiếp dịch vụ)</i> Tập công cụ, dữ liệu và các thông tin được sử dụng để hỗ trợ quản lý cấu hình và tài sản dịch vụ. Hệ thống quản lý cấu hình là một phần của hệ thống quản lý tri thức dịch vụ tổng thể và bao gồm các công cụ cho việc thu thập, lưu giữ, quản lý, cập nhật, phân tích và thể hiện dữ liệu về tất cả đơn vị cấu hình và các mối quan hệ của chúng. CMS cũng bao gồm thông tin về các sự cố, vấn đề, các lỗi đã biết, thay đổi và các bản phát hành. CMS được duy trì bởi quản lý cấu hình và tài sản dịch vụ và được sử dụng bởi mọi quy trình quản lý dịch vụ công nghệ thông tin. <i>Xem cơ sở dữ liệu quản lý cấu hình</i> |
| configuration record | Bản ghi cấu hình | <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 Chuyển tiếp dịch vụ)</i> Bản ghi bao gồm thông tin chi tiết về đơn vị cấu hình. Mỗi bản ghi cấu hình tài liệu hóa toàn bộ vòng đời của một đơn vị cấu hình. Các bản ghi cấu hình được lưu trong cơ sở dữ liệu quản lý cấu hình và được duy trì như một phần của hệ thống quản lý cấu hình |
| configuration structure | Cấu trúc cấu hình | <i>(ITIL Service Transition)</i> The hierarchy and other relationships between all the configuration items that comprise a configuration. | <i>(ITIL Chuyển tiếp dịch vụ)</i> Các quan hệ dạng phân cấp và các dạng khác giữa các đơn vị cấu hình cấu thành nên một cấu hình nào đó |

| Thuật ngữ tiếng Anh | Thuật ngữ tiếng Việt Nam | Chú giải tiếng Anh | Chú giải tiếng Việt Nam |
|-------------------------------------|---------------------------------|--|--|
| continual service improvement (CSI) | Cải tiến liên tục dịch vụ (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. <i>See also</i> Plan-Do-Check-Act. | <i>(ITIL Cải tiến liên tục dịch vụ)</i> Một giai đoạn trong vòng đời dịch vụ. Cải tiến liên tục dịch vụ đảm bảo rằng các dịch vụ được song hành với những thay đổi cần thiết của hoạt động kinh doanh bằng cách xác định và triển khai các cải tiến tới dịch vụ công nghệ thông tin có hỗ trợ cho các quy trình kinh doanh đó. Hiệu năng của nhà cung cấp dịch vụ công nghệ thông tin liên tục được đo lường và cải tiến được thực hiện trên các quy trình, các dịch vụ công nghệ thông tin và hạ tầng công nghệ thông tin để nâng cao tính hiệu quả, tính tối ưu và hiệu quả chi phí. Cải tiến liên tục dịch vụ bao gồm quy trình bảy bước cải tiến. Mặc dù quy trình trình này được gắn liền với cải tiến liên tục dịch vụ, hầu hết các quy trình có các hành động sẽ thực hiện trong nhiều giai đoạn của vòng đời dịch vụ. <i>Xem</i> Plan-Do-Check-Act |
| continuous availability | Sẵn sàng liên tục | <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 Thiết kế dịch vụ)</i> Cách tiếp cận hoặc thiết kế để đạt được tính sẵn sàng 100%. Dịch vụ công nghệ thông tin liên tục sẵn sàng mà không có bất kỳ gián đoạn dù là có hay không có kế hoạch |
| continuous operation | Vận hành liên tục | <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 Thiết kế dịch vụ)</i> Các tiếp cận và thiết kế nhằm loại bỏ các thời gian gián đoạn có kế hoạch của dịch vụ công nghệ thông tin. Lưu ý rằng các đơn vị cấu hình đơn lẻ có thể không hoạt động mặc dù dịch vụ công nghệ thông tin vẫn sẵn sàng |
| contract | hợp đồng | A legally binding agreement between two or more parties. | Cách thể hiện mang tính pháp lý của thỏa thuận giữa hai hay nhiều bên |

| Thuật ngữ tiếng Anh | Thuật ngữ tiếng Việt Nam | Chú giải tiếng Anh | Chú giải tiếng Việt Nam |
|---|---|--|---|
| control | Sự kiểm soát | 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. | Có nghĩa là quản lý một rủi ro, đảm bảo rằng mục tiêu kinh doanh đạt được và một quy trình được tuân thủ. Ví dụ về kiểm soát bao gồm các chính sách, thủ tục, vai trò, RAID, khóa cửa, v.v.. Kiểm soát trong một số trường hợp được gọi là biện pháp phòng chống hoặc bảo vệ. Kiểm soát cũng có nghĩa là quản lý mức độ sử dụng hoặc hiện tượng hành vi của một đơn vị cấu hình, hệ thống hoặc dịch vụ công nghệ thông tin |
| Control OBjectives for Information and related Technology | Mục tiêu kiểm soát thông tin và các công nghệ liên quan | See COBIT. | Xem COBIT |
| control perspective | Quan điểm kiểm soát | (<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 Chiến lược dịch vụ</i>) Cách tiếp cận để quản lý dịch vụ công nghệ thông tin, quy trình, chức năng, tài sản, v.v... Có thể có nhiều khía cạnh kiểm soát cho cùng một dịch vụ công nghệ thông tin, quy trình, v.v.. cho phép các cá nhân và đội khác nhau tập trung vào các vai trò cụ thể quan trọng và phù hợp của họ. Ví dụ về khía cạnh kiểm soát bao gồm quản lý chủ động và thụ động trong vận hành công nghệ thông tin, hoặc trong cách nhìn vòng đời của một đội dự án ứng dụng |
| control processes | Các quy trình kiểm soát | The ISO/IEC 20000 process group that includes change management and configuration management. | Nhóm các quy trình ISO/IEC 20000 bao gồm quy trình quản lý thay đổi và quy trình quản lý cấu hình |

| Thuật ngữ tiếng Anh | Thuật ngữ tiếng Việt Nam | Chú giải tiếng Anh | Chú giải tiếng Việt Nam |
|-----------------------|----------------------------|--|--|
| core service | Dịch vụ cốt lõi | <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 Chiến lược dịch vụ)</i> Một dịch vụ cung cấp các kết quả đầu ra mong muốn cơ bản nhất cho một hoặc nhiều khách hàng. Một dịch vụ cốt lõi cung cấp mức độ tiện ích và sự bảo đảm cụ thể. Các khách hàng có được cung cấp một lựa chọn về tiện ích và sự bảo đảm thông qua một hoặc nhiều lựa chọn dịch vụ. <i>Xem</i> dịch vụ hỗ trợ; dịch vụ nâng cao, dịch vụ công nghệ thông tin, gói dịch vụ |
| cost | Chi phí | 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. | Lượng tiền cụ thể chi cho một hành động cụ thể, một dịch vụ công nghệ thông tin hoặc đơn vị kinh doanh. Các chi phí bao gồm chi phí thực (tiền); chi phí ước tính (như là thời gian của con người) và khấu hao |
| cost benefit analysis | Phân tích hiệu quả chi phí | An activity that analyses and compares the costs and the benefits involved in one or more alternative courses of action. <i>See also</i> business case; internal rate of return; net present value; return on investment; value on investment. | Một hoạt động phân tích và so sánh các chi phí và các lợi ích tham gia vào một hoặc nhiều tùy chọn các tập hành động. <i>Xem</i> kế hoạch kinh doanh, Giá trị hiện tại thuần, Tỷ suất lợi nhuận đầu tư, Lợi nhuận trên đầu tư, Giá trị của khoản đầu tư. |
| cost centre | Trung tâm chi phí | <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 Chiến lược dịch vụ)</i> Một đơn vị kinh doanh hoặc dự án mà chi phí được phân bổ. Trung tâm chi phí sẽ không tính phí các dịch vụ mà nó cung cấp. Một nhà cung cấp dịch vụ công nghệ thông tin có thể hoạt động như một trung tâm chi phí hoặc một trung tâm lợi nhuận |

| Thuật ngữ tiếng Anh | Thuật ngữ tiếng Việt Nam | Chú giải tiếng Anh | Chú giải tiếng Việt Nam |
|---------------------|--------------------------|---|--|
| cost element | Thành phần chi phí | <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 Chiến lược dịch vụ)</i> Cấp giữa của việc phân loại mà theo đó các chi phí được phân bổ cho hoạt động lập kế hoạch ngân sách và kế toán. Cấp phân loại cao nhất là loại chi phí. Ví dụ loại chi phí cho con người có thể là các thành phần chi phí cho tiền lương, chính sách ưu đãi, việc chi tiêu, đào tạo, làm ngoài giờ, v.v.. Thành phần chi phí có thể được phân chia nhỏ hơn thành các đơn vị chi phí. Ví dụ thành phần chi phí "chi tiêu" có thể bao gồm đơn vị chi phí cho khách sạn, di chuyển, ăn uống, v.v... |
| cost management | Quản lý chi phí | <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 Chiến lược dịch vụ)</i> Thuật ngữ chung dùng trong tham chiếu cho việc lập kế hoạch ngân sách và kế toán và trong một số trường hợp được dùng như từ đồng nghĩa cho quản lý tài chính |
| cost model | Mô hình chi phí | <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. <i>See also</i> cost type; cost element; cost unit. | <i>(ITIL Chiến lược dịch vụ)</i> Nền làm việc được sử dụng trong lập kế hoạch ngân sách và kế toán mà trong đó mọi chi phí biết được phải được ghi lại, phân loại, và phân bổ cho các khách hàng cụ thể, các đơn vị kinh doanh hoặc các dự án. <i>Xem</i> phân loại chi phí, thành phần chi phí, đơn vị chi phí |
| cost type | Loại chi phí | <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. <i>See also</i> cost element; cost unit. | <i>(ITIL Chiến lược dịch vụ)</i> Cấp cao nhất về phân loại chi phí trong lập kế hoạch ngân sách và kế toán, ví dụ loại chi phí phần cứng, phần mềm, con người, accommodation, bên ngoài và chuyển nhượng. <i>Xem</i> thành phần chi phí, đơn vị chi phí |

| Thuật ngữ tiếng Anh | Thuật ngữ tiếng Việt Nam | Chú giải tiếng Anh | Chú giải tiếng Việt Nam |
|---------------------|--------------------------|--|---|
| cost unit | Đơn vị chi phí | <i>(ITIL Service Strategy)</i> The lowest level of category to which costs are assigned, cost units are usually things that can be easily counted (e.g. staff numbers, software licences) or things easily measured (e.g. CPU usage, electricity consumed). Cost units are included within cost elements. For example, a cost element of 'expenses' could include cost units of hotels, transport, meals etc. <i>See also</i> cost type. | <i>(ITIL Chiến lược dịch vụ)</i> Cấp thấp nhất về phân loại chi phí, đơn vị chi phí thường là những thứ có thể dễ dàng định lượng (ví dụ, số nhân viên, giấy phép bản quyền phần mềm) hoặc những thứ dễ đo được (ví dụ mức sử dụng CPU, mức tiêu thụ điện năng). Đơn vị chi phí thường được gộp trong thành phần chi phí. Ví dụ thành phần chi phí "chi tiêu" có thể bao gồm đơn vị chi phí cho khách sạn, di chuyển, ăn uống, v.v... <i>Xem</i> loại chi phí |
| cost effectiveness | Hiệu quả chi phí | A measure of the balance between the effectiveness and cost of a service, process or activity. A cost-effective process is one that achieves its objectives at minimum cost. <i>See also</i> key performance indicator; return on investment; value for money. | Một phép đo sự cân bằng giữa hiệu quả và chi phí cho các dịch vụ, quy trình hoặc hoạt động. Một quy trình hiệu quả về chi phí là quy trình đạt được mục tiêu với chi phí thấp nhất. <i>Xem</i> chỉ số hiệu năng quan trọng, Lợi nhuận trên đầu tư, giá trị chi phí |
| countermeasure | Biện pháp đối phó | 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. | Có thể được sử dụng để chỉ bất kỳ một loại kiểm soát nào. Thuật ngữ biện pháp đối phó được sử dụng nhiều nhất khi chỉ những biện pháp làm tăng khả năng phục hồi (Resilience), khả năng chịu đựng lỗi (Fault Tolerance) hoặc tính tin cậy (Reliability) của một dịch vụ công nghệ thông tin. |
| course corrections | Chuẩn hóa tiến trình | 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. | Các thay đổi thực hiện trên các kế hoạch hoặc hoạt động đã bắt đầu thực hiện để đảm bảo kế hoạch hoặc hành động đó đáp ứng mục tiêu. Các hành động hiệu chỉnh được thực hiện như là kết quả của việc giám sát tiến trình |

| Thuật ngữ tiếng Anh | Thuật ngữ tiếng Việt Nam | Chú giải tiếng Anh | Chú giải tiếng Việt Nam |
|-------------------------------|-----------------------------------|---|--|
| crisis management | Quản lý khủng hoảng | 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. | Quản lý khủng hoảng là một quy trình chịu trách nhiệm quản lý trên diện rộng hơn tính liên tục trong kinh doanh. Đội quản lý khủng hoảng chịu trách nhiệm cho các vấn đề mang tính chiến lược như quản lý quan hệ công chúng, củng cố niềm tin của các cổ đông, và ra quyết định khi nào thì sử dụng kế hoạch về tính liên tục kinh doanh. |
| critical success factor (CSF) | Yếu tố quyết định thành công | 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. | Thứ gì đó phải xảy ra nếu một dịch vụ công nghệ thông tin, quy trình, kế hoạch, dự án hoặc các hành động khác thành công. Chỉ số hiệu năng quan trọng là tiêu chí đo đặc sự đạt được của yếu tố quyết định thành công. Ví dụ một yếu tố quyết định thành công của việc "đảm bảo dịch vụ công nghệ thông tin khi thực thi thay đổi" có thể được đo bằng các chỉ số hiệu năng quan trọng như "mức phần trăm giảm đi của các thay đổi không thành công" hoặc phần trăm giảm đi các sự cố sinh ra bởi thay đổi" v.v... |
| CSI register | Đăng ký cải tiến liên tục dịch vụ | <i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> A database or structured document used to record and manage improvement opportunities throughout their lifecycle. | <i>(ITIL Cải tiến liên tục dịch vụ)</i> Một cơ sở dữ liệu hoặc tài liệu có cấu trúc sử dụng để ghi lại và quản lý các cơ hội cải tiến trong suốt vòng đời |
| culture | Văn hóa | 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. | Tập các giá trị được chia sẻ bởi một nhóm người, bao gồm cả các kỳ vọng về cách thức hành động của mọi người, ý tưởng, niềm tin và kinh nghiệm. Xem tầm nhìn |

| Thuật ngữ tiếng Anh | Thuật ngữ tiếng Việt Nam | Chú giải tiếng Anh | Chú giải tiếng Việt Nam |
|------------------------------|--------------------------------|--|--|
| customer | Khách hàng | 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.’ | Một ai đó mua hàng hóa hoặc dịch vụ. Khách hàng của nhà cung cấp dịch vụ công nghệ thông tin là người hoặc nhóm sẽ định nghĩa và thỏa thuận về các mục tiêu dịch vụ. Thuật ngữ này đôi khi được sử dụng không chính thống để chỉ người sử dụng. Ví dụ ‘đây là một tổ chức hướng khách hàng’ |
| customer asset | Tài sản khách hàng | Any resource or capability of a customer. See also asset. | Bất kỳ nguồn lực và năng lực nào của khách hàng. Xem tài sản |
| customer agreement portfolio | Danh mục thỏa thuận khách hàng | (ITIL Service Strategy) A database or structured document used to manage service contracts or agreements between an IT service provider and its customers. Each IT service delivered to a customer should have a contract or other agreement that is listed in the customer agreement portfolio. See also customer-facing service; service catalogue; service portfolio. | (ITIL Chiến lược dịch vụ) Một cơ sở dữ liệu hoặc tài liệu có cấu trúc dùng để quản lý các hợp đồng dịch vụ hoặc thỏa thuận giữa nhà cung cấp dịch vụ công nghệ thông tin và các khách hàng của họ. Mỗi dịch vụ công nghệ thông tin mang tới cho khách hàng nên có một hợp đồng và các thỏa thuận khác được liên kê trong danh mục thỏa thuận với khách hàng. Xem dịch vụ giao tiếp trực tiếp với khách hàng, mô tả dịch vụ, danh mục dịch vụ |
| customer portfolio | Danh mục khách hàng | (ITIL Service Strategy) A database or structured document used to record all customers of the IT service provider. The customer portfolio is the business relationship manager’s view of the customers who receive services from the IT service provider. See also customer agreement portfolio; service catalogue; service portfolio. | (ITIL Chiến lược dịch vụ) Một cơ sở dữ liệu hoặc tài liệu có cấu trúc ghi nhận mọi thông tin về khách hàng của nhà cung cấp dịch vụ công nghệ thông tin. Danh mục khách hàng thể hiện quan điểm của người quản lý quan hệ kinh doanh về khách hàng, những người sử dụng dịch vụ của nhà cung cấp dịch vụ công nghệ thông tin. Xem danh mục thỏa thuận khách hàng, mô tả dịch vụ, danh mục dịch vụ |

| Thuật ngữ tiếng Anh | Thuật ngữ tiếng Việt Nam | Chú giải tiếng Anh | Chú giải tiếng Việt Nam |
|---|--|--|--|
| customer-facing service | Dịch vụ giao tiếp trực tiếp với khách hàng | <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 Thiết kế dịch vụ)</i> Một dịch vụ công nghệ thông tin mà khách hàng có thể thấy được. Các dịch vụ thông thường hỗ trợ cho quy trình kinh doanh của khách hàng và tạo ra một hoặc nhiều đầu ra mà khách hàng định nghĩa. Tất cả các dịch vụ đang hoạt động dạng giao tiếp trực tiếp với khách hàng, bao gồm cả sự sẵn sàng cho hoạt động triển khai đều phải được ghi trong mô tả dịch vụ cùng với các thông tin mà khách hàng thấy được về sản phẩm đầu ra, giá, người liên hệ, quy trình yêu cầu và đặt hàng. Các thông tin khác như các mối quan hệ của các dịch vụ hỗ trợ và đơn vị cấu hình khác cũng được ghi lại cho việc sử dụng nội bộ của nhà cung cấp dịch vụ công nghệ thông tin |
| dashboard | Dashboard | <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 Vận hành dịch vụ)</i> Thể hiện đồ họa về tính sẵn sàng và hiệu năng tổng thể của dịch vụ công nghệ thông tin. Hình ảnh dashboard có thể được cập nhật trong thời gian thực, và có thể được đưa vào các báo cáo và trang web quản lý. Các dashboards có thể được sử dụng để hỗ trợ quản lý mức dịch vụ, quản lý sự kiện và chẩn đoán sự cố. |
| Data-to-Information-to-Knowledge-to-Wisdom (DIKW) | Dữ liệu-thông tin-kiến thức-sự thông thái (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 Chuyển tiếp dịch vụ)</i> Một cách để hiểu về mối quan hệ giữa dữ liệu, thông tin, tri thức và sự thông thái. DIKW cho biết các mà các yếu tố này quan hệ với nhau |

| Thuật ngữ tiếng Anh | Thuật ngữ tiếng Việt Nam | Chú giải tiếng Anh | Chú giải tiếng Việt Nam |
|--------------------------------|--|---|--|
| definitive media library (DML) | Thư viện phương tiện được xác định (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 Chuyển tiếp dịch vụ</i>) Một hoặc nhiều địa điểm mà các phiên bản cụ thể được chứng nhận của tất cả các đơn vị cấu hình phần mềm được lưu trữ một cách bảo mật. Thư viện phương tiện được xác định có thể bao gồm cả các đơn vị cấu hình kết hợp như là giấy phép bản quyền hoặc tài liệu. Đây là điểm lưu trữ logic đơn hoặc thậm chí lưu giữ ở nhiều điểm. Thư viện phương tiện được xác định được kiểm soát bởi quy trình quản lý cấu hình và tài sản dịch vụ và được ghi nhận thông tin trong hệ thống quản lý cấu hình |
| deliverable | Sản phẩm đầu ra | 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. | Một cái gì đó được cung cấp để đáp ứng các thỏa thuận mức dịch vụ hoặc hợp đồng. Một cách không chính thức cũng có thể xem là các sản phẩm đầu ra có kế hoạch của bất kỳ quy trình nào |

| Thuật ngữ tiếng Anh | Thuật ngữ tiếng Việt Nam | Chú giải tiếng Anh | Chú giải tiếng Việt Nam |
|---------------------|--------------------------|--|--|
| demand management | Quản lý nhu cầu | <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 Thiết kế dịch vụ) (ITIL Chiến lược dịch vụ)</i> Quy trình chịu trách nhiệm tìm hiểu, dự đoán và gây ảnh hưởng lên yêu cầu của khách hàng về dịch vụ công nghệ thông tin. Quản lý nhu cầu làm việc với quản lý khả năng cung cấp để đảm bảo rằng nhà cung cấp dịch vụ có đủ khả năng cung cấp cho những nhu cầu được yêu cầu. Ở mức chiến lược, quản lý nhu cầu có thể tham gia vào phân tích các mẫu hoạt động kinh doanh và đặc tả người sử dụng, ở mức chiến thuật thì có thể tham gia vào việc sử dụng cách tính giá phân biệt để hỗ trợ các khách hàng sử dụng dịch vụ công nghệ thông tin vào giờ thấp điểm hoặc các hành động cần thiết ngắn hạn để đáp ứng lại nhu cầu không dự báo trước hoặc sai hỏng của các đơn vị cấu hình |
| Deming Cycle | Vòng tròn Deming | See Plan-Do-Check-Act. | Xem Plan – Do – Check – Act |
| dependency | Sự phụ thuộc | The direct or indirect reliance of one process or activity on another. | Sự phụ thuộc trực tiếp hoặc gián tiếp của một quy trình hoặc một hành động vào quy trình hoặc hành động khác |
| deployment | Triển khai | <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 Chuyển tiếp dịch vụ)</i> Hành động chịu trách nhiệm về việc đưa phần cứng, phần mềm, tài liệu, v.v.. mới hoặc thay đổi những thứ đang có vào môi trường thật. Sự triển khai là một phần của quy trình quản lý phiên bản phát hành và triển khai |

| Thuật ngữ tiếng Anh | Thuật ngữ tiếng Việt Nam | Chú giải tiếng Anh | Chú giải tiếng Việt Nam |
|---------------------|--------------------------|---|---|
| depreciation | Khấu hao | <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 Chiến lược dịch vụ)</i> Phép đo về sự giảm giá trị của tài sản qua thời gian vận hành. Phép đo này dựa trên việc bị loại bỏ dần dần, mức độ sử dụng và các yếu tố khác làm giảm giá trị kinh tế |
| design | Thiết kế | <i>(ITIL Service Design)</i> An activity or process that identifies requirements and then defines a solution that is able to meet these requirements. <i>See also</i> service design. | <i>(ITIL Thiết kế dịch vụ)</i> Một hành động hoặc quy trình xác định các yêu cầu và định nghĩa một giải pháp để đáp ứng các yêu cầu đó. <i>Xem</i> thiết kế dịch vụ |
| design coordination | Phối hợp thiết kế | <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 Thiết kế dịch vụ)</i> Quy trình chịu trách nhiệm cho việc phối hợp các hành động thiết kế dịch vụ, quy trình và các nguồn lực. Phối hợp thiết kế đảm bảo thiết kế của các dịch vụ công nghệ thông tin mới hoặc thay đổi các dịch vụ công nghệ thông tin cũ, các hệ thống thông tin quản lý dịch vụ, kiến trúc, công nghệ, quy trình, thông tin và phép đo đặc được thống nhất và hiệu quả, |
| detection | Phát hiện | <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 Vận hành dịch vụ)</i> Một giai đoạn trong vòng đời sự cố mở rộng. Việc phát hiện cho kết quả là sự cố được nhận biết bởi nhà cung cấp dịch vụ. Phát hiện có thể tự động hoặc là kết quả của việc người sử dụng ghi nhận sự cố |

| Thuật ngữ tiếng Anh | Thuật ngữ tiếng Việt Nam | Chú giải tiếng Anh | Chú giải tiếng Việt Nam |
|-------------------------|--------------------------|--|--|
| development | Phát triển | <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 Thiết kế dịch vụ)</i> Quy trình chịu trách nhiệm cho việc tạo ra và thay đổi một dịch vụ công nghệ thông tin hoặc ứng dụng đã sẵn sàng đưa vào phát hành và triển khai. Phát triển còn được dùng để chỉ vai trò hoặc chức năng thực hiện các công việc phát triển. Quy trình này không được mô tả rõ trong các ấn phẩm chính của ITIL |
| development environment | Môi trường phát triển | <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 Thiết kế dịch vụ)</i> Môi trường sử dụng để tạo hoặc thay đổi dịch vụ công nghệ thông tin và các ứng dụng. Môi trường phát triển thường không có cùng cấp độ kiểm soát như môi trường thử nghiệm và môi trường thật. Xem phát triển |
| diagnosis | Chẩn đoán | <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 Vận hành dịch vụ)</i> Một giai đoạn trong vòng đời sự cố và vấn đề. Chức năng của chẩn đoán là xác định các giải pháp tạm thời cho sự cố hoặc nguyên nhân gốc của vấn đề |
| diagnostic script | Kịch bản chẩn đoán | <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 Vận hành dịch vụ)</i> Một tập câu hỏi có cấu trúc mà nhân viên hỗ trợ sử dụng để đảm bảo họ sử dụng câu hỏi đúng đắn, giúp họ phân loại, giải quyết và giao các sự cố. Kịch bản chẩn đoán cũng có thể sẵn sàng với người sử dụng để giúp họ tự chẩn đoán và giải quyết sự cố của họ |

| Thuật ngữ tiếng Anh | Thuật ngữ tiếng Việt Nam | Chú giải tiếng Anh | Chú giải tiếng Việt Nam |
|-----------------------|--------------------------------|--|--|
| differential charging | Phương pháp tính giá phân biệt | 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. | Một phương pháp hỗ trợ cho quản lý nhu cầu bằng cách tạo ra việc tính phí phân biệt cho cùng một chức năng của dịch vụ công nghệ thông tin trong những trường hợp khác nhau. ví dụ, giảm phí trong những giờ thấp điểm hoặc tăng phí áp cho người sử dụng nào sử dụng mức băng thông cao hơn mức được phân bổ |
| direct cost | Chi phí trực tiếp | (<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 Chiến lược dịch vụ</i>) Chi phí cho việc cung cấp dịch vụ công nghệ thông tin có thể được phân bổ cho một khách hàng cụ thể, trung tâm chi phí, dự án, v.v... Ví dụ chi phí cho việc cung cấp các máy chủ không chia sẻ (dùng riêng) hoặc giấy phép bản quyền phần mềm. <i>Xem</i> chi phí gián tiếp |
| directory service | Thư mục dịch vụ | (<i>ITIL Service Operation</i>) An application that manages information about IT infrastructure available on a network, and corresponding user access rights. | (<i>ITIL Vận hành dịch vụ</i>) Một ứng dụng quản lý thông tin về hạ tầng công nghệ thông tin sẵn sàng trong mạng mà qua đó có thể gán các quyền phù hợp cho người sử dụng |
| document | Tài liệu | 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. | Thông tin thể hiện ở dạng có thể đọc được. Một tài liệu có thể là bản giấy hoặc bản điện tử, ví dụ một thông cáo liên quan đến chính sách, thỏa thuận mức dịch vụ, bản ghi sự cố hoặc hình vẽ về bố trí phòng máy tính. <i>Xem</i> bản ghi |
| downtime | Thời gian gián đoạn | (<i>ITIL Service Design</i>) (<i>ITIL Service Operation</i>) The time when an IT service or other configuration item is not available during its agreed service time. The availability of an IT service is often calculated from agreed service time and downtime. | (<i>ITIL Thiết kế dịch vụ</i>) (<i>ITIL Vận hành dịch vụ</i>) Thời gian mà một dịch vụ công nghệ thông tin hoặc các đơn vị cấu hình không sẵn sàng trong thời gian cam kết dịch vụ. Sự sẵn sàng của một dịch vụ công nghệ thông tin được tính toán dựa trên thời gian cam kết dịch vụ và thời gian gián đoạn |

| Thuật ngữ tiếng Anh | Thuật ngữ tiếng Việt Nam | Chú giải tiếng Anh | Chú giải tiếng Việt Nam |
|--------------------------|--------------------------|---|--|
| driver | Định hướng | Something that influences strategy, objectives or requirements – for example, new legislation or the actions of competitors. | Một thứ gì đó có thể gây ảnh hưởng đến chiến lược, mục tiêu hoặc các yêu cầu, ví dụ quy định mới về luật pháp hoặc các hành động của đối thủ cạnh tranh |
| early life support (ELS) | Hỗ trợ sau triển khai | <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 Chuyển tiếp dịch vụ)</i> Giai đoạn trong vòng đời dịch vụ bắt đầu khi kết thúc việc triển khai và kết thúc khi dịch vụ chính thức được chấp nhận đưa vào vận hành. Trong hỗ trợ sau triển khai, nhà cung cấp dịch vụ xem xét các tiêu chí hiệu năng quan trọng, mức dịch vụ và các ngưỡng giám sát đồng thời có thể triển khai các cải tiến nhằm đảm bảo thỏa mãn mục tiêu mức dịch vụ. Nhà cung cấp dịch vụ có thể cung cấp các nguồn lực bổ sung cho việc quản lý sự cố và vấn đề trong giai đoạn này |
| economies of scale | Lợi ích kinh tế quy mô | <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 Chiến lược dịch vụ)</i> Mức giảm chi phí trung bình có thể có từ việc nâng cao hiệu quả sử dụng của dịch vụ công nghệ thông tin hoặc tài sản. <i>Xem</i> tính kinh tế theo phạm vi |
| economies of scope | Lợi ích kinh tế phạm vi | <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 Chiến lược dịch vụ)</i> Mức giảm chi phí phân bổ cho dịch vụ công nghệ thông tin bằng sử dụng tài sản đang có cho các chức năng bổ sung. Ví dụ, cung cấp dịch vụ công nghệ thông tin mới dựa trên nền tảng hạ tầng công nghệ thông tin đang có. <i>Xem</i> tính kinh tế theo mức |

| Thuật ngữ tiếng Anh | Thuật ngữ tiếng Việt Nam | Chú giải tiếng Anh | Chú giải tiếng Việt Nam |
|--|------------------------------|--|--|
| effectiveness | Tính hiệu quả | <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 Cải tiến liên tục dịch vụ)</i> Cách đo xem mục tiêu của một quy trình, dịch vụ hoặc hoạt động đạt được hay chưa. Một quy trình hoặc hành động được xem là hiệu quả nếu nó đạt được các mục tiêu đã cam kết. <i>Xem</i> tiêu chí hiệu năng quan trọng |
| efficiency | Tính tối ưu | <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 Cải tiến liên tục dịch vụ)</i> Phép đo xác định nguồn lực đã sử dụng để cung cấp quy trình, dịch vụ và hành động. Một quy trình hiệu quả là đạt được mục tiêu của nó với thời gian, tiền bạc, con người và nguồn lực tối thiểu. <i>Xem</i> tiêu chí hiệu năng quan trọng |
| emergency change | Thay đổi khẩn cấp | <i>(ITIL Service Transition)</i> A change that must be introduced as soon as possible – for example, to resolve a major incident or implement a security patch. The change management process will normally have a specific procedure for handling emergency changes. <i>See also</i> emergency change advisory board. | <i>(ITIL Chuyển tiếp dịch vụ)</i> Một thay đổi phải được đưa vào sớm nhất có thể, ví dụ để giải quyết sự cố nghiêm trọng hoặc triển khai một bản vá bảo mật. Quy trình quản lý thay đổi thường có thủ tục cụ thể cho việc xử lý các thay đổi khẩn cấp. <i>Xem</i> ban tư vấn thay đổi khẩn cấp |
| emergency change advisory board (ECAB) | Ban tư vấn thay đổi khẩn cấp | <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 Chuyển tiếp dịch vụ)</i> Một nhóm thuộc trong ban tư vấn thay đổi để ra quyết định về các thay đổi khẩn cấp. Số lượng các thành viên có thể được quyết định khi triệu tập cuộc họp và phụ thuộc vào bản chất của thay đổi khẩn cấp |

| Thuật ngữ tiếng Anh | Thuật ngữ tiếng Việt Nam | Chú giải tiếng Anh | Chú giải tiếng Việt Nam |
|---------------------------------|--------------------------------|--|---|
| enabling service | Dịch vụ hỗ trợ | <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. <i>See also</i> enhancing service. | <i>(ITIL Chiến lược dịch vụ)</i> Một dịch vụ cần có để cung cấp dịch vụ cốt lõi. Các dịch vụ hỗ trợ có thể trong suốt hoặc không trong suốt với khách hàng nhưng các dịch vụ này sẽ không được chào cho khách hàng một cách riêng rẽ. <i>Xem</i> các dịch vụ nâng cao |
| enhancing service | Dịch vụ nâng cao | <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. <i>See also</i> enabling service; excitement factor. | <i>(ITIL Chiến lược dịch vụ)</i> Một dịch vụ được thêm vào dịch vụ cốt lõi nhằm tăng tính hấp dẫn với khách hàng. Các dịch vụ nâng cao không phải là điều kiện tiên quyết để cung cấp dịch vụ cốt lõi nhưng là yếu tố hướng khách hàng sử dụng dịch vụ cốt lõi hoặc dùng để tạo sự khác biệt với đối thủ cạnh tranh. <i>Xem</i> |
| enterprise financial management | Quản lý tài chính doanh nghiệp | <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. <i>See also</i> financial management for IT services. | <i>(ITIL Chiến lược dịch vụ)</i> Chức năng hoặc các quy trình chịu trách nhiệm về việc quản lý tổng thể kế hoạch tài chính, kế toán và các yêu cầu tính phí của tổ chức. Quản lý tài chính doanh nghiệp còn được gọi là bộ phận quản lý tài chính công ty trong một số trường hợp. <i>Xem</i> quản lý tài chính cho dịch vụ công nghệ thông tin |

| Thuật ngữ tiếng Anh | Thuật ngữ tiếng Việt Nam | Chú giải tiếng Anh | Chú giải tiếng Việt Nam |
|---------------------|--------------------------|--|--|
| environment | Môi trường | <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 Chuyển tiếp dịch vụ)</i> Một tập con của hạ tầng công nghệ thông tin sử dụng cho một chức năng nào đó, ví dụ môi trường thật, môi trường thử nghiệm, môi trường thiết lập. Cũng được sử dụng trong thuật ngữ “môi trường vật lý với hàm ý các vấn đề liên quan đến phòng ốc, điều hòa, hệ thống điện, v.v... Môi trường cũng được sử dụng như thuật ngữ chung cho các điều kiện bên ngoài có thể gây ảnh hưởng hoặc bị ảnh hưởng. |
| error | Lỗi | <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 Vận hành dịch vụ)</i> Một lỗi thiết kế hoặc hoạt động sai thiết kế là nguyên nhân của một hoặc nhiều lỗi đối với một hoặc nhiều đơn vị cấu hình hoặc dịch vụ công nghệ thông tin. Lỗi cũng có thể gây ra bởi người hoặc sai sót của quy trình mà theo đó lỗi có ảnh hưởng tới một đơn vị cấu hình hoặc dịch vụ công nghệ thông tin |
| escalation | Chuyển bậc | <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 Vận hành dịch vụ)</i> Hành động sử dụng thêm nguồn lực khi cần để đáp ứng mục tiêu mức dịch vụ hoặc kỳ vọng của khách hàng. Chuyển bậc có thể cần tới trong bất kỳ quy trình quản lý dịch vụ công nghệ thông tin nào nhưng thường được kết hợp với quản lý sự cố, quản lý vấn đề và quản lý các phàn nàn của khách hàng. Có hai loại chuyển bậc, chuyển bậc theo chức năng và chuyển bậc theo phân cấp |

| Thuật ngữ tiếng Anh | Thuật ngữ tiếng Việt Nam | Chú giải tiếng Anh | Chú giải tiếng Việt Nam |
|---|--|--|---|
| eSourcing Capability Model for Client Organizations (eSCM-CL) | Mô hình năng lực nguồn cung điện tử cho các tổ chức khách hàng (eSCM-CL) | <i>(ITIL Service Strategy)</i> A framework to help organizations in their analysis and decision-making on service sourcing models and strategies. It was developed by Carnegie Mellon University in the US. <i>See also</i> eSourcing Capability Model for Service Providers. | <i>(ITIL Chiến lược dịch vụ)</i> Nền làm việc trợ giúp các tổ chức trong việc phân tích và ra quyết định về mô hình nguồn cung dịch vụ và các chiến lược. Nền làm việc này được phát triển bởi trường đại học Carnegie Mellon của Mỹ. <i>Xem</i> mô hình năng lực nguồn cung điện tử cho nhà cung cấp dịch vụ |
| eSourcing Capability Model for Service Providers (eSCM-SP) | Mô hình năng lực nguồn điện tử cho nhà cung cấp dịch vụ (eSCM-SP) | <i>(ITIL Service Strategy)</i> A framework to help IT service providers develop their IT service management capabilities from a service sourcing perspective. It was developed by Carnegie Mellon University in the US. <i>See also</i> eSourcing Capability Model for Client Organizations. | <i>(ITIL Chiến lược dịch vụ)</i> Nền làm việc cho phép nhà cung cấp dịch vụ công nghệ thông tin phát triển năng lực quản lý dịch vụ công nghệ thông tin của họ từ góc nhìn về nguồn cung dịch vụ. Nền làm việc này được phát triển bởi trường đại học Carnegie Mellon của Mỹ. <i>Xem</i> Mô hình năng lực nguồn cung điện tử cho các tổ chức khách hàng |
| estimation | Ước tính | 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. | Sự sử dụng kinh nghiệm để tìm ra giá trị xấp xỉ cho một đại lượng đo hoặc chi phí. Dự đoán thường được dùng trong quản lý tính sẵn sàng và khả năng cung cấp như là phương pháp mô hình hóa rẻ nhất và kém chính xác nhất |

| Thuật ngữ tiếng Anh | Thuật ngữ tiếng Việt Nam | Chú giải tiếng Anh | Chú giải tiếng Việt Nam |
|----------------------|--------------------------|---|--|
| event | Sự kiện | <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 Vận hành dịch vụ)</i> Sự thay đổi trạng thái cần quan tâm với việc quản lý dịch vụ công nghệ thông tin hoặc đơn vị cấu hình. Thuật ngữ này cũng sử dụng với nghĩa một báo động hoặc cảnh báo được tạo ra bởi bất kỳ dịch vụ công nghệ thông tin, đơn vị cấu hình hoặc công cụ giám sát. Các sự kiện thường cần thiết với các cá nhân làm nhiệm vụ vận hành công nghệ thông tin để hành động, và thường sẽ dẫn tới sự cố được ghi nhận |
| event management | Quản lý sự kiện | <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 Vận hành dịch vụ)</i> Quy trình chịu trách nhiệm quản lý các sự kiện trong suốt vòng đời của sự kiện. Quản lý sự kiện là một trong các hoạt động chính của vận hành công nghệ thông tin |
| exception report | Báo cáo ngoại lệ | 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. | Một tài liệu bao gồm một hoặc nhiều chỉ số hiệu năng quan trọng hoặc các mục tiêu quan trọng đã vượt quá ngưỡng định sẵn. Ví dụ như một mục tiêu trong thỏa thuận mức dịch vụ không đạt được hoặc có thể không đạt được, hoặc một đại lượng đo hiệu năng chỉ ra các vấn đề tiềm tàng về khả năng cung cấp |
| excitement attribute | Tham số kích thích | See excitement factor. | Xem Yếu tố kích thích |
| excitement factor | Yếu tố kích thích | <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 Chiến lược dịch vụ)</i> Một thuộc tính thêm vào một cái gì đó để khiến khách hàng cảm thấy bị hấp dẫn hoặc thích hơn. Ví dụ, một nhà hàng có thể cung cấp đồ uống miễn phí cho mỗi bữa ăn. Xem dịch vụ nâng cao |

| Thuật ngữ tiếng Anh | Thuật ngữ tiếng Việt Nam | Chú giải tiếng Anh | Chú giải tiếng Việt Nam |
|-----------------------------|----------------------------------|---|---|
| expanded incident lifecycle | Vòng đời sự cố mở rộng | <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 Cải tiến liên tục dịch vụ) (ITIL Thiết kế dịch vụ)</i> Các giai đoạn cụ thể trong vòng đời của một sự cố. Các giai đoạn đó là phát hiện, chẩn đoán, sửa chữa, khôi phục và phục hồi. Vòng đời sự cố mở rộng được dùng để hiểu tất cả các thành phần có ảnh hưởng tới sự cố và lập kế hoạch để có thể kiểm soát và giảm thiểu sự cố |
| external customer | Khách hàng ngoài | A customer who works for a different business from the IT service provider. <i>See also</i> external service provider; internal customer. | Một khách hàng làm việc cho một tổ chức kinh doanh khác với nhà cung cấp dịch vụ công nghệ thông tin. <i>Xem</i> nhà cung cấp dịch vụ bên ngoài, khách hàng nội bộ |
| external metric | Các phép đo yêu cầu từ bên ngoài | A metric that is used to measure the delivery of IT service to a customer. External metrics are usually defined in service level agreements and reported to customers. <i>See also</i> internal metric. | Một phép đo được dùng để đo đặc dịch vụ công nghệ thông tin cung cấp cho khách hàng. Các phép đo bên ngoài thường dùng để định nghĩa thỏa thuận mức dịch vụ và lập báo cáo cho khách hàng. <i>Xem</i> phép đo nội bộ |
| external service provider | Nhà cung cấp dịch vụ bên ngoài | <i>(ITIL Service Strategy)</i> An IT service provider that is part of a different organization from its customer. An IT service provider may have both internal and external customers. <i>See also</i> outsourcing; Type III service provider. | <i>(ITIL Chiến lược dịch vụ)</i> Một nhà cung cấp dịch vụ công nghệ thông tin thuộc một phần của tổ chức khác với khách hàng của họ. Một nhà cung cấp dịch vụ công nghệ thông tin có thể có cả khách hàng nội bộ và khách hàng bên ngoài. <i>Xem</i> thuê ngoài, nhà cung cấp dịch vụ loại III |
| facilities management | Quản lý hạ tầng vật lý | <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 Vận hành dịch vụ)</i> Chức năng đảm nhiệm việc quản lý môi trường vật lý đặt hạ tầng công nghệ thông tin. Quản lý hạ tầng cơ sở bao gồm tất cả khía cạnh của việc quản lý môi trường vật lý, ví dụ, nguồn điện, làm mát, quản lý truy cập tòa nhà, và giám sát môi trường |

| Thuật ngữ tiếng Anh | Thuật ngữ tiếng Việt Nam | Chú giải tiếng Anh | Chú giải tiếng Việt Nam |
|---------------------------|---------------------------------------|--|---|
| failure | Hư hỏng | <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 Vận hành dịch vụ)</i> Mất khả năng vận hành theo một đặc tả nào đó hoặc mất khả năng cung cấp kết quả như yêu cầu. Thuật ngữ cũng được dùng với dịch vụ công nghệ thông tin, các quy trình, các hành động, các đơn vị cấu hình. Một sai hỏng thường là nguyên nhân của một sự cố |
| fast recovery | Khôi phục nhanh | <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. | |
| fault | Hỏng | See error. | xem Error |
| fault tolerance | Khả năng chịu đựng lỗi | <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 Thiết kế dịch vụ)</i> Khả năng mà một dịch vụ công nghệ thông tin hoặc đơn vị cấu hình có thể tiếp tục vận hành tốt sau khi có sai hỏng xảy ra với thành phần. Xem biện pháp đối phó, khả năng phục hồi |
| fault tree analysis (FTA) | Kỹ thuật phân tích lỗi hình cây (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 Cải tiến liên tục dịch vụ) (ITIL Thiết kế dịch vụ)</i> Một phương pháp được dùng để xác định chuỗi các sự kiện là nguyên nhân của sự cố, hoặc có thể dẫn tới sự cố trong tương lai. Phương pháp phân tích lỗi hình cây minh họa chuỗi các sự kiện sử dụng biểu thức logic Boolean trên hình vẽ |

| Thuật ngữ tiếng Anh | Thuật ngữ tiếng Việt Nam | Chú giải tiếng Anh | Chú giải tiếng Việt Nam |
|--------------------------------------|---|---|--|
| financial management | Quản lý tài chính | <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 Chiến lược dịch vụ)</i> Thuật ngữ chung dùng mô tả chức năng và các quy trình chịu trách nhiệm quản lý việc lên kế hoạch tài chính, kế toán và yêu cầu tính phí của tổ chức. Quản lý tài chính doanh nghiệp là thuật ngữ cụ thể dùng mô tả chức năng và các quy trình trên quan điểm toàn diện tổ chức. Quản lý tài chính cho dịch vụ công nghệ thông tin là thuật ngữ cụ thể dùng mô tả chức năng và các quy trình trên quan điểm nhà cung cấp dịch vụ công nghệ thông tin |
| financial management for IT services | Quản lý tài chính cho dịch vụ công nghệ thông tin | <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 Chiến lược dịch vụ)</i> Chức năng và các quy trình chịu trách nhiệm quản lý việc lên kế hoạch tài chính, kế toán và yêu cầu tính phí của nhà cung cấp dịch vụ công nghệ thông tin. Quản lý tài chính cho công nghệ thông tin đảm bảo mức độ kinh phí phù hợp cho thiết kế, phát triển và cung cấp các dịch vụ đáp ứng chiến lược của tổ chức với hiệu quả chi phí hợp lý. <i>Xem</i> quản lý tài chính doanh nghiệp |
| financial year | Năm tài chính | <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 Chiến lược dịch vụ)</i> Chu kỳ kế toán phụ trách 12 tháng liên tiếp. Một năm tài chính có thể bắt đầu vào bất kỳ ngày nào (ví dụ bắt đầu từ 1 tháng 4 và kết thúc vào 31 tháng 3) |
| first-line support | Hỗ trợ cấp độ 1 | <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 Vận hành dịch vụ)</i> Cấp độ đầu tiên trong phân cấp nhóm hỗ trợ tham gia vào giải quyết các sự cố. Cấp độ hỗ trợ càng cao thì lại càng có nhiều kỹ năng chuyên sâu hơn hoặc có thêm thời gian hoặc nguồn lực. <i>Xem</i> chuyển bậc |
| fishbone diagram | Mô hình xương cá | <i>See</i> Ishikawa diagram. | Xem biểu đồ Ishikawa |

| Thuật ngữ tiếng Anh | Thuật ngữ tiếng Việt Nam | Chú giải tiếng Anh | Chú giải tiếng Việt Nam |
|------------------------|--------------------------|---|--|
| fit for purpose | Phù hợp với mục đích | <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 Chiến lược dịch vụ)</i> Khả năng đáp ứng mức cam kết về tiện ích. Phù hợp với mục đích được dùng một cách không chính thống cho mô tả quy trình, đơn vị cấu hình, dịch vụ công nghệ thông tin, v.v... có thể đáp ứng được mục tiêu và mức dịch vụ của chúng. Thỏa mãn điều kiện đáp ứng chức năng thì cần phải có thiết kế phù hợp, triển khai, kiểm soát và bảo trì phù hợp |
| fit for use | Phù hợp để sử dụng | <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 Chiến lược dịch vụ)</i> Khả năng đáp ứng mức cam kết về sự bảo đảm. Đáp ứng để sử dụng cũng cần thiết kế, triển khai, kiểm soát và bảo trì phù hợp |
| fixed asset | Tài sản cố định | <i>(ITIL Service Transition)</i> A tangible business asset that has a long-term useful life (for example, a building, a piece of land, a server or a software licence). See also service asset; configuration item. | <i>(ITIL Chuyển tiếp dịch vụ)</i> Tài sản kinh doanh hữu hình có thời gian sử dụng dài hạn (ví dụ, đất đai, nhà cửa, máy chủ hoặc giấy phép bản quyền phần mềm). Xem tài sản dịch vụ, đơn vị cấu hình |
| fixed asset management | Quản lý tài sản cố định | <i>(ITIL Service Transition)</i> The process responsible for tracking and reporting the value and ownership of fixed assets throughout their lifecycle. Fixed asset management maintains the asset register and is usually carried out by the overall business, rather than by the IT organization. Fixed asset management is sometimes called financial asset management and is not described in detail within the core ITIL publications. | <i>(ITIL Chuyển tiếp dịch vụ)</i> Quy trình chịu trách nhiệm cho việc theo dõi và lập báo cáo về giá trị và việc sở hữu các tài sản cố định trong suốt vòng đời của chúng. Quản lý tài sản cố định duy trì bản đăng ký tài sản và thường được thực hiện bởi toàn bộ tổ chức kinh doanh hơn là chỉ bởi tổ chức công nghệ thông tin. Quản lý tài sản cố định đôi khi được gọi là quản lý tài sản tài chính và không được mô tả chi tiết trong các ấn phẩm chính của ITIL |

| Thuật ngữ tiếng Anh | Thuật ngữ tiếng Việt Nam | Chú giải tiếng Anh | Chú giải tiếng Việt Nam |
|---------------------|------------------------------|--|---|
| fixed cost | Chi phí cố định | <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 Chiến lược dịch vụ)</i> Chi phí không thay đổi trong quá trình sử dụng dịch vụ công nghệ thông tin, ví dụ chi phí cho phần cứng máy chủ. <i>Xem</i> chi phí biến đổi |
| fixed facility | Hạ tầng vật lý cố định | <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 Thiết kế dịch vụ)</i> Một tòa nhà cố định, sẵn sàng sử dụng khi cần tới bởi kế hoạch quản lý tính liên tục dịch vụ công nghệ thông tin. <i>Xem</i> hạ tầng vật lý di động, lựa chọn khôi phục |
| follow the sun | Mô hình hỗ trợ theo mặt trời | <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 Vận hành dịch vụ)</i> Một phương pháp sử dụng cho chức năng hỗ trợ và các nhóm hỗ trợ toàn cầu để cung cấp dịch vụ 24/7 trong suốt. Các cuộc gọi, sự cố, vấn đề và yêu cầu dịch vụ sẽ được chuyển giữa các nhóm làm việc tại các múi giờ khác nhau |
| fulfilment | Đáp ứng | Performing activities to meet a need or requirement – for example, by providing a new IT service, or meeting a service request. | Thực hiện các hành động để đáp ứng yêu cầu, ví dụ bằng cách cung cấp một dịch vụ công nghệ thông tin mới hoặc thỏa mãn một yêu cầu dịch vụ |

| Thuật ngữ tiếng Anh | Thuật ngữ tiếng Việt Nam | Chú giải tiếng Anh | Chú giải tiếng Việt Nam |
|-----------------------|---------------------------|---|---|
| function | Chức năng | <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>Một đội hoặc nhóm người và công cụ cùng các nguồn lực khác để thực hiện một hoặc nhiều quy trình và hành động, ví dụ, chức năng hỗ trợ. Thuật ngữ này còn có hai nghĩa khác:</p> <p>Chức năng được chỉ định của một đơn vị cấu hình, một cá nhân, một đội, một quy trình hoặc dịch vụ công nghệ thông tin. Ví dụ một chức năng của dịch vụ thư điện tử là lưu giữ và gửi chuyển tiếp email ra ngoài trong khi chức năng của quy trình kinh doanh là phân phối hàng hóa đến khách hàng.</p> <p>Thực hiện một chức năng đúng đắn, ví dụ “máy tính đang thực hiện đúng chức năng”</p> |
| functional escalation | Chuyển bậc theo chức năng | <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 Vận hành dịch vụ)</i> Chuyển sự cố, vấn đề hoặc thay đổi tới đội ngũ công nghệ có kiến thức chuyên gia sâu hơn để trợ giúp trong quá trình chuyển bậc |
| gap analysis | Bản phân tích Gap | <i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> An activity that compares two sets of data and identifies the differences. Gap analysis is commonly used to compare a set of requirements with actual delivery. <i>See also</i> benchmarking. | <i>(ITIL Cải tiến liên tục dịch vụ)</i> Hành động so sánh hai tập dữ liệu và xác định sự khác biệt. Phân tích GAP thường dùng trong so sánh một tập các yêu cầu với thực tế. <i>Xem</i> phép đánh giá chuẩn |

| Thuật ngữ tiếng Anh | Thuật ngữ tiếng Việt Nam | Chú giải tiếng Anh | Chú giải tiếng Việt Nam |
|-----------------------|--------------------------|---|---|
| governance | Quản trị | 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. | Chắc chắn rằng các chính sách và chiến lược được thực thi, và các quy trình yêu cầu được tuân thủ. Quản trị bao gồm định nghĩa vai trò và trách nhiệm, đo đạc và báo cáo, thực hiện các hành động để giải quyết các mối quan tâm được xác định |
| gradual recovery | Khôi phục dần dần | <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 Thiết kế dịch vụ)</i> Một lựa chọn khôi phục còn được gọi là khôi phục nguội. Khôi phục dần dần thường sử dụng hạ tầng vật lý cố định hoặc di động sẵn có phần hạ tầng kết nối mạng và các yếu tố môi trường hỗ trợ, nhưng không có hệ thống máy tính. Phần cứng và phần mềm sẽ được cài đặt như là một phần của kế hoạch về tính liên tục dịch vụ công nghệ thông tin. Khôi phục dần dần thường cần thời gian nhiều hơn ba ngày, và có thể là tổn thời gian hơn |
| guideline | Hướng dẫn | A document describing best practice, which recommends what should be done. Compliance with a guideline is not normally enforced. See <i>also</i> standard. | Tài liệu mô tả kinh nghiệm tốt nhất, các khuyến nghị nên làm theo. Sự tuân thủ các hướng dẫn thường là không bắt buộc. <i>Xem</i> chuẩn |
| hierarchic escalation | Chuyển bậc phân cấp | <i>(ITIL Service Operation)</i> Informing or involving more senior levels of management to assist in an escalation. | <i>(ITIL Vận hành dịch vụ)</i> Thông báo và tham gia của các cấp quản lý cao hơn nhằm trợ giúp quá trình chuyển bậc |

| Thuật ngữ tiếng Anh | Thuật ngữ tiếng Việt Nam | Chú giải tiếng Anh | Chú giải tiếng Việt Nam |
|---------------------|--------------------------|--|---|
| high availability | Tính sẵn sàng cao | <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 Thiết kế dịch vụ)</i> Cách tiếp cận hoặc thiết kế nhằm giảm thiểu hoặc che đi tất cả các ảnh hưởng của sai hỏng trên các đơn vị cấu hình đối với người sử dụng dịch vụ công nghệ thông tin. Giải pháp sẵn sàng cao được thiết kế để đạt được cấp độ thỏa thuận về tính sẵn sàng và sử dụng các phương pháp như chống lỗi, khả năng phục hồi và khôi phục nhanh nhằm làm giảm số lượng và ảnh hưởng của sự cố |
| hot standby | Khôi phục nóng | See fast recovery; immediate recovery. | Xem khôi phục nhanh, khôi phục ngay lập tức |
| identity | Định danh | <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 Vận hành dịch vụ)</i> Tên duy nhất dùng để định danh người sử dụng, cá nhân hoặc vai trò. Định danh được sử dụng để cấp quyền cho người sử dụng, cá nhân hoặc vai trò. Ví dụ định danh có thể là tên người dùng SmithJ hoặc vai trò "người quản lý thay đổi" |
| immediate recovery | Khôi phục ngay lập tức | <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 Thiết kế dịch vụ)</i> Lựa chọn khôi phục còn được biết tới là khôi phục nóng. Cung cấp khả năng khôi phục dịch vụ công nghệ thông tin mà không có các mất mát có thể nhận ra đối với người sử dụng. Khôi phục ngay lập tức thường sử dụng công nghệ mirroring, cân bằng tải và công nghệ phân chia các site |
| impact | Ảnh hưởng | <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 Vận hành dịch vụ) (ITIL Chuyển tiếp dịch vụ)</i> Phép đo lường ảnh hưởng của một sự cố, vấn đề hoặc thay đổi tới các quy trình kinh doanh. Mức ảnh hưởng thường dựa trên mức mà mức dịch vụ bị ảnh hưởng. Mức ảnh hưởng và mức khẩn cấp được sử dụng để xác định mức ưu tiên |

| Thuật ngữ tiếng Anh | Thuật ngữ tiếng Việt Nam | Chú giải tiếng Anh | Chú giải tiếng Việt Nam |
|---------------------|--------------------------|--|--|
| incident | Sự cố | <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 Vận hành dịch vụ)</i> Một gián đoạn không có kế hoạch của dịch vụ công nghệ thông tin hoặc giảm thiểu chất lượng dịch vụ công nghệ thông tin. Các sai hỏng của đơn vị cấu hình dù chưa ảnh hưởng tới dịch vụ cũng có thể là sự cố, ví dụ hỏng 1 đĩa trong một cặp mirroring |
| incident management | Quản lý sự cố | <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 Vận hành dịch vụ)</i> Quy trình chịu trách nhiệm quản lý vòng đời của mọi sự cố. Quản lý sự cố đảm bảo hoạt động bình thường của dịch vụ được khôi phục nhanh nhất có thể và giảm thiểu tối đa sự ảnh hưởng tới tổ chức kinh doanh |
| incident record | Bản ghi sự cố | <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 Vận hành dịch vụ)</i> Bản ghi bao gồm thông tin chi tiết về sự cố. Mỗi bản ghi sự cố tài liệu hóa toàn bộ vòng đời của mỗi sự cố. |
| indirect cost | Chi phí gián tiếp | <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. <i>See also</i> direct cost. | <i>(ITIL Chiến lược dịch vụ)</i> Chi phí dung cấp dịch vụ công nghệ thông tin không thể phân bổ hoàn toàn tới một khách hàng cụ thể, ví dụ chi phí cho cung cấp máy chủ dùng chung hoặc bản quyền phần mềm. Còn được gọi là Overhead. <i>Xem</i> chi phí trực tiếp |

| Thuật ngữ tiếng Anh | Thuật ngữ tiếng Việt Nam | Chú giải tiếng Anh | Chú giải tiếng Việt Nam |
|---|---|---|---|
| information security management (ISM) | Quản lý bảo mật thông tin (ISM) | <i>(ITIL Service Design)</i> The process responsible for ensuring that the confidentiality, integrity and availability of an organization's assets, information, data and IT services match the agreed needs of the business. Information security management supports business security and has a wider scope than that of the IT service provider, and includes handling of paper, building access, phone calls etc. for the entire organization. <i>See also</i> security management information system. | <i>(ITIL Thiết kế dịch vụ)</i> Quy trình chịu trách nhiệm đảm bảo tính bảo mật, toàn vẹn dữ liệu và tính sẵn sàng của tài sản, thông tin, dữ liệu và dịch vụ công nghệ thông tin của tổ chức sao cho đáp ứng yêu cầu cam kết với tổ chức kinh doanh. Quản lý bảo mật thông tin hỗ trợ bảo mật tổ chức kinh doanh và có phạm vi rộng hơn nhà cung cấp dịch vụ công nghệ thông tin và bao gồm các xử lý về giấy tờ, truy cập tòa nhà, các cuộc gọi v.v.. trong toàn bộ tổ chức. <i>Xem</i> hệ thống thông tin quản lý bảo mật |
| information security management system (ISMS) | Hệ thống quản lý bảo mật thông tin (ISMS) | <i>(ITIL Service Design)</i> The framework of policy, processes, functions, standards, guidelines and tools that ensures an organization can achieve its information security management objectives. <i>See also</i> security management information system. | <i>(ITIL Thiết kế dịch vụ)</i> Nền làm việc gồm chính sách, các quy trình, chức năng, chuẩn mực, hướng dẫn và công cụ nhằm đảm bảo tổ chức đạt được mục tiêu bảo mật thông tin. <i>Xem</i> hệ thống thông tin quản lý bảo mật |
| information security policy | Chính sách bảo mật thông tin | <i>(ITIL Service Design)</i> The policy that governs the organization's approach to information security management. | <i>(ITIL Thiết kế dịch vụ)</i> Chính sách quản trị cách mà tổ chức tiếp cận với quản lý bảo mật thông tin |
| information system | Hệ thống thông tin | <i>See</i> management information system. | Xem hệ thống quản lý thông tin |
| information technology (IT) | Công nghệ thông tin (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. | Việc sử dụng công nghệ để lưu giữ, giao tiếp và xử lý thông tin. Công nghệ thường bao gồm máy tính, thiết bị truyền thông, ứng dụng và các phần mềm khác. Thông tin có thể bao gồm dữ liệu kinh doanh, âm thanh, hình ảnh, video, v.v.. Công nghệ thông tin thường được dùng để hỗ trợ quy trình kinh doanh thông qua các dịch vụ công nghệ thông tin |

| Thuật ngữ tiếng Anh | Thuật ngữ tiếng Việt Nam | Chú giải tiếng Anh | Chú giải tiếng Việt Nam |
|----------------------------------|---------------------------------|---|--|
| infrastructure service | Dịch vụ hạ tầng | 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. | Một loại dịch vụ hỗ trợ cung cấp phần cứng, hạ tầng mạng và các thành phần khác của trung tâm dữ liệu. Thuật ngữ cũng được sử dụng như từ đồng nghĩa của dịch vụ hỗ trợ |
| insourcing | Nguồn cung nội bộ | <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 Chiến lược dịch vụ)</i> Sử dụng nhà cung cấp dịch vụ nội bộ để quản lý dịch vụ công nghệ thông tin. Thuật ngữ nguồn cung nội bộ cũng sử dụng để mô tả hành động chuyển dịch vụ công nghệ thông tin từ một nhà cung cấp dịch vụ bên ngoài sang cung cấp bởi nhà cung cấp dịch vụ nội bộ. <i>Xem</i> nguồn cung dịch vụ |
| integrity | Tính toàn vẹn | <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 Thiết kế dịch vụ)</i> Nguyên tắc bảo mật nhằm đảm bảo dữ liệu và các đơn vị cấu hình chỉ được chỉnh sửa bởi các cá nhân và thao tác được phê duyệt. Tính toàn vẹn dữ liệu xem xét tất cả các nguyên nhân có khả năng của việc chỉnh sửa, bao gồm cả sai hỏng phần cứng và phần mềm, sự kiện liên quan đến môi trường và sự tham gia của con người |
| interactive voice response (IVR) | Tương tác trả lời tự động (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 Vận hành dịch vụ)</i> Một dạng phân bổ cuộc gọi tự động cho phép người sử dụng nhập thông tin vào, ví dụ ấn phím hoặc ra lệnh bằng giọng nói nhằm xác định điểm đến đúng của các cuộc gọi tới |

| Thuật ngữ tiếng Anh | Thuật ngữ tiếng Việt Nam | Chú giải tiếng Anh | Chú giải tiếng Việt Nam |
|-------------------------------|-------------------------------|---|--|
| intermediate recovery | Khôi phục trung cấp | <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 Thiết kế dịch vụ)</i> Một lựa chọn khôi phục được biết tới như là khôi phục ấm. Khôi phục trung cấp thường sử dụng hạ tầng vật lý cố định hoặc di động chia sẻ bao gồm cả hệ thống máy tính và thành phần mạng. Phần cứng và phần mềm cần được cấu hình, dữ liệu sẽ được khôi phục như là một phần của kế hoạch về tính liên tục dịch vụ công nghệ thông tin. Thông thường thời gian khôi phục cho phục hồi trung cấp là từ một đến ba ngày |
| internal customer | Khách hàng nội bộ | A customer who works for the same business as the IT service provider. <i>See also</i> external customer; internal service provider. | Khách hàng làm việc trong cùng tổ chức kinh doanh với nhà cung cấp dịch vụ công nghệ thông tin. <i>Xem</i> khách hàng ngoài, nhà cung cấp dịch vụ nội bộ |
| internal metric | Phép đo nội bộ | 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. | Một phép đo sử dụng bởi nhà cung cấp dịch vụ công nghệ thông tin để giám sát tính tối ưu, tính hiệu quả và hiệu quả chi phí của các quy trình nội bộ của nhà cung cấp dịch vụ công nghệ thông tin. Các phép đo nội bộ thường không được báo cáo tới khách hàng của dịch vụ công nghệ thông tin. <i>Xem</i> phép đo ngoài |
| internal rate of return (IRR) | Tỷ suất hoàn vốn nội bộ (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 Chiến lược dịch vụ)</i> Một phương pháp được sử dụng để giúp đưa ra các quyết định về việc chi tiêu nguồn vốn. Phương pháp này tính toán cho phép so sánh hai hay nhiều lựa chọn đầu tư. Lựa chọn có tỷ suất hoàn vốn nội bộ lớn là đầu tư tốt hơn. <i>Xem</i> Giá trị hiện tại thuần, Lợi nhuận trên đầu tư |

| Thuật ngữ tiếng Anh | Thuật ngữ tiếng Việt Nam | Chú giải tiếng Anh | Chú giải tiếng Việt Nam |
|--|--------------------------------------|--|--|
| internal service provider | Nhà cung cấp dịch vụ nội bộ | <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 Chiến lược dịch vụ)</i> Một nhà cung cấp dịch vụ công nghệ thông tin là một phần trong cùng tổ chức với khách hàng của nó. Nhà cung cấp dịch vụ công nghệ thông tin có thể có cả khách hàng ngoài và khách hàng nội bộ. <i>Xem</i> nguồn cung nội bộ, nhà cung cấp dịch vụ loại I, nhà cung cấp dịch vụ loại II |
| International Organization for Standardization (ISO) | Tổ chức tiêu chuẩn quốc tế | 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. | Tổ chức tiêu chuẩn quốc tế là nhà phát triển các tiêu chuẩn lớn nhất trên thế giới. ISO là tổ chức phi chính phủ có mạng lưới các học viện tiêu chuẩn quốc gia trên 156 nước. <i>Xem</i> www.iso.org để có thêm thông tin về ISO |
| International Standards Organization | International Standards Organization | <i>See</i> International Organization for Standardization. | Xem Tổ chức tiêu chuẩn quốc tế |
| internet service provider (ISP) | Nhà cung cấp dịch vụ Internet (ISP) | An external service provider that provides access to the internet. Most ISPs also provide other IT services such as web hosting. | Nhà cung cấp dịch vụ bên ngoài cung cấp dịch vụ truy cập Internet. Hầu hết các nhà cung cấp dịch vụ Internet cũng cung cấp các dịch vụ công nghệ thông tin khác như là Web Hosting |
| invocation | Kích hoạt | <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 Thiết kế dịch vụ)</i> Khởi động các bước được định nghĩa trong một bản kế hoạch, ví dụ, khởi động kế hoạch về tính liên tục dịch vụ công nghệ thông tin của một hoặc nhiều dịch vụ công nghệ thông tin. |

| Thuật ngữ tiếng Anh | Thuật ngữ tiếng Việt Nam | Chú giải tiếng Anh | Chú giải tiếng Việt Nam |
|---------------------|-----------------------------|--|--|
| Ishikawa diagram | Biểu đồ Ishikawa | <i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Operation)</i> A technique that helps a team to identify all the possible causes of a problem. Originally devised by Kaoru Ishikawa, the output of this technique is a diagram that looks like a fishbone. | <i>(ITIL Cải tiến liên tục dịch vụ) (ITIL Vận hành dịch vụ)</i> Phương pháp giúp một đội có thể xác định tất cả các nguyên nhân có thể có của một vấn đề. Được phát triển bởi Kaoru Ishikawa, đầu ra của phương pháp này là một biểu đồ có dạng xương cá |
| 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. | Thuật ngữ chung để chỉ một số các tiêu chuẩn quốc tế và hướng dẫn về các hệ thống quản lý chất lượng. Xem www.iso.org để có thêm thông tin. Xem tổ chức tiêu chuẩn quốc tế |
| ISO 9001 | Tiêu chuẩn ISO 9001 | An international standard for quality management systems. See also ISO 9000; standard. | Một tiêu chuẩn quốc tế về hệ thống quản lý chất lượng. Xem ISO 9000; tiêu chuẩn |
| ISO/IEC 20000 | Tiêu chuẩn ISO/ IEC 20000 | An international standard for IT service management. | Một tiêu chuẩn quốc tế về quản lý dịch vụ công nghệ thông tin |
| ISO/IEC 27001 | Tiêu chuẩn 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 Cải tiến liên tục dịch vụ) (ITIL Thiết kế dịch vụ)</i> Một đặc tả quốc tế về quản lý bảo mật thông tin. Hướng dẫn thực thi tương ứng là ISO/ IEC 27002. Xem tiêu chuẩn |
| ISO/IEC 27002 | Tiêu chuẩn ISO/ IEC 27002 | <i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> An international code of practice for information security management. The corresponding specification is ISO/IEC 27001. See also standard. | <i>(ITIL Cải tiến liên tục dịch vụ)</i> Một hướng dẫn thực thi về quản lý bảo mật thông tin. Đặc tả tương ứng là ISO/ IEC 27001. Xem tiêu chuẩn |
| IT accounting | Kế toán công nghệ thông tin | See accounting. | Xem kế toán |

| Thuật ngữ tiếng Anh | Thuật ngữ tiếng Việt Nam | Chú giải tiếng Anh | Chú giải tiếng Việt Nam |
|--------------------------|--|---|---|
| IT infrastructure | Hạ tầng công nghệ thông tin | 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. | Tất cả phần cứng, phần mềm, hạ tầng mạng, hạ tầng cơ sở vật lý, v.v... cần thiết để phát triển, thử nghiệm, cung cấp, giám sát, kiểm soát và hỗ trợ các ứng dụng và dịch vụ công nghệ thông tin. Thuật ngữ cũng bao gồm công nghệ thông tin nhưng không bao gồm con người, các quy trình và tài liệu |
| IT operations | Vận hành công nghệ thông tin | <i>(ITIL Service Operation)</i> Activities carried out by IT operations control, including console management/operations bridge, job scheduling, backup and restore, and print and output management. IT operations is also used as a synonym for service operation. | <i>(ITIL Vận hành dịch vụ)</i> Các hoạt động thực thi bởi kiểm soát vận hành công nghệ thông tin, bao gồm quản lý màn hình dòng lệnh, lập kế hoạch công việc, sao lưu và phục hồi, quản lý in ấn và đầu ra. Vận hành công nghệ thông tin cũng được dùng như từ đồng nghĩa cho vận hành dịch vụ |
| IT operations control | Kiểm soát vận hành công nghệ thông tin | <i>(ITIL Service Operation)</i> The function responsible for monitoring and control of the IT services and IT infrastructure. See also operations bridge. | <i>(ITIL Vận hành dịch vụ)</i> Chức năng chịu trách nhiệm giám sát và kiểm soát các dịch vụ công nghệ thông tin và hạ tầng công nghệ thông tin. Xem Trung tâm giám sát vận hành |
| IT operations management | Quản lý vận hành công nghệ thông tin | <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 Vận hành dịch vụ)</i> Chức năng trong một nhà cung cấp dịch vụ công nghệ thông tin thực hiện các hành động hàng ngày cần thiết để quản lý dịch vụ công nghệ thông tin và các hạ tầng công nghệ thông tin hỗ trợ. Quản lý vận hành công nghệ thông tin bao gồm kiểm soát vận hành công nghệ thông tin và quản lý hạ tầng cơ sở vật lý |

| Thuật ngữ tiếng Anh | Thuật ngữ tiếng Việt Nam | Chú giải tiếng Anh | Chú giải tiếng Việt Nam |
|--|---|---|---|
| IT service | Dịch vụ công nghệ thông tin | 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. | Một dịch vụ cung cấp bởi nhà cung cấp dịch vụ công nghệ thông tin. Một dịch vụ công nghệ thông tin tạo thành bởi sự kết hợp của công nghệ thông tin, con người và các quy trình. Một dịch vụ công nghệ thông tin giao tiếp trực tiếp với khách hàng sẽ hỗ trợ trực tiếp cho các quy trình kinh doanh của một hoặc nhiều khách hàng và các mục tiêu mức dịch vụ của nó cần phải định nghĩa trong thỏa thuận mức dịch vụ. Các dịch vụ công nghệ thông tin khác, gọi là dịch vụ hỗ trợ thì không trực tiếp được sử dụng bởi tổ chức kinh doanh nhưng là cần thiết với nhà cung cấp dịch vụ để cung cấp các dịch vụ trực tiếp cho khách hàng. <i>Xem</i> dịch vụ cơ bản, dịch vụ hỗ trợ, dịch vụ nâng cao và gói dịch vụ. |
| IT service continuity management (ITSCM) | Quản lý tính liên tục trong việc cung cấp dịch vụ công nghệ thông tin (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 Thiết kế dịch vụ)</i> Quy trình chịu trách nhiệm quản lý các rủi ro và ảnh hưởng tiêu cực nghiêm trọng đến dịch vụ công nghệ thông tin. Quản lý tính liên tục dịch vụ công nghệ thông tin đảm bảo rằng nhà cung cấp dịch vụ công nghệ thông tin luôn luôn cung cấp mức dịch vụ tối thiểu thỏa thuận, bằng cách giảm thiểu rủi ro tới mức chấp nhận được và có kế hoạch cho việc phục hồi dịch vụ công nghệ thông tin. Quản lý tính liên tục dịch vụ công nghệ thông tin hỗ trợ quản lý tính liên tục trong kinh doanh |

| Thuật ngữ tiếng Anh | Thuật ngữ tiếng Việt Nam | Chú giải tiếng Anh | Chú giải tiếng Việt Nam |
|-------------------------------------|---|--|---|
| IT service continuity plan | Kế hoạch về tính liên tục dịch vụ công nghệ thông tin | <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 Thiết kế dịch vụ)</i> Kế hoạch với các bước định nghĩa trước cần có để khôi phục một hoặc nhiều dịch vụ công nghệ thông tin. Kế hoạch này xác định điều kiện cho việc kích hoạt, những người sẽ tham gia, giao tiếp, v.v... Kế hoạch liên tục dịch vụ công nghệ thông tin nên là một phần của kế hoạch liên tục kinh doanh |
| IT service management (ITSM) | Quản lý dịch vụ công nghệ thông tin (ITSM) | The implementation and management of quality IT services that meet the needs of the business. IT service management is performed by IT service providers through an appropriate mix of people, process and information technology. See also service management. | Sự triển khai và quản lý chất lượng dịch vụ công nghệ thông tin thỏa mãn nhu cầu của tổ chức kinh doanh. Quản lý dịch vụ công nghệ thông tin được thực thi bởi nhà cung cấp dịch vụ công nghệ thông tin thông qua sự phối hợp phù hợp của con người, quy trình và công nghệ thông tin. Xem quản lý dịch vụ |
| IT Service Management Forum (itSMF) | Diễn đàn quản lý dịch vụ IT (itSMF) | The IT Service Management Forum is an independent organization dedicated to promoting a professional approach to IT service management. The itSMF is a not-for-profit membership organization with representation in many countries around the world (itSMF chapters). The itSMF and its membership contribute to the development of ITIL and associated IT service management standards. See www.itsmf.com for more information. | Diễn đàn quản lý dịch vụ công nghệ thông tin là một tổ chức độc lập chuyên trách cho việc phổ biến và đẩy mạnh cách tiếp cận chuyên nghiệp với quản lý dịch vụ công nghệ thông tin. Diễn đàn này là một tổ chức phi lợi nhuận có sự hiện diện ở nhiều quốc gia trên thế giới. Diễn đàn này và các thành viên của nó tham gia vào sự phát triển của ITIL và sự kết hợp với các tiêu chuẩn quản lý dịch vụ. Xem www.itsmf.com để có thêm thông tin |
| IT service provider | Nhà cung cấp dịch vụ công nghệ thông tin | <i>(ITIL Service Strategy)</i> A service provider that provides IT services to internal or external customers. | <i>(ITIL Chiến lược dịch vụ)</i> Nhà cung cấp dịch vụ cung cấp dịch vụ công nghệ thông tin cho khách hàng nội bộ hoặc khách hàng ngoài |

| Thuật ngữ tiếng Anh | Thuật ngữ tiếng Việt Nam | Chú giải tiếng Anh | Chú giải tiếng Việt Nam |
|-------------------------|--|---|---|
| IT steering group (ISG) | Nhóm định hướng công nghệ thông tin (ISG) | <i>(ITIL Service Design) (ITIL Service Strategy)</i> A formal group that is responsible for ensuring that business and IT service provider strategies and plans are closely aligned. An IT steering group includes senior representatives from the business and the IT service provider. Also known as IT strategy group or IT steering committee. | <i>(ITIL Thiết kế dịch vụ) (ITIL Chiến lược dịch vụ)</i> Nhóm chính thức chịu trách nhiệm đảm bảo tổ chức kinh doanh và chiến lược, kế hoạch của nhà cung cấp dịch vụ công nghệ thông tin được song hành chặt chẽ. Nhóm định hướng công nghệ thông tin bao gồm các đại diện cao cấp từ tổ chức kinh doanh và nhà cung cấp dịch vụ công nghệ thông tin. Nhóm này còn được gọi là nhóm chiến lược công nghệ thông tin và hay ban định hướng công nghệ thông tin |
| ITIL® | Thư viện hạ tầng công nghệ thông tin (ITIL®) | A set of best-practice publications for IT service management. Owned by the Cabinet Office (part of HM Government), ITIL gives guidance on the provision of quality IT services and the processes, functions and other capabilities needed to support them. The ITIL framework is based on a service lifecycle and consists of five lifecycle stages (service strategy, service design, service transition, service operation and continual service improvement), each of which has its own supporting publication. There is also a set of complementary ITIL publications providing guidance specific to industry sectors, organization types, operating models and technology architectures. See www.itil-officialsite.com for more information. | Tập các ấn phẩm kinh nghiệm tốt nhất về quản lý dịch vụ công nghệ thông tin. Sở hữu bởi Cabinet Office (một phần của HM Government). ITIL cung cấp các hướng dẫn cho việc cung cấp dịch vụ công nghệ thông tin có chất lượng, các quy trình, các chức năng và các năng lực khác cần có để hỗ trợ chúng. Nền làm việc ITIL dựa trên khái niệm vòng đời dịch vụ và bao gồm 5 giai đoạn trong vòng đời (chiến lược dịch vụ, thiết kế dịch vụ, chuyển tiếp dịch vụ, vận hành dịch vụ, Cải tiến liên tục dịch vụ), mỗi giai đoạn sẽ có ấn phẩm hỗ trợ tương ứng. Có một tập các ấn phẩm ITIL kèm theo bổ trợ cung cấp các hướng dẫn cụ thể cho các ngành, loại tổ chức, mô hình vận hành và kiến trúc công nghệ. Xem www.itil-officialsite.com để có thêm thông tin |
| job description | Mô tả công việc | 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. | Tài liệu định nghĩa các vai trò, trách nhiệm, kỹ năng và tri thức cần có với một cá nhân nào đó. Một mô tả công việc có thể bao gồm nhiều vai trò, ví dụ, vai trò quản lý cấu hình và quản lý thay đổi có thể được thực hiện bởi 1 người |

| Thuật ngữ tiếng Anh | Thuật ngữ tiếng Việt Nam | Chú giải tiếng Anh | Chú giải tiếng Việt Nam |
|----------------------------|--------------------------|--|--|
| job scheduling | Lên kế hoạch công việc | <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 Vận hành dịch vụ)</i> Lập kế hoạch và quản lý việc thực thi các nhiệm vụ phần mềm được yêu cầu như là một phần của dịch vụ công nghệ thông tin. Lập kế hoạch công việc được thực thi bởi quản lý vận hành công nghệ thông tin và thường sử dụng công cụ tự động và chạy một tập liên hoặc các nhiệm vụ trực tuyến vào các thời điểm chỉ định trong ngày, trong tuần, trong tháng hoặc năm |
| Kano model | Mô hình Kano | <i>(ITIL Service Strategy)</i> A model developed by Noriaki Kano that is used to help understand customer preferences. The Kano model considers attributes of an IT service grouped into areas such as basic factors, excitement factors, performance factors etc. | <i>(ITIL Chiến lược dịch vụ)</i> Mô hình được phát triển bởi Noriaki Kano được sử dụng để hiểu sở thích của khách hàng. Mô hình Kano xem xét các thuộc tính của một dịch vụ công nghệ thông tin được nhóm thành các lĩnh vực như tham số cơ bản, yếu tố kích thích, tham số hiệu năng, v.v... |
| Kepner and Tregoe analysis | Phân tích Kepner-Tregoe | <i>(ITIL Service Operation)</i> A structured approach to problem solving. The problem is analysed in terms of what, where, when and extent. Possible causes are identified, the most probable cause is tested, and the true cause is verified. | <i>(ITIL Vận hành dịch vụ)</i> Cách tiếp cận có cấu trúc để giải quyết vấn đề. Vấn đề được phân tích theo các câu hỏi, cái gì, ở đâu, khi nào và các yếu tố khác. Nguyên nhân có thể có sẽ được xác định và nguyên nhân có khả năng lớn nhất sẽ được thử nghiệm, sau đó nguyên nhân thật sự sẽ được xác minh |

| Thuật ngữ tiếng Anh | Thuật ngữ tiếng Việt Nam | Chú giải tiếng Anh | Chú giải tiếng Việt Nam |
|---------------------------------|-------------------------------------|--|---|
| key performance indicator (KPI) | Tiêu chí hiệu năng quan trọng (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 Cải tiến liên tục dịch vụ) (ITIL Thiết kế dịch vụ)</i> Phép đo được sử dụng để giúp quản lý dịch vụ công nghệ thông tin, quy trình, kế hoạch, dự án hoặc các hành động khác. Các chỉ số hiệu năng quan trọng được sử dụng để đo đạc việc đạt được các yếu tố quyết định thành công. Rất nhiều phép đo có thể được đo đạc nhưng chỉ có những cái quan trọng nhất được định nghĩa là chỉ số hiệu năng quan trọng và sẽ sử dụng để quản lý và lập báo cáo chủ động về quy trình, các dịch vụ công nghệ thông tin hoặc hành động. Các tiêu chí hiệu năng quan trọng sẽ được lựa chọn để đảm bảo tính tối ưu, tính hiệu quả và tính hiệu quả chi phí được quản lý |
| knowledge base | Cơ sở tri thức | <i>(ITIL Service Transition)</i> A logical database containing data and information used by the service knowledge management system. | <i>(ITIL Chuyển tiếp dịch vụ)</i> Một cơ sở dữ liệu logic bao gồm dữ liệu và thông tin được sử dụng bởi hệ thống quản lý tri thức dịch vụ |
| knowledge management | Quản lý tri thức | <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 Chuyển tiếp dịch vụ)</i> Quy trình chịu trách nhiệm chia sẻ phương hướng, ý tưởng, kinh nghiệm và thông tin, đồng thời đảm bảo rằng những thứ đó sẽ sẵn sàng đúng lúc và đúng chỗ. Quy trình quản lý tri thức sẽ trợ giúp việc ra quyết định và nâng cao sự hiệu quả bằng cách giảm thời gian tìm kiếm lại tri thức. Xem Dữ liệu – Thông tin – Tri thức – Sự thông thái, hệ thống quản lý tri thức dịch vụ |

| Thuật ngữ tiếng Anh | Thuật ngữ tiếng Việt Nam | Chú giải tiếng Anh | Chú giải tiếng Việt Nam |
|-----------------------------|----------------------------------|--|--|
| known error | Lỗi đã biết | <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 Vận hành dịch vụ)</i> Một vấn đề có tài liệu về nguyên nhân gốc và giải pháp tạm thời. Lỗi đã biết được tạo ra và quản lý trong suốt vòng đời của nó bằng quy trình quản lý vấn đề. Các lỗi đã biết có thể được xác định bởi các nhà phát triển hoặc nhà cung cấp |
| known error database (KEDB) | Cơ sở dữ liệu lỗi đã biết (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 Vận hành dịch vụ)</i> Cơ sở dữ liệu chứa tất cả bản ghi lỗi đã biết. Quản lý vấn đề tạo ra cơ sở dữ liệu này và dữ liệu đó sẽ được xử lý bởi quản lý vấn đề và quản lý sự cố. Cơ sở dữ liệu lỗi đã biết có thể là một phần của hệ thống quản lý cấu hình hoặc lưu ở đâu đó trong hệ thống quản lý tri thức dịch vụ |
| known error record | Bản ghi lỗi đã biết | <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 Vận hành dịch vụ)</i> Bản ghi chứa thông tin chi tiết về lỗi đã biết. Mỗi bản ghi lỗi đã biết tài liệu hóa toàn bộ vòng đời của lỗi đã biết, bao gồm trạng thái, nguyên nhân gốc và giải pháp tạm thời. Trong một số trường hợp triển khai, một lỗi đã biết sẽ được tài liệu hóa sử dụng một số trường bổ sung trong bản ghi vấn đề |

| Thuật ngữ tiếng Anh | Thuật ngữ tiếng Việt Nam | Chú giải tiếng Anh | Chú giải tiếng Việt Nam |
|-----------------------|--------------------------|---|--|
| lifecycle | Vòng đời | <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>Các giai đoạn khác nhau của một dịch vụ công nghệ thông tin, đơn vị cấu hình, sự cố, vấn đề, thay đổi.v.v.. Vòng đời định nghĩa các loại trạng thái và các chuyển đổi trạng thái được phép. Ví dụ</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vòng đời của một ứng dụng bao gồm, đưa ra yêu cầu, thiết kế, thiết lập, triển khai, vận hành, tối ưu • Vòng đời sự cố mở rộng bao gồm phát hiện, chẩn đoán, sửa chữa, khôi phục, phục hồi • Vòng đời của máy chủ bao gồm, đặt hàng, nhận hàng, kiểm tra, hoạt động, loại bỏ, v.v... |
| line of service (LOS) | Nhánh dịch vụ (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 Chiến lược dịch vụ)</i> Dịch vụ cốt lõi hoặc gói dịch vụ có nhiều tùy chọn dịch vụ. Nhánh dịch vụ được quản lý bởi người sở hữu dịch vụ và mỗi lựa chọn dịch vụ được thiết kế để hỗ trợ một phân đoạn thị trường cụ thể |
| live | Đang hoạt động | <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 Chuyển tiếp dịch vụ)</i> Chỉ một dịch vụ công nghệ thông tin và đơn vị cấu hình khác được sử dụng để cung cấp dịch vụ tới khách hàng |
| live environment | Môi trường thực | <i>(ITIL Service Transition)</i> A controlled environment containing live configuration items used to deliver IT services to customers. | <i>(ITIL Chuyển tiếp dịch vụ)</i> Môi trường có kiểm soát gồm các đơn vị cấu hình đang hoạt động sử dụng bởi các dịch vụ công nghệ thông tin được cung cấp cho khách hàng |

| Thuật ngữ tiếng Anh | Thuật ngữ tiếng Việt Nam | Chú giải tiếng Anh | Chú giải tiếng Việt Nam |
|------------------------|--------------------------|--|--|
| maintainability | Khả năng phục hồi | <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 Thiết kế dịch vụ)</i> Phép đo về mức nhanh và hiệu quả mà một dịch vụ công nghệ thông tin hoặc đơn vị cấu hình có thể khôi phục lại hoạt động bình thường sau sai hỏng. Khả năng phục hồi thường được đo và báo cáo như MTRS. Khả năng phục hồi cũng được sử dụng trong ngữ cảnh phát triển phần mềm hoặc dịch vụ công nghệ thông tin để chỉ khả năng có thể thay đổi và sửa chữa dễ dàng |
| major incident | Sự cố nghiêm trọng | <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 Vận hành dịch vụ)</i> Sự cố có mức ảnh hưởng ở mức phân loại cao nhất. Một sự cố nghiêm trọng sẽ làm gián đoạn lớn đến tổ chức kinh doanh |
| manageability | Tính dễ quản lý | An informal measure of how easily and effectively an IT service or other component can be managed. | Phép đo không chính thức về mức dễ dàng và hiệu quả mà một dịch vụ công nghệ thông tin hoặc các thành phần được quản lý |
| management information | Thông tin quản trị | 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'. | Thông tin được sử dụng để hỗ trợ người quản lý ra quyết định. Thông tin quản lý thường được tạo ra tự động bằng công cụ hỗ trợ các quy trình quản lý dịch vụ công nghệ thông tin khác nhau. Thông tin quản lý thường bao gồm giá trị của các chỉ số hiệu năng quan trọng như là phần trăm các thay đổi dẫn tới sự cố hoặc tỉ lệ sửa ngay ở lần đầu tiên |

| Thuật ngữ tiếng Anh | Thuật ngữ tiếng Việt Nam | Chú giải tiếng Anh | Chú giải tiếng Việt Nam |
|-------------------------------------|----------------------------------|--|---|
| management information system (MIS) | Hệ thống thông tin quản lý (MIS) | <i>(ITIL Service Design)</i> A set of tools, data and information that is used to support a process or function. Examples include the availability management information system and the supplier and contract management information system. See also service knowledge management system. | <i>(ITIL Thiết kế dịch vụ)</i> Một tập công cụ, dữ liệu và thông tin sử dụng để hỗ trợ quy trình hoặc chức năng. Ví dụ hệ thống quản lý thông tin tính sẵn sàng và quản lý tri thức và hệ thống quản lý thông tin hợp đồng. Xem hệ thống quản lý tri thức dịch vụ |
| Management of Risk (M_o_R®) | Quản trị rủi ro (M_o_R) | M_o_R includes all the activities required to identify and control the exposure to risk, which may have an impact on the achievement of an organization's business objectives. See www.mor-officialsite.com for more details. | M_o_R bao gồm các hành động cần thiết để xác định và kiểm soát khả năng xảy ra rủi ro, cái mà có thể ảnh hưởng đến khả năng đạt được mục tiêu kinh doanh của tổ chức. Xem www.mor-officialsite.com để có thêm thông tin |
| management system | Hệ thống quản lý | 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. | Nền làm việc gồm các chính sách, quy trình, chức năng, chuẩn mực, hướng dẫn và công cụ nhằm đảm bảo rằng tổ chức hoặc một phần của tổ chức có thể đạt được các mục tiêu của nó. Thuật ngữ cũng được dùng trong các phạm vi nhỏ hơn nhằm hỗ trợ các quy trình cụ thể hoặc hành động, ví dụ hệ thống quản lý sự kiện hoặc hệ thống quản lý rủi ro. Xem hệ thống |
| manual workaround | Giải pháp tạm thời thủ công | <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 Cải tiến liên tục dịch vụ)</i> Một giải pháp tạm thời cần sự tham gia của con người. Giải pháp tạm thời thủ công cũng được dùng như tên gọi của một lựa chọn khôi phục trong đó sự vận hành quy trình kinh doanh không cần tới sử dụng dịch vụ công nghệ thông tin. Đây là biện pháp tạm thời và thường kết hợp với một lựa chọn khôi phục khác |

| Thuật ngữ tiếng Anh | Thuật ngữ tiếng Việt Nam | Chú giải tiếng Anh | Chú giải tiếng Việt Nam |
|-----------------------------------|--|--|--|
| marginal cost | Chi phí cận biên | <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 Chiến lược dịch vụ)</i> Sự tăng hoặc giảm chi phí trong tạo ra nhiều hơn một hoặc ít hơn một đơn vị đầu ra, ví dụ chi phí cho việc hỗ trợ thêm một người sử dụng |
| market space | Không gian thị trường | <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 Chiến lược dịch vụ)</i> Các cơ hội mà nhà cung cấp dịch vụ công nghệ thông tin có thể sử dụng để đáp ứng các hoạt động kinh doanh cần thiết bởi khách hàng. Không gian thị trường xác định các dịch vụ công nghệ thông tin có thể có mà nhà cung cấp dịch vụ có thể xem xét để cung cấp |
| maturity | Sự trưởng thành | <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 Cải tiến liên tục dịch vụ)</i> Phép đo về tính tin cậy, hiệu quả và tối ưu của một quy trình, chức năng, tổ chức, v.v... Quy trình và chức năng hoàn thiện nhất là song hành chính thức với chiến lược và các mục tiêu kinh doanh và đồng thời được hỗ trợ bởi nền làm việc cải tiến liên tục |
| maturity level | Mức độ trưởng thành | A named level in a maturity model, such as the Carnegie Mellon Capability Maturity Model Integration. | Cấp độ được đặt tên trong mô hình trưởng thành, như là CMMI của trường đại học Carnegie Mellon |
| mean time between failures (MTBF) | Khoảng thời gian giữa các hư hỏng (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 Thiết kế dịch vụ)</i> Đại lượng đo nhằm đo lường và lập báo cáo về tính tin cậy. MTBF là thời gian trung bình mà dịch vụ công nghệ thông tin hoặc các dịch vụ cấu hình có thể thực hiện chức năng đã cam kết mà không có gián đoạn. Phép đo này đo thời gian từ thời điểm mà đơn vị cấu hình bắt đầu hoạt động cho tới lần bị lỗi kế tiếp |

| Thuật ngữ tiếng Anh | Thuật ngữ tiếng Việt Nam | Chú giải tiếng Anh | Chú giải tiếng Việt Nam |
|---|--|--|--|
| mean time between service incidents (MTBSI) | Thời gian giữa hai sự cố dịch vụ (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 Thiết kế dịch vụ)</i> Đại lượng đo sử dụng để đo đặc và báo cáo về tính tin cậy. Có nghĩa là thời gian từ lúc hệ thống hoặc dịch vụ công nghệ thông tin bị lỗi cho tới lần bị lỗi tiếp. MTBSI bằng tổng của MTBF và MTRS |
| mean time to repair (MTTR) | Thời gian trung bình để sửa chữa (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. | Thời gian trung bình cần sử dụng để sửa một dịch vụ công nghệ thông tin hoặc đơn vị cấu hình sau một sai hỏng. MTTR được đo từ khi mà đơn vị cấu hình bị lỗi cho đến khi nó được sửa. MTTR không bao gồm thời gian cần thiết để khôi phục hoặc phục hồi. Sẽ là không đúng nếu sử dụng nó thay vì thời gian cần có để khôi phục dịch vụ trong một số trường hợp |
| mean time to restore service (MTRS) | Thời gian trung bình để khôi phục dịch vụ (MTRS) | The average time taken to restore an IT service or other configuration item after a failure. MTRS is measured from when the configuration item fails until it is fully restored and delivering its normal functionality. See also maintainability; mean time to repair. | Thời gian trung bình để khôi phục dịch vụ công nghệ thông tin hoặc đơn vị cấu hình sau sai hỏng. MTRS được đo từ thời điểm mà đơn vị cấu hình bị lỗi cho tới khi nó hoàn toàn được phục hồi và có thể cung cấp chức năng của nó như bình thường. Xem khả năng khôi phục, thời gian trung bình để sửa chữa |
| metric | Đại lượng đo | <i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> Something that is measured and reported to help manage a process, IT service or activity. See also key performance indicator. | <i>(ITIL Cải tiến liên tục dịch vụ)</i> Một cái gì đó cần được đo đặc và lập báo cáo nhằm giúp cho việc quản lý một quy trình, dịch vụ công nghệ thông tin hoặc hành động. Xem chỉ số hiệu năng quan trọng |

| Thuật ngữ tiếng Anh | Thuật ngữ tiếng Việt Nam | Chú giải tiếng Anh | Chú giải tiếng Việt Nam |
|----------------------|----------------------------|---|---|
| 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 Thiết kế dịch vụ)</i> Phần mềm kết nối hai hoặc nhiều đơn vị phần mềm hoặc ứng dụng. Middleware thường được mua từ nhà cung cấp hơn là phát triển bởi nhà cung cấp dịch vụ công nghệ thông tin. <i>Xem</i> sẵn sàng phổ biến và thương mại hóa |
| mission | Thông cáo sứ mệnh | 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. | Mô tả ngắn nhưng hoàn chỉnh về mục tiêu và sự quan tâm tổng thể của một tổ chức. Thông cáo này đưa ra cái gì cần phải đạt được nhưng không nói tới cách thức để đạt được là gì. <i>Xem</i> tầm nhìn |
| model | Mô hình | A representation of a system, process, IT service, configuration item etc. that is used to help understand or predict future behaviour. | Sự thể hiện hệ thống, quy trình, dịch vụ công nghệ thông tin, đơn vị cấu hình v.v... nhằm giúp cho việc hiểu được hành vi hoạt động của chúng trong tương lai |
| modelling | Mô hình hóa | 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. | Một phương pháp nhằm dự báo hành vi hoạt động trong tương lai của một hệ thống, quy trình, dịch vụ công nghệ thông tin, đơn vị cấu hình, v.v.. Mô hình hóa thường được dùng trong quản lý tài chính, quản lý khả năng cung cấp và quản lý tính sẵn sàng |
| monitor control loop | Vòng giám sát và kiểm soát | <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 Vận hành dịch vụ)</i> Giám sát kết quả của một tác vụ, quy trình, dịch vụ công nghệ thông tin hoặc các đơn vị cấu hình, so sánh kết quả đó với một chuẩn mực được định nghĩa trước và thực hiện hành động phù hợp dựa trên kết quả so sánh |

| Thuật ngữ tiếng Anh | Thuật ngữ tiếng Việt Nam | Chú giải tiếng Anh | Chú giải tiếng Việt Nam |
|--------------------------|---------------------------------|---|--|
| monitoring | Giám sát | <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 Vận hành dịch vụ)</i> Theo dõi lặp đi lặp lại một đơn vị cấu hình, dịch vụ công nghệ thông tin hoặc quy trình để phát hiện các sự kiện và đảm bảo rằng biết được trạng thái hiện tại |
| 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 Chiến lược dịch vụ)</i> Cung cấp dịch vụ từ một quốc gia gần quốc gia của khách hàng. Dịch vụ cung cấp có thể là một dịch vụ công nghệ thông tin, hoặc các chức năng hỗ trợ như là chức năng hỗ trợ. Xem offshore, onshore |
| net present value (NPV) | Giá trị hiện tại thuần (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 Chiến lược dịch vụ)</i> Phương pháp được dùng để trợ giúp ra quyết định và chi tiêu vốn. NPV so sánh dòng tiền vào và dòng tiền ra. Giá trị hiện tại thuần dương chỉ ra rằng phép đầu tư là có giá trị. Xem Tỷ suất hoàn vốn nội bộ, Lợi nhuận trên đầu tư. |
| normal change | Thay đổi thường | <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 Chuyển tiếp dịch vụ)</i> Một thay đổi không phải là thay đổi khẩn cấp hoặc thay đổi chuẩn. Thay đổi thường tuân theo các bước được định nghĩa trong quy trình quản lý thay đổi |
| normal service operation | Sự vận hành dịch vụ bình thường | <i>(ITIL Service Operation)</i> An operational state where services and configuration items are performing within their agreed service and operational levels. | <i>(ITIL Vận hành dịch vụ)</i> Trạng thái vận hành mà các dịch vụ hoặc đơn vị cấu hình có thể đưa ra các dịch vụ mà nó cam kết và với mức vận hành cam kết |

| Thuật ngữ tiếng Anh | Thuật ngữ tiếng Việt Nam | Chú giải tiếng Anh | Chú giải tiếng Việt Nam |
|-------------------------------------|--|---|--|
| notional charging | Phí giả định | <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 Chiến lược dịch vụ)</i> Cách tiếp cận để tính phí cho dịch vụ công nghệ thông tin. Phí được tính cho khách hàng và khách hàng được thông báo về mức phí đó, tuy nhiên tiền thật sự không được chuyển. Tính phí giả định thì thoả được đưa ra để đảm bảo rằng khách hàng có nhận thức về chi phí mà họ đã sử dụng, hoặc trong giai đoạn trước khi giới thiệu để tính phí thật sự |
| objective | Mục tiêu | 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. | Kết quả cần có của một quy trình, hành động hoặc tổ chức để đảm bảo mục đích của nó được đáp ứng. Các mục tiêu thường được diễn giải thành các mục tiêu đo được. Thuật ngữ còn được sử dụng không chính thức với nghĩa một yêu cầu |
| off the shelf | Off the shelf | See commercial off the shelf. | Xem sẵn sàng phổ biến và thương mại hóa |
| Office of Government Commerce (OGC) | Văn phòng thương mại chính phủ Anh (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 (trước đây là chủ sở hữu của Best Management Practice) và các chức năng của nó được chuyển sang Cabinet Office là một phần của HM Government. Xem www.cabinetoffice.gov.uk |
| offshore | Off-shore | <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 Chiến lược dịch vụ)</i> Cung cấp các dịch vụ từ một địa điểm nằm ngoài quốc gia của khách hàng. Có thể cung cấp các dịch vụ công nghệ thông tin hoặc các chức năng hỗ trợ như chức năng hỗ trợ. Xem near-shore, onshore |

| Thuật ngữ tiếng Anh | Thuật ngữ tiếng Việt Nam | Chú giải tiếng Anh | Chú giải tiếng Việt Nam |
|---------------------|--------------------------|--|---|
| onshore | On-Shore | (<i>ITIL Service Strategy</i>) Provision of services from a location within the country where the customer is based. See <i>also</i> near-shore; offshore. | (<i>ITIL Chiến lược dịch vụ</i>) Cung cấp các dịch vụ từ một địa điểm nằm trong cùng quốc gia với khách hàng. Xem near-shore, offshore |
| operate | Vận hành | 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. | Thực hiện như kỳ vọng. Một quy trình hoặc đơn vị cấu hình được xem là vận hành nếu nó có thể cung cấp kết quả mong muốn. Vận hành cũng có nghĩa là thực thi một hoặc nhiều hành động vận hành. Ví dụ, vận hành một máy tính là thực hiện các công việc hằng ngày nhằm đảm bảo máy tính có thể vận hành như kỳ vọng |
| operation | Sự vận hành | (<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 Vận hành dịch vụ</i>) Hoạt động quản lý hàng ngày một dịch vụ công nghệ thông tin, hệ thống hoặc đơn vị cấu hình. Sự vận hành cũng được dùng để chỉ các hành động được định nghĩa trước hoặc giao dịch, ví dụ, nhận băng từ, chấp nhận tiền tại một điểm bán hàng hoặc đọc dữ liệu từ một ổ đĩa |
| operational | Hoạt động vận hành | 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. | Cấp thấp nhất trong ba mức của lập kế hoạch và cung cấp (Chiến lược, chiến thuật và vận hành). Các hành động mang tính vận hành bao gồm cả hàng ngày và trong các kế hoạch ngắn hạn hoặc cung cấp một quy trình kinh doanh hoặc quy trình quản lý dịch vụ công nghệ thông tin. Thuật ngữ được biết tới như từ đồng nghĩa của đang hoạt động |

| Thuật ngữ tiếng Anh | Thuật ngữ tiếng Việt Nam | Chú giải tiếng Anh | Chú giải tiếng Việt Nam |
|-----------------------------------|----------------------------------|---|--|
| operational cost | Chi phí vận hành | The cost resulting from running the IT services, which often involves repeating payments – for example, staff costs, hardware maintenance and electricity (also known as current expenditure or revenue expenditure). <i>See also</i> capital expenditure. | Chi phí phát sinh từ việc thi hành các dịch vụ công nghệ thông tin. Chi phí này thường được trả lặp đi lặp lại nhiều lần. Ví dụ: như chi phí trả cho nhân viên, bảo trì phần cứng, và điện (còn được biết đến như “chi phí hiện tại”, “chi phí doanh thu”). Xem thêm Khoản chi Tiêu Vốn. |
| operational expenditure (OPEX) | Chi tiêu vận hành (OPEX) | <i>See</i> operational cost. | Xem chi phí vận hành |
| operational level agreement (OLA) | Thỏa thuận về mức vận hành (OLA) | <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: <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. <i>See also</i> service level agreement. | <i>(ITIL Cải tiến liên tục dịch vụ) (ITIL Thiết kế dịch vụ)</i> Một thỏa thuận giữa nhà cung cấp dịch vụ công nghệ thông tin và các phần khác của cùng tổ chức. Thỏa thuận này hỗ trợ nhà cung cấp dịch vụ công nghệ thông tin cung cấp dịch vụ công nghệ thông tin cho khách hàng và định nghĩa xác hàng hóa hoặc dịch vụ được cung cấp cũng như trách nhiệm của cả hai bên. Ví dụ về thỏa thuận vận hành dịch vụ: <p>Giữa nhà cung cấp dịch vụ công nghệ thông tin và bộ phận mua hàng để có phần cứng trong thời hạn thỏa thuận</p> <p>Giữa chức năng hỗ trợ và một nhóm hỗ trợ cung cấp giải pháp cho sự cố trong thời gian thỏa thuận</p> <p>Xem thỏa thuận mức dịch vụ</p> |

| Thuật ngữ tiếng Anh | Thuật ngữ tiếng Việt Nam | Chú giải tiếng Anh | Chú giải tiếng Việt Nam |
|-----------------------|-----------------------------|--|--|
| operations bridge | Trung tâm giám sát vận hành | <i>(ITIL Service Operation)</i> A physical location where IT services and IT infrastructure are monitored and managed. | <i>(ITIL Vận hành dịch vụ)</i> Vị trí vật lý nơi mà dịch vụ công nghệ thông tin và hạ tầng công nghệ thông tin sẽ được giám sát và quản lý |
| operations control | Kiểm soát vận hành | See IT operations control. | Xem kiểm soát vận hành công nghệ thông tin |
| operations management | Quản trị vận hành | See IT operations management. | Xem quản lý vận hành công nghệ thông tin |
| opportunity cost | Chi phí cơ hội | <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 Chiến lược dịch vụ)</i> Chi phí sử dụng để ra quyết định giữa các lựa chọn đầu tư. Chi phí cơ hội thể hiện doanh thu có thể tạo ra từ việc sử dụng các nguồn lực theo một cách khác. Ví dụ, chi phí cơ hội của việc mua một máy chủ có thể cộng thêm vào các hành động khiến cho không tạo ra hành động cải tiến tương ứng với tiền đã chi ra. Phân tích chi phí cơ hội được sử dụng như một phần của quy trình ra quyết định, tuy nhiên chi phí cơ hội không được xét như là một dạng chi phí thực trong bất kỳ một loại kế toán tài chính nào |
| optimize | Tối ưu hóa | Review, plan and request changes, in order to obtain the maximum efficiency and effectiveness from a process, configuration item, application etc. | Xem xét, kế hoạch và yêu cầu thay đổi, với mục đích để tối đa hóa hiệu quả và sự tối ưu của một quy trình, đơn vị cấu hình hoặc ứng dụng, v.v... |
| organization | Tổ chức | 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. | Công ty, pháp nhân hoặc các đối tượng khác. Thuật ngữ đôi khi dùng để chỉ bất kỳ thực thể nào có người, nguồn lực và ngân sách, ví dụ một dự án hoặc một đơn vị kinh doanh |

| Thuật ngữ tiếng Anh | Thuật ngữ tiếng Việt Nam | Chú giải tiếng Anh | Chú giải tiếng Việt Nam |
|---------------------|-----------------------------|---|--|
| outcome | Kết quả | The result of carrying out an activity, following a process, or delivering an IT service etc. The term is used to refer to intended results as well as to actual results. <i>See also</i> objective. | Kết quả của việc thực thi một hành động, tuân theo một quy trình hoặc cung cấp một dịch vụ công nghệ thông tin, v.v... Thuật ngữ cũng được dùng để chỉ kết quả hướng tới cũng như là kết quả thực. <i>Xem</i> mục tiêu |
| outsourcing | Thuê ngoài | <i>(ITIL Service Strategy)</i> Using an external service provider to manage IT services. <i>See also</i> service sourcing. | <i>(ITIL Chiến lược dịch vụ)</i> Sử dụng nhà cung cấp dịch vụ ngoài để quản lý dịch vụ công nghệ thông tin. <i>Xem</i> nguồn cung dịch vụ |
| overhead | Overhead | <i>See</i> indirect cost. | Xem chi phí gián tiếp |
| pain value analysis | Phân tích giá trị thiệt hại | <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 Vận hành dịch vụ)</i> Phương pháp sử dụng nhằm trợ giúp tìm ra ảnh hưởng tới tổ chức kinh doanh của một hoặc nhiều vấn đề. Một công thức được dùng để tính mức độ thiệt hại dựa trên số lượng người sử dụng bị ảnh hưởng, thời gian gián đoạn và ảnh hưởng trên mỗi người sử dụng và chi phí cho mỗi đơn vị kinh doanh (nếu biết) |
| Pareto principle | Nguyên lý Pareto | <i>(ITIL Service Operation)</i> A technique used to prioritize activities. The Pareto principle says that 80% of the value of any activity is created with 20% of the effort. Pareto analysis is also used in problem management to prioritize possible problem causes for investigation. | <i>(ITIL Vận hành dịch vụ)</i> Một phương pháp được dùng để định mức ưu tiên các hành động. Nguyên lý Pareto nói rằng 80% giá trị của bất kỳ hành động nào được tạo ra chỉ với 20% sự nỗ lực. Phân tích Pareto cũng được dùng trong quản lý vấn đề để ưu tiên hóa các nguyên nhân có thể có của vấn đề để chẩn đoán |

| Thuật ngữ tiếng Anh | Thuật ngữ tiếng Việt Nam | Chú giải tiếng Anh | Chú giải tiếng Việt Nam |
|------------------------------------|--------------------------------|--|--|
| partnership | Quan hệ hợp tác | 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. | Mối quan hệ giữa hai tổ chức mà tham gia làm việc gần gũi nhằm phối hợp mang lại mục tiêu chung và lợi nhuận. Nhà cung cấp dịch vụ công nghệ thông tin có thể có mối quan hệ hợp tác với tổ chức kinh doanh và các bên thứ ba quan trọng đối với hoạt động cung cấp dịch vụ công nghệ thông tin. <i>Xem</i> mạng giá trị |
| passive monitoring | Giám sát thụ động | (<i>ITIL Service Operation</i>) Monitoring of a configuration item, an IT service or a process that relies on an alert or notification to discover the current status. <i>See also</i> active monitoring. | (<i>ITIL Vận hành dịch vụ</i>) Giám sát một đơn vị cấu hình, dịch vụ công nghệ thông tin hoặc một quy trình mà dựa vào các thông báo và báo động để xác định trạng thái hiện thời. <i>Xem</i> giám sát chủ động |
| pattern of business activity (PBA) | Mẫu hoạt động kinh doanh (PBA) | (<i>ITIL Service Strategy</i>) A workload profile of one or more business activities. Patterns of business activity are used to help the IT service provider understand and plan for different levels of business activity. <i>See also</i> user profile. | (<i>ITIL Chiến lược dịch vụ</i>) Một đặc tả về khối lượng công việc của một hoặc nhiều hành động kinh doanh. Mẫu hoạt động kinh doanh được dùng để giúp cho nhà cung cấp dịch vụ công nghệ thông tin hiểu và lập kế hoạch về các mức khác nhau của hành động kinh doanh. <i>Xem</i> Mô tả người sử dụng |
| percentage utilization | Mức độ sử dụng theo phần trăm | (<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 Thiết kế dịch vụ</i>) Thời gian mà một thành phần bận (làm việc) trong một chu kỳ thời gian định trước. Ví dụ một CPU bận trong 1800 giây trong chu kỳ tính là một giờ, khi đó mức độ sử dụng là 50% |
| performance | Hiệu năng | A measure of what is achieved or delivered by a system, person, team, process or IT service. | Phép đo những gì đạt được hoặc cung cấp được bởi một hệ thống, cá nhân, đội, quy trình hoặc dịch vụ công nghệ thông tin |

| Thuật ngữ tiếng Anh | Thuật ngữ tiếng Việt Nam | Chú giải tiếng Anh | Chú giải tiếng Việt Nam |
|--------------------------|---------------------------------|---|---|
| performance management | Quản lý hiệu năng | Activities to ensure that something achieves its expected outcomes in an efficient and consistent manner. | Các hoạt động nhằm đảm bảo một thứ gì đó có thể đạt được kết quả được kỳ vọng của nó một cách hiệu quả và ổn định |
| pilot | Pilot | <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 Chuyển tiếp dịch vụ)</i> Triển khai có giới hạn một dịch vụ công nghệ thông tin, một bản phát hành hoặc một quy trình vào môi trường thật. Pilot được dùng để giảm rủi ro và thu thập phản hồi và chấp nhận của người sử dụng. <i>Xem</i> đánh giá thay đổi, thử nghiệm |
| plan | Kế hoạch | 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. | Đề xuất chi tiết mô tả các hành động và nguồn lực cần có để có thể đạt được mục tiêu, ví dụ một kế hoạch triển khai dịch vụ công nghệ thông tin mới hoặc quy trình mới. ISO/IEC 20000 yêu cầu một kế hoạch để quản lý mọi quy trình quản lý dịch vụ công nghệ thông tin. |
| Plan-Do-Check-Act (PDCA) | Mô hình Plan – Do – Check - Act | <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 Cải tiến liên tục dịch vụ)</i> Chu trình 4 giai đoạn của quản lý quy trình, được phát triển bởi Edward Deming. Plan-Do-Check-Act cũng được gọi là chu trình Deming. Plan – Lên kế hoạch – Thiết kế hoặc xem xét lại các quy trình hỗ trợ dịch vụ công nghệ thông tin. Do – Thực hiện - Triển khai kế hoạch và quản lý các quy trình; Check – Kiểm tra – Đo đạc các dịch vụ công nghệ thông tin và các quy trình, so sánh các mục tiêu và tạo ra các báo cáo. Act – Hành động – lập kế hoạch và thực thi các thay đổi nhằm cải tiến các quy trình |

| Thuật ngữ tiếng Anh | Thuật ngữ tiếng Việt Nam | Chú giải tiếng Anh | Chú giải tiếng Việt Nam |
|----------------------------------|-------------------------------|---|---|
| planned downtime | Gián đoạn có kế hoạch | <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 Thiết kế dịch vụ)</i> Thời gian thỏa thuận mà một dịch vụ công nghệ thông tin không sẵn sàng. Gián đoạn có kế hoạch thường được sử dụng cho bảo dưỡng, nâng cấp hoặc thử nghiệm. Xem cửa sổ thay đổi, thời gian gián đoạn |
| planning | Lập kế hoạch | An activity responsible for creating one or more plans – for example, capacity planning. | Một hành động chịu trách nhiệm cho việc tạo ra một hoặc nhiều kế hoạch, ví dụ kế hoạch về khả năng cung cấp |
| policy | Chính sách | 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. | Tài liệu hóa một cách chính thức các kỳ vọng và yêu cầu quản lý. Các chính sách được dùng để định hướng việc ra quyết định và đảm bảo tính nhất quán và sự phát triển phù hợp cũng như triển khai của các quy trình, chuẩn mực, vai trò, trách nhiệm, hạ tầng công nghệ thông tin, v.v... |
| portable facility | Hạ tầng vật lý di động | <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 Thiết kế dịch vụ)</i> Tòa nhà được chuẩn bị sẵn, hoặc một xe tải lớn, cung cấp bởi bên thứ ba và được di chuyển tới địa điểm khi cần theo kế hoạch quản lý tính liên tục dịch vụ công nghệ thông tin. Xem hạ tầng vật lý cố định, lựa chọn khôi phục |
| post-implementation review (PIR) | Đánh giá sau triển khai (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. | Việc xem xét được thực thi sau khi một thay đổi hoặc một dự án được triển khai. Việc này sẽ xác định xem thay đổi hoặc dự án có thành công hay không và xác định các cơ hội cải tiến |

| Thuật ngữ tiếng Anh | Thuật ngữ tiếng Việt Nam | Chú giải tiếng Anh | Chú giải tiếng Việt Nam |
|--------------------------------|--------------------------------------|---|---|
| practice | Theo thực tiễn | A way of working, or a way in which work must be done. Practices can include activities, processes, functions, standards and guidelines. <i>See also</i> best practice. | Một phương pháp làm việc hoặc một cách nào đó mà công việc phải được hoàn tất. Các kinh nghiệm bao gồm các hành động, quy trình, chức năng, chuẩn mực và các hướng dẫn. <i>Xem</i> kinh nghiệm tốt nhất |
| prerequisite for success (PFS) | Điều kiện cần có để thành công (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. | Một hành động cần phải hoàn tất, hoặc một điều kiện phải được thỏa mãn để có thể hỗ trợ việc triển khai thành công một kế hoạch hoặc quy trình. Nó thường là đầu ra của một quy trình này và là đầu vào của một quy trình khác |
| pricing | Định giá | (<i>ITIL Service Strategy</i>) Pricing is the activity for establishing how much customers will be charged. | (<i>ITIL Chiến lược dịch vụ</i>) Định giá là hành động chỉ việc thiết lập xem khách hàng sẽ được tính phí bao nhiêu |
| PRINCE2® | PRINCE2® | See PProjects IN Controlled Environments. | <i>Xem</i> PProject IN Controlled Environments |
| priority | Mức ưu tiên | (<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 Vận hành dịch vụ</i>) (<i>ITIL Chuyển tiếp dịch vụ</i>) Một cách phân loại được sử dụng để xác định mức độ quan trọng của các sự cố, vấn đề hoặc thay đổi. Mức ưu tiên dựa trên mức ảnh hưởng và mức khẩn cấp và được dùng để xác định thời gian mà các hành động cần phải thực hiện. Ví dụ thỏa thuận mức dịch vụ có thể nói rằng sự cố có mức ưu tiên 2 phải được giải quyết trong vòng 12 giờ |
| proactive monitoring | Giám sát tích cực | (<i>ITIL Service Operation</i>) Monitoring that looks for patterns of events to predict possible future failures. <i>See also</i> reactive monitoring. | (<i>ITIL Vận hành dịch vụ</i>) Việc giám sát xem xét các mẫu của các sự kiện nhằm dự báo trước các sai hỏng trong tương lai. <i>Xem</i> giám sát thụ động |

| Thuật ngữ tiếng Anh | Thuật ngữ tiếng Việt Nam | Chú giải tiếng Anh | Chú giải tiếng Việt Nam |
|------------------------------|--------------------------|--|---|
| proactive problem management | Quản lý vấn đề tích cực | <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 Vận hành dịch vụ)</i> Một phần của quy trình quản lý vấn đề. Mục tiêu của quản lý vấn đề tích cực là nhằm xác định các vấn đề có thể bị bỏ sót. Quản lý vấn đề chủ động phân tích các bản ghi sự cố và sử dụng các dữ liệu thu thập bởi các quy trình quản lý dịch vụ công nghệ thông tin khác để xác định xu hướng hoặc các vấn đề cần quan tâm |
| problem | Vấn đề | <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 Vận hành dịch vụ)</i> Nguyên nhân của một hoặc nhiều sự cố. Nguyên nhân thường không được biết khi mà bản ghi vấn đề được tạo ra và quy trình quản lý vấn đề sẽ chịu trách nhiệm về các hành động chẩn đoán sâu hơn |
| problem management | Quản lý vấn đề | <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 Vận hành dịch vụ)</i> Quy trình chịu trách nhiệm về quản lý vòng đời của tất cả các vấn đề. Quản lý vấn đề chủ động chống lại các sự cố kể từ lúc xảy ra và tối thiểu hóa ảnh hưởng của các sự cố mà nó không thể ngăn chặn được |
| problem record | Bản ghi vấn đề | <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 Vận hành dịch vụ)</i> Bản ghi bao gồm thông tin chi tiết về một vấn đề. Mỗi bản ghi vấn đề tài liệu hóa toàn bộ vòng đời của vấn đề đó |
| procedure | Thủ tục | A document containing steps that specify how to achieve an activity. Procedures are defined as part of processes. See also work instruction. | Tài liệu bao gồm các bước chi tiết làm thế nào để hoàn thành một hoạt động. Các thủ tục được định nghĩa như là một phần của các quy trình. Xem hướng dẫn công việc |

| Thuật ngữ tiếng Anh | Thuật ngữ tiếng Việt Nam | Chú giải tiếng Anh | Chú giải tiếng Việt Nam |
|---------------------|--------------------------|--|---|
| process | Quy trình | 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. | Tập các hành động có cấu trúc được thiết kế để hoàn thành một mục tiêu nào đó. Một quy trình sử dụng một hoặc nhiều đầu vào được định nghĩa và chuyển thành các đầu ra được định nghĩa. Quy trình có thể bao gồm bất kỳ vai trò nào, trách nhiệm, công cụ và các kiểm soát về mặt quản lý cần có để cung cấp đầu ra ổn định. Một quy trình có thể định nghĩa chính sách, chuẩn mực, hướng dẫn, các hành động và hướng dẫn công việc nếu cần |
| process control | Kiểm soát quy trình | The activity of planning and regulating a process, with the objective of performing the process in an effective, efficient and consistent manner. | Hành động của việc lập kế hoạch và kiểm soát một quy trình, với mục tiêu là thực hiện quy trình một cách hiệu quả, tối ưu và ổn định |
| process manager | Người quản lý quy trình | 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. | Vai trò chịu trách nhiệm cho việc quản lý vận hành một quy trình. Người quản lý quy trình chịu trách nhiệm cho việc lập kế hoạch và phối hợp mọi hành động cần thiết để thực thi, giám sát và lập báo cáo về quy trình. Có thể có nhiều người quản lý cho một quy trình, ví dụ người quản lý thay đổi theo vùng hoặc các người quản lý tính liên tục dịch vụ công nghệ thông tin cho mỗi trung tâm dữ liệu. Vai trò người quản lý quy trình thường được giao cho người sẽ thực hiện vai trò người sở hữu quy trình, tuy nhiên trong các tổ chức lớn, hai vai trò này có thể phải được tách ra |

| Thuật ngữ tiếng Anh | Thuật ngữ tiếng Việt Nam | Chú giải tiếng Anh | Chú giải tiếng Việt Nam |
|------------------------|--------------------------|--|---|
| process owner | Người sở hữu quy trình | 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. | Người nắm giữ trách nhiệm đảm bảo rằng quy trình phù hợp với mục tiêu. Người sở hữu quy trình có các trách nhiệm bao gồm, bảo trợ, thiết kế, quản lý thay đổi và cải tiến liên tục quy trình và các đại lượng đo của nó. Vai trò này có thể giao cho cùng một người người quản lý quy trình nhưng trong các tổ chức lớn, có thể cần tách hai vai trò này ra |
| production environment | Môi trường sản xuất | See live environment. | Xem môi trường thực |
| profit centre | Trung tâm lợi nhuận | (<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 Chiến lược dịch vụ</i>) Một đơn vị kinh doanh có tính phí cho các dịch vụ mà họ cung cấp. Một trung tâm lợi nhuận có thể được tạo ra với mục tiêu là tạo ra lợi nhuận, thu hồi chi phí hoặc vận hành ngay cả khi thua lỗ. Một nhà cung cấp dịch vụ công nghệ thông tin có thể vận hành như trung tâm chi phí hoặc trung tâm lợi nhuận. |
| pro-forma | Mẫu Pro-forma | A template or example document containing sample data that will be replaced with real values when these are available. | Định dạng hoặc ví dụ về tài liệu bao gồm các dữ liệu mẫu sẽ bị thay thế bởi các giá trị thực khi giá trị thực sẵn sàng |
| programme | Chương trình | A number of projects and activities that are planned and managed together to achieve an overall set of related objectives and other outcomes. | Một tập các dự án và hoạt động đã được lập kế hoạch và quản lý cùng nhau để có thể đạt được một tập các mục tiêu có quan hệ thống thể và các kết quả khác |

| Thuật ngữ tiếng Anh | Thuật ngữ tiếng Việt Nam | Chú giải tiếng Anh | Chú giải tiếng Việt Nam |
|--|--|--|---|
| project | Dự án | A temporary organization, with people and other assets, that is required to achieve an objective or other outcome. Each project has a lifecycle that typically includes initiation, planning, execution, and closure. Projects are usually managed using a formal methodology such as PProjects IN Controlled Environments (PRINCE2) or the Project Management Body of Knowledge (PMBOK). <i>See a/so</i> charter; project management office; project portfolio. | Một tổ chức tạm thời, với con người và các tài sản khác cần có để đạt được một mục tiêu hoặc kết quả đầu ra. Mỗi dự án có vòng đời bao thường bao gồm khởi động, lập kế hoạch, thực thi và kết thúc. Các dự án thường được quản lý sử dụng các phương pháp chuẩn mực như là PProjects IN Controlled Environments (PRINCE2) hoặc Project Management Body of Knowledge (PMBOK). <i>Xem</i> xác nhận, văn phòng quản lý dự án, danh mục dự án |
| project charter | Xác nhận dự án | <i>See</i> charter. | Xem Xác nhận |
| Project Management Body of Knowledge (PMBOK) | Project Management Body of Knowledge (PMBOK) | A project management standard maintained and published by the Project Management Institute. <i>See</i> www.pmi.org for more information. <i>See a/so</i> PProjects IN Controlled Environments (PRINCE2). | Chuẩn mực quản trị dự án được duy trì và đưa ra bởi Học viện quản trị dự án. <i>Xem</i> www.pmi.org để có thêm thông tin. <i>Xem</i> PProjects IN Controlled Environments (PRINCE2). |
| 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). <i>See</i> www.pmi.org for more information. <i>See a/so</i> PProjects IN Controlled Environments (PRINCE2). | Các thành viên kết hợp nhằm phát triển tính chuyên nghiệp trong quản trị dự án nhằm giúp ghi nhận các chuẩn mực và chứng nhận, tương tác với cộng đồng, nghiên cứu chuyên sâu và các cơ hội phát triển một cách chuyên nghiệp quản trị dự án. PMI là một tổ chức thành viên phi lợi nhuận có đại diện trên nhiều quốc gia trên thế giới. PMI duy trì và đưa ra Project Management Body of Knowledge (PMBOK). <i>Xem</i> www.pmi.org để có thêm thông tin. <i>Xem</i> PProjects IN Controlled Environments (PRINCE2). |

| Thuật ngữ tiếng Anh | Thuật ngữ tiếng Việt Nam | Chú giải tiếng Anh | Chú giải tiếng Việt Nam |
|---|---|--|---|
| project management office (PMO) | Văn phòng quản lý dự án (PMO) | <i>(ITIL Service Design) (ITIL Service Strategy)</i> A function or group responsible for managing the lifecycle of projects. <i>See also</i> charter; project portfolio. | <i>(ITIL Thiết kế dịch vụ) (ITIL Chiến lược dịch vụ)</i> Một chức năng hoặc một nhóm người chịu trách nhiệm quản lý vòng đời của các dự án. <i>Xem</i> xác nhận, danh mục dự án |
| project portfolio | Danh mục dự án | <i>(ITIL Service Design) (ITIL Service Strategy)</i> A database or structured document used to manage projects throughout their lifecycle. The project portfolio is used to coordinate projects and ensure that they meet their objectives in a cost-effective and timely manner. In larger organizations, the project portfolio is typically defined and maintained by a project management office. The project portfolio is important to service portfolio management as new services and significant changes are normally managed as projects. <i>See also</i> charter. | <i>(ITIL Thiết kế dịch vụ) (ITIL Chiến lược dịch vụ)</i> Một cơ sở dữ liệu hoặc tài liệu có cấu trúc nhằm quản lý các dự án trong suốt vòng đời của nó. Danh mục dự án được dùng để phối hợp các dự án và đảm bảo rằng chúng đạt được mục tiêu với chi phí hiệu quả và thời gian phù hợp. Trong các tổ chức lớn, danh mục dự án thường được định nghĩa và duy trì bởi văn phòng quản lý dự án. Danh mục dự án là quan trọng với quản lý danh mục dịch vụ vì các dịch vụ mới và các thay đổi lớn thường được quản lý như là các dự án. <i>Xem</i> xác nhận |
| projected service outage (PSO) | Thời gian gián đoạn dịch vụ dự kiến (PSO) | <i>(ITIL Service Transition)</i> A document that identifies the effect of planned changes, maintenance activities and test plans on agreed service levels. | <i>(ITIL Chuyển tiếp dịch vụ)</i> Một tài liệu cho biết những ảnh hưởng của những thay đổi đã được lên kế hoạch, các hoạt động bảo trì và các kế hoạch kiểm tra dựa trên cam kết về mức cung cấp dịch vụ. |
| PRojects IN Controlled Environments (PRINCE2) | PRojects IN Controlled Environments (PRINCE2) | The standard UK government methodology for project management. <i>See</i> www.prince-officialsite.com for more information. <i>See also</i> Project Management Body of Knowledge (PMBOK). | Phương pháp chuẩn mực của chính phủ UK cho quản trị dự án. <i>Xem</i> www.prince-officialsite.com để có thêm thông tin. <i>Xem</i> Project Management Body of Knowledge (PMBOK). |

| Thuật ngữ tiếng Anh | Thuật ngữ tiếng Việt Nam | Chú giải tiếng Anh | Chú giải tiếng Việt Nam |
|---------------------------------|-----------------------------|---|--|
| qualification | Thẩm định chất lượng | <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 Chuyển tiếp dịch vụ)</i> Hoạt động đảm bảo rằng hạ tầng công nghệ thông tin là phù hợp và cấu hình đúng đắn để hỗ trợ cho ứng dụng hoặc dịch vụ công nghệ thông tin. Xem phê chuẩn |
| quality | Chất lượng | 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. | Khả năng của một sản phẩm, dịch vụ hoặc quy trình để cung cấp giá trị như dự kiến mong muốn. Ví dụ một thành phần phần cứng có thể coi là có chất lượng cao nếu nó cung cấp và hoạt động như mong muốn với sự tin cậy yêu cầu. Chất lượng quy trình cũng cần có khả năng giám sát tính hiệu quả, tối ưu và nâng cao cải tiến chúng nếu cần. Xem hệ thống quản lý chất lượng |
| quality assurance (QA) | Đảm bảo chất lượng (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 Chuyển tiếp dịch vụ)</i> Quy trình chịu trách nhiệm đảm bảo chất lượng của một dịch vụ, một quy trình hoặc các tài sản dịch vụ sẽ cung cấp giá trị mong muốn. Đảm bảo chất lượng cũng được dùng chỉ một chức năng hoặc đội sẽ thực hiện công việc đảm bảo chất lượng. Quy trình này không được mô tả chi tiết trong các ấn phẩm chính của ITIL. Xem phê chuẩn và kiểm thử dịch vụ |
| quality management system (QMS) | Hệ thống quản lý chất lượng | <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 Cải tiến liên tục dịch vụ)</i> Nền làm việc gồm các chính sách, quy trình, chức năng, chuẩn mực, hướng dẫn và công cụ để đảm bảo tổ chức sẽ có chất lượng phù hợp nhằm đáp ứng mục tiêu kinh doanh hoặc mức dịch vụ một cách đáng tin cậy. Xem ISO 9000 |

| Thuật ngữ tiếng Anh | Thuật ngữ tiếng Việt Nam | Chú giải tiếng Anh | Chú giải tiếng Việt Nam |
|------------------------|--------------------------|--|---|
| quick win | Hiệu quả nhanh | <i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> An improvement activity that is expected to provide a return on investment in a short period of time with relatively small cost and effort. <i>See also</i> Pareto principle. | <i>(ITIL Cải tiến liên tục dịch vụ)</i> Một hoạt động cải tiến được kỳ vọng sẽ cung cấp Lợi nhuận trên đầu tư trong thời gian ngắn với chi phí và nỗ lực nhỏ. <i>Xem</i> nguyên lý Pareto |
| RACI | Mô hình 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 Thiết kế dịch vụ)</i> Một mô hình sử dụng để định nghĩa các vai trò và trách nhiệm. RACI là viết tắt của thực thi, chịu trách nhiệm, tư vấn và thông báo. <i>Xem</i> |
| reactive monitoring | Giám sát thụ động | <i>(ITIL Service Operation)</i> Monitoring that takes place in response to an event. For example, submitting a batch job when the previous job completes, or logging an incident when an error occurs. <i>See also</i> proactive monitoring. | <i>(ITIL Vận hành dịch vụ)</i> Giám sát việc đáp ứng lại một sự kiện. Ví dụ đưa ra một công việc khi công việc (batch job) trước hoàn thành, hoặc ghi nhận một sự cố khi có lỗi xảy ra. <i>Xem</i> Giám sát tích cực |
| real charging | Tính phí thực | <i>(ITIL Service Strategy)</i> A charging policy where actual money is transferred from the customer to the IT service provider in payment for the delivery of IT services. <i>See also</i> notional charging. | <i>(ITIL Chiến lược dịch vụ)</i> Một chính sách tính phí mà tiền thực sự được chuyển giữa khách hàng và nhà cung cấp dịch vụ công nghệ thông tin để thanh toán cho việc cung cấp các dịch vụ công nghệ thông tin. <i>Xem</i> Phí giả định |
| reciprocal arrangement | Thỏa thuận hỗ trợ | <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 Thiết kế dịch vụ)</i> Một lựa chọn khôi phục. Một thỏa thuận giữa hai tổ chức nhằm chia sẻ nguồn lực trong các trường hợp khẩn cấp, ví dụ hạ tầng in ấn tốc độ cao hoặc không gian phòng máy tính |

| Thuật ngữ tiếng Anh | Thuật ngữ tiếng Việt Nam | Chú giải tiếng Anh | Chú giải tiếng Việt Nam |
|---------------------|--------------------------|--|--|
| record | Bản ghi | 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. | Tài liệu bao gồm các kết quả hoặc đầu ra của một quy trình hoặc hoạt động. Các bản ghi là bằng chứng thực tế là hoạt động đã thực thi và có thể là bản ghi giấy hoặc điện tử, ví dụ, một báo cáo kiểm tra, một bản ghi sự cố hoặc biên bản cuộc họp |
| recovery | Khôi phục | <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 Thiết kế dịch vụ) (ITIL Vận hành dịch vụ)</i> Việc trở lại trạng thái vận hành của một đơn vị cấu hình hoặc dịch vụ công nghệ thông tin. Sự khôi phục của dịch vụ công nghệ thông tin thường bao gồm khôi phục dữ liệu tới một trạng thái ổn định đã biết. Sau khôi phục, các bước tiếp theo có thể cần được tiến hành trước khi dịch vụ công nghệ thông tin có thể sẵn sàng với người sử dụng (phục hồi dịch vụ) |
| recovery option | Lựa chọn khôi phục | <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 Thiết kế dịch vụ)</i> Chiến lược đáp ứng lại gián đoạn dịch vụ. Các chiến lược thường bao gồm khôi phục thủ công, thỏa thuận hỗ trợ, khôi phục dần dần, khôi phục trung cấp, khôi phục nhanh và khôi phục ngay lập tức. Các lựa chọn khôi phục có thể sử dụng hạ tầng vật lý chuyên biệt hoặc hạ tầng vật lý chia sẻ cho nhiều tổ chức kinh doanh của một bên thứ ba nào đó |

| Thuật ngữ tiếng Anh | Thuật ngữ tiếng Việt Nam | Chú giải tiếng Anh | Chú giải tiếng Việt Nam |
|--------------------------------|---------------------------------------|--|--|
| recovery point objective (RPO) | Mục tiêu của điểm khôi phục (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 Thiết kế dịch vụ) (ITIL Vận hành dịch vụ)</i> Lượng dữ liệu tối đa có thể mất khi dịch vụ được khôi phục sau gián đoạn. Mục tiêu của điểm khôi phục được diễn giải là độ dài của khoảng thời gian trước khi hư hỏng xảy ra. Ví dụ mục tiêu điểm khôi phục một ngày có thể được hỗ trợ bởi bản sao lưu hàng ngày, và dữ liệu trong khoảng 24h có thể sẽ bị mất. Các mục tiêu điểm khôi phục cho mỗi dịch vụ công nghệ thông tin nên được thương lượng, thỏa thuận và tài liệu hóa để có thể sử dụng như yêu cầu đầu vào cho thiết kế dịch vụ và các kế hoạch về tính liên tục dịch vụ công nghệ thông tin |
| recovery time objective (RTO) | Mục tiêu về thời gian khôi phục (RTO) | <i>(ITIL Service Design) (ITIL Service Operation)</i> The maximum time allowed for the recovery of an IT service following an interruption. The service level to be provided may be less than normal service level targets. Recovery time objectives for each IT service should be negotiated, agreed and documented. <i>See also</i> business impact analysis. | <i>(ITIL Thiết kế dịch vụ) (ITIL Vận hành dịch vụ)</i> Thời gian tối đa cho phép mà việc khôi phục một dịch vụ công nghệ thông tin cần thực hiện sau khi bị gián đoạn. Mức dịch vụ được cung cấp có thể thấp hơn các mục tiêu mức dịch vụ thông thường. Các mục tiêu thời gian khôi phục cho mỗi dịch vụ công nghệ thông tin cũng nên được thương lượng, thỏa thuận và tài liệu hóa. <i>Xem phân tích ảnh hưởng kinh doanh</i> |
| redundancy | Khả năng dự phòng | <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 Thiết kế dịch vụ)</i> Sử dụng một hay nhiều các đơn vị cấu hình bổ sung để cung cấp khả năng chống lỗi. Thuật ngữ cũng sử dụng với nghĩa chung là đã lỗi thời, hoặc không còn cần sử dụng nữa |

| Thuật ngữ tiếng Anh | Thuật ngữ tiếng Việt Nam | Chú giải tiếng Anh | Chú giải tiếng Việt Nam |
|-----------------------------------|---|--|--|
| relationship | Mối liên hệ | 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. | Kết nối hoặc tương tác giữa hai người hoặc vật. Trong quản lý quan hệ kinh doanh, đó là sự tương tác giữa nhà cung cấp dịch vụ công nghệ thông tin và tổ chức kinh doanh. Trong quản lý cấu hình và tài sản dịch vụ, đó là kết nối giữa hai đơn vị cấu hình nhằm xác định sự phụ thuộc hoặc kết nối giữa chúng. Ví dụ, các ứng dụng có thể kết nối với các máy chủ mà nó chạy, hoặc dịch vụ công nghệ thông tin có nhiều kết nối tới tất cả các dịch vụ cấu hình tham gia vào việc tạo ra dịch vụ công nghệ thông tin đó |
| relationship processes | Các Quy trình quan hệ | The ISO/IEC 20000 process group that includes business relationship management and supplier management. | Nhóm quy trình ISO/IEC 20000 bao gồm quản lý quan hệ kinh doanh và quản lý nhà cung cấp |
| release | Phiên bản phát hành | <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 Chuyển tiếp dịch vụ)</i> Một hoặc nhiều thay đổi với một dịch vụ công nghệ thông tin được thiết lập, thử nghiệm và triển khai cùng nhau. Một phát hành đơn lẻ có thể bao gồm nhiều thay đổi với phần cứng, phần mềm, tài liệu, các quy trình và các thành phần khác |
| release and deployment management | Quy trình quản lý phiên bản phát hành và triển khai | <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 Chuyển tiếp dịch vụ)</i> Quy trình chịu trách nhiệm cho việc lập kế hoạch, lên lịch và kiểm soát việc thiết lập, thử nghiệm và triển khai các bản phát hành, cung cấp các chức năng mới mà tổ chức kinh doanh yêu cầu trong khi vẫn đảm bảo tính toàn vẹn của các dịch vụ đang có |

| Thuật ngữ tiếng Anh | Thuật ngữ tiếng Việt Nam | Chú giải tiếng Anh | Chú giải tiếng Việt Nam |
|------------------------|-------------------------------|---|--|
| release identification | Định danh phiên bản phát hành | <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 Chuyển tiếp dịch vụ)</i> Quy cách đặt tên để định danh một bản phát hành. Định danh phiên bản phát hành có thể sử dụng làm tham chiếu cho đơn vị cấu hình và đánh số phiên bản, ví dụ Microsoft Office 2010 SR2 |
| release management | Quản lý Phiên bản phát hành | See release and deployment management. | Xem Quản lý phiên bản phát hành và triển khai |
| release package | Gói phát hành | <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 Chuyển tiếp dịch vụ)</i> Một tập các đơn vị cấu hình được thiết lập, thử nghiệm và triển khai cùng nhau trong một phát hành đơn lẻ. Mỗi gói phát hành thường gồm một hoặc nhiều đơn vị phát hành |
| release record | Bản ghi phiên bản phát hành | <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 Chuyển tiếp dịch vụ)</i> Một bản ghi định nghĩa nội dung của bản phát hành. Mỗi bản ghi phát hành có các quan hệ với các đơn vị cấu hình bị ảnh hưởng bởi bản phát hành đó. Các bản ghi phát hành có thể ở trong hệ thống quản lý cấu hình hoặc đâu đó trong hệ thống quản lý tri thức dịch vụ |
| release unit | Đơn vị triển khai | <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 Chuyển tiếp dịch vụ)</i> Các thành phần của một dịch vụ công nghệ thông tin được phát hành cùng nhau. Một đơn vị triển khai thường bao gồm các thành phần đủ để thực hiện các chức năng. Ví dụ một đơn vị triển khai có thể là một máy Desktop PC, bao gồm phần cứng, phần mềm, giấy phép bản quyền, tài liệu, v.v... Đơn vị triển khai khác có thể là ứng dụng thanh toán hoàn chỉnh, bao gồm cả các thủ tục vận hành công nghệ thông tin và đào tạo người sử dụng |

| Thuật ngữ tiếng Anh | Thuật ngữ tiếng Việt Nam | Chú giải tiếng Anh | Chú giải tiếng Việt Nam |
|--------------------------|--------------------------|---|--|
| release window | Cửa sổ phát hành | See change window. | Xem cửa sổ thay đổi |
| reliability | Tính tin cậy | <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 <i>also</i> availability. | <i>(ITIL Cải tiến liên tục dịch vụ) (ITIL Thiết kế dịch vụ)</i> Phép đo xem thời gian bao lâu mà một dịch vụ công nghệ thông tin hoặc đơn vị cấu hình có thể thực hiện chức năng của nó mà không gián đoạn. Thường được đo bằng MTBF và MTBSI. Thuật ngữ này cũng được dùng để chỉ xem tiềm năng mà một quy trình, chức năng có thể cung cấp đầu ra cam kết. Xem tính sẵn sàng |
| remediation | Phục hồi | <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 Chuyển tiếp dịch vụ)</i> Các hoạt động thực hiện để phục hồi sau một thay đổi hoặc phát hành không thành công. Sự khắc phục bao gồm back-out, khởi động các kế hoạch về tính liên tục dịch vụ, hoặc các hành động khác được thiết kế để cho phép quy trình kinh doanh tiếp tục |
| repair | Sửa chữa | <i>(ITIL Service Operation)</i> The replacement or correction of a failed configuration item. | <i>(ITIL Vận hành dịch vụ)</i> Sự thay thế hoặc chỉnh sửa cho đúng một đơn vị cấu hình bị hỏng |
| request for change (RFC) | Yêu cầu thay đổi (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 Chuyển tiếp dịch vụ)</i> Đề xuất chính thức cho một thay đổi cần thực hiện. Đề xuất này bao gồm chi tiết hóa về thay đổi được đề xuất, ghi nhận lại bằng giấy tờ hoặc điện tử. Thuật ngữ thường được dùng sai với nghĩa bản ghi thay đổi hoặc bản thân thay đổi |
| request fulfilment | Đáp ứng yêu cầu | <i>(ITIL Service Operation)</i> The process responsible for managing the lifecycle of all service requests. | <i>(ITIL Vận hành dịch vụ)</i> Quy trình chịu trách nhiệm quản lý toàn bộ vòng đời của mọi yêu cầu dịch vụ |

| Thuật ngữ tiếng Anh | Thuật ngữ tiếng Việt Nam | Chú giải tiếng Anh | Chú giải tiếng Việt Nam |
|----------------------|--------------------------|--|--|
| request model | Mô hình yêu cầu | <i>(ITIL Service Operation)</i> A repeatable way of dealing with a particular category of service request. A request model defines specific agreed steps that will be followed for a service request of this category. Request models may be very simple, with no requirement for authorization (e.g. password reset), or may be more complex with many steps that require authorization (e.g. provision of an existing IT service). <i>See also</i> request fulfilment. | <i>(ITIL Vận hành dịch vụ)</i> Một cách lặp đi lặp lại để xử lý một loại thường gặp của yêu cầu dịch vụ. Mô hình yêu cầu định nghĩa các bước cụ thể được thỏa thuận sẽ tuân thủ cho các yêu cầu dịch vụ của loại đó. Các mô hình yêu cầu có thể rất đơn giản, không cần phải có sự phê duyệt (ví dụ reset mật khẩu) hoặc phức tạp hơn với nhiều bước và cần có sự phê duyệt (ví dụ cung cấp một dịch vụ công nghệ thông tin đang có). <i>Xem</i> đáp ứng yêu cầu |
| requirement | Yêu cầu | <i>(ITIL Service Design)</i> A formal statement of what is needed – for example, a service level requirement, a project requirement or the required deliverables for a process. <i>See also</i> statement of requirements. | <i>(ITIL Thiết kế dịch vụ)</i> Thông báo chính thức về yêu cầu cần có, ví dụ yêu cầu về mức dịch vụ, yêu cầu của dự án hoặc yêu cầu đầu ra của một quy trình. <i>Xem</i> thông báo yêu cầu |
| resilience | Khả năng chống lỗi | <i>(ITIL Service Design)</i> The ability of an IT service or other configuration item to resist failure or to recover in a timely manner following a failure. For example, an armoured cable will resist failure when put under stress. <i>See also</i> fault tolerance. | <i>(ITIL Thiết kế dịch vụ)</i> Khả năng của một dịch vụ công nghệ thông tin hoặc đơn vị cấu hình để chống lại sai hỏng hoặc khôi phục đúng thời điểm sau sai hỏng, ví dụ một dây cáp được bảo vệ sẽ có khả năng chịu được áp lực. <i>Xem</i> khả năng chịu lỗi |
| resolution | Giải pháp | <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 Vận hành dịch vụ)</i> Hoạt động thực hiện để sửa tận gốc một sự cố hoặc vấn đề hoặc triển khai giải pháp tạm thời. Trong ISO/ IEC 20000, các quy trình giải pháp là nhóm quy trình bao gồm quản lý sự cố và quản lý vấn đề |
| resolution processes | Nhóm quy trình giải pháp | The ISO/IEC 20000 process group that includes incident and problem management. | Nhóm quy trình trong ISO/ IEC 20000 bao gồm quản lý sự cố và quản lý vấn đề |

| Thuật ngữ tiếng Anh | Thuật ngữ tiếng Việt Nam | Chú giải tiếng Anh | Chú giải tiếng Việt Nam |
|------------------------|--------------------------|--|--|
| resource | Nguồn lực | <i>(ITIL Service Strategy)</i> A generic term that includes IT infrastructure, people, money or anything else that might help to deliver an IT service. Resources are considered to be assets of an organization. <i>See also</i> capability; service asset. | <i>(ITIL Chiến lược dịch vụ)</i> Thuật ngữ chung bao gồm hạ tầng công nghệ thông tin, con người, tiền bạc hoặc bất kỳ thứ gì có thể giúp cung cấp dịch vụ công nghệ thông tin. Nguồn lực được xem là các tài sản của tổ chức. <i>Xem</i> năng lực, tài sản dịch vụ |
| response time | Thời gian đáp ứng | 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. | Phép đo thời gian cần để hoàn thành một thao tác vận hành hoặc giao dịch. Sử dụng trong quản lý khả năng cung cấp như là đại lượng đo hiệu năng của hạ tầng công nghệ thông tin, hoặc trong quản lý sự cố như là đại lượng đo thời gian để trả lời cuộc gọi, hoặc bắt đầu việc chẩn đoán |
| responsiveness | Khả năng đáp ứng | 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. | Phép đo về thời gian cần có để đáp ứng cái gì đó. Có thể là thời gian đáp ứng của một giao dịch, hoặc tốc độ mà nhà cung cấp dịch vụ công nghệ thông tin đáp ứng lại một sự cố hoặc yêu cầu thay đổi, v.v... |
| restoration of service | Sự phục hồi dịch vụ | <i>See</i> restore. | Xem phục hồi |
| restore | Phục hồi | <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 Vận hành dịch vụ)</i> Thực hiện hoạt động nhằm đưa dịch vụ công nghệ thông tin trở lại với người sử dụng sau khi sửa chữa và khôi phục sự cố. Đây là mục tiêu chính của quản lý sự cố |
| retire | Loại bỏ | <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 Thiết kế dịch vụ)</i> Loại bỏ hoàn toàn một dịch vụ công nghệ thông tin, hoặc một đơn vị cấu hình trong môi trường thật. Bị loại bỏ là một giai đoạn trong vòng đời của nhiều đơn vị cấu hình |

| Thuật ngữ tiếng Anh | Thuật ngữ tiếng Việt Nam | Chú giải tiếng Anh | Chú giải tiếng Việt Nam |
|----------------------------|-------------------------------|---|--|
| return on assets (ROA) | Thu nhập trên tài sản (ROA) | <i>(ITIL Service Strategy)</i> A measurement of the profitability of a business unit or organization. Return on assets is calculated by dividing the annual net income by the total value of assets. <i>See also</i> return on investment. | <i>(ITIL Chiến lược dịch vụ)</i> Phép đo về tính lợi ích của một đơn vị kinh doanh hoặc tổ chức. Thu nhập trên tài sản từ tài sản được tính bằng cách chia lợi nhuận hàng năm cho tổng giá trị tài sản. <i>Xem</i> Lợi nhuận trên đầu tư |
| return on investment (ROI) | Lợi nhuận trên đầu tư (ROI) | <i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Strategy)</i> A measurement of the expected benefit of an investment. In the simplest sense, it is the net profit of an investment divided by the net worth of the assets invested. <i>See also</i> net present value; value on investment. | <i>(ITIL Cải tiến liên tục dịch vụ) (ITIL Chiến lược dịch vụ)</i> Phép đo lợi ích được kỳ vọng của một khoản đầu tư. Theo nghĩa đơn giản nhất đây là lợi nhuận thu về của khoản đầu tư được chia theo giá trị của các tài sản đã đầu tư. <i>Xem</i> giá trị hiện tại thuần, giá trị của khoản đầu tư |
| return to normal | Trở về trạng thái bình thường | <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 Thiết kế dịch vụ)</i> Một giai đoạn trong kế hoạch về tính liên tục dịch vụ công nghệ thông tin trong đó hoạt động vận hành đầy đủ sẽ được khôi phục. Ví dụ, nếu một trung tâm dữ liệu khác đã và đang được sử dụng thì đây là giai đoạn chuyển trung tâm dữ liệu chính trở lại trạng thái vận hành và khôi phục khả năng kích hoạt kế hoạch về tính liên tục dịch vụ công nghệ thông tin lần tiếp theo |
| review | Đánh giá | An evaluation of a change, problem, process, project etc. Reviews are typically carried out at predefined points in the lifecycle, and especially after closure. The purpose of a review is to ensure that all deliverables have been provided, and to identify opportunities for improvement. <i>See also</i> change evaluation; post-implementation review. | Đánh giá một thay đổi, vấn đề, quy trình và dự án, v.v... Quá trình đánh giá thường được thực hiện tại các điểm định trước trong vòng đời, đặc biệt là sau hành động đóng. Chức năng của đánh giá là đảm bảo rằng các sản phẩm đầu ra đã được cung cấp và có thể xác định các cơ hội cải tiến. <i>Xem</i> đánh giá thay đổi, đánh giá sau triển khai |

| Thuật ngữ tiếng Anh | Thuật ngữ tiếng Việt Nam | Chú giải tiếng Anh | Chú giải tiếng Việt Nam |
|---------------------|--------------------------|--|---|
| rights | Quyền | (<i>ITIL Service Operation</i>) Entitlements, or permissions, granted to a user or role – for example, the right to modify particular data, or to authorize a change. | (<i>ITIL Vận hành dịch vụ</i>) Quyền hoặc sự cấp phép, cho phép người sử dụng hoặc vai trò, ví dụ, quyền cho việc chỉnh sửa một dữ liệu cụ thể hoặc quyền phê duyệt thay đổi |
| risk | Rủi ro | 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. | Khả năng xảy ra của một sự kiện có thể dẫn tới hỏng hóc, mất mát hoặc ảnh hưởng đến khả năng đạt được mục tiêu. Một rủi ro được đo bởi khả năng xảy ra của một mối đe dọa, các điểm yếu của tài sản với đe dọa đó, và ảnh hưởng nếu nó xảy ra. Rủi ro cũng có thể định nghĩa là các kết quả đầu ra không mong muốn và có thể được sử dụng trong cả hai nghĩa tích cực và tiêu cực |
| risk assessment | Đánh giá rủi ro | 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. | Bước khởi động của quản lý rủi ro, phân tích giá trị của tài sản đối với tổ chức kinh doanh, xác định các mối hiểm họa của tài sản và đánh giá xem có những điểm yếu nào trên mỗi tài sản ứng với các mối đe dọa đó. Đánh giá rủi ro có thể là định lượng (dựa trên số liệu) hoặc định tính |
| risk management | Quản lý rủi ro | The process responsible for identifying, assessing and controlling risks. Risk management is also sometimes used to refer to the second part of the overall process after risks have been identified and assessed, as in 'risk assessment and management'. This process is not described in detail within the core ITIL publications. <i>See also</i> risk assessment. | Quy trình chịu trách nhiệm cho việc xác định, đánh giá và kiểm soát các rủi ro. Quản lý rủi ro thì thoảng được xem là phần thứ hai của một quy trình tổng thể sau khi rủi ro được xác định và đánh giá, như trong đánh giá và quản lý rủi ro. Quy trình này không được mô tả chi tiết trong ấn phẩm chính của ITIL. <i>Xem</i> đánh giá rủi ro |

| Thuật ngữ tiếng Anh | Thuật ngữ tiếng Việt Nam | Chú giải tiếng Anh | Chú giải tiếng Việt Nam |
|---------------------------|---------------------------------|---|--|
| role | Vai trò | 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. | Một tập trách nhiệm, hoạt động và sự ủy quyền được giao cho một cá nhân hoặc một đội ngũ. Một vai trò được định nghĩa trong một quy trình hoặc chức năng. Một người hoặc một đội có thể có nhiều vai trò, ví dụ, các vai trò người quản lý cấu hình và người quản lý thay đổi có thể được thực hiện bởi một người. Vai trò cũng được dùng để mô tả chức năng của một cái gì đó hoặc cái mà nó được dùng để thực hiện |
| root cause | Nguyên nhân gốc | <i>(ITIL Service Operation)</i> The underlying or original cause of an incident or problem. | <i>(ITIL Vận hành dịch vụ)</i> Nguyên nhân gốc của một sự cố hoặc vấn đề |
| root cause analysis (RCA) | Phân tích nguyên nhân gốc (RCA) | <i>(ITIL Service Operation)</i> An activity that identifies the root cause of an incident or problem. Root cause analysis typically concentrates on IT infrastructure failures. See <i>also</i> service failure analysis. | <i>(ITIL Vận hành dịch vụ)</i> Một hành động xác định nguyên nhân nguồn gốc của một sự cố hoặc vấn đề. Phép phân tích nguyên nhân gốc thường tập trung vào các sai hỏng của hạ tầng công nghệ thông tin. Xem phân tích sai hỏng dịch vụ |
| running costs | Chi phí vận hành | See operational costs. | xem chi phí vận hành |
| Sarbanes-Oxley (SOX) | Sarbanes-Oxley (SOX) | US law that regulates financial practice and corporate governance. | Luật của Mỹ quy định các kinh nghiệm về tài chính và quản trị doanh nghiệp |
| scalability | Khả năng mở rộng | The ability of an IT service, process, configuration item etc. to perform its agreed function when the workload or scope changes. | Khả năng của một dịch vụ công nghệ thông tin, quy trình, đơn vị cấu hình v.v.. có thể thực hiện chức năng được thỏa thuận khi mà khối lượng công việc hoặc phạm vi thay đổi |

| Thuật ngữ tiếng Anh | Thuật ngữ tiếng Việt Nam | Chú giải tiếng Anh | Chú giải tiếng Việt Nam |
|---|---|---|---|
| scope | Phạm vi | 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. | Ranh giới hay quy mô mà theo đó một quy trình, hướng dẫn, chứng nhận, hợp đồng v.v... được áp dụng. Ví dụ, phạm vi của quản lý thay đổi có thể bao gồm tất cả các dịch vụ công nghệ thông tin đang vận hành hoặc các đơn vị cấu hình có quan hệ, phạm vi của chứng nhận ISO/ IEC 20000 có thể bao gồm tất cả dịch vụ công nghệ thông tin được cung cấp trong một trung tâm dữ liệu chỉ định |
| second-line support | Hỗ trợ cấp độ hai | <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 Vận hành dịch vụ)</i> Cấp hai trong phân cấp các nhóm hỗ trợ tham gia vào quá trình giải quyết các sự cố và chẩn đoán các vấn đề. Mỗi cấp bậc cao hơn bao gồm nhiều hơn các kỹ năng chuyên gia, hoặc cần nhiều thời gian hoặc nguồn lực hơn |
| security | Bảo mật | See information security management. | Xem Quản lý bảo mật thông tin |
| security management | Quản lý bảo mật | See information security management. | Xem Quản lý bảo mật thông tin |
| security management information system (SMIS) | Hệ thống thông tin quản lý bảo mật (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 Thiết kế dịch vụ)</i> Một tập các công cụ, dữ liệu và thông tin được dùng để hỗ trợ cho quản lý bảo mật thông tin. Hệ thống thông tin quản lý bảo mật là một phần của hệ thống quản lý bảo mật thông tin. Xem hệ thống quản lý tri thức dịch vụ |
| security policy | Chính sách bảo mật | See information security policy. | Xem chính sách bảo mật thông tin |

| Thuật ngữ tiếng Anh | Thuật ngữ tiếng Việt Nam | Chú giải tiếng Anh | Chú giải tiếng Việt Nam |
|-----------------------------------|----------------------------------|--|---|
| separation of concerns (SoC) | Sự phân chia mối quan tâm (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. | Một cách tiếp cận để thiết kế giải pháp hoặc dịch vụ công nghệ thông tin theo đó chia nhỏ vấn đề để có thể giải quyết các phần đó một cách độc lập. Các tiếp cận này chia những thứ cần thực hiện bằng cách xem xét phân tích từ khía cạnh sẽ làm như thế nào |
| server | Máy chủ | (<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 Vận hành dịch vụ</i>) Một máy tính được kết nối mạng và cung cấp các chức năng phần mềm cho các máy tính khác sử dụng |
| service | Dịch vụ | A means of delivering value to customers by facilitating outcomes customers want to achieve without the ownership of specific costs and risks. The term 'service' is sometimes used as a synonym for core service, IT service or service package. <i>See also</i> utility; warranty. | Có nghĩa là mang lại giá trị cho khách hàng bằng cách mang tới các kết quả mà khách hàng mong muốn đạt được nhưng không phải sở hữu chi phí và rủi ro cụ thể. Thuật ngữ 'dịch vụ' thì thoải mái được dùng như từ đồng nghĩa cho dịch vụ cốt lõi, dịch vụ công nghệ thông tin hoặc gói dịch vụ. <i>Xem</i> tiện ích; sự bảo đảm |
| service acceptance criteria (SAC) | Tiêu chí chấp nhận dịch vụ (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. <i>See also</i> acceptance. | (<i>ITIL Chuyển tiếp dịch vụ</i>) Một tập các tiêu chí được sử dụng để đảm bảo rằng dịch vụ công nghệ thông tin đáp ứng được các yêu cầu về chất lượng và chức năng cũng như nhà cung cấp dịch vụ công nghệ thông tin có thể sẵn sàng để vận hành dịch vụ công nghệ thông tin mới khi dịch vụ được triển khai. <i>Xem</i> chấp nhận |
| service analytics | Phân tích dịch vụ | (<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 Chiến lược dịch vụ</i>) Một phương pháp được sử dụng trong đánh giá các ảnh hưởng tới kinh doanh của các sự cố. Phân tích dịch vụ mô hình hóa sự phụ thuộc giữa các dịch vụ cấu hình và các sự phụ thuộc giữa dịch vụ công nghệ thông tin và các đơn vị cấu hình. |

| Thuật ngữ tiếng Anh | Thuật ngữ tiếng Việt Nam | Chú giải tiếng Anh | Chú giải tiếng Việt Nam |
|---|--|---|---|
| service asset | Tài sản dịch vụ | Any resource or capability of a service provider. <i>See also</i> asset. | Bất kỳ nguồn lực hoặc năng lực nào của nhà cung cấp dịch vụ. <i>Xem</i> tài sản |
| service asset and configuration management (SACM) | Quản lý cấu hình và tài sản dịch vụ (SACM) | <i>(ITIL Service Transition)</i> The process responsible for ensuring that the assets required to deliver services are properly controlled, and that accurate and reliable information about those assets is available when and where it is needed. This information includes details of how the assets have been configured and the relationships between assets. <i>See also</i> configuration management system. | <i>(ITIL Chuyển tiếp dịch vụ)</i> Quy trình chịu trách nhiệm cho việc đảm bảo rằng các tài sản cần có để cung cấp dịch vụ công nghệ thông tin được kiểm soát đúng đắn, thông tin chính xác và tin cậy về các tài sản này sẵn sàng khi cần và đúng nơi cần đến. Các thông tin này bao gồm chi tiết về việc cấu hình các tài sản và mối quan hệ giữa các tài sản. <i>Xem</i> hệ thống quản lý cấu hình |
| service capacity management (SCM) | Quản lý khả năng cung cấp dịch vụ (SCM) | <i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design)</i> The sub-process of capacity management responsible for understanding the performance and capacity of IT services. Information on the resources used by each IT service and the pattern of usage over time are collected, recorded and analysed for use in the capacity plan. <i>See also</i> business capacity management; component capacity management. | <i>(ITIL Cải tiến liên tục dịch vụ) (ITIL Thiết kế dịch vụ)</i> Quy trình con của quản lý khả năng cung cấp chịu trách nhiệm về sự hiểu biết liên quan đến hiệu năng và khả năng cung cấp của các dịch vụ công nghệ thông tin. Thông tin về các nguồn lực được sử dụng bởi mỗi dịch vụ công nghệ thông tin và mẫu sử dụng qua thời gian được thu thập, ghi lại và phân tích cho việc sử dụng trong kế hoạch về khả năng cung cấp. <i>Xem</i> quản lý khả năng cung cấp cho kinh doanh, quản lý khả năng cung cấp của các thành phần |

| Thuật ngữ tiếng Anh | Thuật ngữ tiếng Việt Nam | Chú giải tiếng Anh | Chú giải tiếng Việt Nam |
|------------------------------|--------------------------|---|--|
| service catalogue | Mô tả dịch vụ | <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 Thiết kế dịch vụ) (ITIL Chiến lược dịch vụ)</i> Một cơ sở dữ liệu hoặc tài liệu có cấu trúc với thông tin về tất cả các dịch vụ công nghệ thông tin đang vận hành, bao gồm cả những dịch vụ sẵn sàng để triển khai. Bản mô tả dịch vụ là một phần của danh mục dịch vụ và bao gồm thông tin về hai loại dịch vụ công nghệ thông tin: các dịch vụ giao tiếp với khách hàng trực tiếp hiện hữu với tổ chức kinh doanh và các dịch vụ hỗ trợ cần có bởi nhà cung cấp dịch vụ để cung cấp các dịch vụ giao tiếp với khách hàng trực tiếp. <i>Xem</i> danh mục thỏa thuận với khách hàng, quản lý mô tả dịch vụ. |
| service catalogue management | Quản lý mô tả dịch vụ | <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 Thiết kế dịch vụ)</i> Quy trình chịu trách nhiệm về cung cấp và duy trì các mô tả dịch vụ và đảm bảo rằng mô tả dịch vụ sẵn sàng với những ai được quyền truy cập nó. |
| service change | Thay đổi dịch vụ | <i>See change.</i> | Xem thay đổi |

| Thuật ngữ tiếng Anh | Thuật ngữ tiếng Việt Nam | Chú giải tiếng Anh | Chú giải tiếng Việt Nam |
|-------------------------------|-----------------------------------|---|---|
| service charter | Xác nhận dịch vụ | <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 Thiết kế dịch vụ) (ITIL Chiến lược dịch vụ)</i> Một tài liệu bao gồm thông tin chi tiết về các dịch vụ mới và thay đổi dịch vụ cũ. Việc giới thiệu các dịch vụ mới và các thay đổi cần quan tâm với dịch vụ cũ được tài liệu hóa trong một bản xác nhận và phê duyệt bởi quản lý danh mục dịch vụ. Xác nhận dịch vụ được chuyển cho giai đoạn thiết kế dịch vụ nơi mà các dịch vụ mới hoặc thay đổi dịch vụ cũ được đóng gói thành các bản thiết kế. Thuật ngữ xác nhận cũng được dùng để mô tả hành động phê duyệt một công việc nào đó cần có bởi mỗi giai đoạn trong vòng đời dịch vụ, với sự tôn trọng dịch vụ mới và các dịch vụ bị thay đổi. <i>Xem</i> đề xuất thay đổi, danh mục dịch vụ, mô tả dịch vụ. |
| service continuity management | Quản lý tính liên tục của dịch vụ | <i>See</i> IT service continuity management. | Xem quản lý tính liên tục dịch vụ công nghệ thông tin |
| service contract | Hợp đồng dịch vụ | <i>(ITIL Service Strategy)</i> A contract to deliver one or more IT services. The term is also used to mean any agreement to deliver IT services, whether this is a legal contract or a service level agreement. <i>See also</i> customer agreement portfolio. | <i>(ITIL Chiến lược dịch vụ)</i> Một hợp đồng để cung cấp một hoặc nhiều dịch vụ công nghệ thông tin. Thuật ngữ được sử dụng với nghĩa bất kỳ một thỏa thuận nào để cung cấp các dịch vụ công nghệ thông tin có thể là mang tính pháp lý hoặc đơn thuần là thỏa thuận mức dịch vụ. <i>Xem</i> danh mục thỏa thuận khách hàng |
| service culture | Văn hóa dịch vụ | A customer-oriented culture. The major objectives of a service culture are customer satisfaction and helping customers to achieve their business objectives. | Văn hóa hướng khách hàng. Mục tiêu chính của văn hóa dịch vụ là sự hài lòng của khách hàng và trợ giúp các khách hàng đạt được mục tiêu kinh doanh của họ |

| Thuật ngữ tiếng Anh | Thuật ngữ tiếng Việt Nam | Chú giải tiếng Anh | Chú giải tiếng Việt Nam |
|------------------------------|----------------------------|---|---|
| service design | Thiết kế dịch vụ | <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 Thiết kế dịch vụ)</i> Một giai đoạn trong vòng đời của một dịch vụ. Thiết kế dịch vụ bao gồm thiết kế của các dịch vụ, các kinh nghiệm quản lý, các quy trình và chính sách cần có để hiểu được chiến lược của nhà cung cấp dịch vụ và cung cấp việc giới thiệu các dịch vụ vào môi trường hỗ trợ. Thiết kế dịch vụ bao gồm các quy trình sau: Phối hợp thiết kế, quản lý danh mục dịch vụ, quản lý mức dịch vụ, quản lý tính sẵn sàng, quản lý khả năng cung cấp, quản lý tính liên tục dịch vụ công nghệ thông tin, quản lý bảo mật thông tin và quản lý nhà cung cấp. Mặc dầu các quy trình này có sự kết hợp chặt chẽ với thiết kế dịch vụ, hầu hết các quy trình có các hành động được thực hiện trong nhiều giai đoạn của vòng đời dịch vụ. Xem thiết kế |
| service design package (SDP) | Gói thiết kế dịch vụ (SDP) | <i>(ITIL Service Design)</i> Document(s) defining all aspects of an IT service and its requirements through each stage of its lifecycle. A service design package is produced for each new IT service, major change or IT service retirement. | <i>(ITIL Thiết kế dịch vụ)</i> Một hoặc nhiều tài liệu định nghĩa tất cả các khía cạnh của dịch vụ công nghệ thông tin và các yêu cầu của nó trong mỗi giai đoạn thuộc vòng đời. Một gói thiết kế dịch vụ được đưa ra cho mỗi dịch vụ công nghệ thông tin, các thay đổi lớn hoặc việc hủy bỏ dịch vụ. |
| service desk | Chức năng | <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 Vận hành dịch vụ)</i> Điểm liên lạc duy nhất giữa nhà cung cấp dịch vụ và người sử dụng. Chức năng hỗ trợ thông thường quản lý các sự cố và yêu cầu dịch vụ, đồng thời đảm nhiệm việc truyền thông và giao tiếp với người sử dụng. |

| Thuật ngữ tiếng Anh | Thuật ngữ tiếng Việt Nam | Chú giải tiếng Anh | Chú giải tiếng Việt Nam |
|--|--|---|--|
| service failure analysis (SFA) | Phân tích sai hỏng dịch vụ (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 Thiết kế dịch vụ)</i> Một phương pháp dùng xác định nguyên nhân gốc của một hoặc nhiều gián đoạn dịch vụ công nghệ thông tin. Phân tích sai hỏng dịch vụ xác định các cơ hội cải tiến cho quy trình và công cụ của nhà cung cấp dịch vụ công nghệ thông tin, không đơn thuần chỉ là hạ tầng công nghệ thông tin. Đây là một công việc bị hạn định thời gian, dạng dự án hơn là một quy trình phân tích liên tiếp |
| service hours | Thời gian dịch vụ | <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 Thiết kế dịch vụ)</i> Khoảng thời gian được thỏa thuận là một dịch vụ công nghệ thông tin sẽ sẵn sàng. Ví dụ, từ thứ 2 đến thứ 6, từ 8h sáng đến 5h chiều, trừ ngày nghỉ theo quy định công. Giờ dịch vụ nên được định nghĩa trong thỏa thuận mức dịch vụ. |
| service improvement plan (SIP) | Kế hoạch cải tiến dịch vụ (SIP) | <i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> A formal plan to implement improvements to a process or IT service. | <i>(ITIL Cải tiến liên tục dịch vụ)</i> Kế hoạch chính thức để triển khai các cải tiến trên một quy trình hoặc dịch vụ công nghệ thông tin |
| service knowledge management system (SKMS) | Hệ thống quản lý tri thức dịch vụ (SKMS) | <i>(ITIL Service Transition)</i> A set of tools and databases that is used to manage knowledge, information and data. The service knowledge management system includes the configuration management system, as well as other databases and information systems. The service knowledge management system includes tools for collecting, storing, managing, updating, analysing and presenting all the knowledge, information and data that an IT service provider will need to manage the full lifecycle of IT services. <i>See also</i> knowledge management. | <i>(ITIL Chuyển tiếp dịch vụ)</i> Tập công cụ và cơ sở dữ liệu được dùng để quản lý tri thức, thông tin và dữ liệu. Hệ thống quản lý tri thức dịch vụ bao gồm hệ thống quản lý cấu hình, cũng như các cơ sở dữ liệu và hệ thống thông tin khác. Hệ thống quản lý tri thức dịch vụ bao gồm các công cụ nhằm thu thập, lưu giữ, quản lý, cập nhật, phân tích và thể hiện toàn bộ tri thức, thông tin và dữ liệu mà một nhà cung cấp dịch vụ công nghệ thông tin cần có để quản lý vòng đời hoàn chỉnh của các dịch vụ công nghệ thông tin. <i>Xem</i> quản lý tri thức |

| Thuật ngữ tiếng Anh | Thuật ngữ tiếng Việt Nam | Chú giải tiếng Anh | Chú giải tiếng Việt Nam |
|--------------------------------|------------------------------|---|--|
| service level | Mức dịch vụ | Measured and reported achievement against one or more service level targets. The term is sometimes used informally to mean service level target. | Các kết quả được đo và lập báo cáo so với một hoặc nhiều mục tiêu mức dịch vụ. Thuật ngữ một số trường hợp được dùng với nghĩa không chính thức là mục tiêu mức dịch vụ. |
| service level agreement (SLA) | Thỏa thuận mức dịch vụ (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 <i>also</i> operational level agreement. | <i>(ITIL Cải tiến liên tục dịch vụ) (ITIL Thiết kế dịch vụ)</i> Một thỏa thuận giữa nhà cung cấp dịch vụ công nghệ thông tin và một khách hàng. Thỏa thuận mức dịch vụ mô tả dịch vụ công nghệ thông tin, các tài liệu về mục tiêu mức dịch vụ, và định nghĩa trách nhiệm của nhà cung cấp dịch vụ cũng như khách hàng. Một thỏa thuận đơn có thể bao gồm nhiều dịch vụ công nghệ thông tin hoặc cho nhiều khách hàng. Xem thỏa thuận mức vận hành |
| service level management (SLM) | Quản lý mức dịch vụ (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 Thiết kế dịch vụ)</i> Quy trình chịu trách nhiệm về việc thương lượng các kết quả của thỏa thuận mức dịch vụ và đảm bảo sẽ đạt được các kết quả đó. trách nhiệm của quy trình này là đảm bảo các quy trình quản lý dịch vụ công nghệ thông tin, thỏa thuận mức vận hành, hợp đồng cơ sở là phù hợp với các mục tiêu mức dịch vụ. Quản lý mức dịch vụ giám sát và lập báo cáo về mức dịch vụ, nắm giữ thông tin đánh giá dịch vụ định kỳ bởi khách hàng và xác định các cải tiến cần thiết |
| service level package (SLP) | Gói mức dịch vụ (SLP) | See service option. | Xem tùy chọn dịch vụ. |

| Thuật ngữ tiếng Anh | Thuật ngữ tiếng Việt Nam | Chú giải tiếng Anh | Chú giải tiếng Việt Nam |
|-------------------------------------|--------------------------------|---|---|
| service level requirement (SLR) | Yêu cầu về mức dịch vụ (SLR) | (<i>ITIL Continual Service Improvement</i>) (<i>ITIL Service Design</i>) A customer requirement for an aspect of an IT service. Service level requirements are based on business objectives and used to negotiate agreed service level targets. | (<i>ITIL Cải tiến liên tục dịch vụ</i>) (<i>ITIL Thiết kế dịch vụ</i>) Yêu cầu của khách hàng đối với một khía cạnh của dịch vụ công nghệ thông tin. Yêu cầu mức dịch vụ dựa trên các mục tiêu kinh doanh và được dùng để thương lượng thỏa thuận về mục tiêu mức dịch vụ |
| service level target | Mục tiêu mức dịch vụ | (<i>ITIL Continual Service Improvement</i>) (<i>ITIL Service Design</i>) A commitment that is documented in a service level agreement. Service level targets are based on service level requirements, and are needed to ensure that the IT service is able to meet business objectives. They should be SMART, and are usually based on key performance indicators. | (<i>ITIL Cải tiến liên tục dịch vụ</i>) (<i>ITIL Thiết kế dịch vụ</i>) Cam kết được tài liệu hóa trong thỏa thuận mức dịch vụ. Các mục tiêu mức dịch vụ dựa trên yêu cầu về mức dịch vụ, chúng ta phải đảm bảo rằng dịch vụ công nghệ thông tin có thể đáp ứng mục tiêu kinh doanh. Các mục tiêu nêu tuân theo SMART và thường được dùng trong chỉ số hiệu năng quan trọng |
| service lifecycle | Vòng đời dịch vụ | 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. | Cách tiếp cận quản lý dịch vụ công nghệ thông tin nhấn mạnh vào tầm quan trọng của sự hợp tác và kiểm soát trên nhiều chức năng, quy trình và hệ thống nhằm đảm bảo quản lý vòng đời hoàn chỉnh của các dịch vụ công nghệ thông tin. Các tiếp cận theo vòng đời dịch vụ sẽ xem xét chiến lược, thiết kế, chuyển tiếp, vận hành và cải tiến liên tục các dịch vụ công nghệ thông tin. Còn được biết tới như là vòng đời quản lý mức dịch vụ. |
| service maintenance objective (SMO) | Mục tiêu bảo trì dịch vụ (SMO) | (<i>ITIL Service Operation</i>) The expected time that a configuration item will be unavailable due to planned maintenance activity. | (<i>ITIL Vận hành dịch vụ</i>) Thời gian dự kiến mà một đơn vị cấu hình có thể không sẵn sàng do hành động bảo trì có kế hoạch |
| service management | Quản lý dịch vụ | A set of specialized organizational capabilities for providing value to customers in the form of services. | Tập năng lực đặc biệt của tổ chức nhằm mang lại giá trị cho khách hàng dưới dạng các dịch vụ. |

| Thuật ngữ tiếng Anh | Thuật ngữ tiếng Việt Nam | Chú giải tiếng Anh | Chú giải tiếng Việt Nam |
|------------------------------|--------------------------|---|--|
| service management lifecycle | Vòng đời quản lý dịch vụ | See service lifecycle. | Xem vòng đời dịch vụ |
| service manager | Giám đốc dịch vụ | 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. | Thuật ngữ chung chỉ bất kỳ người làm quản lý nào trong nhà cung cấp dịch vụ. Thường được dùng chỉ người quản lý quan hệ kinh doanh, người quản lý quy trình và người quản lý cao cấp với trách nhiệm tổng thể về dịch vụ công nghệ thông tin |
| service model | Mô hình dịch vụ | (<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 Chiến lược dịch vụ</i>) Một mô hình cho biết làm thế nào mà các tài sản dịch vụ tương tác với tài sản của khách hàng nhằm tạo ra giá trị. Mô hình dịch vụ mô tả cấu trúc một dịch vụ (cho biết cách làm thế nào mà các đơn vị cấu hình phù hợp lẫn nhau); mức độ của dịch vụ bao gồm hành động, luồng làm việc của nguồn lực và sự tương tác. Một mô hình dịch vụ có thể được dùng như một biểu mẫu cho nhiều dịch vụ công nghệ thông tin |

| Thuật ngữ tiếng Anh | Thuật ngữ tiếng Việt Nam | Chú giải tiếng Anh | Chú giải tiếng Việt Nam |
|---------------------|--------------------------|---|---|
| service operation | Vận hành dịch vụ | <i>(ITIL Service Operation)</i> A stage in the lifecycle of a service. Service operation coordinates and carries out the activities and processes required to deliver and manage services at agreed levels to business users and customers. Service operation also manages the technology that is used to deliver and support services. Service operation includes the following processes: event management, incident management, request fulfilment, problem management, and access management. Service operation also includes the following functions: service desk, technical management, IT operations management, and application management. Although these processes and functions are associated with service operation, most processes and functions have activities that take place across multiple stages of the service lifecycle. <i>See also</i> operation. | <i>(ITIL Vận hành dịch vụ)</i> Một giai đoạn trong vòng đời dịch vụ. Vận hành dịch vụ hợp tác và thực thi các hành động và quy trình cần có cho việc cung cấp và quản lý các dịch vụ với mức cam kết đã có cho người sử dụng của tổ chức kinh doanh và khách hàng. Vận hành dịch vụ cũng quản lý phần công nghệ sử dụng để cung cấp và hỗ trợ các dịch vụ. Vận hành dịch vụ bao gồm các quy trình sau: quản lý sự kiện, quản lý sự cố, đáp ứng yêu cầu, quản lý vấn đề và quản lý truy cập. Vận hành dịch vụ cũng bao gồm các chức năng: chức năng hỗ trợ, bộ phận công nghệ, bộ phận vận hành công nghệ thông tin và bộ phận quản lý ứng dụng. Mặc dầu các quy trình và chức năng này được kết hợp với vận hành dịch vụ, hầu hết các quy trình và chức năng có các hành động có thể thực hiện ở nhiều giai đoạn trong vòng đời của dịch vụ công nghệ thông tin. <i>Xem phần</i> Vận hành |
| service option | Tùy chọn dịch vụ | <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 Thiết kế dịch vụ) (ITIL Chiến lược dịch vụ)</i> Một lựa chọn về tiện ích và sự bảo đảm được chào cung cấp cho khách hàng bởi một dịch vụ lõi hoặc gói dịch vụ. Các lựa chọn dịch vụ đôi khi dùng để chỉ các gói mức dịch vụ. |
| service owner | Người sở hữu dịch vụ | <i>(ITIL Service Strategy)</i> A role responsible for managing one or more services throughout their entire lifecycle. Service owners are instrumental in the development of service strategy and are responsible for the content of the service portfolio. <i>See also</i> business relationship management. | <i>(ITIL Chiến lược dịch vụ)</i> Vai trò chịu trách nhiệm về việc quản lý một hoặc nhiều dịch vụ trong suốt vòng đời của nó. Người sở hữu dịch vụ đảm nhiệm chính trong sự phát triển của chiến lược dịch vụ và chịu trách nhiệm về nội dung của danh mục dịch vụ. <i>Xem</i> quản lý quan hệ kinh doanh |

| Thuật ngữ tiếng Anh | Thuật ngữ tiếng Việt Nam | Chú giải tiếng Anh | Chú giải tiếng Việt Nam |
|---------------------|--------------------------|---|--|
| service package | Gói dịch vụ | <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. <i>See also</i> IT service. | <i>(ITIL Chiến lược dịch vụ)</i> Hai hoặc nhiều dịch vụ được kết hợp nhằm chào cung cấp một giải pháp cho một loại khách hàng cụ thể để đáp ứng hoặc hỗ trợ cho một kết quả kinh doanh cụ thể. Một gói dịch vụ có thể bao gồm một sự kết hợp của các dịch vụ lõi, các dịch vụ hỗ trợ và các dịch vụ nâng cao. Gói dịch vụ cung cấp mức cụ thể của tiện ích và sự bảo đảm. Có thể chào cung cấp cho khách hàng một lựa chọn về tiện ích và sự bảo đảm thông qua một hoặc nhiều lựa chọn dịch vụ. <i>Xem</i> dịch vụ công nghệ thông tin |
| service pipeline | Hàng đợi dịch vụ | <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 Chiến lược dịch vụ)</i> Một cơ sở dữ liệu hoặc tài liệu có cấu trúc liệt kê tất cả các dịch vụ công nghệ thông tin đang xem xét hoặc phát triển, nhưng chưa sẵn sàng với khách hàng. Hàng đợi dịch vụ cung cấp cái nhìn của tổ chức kinh doanh với các dịch vụ công nghệ thông tin có thể có trong tương lai và là một phần trong danh mục dịch vụ nhưng thường không được phổ biến cho khách hàng |
| service portfolio | Danh mục dịch vụ | <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. <i>See also</i> customer agreement portfolio; service portfolio management. | <i>(ITIL Chiến lược dịch vụ)</i> Tập hoàn chỉnh các dịch vụ được quản lý bởi nhà cung cấp dịch vụ. Danh mục dịch vụ được dùng để quản lý toàn bộ vòng đời của các dịch vụ, bao gồm ba loại: hàng đợi dịch vụ (đã được đề xuất hoặc đang phát triển), các mô tả dịch vụ (đang có hoặc đang sẵn sàng cho việc triển khai) và các dịch vụ đã ngừng cung cấp. <i>Xem</i> danh mục thỏa thuận khách hàng, quản lý danh mục dịch vụ. |

| Thuật ngữ tiếng Anh | Thuật ngữ tiếng Việt Nam | Chú giải tiếng Anh | Chú giải tiếng Việt Nam |
|------------------------------------|--------------------------------|---|--|
| service portfolio management (SPM) | Quản lý danh mục dịch vụ (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 Chiến lược dịch vụ)</i> Quy trình chịu trách nhiệm cho việc quản lý danh mục dịch vụ. Quản lý danh mục dịch vụ đảm bảo rằng nhà cung cấp dịch vụ có sự kết hợp hợp lý các dịch vụ để đáp ứng được các yêu cầu của tổ chức kinh doanh với mức đầu tư hợp lý. Quản lý danh mục dịch vụ xem xét các dịch vụ trên phương diện giá trị kinh doanh mà họ cung cấp |
| service potential | Tiềm năng dịch vụ | <i>(ITIL Service Strategy)</i> The total possible value of the overall capabilities and resources of the IT service provider. | <i>(ITIL Chiến lược dịch vụ)</i> Toàn bộ các giá trị có thể có về năng lực và nguồn lực của nhà cung cấp dịch vụ công nghệ thông tin |
| service provider | Nhà cung cấp dịch vụ | <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 Chiến lược dịch vụ)</i> Một tổ chức cung cấp các dịch vụ cho một hoặc nhiều khách hàng nội bộ hoặc bên ngoài. Nhà cung cấp dịch vụ thường sử dụng như là từ nói ngắn cho nhà cung cấp dịch vụ công nghệ thông tin. Xem nhà cung cấp dịch vụ loại I, nhà cung cấp dịch vụ loại II, nhà cung cấp dịch vụ loại III |
| service provider interface (SPI) | Giao diện nhà cung cấp (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 Chiến lược dịch vụ)</i> Giao tiếp giữa nhà cung cấp dịch vụ công nghệ thông tin với một người sử dụng, khách hàng, quy trình kinh doanh hoặc nhà cung cấp. Sự phân tích của các giao tiếp nhà cung cấp dịch vụ giúp cho việc cùng quản lý từ đầu tới cuối các dịch vụ công nghệ thông tin |
| service reporting | Báo cáo dịch vụ | <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 Cải tiến liên tục dịch vụ)</i> Các hoạt động nhằm tạo ra và cung cấp các báo cáo về thành quả và xu hướng so với các mức dịch vụ. Định dạng, nội dung và tần suất làm báo cáo nên được thỏa thuận với các khách hàng |

| Thuật ngữ tiếng Anh | Thuật ngữ tiếng Việt Nam | Chú giải tiếng Anh | Chú giải tiếng Việt Nam |
|---------------------|--------------------------|--|--|
| service request | Yêu cầu dịch vụ | <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 Vận hành dịch vụ)</i> Yêu cầu chính thức từ một người sử dụng về một cái gì đó cần được cung cấp, ví dụ, một yêu cầu thông tin hoặc tư vấn, khởi tạo lại mật khẩu, cài đặt một máy trạm mới cho một người sử dụng mới. Các yêu cầu dịch vụ được quản lý bởi quy trình đáp ứng yêu cầu, thường thuộc trách nhiệm của chức năng hỗ trợ. Các yêu cầu dịch vụ có thể được kết nối với các yêu cầu thay đổi như là một phần của việc đáp ứng các yêu cầu này |
| service sourcing | Nguồn cung dịch vụ | <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 Chiến lược dịch vụ)</i> Chiến lược và cách tiếp cận để ra quyết định xem nên nội bộ hóa việc cung cấp một dịch vụ hoặc thuê ngoài dịch vụ đó từ một nhà cung cấp dịch vụ bên ngoài, hay kết hợp cả hai cách tiếp cận trên. Nguồn cung dịch vụ cũng mang nghĩa cách thức thực thi chiến lược này. <i>Xem</i> nguồn cung nội bộ, nhà cung cấp dịch vụ nội bộ, thuê ngoài |
| service strategy | Chiến lược dịch vụ | <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 Chiến lược dịch vụ)</i> Một giai đoạn trong vòng đời của một dịch vụ. Chiến lược dịch vụ định nghĩa các khía cạnh, vị trí, kế hoạch và cá mẫu mà nhà cung cấp dịch vụ cần thực thi để đáp ứng nhu cầu kinh doanh của tổ chức. Chiến lược dịch vụ bao gồm các quy trình, quản lý chiến lược cho dịch vụ công nghệ thông tin, quản lý danh mục dịch vụ, quản lý tài chính cho dịch vụ công nghệ thông tin, quản lý nhu cầu, quản lý mối quan hệ kinh doanh. Mặc dầu các quy trình này được gắn với chiến lược dịch vụ, hầu hết trong số đó có các hành động hiện diện trong nhiều giai đoạn khác của vòng đời dịch vụ |

| Thuật ngữ tiếng Anh | Thuật ngữ tiếng Việt Nam | Chú giải tiếng Anh | Chú giải tiếng Việt Nam |
|--------------------------------|-------------------------------|---|---|
| service transition | Chuyển tiếp dịch vụ | <i>(ITIL Service Transition)</i> A stage in the lifecycle of a service. Service transition ensures that new, modified or retired services meet the expectations of the business as documented in the service strategy and service design stages of the lifecycle. Service transition includes the following processes: transition planning and support, change management, service asset and configuration management, release and deployment management, service validation and testing, change evaluation, and knowledge management. Although these processes are associated with service transition, most processes have activities that take place across multiple stages of the service lifecycle. <i>See also</i> transition. | <i>(ITIL Chuyển tiếp dịch vụ)</i> Một giai đoạn trong vòng đời của một dịch vụ. Chuyển tiếp dịch vụ đảm bảo rằng các dịch vụ mới, bị thay đổi hoặc bị loại bỏ đáp ứng kỳ vọng của tổ chức kinh doanh như đã được tài liệu hóa trong giai đoạn chiến lược dịch vụ và thiết kế dịch vụ của vòng đời. Chuyển tiếp dịch vụ bao gồm các quy trình sau: Kế hoạch và hỗ trợ chuyển tiếp, quản lý thay đổi, quản lý cấu hình và tài sản dịch vụ, quản lý phiên bản phát hành và triển khai, phê chuẩn và kiểm thử dịch vụ, đánh giá thay đổi, và quản lý tri thức. Mặc dầu các quy trình này được gắn với chuyển tiếp dịch vụ, hầu hết trong số đó có các hành động hiện diện trong nhiều giai đoạn khác của vòng đời dịch vụ. <i>Xem</i> chuyển tiếp |
| service validation and testing | Phê chuẩn và kiểm thử dịch vụ | <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 Chuyển tiếp dịch vụ)</i> Quy trình chịu trách nhiệm cho việc phê chuẩn và kiểm thử một dịch vụ công nghệ thông tin mới hoặc sự thay đổi dịch vụ công nghệ thông tin. Phê chuẩn và kiểm thử dịch vụ đảm bảo rằng dịch vụ công nghệ thông tin sẽ đạt được các đặc tả thiết kế và đáp ứng nhu cầu của tổ chức kinh doanh |
| service valuation | Định giá dịch vụ | <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 Chiến lược dịch vụ)</i> Phép đo về tổng chi phí cho việc cung cấp dịch vụ công nghệ thông tin, hoặc tổng giá trị với tổ chức kinh doanh của một dịch vụ công nghệ thông tin. Giá trị dịch vụ được dùng để giúp tổ chức kinh doanh và nhà cung cấp dịch vụ công nghệ thông tin thỏa thuận về giá trị của một dịch vụ công nghệ thông tin. |

| Thuật ngữ tiếng Anh | Thuật ngữ tiếng Việt Nam | Chú giải tiếng Anh | Chú giải tiếng Việt Nam |
|--------------------------------|-----------------------------|---|---|
| serviceability | Khả năng dịch vụ | <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 CSI)(ITIL Thiết kế dịch vụ)</i> Khả năng của một nhà cung cấp thứ ba có thể đáp ứng các điều khoản trong hợp đồng của họ. Hợp đồng này bao gồm các mức thỏa thuận về tính tin cậy, khả năng bảo trì và tính sẵn sàng của một đơn vị cấu hình. |
| seven-step improvement process | Quy trình bảy bước cải tiến | <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 Cải tiến liên tục dịch vụ)</i> Quy trình chịu trách nhiệm cho việc định nghĩa và quản lý các bước cần có để xác định, định nghĩa, thu thập, quy trình, phân tích, thể hiện và triển khai các cải tiến. Hiệu năng của nhà cung cấp dịch vụ công nghệ thông tin được đo liên tục bởi quy trình này và các cải tiến sẽ được thực thi trên các quy trình. Các dịch vụ công nghệ thông tin và hạ tầng công nghệ thông tin cần được nâng cao tính hiệu quả, tính tối ưu và hiệu quả về chi phí. Các cơ hội cho việc cải tiến được ghi lại và quản lý bởi đăng ký cải tiến liên tục dịch vụ |
| shared service unit | Đơn vị dịch vụ chia sẻ | See Type II service provider. | xem Nhà cung cấp dịch vụ loại II |
| shift | Ca trực | <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 Vận hành dịch vụ)</i> Một nhóm hoặc đội các thành viên thực hiện một vai trò cụ thể cho một khoảng thời gian cố định. Ví dụ, có thể có 4 ca của các cá nhân làm kiểm soát vận hành công nghệ thông tin nhằm hỗ trợ cho dịch vụ công nghệ thông tin có thể được sử dụng 24h một ngày |

| Thuật ngữ tiếng Anh | Thuật ngữ tiếng Việt Nam | Chú giải tiếng Anh | Chú giải tiếng Việt Nam |
|--------------------------------|------------------------------|--|---|
| simulation modelling | Mô hình mô phỏng | <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. <i>See also</i> analytical modelling; modelling. | <i>(ITIL Cải tiến liên tục dịch vụ) (ITIL Thiết kế dịch vụ)</i> Phương pháp tạo ra mô hình chi tiết để dự báo về hành động của một dịch vụ công nghệ thông tin hoặc đơn vị cấu hình. Mô hình giả lập thường được tạo ra bởi việc sử dụng các đơn vị cấu hình thật được mô hình hóa với tải và giao dịch giả định. Được sử dụng trong quản lý khả năng cung cấp khi mà yếu tố kết quả chính xác là quan trọng. Mô hình giả lập đôi khi được gọi là phép so sánh hiệu năng chuẩn. <i>Xem</i> mô hình hóa phân tích, mô hình hóa |
| single point of contact | Điểm liên lạc duy nhất | <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 Vận hành dịch vụ)</i> Cung cấp một cách ổn định để giao tiếp với một tổ chức hoặc đơn vị kinh doanh. Ví dụ, một điểm liên lạc duy nhất của một nhà cung cấp dịch vụ công nghệ thông tin thường được gọi là chức năng hỗ trợ |
| single point of failure (SPOF) | Điểm hư hỏng duy nhất (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 Thiết kế dịch vụ)</i> Bất kỳ đơn vị cấu hình nào có thể là nguyên nhân của sự cố khi nó bị hỏng và biện pháp phòng chống lại chưa được triển khai. Một điểm lỗi đơn có thể là một người hoặc một bước trong quy trình hoặc hành động, cũng như là một thành phần của hạ tầng công nghệ thông tin. <i>Xem</i> hư hỏng |
| SLAM chart | Biểu đồ 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 Cải tiến liên tục dịch vụ)</i> Một biểu đồ giám sát thỏa thuận mức dịch vụ được dùng để giúp cho việc giám sát và lập báo cáo về kết quả đạt được so với các mục tiêu mức dịch vụ. Một biểu đồ SLAM thường bao gồm các mã màu để cho thấy mỗi mục tiêu mức dịch vụ đã đạt được, không đạt được hoặc gần như là không đạt được trong 12 tháng trước đó |

| Thuật ngữ tiếng Anh | Thuật ngữ tiếng Việt Nam | Chú giải tiếng Anh | Chú giải tiếng Việt Nam |
|---------------------------------|--------------------------------|---|--|
| 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 Cải tiến liên tục dịch vụ) (ITIL Thiết kế dịch vụ)</i> Một thuật ngữ giúp cho việc nhớ tới các mục tiêu trong thỏa thuận mức dịch vụ và kế hoạch dự án cần phải cụ thể, đo đạc được, có thể đạt được, phù hợp và đúng thời điểm |
| snapshot | Snapshot | <i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Transition)</i> The current state of a configuration item, process or any other set of data recorded at a specific point in time. Snapshots can be captured by discovery tools or by manual techniques such as an assessment. See also baseline; benchmark. | <i>(ITIL Cải tiến liên tục dịch vụ) (ITIL Chuyển tiếp dịch vụ)</i> Trạng thái hiện tại của một đơn vị cấu hình, quy trình hoặc bất kỳ tập bản ghi dữ liệu nào tại một thời điểm cụ thể. Snapshots có thể được ghi nhận bởi công cụ quét hoặc các biện pháp thủ công như là đánh giá. Xem điểm so sánh, điểm chuẩn |
| software asset management (SAM) | Quản lý tài sản phần mềm (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 Chuyển tiếp dịch vụ)</i> Quy trình chịu trách nhiệm về việc theo dõi và lập báo cáo về việc sử dụng và sở hữu các tài sản phần mềm trong suốt vòng đời của nó. Quản lý tài sản phần mềm là một phần của quản lý cấu hình và tài sản dịch vụ. Quy trình này không được mô tả cụ thể trong các ấn phẩm chính của ITIL |
| source | Nguồn cung | See service sourcing. | Xem nguồn cung dịch vụ. |
| specification | Đặc tả | 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. | Định nghĩa chính thức về các yêu cầu. Một đặc tả có thể được sử dụng để định nghĩa các yêu cầu về kỹ thuật hoặc vận hành, có thể là nội bộ hoặc bên ngoài. Rất nhiều tiêu chuẩn công bao gồm phần đặc tả và phần hướng dẫn thực hiện. Đặc tả định nghĩa các tiêu chuẩn mà theo đó một tổ chức phải tuân thủ có kiểm tra |

| Thuật ngữ tiếng Anh | Thuật ngữ tiếng Việt Nam | Chú giải tiếng Anh | Chú giải tiếng Việt Nam |
|-------------------------------------|----------------------------------|---|--|
| stakeholder | Đối tượng liên quan | A person who has an interest in an organization, project, IT service etc. Stakeholders may be interested in the activities, targets, resources or deliverables. Stakeholders may include customers, partners, employees, shareholders, owners etc. <i>See also</i> RACI. | Người có quyền lợi đến một tổ chức, dự án hoặc dịch vụ công nghệ thông tin, v.v... Đối tượng liên quan có thể quan tâm đến các hành động, mục tiêu, nguồn lực hoặc các sản phẩm đầu ra. Đối tượng liên quan có thể bao gồm khách hàng, đối tác, nhân viên, các người sở hữu cổ phần, người sở hữu, v.v... <i>Xem</i> RACI |
| standard | Tiêu chuẩn | A mandatory requirement. Examples include ISO/IEC 20000 (an international standard), an internal security standard for Unix configuration, or a government standard for how financial records should be maintained. The term is also used to refer to a code of practice or specification published by a standards organization such as ISO or BSI. <i>See also</i> guideline. | Yêu cầu bắt buộc. Ví dụ bao gồm chuẩn ISO/IEC 20000 (tiêu chuẩn quốc tế), một tiêu chuẩn về bảo mật nội bộ cho cấu hình hệ thống Unix, hoặc một tiêu chuẩn của chính phủ về cách duy trì các bản ghi thông tin liên quan đến tài chính. Thuật ngữ cũng dùng để chỉ các hướng dẫn thực hiện hoặc đặc tả được đưa ra công khai bởi tổ chức tiêu chuẩn như là ISO hoặc BSI. <i>Xem</i> hướng dẫn |
| standard change | Thay đổi chuẩn | <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 Chuyển tiếp dịch vụ)</i> Một thay đổi được phê duyệt từ trước có rủi ro thấp, các mối quan hệ thông thường và tuân theo các thủ tục và hướng dẫn công việc, ví dụ, khởi tạo mật khẩu hoặc cung cấp các thiết bị cơ bản cho một nhân viên mới. Các yêu cầu thay đổi không cần thiết trong việc thực thi một thay đổi tiêu chuẩn, các thay đổi tiêu chuẩn được ghi nhận và theo dõi theo một cơ chế khác, như mà yêu cầu dịch vụ. <i>Xem</i> mô hình thay đổi |
| standard operating procedures (SOP) | Các thủ tục vận hành chuẩn (SOP) | <i>(ITIL Service Operation)</i> Procedures used by IT operations management. | <i>(ITIL Vận hành dịch vụ)</i> Các thủ tục được sử dụng trong quản lý vận hành công nghệ thông tin |

| Thuật ngữ tiếng Anh | Thuật ngữ tiếng Việt Nam | Chú giải tiếng Anh | Chú giải tiếng Việt Nam |
|---------------------------------|----------------------------|--|--|
| standby | Dự phòng | <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 Thiết kế dịch vụ)</i> Sử dụng để chỉ các nguồn lực không cần thiết cho việc cung cấp các dịch vụ công nghệ thông tin đang vận hành, nhưng sẵn sàng để hỗ trợ cho kế hoạch về tính liên tục dịch vụ. Ví dụ, trung tâm dữ liệu dự phòng có thể được duy trì để hỗ trợ các phương án khôi phục nóng, khôi phục ấm, khôi phục nguội |
| statement of requirements (SOR) | Thông cáo về yêu cầu (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 Thiết kế dịch vụ)</i> Một tài liệu bao gồm tất cả các yêu cầu cho việc mua một sản phẩm hoặc một dịch vụ công nghệ thông tin mới hoặc thay đổi các dịch vụ công nghệ thông tin đã có. <i>Xem</i> điều khoản tham chiếu |
| status | Trạng thái | 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. | Tên của trường cần có trong cho nhiều loại bản ghi. Trường này cho biết giai đoạn hiện tại trong vòng đời của các đơn vị cấu hình có liên quan, sự cố, vấn đề, v.v... |
| status accounting | Kiểm soát trạng thái | <i>(ITIL Service Transition)</i> The activity responsible for recording and reporting the lifecycle of each configuration item. | <i>(ITIL Chuyển tiếp dịch vụ)</i> Hành động chịu trách nhiệm cho việc ghi nhận và báo cáo về vòng đời của mỗi đơn vị cấu hình |
| storage management | Quản lý lưu trữ | <i>(ITIL Service Operation)</i> The process responsible for managing the storage and maintenance of data throughout its lifecycle. | <i>(ITIL Vận hành dịch vụ)</i> Quy trình chịu trách nhiệm cho việc quản lý lưu trữ và duy trì dữ liệu trong suốt vòng đời của nó |
| strategic | Tính chiến lược | <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 Chiến lược dịch vụ)</i> Cấp cao nhất trong ba cấp của việc lập kế hoạch và cung cấp (chiến lược, chiến thuật và vận hành). Các hoạt động chiến lược bao gồm các thiết lập và kế hoạch dài hạn để đạt được tầm nhìn tổng thể |

| Thuật ngữ tiếng Anh | Thuật ngữ tiếng Việt Nam | Chú giải tiếng Anh | Chú giải tiếng Việt Nam |
|-------------------------------------|--|---|--|
| strategic asset | Tài sản chiến lược | <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 Chiến lược dịch vụ)</i> Bất kỳ tài sản nào cung cấp giá trị cốt lõi mang tính cạnh tranh, tạo hiệu năng khác biệt hoặc những lợi thế cạnh tranh, hoặc những thứ cho phép đơn vị kinh doanh có thêm các cơ hội kinh doanh. Một phần của chiến lược dịch vụ là xác định xem làm thế nào mà công nghệ thông tin có thể được xem xét như là tài sản chiến lược hơn là các chức năng quản trị nội bộ |
| strategy | Chiến lược | <i>(ITIL Service Strategy)</i> A strategic plan designed to achieve defined objectives. | <i>(ITIL Chiến lược dịch vụ)</i> Một kế hoạch mang tính chiến lược được thiết kế để đạt được các mục tiêu định ra |
| strategy management for IT services | Quản lý chiến lược cho dịch vụ công nghệ thông tin | <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 Chiến lược dịch vụ)</i> Quy trình chịu trách nhiệm cho việc định nghĩa và duy trì các khía cạnh của một tổ chức, vị trí, kế hoạch và các mẫu liên quan đến dịch vụ công nghệ thông tin của tổ chức và việc quản lý các dịch vụ đó. Một khi chiến lược được định nghĩa, quản lý chiến lược cho dịch vụ công nghệ thông tin cũng chịu trách nhiệm cho việc làm sao đạt được các kết quả kinh doanh đã đề ra |
| super user | Super User | <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 Vận hành dịch vụ)</i> Một người sử dụng sẽ trợ giúp các người sử dụng, trợ giúp trọng giao tiếp với chức năng hỗ trợ và các phần khác của nhà cung cấp dịch vụ công nghệ thông tin. Super users thường là chuyên gia về các quy trình kinh doanh được hỗ trợ bởi một dịch vụ công nghệ thông tin và cung cấp các trợ giúp cho sự cố nhỏ và đào tạo |

| Thuật ngữ tiếng Anh | Thuật ngữ tiếng Việt Nam | Chú giải tiếng Anh | Chú giải tiếng Việt Nam |
|---|---|--|--|
| supplier | Nhà cung cấp | <i>(ITIL Service Design) (ITIL Service Strategy)</i> A third party responsible for supplying goods or services that are required to deliver IT services. Examples of suppliers include commodity hardware and software vendors, network and telecom providers, and outsourcing organizations. <i>See also</i> supply chain; underpinning contract. | <i>(ITIL Thiết kế dịch vụ) (ITIL Chiến lược dịch vụ)</i> Bên thứ ba chịu trách nhiệm cung cấp hàng hóa và các dịch vụ cần thiết để có thể cung cấp dịch vụ công nghệ thông tin. Ví dụ về nhà cung cấp bao gồm các nhà cung cấp phần cứng, phần mềm, mạng và viễn thông cũng như các tổ chức cho thuê ngoài dịch vụ. <i>Xem</i> chuỗi cung ứng, hợp đồng cơ sở |
| supplier and contract management information system (SCMIS) | Hệ thống thông tin quản lý nhà cung cấp và hợp đồng (SCMIS) | <i>(ITIL Service Design)</i> A set of tools, data and information that is used to support supplier management. <i>See also</i> service knowledge management system. | <i>(ITIL Thiết kế dịch vụ)</i> Một tập công cụ, dữ liệu và các thông tin được sử dụng để hỗ trợ cho quản lý nhà cung cấp. <i>Xem</i> hệ thống quản lý tri thức dịch vụ |
| supplier management | Quản lý nhà cung cấp | <i>(ITIL Service Design)</i> The process responsible for obtaining value for money from suppliers, ensuring that all contracts and agreements with suppliers support the needs of the business, and that all suppliers meet their contractual commitments. <i>See also</i> supplier and contract management information system. | <i>(ITIL Thiết kế dịch vụ)</i> Quy trình chịu trách nhiệm nhằm thu lại giá trị chi phí đã chi ra từ nhà cung cấp, đảm bảo rằng các hợp đồng và thỏa thuận với nhà cung cấp sẽ hỗ trợ cho các nhu cầu của tổ chức kinh doanh. Đảm bảo rằng tất cả các nhà cung cấp đáp ứng được các cam kết trong hợp đồng của họ. <i>Xem</i> hệ thống thông tin quản lý hợp đồng và nhà cung cấp |
| supply chain | Chuỗi cung ứng | <i>(ITIL Service Strategy)</i> The activities in a value chain carried out by suppliers. A supply chain typically involves multiple suppliers, each adding value to the product or service. <i>See also</i> value network. | <i>(ITIL Chiến lược dịch vụ)</i> Các hành động trong chuỗi cung ứng được thực thi bởi các nhà cung cấp. Một chuỗi cung ứng thường có sự tham gia của nhiều nhà cung cấp, mỗi nhà cung cấp trong số đó sẽ mang lại giá trị cho sản phẩm hoặc dịch vụ. <i>Xem</i> mạng giá trị |

| Thuật ngữ tiếng Anh | Thuật ngữ tiếng Việt Nam | Chú giải tiếng Anh | Chú giải tiếng Việt Nam |
|---------------------|--------------------------|---|---|
| support group | Nhóm hỗ trợ | <i>(ITIL Service Operation)</i> A group of people with technical skills. Support groups provide the technical support needed by all of the IT service management processes. <i>See also</i> technical management. | <i>(ITIL Vận hành dịch vụ)</i> Một nhóm người với các kỹ năng công nghệ. Các nhóm hỗ trợ cung cấp các hỗ trợ về công nghệ cần thiết cho mọi quy trình quản lý dịch vụ công nghệ thông tin. <i>Xem</i> quản lý công nghệ |
| support hours | Thời gian hỗ trợ | <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 Thiết kế dịch vụ) (ITIL Vận hành dịch vụ)</i> Số lần hoặc số giờ mà việc hỗ trợ sẵn sàng với người sử dụng. Thông thường sẽ có định nghĩa về số giờ mà chức năng hỗ trợ sẵn sàng. Giờ hỗ trợ nên được định nghĩa trong thỏa thuận mức dịch vụ, và có thể khác với giờ dịch vụ. Ví dụ, giờ dịch vụ có thể là 24h một ngày nhưng giờ hỗ trợ có thể chỉ từ 7h sáng đến 7h tối |
| supporting service | Dịch vụ hỗ trợ | <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 Thiết kế dịch vụ)</i> Dịch vụ công nghệ thông tin không trực tiếp sử dụng bởi tổ chức kinh doanh, nhưng cần thiết cho nhà cung cấp dịch vụ công nghệ thông tin trong việc cung cấp các dịch vụ trực tiếp với khách hàng (ví dụ, một dịch vụ thư mục hoặc một dịch vụ sao lưu). Các dịch vụ hỗ trợ có thể bao gồm các dịch vụ công nghệ thông tin chỉ được sử dụng bởi nhà cung cấp dịch vụ công nghệ thông tin. Tất cả các dịch vụ hỗ trợ đang có, bao gồm cả các dịch vụ đã sẵn sàng cho triển khai, được ghi nhận trong mô tả dịch vụ cùng với thông tin về mối quan hệ của chúng với các đơn vị cấu hình khác và các dịch vụ trực tiếp với khách hàng |

| Thuật ngữ tiếng Anh | Thuật ngữ tiếng Việt Nam | Chú giải tiếng Anh | Chú giải tiếng Việt Nam |
|---------------------|--------------------------|---|---|
| SWOT analysis | Mô hình phân tích SWOT | <i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> A technique that reviews and analyses the internal strengths and weaknesses of an organization and the external opportunities and threats that it faces. SWOT stands for strengths, weaknesses, opportunities and threats. | <i>(ITIL Cải tiến liên tục dịch vụ)</i> Phương pháp nhằm xem xét và phân tích sức mạnh và điểm yếu nội bộ của tổ chức, các cơ hội và mối đe dọa từ bên ngoài mà tổ chức phải đối mặt. SWOT là viết tắt của Điểm mạnh, Điểm yếu, Cơ hội và các mối đe dọa |
| system | Hệ thống | A number of related things that work together to achieve an overall objective. For example: <ul style="list-style-type: none"> • A computer system including hardware, software and applications • A management system, including the framework of policy, processes, functions, standards, guidelines and tools that are planned and managed together – for example, a quality management system • A database management system or operating system that includes many software modules which are designed to perform a set of related functions. | Một tập các thứ có quan hệ làm việc ung nhau để đạt được mục tiêu chung. Ví dụ: <ul style="list-style-type: none"> • Một hệ thống máy tính bao gồm phần cứng, phần mềm và các ứng dụng • Hệ thống quản lý bao gồm các nền làm việc của chính sách, quy trình, chức năng, chuẩn mực, hướng dẫn và công cụ được lập kế hoạch và quản lý cùng nhau, ví dụ hệ thống quản lý chất lượng. • Một hệ thống quản lý dữ liệu hoặc hệ thống vận hành bao gồm nhiều module phần mềm được thiết kế để thực hiện một tập các chức năng có quan hệ với nhau |
| system management | Quản trị hệ thống | The part of IT service management that focuses on the management of IT infrastructure rather than process. | Một phần của quản lý dịch vụ công nghệ thông tin tập trung vào quản lý hạ tầng công nghệ thông tin hơn là quản lý các quy trình |

| Thuật ngữ tiếng Anh | Thuật ngữ tiếng Việt Nam | Chú giải tiếng Anh | Chú giải tiếng Việt Nam |
|----------------------------|-------------------------------|---|--|
| tactical | Chiến thuật | 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. | Cấp giữa trong ba cấp của lập kế hoạch và cung cấp (chiến lược, chiến thuật, vận hành). Các hành động chiến thuật bao gồm kế hoạch trung hạn cần có để đạt được các mục tiêu cụ thể, thường có thời gian tính bằng tuần hoặc tháng |
| technical management | Quản lý công nghệ | <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 Vận hành dịch vụ)</i> Chức năng chịu trách nhiệm cho việc cung cấp các kỹ năng công nghệ để hỗ trợ cho dịch vụ công nghệ thông tin hoặc quản lý hạ tầng công nghệ thông tin. Quản lý công nghệ định nghĩa các vai trò của các nhóm hỗ trợ cũng như công cụ, quy trình và thủ tục cần thiết. |
| technical observation (TO) | Quan sát công nghệ (TO) | <i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Operation)</i> A technique used in service improvement, problem investigation and availability management. Technical support staff meet to monitor the behaviour and performance of an IT service and make recommendations for improvement. | <i>(ITIL Cải tiến liên tục dịch vụ) (ITIL Vận hành dịch vụ)</i> Phương pháp được sử dụng trong cải tiến dịch vụ, chẩn đoán vấn đề và quản lý tính sẵn sàng. Các nhân viên kỹ thuật hỗ trợ gặp nhau để giám sát hoạt động và hiệu năng của dịch vụ công nghệ thông tin và đưa ra các khuyến nghị về việc cải tiến |
| technical support | Hỗ trợ công nghệ | See technical management. | Xem quản lý công nghệ |
| tension metrics | Đại lượng đo lường tương quan | <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 Cải tiến liên tục dịch vụ)</i> Một tập các đại lượng đo có quan hệ, theo đó việc cải tiến một đại lượng đo có thể gây ảnh hưởng tiêu cực đến một đại lượng đo khác. Đại lượng đo lường tương quan được định nghĩa để đảm bảo rằng sự cân bằng sẽ đạt được một cách phù hợp |

| Thuật ngữ tiếng Anh | Thuật ngữ tiếng Việt Nam | Chú giải tiếng Anh | Chú giải tiếng Việt Nam |
|--------------------------|-----------------------------|---|---|
| terms of reference (TOR) | Điều khoản tham chiếu (TOR) | (<i>ITIL Service Design</i>) A document specifying the requirements, scope, deliverables, resources and schedule for a project or activity. | (<i>ITIL Thiết kế dịch vụ</i>) Tài liệu chỉ ra các yêu cầu, phạm vi, sản phẩm, nguồn lực và lịch trình của một dự án hoặc hoạt động |
| test | Kiểm thử | (<i>ITIL Service Transition</i>) An activity that verifies that a configuration item, IT service, process etc. meets its specification or agreed requirements. <i>See also</i> acceptance; service validation and testing. | (<i>ITIL Chuyển tiếp dịch vụ</i>) Một hành động kiểm tra lại xem một đơn vị cấu hình, dịch vụ công nghệ thông tin, quy trình, v... có thỏa mãn đặc tả yêu cầu và các yêu cầu đã thỏa thuận. <i>Xem</i> chấp nhận, phê chuẩn và kiểm thử dịch vụ. |
| test environment | Môi trường kiểm thử | (<i>ITIL Service Transition</i>) A controlled environment used to test configuration items, releases, IT services, processes etc. | (<i>ITIL Chuyển tiếp dịch vụ</i>) Một môi trường có kiểm soát dùng để kiểm thử các đơn vị cấu hình, phiên bản phát hành, dịch vụ công nghệ thông tin và các quy trình, v.v... |
| third party | Bên thứ ba | 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. | Người, tổ chức và các đối tượng không phải là một phần thuộc tổ chức cung cấp dịch vụ hoặc khách hàng, ví dụ, nhà cung cấp phần mềm hoặc công ty bảo trì phần cứng. Các yêu cầu đối với bên thứ ba thường được chỉ ra trong các hợp đồng hỗ trợ cho thỏa thuận mức dịch vụ. <i>Xem</i> hợp đồng cơ sở |
| third-line support | Hỗ trợ cấp độ ba | (<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 Vận hành dịch vụ</i>) Cấp ba trong mô hình phân cấp các nhóm hỗ trợ tham gia vào việc giải quyết các sự cố và chẩn đoán các vấn đề. Mỗi cấp sẽ bao gồm nhiều hơn các kỹ năng công nghệ sâu hơn, nhiều thời gian hơn hoặc nhiều nguồn lực hơn |

| Thuật ngữ tiếng Anh | Thuật ngữ tiếng Việt Nam | Chú giải tiếng Anh | Chú giải tiếng Việt Nam |
|-------------------------------|-------------------------------|---|--|
| threat | Mối đe dọa | 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. | Mối đe dọa là bất kỳ cái gì có thể lợi dụng một điểm yếu. Bất kỳ nguyên nhân nào có thể phát sinh sự cố cũng có thể xem là một mối đe dọa. Ví dụ, lửa là một mối đe dọa có thể sử dụng các điểm yếu trong việc sử dụng lớp phủ sàn chống cháy. Thuật ngữ này thường được sử dụng trong quản lý bảo mật thông tin và quản lý tính liên tục dịch vụ công nghệ thông tin, nhưng cũng được áp dụng cho các lĩnh vực khác như quản lý vấn đề và quản lý tính sẵn sàng |
| threshold | Ngưỡng | 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'. | Giá trị của một đại lượng đo có thể phát sinh báo động hoặc cần thực thi các hành động quản lý. Ví dụ, 'sự cố mức ưu tiên 1 không được giải quyết trong 4h', 'có nhiều hơn 4 đĩa mềm bị lỗi trong vòng 1h', hoặc 'nhiều hơn 10 thay đổi không thành công trong 1 tháng' |
| throughput | Thông lượng | (<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 Thiết kế dịch vụ</i>) Đại lượng đo số lượng giao dịch hoặc các công việc vận hành khác được thực hiện trong một khoảng thời gian cố định, ví dụ, 5000 email được gửi mỗi giờ, hoặc 200 tác vụ vào ra trên đĩa trong 1 giây |
| total cost of ownership (TCO) | Tổng chi phí chủ sở hữu (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 <i>also</i> total cost of utilization. | (<i>ITIL Chiến lược dịch vụ</i>) Một phương pháp được dùng để trợ giúp ra quyết định đầu tư. Phương pháp này đánh giá toàn bộ vòng đời của chi phí sở hữu các đơn vị cấu hình, không chỉ đơn thuần là phí đầu tư ban đầu hoặc giá mua. Xem tổng chi phí sử dụng |

| Thuật ngữ tiếng Anh | Thuật ngữ tiếng Việt Nam | Chú giải tiếng Anh | Chú giải tiếng Việt Nam |
|---------------------------------|------------------------------------|--|---|
| total cost of utilization (TCU) | Tổng chi phí sử dụng (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 Chiến lược dịch vụ)</i> Phương pháp trợ giúp ra quyết định đầu tư và nguồn dịch vụ. Tổng chi phí sử dụng được đánh giá trong toàn bộ vòng đời chi phí của việc khách hàng sử dụng một dịch vụ công nghệ thông tin. Xem tổng chi phí chủ sở hữu |
| total quality management (TQM) | Quản lý chất lượng toàn diện (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 Cải tiến liên tục dịch vụ)</i> Phương pháp để quản lý cải tiến liên tục bằng cách sử dụng hệ thống quản lý chất lượng. Quản lý chất lượng toàn diện thiết lập một văn hóa có sự tham gia của tất cả mọi người trong tổ chức vào quy trình giám sát và cải tiến liên tục |
| transaction | Giao dịch | 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. | Chức năng độc lập được thực hiện bởi một dịch vụ công nghệ thông tin, ví dụ, chuyển tiền từ một tài khoản ngân hàng này sang một tài khoản khác. Giao dịch đơn có thể tham gia vào nhiều hành động thêm, xóa hoặc thay đổi dữ liệu; và không phụ thuộc vào sự thành công hay không thành công của các công việc này |
| transfer cost | Chi phí được chuyển giao | <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 Chiến lược dịch vụ)</i> Một loại chi phí trong đó các bản ghi về việc chi tiêu được thực hiện bởi một phần khác của tổ chức. Ví dụ, một nhà cung cấp dịch vụ công nghệ thông tin có thể trả phí cho nhà tư vấn bên ngoài được sử dụng bởi bộ phận tài chính và sau đó chuyển chi phí đó cho bộ phận tài chính. Nhà cung cấp dịch vụ công nghệ thông tin có thể ghi nhận đó là một chi phí được chuyển giao |

| Thuật ngữ tiếng Anh | Thuật ngữ tiếng Việt Nam | Chú giải tiếng Anh | Chú giải tiếng Việt Nam |
|---------------------------------|------------------------------------|---|---|
| transition | Chuyển tiếp | <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 Chuyển tiếp dịch vụ)</i> Sự thay đổi trạng thái, tương ứng với việc chuyển dịch vụ công nghệ thông tin hoặc một đơn vị cấu hình từ một trạng thái trong vòng đời sang một trạng thái khác |
| transition planning and support | Lập kế hoạch chuyển tiếp và hỗ trợ | <i>(ITIL Service Transition)</i> The process responsible for planning all service transition processes and coordinating the resources that they require. | <i>(ITIL Chuyển tiếp dịch vụ)</i> Quy trình chịu trách nhiệm cho việc lập kế hoạch cho tất cả quy trình chuyển tiếp dịch vụ và phối hợp các nguồn lực cần thiết |
| trend analysis | Phân tích xu hướng | <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 Cải tiến liên tục dịch vụ)</i> Sự phân tích dữ liệu nhằm xác định các mẫu có quan hệ về thời gian. Phân tích xu hướng được sử dụng trong quản lý vấn đề để xác định các sai hỏng thường gặp hoặc các đơn vị cấu hình có vấn đề, trong quản lý khả năng cung cấp như là công cụ mô hình hóa nhằm dự đoán hoạt động trong tương lai. Việc làm này có thể được dùng như là công cụ quản lý nhằm xác định những khiếm khuyết trong các quy trình quản lý dịch vụ công nghệ thông tin |
| tuning | Hiệu chỉnh | 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. | Hành động chịu trách nhiệm trong việc lập kế hoạch thay đổi nhằm sử dụng một cách tối ưu nguồn lực. Hiệu chỉnh thường được sử dụng nhiều nhất trong ngữ cảnh của dịch vụ công nghệ thông tin và các thành phần. Hiệu chỉnh là một phần của quản lý khả năng cung cấp, cũng bao gồm giám sát hiệu năng và thực thi triển khai các thay đổi cần thiết. Hiệu chỉnh cũng được gọi là tối ưu hóa, thường trong ngữ cảnh các quy trình và các nguồn lực không mang tính công nghệ |

| Thuật ngữ tiếng Anh | Thuật ngữ tiếng Việt Nam | Chú giải tiếng Anh | Chú giải tiếng Việt Nam |
|----------------------------|-------------------------------|---|--|
| Type I service provider | Nhà cung cấp dịch vụ loại I | <i>(ITIL Service Strategy)</i> An internal service provider that is embedded within a business unit. There may be several Type I service providers within an organization. | <i>(ITIL Chiến lược dịch vụ)</i> Nhà cung cấp dịch vụ nội bộ nằm trong đơn vị kinh doanh. Có thể có nhiều nhà cung cấp dịch vụ loại I trong một tổ chức. |
| Type II service provider | Nhà cung cấp dịch vụ loại II | <i>(ITIL Service Strategy)</i> An internal service provider that provides shared IT services to more than one business unit. Type II service providers are also known as shared service units. | <i>(ITIL Chiến lược dịch vụ)</i> Nhà cung cấp dịch vụ nội bộ cung cấp các dịch vụ công nghệ thông tin chia sẻ đến nhiều hơn một tổ chức kinh doanh. Nhà cung cấp dịch vụ loại II cũng được biết tới như là đơn vị cung cấp dịch vụ chia sẻ |
| Type III service provider | Nhà cung cấp dịch vụ loại III | <i>(ITIL Service Strategy)</i> A service provider that provides IT services to external customers. | <i>(ITIL Chiến lược dịch vụ)</i> Một nhà cung cấp dịch vụ cung cấp các dịch vụ công nghệ thông tin cho khách hàng ngoài |
| underpinning contract (UC) | Hợp đồng cơ sở (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 Thiết kế dịch vụ)</i> Hợp đồng giữa nhà cung cấp dịch vụ công nghệ thông tin với bên thứ ba. Bên thứ ba cung cấp sản phẩm hoặc các dịch vụ để hỗ trợ việc cung cấp dịch vụ công nghệ thông tin tới một khách hàng. Hợp đồng cơ sở định nghĩa mục tiêu và các trách nhiệm cần có để có thể thỏa mãn mục tiêu thỏa thuận mức dịch vụ trong một hoặc nhiều thỏa thuận mức dịch vụ. |
| unit cost | Chi phí đơn vị | <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 Chiến lược dịch vụ)</i> Chi phí để một nhà cung cấp dịch vụ công nghệ thông tin cung cấp một thành phần của một dịch vụ công nghệ thông tin. Ví dụ, chi phí cho một máy trạm PC, hoặc một giao dịch |

| Thuật ngữ tiếng Anh | Thuật ngữ tiếng Việt Nam | Chú giải tiếng Anh | Chú giải tiếng Việt Nam |
|---------------------|-----------------------------|---|--|
| urgency | Mức khẩn cấp | <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 Thiết kế dịch vụ) (ITIL Chuyển tiếp dịch vụ)</i> Phép đo xem thời gian bao lâu cho tới khi một sự cố, vấn đề hoặc thay đổi có ảnh hưởng có thể nhận ra với tổ chức kinh doanh. Ví dụ, một sự cố có ảnh hưởng cao có thể có mức khẩn cấp thấp nếu sự ảnh hưởng sẽ không ảnh hưởng tới hoạt động kinh doanh cho tới thời điểm kết thúc năm tài chính. Mức ảnh hưởng và mức khẩn cấp được dùng để xác định mức ưu tiên |
| usability | Tính hữu dụng | <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 Thiết kế dịch vụ)</i> Sự dễ dàng mà theo đó một ứng dụng, sản phẩm, một dịch vụ công nghệ thông tin có thể được dùng. Các yêu cầu về khả năng sử dụng thường được bao gồm trong các thông cáo về yêu cầu |
| use case | Tình huống sử dụng | <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 Thiết kế dịch vụ)</i> Một phương pháp dùng để định nghĩa các chức năng và mục tiêu cần có, để thiết kế các phép kiểm thử. Các trường hợp sử dụng định nghĩa các kịch bản thực tế mô tả sự tương tác giữa người sử dụng với dịch vụ công nghệ thông tin và các hệ thống khác |
| user | Người sử dụng | 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. | Người sử dụng dịch vụ công nghệ thông tin hàng ngày. Người sử dụng khác với khách hàng, vì một số khách hàng không trực tiếp sử dụng dịch vụ công nghệ thông tin. |
| user profile (UP) | Mô tả về người sử dụng (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 Chiến lược dịch vụ)</i> Mẫu nhu cầu người sử dụng cho các dịch vụ công nghệ thông tin. Mỗi mô tả về người sử dụng bao gồm một hoặc nhiều Mẫu hoạt động kinh doanh |

| Thuật ngữ tiếng Anh | Thuật ngữ tiếng Việt Nam | Chú giải tiếng Anh | Chú giải tiếng Việt Nam |
|---------------------|--------------------------|---|--|
| utility | Tiện ích | <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 Chiến lược dịch vụ)</i> Chức năng chào cho người sử dụng bởi một sản phẩm hoặc một dịch vụ nhằm đáp ứng một yêu cầu cụ thể. Tổng thể có thể nói tiện ích là những gì mà dịch vụ làm hoặc được sử dụng để xác định xem dịch vụ có thực sự đạt được các kết quả đầu ra mong muốn, hay phù hợp với chức năng. Giá trị kinh doanh mà một dịch vụ công nghệ thông tin mang lại được tạo bởi sự kết hợp của tiện ích và sự bảo đảm. <i>Xem</i> phê chuẩn và kiểm thử dịch vụ. |
| validation | Phê chuẩn | <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 Chuyển tiếp dịch vụ)</i> Một hoạt động đảm bảo rằng các dịch vụ mới hoặc việc thay đổi các dịch vụ công nghệ thông tin cũ, một quy trình, một kế hoạch hoặc các sản phẩm đầu ra thỏa mãn nhu cầu của tổ chức kinh doanh. Phê chuẩn đảm bảo rằng các nhu cầu kinh doanh đã được thỏa mãn mặc dù nó có thể đã thay đổi kể từ thiết kế ban đầu. <i>Xem</i> chấp nhận, chứng nhận, phê chuẩn và kiểm thử dịch vụ, xác minh |
| value chain | Chuỗi giá trị | <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 Chiến lược dịch vụ)</i> Một chuỗi các quy trình sẽ tạo ra sản phẩm hoặc dịch vụ có giá trị với khách hàng. mỗi bước trong chuỗi sẽ thiết lập trên dựa trên bước trước đó và đóng góp vào tổng thể sản phẩm hoặc dịch vụ. <i>Xem</i> mạng giá trị |
| value for money | Giá trị chi phí | 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. | Phép đo không chính thức về hiệu quả chi phí. Giá trị chi phí thường dùng để so sánh với chi phí của các lựa chọn khác. <i>Xem</i> phân tích hiệu quả chi phí |

| Thuật ngữ tiếng Anh | Thuật ngữ tiếng Việt Nam | Chú giải tiếng Anh | Chú giải tiếng Việt Nam |
|---------------------------|--------------------------------|--|--|
| value network | Mạng giá trị | <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 Chiến lược dịch vụ)</i> Tập phức tạp các mối quan hệ giữa hai hay nhiều nhóm hoặc tổ chức. Giá trị được tạo ra thông qua sự trao đổi tri thức, thông tin, sản phẩm hoặc dịch vụ. <i>Xem</i> quan hệ hợp tác, chuỗi giá trị |
| value on investment (VOI) | Giá trị của khoản đầu tư (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 Cải tiến liên tục dịch vụ)</i> Phép đo về lợi nhuận kỳ vọng của một khoản đầu tư. Giá trị của khoản đầu tư xem xét cả lợi nhuận về tài chính lẫn lợi nhuận vô hình. <i>Xem</i> Lợi nhuận trên đầu tư |
| variable cost | Chi phí biến đổi | <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 Chiến lược dịch vụ)</i> Chi phí phụ thuộc vào mức độ sử dụng của dịch vụ công nghệ thông tin, số lượng sản phẩm được tạo ra, số lượng và loại người sử dụng hoặc thứ gì đó không thể cố định trước |
| variance | Phương sai | 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. | Sự khác biệt giữa giá trị định trong kế hoạch và giá trị thực. Thường được dùng trong quản lý tài chính, quản lý khả năng cung cấp và quản lý mức dịch vụ, nhưng có thể áp dụng trong bất kỳ lĩnh vực nào mà cần lập kế hoạch |
| verification | Xác minh | <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 Chuyển tiếp dịch vụ)</i> Hành động đảm bảo rằng dịch vụ mới hoặc sự thay đổi dịch vụ công nghệ thông tin cũ, quy trình, kế hoạch hoặc các sản phẩm đầu ra khác là chính xác, hoàn chỉnh, đáng tin cậy và đáp ứng các đặc tả thiết kế. <i>Xem</i> chấp nhận, phê chuẩn, phê chuẩn và kiểm thử dịch vụ. |

| Thuật ngữ tiếng Anh | Thuật ngữ tiếng Việt Nam | Chú giải tiếng Anh | Chú giải tiếng Việt Nam |
|-------------------------------|--------------------------------------|--|--|
| verification and audit | Xác minh và kiểm tra | <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 Chuyển tiếp dịch vụ)</i> Các hành động nhằm đảm bảo rằng thông tin trong hệ thống quản lý cấu hình là chính xác và tất cả các đơn vị cấu hình được xác định và ghi nhận. Xác minh bao gồm các kiểm tra theo quy trình trên một phần của các quy trình khác, ví dụ kiểm tra số Serial Number của một máy trạm khi mà người sử dụng ghi nhận sự cố. Kiểm tra thì mang tính chu kỳ và chính thức |
| version | Phiên bản | <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 Chuyển tiếp dịch vụ)</i> Một phiên bản được dùng để xác định một điểm so sánh chỉ định của đơn vị cấu hình. Các phiên bản thường sử dụng cách đặt tên cho phép xác định thứ tự và ngày của mỗi điểm so sánh. Ví dụ ứng dụng thanh toán phiên bản 3 gồm các chức năng được cập nhật từ phiên bản 2 |
| vision | Tầm nhìn | A description of what the organization intends to become in the future. A vision is created by senior management and is used to help influence culture and strategic planning. See <i>also</i> mission. | Mô tả về điều mà tổ chức muốn trở thành trong tương lai. Tầm nhìn được tạo bởi quản lý cấp cao và thường được dùng để trợ giúp gây ảnh hưởng đến văn hóa và lập kế hoạch chiến lược. Xem sứ mệnh |
| vital business function (VBF) | Chức năng kinh doanh thiết yếu (VBF) | <i>(ITIL Service Design)</i> Part of a business process that is critical to the success of the business. Vital business functions are an important consideration of business continuity management, IT service continuity management and availability management. | <i>(ITIL Thiết kế dịch vụ)</i> Một phần của quy trình kinh doanh là quan trọng với sự thành công của tổ chức kinh doanh. Chức năng kinh doanh thiết yếu là một phần quan trọng cần xem xét trong quản lý tính liên tục của hoạt động kinh doanh, quản lý tính liên tục dịch vụ công nghệ thông tin, và quản lý tính sẵn sàng |

| Thuật ngữ tiếng Anh | Thuật ngữ tiếng Việt Nam | Chú giải tiếng Anh | Chú giải tiếng Việt Nam |
|------------------------|--------------------------|--|--|
| vulnerability | Điểm yếu | 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. | Một yếu điểm có thể bị khai thác bởi một mối đe dọa, ví dụ, một cổng tường lửa mở, mật khẩu không bao giờ được thay đổi hoặc một cái thảm dễ cháy. Sự thiếu kiểm soát cũng được xem là một điểm yếu |
| warm standby | Khôi phục ấm | See intermediate recovery. | Xem khôi phục trung cấp |
| warranty | Sự bảo đảm | (ITIL Service Strategy) Assurance that a product or service will meet agreed requirements. This may be a formal agreement such as a service level agreement or contract, or it may be a marketing message or brand image. Warranty refers to the ability of a service to be available when needed, to provide the required capacity, and to provide the required reliability in terms of continuity and security. Warranty can be summarized as 'how the service is delivered', and can be used to determine whether a service is 'fit for use'. The business value of an IT service is created by the combination of utility and warranty. See also service validation and testing. | (ITIL Chiến lược dịch vụ) Sự đảm bảo rằng một sản phẩm hoặc dịch vụ đáp ứng được các yêu cầu. Có thể là một thỏa thuận chính thức như là thỏa thuận mức dịch vụ hoặc hợp đồng, hoặc có thể là một lời nhắn có tính chất marketing hoặc hình ảnh thương hiệu. Sự bảo đảm dùng để chỉ khả năng của một dịch vụ sẽ sẵn sàng khi cần tới nó, cung cấp đủ mức yêu cầu về khả năng cung cấp, cung cấp tính tin cậy cần thiết trong khi thỏa mãn tính liên tục và tính bảo mật. Sự bảo đảm có thể tổng kết là dịch vụ được cung cấp như thế nào và nó là yếu tố để xác định xem dịch vụ có phải là phù hợp để sử dụng không. Giá trị kinh doanh của một dịch vụ công nghệ thông tin được tạo thành từ sự kết hợp của tiện ích và sự bảo đảm |
| work in progress (WIP) | Đang tiến hành (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. | Trạng thái có nghĩa các hành động đã bắt đầu nhưng chưa hoàn tất. Thường được dùng để chỉ trạng thái của một sự cố, vấn đề và các thay đổi, v.v... |

| Thuật ngữ tiếng Anh | Thuật ngữ tiếng Việt Nam | Chú giải tiếng Anh | Chú giải tiếng Việt Nam |
|---------------------|--------------------------|--|---|
| work instruction | Hướng dẫn công việc | 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. | Tài liệu bao gồm các bước chi tiết với các bước cụ thể cần tuân thủ để thực thi một hành động. Một hướng dẫn công việc bao gồm thông tin chi tiết hơn thủ tục và chỉ được tạo ra nếu cần tới các hướng dẫn rất chi tiết |
| work order | Yêu cầu công việc | 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. | Yêu cầu chính thức để thực thi một hành động được định nghĩa. Các yêu cầu công việc thường được dùng bởi quản lý thay đổi và quản lý phiên bản phát hành và triển khai để chuyển yêu cầu tới chức năng quản lý công nghệ và quản lý ứng dụng |
| workaround | Giải pháp tạm thời | <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 Vận hành dịch vụ)</i> Làm giảm hoặc triệt tiêu ảnh hưởng của sự cố hoặc vấn đề khi chưa có giải pháp hoàn chỉnh, ví dụ bằng cách khởi động lại một đơn vị cấu hình bị hỏng. Giải pháp tạm thời cho các vấn đề thường được tài liệu hóa trong các bản ghi lỗi đã biết. Giải pháp cho các sự cố mà không có kết hợp nào với các bản ghi vấn đề thì được tài liệu hóa luôn trong bản ghi sự cố |
| workload | Khối lượng công việc | 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. | Nguồn lực cần có để cung cấp một phần xác định của dịch vụ công nghệ thông tin. Khối lượng công việc có thể được phân loại theo người sử dụng, nhóm người sử dụng, các chức năng trong một dịch vụ công nghệ thông tin. Nó được dùng để trợ giúp trong việc phân tích và quản lý khả năng cung cấp, hiệu năng và mức độ sử dụng của các đơn vị cấu hình và dịch vụ công nghệ thông tin. Thuật ngữ đôi khi được dùng như từ đồng nghĩa của thông lượng |

Danh sách từ viết tắt

| Từ viết tắt tiếng Anh | Từ viết tắt tiếng Việt Nam | Chú giải tiếng Anh | Chú giải tiếng Việt Nam |
|-----------------------|----------------------------|--|--|
| ACD | ACD | automatic call distribution | Phân bổ cuộc gọi tự động |
| AM | AM | availability management | Quản lý tính sẵn sàng |
| AMIS | AMIS | availability management information system | Hệ thống thông tin quản lý tính sẵn sàng |
| ASP | ASP | application service provider | Nhà cung cấp dịch vụ ứng dụng |
| AST | AST | agreed service time | Thời gian cam kết dịch vụ |
| BCM | BCM | business continuity management | Quản lý tính liên tục trong kinh doanh |
| BCP | BCP | business continuity plan | Kế hoạch về tính liên tục kinh doanh |
| BIA | BIA | business impact analysis | Phân tích ảnh hưởng đến kinh doanh |
| BMP | BMP | Best Management Practice | Kinh nghiệm quản lý tốt nhất |
| BRM | BRM | business relationship manager | Nhà quản lý quan hệ kinh doanh |
| BSI | BSI | British Standards Institution | Viện tiêu chuẩn Anh |
| CAB | CAB | change advisory board | Ban tư vấn thay đổi |
| CAPEX | CAPEX | capital expenditure | Khoản chi tiêu vốn |
| CCM | CCM | component capacity management | Quản lý khả năng cung cấp thành phần |

| Từ viết tắt tiếng Anh | Từ viết tắt tiếng Việt Nam | Chú giải tiếng Anh | Chú giải tiếng Việt Nam |
|-----------------------|----------------------------|---|---|
| CFIA | CFIA | component failure impact analysis | Phân tích ảnh hưởng lỗi của các thành phần |
| CI | CI | configuration item | Đơn vị cấu hình |
| CMDB | CMDB | configuration management database | Cơ sở dữ liệu quản lý cấu hình |
| CMIS | CMIS | capacity management information system | Hệ thống thông tin quản lý khả năng cung cấp |
| CMM | CMM | capability maturity model | Mô hình năng lực trưởng thành |
| CMMI | CMMI | Capability Maturity Model Integration | Mô hình tích hợp năng lực trưởng thành |
| CMS | CMS | configuration management system | Hệ thống quản lý cấu hình |
| COBIT | COBIT | Control OBjectives for Information and related Technology | Control OBjectives for Information and related Technology |
| COTS | COTS | commercial off the shelf | Sẵn sàng phổ biến và thương mại hóa |
| CSF | CSF | critical success factor | Yếu tố quyết định thành công |
| CSI | CSI | continual service improvement | Cải tiến liên tục dịch vụ |
| CTI | CTI | computer telephony integration | Tích hợp máy tính – điện thoại |
| DIKW | DIKW | Data-to-Information-to-Knowledge-to-Wisdom | Dữ liệu-thông tin-kiến thức-sự thông thái |
| DML | DML | definitive media library | Thư viện phương tiện được xác định |

| Từ viết tắt tiếng Anh | Từ viết tắt tiếng Việt Nam | Chú giải tiếng Anh | Chú giải tiếng Việt Nam |
|-----------------------|----------------------------|---|--|
| ECAB | ECAB | emergency change advisory board | Ban tư vấn thay đổi khẩn cấp |
| ELS | ELS | early life support | Hỗ trợ sau triển khai |
| eSCM-CL | eSCM-CL | eSourcing Capability Model for Client Organizations | Mô hình năng lực nguồn cung điện tử cho các tổ chức khách hàng (eSCM-CL) |
| eSCM-SP | eSCM-SP | eSourcing Capability Model for Service Providers | Mô hình năng lực nguồn điện tử cho nhà cung cấp dịch vụ (eSCM-SP) |
| FTA | FTA | fault tree analysis | Kỹ thuật phân tích lỗi hình cây |
| IRR | IRR | internal rate of return | Tỉ suất hoàn vốn nội bộ |
| ISG | ISG | IT steering group | Nhóm định hướng công nghệ thông tin |
| ISM | ISM | information security management | Quản lý bảo mật thông tin |
| ISMS | ISMS | information security management system | Hệ thống quản lý bảo mật thông tin |
| ISO | ISO | International Organization for Standardization | Tổ chức tiêu chuẩn quốc tế |
| ISP | ISP | internet service provider | Nhà cung cấp dịch vụ Internet |
| IT | IT | information technology | Công nghệ thông tin |
| ITSCM | ITSCM | IT service continuity management | Quản lý tính liên tục dịch vụ công nghệ thông tin |
| ITSM | ITSM | IT service management | Quản lý dịch vụ công nghệ thông tin |

| Từ viết tắt tiếng Anh | Từ viết tắt tiếng Việt Nam | Chú giải tiếng Anh | Chú giải tiếng Việt Nam |
|-----------------------|----------------------------|-------------------------------------|--|
| itSMF | itSMF | IT Service Management Forum | Diễn đàn quản lý dịch vụ công nghệ thông tin |
| IVR | IVR | interactive voice response | Tương tác trả lời tự động |
| KEDB | KEDB | known error database | Cơ Sở dữ liệu lỗi đã biết |
| KPI | KPI | key performance indicator | Tiêu chí hiệu năng quan trọng |
| LOS | LOS | line of service | Nhánh dịch vụ |
| MIS | MIS | management information system | Hệ thống thông tin quản lý |
| M_o_R | M_o_R | Management of Risk | Quản lý rủi ro |
| MTBF | MTBF | mean time between failures | Khoảng thời gian giữa các hư hỏng |
| MTBSI | MTBSI | mean time between service incidents | Thời gian giữa hai sự cố dịch vụ |
| MTRS | MTRS | mean time to restore service | Thời gian trung bình để khôi phục dịch vụ |
| MTTR | MTTR | mean time to repair | Thời gian trung bình để sửa chữa |
| NPV | NPV | net present value | Giá trị hiện tại thuần |
| OLA | OLA | operational level agreement | Thỏa thuận vận hành dịch vụ |
| OPEX | OPEX | operational expenditure | Chi phí vận hành |
| PBA | PBA | pattern of business activity | Mẫu hoạt động kinh doanh |
| PDCA | PDCA | Plan-Do-Check-Act | Mô hình Plan – Do – Check - Act |

| Từ viết tắt tiếng Anh | Từ viết tắt tiếng Việt Nam | Chú giải tiếng Anh | Chú giải tiếng Việt Nam |
|-----------------------|----------------------------|--|---|
| PFS | PFS | prerequisite for success | Điều kiện cần có để thành công |
| PIR | PIR | post-implementation review | Đánh giá sau triển khai |
| PMBOK | PMBOK | Project Management Body of Knowledge | Project Management Body of Knowledge |
| PMI | PMI | Project Management Institute | Học viện quản lý dự án |
| PMO | PMO | project management office | Văn phòng quản lý dự án |
| PRINCE2 | PRINCE2 | PRojects IN Controlled Environments | PRojects IN Controlled Environments |
| PSO | PSO | projected service outage | Thời gian gián đoạn dịch vụ dự kiến |
| QA | QA | quality assurance | Đảm bảo chất lượng |
| QMS | QMS | quality management system | Hệ thống quản lý chất lượng |
| RACI | RACI | responsible, accountable, consulted and informed | Thực thi, chịu trách nhiệm, tư vấn và thông báo |
| RCA | RCA | root cause analysis | Phân tích nguyên nhân gốc |
| RFC | RFC | request for change | Yêu cầu thay đổi |
| ROA | ROA | return on assets | Thu nhập trên tài sản |
| ROI | ROI | return on investment | Lợi nhuận trên đầu tư |
| RPO | RPO | recovery point objective | Mục tiêu của điểm khôi phục |
| RTO | RTO | recovery time objective | Mục tiêu về thời gian khôi phục |

| Từ viết tắt tiếng Anh | Từ viết tắt tiếng Việt Nam | Chú giải tiếng Anh | Chú giải tiếng Việt Nam |
|-----------------------|----------------------------|---|---|
| SAC | SAC | service acceptance criteria | Tiêu chí chấp nhận dịch vụ |
| SACM | SACM | service asset and configuration management | Quản lý cấu hình và tài sản dịch vụ |
| SAM | SAM | software asset management | Quản lý tài sản phần mềm |
| SCM | SCM | service capacity management | Quản lý khả năng cung cấp dịch vụ |
| SCMIS | SCMIS | supplier and contract management information system | Hệ thống thông tin quản lý nhà cung cấp và hợp đồng |
| SDP | SDP | service design package | Gói thiết kế dịch vụ |
| SFA | SFA | service failure analysis | Phân tích sai hỏng dịch vụ |
| SIP | SIP | service improvement plan | Kế hoạch cải tiến dịch vụ |
| SKMS | SKMS | service knowledge management system | Hệ thống quản lý tri thức dịch vụ |
| SLA | SLA | service level agreement | Thỏa thuận mức dịch vụ |
| SLM | SLM | service level management | Quản lý mức dịch vụ |
| SLP | SLP | service level package | Gói mức dịch vụ |
| SLR | SLR | service level requirement | Yêu cầu về mức dịch vụ |
| SMART | SMART | specific, measurable, achievable, relevant and time-bound | Cụ thể, đo được, có thể đạt được, phù hợp và đúng thời điểm |

| Từ viết tắt tiếng Anh | Từ viết tắt tiếng Việt Nam | Chú giải tiếng Anh | Chú giải tiếng Việt Nam |
|-----------------------|----------------------------|--|------------------------------------|
| SMIS | SMIS | security management information system | Hệ thống thông tin quản lý bảo mật |
| SMO | SMO | service maintenance objective | Mục tiêu bảo trì dịch vụ |
| SoC | SoC | separation of concerns | Sự phân chia các mối quan tâm |
| SOP | SOP | standard operating procedure | Các thủ tục vận hành chuẩn |
| SOR | SOR | statement of requirements | Thông cáo về yêu cầu |
| SOX | SOX | Sarbanes-Oxley (US law) | Sarbanes-Oxley (luật Mỹ) |
| SPI | SPI | service provider interface | Giao diện nhà cung cấp |
| SPM | SPM | service portfolio management | Quản lý danh mục dịch vụ |
| SPOF | SPOF | single point of failure | Điểm hư hỏng duy nhất |
| TCO | TCO | total cost of ownership | Tổng chi phí chủ sở hữu |
| TCU | TCU | total cost of utilization | Tổng chi phí sử dụng |
| TO | TO | technical observation | Quan sát công nghệ |
| TOR | TOR | terms of reference | Điều khoản tham chiếu |
| TQM | TQM | total quality management | Quản lý chất lượng toàn diện |
| UC | UC | underpinning contract | Hợp đồng cơ sở |
| UP | UP | user profile | Mô tả về người sử dụng |

| Từ viết tắt tiếng Anh | Từ viết tắt tiếng Việt Nam | Chú giải tiếng Anh | Chú giải tiếng Việt Nam |
|-----------------------|----------------------------|-------------------------|--------------------------------|
| VBF | VBF | vital business function | Chức năng kinh doanh thiết yếu |
| VOI | VOI | value on investment | Giá trị của khoản đầu tư |
| WIP | WIP | work in progress | Đang tiến hành |

The Swirl logo™ (logo Swirl) là thương hiệu đã đăng ký thuộc về Cabinet Office

ITIL® là thương hiệu đã đăng ký thuộc về Cabinet Office

PRINCE2® là thương hiệu đã đăng ký thuộc về Cabinet Office

M_o_R® là thương hiệu đã đăng ký thuộc về Cabinet Office