

Glossario ITIL® Italiano, v1.0, 30 settembre 2011

Basato sul glossario Inglese v1.0, 29 luglio 2011



Glossario e abbreviazioni ITIL®

Italiano

Questo glossario può essere liberamente scaricato.

Vedere www.itil-officialsite.com/InternationalActivities/TranslatedGlossaries.aspx per i dettagli sui termini di licenza.

Ringraziamenti

Desideriamo ringraziare Ashley Hanna (HP) e Stuart Rance (HP) che hanno prodotto il glossario ITIL originale in inglese nel maggio 2007, e Ashley Hanna che lo ha aggiornato nel luglio 2011.

Ringraziamenti sono inoltre dovuti a tutti coloro che hanno contribuito alle edizioni del 2007 e 2011 delle guide di riferimento ITIL. Per una lista completa dei ringraziamenti si prega di consultare: www.itil-officialsite.com/Publications/PublicationAcknowledgements.aspx

Siamo inoltre molto grati a Alessio Cuppari (itSMF Italia) per aver guidato il progetto di traduzione italiana del glossario e i seguenti esperti del gruppo di traduzione e verifica di qualità:

Paola Belforte (itSMF Italia)

Federico Corradi (itSMF Italia)

Ivan Grumelli (itSMF Italia)

Emanuele Matteazzi (itSMF Italia)

Andrea Praitano (itSMF Italia)

Maxime Sottini (itSMF Italia)

Termini e definizioni del glossario

Termine Inglese	Termine Italiano	Definizione Inglese	Definizione Italiana
acceptance	accettazione	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.	L'accordo formale sul fatto che un servizio IT, processo, piano, o altro deliverable sia completo, accurato, affidabile e risponda ai suoi requisiti specificati. L'accettazione è preceduta di solito dalla change evaluation o test ed è spesso richiesta prima di procedere alla successiva fase di un progetto o processo. <i>Vedere anche</i> service acceptance criteria.
access management	access management gestione degli accessi	<i>(ITIL Service Operation)</i> The process responsible for allowing users to make use of IT services, data or other assets. Access management helps to protect the confidentiality, integrity and availability of assets by ensuring that only authorized users are able to access or modify them. Access management implements the policies of information security management and is sometimes referred to as rights management or identity management.	<i>(ITIL Service Operation)</i> Il Processo responsabile di consentire agli utenti l'utilizzo dei servizi IT, dati o altri asset. L'access management aiuta a proteggere la riservatezza, integrità e disponibilità degli asset assicurando che soltanto gli utenti autorizzati possano accedervi o modificarli. L'access management implementa le policy di gestione dell'information security management ed è talvolta viene riferito come rights management o identity management.
account manager	account manager	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A role that is very similar to that of the business relationship manager, but includes more commercial aspects. Most commonly used by Type III service providers when dealing with external customers.	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Un ruolo che è molto simile a quello del business relationship manager, ma contempla più aspetti commerciali. Più frequentemente utilizzato dai service provider di Tipo III per gestire i clienti esterni.
accounting	accounting contabilità	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The process responsible for identifying the actual costs of delivering IT services, comparing these with budgeted costs, and managing variance from the budget.	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Il processo responsabile dell'identificazione dei costi reali di erogazione dei servizi IT, confrontando questi con i costi a budget, e gestendo la varianza dal budget.

Termine Inglese	Termine Italiano	Definizione Inglese	Definizione Italiana
accounting period	periodo di accounting	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A period of time (usually one year) for which budgets, charges, depreciation and other financial calculations are made. <i>See also</i> financial year.	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Un periodo di tempo (solitamente un anno) per il quale sono predisposti i budget, gli addebiti, gli ammortamenti e altri calcoli finanziari. <i>Vedere anche</i> financial year.
accredited	accreditato	Officially authorized to carry out a role. For example, an accredited body may be authorized to provide training or to conduct audits.	Ufficialmente autorizzato a ricoprire un ruolo. Ad esempio un organismo accreditato potrebbe essere autorizzato a fornire formazione o a condurre degli audit.
active monitoring	monitoraggio attivo	<i>(ITIL Service Operation)</i> Monitoring of a configuration item or an IT service that uses automated regular checks to discover the current status. <i>See also</i> passive monitoring.	<i>(ITIL Service Operation)</i> Monitoraggio di un elemento della configurazione, o di un servizio IT, che effettua verifiche automatiche regolari per determinarne lo stato attuale. <i>Vedere anche</i> passive monitoring.
activity	attività	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.	Una serie di azioni progettate per conseguire un particolare risultato. Le attività sono di solito definite come parte di processi o piani, e sono documentati nelle procedure.
agreed service time (AST)	tempo di servizio concordato (AST)	<i>(ITIL Service Design)</i> A synonym for service hours, commonly used in formal calculations of availability. <i>See also</i> downtime.	<i>(ITIL Service Design)</i> Un sinonimo di orario di servizio, viene comunemente utilizzato nelle formule di calcolo della disponibilità. <i>Vedere anche</i> downtime.
agreement	accordo	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.	Un documento che descrive un formale intendimento fra due o più parti. Un accordo non è legalmente vincolante, a meno che non sia parte di un contratto. <i>Vedere anche</i> service level agreement.

Termine Inglese	Termine Italiano	Definizione Inglese	Definizione Italiana
alert	allarme	<i>(ITIL Service Operation)</i> A notification that a threshold has been reached, something has changed, or a failure has occurred. Alerts are often created and managed by system management tools and are managed by the event management process.	<i>(ITIL Service Operation)</i> Un avviso che è stata raggiunta una determinata soglia, qualcosa è stato modificato, o si è verificato un malfunzionamento. Gli allarmi vengono spesso creati e gestiti da tool di system management e sono gestiti attraverso il processo di event management.
analytical modelling	modellazione analitica	<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 Service Design) (ITIL Continual Service Improvement)</i> Una tecnica che utilizza modelli matematici per prevedere il comportamento di un elemento della configurazione o servizio IT. I modelli analitici sono comunemente utilizzati nei processi di capacity management e availability management. <i>Vedere anche</i> modelling; simulation modelling.
application	applicazione	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.	Un software che fornisce delle funzionalità richieste da un servizio IT. Ogni Applicazione potrebbe essere parte di più di un servizio IT. Una applicazione gira su uno o più server o client. <i>Vedere anche</i> application management; application portfolio.
application management	application management gestione delle applicazioni	<i>(ITIL Service Operation)</i> The function responsible for managing applications throughout their lifecycle.	<i>(ITIL Service Operation)</i> La funzione responsabile della gestione delle applicazioni durante il loro intero ciclo di vita.

Termine Inglese	Termine Italiano	Definizione Inglese	Definizione Italiana
application portfolio	portafoglio delle applicazioni	<i>(ITIL Service Design)</i> A database or structured document used to manage applications throughout their lifecycle. The application portfolio contains key attributes of all applications. The application portfolio is sometimes implemented as part of the service portfolio, or as part of the configuration management system.	<i>(ITIL Service Design)</i> Un database, o documento strutturato, utilizzato per gestire le applicazioni durante il loro intero ciclo di vita. Il portafoglio delle applicazioni contiene i principali attributi di tutte le applicazioni. Il portafoglio delle applicazioni è talvolta costruito nell'ambito del service portfolio, o nell'ambito del configuration management system.
application service provider (ASP)	fornitore di servizi applicativi (ASP)	<i>(ITIL Service Design)</i> An external service provider that provides IT services using applications running at the service provider's premises. Users access the applications by network connections to the service provider.	<i>(ITIL Service Design)</i> Un servizi service provider esterno che fornisce servizi IT utilizzando applicazioni in esecuzione presso le strutture del fornitore. Gli utenti accedono alle applicazioni tramite le connessioni di rete con il fornitore di servizi.
application sizing	dimensionamento delle applicazioni	<i>(ITIL Service Design)</i> The activity responsible for understanding the resource requirements needed to support a new application, or a major change to an existing application. Application sizing helps to ensure that the IT service can meet its agreed service level targets for capacity and performance.	<i>(ITIL Service Design)</i> L'attività responsabile di comprendere i requisiti in termini di risorse necessarie per supportare una nuova pplicazione o un change importante ad una applicazione esistente. Il dimensionamento delle applicazioni aiuta ad assicurare che il servizio IT possa soddisfare i traguardi concordati per i livelli di servizio in termini di capacità e performance.
architecture	architettura	<i>(ITIL Service Design)</i> The structure of a system or IT service, including the relationships of components to each other and to the environment they are in. Architecture also includes the standards and guidelines that guide the design and evolution of the system.	<i>(ITIL Service Design)</i> La struttura di un sistema o servizio IT, incluse le relazioni tra ciascuno dei componenti e con l'ambiente circostante. L'architettura include anche gli standard e le linee guida per la progettazione e l'evoluzione del sistema.

Termine Inglese	Termine Italiano	Definizione Inglese	Definizione Italiana
assembly	assemblaggio	<i>(ITIL Service Transition)</i> A configuration item that is made up of a number of other CIs. For example, a server CI may contain CIs for CPUs, disks, memory etc.; an IT service CI may contain many hardware, software and other CIs. See <i>also</i> build; component CI.	<i>(ITIL Service Transition)</i> Un elemento della configurazione composto da un insieme di altri CI. Ad esempio un CI di tipo server potrebbe contenere CI di tipo CPU, dischi, memoria, ecc; un CI di tipo servizio IT potrebbe contenere diversi CI di tipo hardware, software ed altri ancora. <i>Vedere anche</i> build; component CI.
assessment	assessment valutazione	Inspection and analysis to check whether a standard or set of guidelines is being followed, that records are accurate, or that efficiency and effectiveness targets are being met. See <i>also</i> audit.	Il controllo e l'analisi per verificare se uno standard o insieme di linee guida è stato seguito, che le registrazioni sono accurate, o se sono stati raggiunti i traguardi di efficacia ed efficienza. <i>Vedere anche</i> audit.
asset	asset bene	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Any resource or capability. The assets of a service provider include anything that could contribute to the delivery of a service. Assets can be one of the following types: management, organization, process, knowledge, people, information, applications, infrastructure or financial capital. See <i>also</i> customer asset; service asset; strategic asset.	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Ogni risorsa o abilità. Gli asset di un service provider comprendono ogni cosa che potrebbe contribuire all'erogazione di un servizio. Gli asset possono essere di una delle seguenti tipologie: management, organizzazione, processo, conoscenza, persone, informazioni, applicazioni, infrastruttura o capitale finanziario. <i>Vedere anche</i> customer asset; service asset; strategic asset..
asset management	asset management gestione asset	<i>(ITIL Service Transition)</i> A generic activity or process responsible for tracking and reporting the value and ownership of assets throughout their lifecycle. See <i>also</i> service asset and configuration management; fixed asset management; software asset management.	<i>(ITIL Service Transition)</i> Una generica attività o processo responsabile di tener traccia e produrre report sul valore e la proprietà degli asset attraverso il loro ciclo di vita. <i>Vedere anche</i> service asset and configuration management; fixed asset management; software asset management.
asset register	elenco degli asset	<i>(ITIL Service Transition)</i> A list of fixed assets that includes their ownership and value. See <i>also</i> fixed asset management.	<i>(ITIL Service Transition)</i> Un elenco di cespiti che include la loro proprietà e valore. <i>Vedere anche</i> fixed asset management.

Termine Inglese	Termine Italiano	Definizione Inglese	Definizione Italiana
asset specificity	specificità dell'asset	<i>(ITIL Service Strategy)</i> One or more attributes of an asset that make it particularly useful for a given purpose. Asset specificity may limit the use of the asset for other purposes.	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Uno o più attributi di un asset che lo rendono particolarmente utile per un data finalità. La specificità dell'asset può limitare l'uso dell'asset per altre finalità.
attribute	attributo	<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 <i>also</i> relationship; configuration management system.	<i>(ITIL Service Transition)</i> Una parte di informazione relativo ad un elemento della configurazione. Esempi sono il nome, la posizione fisica, il numero di versione ed il costo. Gli attributi dei CI sono registrati in un configuration management database (CMDB) e mantenuti come parte di un configuration management system (CMS). See <i>also</i> relationship; configuration management system.
audit	audit	Formal inspection and verification to check whether a standard or set of guidelines is being followed, that records are accurate, or that efficiency and effectiveness targets are being met. An audit may be carried out by internal or external groups. See <i>also</i> assessment; certification.	Una ispezione e verifica formale per controllare se uno standard o un insieme di linee guida è stato seguito, che le registrazioni sono accurate, o se sono stati raggiunti i traguardi di efficacia ed efficienza. Un audit potrebbe essere condotto da gruppi interni o esterni. Vedere anche assessment; certification.
authority matrix	matrice delle autorità	See RACI.	Vedere RACI.
automatic call distribution (ACD)	distribuzione automatica delle chiamate (ACD)	<i>(ITIL Service Operation)</i> Use of information technology to direct an incoming telephone call to the most appropriate person in the shortest possible time. ACD is sometimes called automated call distribution.	<i>(ITIL Service Operation)</i> L'utilizzo dell'information technology per indirizzare una telefonata in ingresso verso la persona più adatta nel minor tempo possibile. L'ACD talvolta viene anche denominato assegnazione automatica delle chiamate.

Termine Inglese	Termine Italiano	Definizione Inglese	Definizione Italiana
availability	disponibilità	<i>(ITIL Service Design)</i> Ability of an IT service or other configuration item to perform its agreed function when required. Availability is determined by reliability, maintainability, serviceability, performance and security. Availability is usually calculated as a percentage. This calculation is often based on agreed service time and downtime. It is best practice to calculate availability of an IT service using measurements of the business output.	<i>(ITIL Service Design)</i> L'abilità di un servizio IT o altro elemento della configurazione di erogare la sua funzionalità concordata quando richiesto. La disponibilità viene determinata dall'affidabilità, manutenibilità, abilità del servizio, performance e sicurezza. La disponibilità viene generalmente espressa sotto forma di percentuale. Questo calcolo è spesso basato sul tempo di servizio concordato e sul tempo di indisponibilità. La migliore pratica è quella di calcolare la disponibilità di un servizio IT utilizzando misurazioni di output del business..
availability management (AM)	availability management (AM) gestione della disponibilità (AM)	<i>(ITIL Service Design)</i> The process responsible for ensuring that IT services meet the current and future availability needs of the business in a cost-effective and timely manner. Availability management defines, analyses, plans, measures and improves all aspects of the availability of IT services, and ensures that all IT infrastructures, processes, tools, roles etc. are appropriate for the agreed service level targets for availability. <i>See also</i> availability management information system.	<i>(ITIL Service Design)</i> Il processo responsabile di assicurare che i servizi IT corrispondano agli attuali e futuri bisogni di disponibilità del business in modo efficace per i costi e puntuale. L'availability management definisce, analizza, pianifica, misura e migliora tutti gli aspetti di disponibilità dei servizi IT e assicura che tutte le infrastrutture IT, i processi, i tool, i ruoli, ecc. siano adeguati per i traguardi concordati dei livelli di servizio per la disponibilità. <i>Vedere anche</i> availability management information system.
availability management information system (AMIS)	sistema informativo per la gestione della disponibilità (AMIS)	<i>(ITIL Service Design)</i> A set of tools, data and information that is used to support availability management. <i>See also</i> service knowledge management system.	<i>(ITIL Service Design)</i> Un insieme di tool, dati e informazioni utilizzato per supportare la gestione della disponibilità. <i>Vedere anche</i> service knowledge management system.
availability plan	piano della disponibilità	<i>(ITIL Service Design)</i> A plan to ensure that existing and future availability requirements for IT services can be provided cost-effectively.	<i>(ITIL Service Design)</i> Un piano per assicurare che gli attuali e futuri requisiti di disponibilità per i servizi IT possano essere forniti ad un costo realmente efficace.

Termine Inglese	Termine Italiano	Definizione Inglese	Definizione Italiana
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 Service Transition)</i> Un'attività che ripristina un servizio o un altro elemento della configurazione ad una precedente baseline. Back-out è utilizzato come una forma di rimedio quando un change o release non va a buon fine.
backup	backup	<i>(ITIL Service Design) (ITIL Service Operation)</i> Copying data to protect against loss of integrity or availability of the original.	<i>(ITIL Service Design) (ITIL Service Operation)</i> Copiare i dati per proteggersi dall'eventuale perdita di integrità o disponibilità dell'originale.
balanced scorecard	balanced scorecard	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> A management tool developed by Drs Robert Kaplan (Harvard Business School) and David Norton. A balanced scorecard enables a strategy to be broken down into key performance indicators. Performance against the KPIs is used to demonstrate how well the strategy is being achieved. A balanced scorecard has four major areas, each of which has a small number of KPIs. The same four areas are considered at different levels of detail throughout the organization.	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> Uno strumento di gestione sviluppato dal Dott. Robert Kaplan (Harvard Business School) e David Norton. Una balanced scorecard permette di poter scomporre una strategia in key performance indicator. La performance rispetto ai KPI viene utilizzata per dimostrare quanto bene la strategia è stata conseguita. Una balanced scorecard ha 4 principali aree, ognuna delle quali ha un ridotto numero di KPI. Le stesse 4 aree sono considerate a differenti livelli di dettaglio parte attraverso l'organizzazione.

Termine Inglese	Termine Italiano	Definizione Inglese	Definizione Italiana
baseline	baseline base di riferimento	<p>(<i>ITIL Continual Service Improvement</i>) (<i>ITIL Service Transition</i>) A snapshot that is used as a reference point. Many snapshots may be taken and recorded over time but only some will be used as baselines. For example:</p> <ul style="list-style-type: none"> • An ITSM baseline can be used as a starting point to measure the effect of a service improvement plan • A performance baseline can be used to measure changes in performance over the lifetime of an IT service • A configuration baseline can be used as part of a back-out plan to enable the IT infrastructure to be restored to a known configuration if a change or release fails. <p>See also benchmark.</p>	<p>(<i>ITIL Continual Service Improvement</i>) (<i>ITIL Service Transition</i>) Una istantanea utilizzata come base di riferimento. Molte istantanee possono essere effettuate e registrate nel tempo ma solo alcune verranno utilizzate come basi di riferimento. Ad esempio:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Una baseline ITSM può essere utilizzata quale punto di partenza per misurare l'effetto di un piano di miglioramento del servizio • Una baseline di performance può essere utilizzata per misurare i change nelle prestazioni sul tempo di vita di un Servizio IT • Una baseline di configurazione può essere utilizzata come parte di un piano di back-out per consentire che l'Infrastruttura IT possa essere ripristinata ad una nota configurazione se un change o una release dovesse fallire. <p>Vedere anche benchmark.</p>
benchmark	benchmark	<p>(<i>ITIL Continual Service Improvement</i>) (<i>ITIL Service Transition</i>) A baseline that is used to compare related data sets as part of a benchmarking exercise. For example, a recent snapshot of a process can be compared to a previous baseline of that process, or a current baseline can be compared to industry data or best practice. See also benchmarking; baseline.</p>	<p>(<i>ITIL Continual Service Improvement</i>) (<i>ITIL Service Transition</i>) Una baseline che è usata per confrontare insiemi di dati in relazione come parte di un esercizio di benchmarking. Per esempio, una istantanea recente di un processo può essere confrontata con una baseline precedente di quel processo, oppure una baseline attuale può essere confrontata con dati industriali o best practice.. Vedere anche baseline.</p>

Termine Inglese	Termine Italiano	Definizione Inglese	Definizione Italiana
benchmarking	benchmarking	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> The process responsible for comparing a benchmark with related data sets such as a more recent snapshot, industry data or best practice. The term is also used to mean creating a series of benchmarks over time, and comparing the results to measure progress or improvement. This process is not described in detail within the core ITIL publications.	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> Il processo responsabile di confrontare un benchmark con insiemi di dati collegati quali istantanee più recenti, dati industriali o best practice. Il termine viene anche utilizzato per identificare la creazione di una serie di benchmark nel tempo, e confrontarne i risultati per misurare i progressi o i miglioramenti. Questo processo non è descritto in dettaglio all'interno delle pubblicazioni core ITIL.
Best Management Practice (BMP)	Best Management Practice (BMP) migliore pratica di gestione (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.	Il portafoglio delle Best Management Practice è di proprietà del Cabinet Office, parte di HM Government. Precedentemente di proprietà del CCTA e poi di OGC, le funzioni del BMP si sono spostate al Cabinet Office nel giugno 2010. Il portafoglio BMP include la guida su IT service management e progetto, programma, rischio, portafogli e gestione del valore. E' inoltre incluso un modello di maturità di gestione così come un relativo glossario di termini.
best practice	best practice miglior pratica	Proven activities or processes that have been successfully used by multiple organizations. ITIL is an example of best practice.	Comprovate attività o processi che sono stati usati con successo da molteplici organizzazioni. ITIL è un esempio di best practice.
billing	fatturazione	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Part of the charging process. Billing is the activity responsible for producing an invoice or a bill and recovering the money from customers. See also pricing.	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Parte del processo di addebito. La fatturazione è l'attività responsabile della produzione di una fattura o di un conto e dell'ottenimento del denaro dai clienti. Vedere anche pricing.

Termine Inglese	Termine Italiano	Definizione Inglese	Definizione Italiana
brainstorming	brainstorming	<i>(ITIL Service Design) (ITIL Service Operation)</i> A technique that helps a team to generate ideas. Ideas are not reviewed during the brainstorming session, but at a later stage. Brainstorming is often used by problem management to identify possible causes.	<i>(ITIL Service Design) (ITIL Service Operation)</i> Una tecnica che aiuta un team a generare idee. Le idee non vengono analizzate durante la sessione di brainstorming, ma in una fase successiva. Il brainstorming viene spesso utilizzato dal problem management per identificare le possibili cause.
British Standards Institution (BSI)	British Standards Institution (BSI)	The UK national standards body, responsible for creating and maintaining British standards. See www.bsi-global.com for more information. See also International Organization for Standardization.	L'ente nazionale britannico per gli standard, responsabile della creazione e manutenzione degli standard britannici. Vedere www.bsi-global.com per maggiori informazioni. Vedere anche International Organization for Standardization.
budget	budget	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.	Un elenco di tutto il denaro che una organizzazione o business unit prevede di ricevere e progetta di spendere in uno periodo di tempo specificato. Vedere anche budgeting; planning.
budgeting	budgeting	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.	L'attività di prevedere e controllare la spesa di denaro. Il budgeting consiste in un periodico ciclo di negoziazione per stabilire i futuri budget (di solito annualmente) ed il monitoraggio giornaliero e la correzione dei budget correnti.
build	build	<i>(ITIL Service Transition)</i> The activity of assembling a number of configuration items to create part of an IT service. The term is also used to refer to a release that is authorized for distribution – for example, server build or laptop build. See also configuration baseline.	<i>(ITIL Service Transition)</i> L'attività di assemblare un numero di elementi della configurazione per creare parte di un servizio IT. Il termine viene anche utilizzato per indicare una release che è stata autorizzata ad essere distribuita - ad esempio, server build o laptop build . Vedere anche configuration baseline.

Termine Inglese	Termine Italiano	Definizione Inglese	Definizione Italiana
build environment	ambiente di build	<i>(ITIL Service Transition)</i> A controlled environment where applications, IT services and other builds are assembled prior to being moved into a test or live environment.	<i>(ITIL Service Transition)</i> Un ambiente controllato dove le applicazioni, i servizi IT ed altri build vengono assemblati prima di essere introdotte in un ambiente di test o di produzione.
business	business	<i>(ITIL Service Strategy)</i> An overall corporate entity or organization formed of a number of business units. In the context of ITSM, the term includes public sector and not-for-profit organizations, as well as companies. An IT service provider provides IT services to a customer within a business. The IT service provider may be part of the same business as its customer (internal service provider), or part of another business (external service provider).	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Una intera entità aziendale o organizzazione composta da un certo numero di business unit. Nel contesto dell'ITSM, il termine include sia organizzazioni del settore pubblico e no-profit, sia aziende. Un IT service provider eroga servizi IT ad un cliente all'interno di un business. L'IT service provider potrebbe essere parte dello stesso business del suo cliente (service provider interno), o parte di un altro business (service provider esterno).
business capacity management	business capacity management gestione della capacità per il business	<i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design)</i> In the context of ITSM, business capacity management is the sub-process of capacity management responsible for understanding future business requirements for use in the capacity plan. See also service capacity management; component capacity management.	<i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design)</i> Nel contesto dell'ITSM, il business capacity management è il sotto-processo di capacity management responsabile della comprensione dei futuri requisiti di business per l'utilizzo nel piano della capacità. Vedere anche service capacity management; component capacity management.
business case	business case	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Justification for a significant item of expenditure. The business case includes information about costs, benefits, options, issues, risks and possible problems. See also cost benefit analysis.	<i>(ITIL Service Strategy)</i> La giustificazione per un significativo elemento di spesa. Il business case include informazioni relative ai costi, benefici, opzioni, problematiche, rischi e possibili problem. Vedere anche cost benefit analysis.

Termine Inglese	Termine Italiano	Definizione Inglese	Definizione Italiana
business continuity management (BCM)	business continuity management (BCM) gestione della continuità del business (BCM)	<i>(ITIL Service Design)</i> The business process responsible for managing risks that could seriously affect the business. Business continuity management safeguards the interests of key stakeholders, reputation, brand and value-creating activities. The process involves reducing risks to an acceptable level and planning for the recovery of business processes should a disruption to the business occur. Business continuity management sets the objectives, scope and requirements for IT service continuity management.	<i>(ITIL Service Design)</i> Il processo di business responsabile di gestire i rischi che potrebbero seriamente impattare il business. Il business continuity management salvaguarda gli interessi dei principal stakeholder, la reputazione, il brand e le attività che creano valore. Il processo comporta la riduzione dei rischi ad un livello accettabile e la pianificazione per la ripresa dei processi di business qualora un danno al business dovesse accadere. Il business continuity management imposta gli obiettivi, l'ambito e i requisiti per l'IT service continuity management.
business continuity plan (BCP)	piano di continuità del business (BCP)	<i>(ITIL Service Design)</i> A plan defining the steps required to restore business processes following a disruption. The plan also identifies the triggers for invocation, people to be involved, communications etc. IT service continuity plans form a significant part of business continuity plans.	<i>(ITIL Service Design)</i> un piano che definisce i passi richiesti per ripristinare i processi di business a seguito di un danno. Il piano identifica inoltre gli iniziatori per l'Invocazione, le persone da coinvolgere, le comunicazioni, ecc. Gli IT service continuity plan costituiscono una parte importante dei piani di continuità del business.
business customer	cliente di business	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A recipient of a product or a service from the business. For example, if the business is a car manufacturer, then the business customer is someone who buys a car.	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Il destinatario di un prodotto o un servizio del business. Ad esempio, se il business è un produttore di automobili, allora il cliente del business è colui che acquista un'auto.

Termine Inglese	Termine Italiano	Definizione Inglese	Definizione Italiana
business impact analysis (BIA)	business impact analysis (BIA) analisi di impatto sul business (BIA)	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Business impact analysis is the activity in business continuity management that identifies vital business functions and their dependencies. These dependencies may include suppliers, people, other business processes, IT services etc. Business impact analysis defines the recovery requirements for IT services. These requirements include recovery time objectives, recovery point objectives and minimum service level targets for each IT service.	<i>(ITIL Service Strategy)</i> La business impact analysis è l'attività nel business continuity management che identifica le funzioni fondamentali/vitali del business e le relative dipendenze. Queste dipendenze potrebbero includere i fornitori, le persone, altri processi di business, servizi IT, ecc. La business impact analysis definisce i requisiti per la ripresa dei servizi IT. Questi requisiti includono il recovery time objective, il recovery point objective e i traguardi del livello di servizio minimi per ciascun Servizio IT.
business objective	obiettivo di Business	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The objective of a business process, or of the business as a whole. Business objectives support the business vision, provide guidance for the IT strategy, and are often supported by IT services.	<i>(ITIL Service Strategy)</i> L'obiettivo di un processo di business, o dell'intero business. Gli obiettivi di business supportano la visione del business, forniscono guida per la strategia IT e sono spesso supportati dai servizi IT.
business operations	business operations	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The day-to-day execution, monitoring and management of business processes.	<i>(ITIL Service Strategy)</i> L'esecuzione, il monitoraggio e la gestione giornaliera dei processi di business.
business perspective	prospettiva di business	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> An understanding of the service provider and IT services from the point of view of the business, and an understanding of the business from the point of view of the service provider.	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> Una comprensione del service provider e dei servizi IT dal punto di vista del business, e una comprensione del business dal punto di vista del service provider.

Termine Inglese	Termine Italiano	Definizione Inglese	Definizione Italiana
business process	processo di business	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.	Un processo che è posseduto ed eseguito dal business. Un processo di business che contribuisce alla erogazione di un prodotto o servizio ad un cliente del business. Ad esempio, un rivenditore potrebbe avere un processo di acquisto il quale lo aiuta nella fornitura dei servizi ai suoi clienti del business. Molti processi di business fanno affidamento sui servizi IT.
business relationship management	business relationship management gestione della relazione con il business	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The process responsible for maintaining a positive relationship with customers. Business relationship management identifies customer needs and ensures that the service provider is able to meet these needs with an appropriate catalogue of services. This process has strong links with service level management.	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Il processo responsabile per il mantenimento di una relazione positiva con i clienti. Il business relationship management identifica i bisogni dei clienti e assicura che il service provider sia in grado di soddisfare questi bisogni con un appropriato catalogo dei servizi. Questo processo è strettamente legato al service level management.
business relationship manager (BRM)	business relationship manager (BRM) manager della relazione con il business (BRM)	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A role responsible for maintaining the relationship with one or more customers. This role is often combined with the service level manager role.	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Un ruolo responsabile di mantenere le relazioni con uno o più clienti. Questo ruolo è spesso abbinato con il ruolo del service level manager.

Termine Inglese	Termine Italiano	Definizione Inglese	Definizione Italiana
business service	servizio di business	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.	Un servizio che è erogato ai clienti del business dalle business unit. Ad esempio la erogazione di servizi finanziari ai clienti di una banca, o beni ai clienti di un negozio al dettaglio. Il successo della erogazione dei servizi di business spesso dipende da uno o più servizi IT. Un servizio di business può consistere interamente di un servizio IT – per esempio un servizio di banking online o un sito web esterno dove ordini di prodotti possono essere effettuati da clienti di business. <i>Vedere anche</i> customer-facing service.
business service management	business service management gestione dei servizi di business	The management of business services delivered to business customers. Business service management is performed by business units.	La gestione dei servizi di business erogati ai clienti di business. Il business service management è effettuato dalle business unit.
business unit	business unit	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A segment of the business that has its own plans, metrics, income and costs. Each business unit owns assets and uses these to create value for customers in the form of goods and services.	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Un segmento del business che ha i suoi specifici piani, metriche, entrate e costi. Ogni business unit possiede i suoi propri asset e li utilizza per creare valore per i clienti sotto forma di beni e servizi.
call	chiamata	<i>(ITIL Service Operation)</i> A telephone call to the service desk from a user. A call could result in an incident or a service request being logged.	<i>(ITIL Service Operation)</i> Una chiamata telefonica al service desk da parte di un utente. Una telefonata potrebbe determinare la registrazione di un incident o una richiesta di servizio.
call centre	call centre	<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 Service Operation)</i> Una organizzazione o una business unit che gestisce un ampio numero di chiamate telefoniche in ingresso e in uscita. <i>Vedere anche</i> service desk.

Termine Inglese	Termine Italiano	Definizione Inglese	Definizione Italiana
call type	tipo di chiamata	<i>(ITIL Service Operation)</i> A category that is used to distinguish incoming requests to a service desk. Common call types are incident, service request and complaint.	<i>(ITIL Service Operation)</i> Una categoria che viene utilizzata per distinguere le richieste in ingresso al service desk. Comuni tipologie di chiamata sono incident, richiesta di servizio e reclamo.
capability	abilità	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The ability of an organization, person, process, application, IT service or other configuration item to carry out an activity. Capabilities are intangible assets of an organization. See also resource.	<i>(ITIL Service Strategy)</i> L'abilità di una organizzazione, persona, processo, applicazione, servizio IT o altro elemento della configurazione di poter svolgere un'attività. Le abilità sono asset intangibili di una organizzazione. Vedere anche resource.
Capability Maturity Model Integration (CMMI)	Capability Maturity Model Integration (CMMI)	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> A process improvement approach developed by the Software Engineering Institute (SEI) of Carnegie Mellon University, US. CMMI provides organizations with the essential elements of effective processes. It can be used to guide process improvement across a project, a division or an entire organization. CMMI helps integrate traditionally separate organizational functions, set process improvement goals and priorities, provide guidance for quality processes, and provide a point of reference for appraising current processes. See www.sei.cmu.edu/cmmi for more information. See also maturity.	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> Un approccio al miglioramento del processo sviluppato dal Software Engineering Institute (SEI) della Carnegie Mellon University, US. Il CMMI fornisce alle organizzazioni gli elementi essenziali di efficacia dei processi. Può essere utilizzato per guidare il miglioramento del processo su un progetto, una divisione o un'intera organizzazione. Il CMMI aiuta a integrare le funzioni organizzative tradizionalmente separate, definire i propositi di miglioramento di processo, e fornisce un punto di riferimento per valutare i processi attuali. Vedere www.sei.cmu.edu/cmmi per ulteriori informazioni. Vedere anche maturity.
capacity	capacità	<i>(ITIL Service Design)</i> The maximum throughput that a configuration item or IT service can deliver. For some types of CI, capacity may be the size or volume – for example, a disk drive.	<i>(ITIL Service Design)</i> Il massimo throughput che un elemento della configurazione o servizio IT può erogare. Per alcune tipologie di CI, la capacità potrebbe essere la dimensione o il volume - ad esempio, un disco.

Termine Inglese	Termine Italiano	Definizione Inglese	Definizione Italiana
capacity management	capacity management gestione della capacità	<i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design)</i> The process responsible for ensuring that the capacity of IT services and the IT infrastructure is able to meet agreed capacity- and performance-related requirements in a cost-effective and timely manner. Capacity management considers all resources required to deliver an IT service, and is concerned with meeting both the current and future capacity and performance needs of the business. Capacity management includes three sub-processes: business capacity management, service capacity management, and component capacity management. <i>See also</i> capacity management information system.	<i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design)</i> Il processo responsabile di assicurare che la capacità dei servizi IT e che l'Infrastruttura IT sia in grado di raggiungere i requisiti concordati relativi a capacità e performance a costi efficaci e nel rispetto dei tempi. Il capacity management considera tutte le risorse richieste per fornire un servizio IT ed è relativo al raggiungimento dei bisogni attuali e futuri di capacità e performance del business. Il capacity management include tre sotto-processi: business capacity management, service capacity management e component capacity management. <i>Vedere anche</i> capacity management information system.
capacity management information system (CMIS)	sistema informativo per la gestione della capacità (CMIS)	<i>(ITIL Service Design)</i> A set of tools, data and information that is used to support capacity management. <i>See also</i> service knowledge management system.	<i>(ITIL Service Design)</i> Un insieme di strumenti, dati e informazioni che sono utilizzati per supportare il capacity management. <i>Vedere anche</i> service knowledge management system.
capacity plan	piano della capacità	<i>(ITIL Service Design)</i> A plan used to manage the resources required to deliver IT services. The plan contains details of current and historic usage of IT services and components, and any issues that need to be addressed (including related improvement activities). The plan also contains scenarios for different predictions of business demand and costed options to deliver the agreed service level targets.	<i>(ITIL Service Design)</i> Il piano utilizzato per gestire le risorse richieste per fornire i servizi IT. Il piano contiene dettagli dell'utilizzo corrente e storico dei servizi e componenti IT, e ogni problematica che necessita di essere indirizzata (incluse le relative attività di miglioramento). Il piano contiene inoltre scenari per differenti previsioni domanda da parte del business e le varie opzioni di costo per erogare i traguardi dei livelli di servizio concordati.

Termine Inglese	Termine Italiano	Definizione Inglese	Definizione Italiana
capacity planning	pianificazione della capacità	<i>(ITIL Service Design)</i> The activity within capacity management responsible for creating a capacity plan.	<i>(ITIL Service Design)</i> L'attività all'interno del capacity management responsabile della creazione di un piano della capacità.
capital budgeting	pianificazione del budget	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The present commitment of funds in order to receive a return in the future in the form of additional cash inflows or reduced cash outflows.	<i>(ITIL Service Strategy)</i> L'impegno attuale di fondi al fine di ricevere un ritorno nel futuro nella forma di flussi di cassa addizionali in entrata o ridotti flussi di cassa in uscita.
capital cost	costo capitale	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The cost of purchasing something that will become a financial asset – for example, computer equipment and buildings. The value of the asset depreciates over multiple accounting periods. See also operational cost.	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Il costo di acquisto di qualcosa che diverrà un asset finanziario - ad esempio l'apparecchiatura informatica e gli edifici. Il valore dell'asset si ammortizza su molteplici periodi di accounting. Vedere anche operational cost.
capital expenditure (CAPEX)	spesa in conto capitale (CAPEX)	See capital cost.	Vedere capital cost.
capitalization	capitalizzazione	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Identifying major cost as capital, even though no asset is purchased. This is done to spread the impact of the cost over multiple accounting periods. The most common example of this is software development, or purchase of a software licence.	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Identifica il costo principale come capitale, anche se non è stato acquistato alcun asset. Viene fatto per estendere l'impatto del costo su periodi di accounting multipli. Il più comune esempio di ciò è lo sviluppo software, o l'acquisto di una licenza software.

Termine Inglese	Termine Italiano	Definizione Inglese	Definizione Italiana
category	categoria	A named group of things that have something in common. Categories are used to group similar things together. For example, cost types are used to group similar types of cost. Incident categories are used to group similar types of incident, while CI types are used to group similar types of configuration item.	Un determinato gruppo di cose che hanno qualcosa in comune. Le categorie sono utilizzate per raggruppare insieme cose simili. Ad esempio, i tipi di costo sono utilizzati per raggruppare tipologie simili di costo. Le categorie degli incident vengono utilizzate per raggruppare tipologie simili di incident, mentre le tipologie di CI vengono utilizzate per raggruppare tipologie simili di elementi della configurazione.
certification	certificazione	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.	Emettere un certificato che conferma la compliance ad uno standard. La certificazione prevede una formale verifica condotta da un ente indipendente e accreditato. Il termine è anche utilizzato per fornire evidenza che una persona abbia conseguito una qualifica.
change	change cambiamento	<i>(ITIL Service Transition)</i> The addition, modification or removal of anything that could have an effect on IT services. The scope should include changes to all architectures, processes, tools, metrics and documentation, as well as changes to IT services and other configuration items.	<i>(ITIL Service Transition)</i> L'aggiunta, modifica o rimozione di qualunque cosa che potrebbe avere un effetto sui servizi IT. L'ambito dovrebbe includere change a tutte le architetture, processi, strumenti, metriche e documentazione, così come i change ai servizi IT ed a altri elementi di configurazione.
change advisory board (CAB)	change advisory board (CAB) comitato consultivo sui change (CAB)	<i>(ITIL Service Transition)</i> A group of people that support the assessment, prioritization, authorization and scheduling of changes. A change advisory board is usually made up of representatives from: all areas within the IT service provider; the business; and third parties such as suppliers.	<i>(ITIL Service transition)</i> Un gruppo di persone che supporta l'assessment, la prioritizzazione, l'autorizzazione e la pianificazione dei change. Un change advisory board è generalmente composto dai rappresentanti di: tutte le aree all'interno dell'IT service provider; il business, e le terze parti quali i fornitori.

Termine Inglese	Termine Italiano	Definizione Inglese	Definizione Italiana
change evaluation	change evaluation valutazione del change	<i>(ITIL Service Transition)</i> The process responsible for formal assessment of a new or changed IT service to ensure that risks have been managed and to help determine whether to authorize the change.	<i>(ITIL Service Transition)</i> Il processo responsabile dell'assessment formale di un servizio IT nuovo o modificato, al fine di assicurare che i rischi siano stati gestiti e determinare se autorizzare il change.
change history	cronologia dei change	<i>(ITIL Service Transition)</i> Information about all changes made to a configuration item during its life. Change history consists of all those change records that apply to the CI.	<i>(ITIL Service Transition)</i> Le informazioni su tutti i change apportati ad un elemento della configurazione durante la sua vita. La cronologia dei change consiste in tutte schede dei change che si applicano al CI.
change management	change management gestione del change	<i>(ITIL Service Transition)</i> The process responsible for controlling the lifecycle of all changes, enabling beneficial changes to be made with minimum disruption to IT services.	<i>(ITIL Service Transition)</i> Il processo responsabile di controllare il ciclo di vita di tutti i change, abilitando change vantaggiosi, da effettuare con il minimo danno per i Servizi IT.
change model	change model modello del change	<i>(ITIL Service Transition)</i> A repeatable way of dealing with a particular category of change. A change model defines specific agreed steps that will be followed for a change of this category. Change models may be very complex with many steps that require authorization (e.g. major software release) or may be very simple with no requirement for authorization (e.g. password reset). See also change advisory board; standard change.	<i>(ITIL Service Transition)</i> Una modalità ripetibile di trattare una particolare categoria di change. Un modello di change definisce specifici e concordati passi che saranno seguiti per un change di questa categoria. I modelli di change potrebbero essere molto complessi con molti passi che richiedono autorizzazione (ad es. una major release software) o possono essere molto semplici senza alcun requisito per l'autorizzazione (ad es. il reset della password). Vedere anche change advisory board; standard change.

Termine Inglese	Termine Italiano	Definizione Inglese	Definizione Italiana
change proposal	proposta di change	<i>(ITIL Service Strategy) (ITIL Service Transition)</i> A document that includes a high level description of a potential service introduction or significant change, along with a corresponding business case and an expected implementation schedule. Change proposals are normally created by the service portfolio management process and are passed to change management for authorization. Change management will review the potential impact on other services, on shared resources, and on the overall change schedule. Once the change proposal has been authorized, service portfolio management will charter the service.	<i>(ITIL Service Strategy) (ITIL Service Transition)</i> Un documento che include una descrizione di alto livello di una potenziale introduzione di un servizio o change significativo, insieme ad un corrispondente business case e ad una attesa programmazione dell'implementazione. Le proposte di change sono normalmente create dal processo di service portfolio management e sono inviate al change management per l'autorizzazione. Il change management rivedrà il potenziale impatto su altri servizi, su risorse condivise e sulla programmazione complessiva dei change. Una volta che la proposta di change è stata autorizzata, il service portfolio management effettuerà il charter del servizio.
change record	registrazione di change	<i>(ITIL Service Transition)</i> A record containing the details of a change. Each change record documents the lifecycle of a single change. A change record is created for every request for change that is received, even those that are subsequently rejected. Change records should reference the configuration items that are affected by the change. Change records may be stored in the configuration management system, or elsewhere in the service knowledge management system.	<i>(ITIL Service Transition)</i> Una registrazione contenente i dettagli di un change. Ogni registrazione di change documenta il ciclo di vita di un singolo change. Una registrazione di change è creata ad ogni richiesta di change ricevuta, addirittura quelle che verranno successivamente rigettate. Le registrazioni di change dovrebbe far riferimento agli elementi della configurazione che sono coinvolti dal change. Le registrazioni di change possono essere archiviate nel configuration management system o altrove nel service knowledge management system.
change request	richiesta di change	See request for change.	Vedere request for change.

Termine Inglese	Termine Italiano	Definizione Inglese	Definizione Italiana
change schedule	programmazione del change	<i>(ITIL Service Transition)</i> A document that lists all authorized changes and their planned implementation dates, as well as the estimated dates of longer-term changes. A change schedule is sometimes called a forward schedule of change, even though it also contains information about changes that have already been implemented.	<i>(ITIL Service Transition)</i> Un documento che elenca tutti i change autorizzati e le loro date pianificate di implementazione, così come le date stimate dei change più a lungo termine. La programmazione dei change è talvolta chiamata programma futuro dei change, anche se contiene delle informazioni sui change che sono già stati implementati.
change window	finestra temporale per il change	<i>(ITIL Service Transition)</i> A regular, agreed time when changes or releases may be implemented with minimal impact on services. Change windows are usually documented in service level agreements.	<i>(ITIL Service Transition)</i> Un periodo regolare concordato nel quale i change o release potrebbero essere implementati con il minimo impatto sui servizi. Le finestre temporali per il change sono di solito documentate nei service level agreement.
chargeable item	elemento addebitabile	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A deliverable of an IT service that is used in calculating charges to customers (for example, number of transactions, number of desktop PCs).	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Un deliverable di un servizio IT che è utilizzato nel calcolo degli addebiti ai clienti (ad esempio, numero di transazioni, numero di PC desktop).
charging	addebito	<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 Service Strategy)</i> Richiesta di pagamento per i servizi IT. L'addebito per i servizi IT è opzionale, e molte organizzazioni scelgono di trattare il IT service provider come un centro di costo. <i>Vedere anche</i> charging process; charging policy .
charging policy	policy di addebito	<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 Service Strategy)</i> Una policy che specifica l'obiettivo del processo di addebito e il modo in cui gli addebiti sono calcolati. <i>Vedere anche</i> cost.

Termine Inglese	Termine Italiano	Definizione Inglese	Definizione Italiana
charging process	processo di addebito	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The process responsible for deciding how much customers should pay (pricing) and recovering money from them (billing). This process is not described in detail within the core ITIL publications.	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Il processo responsabile di decidere quanto i clienti dovrebbero pagare (tariffazione) e di raccogliere il denaro da loro (fatturazione). Questo processo non è descritto in dettaglio all'interno delle pubblicazioni core ITIL.
charter	charter	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A document that contains details of a new service, a significant change or other significant project. Charters are typically authorized by service portfolio or by a project management office. The term charter is also used to describe the act of authorizing the work required to complete the service change or project. <i>See also</i> change proposal; service charter; project portfolio.	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Un documento che contiene i dettagli di un nuovo servizio, un change significativo o di un altro progetto significativo. I charter sono tipicamente autorizzati dal service portfolio management oppure da un project management office. Il termine charter è anche utilizzato per descrivere l'atto di autorizzare il lavoro richiesto per completare il change del servizio o progetto. <i>Vedere anche</i> change proposal; service charter; project portfolio.
chronological analysis	analisi cronologica	<i>(ITIL Service Operation)</i> A technique used to help identify possible causes of problems. All available data about the problem is collected and sorted by date and time to provide a detailed timeline. This can make it possible to identify which events may have been triggered by others.	<i>(ITIL Service Operation)</i> Una tecnica utilizzata per contribuire ad identificare le possibili cause dei problem. Tutti i dati disponibili sul problem vengono raccolti e ordinati per data e temporalmente per fornire una timeline dettagliata. Questo potrebbe rendere possibile identificare quali eventi potrebbero essere stati innescati da altri.
CI type	tipologia del CI	<i>(ITIL Service Transition)</i> A category that is used to classify configuration items. The CI type identifies the required attributes and relationships for a configuration record. Common CI types include hardware, document, user etc.	<i>(ITIL Service Transition)</i> Una categoria utilizzata per classificare gli elementi della configurazione. La tipologia del CI identifica gli attributi e le relazioni richiesti per una registrazione della configurazione. Comuni tipologie di CI includono: hardware, documentazione, utente ecc.

Termine Inglese	Termine Italiano	Definizione Inglese	Definizione Italiana
classification	classificazione	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.	L'atto di assegnare una categoria a qualcosa. La classificazione è usata per assicurare una gestione di una rendicontazione omogenea. Elementi della configurazione, incident, problem, change ecc. sono generalmente classificati.
client	cliente	<p>A generic term that means a customer, the business or a business customer. For example, client manager may be used as a synonym for business relationship manager. The term is also used to mean:</p> <ul style="list-style-type: none"> • A computer that is used directly by a user – for example, a PC, a handheld computer or a work station • The part of a client server application that the user directly interfaces with – for example, an email client. 	<p>Un termine generico che significa un cliente, il business o un cliente del business. Ad esempio client manager potrebbe essere utilizzato come sinonimo di business relationship manager. Il termine viene anche utilizzato per riferirsi a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Un computer utilizzato direttamente da un utente - ad esempio, un PC, palmare o postazione di lavoro. • La parte di una applicazione client server con la quale l'utente si interfaccia direttamente-ad esempio, un client email.
closed	chiuso	<i>(ITIL Service Operation)</i> The final status in the lifecycle of an incident, problem, change etc. When the status is closed, no further action is taken.	<i>(ITIL Service Operation)</i> Lo stato finale nel ciclo di vita di un incident, problem, change ecc. Quando lo stato è chiuso, intrapresa nessuna ulteriore azione è intrapresa.
closure	chiusura	<i>(ITIL Service Operation)</i> The act of changing the status of an incident, problem, change etc. to closed.	<i>(ITIL Service Operation)</i> L'atto del change dello stato di un incident, problem, change, ecc. a chiuso.

Termine Inglese	Termine Italiano	Definizione Inglese	Definizione Italiana
COBIT	COBIT	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> Control Objectives for Information and related Technology (COBIT) provides guidance and best practice for the management of IT processes. COBIT is published by ISACA in conjunction with the IT Governance Institute (ITGI). See www.isaca.org for more information.	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> Control Objectives for Information and related Technology (COBIT) fornisce guida e best practice per la gestione dei processi IT. COBIT viene pubblicato da ISACA congiuntamente con l'IT Governance Institute (ITGI). Vedere www.isaca.org per maggiori informazioni.
code of practice	codice di condotta	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.	Una linea guida pubblicata da un ente pubblico o una organizzazione di standard, quali la ISO o il BSI. Molti Standard sono costituiti da un code of practice e da una specifica. Il codice di condotta descrive la migliore pratica raccomandata.
cold standby	cold standby	See gradual recovery.	Vedere gradual recovery.
commercial off the shelf (COTS)	commercial off the shelf (COTS) prodotto da scaffale (COTS)	<i>(ITIL Service Design)</i> Pre-existing application software or middleware that can be purchased from a third party.	<i>(ITIL Service Design)</i> Applicazione software o middleware pre-esistente che può essere acquistata da un fornitore terze parti.
compliance	compliance conformità	Ensuring that a standard or set of guidelines is followed, or that proper, consistent accounting or other practices are being employed.	Assicura che uno standard o un insieme di linee guida sia stato seguito o che una corretta, coerente accounting o altre pratiche siano state utilizzate.

Termine Inglese	Termine Italiano	Definizione Inglese	Definizione Italiana
component	componente	A general term that is used to mean one part of something more complex. For example, a computer system may be a component of an IT service; an application may be a component of a release unit. Components that need to be managed should be configuration items.	Un termine generale che viene utilizzato per significare parte di qualcosa più complesso. Ad esempio,, un sistema informatico potrebbe essere un componente di un servizio IT; una applicazione potrebbe essere un componente di una release unit. I componenti che necessitano di essere gestiti dovrebbero essere elementi della configurazione.
component capacity management (CCM)	component capacity management (CCM) gestione della capacità del componente (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 Continual Service Improvement) (ITIL Service Design)</i> Il sotto-processo del capacity management responsabile della comprensione della capacità, utilizzazione e performance degli elementi della configurazione. I dati sono raccolti, registrati ed analizzati per l'utilizzo nel piano della capacità. <i>Vedere anche</i> business capacity management; service capacity management.
component CI	CI componente	<i>(ITIL Service Transition)</i> A configuration item that is part of an assembly. For example, a CPU or memory CI may be part of a server CI.	<i>(ITIL Service Transition)</i> Un elemento della configurazione che è parte di un assemblaggio. Ad esempio, un CI di tipo CPU o memoria potrebbe essere parte di un server CI.
component failure impact analysis (CFIA)	component failure impact analysis (CFIA) analisi dell'impatto del malfunzionamento sul componente (CFIA)	<i>(ITIL Service Design)</i> A technique that helps to identify the impact of configuration item failure on IT services and the business. A matrix is created with IT services on one axis and CIs on the other. This enables the identification of critical CIs (that could cause the failure of multiple IT services) and fragile IT services (that have multiple single points of failure).	<i>(ITIL Service Design)</i> Una tecnica che aiuta ad identificare l'impatto di un malfunzionamento di un elemento della configurazione sui servizi IT e sul business. Una matrice è creata con i servizi IT su un asse e i CI sull'altro. Questo consente l'identificazione dei CI critici (che potrebbero causare il malfunzionamento a diversi servizi IT) e servizi IT fragili (che hanno diversi singoli punti di malfunzionamento).

Termine Inglese	Termine Italiano	Definizione Inglese	Definizione Italiana
computer telephony integration (CTI)	computer telephony integration (CTI)	<i>(ITIL Service Operation)</i> Computer telephony integration is a general term covering any kind of integration between computers and telephone systems. It is most commonly used to refer to systems where an application displays detailed screens relating to incoming or outgoing telephone calls. <i>See also</i> automatic call distribution; interactive voice response.	<i>(ITIL Service Operation)</i> Computer telephony integration è un termine generale che copre qualunque specie di integrazione tra i sistemi telefonici e computer. E' più comunemente usato per indicare sistemi in cui una applicazione mostra videate dettagliate relative alle chiamate telefoniche in ingresso e in uscita. <i>Vedere anche</i> automatic call distribution; interactive voice response.
concurrency	contemporaneità	A measure of the number of users engaged in the same operation at the same time.	Una misura del numero di utenti impegnati nella stessa operazione contemporaneamente.
confidentiality	condifenzialità	<i>(ITIL Service Design)</i> A security principle that requires that data should only be accessed by authorized people.	<i>(ITIL Service Design)</i> Un principio di sicurezza che richiede che i dati dovrebbero essere accessibili soltanto dalle persone autorizzate.
configuration	configurazione	<i>(ITIL Service Transition)</i> A generic term used to describe a group of configuration items that work together to deliver an IT service, or a recognizable part of an IT service. Configuration is also used to describe the parameter settings for one or more configuration items.	<i>(ITIL Service Transition)</i> Un termine generico, utilizzato per descrivere un gruppo di elementi della configurazione che lavorano insieme per erogare un servizio IT, o una parte riconoscibile di un servizio IT. La configurazione viene utilizzata anche per descrivere la regolazione di parametri per uno o più elementi della configurazione.
configuration baseline	baseline di configurazione	<i>(ITIL Service Transition)</i> The baseline of a configuration that has been formally agreed and is managed through the change management process. A configuration baseline is used as a basis for future builds, releases and changes.	<i>(ITIL Service Transition)</i> Una baseline di una configurazione che è stata formalmente concordata e che viene gestita attraverso il processo di change management. Una baseline di configurazione viene utilizzata come base per futuri build, release e i change.

Termine Inglese	Termine Italiano	Definizione Inglese	Definizione Italiana
configuration control	controllo della configurazione	<i>(ITIL Service Transition)</i> The activity responsible for ensuring that adding, modifying or removing a configuration item is properly managed – for example, by submitting a request for change or service request.	<i>(ITIL Service Transition)</i> L'attività responsabile di assicurare che l'aggiunta, modifica o rimozione di un elemento della configurazione è gestita in modo appropriato - ad esempio attraverso l'inoltro di una richiesta di change o una richiesta di servizio.
configuration identification	identificazione della configurazione	<i>(ITIL Service Transition)</i> The activity responsible for collecting information about configuration items and their relationships, and loading this information into the configuration management database. Configuration identification is also responsible for labelling the configuration items themselves, so that the corresponding configuration records can be found.	<i>(ITIL Service Transition)</i> L'attività responsabile della raccolta delle informazioni sugli elementi della configurazione e le loro relazioni, e il caricamento di queste informazioni nel configuration management database. L'identificazione della configurazione è anche responsabile per l'etichettatura degli stessi elementi della configurazione, così che si possa risalire alle corrispondenti registrazioni della configurazione.
configuration item (CI)	elemento della configurazione (CI)	<i>(ITIL Service Transition)</i> Any component or other service asset that needs to be managed in order to deliver an IT service. Information about each configuration item is recorded in a configuration record within the configuration management system and is maintained throughout its lifecycle by service asset and configuration management. Configuration items are under the control of change management. They typically include IT services, hardware, software, buildings, people and formal documentation such as process documentation and service level agreements.	<i>(ITIL Service Transition)</i> Qualsiasi componente o altro service asset che necessita di essere gestito per poter fornire un servizio IT. Le informazioni su ogni elemento della configurazione sono registrate in una registrazione della configurazione all'interno del configuration management system ed aggiornate per tutto il suo ciclo di vita dal service asset and configuration management. Gli elementi della configurazione sono sotto il controllo del change management. Tipicamente sono inclusi i servizi IT, hardware, software, edifici, persone, e documentazione formale quale la documentazione di processo e i service level agreement.

Termine Inglese	Termine Italiano	Definizione Inglese	Definizione Italiana
configuration management	configuration management gestione della configurazione	See service asset and configuration management.	Vedere Service asset and configuration management
configuration management database (CMDB)	configuration management database (CMDB) database per la gestione della configurazione (CMDB)	(ITIL Service Transition) A database used to store configuration records throughout their lifecycle. The configuration management system maintains one or more configuration management databases, and each database stores attributes of configuration items, and relationships with other configuration items.	(ITIL Service Transition) Un database utilizzato per archiviare le registrazioni delle configurazioni attraverso il loro ciclo di vita. Il configuration management system mantiene uno o più configuration management system, ed ogni database contiene attributi degli elementi della configurazione, e le relazioni con altri elementi della configurazione.
configuration management system (CMS)	configuration management system (CMS) sistema di gestione della configurazione (CMS)	(ITIL Service Transition) A set of tools, data and information that is used to support service asset and configuration management. The CMS is part of an overall service knowledge management system and includes tools for collecting, storing, managing, updating, analysing and presenting data about all configuration items and their relationships. The CMS may also include information about incidents, problems, known errors, changes and releases. The CMS is maintained by service asset and configuration management and is used by all IT service management processes. See also configuration management database.	(ITIL Service Transition) Un insieme di strumenti, dati e informazioni che è utilizzato per supportare il processo di service asset and configuration management. Il CMS è parte di un complessivo service knowledge management system ed include strumenti per la raccolta, l'archiviazione, la gestione, l'aggiornamento, l'analisi e la rappresentazione dei dati su tutti gli elementi della configurazione e le loro relazioni. Il CMS può includere anche informazioni su incident, problem, errori noti, change e release. Il CMS è mantenuto dal service asset and configuration management e viene utilizzato da tutti i processi di IT service management. Vedere anche configuration management database.

Termine Inglese	Termine Italiano	Definizione Inglese	Definizione Italiana
configuration record	registrazioni della configurazione	<i>(ITIL Service Transition)</i> A record containing the details of a configuration item. Each configuration record documents the lifecycle of a single configuration item. Configuration records are stored in a configuration management database and maintained as part of a configuration management system.	<i>(ITIL Service Transition)</i> Una registrazione contenente i dettagli di un elemento della configurazione. Ogni registrazione della configurazione documenta il ciclo di vita di un singolo elemento della configurazione. Le schede sono archiviate in un configuration management database e mantenute come parte di un configuration management system.
configuration structure	struttura di configurazione	<i>(ITIL Service Transition)</i> The hierarchy and other relationships between all the configuration items that comprise a configuration.	<i>(ITIL Service Transition)</i> La gerarchia e altre relazioni fra tutti gli elementi della configurazione compresi in una configurazione.
continual service improvement (CSI)	continual service improvement (CSI) miglioramento continuo del servizio (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 Continual Service Improvement)</i> Una fase nel ciclo di vita di un servizio IT. Il continual service improvement assicura che i servizi siano allineati con i change delle esigenze di business identificando e implementando i miglioramenti ai servizi IT che supportano i processi di business. Le performance dell'IT service provider vengono continuamente misurate e vengono apportati miglioramenti ai processi, ai servizi IT e all'infrastruttura IT in modo da incrementare l'efficienza, efficacia e l'efficacia dei costi. Il continual service improvement include il processo di seven-step improvement. Sebbene questo processo sia associato al continual service improvement, la maggior parte dei processi hanno attività che si collocano attraverso più fasi del ciclo di vita del servizio. <i>Vedere anche:</i> Plan-Do-Check-Act.

Termine Inglese	Termine Italiano	Definizione Inglese	Definizione Italiana
continuous availability	disponibilità continuativa	<i>(ITIL Service Design)</i> An approach or design to achieve 100% availability. A continuously available IT service has no planned or unplanned downtime.	<i>(ITIL Service Design)</i> Un approccio o una progettazione per raggiungere una disponibilità del 100%. Un servizio IT continuamente disponibile non ha interruzioni pianificate o non pianificate.
continuous operation	operation continuativa	<i>(ITIL Service Design)</i> An approach or design to eliminate planned downtime of an IT service. Note that individual configuration items may be down even though the IT service is available.	<i>(ITIL Service Design)</i> Un approccio o una progettazione per eliminare l'indisponibilità pianificata di un servizio IT. Nota che singoli elementi della configurazione potrebbero non funzionare anche se il servizio IT è disponibile.
contract	contratto	A legally binding agreement between two or more parties.	Un accordo legalmente vincolante fra due o più parti.
control	controllo	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.	Un mezzo per gestire il rischio, assicurando che l'obiettivo di business sia stato raggiunto o che un processo sia stato seguito. Esempi di controlli includono le policy, le procedure, i ruoli, RAID, chiusura porte, ecc. Talvolta un controllo viene anche chiamato contromisura o salvaguardia. Controllo significa anche gestire l'utilizzo o il comportamento di un elemento della configurazione, sistema o servizio IT.
Control Objectives for Information and related Technology	COBIT	See COBIT.	Vedere COBIT

Termine Inglese	Termine Italiano	Definizione Inglese	Definizione Italiana
control perspective	prospettiva del controllo	<i>(ITIL Service Strategy)</i> An approach to the management of IT services, processes, functions, assets etc. There can be several different control perspectives on the same IT service, process etc., allowing different individuals or teams to focus on what is important and relevant to their specific role. Examples of control perspective include reactive and proactive management within IT operations, or a lifecycle view for an application project team.	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Un approccio alla gestione dei servizi IT, processi, funzioni, asset, ecc. Ci possono essere differenti prospettive di controllo sullo stesso servizio IT, processo, ecc., che consentono a differenti individui o gruppi di potersi focalizzare su ciò che è effettivamente importante e rilevante per il loro specifico ruolo. Esempi di prospettive del controllo includono la gestione reattiva e proattiva all'interno dell'IT operations, o una vista del ciclo di vita di un gruppo di progetto applicativo.
control processes	control processes processi di controllo	The ISO/IEC 20000 process group that includes change management and configuration management.	Il gruppo di processi ISO/IEC 20000 che include il change management e il configuration management.
core service	core service servizio core	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A service that delivers the basic outcomes desired by one or more customers. A core service provides a specific level of utility and warranty. Customers may be offered a choice of utility and warranty through one or more service options. See <i>also</i> enabling service; enhancing service; IT service; service package.	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Un servizio IT che eroga dei risultati fondamentali desiderati da uno o più clienti. Un servizio core fornisce uno specifico livello di utilità e garanzia. Ai clienti può essere offerta una scelta di utilità e garanzia attraverso una o più opzioni di servizio. <i>Vedere anche</i> enabling service; enhancing service; IT service; service package.
cost	costo	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.	La quantità di denaro speso su una specifica attività, servizio IT o business unit. I costi consistono in costi reali (denaro), costi figurativi (come il tempo delle persone) e l'ammortamento.

Termine Inglese	Termine Italiano	Definizione Inglese	Definizione Italiana
cost benefit analysis	analisi costi benefici	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.	Una attività che analizza e paragona i costi ed i benefici coinvolti in una o più serie alternative consigliate. <i>Vedere anche</i> business case; internal rate of return; net present value; return on investment; value on investment.
cost centre	centro di costo	(<i>ITIL Service Strategy</i>) A business unit or project to which costs are assigned. A cost centre does not charge for services provided. An IT service provider can be run as a cost centre or a profit centre.	(<i>ITIL Service Strategy</i>) Una business unit o un progetto al quale sono stati assegnati i costi. Un centro di costo non addebita per i servizi forniti. Un IT service provider potrebbe fungere da centro di costo o centro di profitto.
cost element	elemento di costo	(<i>ITIL Service Strategy</i>) The middle level of category to which costs are assigned in budgeting and accounting. The highest-level category is cost type. For example, a cost type of 'people' could have cost elements of payroll, staff benefits, expenses, training, overtime etc. Cost elements can be further broken down to give cost units. For example, the cost element 'expenses' could include cost units of hotels, transport, meals etc.	(<i>ITIL Service Strategy</i>) Il livello intermedio della categoria alla quale vengono assegnati i costi nel budgeting and accounting. Il più alto livello di categoria è il tipo di costo. Ad esempio un tipo di costo "persona" potrebbe avere quali elementi di costo lo stipendio, i benefit, le spese, la formazione, lo straordinario, ecc. Gli elementi di costo potrebbero essere ulteriormente suddivisi per fornire le unità di costo. Ad esempio l'elemento di costo "spese" potrebbe includere le unità di costo di albergo, trasporto, pasti ecc.
cost management	gestione del costo	(<i>ITIL Service Strategy</i>) A general term that is used to refer to budgeting and accounting, and is sometimes used as a synonym for financial management.	(<i>ITIL Service Strategy</i>) Un comune termine utilizzato in riferimento al budgeting e accounting, talvolta utilizzato quale sinonimo di financial management.
cost model	modello del costo	(<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 Service Strategy</i>) Una struttura utilizzata nel budgeting e accounting, nel quale tutti i costi conosciuti possono essere registrati, categorizzati e assegnati a specifici clienti, business unit o progetti. <i>Vedere anche</i> cost type; cost element; cost unit.

Termine Inglese	Termine Italiano	Definizione Inglese	Definizione Italiana
cost type	tipo di costo	<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 Service Strategy)</i> Il più alto livello della categoria alla quale i costi sono assegnati nel budgeting e accounting - ad esempio, hardware, software, persone, alloggio, esterni e trasferimenti. <i>Vedere anche</i> cost element; cost unit.
cost unit	unità di costo	<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 Service Strategy)</i> Il più basso livello di categoria alla quale sono assegnati i costi, le unità di costo sono generalmente cose che possono essere facilmente contate (ad es. numero dei dipendenti, licenze software) o cose facilmente misurabili (ad es. utilizzo della CPU, consumo di elettricità). Le unità di costo sono contenute all'interno degli elementi di costo. Ad esempio, un elemento di costo "spese" potrebbe contenere le unità di costo degli alberghi, trasporti, pasti ecc. <i>Vedere anche</i> cost type.
cost effectiveness	efficacia dei costi	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.	Una misura dell'equilibrio tra l'efficacia e i costi di un servizio, processo o attività. Un processo a efficacia dei costi raggiunge i suoi obiettivi al minor costo. <i>Vedere anche</i> key performance indicator; return on investment; value for money.
countermeasure	contromisura	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.	Può essere utilizzato per riferirsi ad ogni tipo di controllo. Il termine è la maggior parte delle volte utilizzato quando ci si riferisce alla misura dell'incremento della resilienza, fault tolerance o affidabilità di un servizio IT.
course corrections	correzione in corsa	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.	I change applicati ad un piano o attività che è già iniziata per assicurare che raggiungerà i suoi obiettivi. Le correzioni in corsa sono effettuate quale risultato del monitoraggio dei progressi.

Termine Inglese	Termine Italiano	Definizione Inglese	Definizione Italiana
crisis management	gestione della crisi	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.	Il processo responsabile di gestire le più ampie implicazioni della continuità del business. Un team di gestione della crisi è responsabile per gli aspetti strategici quali ad es. la gestione delle relazioni con i media e la fiducia degli azionisti, e decide quando invocare i piani di continuità del business.
critical success factor (CSF)	fattore critico di successo (CSF)	Something that must happen if an IT service, process, plan, project or other activity is to succeed. Key performance indicators are used to measure the achievement of each critical success factor. For example, a critical success factor of 'protect IT services when making changes' could be measured by key performance indicators such as 'percentage reduction of unsuccessful changes', 'percentage reduction in changes causing incidents' etc.	Qualcosa che deve accadere affinché un processo, un piano, un progetto, o altra attività abbia successo. I key performance indicator vengono utilizzati per misurare il raggiungimento di ogni fattore critico di successo. Ad esempio un fattore critico di successo quale "proteggere i servizi IT quando si effettuano dei change" potrebbe essere misurato da key performance indicator quali "riduzione percentuale dei change senza successo", "riduzione percentuale dei change che causano incident" ecc.
CSI register	CSI register registro del CSI	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> A database or structured document used to record and manage improvement opportunities throughout their lifecycle.	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> Un database o documento strutturato, utilizzato per registrare e gestire opportunità di miglioramento attraverso il loro ciclo di vita.
culture	cultura	A set of values that is shared by a group of people, including expectations about how people should behave, their ideas, beliefs and practices. <i>See also</i> vision.	Un insieme di valori che sono condivisi fra un gruppo di persone, incluse le aspettative su come le persone dovrebbero comportarsi, le loro idee, ciò in cui credono e le consuetudini. <i>Vedere anche</i> vision

Termine Inglese	Termine Italiano	Definizione Inglese	Definizione Italiana
customer	cliente	Someone who buys goods or services. The customer of an IT service provider is the person or group who defines and agrees the service level targets. The term is also sometimes used informally to mean user – for example, 'This is a customer-focused organization.'	Qualcuno che acquista merci o servizi. Il cliente di un IT service provider è la persona o il gruppo che definisce e concorda i traguardi dei livelli di servizio. Il termine cliente è talvolta informalmente utilizzato per indicare gli utenti - ad esempio "Questa è un'organizzazione focalizzata sui clienti".
customer asset	asset del cliente	Any resource or capability of a customer. See <i>also</i> asset.	Ogni risorsa o abilità di un cliente. <i>Vedere anche</i> asset.
customer agreement portfolio	customer agreement portfolio portafoglio degli accordi con il cliente	(<i>ITIL Service Strategy</i>) A database or structured document used to manage service contracts or agreements between an IT service provider and its customers. Each IT service delivered to a customer should have a contract or other agreement that is listed in the customer agreement portfolio. See <i>also</i> customer-facing service; service catalogue; service portfolio.	(<i>ITIL Service Strategy</i>) Un database o un documento strutturato utilizzato per gestire i contratti o gli accordi di servizio tra un IT service provider e i suoi clienti. Ogni servizio IT erogato ad un cliente dovrebbe avere un contratto o un altro accordo che è riportato nel customer agreement portfolio. <i>Vedere anche</i> customer-facing service; service catalogue; service portfolio.
customer portfolio	portafoglio clienti	(<i>ITIL Service Strategy</i>) A database or structured document used to record all customers of the IT service provider. The customer portfolio is the business relationship manager's view of the customers who receive services from the IT service provider. See <i>also</i> customer agreement portfolio; service catalogue; service portfolio.	(<i>ITIL Service Strategy</i>) Un database o documento strutturato utilizzato per registrare tutti i clienti dell'IT service provider. Il portafoglio clienti è la vista del business relationship manager relativa ai clienti che ricevono servizi dall'IT service provider. <i>Vedere anche</i> customer agreement portfolio; service catalogue; service portfolio.

Termine Inglese	Termine Italiano	Definizione Inglese	Definizione Italiana
customer-facing service	servizio visibile al cliente	<i>(ITIL Service Design)</i> An IT service that is visible to the customer. These are normally services that support the customer's business processes and facilitate one or more outcomes desired by the customer. All live customer-facing services, including those available for deployment, are recorded in the service catalogue along with customer-visible information about deliverables, prices, contact points, ordering and request processes. Other information such as relationships to supporting services and other CIs will also be recorded for internal use by the IT service provider.	<i>(ITIL Service Design)</i> Un servizio IT che è visibile al cliente. Generalmente si tratta dei servizi che supportano i processi di business del cliente e facilitano uno o più risultati desiderati dal cliente. Tutti i servizi attivificabili ai clienti, inclusi quelli disponibili per esercizi o il deployment, sono registrati nel catalogo servizi con le informazioni visibili al cliente relative ai deliverable, prezzi, punti di contatto, ai processi di emissione ordini e richieste. Anche altre informazioni quali le relazioni con i servizi di supporto e altri CI saranno registrate per uso interno dall'IT service provider.
dashboard	dashboard cruscotto	<i>(ITIL Service Operation)</i> A graphical representation of overall IT service performance and availability. Dashboard images may be updated in real time, and can also be included in management reports and web pages. Dashboards can be used to support service level management, event management and incident diagnosis.	<i>(ITIL Service Operation)</i> Una rappresentazione grafica delle performance e della disponibilità complessive del servizio IT. Le immagini di un dashboard potrebbero essere aggiornate in tempo reale e possono essere incluse in report di gestione o pagine web. I dashboard possono essere utilizzati a supporto dei processi di service level management, event management o dell'attività di diagnosi degli incident.
Data-to-Information-to-Knowledge-to-Wisdom (DIKW)	Dati-a-Informazioni-a-Conoscenza-a-Saggezza (DIKW)	<i>(ITIL Service Transition)</i> A way of understanding the relationships between data, information, knowledge and wisdom. DIKW shows how each of these builds on the others.	<i>(ITIL Service Transition)</i> Un metodo per capire le relazioni che intercorrono tra dati, informazioni, conoscenza e saggezza. DIKW spiega come ciascuno di questi elementi si poggia sugli altri.

Termine Inglese	Termine Italiano	Definizione Inglese	Definizione Italiana
definitive media library (DML)	definitive media library (DML)	<i>(ITIL Service Transition)</i> One or more locations in which the definitive and authorized versions of all software configuration items are securely stored. The definitive media library may also contain associated configuration items such as licences and documentation. It is a single logical storage area even if there are multiple locations. The definitive media library is controlled by service asset and configuration management and is recorded in the configuration management system.	<i>(ITIL Service Transition)</i> Uno o più siti in cui sono conservati in modo sicuro le versioni, definitive e autorizzate, di tutti gli elementi della configurazione di tipo software. La definitive media library dovrebbe contenere anche gli elementi di configurazione associati, come le licenze d'uso e la documentazione. E' un'unica area di storage logica anche se ci sono molteplici siti. La definitive media library è controllata dal service asset and configuration management ed è registrata nel configuration management system.
deliverable	deliverable	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.	Qualcosa che deve essere fornito per rispettare gli impegni presi in un service level agreement o in un contratto. E' anche usato in un modo più informale per indicare un output pianificato di un qualsiasi processo.

Termine Inglese	Termine Italiano	Definizione Inglese	Definizione Italiana
demand management	demand management gestione della domanda	<i>(ITIL Service Design) (ITIL Service Strategy)</i> The process responsible for understanding, anticipating and influencing customer demand for services. Demand management works with capacity management to ensure that the service provider has sufficient capacity to meet the required demand. At a strategic level, demand management can involve analysis of patterns of business activity and user profiles, while at a tactical level, it can involve the use of differential charging to encourage customers to use IT services at less busy times, or require short-term activities to respond to unexpected demand or the failure of a configuration item.	<i>(ITIL Service Design) (ITIL Service Strategy)</i> Il processo responsabile di comprendere, anticipare e influenzare la domanda di servizi. Il demand management lavora con il capacity management per assicurare che il service provider abbia capacità sufficiente per soddisfare la domanda richiesta. A un livello strategico il demand management può comprendere l'analisi del modello delle attività di business e dei profili degli utenti, mentre a un livello tattico può prevedere l'uso della differenziazione negli addebiti per incoraggiare i clienti ad utilizzare i servizi IT nei momenti in cui questi sono meno occupati, oppure può richiedere attività a breve termine, per rispondere a domanda inattesa oppure al malfunzionamento di un item elemento della configurazione.
Deming Cycle	Ciclo di Deming	See Plan-Do-Check-Act.	Vedere Plan Do Check Act
dependency	dipendenza	The direct or indirect reliance of one process or activity on another.	La relazione, diretta o indiretta, di un processo o una attività su un'altra.
deployment	deployment	<i>(ITIL Service Transition)</i> The activity responsible for movement of new or changed hardware, software, documentation, process etc. to the live environment. Deployment is part of the release and deployment management process.	<i>(ITIL Service Transition)</i> L'attività responsabile del trasferimento nell'ambiente di produzione di nuovi o modificati hw, sw, documentazione, processo ecc., . Il deployment è parte del processo di release and deployment management.

Termine Inglese	Termine Italiano	Definizione Inglese	Definizione Italiana
depreciation	ammortamento	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A measure of the reduction in value of an asset over its life. This is based on wearing out, consumption or other reduction in the useful economic value.	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Una misura della riduzione del valore di un asset durante la sua vita. È basato sull'usura, consumo o altri criteri di riduzione del valore economico utile.
design	progettazione	<i>(ITIL Service Design)</i> An activity or process that identifies requirements and then defines a solution that is able to meet these requirements. See also service design.	<i>(ITIL Service Design)</i> Un'attività o un processo che identifica requisiti e definisce la soluzione che sia in grado di rispondere a questi requisiti. <i>Vedere anche Service Design</i>
design coordination	coordinamento della progettazione	<i>(ITIL Service Design)</i> The process responsible for coordinating all service design activities, processes and resources. Design coordination ensures the consistent and effective design of new or changed IT services, service management information systems, architectures, technology, processes, information and metrics.	<i>(ITIL Service Design)</i> Il processo responsabile di coordinare tutte le attività di progettazione del servizio, processi e le risorse. Il coordinamento della progettazione assicura una progettazione efficace di servizi IT nuovi o modificati, di sistemi informativi di service management, architetture, tecnologia, processi, informazioni e metriche.
detection	rilevazione	<i>(ITIL Service Operation)</i> A stage in the expanded incident lifecycle. Detection results in the incident becoming known to the service provider. Detection can be automatic or the result of a user logging an incident.	<i>(ITIL Service Operation)</i> Una fase nel ciclo di vita dettagliato dell'incident. La rilevazione risulta nell'incident che diventa noto al service provider. La rilevazione può essere automatica o può essere il risultato della registrazione da parte di un utente di un incident.
development	sviluppo	<i>(ITIL Service Design)</i> The process responsible for creating or modifying an IT service or application ready for subsequent release and deployment. Development is also used to mean the role or function that carries out development work. This process is not described in detail within the core ITIL publications.	<i>(ITIL Service Design)</i> Il processo responsabile della creazione o della modifica di un servizio IT o di un'applicazione pronta per successiva release o deployment. Lo sviluppo è anche utilizzato per indicare il ruolo o la funzione che realizza lo sviluppo. Questo processo non è descritto in dettaglio nelle pubblicazioni core di ITIL.

Termine Inglese	Termine Italiano	Definizione Inglese	Definizione Italiana
development environment	ambiente di sviluppo	<i>(ITIL Service Design)</i> An environment used to create or modify IT services or applications. Development environments are not typically subjected to the same degree of control as test or live environments. <i>See also</i> development.	<i>(ITIL Service Design)</i> Un ambiente utilizzato per creare o modificare servizi IT o applicazioni. Gli ambienti di sviluppo non sono di norma soggetti allo stesso livello di controllo previsto per gli ambienti di test o di produzione. <i>Vedere anche</i> development.
diagnosis	diagnosi	<i>(ITIL Service Operation)</i> A stage in the incident and problem lifecycles. The purpose of diagnosis is to identify a workaround for an incident or the root cause of a problem.	<i>(ITIL Service Operation)</i> Una fase nel ciclo di vita di problem e incident. La finalità della diagnosi consiste nell'identificare un workaround per un incident o la causa originaria di un problem.
diagnostic script	script di diagnosi	<i>(ITIL Service Operation)</i> A structured set of questions used by service desk staff to ensure they ask the correct questions, and to help them classify, resolve and assign incidents. Diagnostic scripts may also be made available to users to help them diagnose and resolve their own incidents.	<i>(ITIL Service Operation)</i> Un insieme strutturato di domande usato dallo staff del service desk per assicurare che facciano le domande corrette, e per aiutarli a classificare, risolvere o assegnare gli incident. Gli script di diagnosi potrebbero essere messi a disposizione degli utenti per aiutarli a effettuare la diagnosi e risolvere i loro propri incident.
differential charging	addebito differenziale	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.	Una tecnica utilizzata per supportare il demand management nell'addebitare differenti valori per la stessa funzione del servizio IT in circostanze differenti. Per esempio, tariffe ridotte al di fuori degli orari di picco, o tariffe aumentate per gli utenti che superano l'allocazione di banda.
direct cost	costo diretto	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The cost of providing an IT service which can be allocated in full to a specific customer, cost centre, project etc. For example, the cost of providing non-shared servers or software licences. <i>See also</i> indirect cost.	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Il costo per erogare un servizio IT che può essere totalmente imputato ad un cliente, centro di costo, progetto ecc. Ad esempio il costo per erogare server o licenze software non condivisi. <i>Vedere anche</i> direct cost.

Termine Inglese	Termine Italiano	Definizione Inglese	Definizione Italiana
directory service	directory service archivio dei servizi	<i>(ITIL Service Operation)</i> An application that manages information about IT infrastructure available on a network, and corresponding user access rights.	<i>(ITIL Service Operation)</i> Una applicazione che gestisce le informazioni sulla infrastruttura IT disponibile in una rete, e i corrispondenti diritti di accesso dell'utente.
document	documento	Information in readable form. A document may be paper or electronic – for example, a policy statement, service level agreement, incident record or diagram of a computer room layout. <i>See also</i> record.	Informazione in formato leggibile. Un documento può essere su carta o elettronico- ad esempio, una dichiarazione di una policy, un service level agreement, una registrazione di incident o diagramma di un layout di una sala PC. <i>Vedere anche</i> record.
downtime	indisponibilità	<i>(ITIL Service Design) (ITIL Service Operation)</i> The time when an IT service or other configuration item is not available during its agreed service time. The availability of an IT service is often calculated from agreed service time and downtime.	<i>(ITIL Service Design) (ITIL Service Operation)</i> Il periodo di tempo in cui un servizio IT o un elemento della configurazione non è disponibile, durante il tempo di servizio concordato. La disponibilità di un servizio IT viene spesso calcolata a partire dal tempo di servizio concordato e dai tempi di indisponibilità.
driver	driver	Something that influences strategy, objectives or requirements – for example, new legislation or the actions of competitors.	Qualcosa che influenza la strategia, gli obiettivi o le esigenze - ad esempio una nuova legislazione normativa o le azioni dei concorrenti.

Termine Inglese	Termine Italiano	Definizione Inglese	Definizione Italiana
early life support (ELS)	supporto all'avviamento (ELS)	<i>(ITIL Service Transition)</i> A stage in the service lifecycle that occurs at the end of deployment and before the service is fully accepted into operation. During early life support, the service provider reviews key performance indicators, service levels and monitoring thresholds and may implement improvements to ensure that service targets can be met. The service provider may also provide additional resources for incident and problem management during this time.	<i>(ITIL Service Transition)</i> Una fase nel ciclo di vita del servizio a cui si arriva al termine delle attività di deployment e prima che il servizio sia completamente accettato in operation. Durante il supporto all'avviamento, il service provider riesamina i key performance indicator, i livelli di servizio e le soglie di monitoraggio e potrebbe realizzare miglioramenti per assicurare che i traguardi del servizio siano raggiunti. Il service provider potrebbe anche fornire durante questo periodo risorse addizionali per l'incident ed il problem management.
economies of scale	economie di scala	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The reduction in average cost that is possible from increasing the usage of an IT service or asset. <i>See also</i> economies of scope.	<i>(ITIL Service Strategy)</i> La riduzione nel costo medio che è possibile ottenere dall'incremento di utilizzo di un servizio o di un asset IT. <i>Vedere anche</i> economies of scope.
economies of scope	economie di gamma	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The reduction in cost that is allocated to an IT service by using an existing asset for an additional purpose. For example, delivering a new IT service from an existing IT infrastructure. <i>See also</i> economies of scale.	<i>(ITIL Service Strategy)</i> La riduzione nel costo che è associato ad un servizio IT quando si utilizza un asset già esistente per una finalità aggiuntiva. Ad esempio, l'erogazione di un nuovo servizio IT tramite un'infrastruttura IT esistente. <i>Vedere anche</i> economies of scale.
effectiveness	efficacia	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> A measure of whether the objectives of a process, service or activity have been achieved. An effective process or activity is one that achieves its agreed objectives. <i>See also</i> key performance indicator.	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> Una misura per verificare se gli obiettivi di un processo, di un servizio o di un'attività siano stati raggiunti. Un processo o un'attività è efficace se raggiunge gli obiettivi concordati. <i>Vedere anche</i> key performance indicator.

Termine Inglese	Termine Italiano	Definizione Inglese	Definizione Italiana
efficiency	efficienza	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> A measure of whether the right amount of resource has been used to deliver a process, service or activity. An efficient process achieves its objectives with the minimum amount of time, money, people or other resources. See also key performance indicator.	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> Una misura per verificare se sia stata utilizzata la giusta quantità di risorse per erogare un processo, un servizio o un'attività. Un processo efficiente ottiene i suoi obiettivi con il minor impiego di tempo, denaro, persone o altre risorse. Vedere anche key performance indicator.
emergency change	change d'emergenza	<i>(ITIL Service Transition)</i> A change that must be introduced as soon as possible – for example, to resolve a major incident or implement a security patch. The change management process will normally have a specific procedure for handling emergency changes. See also emergency change advisory board.	<i>(ITIL Service Transition)</i> Un change che deve essere introdotto il più presto possibile - ad esempio, per risolvere un major incident o implementare una correzione per la sicurezza. Il processo di change management normalmente prevede una specifica procedura per la gestione dei change d'emergenza. Vedere anche emergency change advisory board.
emergency change advisory board (ECAB)	comitato consultivo sui change d'emergenza (ECAB).	<i>(ITIL Service Transition)</i> A subgroup of the change advisory board that makes decisions about emergency changes. Membership may be decided at the time a meeting is called, and depends on the nature of the emergency change.	<i>(ITIL Service Transition)</i> Un sottoinsieme del change advisory board che prende decisioni sui change di emergenza. I partecipanti possono essere definiti nel momento della convocazione della riunione, e dipendono dalla natura del change d'emergenza.
enabling service	servizio abilitante	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A service that is needed in order to deliver a core service. Enabling services may or may not be visible to the customer, but they are not offered to customers in their own right. See also enhancing service.	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Un servizio che si rende necessario per poter erogare un servizio core. I servizi abilitanti possono essere visibili oppure non visibili ai clienti e non vengono mai offerti direttamente ai clienti. Vedere anche enhancing service.

Termine Inglese	Termine Italiano	Definizione Inglese	Definizione Italiana
enhancing service	servizio migliorativo	<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 Service Strategy)</i> Un servizio che è aggiunto ad un servizio core per renderlo più interessante per il cliente. I servizi migliorativi non sono essenziali per l'erogazione di un servizio essenziale, ma sono utilizzati per incoraggiare i clienti all'uso dei servizi essenziali oppure per differenziare il service provider dai suoi concorrenti. <i>Vedere anche</i> enabling service; excitement factor.
enterprise financial management	gestione finanziaria dell'impresa	<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 Service Strategy)</i> La funzione ed i processi responsabili della gestione del budget, dell'accounting e dei requisiti di addebito per l'intera organizzazione. Per gestione finanziaria dell'impresa talvolta si fa riferimento al dipartimento finanziario 'corporate'. <i>Vedere anche</i> financial management for IT services.
environment	ambiente	<i>(ITIL Service Transition)</i> A subset of the IT infrastructure that is used for a particular purpose – for example, live environment, test environment, build environment. Also used in the term 'physical environment' to mean the accommodation, air conditioning, power system etc. Environment is used as a generic term to mean the external conditions that influence or affect something.	<i>(ITIL Service Transition)</i> Un sottoinsieme dell'infrastruttura IT che è utilizzato per una particolare finalità - ad esempio, l'ambiente di produzione, l'ambiente di test, l'ambiente di build.. Il termine è utilizzato anche con il significato di 'ambiente fisico' per indicare la sistemazione, l'aria condizionata, il sistema di alimentazione ecc. Il termine ambiente è utilizzato quale termine generico per indicare le condizioni esterne che influiscono o influenzano un qualcosa.

Termine Inglese	Termine Italiano	Definizione Inglese	Definizione Italiana
error	errore	<i>(ITIL Service Operation)</i> A design flaw or malfunction that causes a failure of one or more IT services or other configuration items. A mistake made by a person or a faulty process that impacts a configuration item is also an error.	<i>(ITIL Service Operation)</i> Un difetto di progettazione o un malfunzionamento che causa un malfunzionamento di uno o più servizi IT o di altri elementi della configurazione. Un errore commesso da una persona o un processo difettoso che incide su un elemento della configurazione è anch'esso un errore.
escalation	escalation	<i>(ITIL Service Operation)</i> An activity that obtains additional resources when these are needed to meet service level targets or customer expectations. Escalation may be needed within any IT service management process, but is most commonly associated with incident management, problem management and the management of customer complaints. There are two types of escalation: functional escalation and hierarchic escalation.	<i>(ITIL Service Operation)</i> Un'attività finalizzata a ottenere risorse aggiuntive quando queste siano necessarie per raggiungere i traguardi del livello di servizio o le aspettative del cliente. L'escalation può essere necessario all'interno di un qualunque processo di gestione dei servizi IT, ma è associato più comunemente ai processi di incident management, problem management e alla gestione dei reclami del cliente. Ci sono due tipi escalation: l'escalation funzionale e l'escalation gerarchica.
eSourcing Capability Model for client Organizations (eSCM-CL)	eSourcing Capability Model for client Organizations (eSCM-CL)	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A framework to help organizations in their analysis and decision-making on service sourcing models and strategies. It was developed by Carnegie Mellon University in the US. See <i>also</i> eSourcing Capability Model for Service Providers.	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Una struttura per aiutare le organizzazioni nelle loro analisi e nel prendere le decisioni sui modelli e le strategie di approvvigionamento dei servizi. eSCM-CL è stato sviluppato dall'Università Carnegie Mellon negli USA. Vedere <i>anche</i> eSourcing Capability Model for Service Providers.

Termine Inglese	Termine Italiano	Definizione Inglese	Definizione Italiana
eSourcing Capability Model for Service Providers (eSCM-SP)	eSourcing Capability Model for Service Providers (eSCM-SP)	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A framework to help IT service providers develop their IT service management capabilities from a service sourcing perspective. It was developed by Carnegie Mellon University in the US. See also eSourcing Capability Model for client Organizations.	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Una struttura per aiutare gli IT service provider a sviluppare le proprie abilità nella gestione dei servizi IT, da una prospettiva di approvvigionamento del servizio. eSCM-SP è stato sviluppato dall'Università Carnegie Mellon negli USA. Vedere anche eSourcing Capability Model for client Organizations.
estimation	stima	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.	L'uso dell'esperienza per fornire un valore approssimato per una metrica o un costo. La stima è utilizzata anche nei processi di capacity e availability management quale metodo di modellazione più economico e meno accurato.
event	evento	<i>(ITIL Service Operation)</i> A change of state that has significance for the management of an IT service or other configuration item. The term is also used to mean an alert or notification created by any IT service, configuration item or monitoring tool. Events typically require IT operations personnel to take actions, and often lead to incidents being logged.	<i>(ITIL Service Operation)</i> Un change dello stato che ha importanza per la gestione di un servizio IT o di un altro elemento della configurazione. Il termine è utilizzato anche per indicare un allarme o una notifica generata da un qualunque servizio IT, elemento della configurazione o strumento di monitoraggio. Gli eventi tipicamente richiedono che il personale dell'IT operations intraprenda delle azioni che spesso conducono alla registrazione di incident.
event management	event management gestione dell'evento	<i>(ITIL Service Operation)</i> The process responsible for managing events throughout their lifecycle. Event management is one of the main activities of IT operations.	<i>(ITIL Service Operation)</i> Il processo responsabile della gestione degli eventi per tutto il loro ciclo di vita. La gestione degli eventi è una delle principali attività dell'IT operations.

Termine Inglese	Termine Italiano	Definizione Inglese	Definizione Italiana
exception report	rapporto per l'eccezione	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.	Un documento contenente i dettagli di uno o più key performance indicator o di altri importanti traguardi che hanno superato le soglie definite. Esempi includono i traguardi dei service level agreement che non vengono raggiunti o sono sul punto di non esserlo, e su metriche di performance che indicano un potenziale problem di capacità.
excitement attribute	attributo di enfaticizzazione	See excitement factor.	Vedere excitement factor.
excitement factor	fattore di enfaticizzazione	(<i>ITIL Service Strategy</i>) An attribute added to something to make it more attractive or more exciting to the customer. For example, a restaurant may provide a free drink with every meal. See also enhancing service.	(<i>ITIL Service Strategy</i>) Un attributo aggiunto a qualcosa per renderlo più attrattivo o enfaticizzarlo al cliente. Ad esempio, un ristorante può fornire una bevanda gratuita per ogni pasto. Vedere anche enhancing service.
expanded incident lifecycle	ciclo di vita dettagliato dell'incident	(<i>ITIL Continual Service Improvement</i>) (<i>ITIL Service Design</i>) Detailed stages in the lifecycle of an incident. The stages are detection, diagnosis, repair, recovery and restoration. The expanded incident lifecycle is used to help understand all contributions to the impact of incidents and to plan for how these could be controlled or reduced.	(<i>ITIL Continual Service Improvement</i>) (<i>ITIL Service Design</i>) Le fasi dettagliate nel ciclo di vita di un incident. Le fasi sono rilevazione, diagnosi, rimedio, ripresa e ripristino. Il ciclo di vita dettagliato dell'incident è utilizzato per aiutare a comprendere tutti i contributi all'impatto degli incident ed a pianificare come questi potrebbero essere controllati o ridotti.
external customer	cliente esterno	A customer who works for a different business from the IT service provider. See also external service provider; internal customer.	Un cliente che lavora per un settore di business diverso rispetto a quello dell'IT service provider. Vedere anche external service provider; internal customer.

Termine Inglese	Termine Italiano	Definizione Inglese	Definizione Italiana
external metric	metrica esterna	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.	Una metrica che è utilizzata per misurare l'erogazione di un servizio IT ad un cliente. Le metriche esterne sono di solito definite servizio nei service level agreement e sono oggetto dei report per i clienti. <i>Vedere anche</i> internal metric.
external service provider	fornitore esterno del servizio	<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 Service Strategy)</i> Un fornitore di servizi IT che fa parte di un'azienda diversa da quella del cliente. Un IT service provider può avere sia clienti interni che clienti esterni. <i>Vedere anche</i> outsourcing; Type III service provider.
facilities management	facilities management gestione delle strutture	<i>(ITIL Service Operation)</i> The function responsible for managing the physical environment where the IT infrastructure is located. Facilities management includes all aspects of managing the physical environment – for example, power and cooling, building access management, and environmental monitoring.	<i>(ITIL Service Operation)</i> La funzione responsabile della gestione dell'ambiente fisico in cui l'infrastruttura IT è situata. Il facilities management include tutti gli aspetti della gestione di un ambiente fisico - ad esempio, l'energia elettrica ed l'impianto di raffreddamento, la gestione degli accessi agli edifici ed il monitoraggio dei parametri ambientali.
failure	malfunzionamento	<i>(ITIL Service Operation)</i> Loss of ability to operate to specification, or to deliver the required output. The term may be used when referring to IT services, processes, activities, configuration items etc. A failure often causes an incident.	<i>(ITIL Service Operation)</i> Perdita della capacità di operare secondo le specifiche o di erogare l'output richiesto. Il termine può essere utilizzato quando ci si riferisce ai servizi IT, processi, attività, elementi della configurazione IT, ecc. Un malfunzionamento causa spesso un incident.

Termine Inglese	Termine Italiano	Definizione Inglese	Definizione Italiana
fast recovery	ripresa veloce	<i>(ITIL Service Design)</i> A recovery option that is also known as hot standby. Fast recovery normally uses a dedicated fixed facility with computer systems and software configured ready to run the IT services. Fast recovery typically takes up to 24 hours but may be quicker if there is no need to restore data from backups.	<i>(ITIL Service Design)</i> Una opzione di ripresa che è conosciuta anche come hot standby. La ripresa veloce utilizza abitualmente una struttura dedicata fissa con sistemi di computer e software configurati pronti per l'esecuzione dei servizi IT. La ripresa veloce tipicamente richiede fino a 24 ore ma può essere più veloce se non c'è la necessità di ripristinare dati dai backup.
fault	guasto	See error.	Vedere error.
fault tolerance	fault tolerance tolleranza al guasto	<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 <i>also</i> countermeasure; resilience.	<i>(ITIL Service Design)</i> La capacità di un servizio IT o di un elemento della configurazione di continuare ad operare correttamente a seguito del malfunzionamento di una parte componente. Vedere <i>anche</i> countermeasure; resilience.
fault tree analysis (FTA)	fault tree analysis (FTA)	<i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design)</i> A technique that can be used to determine a chain of events that has caused an incident, or may cause an incident in the future. Fault tree analysis represents a chain of events using Boolean notation in a diagram.	<i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design)</i> Una tecnica che può essere utilizzata per determinare una catena di eventi che ha causato un incident o che potrebbe causare un incident nel futuro. La fault tree analysis rappresenta una catena di eventi che utilizza la notazione Booleana in un diagramma.

Termine Inglese	Termine Italiano	Definizione Inglese	Definizione Italiana
financial management	financial management gestione finanziaria	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A generic term used to describe the function and processes responsible for managing an organization's budgeting, accounting and charging requirements. Enterprise financial management is the specific term used to describe the function and processes from the perspective of the overall organization. Financial management for IT services is the specific term used to describe the function and processes from the perspective of the IT service provider.	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Termine generico usato per descrivere la funzione ed i processi responsabili della gestione del budget di un'organizzazione, dell'accounting e dei requisiti per l'addebito. Enterprise financial management è il termine specifico utilizzato per descrivere la funzione e i processi dalla prospettiva dell'organizzazione nel suo complesso. Financial management for IT services è il termine specifico utilizzato per descrivere la funzione e i processi dalla prospettiva dell'IT service provider.
financial management for IT services	financial management for IT services gestione finanziaria per i servizi IT	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The function and processes responsible for managing an IT service provider's budgeting, accounting and charging requirements. Financial management for IT services secures an appropriate level of funding to design, develop and deliver services that meet the strategy of the organization in a cost-effective manner. See also enterprise financial management.	<i>(ITIL Service Strategy)</i> La funzione ed i processi responsabili della gestione del budget dell'IT service provider, dell'accounting e i requisiti per l'addebito. Financial management for IT services garantisce un livello adeguato di copertura finanziaria per progettare, sviluppare ed erogare servizi che soddisfino la strategia dell'organizzazione in maniera efficace per i costi. Vedere anche enterprise financial management.
financial year	anno finanziario	<i>(ITIL Service Strategy)</i> An accounting period covering 12 consecutive months. A financial year may start on any date (for example, 1 April to 31 March).	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Un periodo per l'accounting che comprende 12 mesi consecutivi. L'anno finanziario può iniziare in qualunque data (ad esempio, dal 1 aprile al 31 marzo).

Termine Inglese	Termine Italiano	Definizione Inglese	Definizione Italiana
first-line support	supporto di primo livello	<i>(ITIL Service Operation)</i> The first level in a hierarchy of support groups involved in the resolution of incidents. Each level contains more specialist skills, or has more time or other resources. <i>See also</i> escalation.	<i>(ITIL Service Operation)</i> Il primo livello in una gerarchia di gruppi di supporto coinvolti nella risoluzione di incident. Ogni livello successivo possiede maggiori competenze specialistiche, o ha più tempo o ulteriori risorse. <i>Vedere anche</i> escalation.
fishbone diagram	diagramma a spina di pesce	<i>See</i> Ishikawa diagram.	<i>Vedere</i> Ishikawa diagram.
fit for purpose	adatto allo scopo	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The ability to meet an agreed level of utility. Fit for purpose is also used informally to describe a process, configuration item, IT service etc. that is capable of meeting its objectives or service levels. Being fit for purpose requires suitable design, implementation, control and maintenance.	<i>(ITIL Service Strategy)</i> L'abilità di soddisfare un livello concordato di utilità. Adatto allo scopo è un termine utilizzato anche informalmente per descrivere un processo, un elemento della configurazione, un servizio IT ecc. che è capace di raggiungere i suoi obiettivi o livelli di servizio. Essere adatto allo scopo richiede un'adeguata progettazione, implementazione, controllo e manutenzione.
fit for use	adatto all'utilizzo	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The ability to meet an agreed level of warranty. Being fit for use requires suitable design, implementation, control and maintenance.	<i>(ITIL Service Strategy)</i> L'abilità di soddisfare un livello concordato di garanzia. Affinchè un servizio sia adatto all'utilizzo, sono necessari opportuni progettazione, implementazione, controllo e manutenzione.
fixed asset	cespite	<i>(ITIL Service Transition)</i> A tangible business asset that has a long-term useful life (for example, a building, a piece of land, a server or a software licence). <i>See also</i> service asset; configuration item.	<i>(ITIL Service Transition)</i> Un asset di business tangibile che ha una vita utile di lungo termine (ad esempio, un edificio, una parte di terra, un server, una licenza software). <i>Vedere anche</i> service asset; configuration item.

Termine Inglese	Termine Italiano	Definizione Inglese	Definizione Italiana
fixed asset management	gestione del cespite	<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 Service Transition)</i> Il processo responsabile di tracciare e rendicontare il valore e la proprietà dei cespiti attraverso il loro ciclo di vita. La gestione del cespite manutiene il registro degli asset ed è solitamente eseguita da una funzione di business, piuttosto che dall'organizzazione IT. La gestione del cespite è talvolta denominata financial asset management e non è descritta in dettaglio nelle pubblicazioni core ITIL.
fixed cost	costo fisso	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A cost that does not vary with IT service usage – for example, the cost of server hardware. <i>See also</i> variable cost.	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Un costo che non varia con il livello di utilizzo del servizio IT. Ad esempio il costo hardware del server. <i>Vedere anche</i> variable cost.
fixed facility	struttura fissa	<i>(ITIL Service Design)</i> A permanent building, available for use when needed by an IT service continuity plan. <i>See also</i> portable facility; recovery option.	<i>(ITIL Service Design)</i> Un edificio permanente, pronto all'uso, qualora necessario secondo il piano di continuità dei servizi IT. <i>Vedere anche</i> portable facility; recovery option.
follow the sun	follow the sun	<i>(ITIL Service Operation)</i> A methodology for using service desks and support groups around the world to provide seamless 24/7 service. Calls, incidents, problems and service requests are passed between groups in different time zones.	<i>(ITIL Service Operation)</i> Una metodologia che consente di utilizzare i service desk ed i gruppi di supporto nel mondo fornendo un servizio di supporto 24/7. Le chiamate, gli incident, i problem e le richieste di servizio sono trasmessi tra i vari gruppi in differenti fusi orari.
fulfilment	esecuzione completa	Performing activities to meet a need or requirement – for example, by providing a new IT service, or meeting a service request.	Eseguire e completare le attività che soddisfano un fabbisogno o un requisito - ad esempio per fornire un nuovo servizio IT, o per rispondere ad una richiesta di servizio.

Termine Inglese	Termine Italiano	Definizione Inglese	Definizione Italiana
function	funzione	<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>Un team o un gruppo di persone e gli strumenti o altre risorse che utilizzano per eseguire uno o più processi o attività - ad esempio, il service desk. Il termine funzione ha anche altri due significati:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Una finalità voluta di un elemento della configurazione, persona, gruppo, processo o servizio IT. Ad esempio una funzione del servizio di posta elettronica può essere la memorizzazione e l'invio di messaggi in uscita, mentre una funzione di un processo di business potrebbe essere la spedizione di beni ai clienti. • Eseguire la finalità voluta correttamente, come in 'Il computer è funzionante '.
functional escalation	escalation funzionale	<i>(ITIL Service Operation)</i> Transferring an incident, problem or change to a technical team with a higher level of expertise to assist in an escalation.	<i>(ITIL Service Operation)</i> Trasferimento di un incident, problem o change ad un gruppo di lavoro tecnico con più alto livello di competenza per avere assistenza in un'escalation.
gap analysis	gap analysis	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> An activity that compares two sets of data and identifies the differences. Gap analysis is commonly used to compare a set of requirements with actual delivery. See also benchmarking.	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> Un'attività che paragona due insiemi di dati e ne identifica le differenze. La gap analysis è comunemente utilizzata per confrontare un insieme di requisiti con l'effettivo erogato. Vedere anche benchmarking.

Termine Inglese	Termine Italiano	Definizione Inglese	Definizione Italiana
governance	governance	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.	Assicura che le policy e le strategie siano effettivamente implementate, e che i processi necessari siano correttamente seguiti. La governance include la definizione dei ruoli e delle responsabilità, la misurazione ed il reporting, e l'attivazione per risolvere ogni problematica identificata.
gradual recovery	ripresa graduale	<i>(ITIL Service Design)</i> A recovery option that is also known as cold standby. Gradual recovery typically uses a portable or fixed facility that has environmental support and network cabling, but no computer systems. The hardware and software are installed as part of the IT service continuity plan. Gradual recovery typically takes more than three days, and may take significantly longer.	<i>(ITIL Service Design)</i> Un'opzione di ripresa anche nota come cold standby. La ripresa graduale generalmente utilizza delle strutture fisse o mobili che hanno un supporto ambientale ed il cablaggio di rete, ma nessun sistema informatico. L'hardware ed il software sono installati quale parte di un piano di continuità dei servizi IT. La ripresa graduale tipicamente richiede più di tre giorni, ma potrebbe richiedere lungo significativamente di più.
guideline	linee guida	A document describing best practice, which recommends what should be done. Compliance with a guideline is not normally enforced. See <i>also</i> standard.	Un documento che descrive le migliori pratiche, e che raccomanda che cosa dovrebbe essere fatto. La compliance con una linea guida non viene generalmente imposta. <i>Vedere anche</i> standard.
hierarchic escalation	escalation gerarchica	<i>(ITIL Service Operation)</i> Informing or involving more senior levels of management to assist in an escalation.	<i>(ITIL Service Operation)</i> Informare o coinvolgere livelli di management superiori per supportare una escalation.

Termine Inglese	Termine Italiano	Definizione Inglese	Definizione Italiana
high availability	alta disponibilità	<i>(ITIL Service Design)</i> An approach or design that minimizes or hides the effects of configuration item failure from the users of an IT service. High availability solutions are designed to achieve an agreed level of availability and make use of techniques such as fault tolerance, resilience and fast recovery to reduce the number and impact of incidents.	<i>(ITIL Service Design)</i> Un approccio o una progettazione che minimizza o nasconde agli utenti di un servizio IT gli effetti di un malfunzionamento di un elemento della configurazione. Le soluzioni in alta disponibilità sono progettate per raggiungere un livello concordato di disponibilità e fanno uso di tecniche come la guasti fault tolerance, la resilienza ed la ripresa veloce per ridurre il numero e gli impatti degli incident.
hot standby	hot standby	See fast recovery; immediate recovery.	Vedere fast recovery; immediate recovery.
identity	identità	<i>(ITIL Service Operation)</i> A unique name that is used to identify a user, person or role. The identity is used to grant rights to that user, person or role. Example identities might be the username SmithJ or the role 'change manager'.	<i>(ITIL Service Operation)</i> Un nome univoco che è utilizzato per identificare un utente, persona o ruolo. L'identità è usata per assegnare i diritti a a quell'utente, persona o ruolo. Esempi di identità possono essere il nome utente SmithJo il ruolo di change Manager.
immediate recovery	ripresa immediata	<i>(ITIL Service Design)</i> A recovery option that is also known as hot standby. Provision is made to recover the IT service with no significant loss of service to the customer. Immediate recovery typically uses mirroring, load balancing and split-site technologies.	<i>(ITIL Service Design)</i> Un'opzione di ripresa che è anche nota come hot standby. Preparativi sono effettuati per ripristinare il servizio IT senza alcuna perdita significativa di servizio per il cliente. Il ripristino immediato utilizza tipicamente tecnologie di mirroring, bilanciamento del carico e suddivisione dell'elaborazione su più siti.
impact	impatto	<i>(ITIL Service Operation) (ITIL Service Transition)</i> A measure of the effect of an incident, problem or change on business processes. Impact is often based on how service levels will be affected. Impact and urgency are used to assign priority.	<i>(ITIL Service Operation) (ITIL Service Transition)</i> Una misura degli effetti di un incident, problem o change sui processi di business. L'impatto è spesso basato su come i livelli di servizio saranno impattati. Impatto ed urgenza sono utilizzati per assegnare la priorità.

Termine Inglese	Termine Italiano	Definizione Inglese	Definizione Italiana
incident	incident incidente	<i>(ITIL Service Operation)</i> An unplanned interruption to an IT service or reduction in the quality of an IT service. Failure of a configuration item that has not yet affected service is also an incident – for example, failure of one disk from a mirror set.	<i>(ITIL Service Operation)</i> Un'interruzione non pianificata di un servizio IT o una riduzione della qualità di un servizio IT. Anche il malfunzionamento di un elemento della configurazione che non ha ancora impattato un servizio viene considerato un incident. Per esempio il malfunzionamento di un disco in un set di dischi mirrorati.
incident management	incident management gestione dell'incident	<i>(ITIL Service Operation)</i> The process responsible for managing the lifecycle of all incidents. Incident management ensures that normal service operation is restored as quickly as possible and the business impact is minimized.	<i>(ITIL Service Operation)</i> Il processo responsabile della gestione del ciclo di vita di tutti gli incident. L'incident management assicura che l'operatività normale del servizio sia ripristinata nel più breve tempo possibile e che l'impatto negativo sul business sia minimizzato.
incident record	registrazione dell'incident	<i>(ITIL Service Operation)</i> A record containing the details of an incident. Each incident record documents the lifecycle of a single incident.	<i>(ITIL Service Operation)</i> Una registrazione contenente i dettagli di un incident. Ciascuna registrazione di un incident documenta il relativo ciclo di vita di un singolo incident.
indirect cost	costo indiretto	<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 Service Strategy)</i> Il costo per la fornitura di un servizio IT che non può essere allocato completamente ad uno specifico cliente - ad esempio il costo della fornitura di server o licenze software condivisi. Noto anche come overhead. <i>Vedere anche</i> direct cost.

Termine Inglese	Termine Italiano	Definizione Inglese	Definizione Italiana
information security management (ISM)	information security management (ISM) gestione della sicurezza delle informazioni (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 Service Design)</i> Il processo responsabile di assicurare che la confidenzialità, l'integrità e la disponibilità degli asset di un'organizzazione, le informazioni, i dati e i servizi IT siano adeguate alle esigenze concordate del business c. L'information security management supporta la sicurezza del business ed ha un obiettivo più ampio di quello dell'IT service provider, e include la gestione dei documenti cartacei, l'accesso agli edifici, le chiamate telefoniche ecc. per l'intera organizzazione. <i>Vedere anche</i> security management information system.
information security management system (ISMS)	information security management system (ISMS) sistema di gestione della sicurezza delle informazioni (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 Service Design)</i> Una struttura di policy, processi, funzioni, standard, linee guida e strumenti che assicurano che un'organizzazione possa raggiungere gli obiettivi di gestione della propria sicurezza delle informazioni. <i>Vedere anche</i> security management information system.
information security policy	policy per la sicurezza delle informazioni	<i>(ITIL Service Design)</i> The policy that governs the organization's approach to information security management.	<i>(ITIL Service Design)</i> La policy che governa l'approccio dell'organizzazione alla gestione della sicurezza delle informazioni.
information system	sistema informativo	<i>See</i> management information system.	<i>Vedere</i> management information system.

Termine Inglese	Termine Italiano	Definizione Inglese	Definizione Italiana
information technology (IT)	Information technology (IT) tecnologia dell'informazione (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.	L'uso di tecnologia per lo storage, la comunicazione o l'elaborazione di informazioni. La tecnologia tipicamente include computer, telecomunicazioni, applicazioni ed altro software. Le informazioni possono includere dati aziendali, voce, immagini, video, ecc.. L'Information technology viene spesso utilizzata per supportare processi aziendali attraverso i servizi IT.
infrastructure service	servizio infrastrutturale	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.	Un tipo di servizio di supporto che fornisce hardware, reti o altri componenti del centro elaborazione dati. Il termine è anche utilizzato come sinonimo di servizio di supporto.
insourcing	insourcing internalizzazione	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Using an internal service provider to manage IT services. The term insourcing is also used to describe the act of transferring the provision of an IT service from an external service provider to an internal service provider. <i>See also</i> service sourcing.	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Utilizzo di un service provider interno per gestire servizi IT. Il termine insourcing è anche usato per descrivere l'atto di trasferire la fornitura di un servizio IT da un servizi service provider esterno ad un service provider interno. <i>Vedere anche</i> service sourcing.
integrity	integrità	<i>(ITIL Service Design)</i> A security principle that ensures data and configuration items are modified only by authorized personnel and activities. Integrity considers all possible causes of modification, including software and hardware failure, environmental events, and human intervention.	<i>(ITIL Service Design)</i> Principio di sicurezza che assicura che dati ed elementi della configurazione possono essere modificati solo da personale e attività autorizzate. L'Integrità considera tutte le possibili cause di modifica, inclusi il malfunzionamento software o hardware ,eventi ambientali ed intervento umano.

Termine Inglese	Termine Italiano	Definizione Inglese	Definizione Italiana
interactive voice response (IVR)	interactive voice response (IVR)	<i>(ITIL Service Operation)</i> A form of automatic call distribution that accepts user input, such as key presses and spoken commands, to identify the correct destination for incoming calls.	<i>(ITIL Service Operation)</i> Una modalità di instradamento e distribuzione automatica delle chiamate che accetta input dall'utente, come pressione di tasti e comandi vocali, per identificare la corretta destinazione delle chiamate entranti.
intermediate recovery	ripresa intermedia	<i>(ITIL Service Design)</i> A recovery option that is also known as warm standby. Intermediate recovery usually uses a shared portable or fixed facility that has computer systems and network components. The hardware and software will need to be configured, and data will need to be restored, as part of the IT service continuity plan. Typical recovery times for intermediate recovery are one to three days.	<i>(ITIL Service Design)</i> Un'opzione di ripresa anche nota come warm standby. Il ripresa intermedio tipicamente utilizza un portatile condiviso o una struttura fissa che ha sistemi di computer e componenti di rete. L'hardware ed il software dovranno essere configurati ed i dati dovranno essere ripristinati come parte del piano di continuità dei servizi IT. I tempi tipici di ripristino intermedio sono compresi tra uno e tre giorni.
internal customer	cliente interno	A customer who works for the same business as the IT service provider. <i>See also</i> external customer; internal service provider.	Un cliente che lavora per lo stesso business dell'IT service provider. <i>Vedere anche</i> external customer; internal service provider.
internal metric	metrica interna	A metric that is used within the IT service provider to monitor the efficiency, effectiveness or cost effectiveness of the IT service provider's internal processes. Internal metrics are not normally reported to the customer of the IT service. <i>See also</i> external metric.	Una metrica che è usata all'interno dell'IT service provider per monitorare l'efficienza, l'efficacia o l'efficacia dei costi dei processi interni dell'IT service provider. Le metriche interne non sono generalmente riportate al cliente dei servizi IT. <i>Vedere anche</i> external metric.

Termine Inglese	Termine Italiano	Definizione Inglese	Definizione Italiana
internal rate of return (IRR)	tasso di ritorno interno (IRR)	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A technique used to help make decisions about capital expenditure. It calculates a figure that allows two or more alternative investments to be compared. A larger internal rate of return indicates a better investment. <i>See also</i> net present value; return on investment.	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Una tecnica utilizzata per supportare le decisioni sugli investimenti di capitale. Essa calcola economici una cifra che consente di poter confrontare due o più investimenti alternativi. Un valore maggiore di IRR indica un migliore investimento. <i>Vedere anche</i> net present value; return on investment.
internal service provider	service provider interno	<i>(ITIL Service Strategy)</i> An IT service provider that is part of the same organization as its customer. An IT service provider may have both internal and external customers. <i>See also</i> insourcing; Type I service provider; Type II service provider.	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Un IT service provider che è parte della stessa organizzazione del suo cliente. Un IT service provider può avere sia clienti interni che esterni. <i>Vedere anche</i> insourcing; Type I service provider; Type II service provider.
International Organization for Standardization (ISO)	International Organization for Standardization (ISO)	The International Organization for Standardization (ISO) is the world's largest developer of standards. ISO is a non-governmental organization that is a network of the national standards institutes of 156 countries. <i>See</i> www.iso.org for further information about ISO.	L' International Organization for Standardization (ISO) è il più grande sviluppatore mondiale di standard. ISO è un'organizzazione non governativa costituita da una rete di istituti nazionali di standard presenti in 156 nazioni. <i>Vedere</i> www.iso.org per ulteriori informazioni su ISO.
International Standards Organization	Organizzazione Internazionale per gli Standard	<i>See</i> International Organization for Standardization.	<i>Vedere</i> International Organization for Standardization.
internet service provider (ISP)	internet service provider (ISP) fornitore di servizi internet (ISP)	An external service provider that provides access to the internet. Most ISPs also provide other IT services such as web hosting.	Un servizi service provider esterno che fornisce accesso ad internet. La maggior parte degli ISP fornisce anche altri servizi IT quali il web hosting.

Termine Inglese	Termine Italiano	Definizione Inglese	Definizione Italiana
invocation	invocazione	<i>(ITIL Service Design)</i> Initiation of the steps defined in a plan – for example, initiating the IT service continuity plan for one or more IT services.	<i>(ITIL Service Design)</i> Inizializzazione di passi definiti in un piano - per esempio l'inizializzazione di un piano di continuità dei servizi IT per uno o più servizi IT.
Ishikawa diagram	diagramma di 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 Continual Service Improvement) (ITIL Service Operation)</i> Una tecnica che aiuta un gruppo di persone ad identificare tutte le possibili cause di un problem. Originariamente concepita da Kaoru Ishikawa, il risultato di questa tecnica è un diagramma che somiglia ad una lisca di pesce.
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.	Termine generico che si riferisce ad un numero di standard e linee guida internazionali per i sistemi di gestione della qualità. Vedere www.iso.org per più informazioni. Vedere anche International Organization for Standardization.
ISO 9001	ISO 9001	An international standard for quality management systems. See also ISO 9000; standard.	Uno standard internazionale per i sistemi di gestione della qualità. Vedere anche ISO 9000; standard.
ISO/IEC 20000	ISO/IEC 20000	An international standard for IT service management.	Uno standard internazionale per l'IT service management.
ISO/IEC 27001	ISO/IEC 27001	<i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design)</i> An international specification for information security management. The corresponding code of practice is ISO/IEC 27002. See also standard.	<i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design)</i> Una specifica internazionale per l'information security management. Il corrispondente codice di condotta è l'ISO/IEC 27002. Vedere anche standard.

Termine Inglese	Termine Italiano	Definizione Inglese	Definizione Italiana
ISO/IEC 27002	ISO/IEC 27002	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> An international code of practice for information security management. The corresponding specification is ISO/IEC 27001. <i>See also</i> standard.	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> Un codice internazionale di condotta per l'information security management. La corrispondente specifica è l'ISO/IEC 27001. <i>Vedere anche</i> standard.
IT accounting	accounting IT	See accounting.	<i>Vedere</i> accounting.
IT infrastructure	infrastruttura IT	All of the hardware, software, networks, facilities etc. that are required to develop, test, deliver, monitor, control or support applications and IT services. The term includes all of the information technology but not the associated people, processes and documentation.	L'insieme di hardware, software, reti di comunicazione, strutture, ecc. che sono richiesti per sviluppare, testare, erogare, monitorare, controllare o supportare le applicazioni e i servizi IT. Il termine include tutto ciò che è information technology ma non le persone, i processi e la documentazione associati.
IT operations	IT operations esercizio dell'IT	<i>(ITIL Service Operation)</i> Activities carried out by IT operations control, including console management/operations bridge, job scheduling, backup and restore, and print and output management. IT operations is also used as a synonym for service operation.	<i>(ITIL Service Operation)</i> Attività svolte dall'IT operations control che includono la gestione della console/operation bridge, la pianificazione dei job, , il backup ed il ripristino, e la gestione degli output e delle stampe. Il termine IT operations è anche utilizzato come sinonimo di service operation.
IT operations control	controllo dell'IT operations	<i>(ITIL Service Operation)</i> The function responsible for monitoring and control of the IT services and IT infrastructure. <i>See also</i> operations bridge.	<i>(ITIL Service Operation)</i> La funzione responsabile del monitoraggio e controllo dei servizi IT e dell'infrastruttura IT. <i>Vedere anche</i> operations bridge.
IT operations management	IT operations management gestione dell' IT operation	<i>(ITIL Service Operation)</i> The function within an IT service provider that performs the daily activities needed to manage IT services and the supporting IT infrastructure. IT operations management includes IT operations control and facilities management.	<i>(ITIL Service Operation)</i> La funzione all'interno di un IT service provider che svolge quotidianamente le attività necessarie a gestire i servizi IT e la sottostante infrastruttura IT. l'IT operations management include il controllo delle IT operations e la gestione delle strutture.

Termine Inglese	Termine Italiano	Definizione Inglese	Definizione Italiana
IT service	servizio IT	A service provided by an IT service provider. An IT service is made up of a combination of information technology, people and processes. A customer-facing IT service directly supports the business processes of one or more customers and its service level targets should be defined in a service level agreement. Other IT services, called supporting services, are not directly used by the business but are required by the service provider to deliver customer-facing services. See <i>also</i> core service; enabling service; enhancing service; service; service package.	Un servizio erogato da un IT service provider. Un servizio IT è composto dalla combinazione di information technology, persone e processi. Un servizio IT visibile dai clienti supporta i processi di business di uno o più clienti e i suoi traguardi dei livelli di servizio dovrebbero essere definiti in un service level agreement. Altri servizi IT, chiamati servizi di supporto, non sono utilizzati direttamente dalle funzioni aziendali ma sono necessari al service provider per erogare i servizi visibili dai clienti. <i>Vedere anche</i> core service; enabling service; enhancing service; service; service package.
IT service continuity management (ITSCM)	IT service continuity management (ITSCM) gestione della continuità dei servizi IT (ITSCM)	<i>(ITIL Service Design)</i> The process responsible for managing risks that could seriously affect IT services. IT service continuity management ensures that the IT service provider can always provide minimum agreed service levels, by reducing the risk to an acceptable level and planning for the recovery of IT services. IT service continuity management supports business continuity management.	<i>(ITIL Service Design)</i> Il processo responsabile della gestione dei rischi che potrebbero seriamente avere un impatto sui servizi IT. IT service continuity management assicura che l'IT service provider possa sempre garantire i minimi livelli di servizio concordati, riducendo il rischio ad un livello accettabile e pianificando la ripresa dei servizi IT. L'IT service continuity management supporta il business continuity management.
IT service continuity plan	piano di continuità dei servizi IT	<i>(ITIL Service Design)</i> A plan defining the steps required to recover one or more IT services. The plan also identifies the triggers for invocation, people to be involved, communications etc. The IT service continuity plan should be part of a business continuity plan.	<i>(ITIL Service Design)</i> Un piano che definisce i passi necessari al ripristino di uno o più servizi IT. Il piano identifica inoltre i criteri per l'invocazione, le persone da coinvolgere, le comunicazioni, ecc. Il piano di continuità dei servizi IT dovrebbe far parte di un piano di continuità del business.

Termine Inglese	Termine Italiano	Definizione Inglese	Definizione Italiana
IT service management (ITSM)	IT service management (ITSM) gestione del servizio IT (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 <i>also</i> service management.	L'implementazione e la gestione di servizi IT in qualità che rispondono alle necessità del business. L'IT service management è svolto dagli IT service provider attraverso un mix appropriato di persone, processi e information technology. <i>Vedere anche</i> service management.
IT Service Management Forum (itSMF)	IT Service Management Forum (itSMF)	The IT Service Management Forum is an independent organization dedicated to promoting a professional approach to IT service management. The itSMF is a not-for-profit membership organization with representation in many countries around the world (itSMF chapters). The itSMF and its membership contribute to the development of ITIL and associated IT service management standards. See www.itsmf.com for more information.	L'IT Service Management Forum è un'organizzazione indipendente dedicata a promuovere un approccio professionale all'IT service management. L'itSMF è un'organizzazione no-profit di soci che è rappresentata in molte nazioni nel mondo (itSMF chapters). L'itSMF ed i suoi soci contribuiscono allo sviluppo di ITIL e degli standard di IT service management associati. Vedere www.itsmf.com per maggiori informazioni.
IT service provider	IT service provider	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A service provider that provides IT services to internal or external customers.	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Un servizi service provider che eroga servizi IT a clienti interni o esterni.
IT steering group (ISG)	comitato guida per l'IT (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 Service Design) (ITIL Service Strategy)</i> Un comitato formale che è responsabile di assicurare che le strategie e i piani del business e dell'IT service provider siano strettamente allineati. Un comitato guida per l'IT include i rappresentanti senior del business e dell'IT service provider. Conosciuto anche come comitato strategico per l'IT o IT steering committee.

Termine Inglese	Termine Italiano	Definizione Inglese	Definizione Italiana
ITIL®	ITIL®	A set of best-practice publications for IT service management. Owned by the Cabinet Office (part of HM Government), ITIL gives guidance on the provision of quality IT services and the processes, functions and other capabilities needed to support them. The ITIL framework is based on a service lifecycle and consists of five lifecycle stages (service strategy, service design, service transition, service operation and continual service improvement), each of which has its own supporting publication. There is also a set of complementary ITIL publications providing guidance specific to industry sectors, organization types, operating models and technology architectures. See www.itil-officialsite.com for more information.	Un insieme best-practice per l'IT service management. Di proprietà del Cabinet Office (membro di HM Government), ITIL fornisce la guida sulla fornitura di servizi IT di qualità e i processi, funzioni e altre abilità necessari per supportarli. La struttura di ITIL è basata sul concetto di ciclo di vita del servizio e consiste di cinque fasi del ciclo di vita (service strategy, service design, service transition, service operation e continual service improvement), ognuna delle quali ha la propria pubblicazione di supporto. C'è anche un insieme di pubblicazioni ITIL complementari che forniscono la guida specifica per settori industriali, tipi di organizzazione, modelli operativi e architetture tecnologiche. Vedere www.itil-officialsite.com per maggiori informazioni.
job description	descrizione della mansione	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.	Un documento che definisce i ruoli, le responsabilità, le abilità e la conoscenza richiesta da una particolare persona. Una descrizione della mansione può contenere ruoli multipli, ad esempio i ruoli del configuration manager e change manager potrebbero essere effettuati da una sola persona.
job scheduling	pianificazione dei job	(<i>ITIL Service Operation</i>) Planning and managing the execution of software tasks that are required as part of an IT service. Job scheduling is carried out by IT operations management, and is often automated using software tools that run batch or online tasks at specific times of the day, week, month or year.	(<i>ITIL Service Operation</i>) Pianificazione e gestione dell'esecuzione delle attività software che fanno parte di un servizio IT. La pianificazione dei job è eseguita dall'IT operation management, e viene spesso automatizzata utilizzando strumenti software che eseguono attività batch o on line in specifici orari del giorno, della settimana, del mese o dell'anno.

Termine Inglese	Termine Italiano	Definizione Inglese	Definizione Italiana
Kano model	modello di 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 Service Strategy)</i> Un modello sviluppato da Noriaki Kano che viene utilizzato come ausilio alla comprensione delle preferenze del cliente. Il modello di Kano considera gli attributi di un servizio IT raggruppandoli in aree quali fattori di base, fattori di enfaticizzazione, fattori di performance ecc.
Kepner and Tregoe analysis	analisi di Kepner e Tregoe	<i>(ITIL Service Operation)</i> A structured approach to problem solving. The problem is analysed in terms of what, where, when and extent. Possible causes are identified, the most probable cause is tested, and the true cause is verified.	<i>(ITIL Service Operation)</i> Un approccio strutturato alla soluzione di un problem. Il problem viene analizzato in termini di cosa, dove, quando e ampiezza. Vengono identificate possibili cause, la causa più probabile viene testata e la causa reale viene verificata.
key performance indicator (KPI)	key performance indicator (KPI)	<i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design)</i> A metric that is used to help manage an IT service, process, plan, project or other activity. Key performance indicators are used to measure the achievement of critical success factors. Many metrics may be measured, but only the most important of these are defined as key performance indicators and used to actively manage and report on the process, IT service or activity. They should be selected to ensure that efficiency, effectiveness and cost effectiveness are all managed.	<i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design)</i> Una metrica che viene usata come ausilio alla gestione di un servizio IT, processo, piano, progetto o altre attività. I key performance indicator sono usati per misurare il raggiungimento di fattori critici di successo. Possono essere misurate molte metriche, ma solo le più importanti fra di esse vengono definite come key performance indicator e utilizzate prestazioni per gestire e produrre reporting attivamente sul processo, servizio IT o attività. Dovrebbero essere selezionati per assicurare che l'efficienza, l'efficacia e l'efficacia dei costi possano essere tutti gestiti.
knowledge base	base di conoscenza	<i>(ITIL Service Transition)</i> A logical database containing data and information used by the service knowledge management system.	<i>(ITIL Service Transition)</i> Un database logico contenente dati e informazioni utilizzati dal service knowledge management system.

Termine Inglese	Termine Italiano	Definizione Inglese	Definizione Italiana
knowledge management	knowledge management gestione della conoscenza	<i>(ITIL Service Transition)</i> The process responsible for sharing perspectives, ideas, experience and information, and for ensuring that these are available in the right place and at the right time. The knowledge management process enables informed decisions, and improves efficiency by reducing the need to rediscover knowledge. See also Data-to-Information-to-Knowledge-to-Wisdom; service knowledge management system.	<i>(ITIL Service Transition)</i> Il processo responsabile della condivisione delle prospettive, idee, esperienze e informazioni, e di assicurare che queste siano disponibili nel posto giusto e nel momento giusto. Il knowledge management process permette di prendere decisioni accurate consapevoli, e incrementa l'efficienza riducendo il bisogno di riscoprire ciò che è già conosciuto. Vedere anche Data-to-Information-to-Knowledge-to-Wisdom; service knowledge management system.
known error	errore noto	<i>(ITIL Service Operation)</i> A problem that has a documented root cause and a workaround. Known errors are created and managed throughout their lifecycle by problem management. Known errors may also be identified by development or suppliers.	<i>(ITIL Service Operation)</i> Un problem che ha una causa originaria documentata e un workaround. Gli errori noti vengono creati e gestiti durante il loro ciclo di vita dal processo di problem management. Gli errori noti possono anche essere identificati dallo sviluppo o dai fornitori.
known error database (KEDB)	database degli errori noti (KEDB)	<i>(ITIL Service Operation)</i> A database containing all known error records. This database is created by problem management and used by incident and problem management. The known error database may be part of the configuration management system, or may be stored elsewhere in the service knowledge management system.	<i>(ITIL Service Operation)</i> Un database contenente tutte le registrazioni degli errori noti. Questo database viene creato dal problem management ed utilizzato dall'incident e dal problem management. Il database degli errori noti può essere parte del configuration management system, o può essere archiviato altrove, nel service knowledge management system.

Termine Inglese	Termine Italiano	Definizione Inglese	Definizione Italiana
known error record	registrazione dell'errore noto	<i>(ITIL Service Operation)</i> A record containing the details of a known error. Each known error record documents the lifecycle of a known error, including the status, root cause and workaround. In some implementations, a known error is documented using additional fields in a problem record.	<i>(ITIL Service Operation)</i> La registrazione contenente i dettagli di un errore noto. Ciascuna registrazione di errore noto documenta il ciclo di vita di un errore noto, incluso lo stato, la causa originaria e il relativo workaround. In alcune implementazioni, un errore noto è documentato utilizzando ulteriori campi in una registrazione del problem.
lifecycle	ciclo di vita	<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>Le varie fasi nella vita di un servizio IT, elemento della configurazione, incident, problem, change, ecc. Il ciclo di vita definisce le categorie per lo stato e i criteri per le transizioni di stato che sono consentite. Ad esempio:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Il ciclo di vita di una applicazione include i requisiti, il progetto, il build, il deploy, l'esercizio, l'ottimizzazione • Il ciclo di vita espanso di un incident include rilevazione, diagnosi, riparazione, ripresa e ripristino • Il ciclo di vita dettagliato di un server può includere: ordinato, ricevuto, in test, operativo, dismesso ecc.
line of service (LOS)	linea di servizio (LOS)	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A core service or service package that has multiple service options. A line of service is managed by a service owner and each service option is designed to support a particular market segment.	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Un servizio core o un pacchetto servizi o di servizi che ha opzioni multiple. Una linea di servizio è gestita da un responsabile del servizio e ogni opzione di servizio è progettata per supportare un particolare segmento di mercato.

Termine Inglese	Termine Italiano	Definizione Inglese	Definizione Italiana
live	in esercizio	<i>(ITIL Service Transition)</i> Refers to an IT service or other configuration item that is being used to deliver service to a customer.	<i>(ITIL Service Transition)</i> Si riferisce ad un servizio IT o ad un altro elemento della configurazione che viene utilizzato per erogare un servizio ad un cliente.
live environment	ambiente di esercizio	<i>(ITIL Service Transition)</i> A controlled environment containing live configuration items used to deliver IT services to customers.	<i>(ITIL Service Transition)</i> Un ambiente controllato che contiene gli elementi della configurazione in esercizio utilizzati per erogare i servizi IT ai clienti.
maintainability	manutenibilità	<i>(ITIL Service Design)</i> A measure of how quickly and effectively an IT service or other configuration item can be restored to normal working after a failure. Maintainability is often measured and reported as MTRS. Maintainability is also used in the context of software or IT service development to mean ability to be changed or repaired easily.	<i>(ITIL Service Design)</i> Una misura di quanto velocemente ed efficacemente un servizio IT o un altro elemento della configurazione possano essere ripristinati al normale funzionamento dopo il verificarsi di un malfunzionamento. La manutenibilità viene spesso misurata e riferita come MTRS. La manutenibilità viene anche utilizzata nel contesto dello sviluppo di un software o di un servizio IT per identificare la capacità di essere facilmente modificato o riparato.
major incident	major incident	<i>(ITIL Service Operation)</i> The highest category of impact for an incident. A major incident results in significant disruption to the business.	<i>(ITIL Service Operation)</i> La più alta categoria di impatto per un incident. Un major incident può provocare un danno significativo al business.
manageability	gestibilità	An informal measure of how easily and effectively an IT service or other component can be managed.	Una misura informale di quanto facilmente ed efficacemente possa essere gestito un servizio IT o un altro componente.

Termine Inglese	Termine Italiano	Definizione Inglese	Definizione Italiana
management information	informazioni del management	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'.	Informazioni utilizzate per supportare le decisioni prese dai manager. Le informazioni del management vengono spesso generate automaticamente dagli strumenti che supportano i differenti processi di IT service management. Le informazioni del management spesso includono i valori dei key performance indicator, come la "percentuale dei change che conducono ad incident" o il "tasso di risoluzione in prima istanza".
management information system (MIS)	sistema informativo di gestione (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. <i>See also</i> service knowledge management system.	(<i>ITIL Service Design</i>) Un insieme di strumenti, dati e informazioni che è utilizzato per supportare un processo o una funzione. Esempi includono il sistema informativo per la gestione della disponibilità e il sistema informativo per la gestione dei contratti. <i>Vedere anche</i> service knowledge management system.
Management of Risk (M_o_R®)	Gestione del Rischio (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. <i>See</i> www.mor-officialsite.com for more details.	Il M_o_R include tutte le attività richieste per identificare e controllare l'esposizione al rischio, che può avere un impatto sul raggiungimento degli obiettivi di business di un'organizzazione. <i>Vedere</i> www.mor-officialsite.com per maggiori dettagli.
management system	sistema di gestione	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. <i>See also</i> system.	La struttura di policy, processi, funzioni, standard, linee guida e strumenti che garantisce che un'organizzazione o una parte di un'organizzazione possa raggiungere i suoi obiettivi. Questo termine è anche utilizzato con un ambito più limitato per supportare un processo o attività specifici – per esempio, un sistema di gestione dell'evento o un sistema di gestione del rischio. <i>Vedere anche</i> system.

Termine Inglese	Termine Italiano	Definizione Inglese	Definizione Italiana
manual workaround	workaround manuale	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> A workaround that requires manual intervention. Manual workaround is also used as the name of a recovery option in which the business process operates without the use of IT services. This is a temporary measure and is usually combined with another recovery option.	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> Un workaround che richiede un intervento manuale. Il workaround manuale viene anche definito come il nome di una opzione di ripresa in cui il processo di business opera senza utilizzare servizi IT. Questa è una misura temporanea e viene generalmente combinata con un'altra opzione di ripristino.
marginal cost	costo marginale	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The increase or decrease in the cost of producing one more, or one less, unit of output – for example, the cost of supporting an additional user.	<i>(ITIL Service Strategy)</i> L'incremento o il decremento del costo per produrre una unità di output in più o in meno – per esempio, il costo per il supporto di un utente aggiuntivo.
market space	mercato potenziale	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Opportunities that an IT service provider could exploit to meet the business needs of customers. Market spaces identify the possible IT services that an IT service provider may wish to consider delivering.	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Le opportunità che un IT service provider potrebbe sfruttare per soddisfare i bisogni di business dei clienti. I mercati potenziali identificano i possibili servizi IT di cui un IT service provider può considerare l'opportunità di erogazione.
maturity	maturità	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> A measure of the reliability, efficiency and effectiveness of a process, function, organization etc. The most mature processes and functions are formally aligned to business objectives and strategy, and are supported by a framework for continual improvement.	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> Una misura della affidabilità, efficienza ed efficacia di un processo, una funzione, un'organizzazione, ecc. I processi e le funzioni più maturi sono formalmente allineati agli obiettivi e alla strategia di business e sono supportati da una struttura per il miglioramento continuo.
maturity level	livello di maturità	A named level in a maturity model, such as the Carnegie Mellon Capability Maturity Model Integration.	Un livello definito in un modello di maturità, quale il Capability Maturity Model, Integration.

Termine Inglese	Termine Italiano	Definizione Inglese	Definizione Italiana
mean time between failures (MTBF)	tempo medio tra malfunzionamenti (MTBF)	<i>(ITIL Service Design)</i> A metric for measuring and reporting reliability. MTBF is the average time that an IT service or other configuration item can perform its agreed function without interruption. This is measured from when the configuration item starts working, until it next fails.	<i>(ITIL Service Design)</i> Una metrica per misurare e produrre reporting sull'affidabilità. Il MTBF è il tempo medio in cui un servizio IT o un altro elemento della configurazione svolge la sua funzionalità concordata senza interruzioni. E' misurato da quando l'elemento della configurazione inizia a funzionare sino al verificarsi del malfunzionamento successivo.
mean time between service incidents (MTBSI)	tempo medio tra incident del servizio (MTBSI)	<i>(ITIL Service Design)</i> A metric used for measuring and reporting reliability. It is the mean time from when a system or IT service fails, until it next fails. MTBSI is equal to MTBF plus MTRS.	<i>(ITIL Service Design)</i> Una metrica utilizzata per misurare e produrre reporting sull'affidabilità. E' il tempo medio da quando si verifica un malfunzionamento di un sistema o servizio IT sino al malfunzionamento successivo. Il MTBSI è uguale alla somma del MTBF e del MTRS.
mean time to repair (MTTR)	tempo medio per riparare (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.	Il tempo medio utilizzato per riparare un servizio IT o un elemento della configurazione dopo un malfunzionamento. Il MTTR è misurato dal momento in cui l'elemento della configurazione si guasta sino a quando non è riparato. Il MTTR non include il tempo richiesto per la ripresa o il ripristino. E' talvolta usato in maniera erranea al posto del tempo medio per ripristinare il servizio.
mean time to restore service (MTRS)	tempo medio per ripristinare il servizio (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.	Il tempo medio utilizzato per ripristinare un servizio IT o un altro elemento della configurazione dopo un malfunzionamento. Il MTRS è misurato da quando l'elemento della configurazione si guasta sino a quando non è completamente ripristinato e svolge le sue funzionalità normalmente. Vedere anche maintainability; mean time to repair.

Termine Inglese	Termine Italiano	Definizione Inglese	Definizione Italiana
metric	metrica	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> Something that is measured and reported to help manage a process, IT service or activity. <i>See also</i> key performance indicator.	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> Qualcosa che è misurato ed oggetto di reporting per aiutare a gestire un processo, un servizio IT o un'attività. <i>Vedere anche</i> key performance indicator.
middleware	middleware	<i>(ITIL Service Design)</i> Software that connects two or more software components or applications. Middleware is usually purchased from a supplier, rather than developed within the IT service provider. <i>See also</i> commercial off the shelf.	<i>(ITIL Service Design)</i> Un software che connette due o più componenti o applicazioni. Il middleware è solitamente acquistato da un fornitore piuttosto che sviluppato dall'IT service providerIT. <i>Vedere anche</i> commercial off the shelf.
mission	mission missione	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.	Una breve ma completa descrizione della finalità e delle intenzioni complessive di una organizzazione. Dichiara cosa deve essere raggiunto ma non come si dovrebbe fare a raggiungerlo. <i>Vedere anche</i> vision.
model	modello	A representation of a system, process, IT service, configuration item etc. that is used to help understand or predict future behaviour.	Una rappresentazione di un sistema, un processo, un servizio IT, un elemento della configurazione, ecc., che è usato per comprendere o prevedere un comportamento futuro.
modelling	modellazione	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.	Una tecnica utilizzata per prevedere il comportamento futuro di un sistema, un processo, un servizio IT, un elemento della configurazione, ecc. La modellazione è di solito utilizzata nel financial management, nel capacity management e nell'availability management.

Termine Inglese	Termine Italiano	Definizione Inglese	Definizione Italiana
monitor control loop	monitor control loop control loop di monitoraggio	<i>(ITIL Service Operation)</i> Monitoring the output of a task, process, IT service or other configuration item; comparing this output to a predefined norm; and taking appropriate action based on this comparison.	<i>(ITIL Service Operation)</i> Monitorare l'output di un compito, di un processo, di un servizio IT o di un altro elemento della configurazione; quindi, confrontare questo output con la norma; ed effettuare le appropriate azioni sulla base di questo confronto.
monitoring	monitoraggio	<i>(ITIL Service Operation)</i> Repeated observation of a configuration item, IT service or process to detect events and to ensure that the current status is known.	<i>(ITIL Service Operation)</i> Osservazione ripetuta di un elemento della configurazione, di un servizio IT o di un processo per rilevare eventi e per assicurare che lo stato attuale sia noto.
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. <i>See also</i> offshore; onshore.	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Fornitura di servizi da un paese vicino a quello in cui risiede il cliente. Può trattarsi della fornitura di un servizio IT o di funzioni di supporto come il service desk. <i>Vedere anche</i> offshore, onshore.
net present value (NPV)	valore attuale netto (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. <i>See also</i> internal rate of return; return on investment.	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Una tecnica utilizzata per agevolare le decisioni di investimento. Confronta i flussi di cassa in entrata con quelli in uscita. Un valore attuale netto positivo indica che un investimento è proficuo. <i>Vedere anche</i> internal rate of return; return on investment.
normal change	normal change	<i>(ITIL Service Transition)</i> A change that is not an emergency change or a standard change. Normal changes follow the defined steps of the change management process.	<i>(ITIL Service Transition)</i> Un change che non è un emergency o standard change. Gli standard change seguono i passi definiti del processo di change management.
normal service operation	operation ordinario del servizio	<i>(ITIL Service Operation)</i> An operational state where services and configuration items are performing within their agreed service and operational levels.	<i>(ITIL Service Operation)</i> Uno stato operativo in cui i servizi e gli elementi di configurazione stanno funzionando entro i livelli di servizio e operativi concordati.

Termine Inglese	Termine Italiano	Definizione Inglese	Definizione Italiana
notional charging	addebito figurativo	<i>(ITIL Service Strategy)</i> An approach to charging for IT services. Charges to customers are calculated and customers are informed of the charge, but no money is actually transferred. Notional charging is sometimes introduced to ensure that customers are aware of the costs they incur, or as a stage during the introduction of real charging.	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Un approccio per l'addebito dei servizi IT. Si calcolano gli addebiti ai clienti che ne sono informati ma non avvengono trasferimenti effettivi di denaro. L'addebito figurativo è a volte introdotto per assicurare che i clienti siano consci dei costi in cui incorrono o come fase intermedia durante l'introduzione dell'addebito effettivo.
objective	obiettivo	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.	I risultati richiesti ad un processo, a un'attività o ad un'organizzazione al fine di assicurare che la sua finalità sarà raggiunta. Gli obiettivi sono solitamente espressi come traguardi misurabili. Il termine è anche utilizzato informalmente per indicare un requisito.
off the shelf	off the shelf da scaffale	See commercial off the shelf.	Vedere commercial off the shelf .
Office of Government Commerce (OGC)	Office of Government Commerce (OGC)	OGC (former owner of Best Management Practice) and its functions have moved into the Cabinet Office as part of HM Government. See www.cabinetoffice.gov.uk	L'OGC (il precedente proprietario delle Best Management Practice) e le sue funzioni sono state trasferite al Cabinet Office come parte del Governo di Sua Maestà. Vedere www.cabinetoffice.gov.uk .
offshore	offshore	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Provision of services from a location outside the country where the customer is based, often in a different continent. This can be the provision of an IT service, or of supporting functions such as a service desk. See <i>also</i> near-shore; onshore.	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Fornitura di servizi da un sito esterno al paese in cui risiede il cliente, spesso in un continente differente. Si può trattare della fornitura di un servizio IT o di una funzione di supporto come il service desk. Vedere <i>anche</i> near-shore; onshore.

Termine Inglese	Termine Italiano	Definizione Inglese	Definizione Italiana
onshore	onshore	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Provision of services from a location within the country where the customer is based. <i>See also</i> near-shore; offshore.	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Fornitura di servizi da un sito interno al paese in cui risiede il cliente. <i>Vedere anche</i> near-shore; offshore.
operate	operare esercire	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.	Funzionare secondo le attese. Si dice che un processo o un elemento della configurazione opera se sta producendo gli output richiesti. Funzionare significa anche eseguire una o più operazioni. Per esempio, operare un computer significa eseguire le attività giornaliere necessarie affinché funzioni secondo le aspettative.
operation	operation esercizio	<i>(ITIL Service Operation)</i> Day-to-day management of an IT service, system or other configuration item. Operation is also used to mean any predefined activity or transaction – for example, loading a magnetic tape, accepting money at a point of sale, or reading data from a disk drive.	<i>(ITIL Service Operation)</i> Gestione quotidiana di un servizio IT, di un sistema, o di un altro elemento della configurazione. Il termine operation è anche utilizzato per indicare ogni attività o transazione predefinita. Per esempio caricare un nastro magnetico, accettare contanti ad un punto vendita o leggere i dati da un hard disk.
operational	operativo	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.	Il livello più basso tra i tre della pianificazione ed erogazione (strategico, tattico, operativo). Le attività operative includono la pianificazione giornaliera o a breve termine o l'erogazione di un processo di business o di un processo di IT service management. Il termine operativo è anche un sinonimo di "in produzione" (live).

Termine Inglese	Termine Italiano	Definizione Inglese	Definizione Italiana
operational cost	costo operativo	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.	Il costo risultante dall'erogazione dei servizi IT che spesso implica pagamenti ripetuti, quali ad esempio i costi del personale, la manutenzione hardware e l'elettricità (anche noti come spesa corrente o spesa ordinaria). <i>Vedere anche</i> capital expenditure.
operational expenditure (OPEX)	spesa operativa (OPEX)	<i>See</i> operational cost.	<i>Vedere</i> operational cost.
operational level agreement (OLA)	operational level agreement (OLA) accordo sul livello operativo (OLA)	<p><i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design)</i> An agreement between an IT service provider and another part of the same organization. It supports the IT service provider's delivery of IT services to customers and defines the goods or services to be provided and the responsibilities of both parties. For example, there could be an operational level agreement:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Between the IT service provider and a procurement department to obtain hardware in agreed times • Between the service desk and a support group to provide incident resolution in agreed times. <p><i>See also</i> service level agreement.</p>	<p><i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design)</i> Un accordo tra un fornitore del servizio IT e un'altra parte della stessa organizzazione. Esso supporta l'erogazione dei servizi IT dell'IT service provider verso i clienti e definisce i beni o servizi da erogare e le responsabilità di ambedue le parti. Per esempio potrebbe esistere un OLA :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tra il fornitore dei servizi IT e il dipartimento di approvvigionamenti per ottenere l'hardware in tempistiche concordate; • Tra il service desk e un gruppo di supporto per fornire la risoluzione dell'incident in tempistiche concordate. <p><i>Vedere anche</i> service level agreement.</p>
operations bridge	operations bridge sala di controllo	<i>(ITIL Service Operation)</i> A physical location where IT services and IT infrastructure are monitored and managed.	<i>(ITIL Service Operation)</i> Una locazione fisica in cui i servizi IT e l'infrastruttura IT sono monitorati e gestiti.

Termine Inglese	Termine Italiano	Definizione Inglese	Definizione Italiana
operations control	operations control controllo dell'operation	See IT operations control.	Vedere IT operations control.
operations management	operations management gestione dell'operation	See IT operations management.	Vedere IT operations management.
opportunity cost	costo opportunità	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A cost that is used in deciding between investment choices. Opportunity cost represents the revenue that would have been generated by using the resources in a different way. For example, the opportunity cost of purchasing a new server may include not carrying out a service improvement activity that the money could have been spent on. Opportunity cost analysis is used as part of a decision-making process, but opportunity cost is not treated as an actual cost in any financial statement.	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Un costo utilizzato per prendere decisioni tra le scelte di investimento. Il costo opportunità rappresenta il ricavo che avrebbe potuto essere stato generato con l'utilizzo delle risorse in una maniera differente. Per esempio il costo opportunità dell'acquisto di un nuovo server potrebbe includere la mancanza di svolgimento dell'attività di miglioramento del servizio per la quale sono stati spesi dei soldi. L'analisi del costo opportunità è utilizzata come parte di un processo decisionale, ma il costo opportunità non è trattato come un costo reale in qualsiasi rendiconto finanziario.
optimize	ottimizzare	Review, plan and request changes, in order to obtain the maximum efficiency and effectiveness from a process, configuration item, application etc.	Riesaminare, pianificare e richiedere change, al fine di ottenere la massima efficienza ed efficacia da: un processo, elemento della configurazione, applicazione, ecc.
organization	organizzazione	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.	Un'azienda, un'entità legale o un'altra istituzione. Il termine è talvolta usato per riferirsi ad ogni entità che possiede persone, risorse e budget. Ad esempio un progetto o una business unit.

Termine Inglese	Termine Italiano	Definizione Inglese	Definizione Italiana
outcome	risultato	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.	Il risultato dell'esecuzione di una attività; seguendo un processo o erogando un servizio IT, ecc. Il termine è utilizzato per riferirsi sia a risultati desiderati sia a risultati attuali. <i>Vedere anche</i> objective.
outsourcing	outsourcing esternalizzazione	(<i>ITIL Service Strategy</i>) Using an external service provider to manage IT services. <i>See also</i> service sourcing.	(<i>ITIL Service Strategy</i>) Utilizzare un service provider esterno per gestire i servizi IT. <i>Vedere anche</i> service sourcing.
overhead	overhead spese generali	See indirect cost.	<i>Vedere</i> indirect cost.
pain value analysis	analisi del valore dello sforzo	(<i>ITIL Service Operation</i>) A technique used to help identify the business impact of one or more problems. A formula is used to calculate pain value based on the number of users affected, the duration of the downtime, the impact on each user, and the cost to the business (if known).	(<i>ITIL Service Operation</i>) Una tecnica utilizzata per aiutare ad identificare l'impatto sul business di uno o più problemi. Per calcolare il valore dello sforzo è utilizzata una formula, basata sul numero di utenti impattati, la durata della non disponibilità, l'impatto su ogni utente ed il costo per il business (se noto).
Pareto principle	principio di 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 Service Operation</i>) Una tecnica utilizzata per dare priorità alle attività. Il principio di Pareto afferma che l'80% del valore di qualsiasi attività è generato utilizzando solo il 20% dello sforzo per erogarla. L'analisi di Pareto è usata anche nel problem management per dare priorità alle possibili cause del problema ai fini investigativi.

Termine Inglese	Termine Italiano	Definizione Inglese	Definizione Italiana
partnership	partnership rapporto di collaborazione	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.	Una relazione tra due organizzazioni che implica un lavoro in stretta collaborazione al fine di raggiungere propositi comuni o benefici reciproci. L'IT service provider dovrebbe avere una partnership con il business e con le terze parti che sono critiche per l'erogazione dei servizi IT. <i>Vedere anche</i> value network.
passive monitoring	monitoraggio passivo	<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 Service Operation)</i> Monitoraggio di un elemento della configurazione, di un servizio IT o di un processo, che si basa su un allarme o una notifica per scoprire lo stato corrente. <i>Vedere anche</i> active monitoring.
pattern of business activity (PBA)	pattern of business activity (PBA) modello di comportamento dell'attività di business (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 Service Strategy)</i> Un profilo del carico di lavoro per una o più attività di business. I modelli di comportamento dell'attività di business sono utilizzati per aiutare l'IT service provider a comprendere e pianificare per diversi livelli di attività di business. <i>Vedere anche</i> user profile.
percentage utilization	percentuale di utilizzo	<i>(ITIL Service Design)</i> The amount of time that a component is busy over a given period of time. For example, if a CPU is busy for 1,800 seconds in a one-hour period, its utilization is 50%.	<i>(ITIL Service Design)</i> L'ammontare di tempo in cui un componente è occupato su un determinato periodo di tempo. Per esempio, se una CPU è impegnata per 1800 secondi su un periodo di un'ora, la sua percentuale di utilizzo è del 50%.
performance	performance prestazione	A measure of what is achieved or delivered by a system, person, team, process or IT service.	Una misura di quello che è stato realizzato o erogato da un sistema, una persona, un gruppo di lavoro, un processo, o un servizio IT.

Termine Inglese	Termine Italiano	Definizione Inglese	Definizione Italiana
performance management	gestione della performance	Activities to ensure that something achieves its expected outcomes in an efficient and consistent manner.	Attività per assicurare che qualcosa raggiunga i suoi risultati attesi in una maniera efficiente e coerente.
pilot	pilot pilota	<i>(ITIL Service Transition)</i> A limited deployment of an IT service, a release or a process to the live environment. A pilot is used to reduce risk and to gain user feedback and acceptance. <i>See also</i> change evaluation; test.	<i>(ITIL Service Transition)</i> Un deployment limitato di un servizio IT, di una release, o di un processo in un ambiente di esercizio. Un pilot è usato per ridurre il rischio e per ottenere il riscontro e l'accettazione dell'utente. <i>Vedere anche</i> change evaluation; test.
plan	piano	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.	Una proposta dettagliata che descrive le attività e le risorse necessarie per raggiungere un obiettivo. Ad esempio un piano per implementare un nuovo servizio IT o processo. Lo standard ISO/IEC 20000 richiede un piano per la gestione di ogni processo di IT service management.
Plan-Do-Check-Act (PDCA)	Plan-Do-Check-Act (PDCA) Pianificare - Implementare – Verificare – Migliorare (PDCA)	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> A four-stage cycle for process management, attributed to Edward Deming. Plan-Do-Check-Act is also called the Deming Cycle. Plan – design or revise processes that support the IT services; Do – implement the plan and manage the processes; Check – measure the processes and IT services, compare with objectives and produce reports; Act – plan and implement changes to improve the processes.	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> Un ciclo a quattro fasi per la gestione dei processi, attribuito ad Edward Deming. Plan-Do-Check-Act è anche chiamato ciclo di Deming. Pianificare - progetta o revisiona i processi che supportano i servizi IT; Implementare - realizza il piano e gestisce i processi; Verificare - misura i processi ed i servizi IT, confronta con gli obiettivi prefissati e produce dei report; Migliorare - pianifica ed implementa i change per migliorare i processi.

Termine Inglese	Termine Italiano	Definizione Inglese	Definizione Italiana
planned downtime	indisponibilità pianificata	<i>(ITIL Service Design)</i> Agreed time when an IT service will not be available. Planned downtime is often used for maintenance, upgrades and testing. <i>See also</i> change window; downtime.	<i>(ITIL Service Design)</i> Periodo di tempo concordato durante il quale un servizio IT non sarà disponibile. L'Indisponibilità pianificata è spesso utilizzata per la manutenzione, gli aggiornamenti e per effettuare dei test. <i>Vedere anche</i> change window, downtime.
planning	pianificazione	An activity responsible for creating one or more plans – for example, capacity planning.	Attività responsabile della creazione di uno o più piani - ad esempio la pianificazione della capacità.
policy	policy politica	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.	Aspettative e intenzioni della Direzione formalmente documentate. Le policy sono utilizzate per orientare le decisioni e per assicurare sviluppo e implementazione coerenti ed appropriati di: processi, standard, ruoli attività, infrastruttura IT, ecc.
portable facility	struttura mobile	<i>(ITIL Service Design)</i> A prefabricated building, or a large vehicle, provided by a third party and moved to a site when needed according to an IT service continuity plan. <i>See also</i> fixed facility; recovery option.	<i>(ITIL Service Design)</i> Un prefabbricato o un veicolo fornito da una terza parte e movimentato presso un sito quando necessario secondo un piano di continuità del servizio IT. <i>Vedere anche</i> fixed facility; recovery option.
post-implementation review (PIR)	riesame post implementazione	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.	Un riesame, che si tiene dopo che un change o un progetto è stato implementato. Il riesame determina se il change o il progetto ha ottenuto i risultati attesi e identifica opportunità per il miglioramento.

Termine Inglese	Termine Italiano	Definizione Inglese	Definizione Italiana
practice	practice pratica	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.	Indica la modalità di esecuzione di un lavoro o come un compito debba essere svolto. Una practice può includere attività, processi, funzioni, standard e linee guida. <i>Vedere anche</i> best practice.
prerequisite for success (PFS)	prerequisito per ottenere il risultato atteso	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.	Un'attività che deve necessariamente essere completata o una condizione che deve essere soddisfatta, affinché si ottenga una corretta implementazione di un piano o di un processo. Spesso è l'output di un processo che rappresenta un input necessario ad un altro processo.
pricing	tariffazione	(<i>ITIL Service Strategy</i>) Pricing is the activity for establishing how much customers will be charged.	(<i>ITIL Service Strategy</i>) La tariffazione è l'attività per stabilire quanto sarà addebitato ai clienti.
PRINCE2®	PRINCE2®	See PProjects IN Controlled Environments.	<i>Vedere</i> PProjects IN Controlled Environments.
priority	priorità	(<i>ITIL Service Operation</i>) (<i>ITIL Service Transition</i>) A category used to identify the relative importance of an incident, problem or change. Priority is based on impact and urgency, and is used to identify required times for actions to be taken. For example, the service level agreement may state that Priority 2 incidents must be resolved within 12 hours.	(<i>ITIL Service Operation</i>) (<i>ITIL Service Transition</i>) Una categoria usata per identificare la relativa importanza di un incident, di un problem o di un change.. La priorità è basata su impatto ed urgenza ed è usata per identificare le tempistiche richieste per le azioni da intraprendere. Per esempio il service level agreement può stabilire che gli incident con priorità 2 debbano essere risolti entro le 12 ore.

Termine Inglese	Termine Italiano	Definizione Inglese	Definizione Italiana
proactive monitoring	monitoraggio proattivo	<i>(ITIL Service Operation)</i> Monitoring that looks for patterns of events to predict possible future failures. See also reactive monitoring.	<i>(ITIL Service Operation)</i> Attività di analisi dei modelli di comportamento degli eventi, con lo scopo di prevenire i possibili futuri malfunzionamenti. <i>Vedere anche</i> reactive monitoring.
proactive problem management	gestione proattiva del problem	<i>(ITIL Service Operation)</i> Part of the problem management process. The objective of proactive problem management is to identify problems that might otherwise be missed. Proactive problem management analyses incident records, and uses data collected by other IT service management processes to identify trends or significant problems.	<i>(ITIL Service Operation)</i> E' una parte del processo di problem management. L'obiettivo della gestione proattiva del problem è identificare problem che potrebbero altrimenti non essere intercettati. La gestione proattiva del problem analizza le registrazioni degli incident e utilizza i dati raccolti dagli altri processi di IT service management, per individuare trend o problem significativi.
problem	problem problema	<i>(ITIL Service Operation)</i> A cause of one or more incidents. The cause is not usually known at the time a problem record is created, and the problem management process is responsible for further investigation.	<i>(ITIL Service Operation)</i> Una causa di uno o più incident. Di solito la causa non è conosciuta quando si crea la registrazione del problem: il processo di problem management è responsabile delle ulteriori analisi investigative.
problem management	problem management gestione del problem	<i>(ITIL Service Operation)</i> The process responsible for managing the lifecycle of all problems. Problem management proactively prevents incidents from happening and minimizes the impact of incidents that cannot be prevented.	<i>(ITIL Service Operation)</i> Il processo responsabile di gestire il ciclo di vita di tutti i problem. Il problem management previene in modo proattivo l'accadimento di incident e minimizza l'impatto degli incident che non si possono prevenire.
problem record	registrazione di un problem	<i>(ITIL Service Operation)</i> A record containing the details of a problem. Each problem record documents the lifecycle of a single problem.	<i>(ITIL Service Operation)</i> Una registrazione che contiene i dettagli di un problem. Ogni registrazione di un problem documenta il ciclo di vita di un singolo problem.

Termine Inglese	Termine Italiano	Definizione Inglese	Definizione Italiana
procedure	procedura	A document containing steps that specify how to achieve an activity. Procedures are defined as part of processes. <i>See also</i> work instruction.	Un documento che contiene i passi che specificano come eseguire un' attività. Le procedure sono definite come parte dei processi. <i>Vedere anche</i> work instruction.
process	processo	A structured set of activities designed to accomplish a specific objective. A process takes one or more defined inputs and turns them into defined outputs. It may include any of the roles, responsibilities, tools and management controls required to reliably deliver the outputs. A process may define policies, standards, guidelines, activities and work instructions if they are needed.	Un insieme strutturato di attività progettato per raggiungere uno specifico obiettivo. Un processo parte da uno o più input definiti e li trasforma in output definiti.. Può includere ruoli, responsabilità, risorse, strumenti e controlli, richiesti per fornire in modo affidabile gli output. Un processo può definire policy, standard, linee guida, attività e istruzioni di lavoro, se necessarie.
process control	controllo di processo	The activity of planning and regulating a process, with the objective of performing the process in an effective, efficient and consistent manner.	L'attività di pianificazione e regolamentazione di un processo, con l'obiettivo che il processo si comporti in modo efficace, efficiente e consistente.

Termine Inglese	Termine Italiano	Definizione Inglese	Definizione Italiana
process manager	process manager gestore del processo	A role responsible for the operational management of a process. The process manager's responsibilities include planning and coordination of all activities required to carry out, monitor and report on the process. There may be several process managers for one process – for example, regional change managers or IT service continuity managers for each data centre. The process manager role is often assigned to the person who carries out the process owner role, but the two roles may be separate in larger organizations.	Un ruolo responsabile della gestione operativa di un processo. Le responsabilità del process manager includono la pianificazione ed il coordinamento di tutte le attività necessarie per l'esecuzione, il monitoraggio e il reporting di un processo. Possono esserci diversi process manager per un processo: per esempio si possono avere più change manager regionali o più IT service continuity manager, uno per ogni centro elaborazione dati. Il ruolo di process manager è spesso assegnato alla stessa persona che svolge il ruolo di process owner, ma i due ruoli potrebbero essere distinti in grandi organizzazioni.
process owner	process owner responsabile del processo	The person who is held accountable for ensuring that a process is fit for purpose. The process owner's responsibilities include sponsorship, design, change management and continual improvement of the process and its metrics. This role can be assigned to the same person who carries out the process manager role, but the two roles may be separate in larger organizations.	La persona che ha il ruolo responsabile di assicurare che un processo sia adatto allo scopo. Le responsabilità del process owner includono la sponsorship, la progettazione, la gestione dei change ed il miglioramento continuo del processo e delle sue metriche. Questo ruolo può essere assegnato alla stessa persona che svolge il ruolo di process manager, ma i due ruoli potrebbero essere separati in grandi organizzazioni.
production environment	ambiente di produzione	See live environment.	<i>Vedere anche</i> live environment.

Termine Inglese	Termine Italiano	Definizione Inglese	Definizione Italiana
profit centre	centro di profitto	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A business unit that charges for services provided. A profit centre can be created with the objective of making a profit, recovering costs, or running at a loss. An IT service provider can be run as a cost centre or a profit centre.	<i>(ITIL Service Strategy)</i> E' una business unit che effettua gli addebiti per i servizi forniti. Un centro di profitto può essere creato con l'obiettivo di fare profitto, di recuperare i costi, o di lavorare in perdita. Un IT service provider può essere gestito come un centro di costo o come un centro di profitto.
pro-forma	pro-forma	A template or example document containing sample data that will be replaced with real values when these are available.	Un template, o un documento di esempio che contiene dati di esempio che saranno sostituiti con i veri valori quando questi saranno disponibili.
programme	programma	A number of projects and activities that are planned and managed together to achieve an overall set of related objectives and other outcomes.	Un insieme di progetti e attività che sono pianificate e gestite insieme allo scopo di raggiungere un insieme complessivo di obiettivi e altri risultati.
project	progetto	A temporary organization, with people and other assets, that is required to achieve an objective or other outcome. Each project has a lifecycle that typically includes initiation, planning, execution, and closure. Projects are usually managed using a formal methodology such as PProjects IN Controlled Environments (PRINCE2) or the Project Management Body of Knowledge (PMBOK). <i>See also</i> charter; project management office; project portfolio.	Un'organizzazione temporanea, con persone ed altri asset, richiesti per realizzare un obiettivo o altri risultati. Ogni progetto ha un ciclo di vita che tipicamente include una fase di avvio iniziale, una pianificazione, un'esecuzione, una chiusura. I progetti solitamente sono gestiti utilizzando una metodologia formale quale PProjects IN Controlled Environments (PRINCE2) o il Project Management Body of Knowledge (PMBOK). <i>Vedere anche</i> charter; project management office; project portfolio.
project charter	project charter	<i>See</i> charter.	<i>Vedere</i> charter.

Termine Inglese	Termine Italiano	Definizione Inglese	Definizione Italiana
Project Management Body of Knowledge (PMBOK)	Project Management Body of Knowledge (PMBOK)	A project management standard maintained and published by the Project Management Institute. See www.pmi.org for more information. See also PProjects IN Controlled Environments (PRINCE2).	E' uno standard per la gestione di progetti mantenuta e pubblicata dal Project Management Institute (PMI). Per maggiori informazioni consultare il sito www.pmi.org . Vedere anche 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). See www.pmi.org for more information. See also PProjects IN Controlled Environments (PRINCE2).	Associazione che si occupa dello sviluppo della professione di project management mediante standard e certificazioni riconosciute a livello mondiale, comunità di professionisti in collaborazione fra loro, un ampio programma di ricerca e lo sviluppo di opportunità professionali. PMI è un'organizzazione no-profit con rappresentanze in molte nazioni nel mondo. PMI mantiene e pubblica il Project Management Body of Knowledge (PMBOK). Per maggiori informazioni consultare il sito www.pmi.org . Vedere anche PProjects IN Controlled Environments (PRINCE2).
project management office (PMO)	project management office (PMO) ufficio di gestione dei progetti (PMO)	(ITIL Service Design) (ITIL Service Strategy) A function or group responsible for managing the lifecycle of projects. See also charter; project portfolio.	(ITIL Service Design) (ITIL Service Strategy) Una funzione o un gruppo responsabile di gestire il ciclo di vita dei progetti. Vedere anche charter; project portfolio.

Termine Inglese	Termine Italiano	Definizione Inglese	Definizione Italiana
project portfolio	portafoglio dei progetti	<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 Service Design) (ITIL Service Strategy)</i> E' un database o un documento strutturato usato per gestire i progetti attraverso il loro ciclo di vita. Il portafoglio dei progetti è usato per coordinare i progetti ed assicurare che raggiungano i propri obiettivi in modo efficace per i costi e tempestivo. In organizzazioni di grande dimensione, il portafoglio progetti è tipicamente definito, e mantenuto dal PMO (project management office). Il portafoglio dei progetti è importante a supporto del processo di service portfolio management, poiché i nuovi servizi o i change significativi ai servizi sono abitualmente gestiti come progetti. <i>Vedere anche</i> charter.
projected service outage (PSO)	sospensione programmata del servizio	<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 Service Transition)</i> Un documento che identifica l'effetto sui livelli di servizio concordati dei change pianificati, delle attività di manutenzione e dei piani di test.
PRojects IN Controlled Environments (PRINCE2)	PRojects IN Controlled Environments (PRINCE2)	The standard UK government methodology for project management. See www.prince-officialsite.com for more information. <i>See also</i> Project Management Body of Knowledge (PMBOK).	E' una metodologia standard in UK per la gestione di progetti. Vedere www.prince-officialsite.com per ulteriori informazioni. <i>Vedere anche</i> Project Management Body of Knowledge (PMBOK).

Termine Inglese	Termine Italiano	Definizione Inglese	Definizione Italiana
qualification	qualifica	<i>(ITIL Service Transition)</i> An activity that ensures that the IT infrastructure is appropriate and correctly configured to support an application or IT service. <i>See also</i> validation.	<i>(ITIL Service Transition)</i> Un'attività che assicura che l'infrastruttura IT sia appropriata e correttamente configurata per supportare un'applicazione o un Servizio IT. <i>Vedere anche</i> validation.
quality	qualità	The ability of a product, service or process to provide the intended value. For example, a hardware component can be considered to be of high quality if it performs as expected and delivers the required reliability. Process quality also requires an ability to monitor effectiveness and efficiency, and to improve them if necessary. <i>See also</i> quality management system.	La capacità di un prodotto, servizio o processo di fornire il valore atteso. Per esempio, un componente hardware può essere considerato di elevata qualità se espleta le sue funzionalità in linea con il grado di affidabilità richiesto. La qualità del processo richiede inoltre la capacità di monitorare l'efficacia e l'efficienza e di migliorarle se necessario. <i>Vedere anche</i> quality management system.
quality assurance (QA)	assicurazione della qualità (QA)	<i>(ITIL Service Transition)</i> The process responsible for ensuring that the quality of a service, process or other service asset will provide its intended value. Quality assurance is also used to refer to a function or team that performs quality assurance. This process is not described in detail within the core ITIL publications. <i>See also</i> service validation and testing.	<i>(ITIL Service Transition)</i> Il processo responsabile di assicurare che la qualità di un servizio, di un processo o di altri asset del servizio fornirà il valore atteso. L'assicurazione della qualità è anche usata per riferirsi ad una funzione o a un team che la esegue. Questo processo non è descritto in dettaglio nelle pubblicazioni core di ITIL. <i>Vedere anche</i> service validation and testing.
quality management system (QMS)	sistema di gestione della qualità (QMS)	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> The framework of policy, processes, functions, standards, guidelines and tools that ensures an organization is of a suitable quality to reliably meet business objectives or service levels. <i>See also</i> ISO 9000.	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> La struttura in termini di policy, processi, funzioni, standard, linee guida e strumenti che assicurano che un'organizzazione sia ad un livello di qualità adeguato per soddisfare gli obiettivi di business o i livelli di servizio. <i>Vedere anche</i> ISO9000.

Termine Inglese	Termine Italiano	Definizione Inglese	Definizione Italiana
quick win	quick win	<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 Continual Service Improvement)</i> . Un'attività di miglioramento che ci si aspetta fornisca un ritorno dell'investimento a breve termine ad un costo e sforzo contenuti. <i>Vedere anche</i> Pareto principle.
RACI	RACI	<i>(ITIL Service Design)</i> A model used to help define roles and responsibilities. RACI stands for responsible, accountable, consulted and informed.	<i>(ITIL Service Design) (ITIL Continual Service Improvement)</i> Un modello utilizzato per aiutare a definire i ruoli e le Responsabilità. RACI è l'acronimo di responsible, accountable, consulted e informed.
reactive monitoring	monitoraggio reattivo	<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 Service Operation)</i> Il monitoraggio intrapreso in risposta ad un evento. Ad esempio sottomettere una procedura batch quando la precedente termina o registrare un incident quando si verifica un errore. <i>Vedere anche</i> proactive monitoring.
real charging	addebito effettivo	<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 Service Strategy)</i> Una policy di addebito che prevede che si trasferisca denaro dal cliente all'IT service provider per il pagamento dei servizi IT erogati. <i>Vedere anche</i> notional charging.
reciprocal arrangement	accordi di reciprocità	<i>(ITIL Service Design)</i> A recovery option. An agreement between two organizations to share resources in an emergency – for example, high-speed printing facilities or computer room space.	<i>(ITIL Service Design)</i> Un'opzione di ripresa. Un accordo tra due organizzazioni che condividono risorse durante un'emergenza. Ad esempio le strutture per le stampanti ad alta velocità o lo spazio di una sala macchine.

Termine Inglese	Termine Italiano	Definizione Inglese	Definizione Italiana
record	registrazione	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.	Un documento che contiene i risultati o altri output di un processo o attività. Le registrazioni sono evidenze del fatto che un'attività sia stata eseguita e possono essere in forma cartacea o elettronica. Ad esempio un report di audit, la registrazione di un incident o il verbale di una riunione.
recovery	ripresa	<i>(ITIL Service Design) (ITIL Service Operation)</i> Returning a configuration item or an IT service to a working state. Recovery of an IT service often includes recovering data to a known consistent state. After recovery, further steps may be needed before the IT service can be made available to the users (restoration).	<i>(ITIL Service Design) (ITIL Service Operation)</i> Il ritorno di un elemento della configurazione o di un servizio IT all'operatività. La ripresa di un servizio IT spesso include la ripresa dei dati ad uno stato noto consistente. Dopo la ripresa possono essere necessari ulteriori passi prima che il servizio IT possa essere reso disponibile agli utenti (ripristino).
recovery option	opzione di ripresa	<i>(ITIL Service Design)</i> A strategy for responding to an interruption to service. Commonly used strategies are manual workaround, reciprocal arrangement, gradual recovery, intermediate recovery, fast recovery, and immediate recovery. Recovery options may make use of dedicated facilities or third-party facilities shared by multiple businesses.	<i>(ITIL Service Design)</i> Una strategia per rispondere ad una interruzione di servizio. Le strategie comunemente utilizzate sono i workaround manuali, accordi di reciprocità, la ripresa graduale, la ripresa intermedia, la ripresa veloce ed la ripresa immediata . Le opzioni di ripresa possono far uso di strutture dedicate o di terze parti condivise da più business.

Termine Inglese	Termine Italiano	Definizione Inglese	Definizione Italiana
recovery point objective (RPO)	recovery point objective (RPO) obiettivo del punto di ripresa (RPO)	<i>(ITIL Service Design) (ITIL Service Operation)</i> The maximum amount of data that may be lost when service is restored after an interruption. The recovery point objective is expressed as a length of time before the failure. For example, a recovery point objective of one day may be supported by daily backups, and up to 24 hours of data may be lost. Recovery point objectives for each IT service should be negotiated, agreed and documented, and used as requirements for service design and IT service continuity plans.	<i>(ITIL Service Design) (ITIL Service Operation)</i> Il massimo volume di dati che può essere perso quando il servizio è ripristinato a seguito di un'interruzione. La situazione obiettivo per la ripresa (RPO) è espressa come intervallo di tempo prima di un malfunzionamento. Per esempio un recovery point objective di un giornopuò essere supportato da backup giornalieri e si può perdere sino a 24 ore di dati. Il recovey point objective per ogni servizio IT dovrebbe essere negoziato, concordato e documentato, e utilizzato come requisito per la progettazione del servizio ed i piani di continuità del servizio IT.
recovery time objective (RTO)	recovery time objective (RTO) obiettivo temporale per la ripresa (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. See also business impact analysis.	<i>(ITIL Service Design) (ITIL Service Operation)</i>) Il tempo massimo consentito per la ripresa di un servizio IT dopo un'interruzione. Il livello di servizio da fornire può essere inferiore a quello previsto dai traguardi dei livelli di servizio in condizioni di normalità. I recovey time objective dovrebbero essere negoziati, concordati e documentati. <i>Vedere anche</i> business impact analysis.
redundancy	ridondanza	<i>(ITIL Service Design)</i> Use of one or more additional configuration items to provide fault tolerance. The term also has a generic meaning of obsolescence, or no longer needed.	<i>(ITIL Service Design)</i> L'impiego di uno o più componenti (elementi della configurazione aggiuntionali per ottenere la fault tolerance. Il termine ha anche il significato generico di obsoleto o non più necessario.

Termine Inglese	Termine Italiano	Definizione Inglese	Definizione Italiana
relationship	relazione	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.	Una connessione o interazione fra due persone o cose. Nel processo di business relationship management è l'interazione fra l'IT service provider ed il business. Nel service asset and configuration management è il collegamento fra due elementi della configurazione che identifica una dipendenza o una connessione fra di loro. Ad esempio le applicazioni possono essere collegate ai server sui quali girano; i servizi IT hanno molti collegamenti con tutti gli elementi della configurazione che contribuiscono all'erogazione dei servizi IT medesimi.
relationship processes	processi di relazione	The ISO/IEC 20000 process group that includes business relationship management and supplier management.	Il gruppo di processi di ISO/IEC 20000 che contiene i processi di business relationship management e supplier management.
release	release rilascio	<i>(ITIL Service Transition)</i> One or more changes to an IT service that are built, tested and deployed together. A single release may include changes to hardware, software, documentation, processes and other components.	<i>(ITIL Service Transition)</i> Uno o più change ad un servizio IT che sono assemblati, testati, installati e messi in produzione insieme. Una singola release può includere modifiche ad hardware, software, documentazione, processi o altri componenti.
release and deployment management	release and deployment management gestione della release e del deployment	<i>(ITIL Service Transition)</i> The process responsible for planning, scheduling and controlling the build, test and deployment of releases, and for delivering new functionality required by the business while protecting the integrity of existing services.	<i>(ITIL Service Transition)</i> Il processo responsabile della pianificazione, tempificazione e controllo del build, test e deployment di release e del rilascio di nuove funzionalità richieste dal business, proteggendo nel contempo l'integrità dei servizi esistenti.

Termine Inglese	Termine Italiano	Definizione Inglese	Definizione Italiana
release identification	identificativo di release	<i>(ITIL Service Transition)</i> A naming convention used to uniquely identify a release. The release identification typically includes a reference to the configuration item and a version number – for example, Microsoft Office 2010 SR2.	<i>(ITIL Service Transition)</i> Una convenzione utilizzata per identificare in maniera univoca una release. L'identificativo di release tipicamente include un riferimento all'elemento della configurazione e un numero di versione - ad esempio, Microsoft Office 2010 SR2.
release management	release management gestione della release	See release and deployment management.	Vedere release and deployment management.
release package	release package pacchetto di release	<i>(ITIL Service Transition)</i> A set of configuration items that will be built, tested and deployed together as a single release. Each release package will usually include one or more release units.	<i>(ITIL Service Transition)</i> Un insieme di elementi della configurazione che saranno assemblati, testati, installati e avviati insieme in una singola release. Ogni release package include solitamente una o più release unit.
release record	registrazione di release	<i>(ITIL Service Transition)</i> A record that defines the content of a release. A release record has relationships with all configuration items that are affected by the release. Release records may be in the configuration management system or elsewhere in the service knowledge management system.	<i>(ITIL Service Transition)</i> Una registrazione che definisce il contenuto di una release. Una registrazione di release ha relazioni con tutti gli elementi della configurazione che sono impattati dalla release. Le registrazioni di release possono risiedere nel sistema di gestione delle configurazione o altrove nel sistema di gestione della conoscenza del servizio.

Termine Inglese	Termine Italiano	Definizione Inglese	Definizione Italiana
release unit	release unit unità di release	<i>(ITIL Service Transition)</i> Components of an IT service that are normally released together. A release unit typically includes sufficient components to perform a useful function. For example, one release unit could be a desktop PC, including hardware, software, licences, documentation etc. A different release unit may be the complete payroll application, including IT operations procedures and user training.	<i>(ITIL Service Transition)</i> I componenti di un servizio IT che sono normalmente rilasciati insieme. Una release unit tipicamente include i componenti sufficienti per eseguire una funzionalità usufruibile. Ad esempio una release unit potrebbe essere un PC desktop che include hardware, software, licenze, documentazione, ecc. Un altro esempio di release unit può essere l'applicazione paghe e stipendi intera che include le procedure per le IT operations e la formazione utente.
release window	finestra temporale di release	See change window.	Vedere change window.
reliability	affidabilità	<i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design)</i> A measure of how long an IT service or other configuration item can perform its agreed function without interruption. Usually measured as MTBF or MTBSI. The term can also be used to state how likely it is that a process, function etc. will deliver its required outputs. See also availability.	<i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design)</i> Una misura di quanto a lungo un servizio IT o un elemento della configurazione può effettuare la sua funzione concordata senza interruzione. Di solito è misurata come MTBF (tempo medio tra malfunzionamenti) o MTBSI (tempo medio fra incident del servizio). Il termine può anche essere utilizzato per dichiarare quanto è probabile che un processo, una funzione, ecc. fornisca gli output richiesti. Vedere anche availability.
remediation	rimedio	<i>(ITIL Service Transition)</i> Actions taken to recover after a failed change or release. Remediation may include back-out, invocation of service continuity plans, or other actions designed to enable the business process to continue.	<i>(ITIL Service Transition)</i> Azione intrapresa per ripristinare dopo il fallimento di un change o di una release. Il rimedio può includere un back-out, l'invocazione di piani di continuità del servizio o altre azioni progettate per consentire ai processi di business di proseguire.

Termine Inglese	Termine Italiano	Definizione Inglese	Definizione Italiana
repair	riparazione	<i>(ITIL Service Operation)</i> The replacement or correction of a failed configuration item.	<i>(ITIL Service Operation)</i> La sostituzione o la correzione di un elemento della configurazione che ha avuto un malfunzionamento.
request for change (RFC)	richiesta di change (RFC)	<i>(ITIL Service Transition)</i> A formal proposal for a change to be made. It includes details of the proposed change, and may be recorded on paper or electronically. The term is often misused to mean a change record, or the change itself.	<i>(ITIL Service Transition)</i> Una proposta formale di eseguire un change. Include i dettagli del change proposto e può essere registrata su carta o in formato elettronico. Il termine è spesso utilizzato in modo scorretto per indicare la registrazione di un change o il change medesimo.
request fulfilment	request fulfilment adempimento della richiesta	<i>(ITIL Service Operation)</i> The process responsible for managing the lifecycle of all service requests.	<i>(ITIL Service Operation)</i> Il processo responsabile della gestione del ciclo di vita di tutte le richieste di servizio.
request model	modello per la richiesta di servizio	<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 Service Operation)</i> Uno modo ripetibile di trattare una particolare categoria di richiesta di servizio. Un modello per la richiesta di servizio definisce passi concordati specifici da seguire per una richiesta di servizio di quella categoria. I modelli per la richiesta di servizio possono essere molto semplici, senza il requisito di una autorizzazione (ad esempio il reset di una password) o possono essere più complessi con molti passi che richiedono autorizzazione (ad esempio la fornitura di un servizio IT esistente). <i>Vedere anche</i> request fulfilment.
requirement	requisito	<i>(ITIL Service Design)</i> A formal statement of what is needed – for example, a service level requirement, a project requirement or the required deliverables for a process. <i>See also</i> statement of requirements.	<i>(ITIL Service Design)</i> Una dichiarazione formale di ciò di cui si ha bisogno. Ad esempio un requisito dei livelli di servizio, un requisito di progetto o i deliverable richiesti per un processo. <i>Vedere anche</i> statement of requirements.

Termine Inglese	Termine Italiano	Definizione Inglese	Definizione Italiana
resilience	resilienza	<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 Service Design)</i> La capacità di un elemento della configurazione o di servizio IT di resistere al malfunzionamento o di essere ripristinato tempestivamente a seguito di un malfunzionamento. Ad esempio, un cavo rinforzato resisterà al malfunzionamento se sottoposto a tensione. <i>Vedere anche</i> fault tolerance.
resolution	risoluzione	<i>(ITIL Service Operation)</i> Action taken to repair the root cause of an incident or problem, or to implement a workaround. In ISO/IEC 20000, resolution processes is the process group that includes incident and problem management.	<i>(ITIL Service Operation)</i> L'azione intrapresa per riparare la causa originaria di un incident o un problem o per implementare un workaround. In ISO/IEC 20000 i processi di risoluzione sono un gruppo di processi che include l'incident ed il problem management.
resolution processes	processi di risoluzione	The ISO/IEC 20000 process group that includes incident and problem management.	Il gruppo di processi di ISO/IEC 20000 che include l'incident e il problem management.
resource	risorsa	<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 Service Strategy)</i> Un termine generico che include l'infrastruttura IT, le persone, la disponibilità economica o ogni altra cosa che potrebbe aiutare ad erogare un servizio IT. Le risorse sono considerate beni di una organizzazione. <i>Vedere anche</i> capability; service asset.
response time	tempo di risposta	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.	Una misura del tempo impiegato per completare un'operazione o una transazione. E' utilizzato dal capacity management quale misura della performance dell'infrastruttura IT e dall'incident management come misura del tempo impiegato per rispondere al telefono o per dar inizio alla diagnosi.

Termine Inglese	Termine Italiano	Definizione Inglese	Definizione Italiana
responsiveness	reattività	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.	Una misurazione del tempo impiegato per rispondere a qualcosa. Questo potrebbe essere il tempo di risposta di una transazione o la velocità con la quale un IT service provider risponde ad un incident o ad una richiesta di change, ecc..
restoration of service	ripristino del servizio	See restore.	Vedere restore.
restore	ripristinare	(<i>ITIL Service Operation</i>) Taking action to return an IT service to the users after repair and recovery from an incident. This is the primary objective of incident management.	(<i>ITIL Service Operation</i>) Intraprendere una azione per restituire un servizio IT agli utenti dopo una riparazione e la ripresa a seguito di un incident. Questo è il principale obiettivo del processo di incident management.
retire	ritirare	(<i>ITIL Service Transition</i>) Permanent removal of an IT service, or other configuration item, from the live environment. Being retired is a stage in the lifecycle of many configuration items.	(<i>ITIL Service Transition</i>) Rimozione permanente di un servizio IT o altro elemento della configurazione dall'ambiente di produzione. L'essere ritirato è una fase nel ciclo di vita di molti elementi della configurazione.
return on assets (ROA)	ritorno degli asset (ROA)	(<i>ITIL Service Strategy</i>) A measurement of the profitability of a business unit or organization. Return on assets is calculated by dividing the annual net income by the total value of assets. See also return on investment.	(<i>ITIL Service Strategy</i>) Una misurazione della profittabilità di una business unit o di un'organizzazione. Il ritorno degli asset è calcolato dividendo il ricavo netto annuale per il valore totale investito degli asset. Vedere anche return on investment.
return on investment (ROI)	ritorno dell'investimento (ROI)	(<i>ITIL Continual Service Improvement</i>) (<i>ITIL Service Strategy</i>) A measurement of the expected benefit of an investment. In the simplest sense, it is the net profit of an investment divided by the net worth of the assets invested. See also net present value; value on investment.	(<i>ITIL Continual Service Improvement</i>) (<i>ITIL Service Strategy</i>) Una misurazione del beneficio atteso da un investimento. Nell'uso più comune è il profitto netto di un investimento diviso per il valore netto dei beni investiti. Vedere anche net present value; value on investment.

Termine Inglese	Termine Italiano	Definizione Inglese	Definizione Italiana
return to normal	ritorno alla normalità	<i>(ITIL Service Design)</i> The phase of an IT service continuity plan during which full normal operations are resumed. For example, if an alternative data centre has been in use, then this phase will bring the primary data centre back into operation, and restore the ability to invoke IT service continuity plans again.	<i>(ITIL Service Design)</i> La fase di un piano di continuità del servizio IT durante la quale vengono ripristinate le normali complete condizioni operative. Ad esempio, se è stato utilizzato un centro elaborazione dati alternativo, allora questa fase riporterà in operation il centro di elaborazione dati primario e ripristinerà la possibilità di poter nuovamente invocare il piano di continuità del servizio IT.
review	riesame	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.	La valutazione di un change, di un problem, di un processo, di un progetto, ecc. I riesami sono tipicamente intrapresi in specifici e predefiniti momenti del ciclo di vita, specialmente dopo la sua chiusura. La finalità di un riesame è di assicurare che siano stati conseguiti e prodotti tutti i deliverable e di identificare le opportunità di miglioramento. <i>Vedere anche</i> change evaluation; post- implementation review.
rights	diritti	<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 Service Operation)</i> I diritti o i permessi concessi ad un utente o ad un ruolo. Ad esempio i diritti di modificare particolari dati o di autorizzare un change.

Termine Inglese	Termine Italiano	Definizione Inglese	Definizione Italiana
risk	rischio	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.	Un possibile evento che potrebbe causare un danno o una perdita o compromettere la capacità di raggiungere gli obiettivi. Un rischio è misurato dalla probabilità di una minaccia, la vulnerabilità dell'asset a quella minaccia e l'impatto che potrebbe avere nel caso si verifichi. Il rischio può anche essere definito come l'incertezza del risultato e può quindi essere usato nel contesto della misurazione della probabilità di un risultato positivo come pure negativo.
risk assessment	assessment del rischio	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.	I passi iniziali del processo di gestione del rischio: analizzare il valore dei beni per il business, identificare le minacce a quei beni e valutare quanto ogni asset sia vulnerabile a quelle minacce. L'assessment del rischio può essere quantitativo (basato su dati numerici) o qualitativo.
risk management	gestione del rischio	The process responsible for identifying, assessing and controlling risks. Risk management is also sometimes used to refer to the second part of the overall process after risks have been identified and assessed, as in 'risk assessment and management'. This process is not described in detail within the core ITIL publications. See also risk assessment.	Il processo responsabile dell'identificazione, dell'assessment e del controllo dei rischi. La gestione del rischio è anche a volte usata per fare riferimento alla seconda parte del processo complessivo dopo che i rischi sono stati identificati e valutati come nella "assessment e gestione del rischio". Questo processo non è descritto in dettaglio nei core book ITIL. Vedere anche: assessment del rischio.

Termine Inglese	Termine Italiano	Definizione Inglese	Definizione Italiana
role	ruolo	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.	Un insieme di responsabilità, attività e autorità assegnate ad una persona o ad un team. Un ruolo è definito in un processo o funzione. Una persona o team può avere diversi ruoli. Ad esempio, i ruoli di configuration manager e change manager possono essere svolti da una singola persona. Il termine ruolo è anche utilizzato per descrivere la finalità di qualcosa o per che cosa qualcosa è utilizzato.
root cause	causa originaria	<i>(ITIL Service Operation)</i> The underlying or original cause of an incident or problem.	<i>(ITIL Service Operation)</i> La causa sottostante o originaria di un incident o problem.
root cause analysis (RCA)	analisi della causa originaria (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 also service failure analysis.	<i>(ITIL Service Operation)</i> Un'attività che identifica la causa all'origine di un incident o problem. L'analisi della causa originaria si concentra tipicamente sui malfunzionamenti dell'Infrastruttura IT. <i>Vedere anche</i> service failure analysis .
running costs	costi di esercizio	See operational costs.	<i>Vedere</i> operational costs.
Sarbanes-Oxley (SOX)	Sarbanes-Oxley (SOX)	US law that regulates financial practice and corporate governance.	Legge degli Stati Uniti che regola le practice in ambito finanziario e la corporate governance.
scalability	scalabilità	The ability of an IT service, process, configuration item etc. to perform its agreed function when the workload or scope changes.	L'abilità di un servizio IT, processo, elemento della configurazione, ecc. di operare la sua funzionalità concordata al variare del carico di lavoro o dell'ambito di applicazione.

Termine Inglese	Termine Italiano	Definizione Inglese	Definizione Italiana
scope	ambito di applicazione	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.	Il limite o l'estensione cui si applica un processo, una procedura, una certificazione, un contratto, ecc. Ad esempio l'ambito di applicazione del change management può includere tutti i servizi IT di produzione ed i relativi elementi della configurazione; l'ambito di applicazione di un certificato ISO/IEC 20000 può includere tutti i servizi IT forniti da uno specifico centro elaborazione dati.
second-line support	supporto di secondo livello	<i>(ITIL Service Operation)</i> The second level in a hierarchy of support groups involved in the resolution of incidents and investigation of problems. Each level contains more specialist skills, or has more time or other resources.	<i>(ITIL Service Operation)</i> Il secondo livello in una struttura gerarchica di gruppi di supporto coinvolto nella fase di risoluzione degli incident e nella fase di indagine dei problem. Ogni livello dispone di skill specialistici superiori o di maggior tempo o risorse.
security	sicurezza	See information security management.	<i>Vedere</i> information security management.
security management	gestione della sicurezza	See information security management.	<i>Vedere</i> information security management.
security management information system (SMIS)	sistema informativo per la gestione della sicurezza (SMIS)	<i>(ITIL Service Design)</i> A set of tools, data and information that is used to support information security management. The security management information system is part of the information security management system. See also service knowledge management system.	<i>(ITIL Service Design)</i> E' l'insieme di strumenti, dati e informazioni che è utilizzato a supporto del processo di gestione della sicurezza delle informazioni. SMIS è uno dei componenti che costituisce il sistema di gestione della sicurezza delle informazioni (SGSI). <i>Vedere anche</i> service knowledge management system.
security policy	policy per la sicurezza	See information security policy.	<i>Vedere</i> information security policy .

Termine Inglese	Termine Italiano	Definizione Inglese	Definizione Italiana
separation of concerns (SoC)	separazione degli ambiti (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.	Un approccio alla progettazione di una soluzione o di un servizio IT che scompone il problem in parti che possono essere risolte indipendentemente. Questo approccio separa che cosa deve essere fatto da come deve essere fatto.
server	server	<i>(ITIL Service Operation)</i> A computer that is connected to a network and provides software functions that are used by other computers.	<i>(ITIL Service Operation)</i> Un computer connesso ad una rete che fornisce funzionalità software che sono utilizzate da altri computer.
service	servizio	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.	Un mezzo per erogare valore ai clienti facilitando l'ottenimento dei risultati che essi desiderano ottenere senza la proprietà di costi e rischi specifici. Il termine "servizio" è qualche volta utilizzato come sinonimo di servizio core service , servizio IT o pacchetto di servizi. <i>Vedere anche</i> utility; warranty.
service acceptance criteria (SAC)	criteri per l'accettazione di un servizio (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 Service Transition)</i> Un insieme di criteri utilizzati per assicurare che un servizio IT soddisfi i suoi requisiti funzionali e di qualità e che l'IT service provider sia pronto ad erogare il nuovo servizio IT una volta installato e messo in produzione. <i>Vedere anche</i> acceptance.
service analytics	analitica del servizio	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A technique used in the assessment of the business impact of incidents. Service analytics models the dependencies between configuration items, and the dependencies of IT services on configuration items.	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Una tecnica utilizzata nell'assessment dell'impatto sul business degli incident. L'analitica del servizio modella le dipendenze tra gli elementi della configurazione e le dipendenze dei servizi IT dagli elementi della configurazione.

Termine Inglese	Termine Italiano	Definizione Inglese	Definizione Italiana
service asset	asset del servizio	Any resource or capability of a service provider. <i>See also</i> asset.	Ogni risorsa o abilità di un service provider. <i>Vedere anche</i> asset.
service asset and configuration management (SACM)	service asset and configuration management (SACM) gestione della configurazione degli asset del servizio (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 Service Transition)</i> Il processo responsabile di garantire che gli asset richiesti per erogare i servizi siano adeguatamente controllati e che informazioni accurate ed affidabili su questi asset siano disponibili dove e quando necessario. Le informazioni includono dettagli su come gli asset sono stati configurati e sulle relazioni tra di essi. <i>Vedere anche</i> configuration management system.
service capacity management (SCM)	service capacity management (SCM) gestione della capacità a livello di servizio (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 Continual Service Improvement) (ITIL Service Design)</i> Il sotto-processo del capacity management responsabile di comprendere quali siano le prestazioni e capacità dei servizi IT. Le informazioni sulle risorse utilizzate da ogni servizio IT ed il modello di comportamento dell'utilizzo nel tempo sono raccolti, registrati ed analizzati per l'uso nel piano della capacità. <i>Vedere anche</i> business capacity management; component capacity management.

Termine Inglese	Termine Italiano	Definizione Inglese	Definizione Italiana
service catalogue	catalogo dei servizi	<i>(ITIL Service Design) (ITIL Service Strategy)</i> A database or structured document with information about all live IT services, including those available for deployment. The service catalogue is part of the service portfolio and contains information about two types of IT service: customer-facing services that are visible to the business; and supporting services required by the service provider to deliver customer-facing services. <i>See also</i> customer agreement portfolio; service catalogue management.	<i>(ITIL Service Design) (ITIL Service Strategy)</i> Un database o documento strutturato contenente le informazioni su tutti i servizi IT in produzione, inclusi quelli pronti per il deployment. Il catalogo dei servizi è parte del portafoglio dei servizi e contiene informazioni circa due tipologie di servizi IT: i servizi visibili al cliente, che sono evidenti al business, ed i servizi di supporto, richiesti dal service provider per erogare i servizi visibili al cliente. <i>Vedere anche</i> customer agreement portfolio service catalogue management.
service catalogue management	service catalogue management gestione del catalogo dei servizi	<i>(ITIL Service Design)</i> The process responsible for providing and maintaining the service catalogue and for ensuring that it is available to those who are authorized to access it.	<i>(ITIL Service Design)</i> Il processo che è responsabile di produrre e mantenere il catalogo dei servizi e di assicurare che sia disponibile a coloro che sono autorizzati ad accedervi.
service change	change al servizio	<i>See change.</i>	<i>Vedere change.</i>

Termine Inglese	Termine Italiano	Definizione Inglese	Definizione Italiana
service charter	service charter	<i>(ITIL Service Design) (ITIL Service Strategy)</i> A document that contains details of a new or changed service. New service introductions and significant service changes are documented in a charter and authorized by service portfolio management. Service charters are passed to the service design lifecycle stage where a new or modified service design package will be created. The term charter is also used to describe the act of authorizing the work required by each stage of the service lifecycle with respect to the new or changed service. <i>See also</i> change proposal; service portfolio; service catalogue.	<i>(ITIL Service Design) (ITIL Service Strategy)</i> Un documento che contiene i dettagli di un servizio nuovo o modificato. L'introduzione di nuovi servizi così come le loro modifiche significative sono documentate in un charter e autorizzate dal processo service portfolio management. I service charter sono passati alla fase service design del ciclo di vita dove un pacchetto di progettazione del servizio nuovo o modificato sarà creato. Il termine charter è anche usato per descrivere l'atto di autorizzare il lavoro richiesto da ogni fase del ciclo di vita del servizio in relazione al servizio nuovo o modificato. <i>Vedere anche</i> change proposal; service portfolio; service catalogue.
service continuity management	gestione della continuità del servizio	<i>See</i> IT service continuity management.	<i>Vedere</i> IT Service Continuity Management.
service contract	contratto di servizio	<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 Service Strategy)</i> Un contratto per l'erogazione di uno o più servizi IT. Il termine è anche utilizzato per indicare qualsiasi accordo per l'erogazione dei servizi IT, sia che si tratti di un contratto con validità legale sia di un service level agreement. <i>Vedere anche</i> customer agreement portfolio.
service culture	cultura del servizio	A customer-oriented culture. The major objectives of a service culture are customer satisfaction and helping customers to achieve their business objectives.	Una cultura orientata al cliente. I principali obiettivi di una cultura del servizio sono la soddisfazione del cliente e l'aiutare i clienti a raggiungere i propri obiettivi di business.

Termine Inglese	Termine Italiano	Definizione Inglese	Definizione Italiana
service design	service design progettazione del servizio	<i>(ITIL Service Design)</i> A stage in the lifecycle of a service. Service design includes the design of the services, governing practices, processes and policies required to realize the service provider's strategy and to facilitate the introduction of services into supported environments. Service design includes the following processes: design coordination, service catalogue management, service level management, availability management, capacity management, IT service continuity management, information security management, and supplier management. Although these processes are associated with service design, most processes have activities that take place across multiple stages of the service lifecycle. See also design.	<i>(ITIL Service Design)</i> Una fase del ciclo di vita di un servizio. Il service design include la progettazione dei servizi, delle practice di governo, dei processi e delle politiche che sono richieste per realizzare la strategia del service provider e per facilitare l'introduzione di servizi negli ambienti supportati. Il service design include i seguenti processi: design coordination, service catalogue management, service level management, availability management, capacity management, IT service continuity management, information security management e supplier management. Sebbene questi processi siano associati al service design, la maggioranza di essi hanno attività che sono eseguite in varie fasi del ciclo di vita del servizio. Vedere anche design.
service design package (SDP)	pacchetto di progettazione del servizio (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 Service Design)</i> Documento(i) che definisce tutti gli aspetti di un servizio IT ed i suoi requisiti per ogni fase del suo ciclo di vita. Un pacchetto di progettazione del servizio è prodotto per ogni nuovo servizio IT, major change o ritiro di un servizio IT.
service desk	service desk	<i>(ITIL Service Operation)</i> The single point of contact between the service provider and the users. A typical service desk manages incidents and service requests, and also handles communication with the users.	<i>(ITIL Service Operation)</i> Il singolo punto di contatto fra il service provider e gli utenti. Un service desk tipico gestisce gli incident e le richieste di servizio e si occupa anche delle comunicazioni con gli utenti.

Termine Inglese	Termine Italiano	Definizione Inglese	Definizione Italiana
service failure analysis (SFA)	analisi del malfunzionamento del servizio (SFA)	<i>(ITIL Service Design)</i> A technique that identifies underlying causes of one or more IT service interruptions. Service failure analysis identifies opportunities to improve the IT service provider's processes and tools, and not just the IT infrastructure. It is a time-constrained, project-like activity, rather than an ongoing process of analysis.	<i>(ITIL Service Design)</i> Una tecnica che identifica le cause sottostanti ad uno o più interruzioni del servizio IT. L'analisi del malfunzionamento del servizio identifica opportunità di migliorare i processi e gli strumenti dell'IT service provider non solo l'infrastruttura IT. È un attività limitata nel tempo, simile ad un progetto piuttosto che un processo continuo di analisi.
service hours	orario di servizio	<i>(ITIL Service Design)</i> An agreed time period when a particular IT service should be available. For example, 'Monday–Friday 08:00 to 17:00 except public holidays'. Service hours should be defined in a service level agreement.	<i>(ITIL Service Design)</i> Un periodo di tempo concordato durante il quale dovrebbe essere disponibile un particolare servizio IT. Ad esempio, 'Lunedì-Martedì dalle 08:00 alle 17:00 ad eccezione delle festività'. L'orario di servizio dovrebbe essere definito in un service level agreement.
service improvement plan (SIP)	piano di miglioramento del servizio (SIP)	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> A formal plan to implement improvements to a process or IT service.	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> Un piano formale per implementare miglioramenti ad un processo o servizio IT.

Termine Inglese	Termine Italiano	Definizione Inglese	Definizione Italiana
service knowledge management system (SKMS)	sistema di gestione della conoscenza del servizio (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 Service Transition)</i> Un insieme di strumenti e database che è utilizzato per gestire la conoscenza, l'informazione e i dati. Il sistema di gestione della conoscenza del servizio (SKMS) include il sistema di gestione della configurazione (CMS) così come altri database e sistemi informativi. Il sistema di gestione della conoscenza del servizio (SKMS) include strumenti per raccogliere, archiviare, gestire, aggiornare, analizzare e presentare tutte le conoscenze, informazioni e dati di cui un IT service provider avrà bisogno per gestire tutto il ciclo di vita dei servizi IT. <i>Vedere anche</i> knowledge management.
service level	livello di servizio	Measured and reported achievement against one or more service level targets. The term is sometimes used informally to mean service level target.	Il risultato raggiunto misurato ed oggetto di reporting rispetto ad uno o più traguardi del livello di servizio. Il termine è qualche volta utilizzato informalmente vece per indicare traguardo del livello di servizio.
service level agreement (SLA)	service level agreement (SLA) accordo sul livello di servizio (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. <i>See also</i> operational level agreement.	<i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design)</i> Un accordo tra un IT service provider ed un cliente. Un service level agreement descrive il servizio IT, documenta i traguardi dei livelli di servizio e specifica le responsabilità del fornitore del servizio IT e del cliente. Un solo accordo può coprire diversi servizi IT o diversi clienti. <i>Vedere anche</i> operational level agreement.

Termine Inglese	Termine Italiano	Definizione Inglese	Definizione Italiana
service level management (SLM)	service level management (SLM) gestione del livello di servizio (SLM)	<i>(ITIL Service Design)</i> The process responsible for negotiating achievable service level agreements and ensuring that these are met. It is responsible for ensuring that all IT service management processes, operational level agreements and underpinning contracts are appropriate for the agreed service level targets. Service level management monitors and reports on service levels, holds regular service reviews with customers, and identifies required improvements.	<i>(ITIL Service Design)</i> Il processo responsabile della negoziazione di service level agreement raggiungibili e che assicura che questi siano raggiunti. E' responsabile di assicurare che tutti i processi di gestione del servizio IT, tutti gli operational level agreement (OLA) e tutti i contratti di subfornitura siano appropriati e per i traguardi del livello di servizio concordati. Il service level management (SLM) effettua il monitoraggio e produce report sui livelli di servizio, effettua regolarmente riesami del servizio con i clienti ed identifica i miglioramenti richiesti.
service level package (SLP)	pacchetto dei livelli di servizio (SLP)	See service option.	Vedere service option.
service level requirement (SLR)	requisito del livello di servizio (SLR)	<i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design)</i> A customer requirement for an aspect of an IT service. Service level requirements are based on business objectives and used to negotiate agreed service level targets.	<i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design)</i> Requisito del cliente per un aspetto di un servizio IT. I requisiti del livello di servizio (SLR) sono basati sugli obiettivi di business ed utilizzati per negoziare e concordare traguardi del livello di servizio.
service level target	traguardo del livello di servizio	<i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design)</i> A commitment that is documented in a service level agreement. Service level targets are based on service level requirements, and are needed to ensure that the IT service is able to meet business objectives. They should be SMART, and are usually based on key performance indicators.	<i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design)</i> Un impegno che è documentato in un service level agreement. I traguardi dei service level agreement sono basati sui requisiti dei livelli di servizio, e sono necessari per assicurare che il servizio IT sia in grado di soddisfare gli obiettivi di business. Dovrebbero essere SMART ed essere generalmente basati su key performance indicator .

Termine Inglese	Termine Italiano	Definizione Inglese	Definizione Italiana
service lifecycle	ciclo di vita del servizio	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.	Un approccio alla gestione del servizio IT (IT service management – ITSM) che enfatizza l'importanza del coordinamento e controllo tra le diverse funzioni, processi e sistemi necessari per gestire l'intero ciclo di vita dei servizi IT. L'approccio del ciclo di vita del servizio prende in considerazione la strategia (strategy), progettazione (design), transizione (transition), operation e miglioramento continuo (continual improvement) dei servizi IT. E' anche conosciuto come ciclo di vita della gestione del servizio.
service maintenance objective (SMO)	obiettivo della manutenzione del servizio (SMO)	(<i>ITIL Service Operation</i>) The expected time that a configuration item will be unavailable due to planned maintenance activity.	(<i>ITIL Service Operation</i>) Il tempo stimato in cui un elemento della configurazione non sarà disponibile a causa di una attività di manutenzione pianificata.
service management	service management gestione del servizio	A set of specialized organizational capabilities for providing value to customers in the form of services.	Un insieme di capacità organizzative specializzate per fornire valore ai clienti sotto forma di servizi.
service management lifecycle	gestione del ciclo di vita del servizio	See service lifecycle.	Vedere service lifecycle.
service manager	service manager	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.	Termine generico applicabile a qualsiasi manager di un service provider. Più comunemente usato per fare riferimento a un business relationship manager (BRM), a un process manager o a un senior manager con responsabilità di tutti i servizi IT.

Termine Inglese	Termine Italiano	Definizione Inglese	Definizione Italiana
service model	modello del servizio	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A model that shows how service assets interact with customer assets to create value. Service models describe the structure of a service (how the configuration items fit together) and the dynamics of the service (activities, flow of resources and interactions). A service model can be used as a template or blueprint for multiple services.	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Un modello che illustra come i beni del servizio interagiscono con quelli del cliente per generare valore. Il modello del servizio descrive la struttura di un servizio (come gli elementi della configurazione stiano insieme) e le dinamiche del servizio (attività, flusso di risorse e interazioni). Un modello del servizio può essere usato come template o blueprint per molteplici servizi.
service operation	service operation	<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 Service Operation)</i> Una fase nel ciclo di vita di un servizio. La service operation coordina ed esegue le attività ed i processi richiesti per erogare e gestire, agli utenti business e ai clienti, i servizi ai livelli concordati. La service operation gestisce anche la tecnologia utilizzata per erogare e supportare i servizi. La service operation comprende i seguenti processi: event management, incident management, request fulfilment, problem management e access management. La service operation comprende anche le seguenti funzioni: service desk, technical management (gestione tecnica), IT operations management (gestione delle operazioni IT) e application management. Sebbene questi processi e funzioni siano associati alla service operation, la maggioranza di essi hanno attività che sono eseguite in varie fasi del ciclo di vita del servizio. <i>Vedere anche</i> IT operations.

Termine Inglese	Termine Italiano	Definizione Inglese	Definizione Italiana
service option	opzione del servizio	<i>(ITIL Service Design) (ITIL Service Strategy)</i> A choice of utility and warranty offered to customers by a core service or service package. Service options are sometimes referred to as service level packages.	<i>(ITIL Service Design) (ITIL Service Strategy)</i> Una scelta di utilità e garanzia offerta ai clienti da un servizio core o da un pacchetto di servizi. Le opzioni di servizio sono talvolta indicate con il termine pacchetto dei livelli di servizio.
service owner	responsabile del servizio	<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 Service Strategy)</i> Un Ruolo che è responsabile della gestione di uno o più servizi durante tutto il loro ciclo di vita. I proprietari del servizio forniscono un contributo decisivo nello sviluppo della strategia del servizio e sono responsabili del contenuto del portafoglio dei servizi. <i>Vedere anche</i> business relationship management.
service package	pacchetto di servizi	<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 Service Strategy)</i> Due o più servizi che sono combinati per offrire una soluzione ad una specifica tipologia di bisogno del cliente o per supportare specifici risultati di business. Il pacchetto di servizi può consistere in una combinazione di servizi core, servizi abilitanti o servizi migliorativi. Un pacchetto di servizi fornisce uno specifico livello di utilità e garanzia. Ai clienti può essere offerta una scelta di utilità e garanzia tramite una o più opzioni di servizio. <i>Vedere anche</i> IT service.

Termine Inglese	Termine Italiano	Definizione Inglese	Definizione Italiana
service pipeline	pipeline dei servizi	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A database or structured document listing all IT services that are under consideration or development, but are not yet available to customers. The service pipeline provides a business view of possible future IT services and is part of the service portfolio that is not normally published to customers.	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Un database o un documento strutturato che elenca tutti i servizi IT in valutazione o in sviluppo ma che non sono ancora disponibili per i clienti. La pipeline dei servizi fornisce una visione dal punto di vista del business dei possibili servizi IT futuri ed è parte del portafoglio dei servizi che normalmente non è pubblicato ai clienti.
service portfolio	portafoglio dei servizi	<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 Service Strategy)</i>) L'insieme completo dei servizi che sono gestiti da un service provider. Il portafoglio dei servizi è utilizzato per gestire l'intero ciclo di vita di tutti i servizi ed include tre categorie: pipeline dei servizi (proposti o in sviluppo); catalogo dei servizi (in produzione o disponibili per il deployment) e servizi ritirati. <i>Vedere anche</i> customer agreement portfolio; service portfolio management.
service portfolio management (SPM)	service portfolio management (SPM) gestione del portafoglio dei servizi (SPM)	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The process responsible for managing the service portfolio. Service portfolio management ensures that the service provider has the right mix of services to meet required business outcomes at an appropriate level of investment. Service portfolio management considers services in terms of the business value that they provide.	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Il processo responsabile della gestione del portafoglio dei servizi. Il service portfolio management assicura che il service provider abbia il corretto mix di servizi richiesto per raggiungere i risultati di business a fronte di un appropriato livello di investimento. Il Service portfolio management considera i servizi in termini del valore che questi forniscono al business.
service potential	potenziale del servizio	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The total possible value of the overall capabilities and resources of the IT service provider.	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Il possibile valore complessivo delle abilità e risorse del IT service provider.

Termine Inglese	Termine Italiano	Definizione Inglese	Definizione Italiana
service provider	service provider	<i>(ITIL Service Strategy)</i> An organization supplying services to one or more internal customers or external customers. Service provider is often used as an abbreviation for IT service provider. See also Type I service provider; Type II service provider; Type III service provider.	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Un'organizzazione che fornisce servizi ad uno o più clienti interni o esterni. Il termine service provider è spesso utilizzato quale abbreviazione di fornitore del servizio IT. Vedere anche service provider di Tipo I; service provider di Tipo II; service provider di tipo III.
service provider interface (SPI)	interfaccia del service provider (SPI)	<i>(ITIL Service Strategy)</i> An interface between the IT service provider and a user, customer, business process or supplier. Analysis of service provider interfaces helps to coordinate end-to-end management of IT services.	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Un'interfaccia fra l'IT service provider e un utente, cliente, processo di business o subfornitore. L'analisi delle interfacce del service provider aiuta a coordinare la gestione end-to-end dei servizi IT.
service reporting	reporting del servizio	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> Activities that produce and deliver reports of achievement and trends against service levels. The format, content and frequency of reports should be agreed with customers.	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> Le attività che producono e forniscono i report e le tendenze di quanto conseguito rispetto ai livelli di servizio. Il formato, contenuto e la frequenza dei report dovrebbero essere concordati con i clienti.
service request	richiesta di servizio	<i>(ITIL Service Operation)</i> A formal request from a user for something to be provided – for example, a request for information or advice; to reset a password; or to install a workstation for a new user. Service requests are managed by the request fulfilment process, usually in conjunction with the service desk. Service requests may be linked to a request for change as part of fulfilling the request.	<i>(ITIL Service Operation)</i> Una richiesta formale da parte di un utente di qualcosa che deve essere fornito -ad esempio una richiesta di informazioni o consiglio; un reset di una password; l'installazione di una stazione di lavoro per un nuovo utente. Le richieste di servizio sono gestite dal processo request fulfilment, generalmente insieme al service desk. Le richieste di servizio possono essere collegate a richieste di change che contribuiscono alla realizzazione della richiesta di servizio.

Termine Inglese	Termine Italiano	Definizione Inglese	Definizione Italiana
service sourcing	approvvigionamento del servizio	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The strategy and approach for deciding whether to provide a service internally, to outsource it to an external service provider, or to combine the two approaches. Service sourcing also means the execution of this strategy. <i>See also</i> insourcing; internal service provider; outsourcing.	<i>(ITIL Service Strategy)</i> La strategia e l'approccio per decidere se fornire un servizio internamente, esternalizzarlo oppure combinare i due approcci. L'approvvigionamento del servizio contempla anche l'esecuzione di questa stessa strategia. <i>Vedere anche</i> insourcing; internal service provider; outsourcing.
service strategy	service strategy strategia del servizio	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A stage in the lifecycle of a service. Service strategy defines the perspective, position, plans and patterns that a service provider needs to execute to meet an organization's business outcomes. Service strategy includes the following processes: strategy management for IT services, service portfolio management, financial management for IT services, demand management, and business relationship management. Although these processes are associated with service strategy, most processes have activities that take place across multiple stages of the service lifecycle.	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Una fase nel ciclo di vita del servizio. La service strategy definisce la prospettiva, il posizionamento, i piani ed i modelli di comportamento che un service provider deve eseguire per raggiungere i risultati di business dell'organizzazione. La service strategy include i seguenti processi: strategy management for IT services, service portfolio management, financial management for IT services, demand management e business relationship management. Sebbene questi processi siano associati con la service strategy, la maggior parte dei processi ha attività che occorrono in diverse fasi del ciclo di vita del servizio.

Termine Inglese	Termine Italiano	Definizione Inglese	Definizione Italiana
service transition	service transition transizione del servizio	<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 Service Transition)</i> Una fase nel ciclo di vita del servizio. La service transition assicura che servizi nuovi, modificati o ritirati soddisfino le aspettative del business così come documentate nella strategia del servizio e nelle fasi di progettazione del servizio del ciclo di vita. La service transition include i seguenti processi: transition planning and support, change management, service asset and configuration management, release and deployment management, service validation and testing, change evaluation e knowledge management. Sebbene questi processi siano associati alla service transition, la maggior parte dei processi ha attività che occorrono in diverse fasi del ciclo di vita del servizio. <i>Vedere anche</i> transition
service validation and testing	service validation and testing validazione e test del servizio	<i>(ITIL Service Transition)</i> The process responsible for validation and testing of a new or changed IT service. Service validation and testing ensures that the IT service matches its design specification and will meet the needs of the business.	<i>(ITIL Service Transition)</i> Il processo responsabile della validazione e test di un servizio IT, nuovo o modificato. Il Service validation and testing assicura che il servizio IT corrisponda alle sue specifiche di progettazione e che soddisfi le necessità del business.
service valuation	valutazione economica del servizio	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A measurement of the total cost of delivering an IT service, and the total value to the business of that IT service. Service valuation is used to help the business and the IT service provider agree on the value of the IT service.	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Una misura del costo totale dell'erogazione di un servizio IT e del valore complessivo di quel servizio IT per il business. La valutazione economica del servizio è utilizzata per aiutare il business e l'IT service provider a concordare il valore del servizio IT.

Termine Inglese	Termine Italiano	Definizione Inglese	Definizione Italiana
serviceability	serviceability	<i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design)</i> The ability of a third-party supplier to meet the terms of its contract. This contract will include agreed levels of reliability, maintainability and availability for a configuration item.	<i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design)</i> La capacità di una terza parte fornitrice di rispettare i termini del proprio contratto. Questo contratto includerà i livelli concordati di affidabilità, manutenibilità e disponibilità per un elemento della configurazione.
seven-step improvement process	seven-step improvement process processo di miglioramento in sette passi	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> The process responsible for defining and managing the steps needed to identify, define, gather, process, analyse, present and implement improvements. The performance of the IT service provider is continually measured by this process and improvements are made to processes, IT services and IT infrastructure in order to increase efficiency, effectiveness and cost effectiveness. Opportunities for improvement are recorded and managed in the CSI register.	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> Il processo responsabile di definire e gestire i passi necessari per identificare, definire, raccogliere, processare, analizzare, presentare e implementare miglioramenti. Le performance dell'IT service provider sono continuamente misurate da questo processo e miglioramenti sono introdotti ai processi, ai servizi IT e all'infrastruttura IT al fine di aumentare l'efficienza e l'efficacia e l'efficacia dei costi. Le opportunità di miglioramento sono registrate e gestite nel registro CSI.
shared service unit	unità condivisa di servizio	See Type II service provider.	Vedere Type II service provider.
shift	turno	<i>(ITIL Service Operation)</i> A group or team of people who carry out a specific role for a fixed period of time. For example, there could be four shifts of IT operations control personnel to support an IT service that is used 24 hours a day.	<i>(ITIL Service Operation)</i> Un gruppo o team di persone che ricopre uno specifico ruolo per un periodo fisso di tempo. Ad esempio ci potrebbero essere quattro turni del personale di controllo delle IT Operation per supportare un servizio IT utilizzato 24 ore al giorno.

Termine Inglese	Termine Italiano	Definizione Inglese	Definizione Italiana
simulation modelling	modellazione per la simulazione	<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 Continual Service Improvement) (ITIL Service Design)</i> Una tecnica che crea un modello dettagliato per predire il comportamento di un servizio IT o di un elemento della configurazione. Un modello per la simulazione è spesso creato utilizzando la rappresentazione degli effettivi elementi della configurazione con carichi di lavoro e transazioni simulati. Sono utilizzati nel capacity management nel caso in cui siano importanti risultati accurati. Un modello per la simulazione è spesso chiamato performance benchmark. <i>Vedere anche</i> analytical modelling; modelling.
single point of contact	single point of contact singolo punto di contatto	<i>(ITIL Service Operation)</i> Providing a single consistent way to communicate with an organization or business unit. For example, a single point of contact for an IT service provider is usually called a service desk.	<i>(ITIL Service Operation)</i> Fornisce un canale unico e consistente per comunicare con una organizzazione o business unit. Ad esempio, un single point of contact per un IT service provider è generalmente chiamato service desk.
single point of failure (SPOF)	single point of failure (SPOF) singolo punto di malfunzionamento (SPOF)	<i>(ITIL Service Design)</i> Any configuration item that can cause an incident when it fails, and for which a countermeasure has not been implemented. A single point of failure may be a person or a step in a process or activity, as well as a component of the IT infrastructure. <i>See also</i> failure.	<i>(ITIL Service Design)</i> Un elemento della configurazione che può causare un incident quando si guasta e per il quale non può essere implementata una contromisura. Un single point of failure può essere una persona o un passo di un processo o attività, così come una componente dell'infrastruttura IT. <i>Vedere anche</i> failure.

Termine Inglese	Termine Italiano	Definizione Inglese	Definizione Italiana
SLAM chart	grafico SLAM	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> A service level agreement monitoring chart is used to help monitor and report achievements against service level targets. A SLAM chart is typically colour-coded to show whether each agreed service level target has been met, missed or nearly missed during each of the previous 12 months.	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> Un grafico per il monitoraggio dei service level agreement che contribuisce al monitoraggio ed il reporting su quanto raggiunto rispetto ai traguardi del livello di servizio. Un simile grafico generalmente utilizza una rappresentazione a colori codificati per mostrare se ogni traguardo concordato per il livello di servizio è stato raggiunto, mancato o è prossimo ad essere mancato, durante ciascuno dei precedenti 12 mesi.
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 Continual Service Improvement) (ITIL Service Design)</i> Un acronimo che aiuta a ricordare che i traguardi nei service level agreement e nei piani di progetto dovrebbero essere specifici, misurabili, raggiungibili, rilevanti e tempestivi.
snapshot	istantanea	<i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Transition)</i> The current state of a configuration item, process or any other set of data recorded at a specific point in time. Snapshots can be captured by discovery tools or by manual techniques such as an assessment. <i>See also</i> baseline; benchmark.	<i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Transition)</i> L'attuale stato di un elemento della configurazione, processo o qualunque altro insieme di dati registrati ad un particolare momento. Le istantanee possono essere catturate da tool di discovery o da tecniche manuali quali un assessment. <i>Vedere anche</i> baseline; benchmark.

Termine Inglese	Termine Italiano	Definizione Inglese	Definizione Italiana
software asset management (SAM)	software asset management (SAM) gestione dell'asset software (SAM)	<i>(ITIL Service Transition)</i> The process responsible for tracking and reporting the use and ownership of software assets throughout their lifecycle. Software asset management is part of an overall service asset and configuration management process. This process is not described in detail within the core ITIL publications.	<i>(ITIL Service Transition)</i> Il processo responsabile di tracciare e creare report sull'uso e la proprietà dei software asset durante il loro ciclo di vita. Il software asset management è parte di un più ampio processo di service asset and configuration management. Questo processo non è descritto in dettaglio nelle pubblicazioni core di ITIL.
source	approvvigionare	See service sourcing.	Vedere service sourcing.
specification	specifica	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.	Una definizione formale di requisiti. Una specifica può essere utilizzata per definire requisiti tecnici o operativi e può essere interna o esterna. Molti standard pubblici sono composti da un codice di condotta e una specifica. La specifica definisce lo standard rispetto al quale un'organizzazione può essere sottoposta a audit.
stakeholder	stakeholder parte interessata	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.	Una persona che ha un interesse in una organizzazione, progetto, servizio IT, ecc. Gli stakeholder possono essere interessati ad attività, traguardi, risorse o deliverable. Gli stakeholder possono includere clienti, partner, dipendenti, azionisti, proprietari, ecc. <i>Vedere anche</i> RACI.

Termine Inglese	Termine Italiano	Definizione Inglese	Definizione Italiana
standard	standard	A mandatory requirement. Examples include ISO/IEC 20000 (an international standard), an internal security standard for Unix configuration, or a government standard for how financial records should be maintained. The term is also used to refer to a code of practice or specification published by a standards organization such as ISO or BSI. <i>See also</i> guideline.	Un requisito obbligatorio. Esempi includono ISO/IEC 20000 (uno standard internazionale), uno standard di sicurezza interno per la configurazione di sistemi Unix o uno standard governativo che stabilisce come dovrebbe essere mantenute le registrazioni finanziarie. Il termine è anche utilizzato per riferirsi a un codice di condotta o a una specifica pubblicata da una organizzazione di standardizzazione come ISO o BSI. <i>Vedere anche</i> guideline.
standard change	standard change	<i>(ITIL Service Transition)</i> A pre-authorized change that is low risk, relatively common and follows a procedure or work instruction – for example, a password reset or provision of standard equipment to a new employee. Requests for change are not required to implement a standard change, and they are logged and tracked using a different mechanism, such as a service request. <i>See also</i> change model.	<i>(ITIL Service Transition)</i> Un change pre-autorizzato che ha un basso livello di rischio, è relativamente comune e segue una procedura o istruzione di lavoro. Ad esempio il reset di una password o la fornitura di un'apparecchiatura standard ad un nuovo impiegato. Non sono necessarie richieste di change per implementare uno standard change che è registrato e tracciato utilizzando un meccanismo differente, come una richiesta di servizio. <i>Vedere anche</i> change model.
standard operating procedures (SOP)	procedure operative standard (SOP)	<i>(ITIL Service Operation)</i> Procedures used by IT operations management.	<i>(ITIL Service Operation)</i> Procedure utilizzate dall'IT operations management.
standby	standby	<i>(ITIL Service Design)</i> Used to refer to resources that are not required to deliver the live IT services, but are available to support IT service continuity plans. For example, a standby data centre may be maintained to support hot standby, warm standby or cold standby arrangements.	<i>(ITIL Service Design)</i> Utilizzato per riferirsi alle risorse che non sono richieste per erogare i servizi IT in produzione ma sono disponibili per supportare i piani di continuità del servizio IT. Ad esempio un centro elaborazione dati in standby potrebbe essere mantenuto per supportare accordi di hot standby, warm standby o cold standby.

Termine Inglese	Termine Italiano	Definizione Inglese	Definizione Italiana
statement of requirements (SOR)	dichiarazione di requisiti (SOR)	<i>(ITIL Service Design)</i> A document containing all requirements for a product purchase, or a new or changed IT service. See also terms of reference.	<i>(ITIL Service Design)</i> Un documento che contiene tutti i requisiti per l'acquisto di un prodotto o di un servizio IT, nuovo o modificato. Vedere anche terms of reference.
status	stato	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.	Il nome di un campo richiesto in molti tipi di registrazioni. Mostra l'attuale fase nel ciclo di vita dell'associato elemento della configurazione, incident, problem, ecc.
status accounting	tracciamento dello stato	<i>(ITIL Service Transition)</i> The activity responsible for recording and reporting the lifecycle of each configuration item.	<i>(ITIL Service Transition)</i> L'attività responsabile della registrazione e del reporting del ciclo di vita di ogni elemento della configurazione.
storage management	gestione dello storage	<i>(ITIL Service Operation)</i> The process responsible for managing the storage and maintenance of data throughout its lifecycle.	<i>(ITIL Service Operation)</i> Il processo responsabile della gestione dello storage e della manutenzione dei dati attraverso il loro ciclo di vita.
strategic	strategico	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The highest of three levels of planning and delivery (strategic, tactical, operational). Strategic activities include objective setting and long-term planning to achieve the overall vision.	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Il livello massimo tra i tre della pianificazione ed erogazione (strategico, tattico, operativo). Le attività strategiche includono la definizione dell'obiettivo e la pianificazione di lungo periodo per raggiungere la vision complessiva.

Termine Inglese	Termine Italiano	Definizione Inglese	Definizione Italiana
strategic asset	asset strategico	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Any asset that provides the basis for core competence, distinctive performance or sustainable competitive advantage, or which allows a business unit to participate in business opportunities. Part of service strategy is to identify how IT can be viewed as a strategic asset rather than an internal administrative function.	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Un qualunque asset che fornisce le basi di competenze core, performance distintive o vantaggio competitivo sostenibile o che permette ad una business unit di partecipare alle opportunità di business. Parte della strategia di business consiste nell'identificare come l'IT possa essere visto come un asset strategico piuttosto che come una funzione amministrativa interna.
strategy	strategia	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A strategic plan designed to achieve defined objectives.	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Un piano strategico progettato per raggiungere definiti obiettivi.
strategy management for IT services	strategy management for IT services gestione della strategia per i servizi IT	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The process responsible for defining and maintaining an organization's perspective, position, plans and patterns with regard to its services and the management of those services. Once the strategy has been defined, strategy management for IT services is also responsible for ensuring that it achieves its intended business outcomes.	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Il processo responsabile di definire e mantenere, per un'organizzazione, la prospettiva, il posizionamento, i piani ed i modelli di comportamento in relazione ai suoi servizi e alla loro gestione. Una volta che la strategia è stata definita, lo strategy management for IT services è anche responsabile di assicurare che essa raggiunga i risultati di business desiderati.
super user	super user utente esperto	<i>(ITIL Service Operation)</i> A user who helps other users, and assists in communication with the service desk or other parts of the IT service provider. Super users are often experts in the business processes supported by an IT service and will provide support for minor incidents and training.	<i>(ITIL Service Operation)</i> Un utente che aiuta gli altri e assiste nella comunicazione con il service desk o altre componenti dell'IT service provider. I super user sono spesso esperti dei processi di business supportati da un servizio IT e forniscono assistenza per incidenti minori e per la formazione.

Termine Inglese	Termine Italiano	Definizione Inglese	Definizione Italiana
supplier	fornitore	<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 Service Design) (ITIL Service Strategy)</i> Una terza parte responsabile della fornitura di beni o servizi che sono richiesti per erogare servizi IT. Esempi di fornitori includono i rivenditori di hardware e software, i fornitori di servizi di rete e di telecomunicazioni e le organizzazioni che offrono servizi di outsourcing. <i>Vedere anche</i> supply chain; underpinning contract.
supplier and contract management information system (SCMIS)	supplier and contract management information system (SCMIS) sistema informativo per la gestione del fornitore e contratto (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 Service Design)</i> Un insieme di tool, dati e informazioni che sono utilizzati per supportare la gestione del fornitore. <i>Vedere anche</i> service knowledge management system.
supplier management	supplier management gestione del fornitore	<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 Service Design)</i> Il processo responsabile di ottenere il giusto valore dai fornitori, assicurare che tutti i contratti e gli accordi con i fornitori supportino le necessità di business e che tutti i fornitori rispettino i loro impegni contrattuali. <i>Vedere anche</i> supplier and contract management information system.
supply chain	supply chain filiera	<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 Service Strategy)</i> Le attività intraprese da fornitori nell'ambito di una catena del valore. Una supply chain coinvolge generalmente diversi fornitori, ognuno dei quali aggiunge valore al prodotto o al servizio. <i>Vedere anche</i> value network.

Termine Inglese	Termine Italiano	Definizione Inglese	Definizione Italiana
support group	gruppo di supporto	<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 Service Operation)</i> Un gruppo di persone con skill tecnici. I gruppi di supporto forniscono il supporto tecnico necessario a tutti i processi di IT service management. <i>Vedere anche</i> technical management.
support hours	orario di supporto	<i>(ITIL Service Design) (ITIL Service Operation)</i> The times or hours when support is available to the users. Typically these are the hours when the service desk is available. Support hours should be defined in a service level agreement, and may be different from service hours. For example, service hours may be 24 hours a day, but the support hours may be 07:00 to 19:00.	<i>(ITIL Service Design) (ITIL Service Operation)</i> L'intervallo temporale o le ore nelle quali è disponibile il supporto agli utenti. Tipicamente questo è l'orario in cui il service desk è disponibile. L'orario di supporto dovrebbe essere definito in un service level agreement e potrebbe essere differente dall'orario di servizio. Ad esempio, l'orario di servizio potrebbe essere 24 ore al giorno ma l'orario di supporto potrebbe essere dalle 07:00 alle 19:00.
supporting service	servizio di supporto	<i>(ITIL Service Design)</i> An IT service that is not directly used by the business, but is required by the IT service provider to deliver customer-facing services (for example, a directory service or a backup service). Supporting services may also include IT services only used by the IT service provider. All live supporting services, including those available for deployment, are recorded in the service catalogue along with information about their relationships to customer-facing services and other CIs.	<i>(ITIL Service Design)</i> Un servizio IT che non è direttamente utilizzato dal business ma è richiesto dall'IT service provider per erogare i servizi visibili dal cliente (per esempio un servizio di directory o di backup). I servizi di supporto possono anche includere servizi IT utilizzati esclusivamente dal fornitore di servizio IT. Tutti i servizi di supporto attivi, inclusi quelli disponibili per il deployment, sono registrati nel catalogo dei servizi insieme con le informazioni inerenti le loro relazioni con i servizi visibili dal cliente ed altri elementi della configurazione.

Termine Inglese	Termine Italiano	Definizione Inglese	Definizione Italiana
SWOT analysis	analisi 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 Continual Service Improvement)</i> Una tecnica che riesamina ed analizza i punti di forza e debolezza interni di una organizzazione e le opportunità e minacce esterne che affronta. SWOT è l'acronimo di punti di forza, debolezza, opportunità e minacce (strengths, weaknesses, opportunities and threats).
system	sistema	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. 	Un numero di elementi interconnessi che lavorano insieme per il raggiungimento di un obiettivo complessivo. Ad esempio: <ul style="list-style-type: none"> • Un computer che include hardware, software e applicazioni; • Un sistema di gestione che include la struttura delle policy, dei processi, delle funzioni, degli standard, delle linee guida e dei tool che sono pianificati e gestiti insieme; ad esempio un sistema di gestione della qualità; • Un sistema di gestione di database o sistema operativo che include diversi moduli software progettati per fornire un insieme di funzionalità correlate.
system management	system management gestione del sistema	The part of IT service management that focuses on the management of IT infrastructure rather than process.	La parte dell'IT service management focalizzata sulla gestione dell'infrastruttura piuttosto che sul processo.

Termine Inglese	Termine Italiano	Definizione Inglese	Definizione Italiana
tactical	tattico	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.	Il livello intermedio tra i tre della pianificazione ed erogazione (strategico, tattico, operativo). Le attività tattiche comprendono i piani di medio periodo richiesti per raggiungere specifici obiettivi, tipicamente per un intervallo temporale che va dalle settimane ai mesi.
technical management	technical management gestione tecnica	<i>(ITIL Service Operation)</i> The function responsible for providing technical skills in support of IT services and management of the IT infrastructure. Technical management defines the roles of support groups, as well as the tools, processes and procedures required.	<i>(ITIL Service Operation)</i> Identifica la funzione responsabile di rendere disponibili gli skill tecnici per il supporto dei servizi IT e la gestione dell'infrastruttura IT. Il technical management definisce i ruoli dei gruppi di supporto così come i tool, i processi e le procedure richieste.
technical observation (TO)	osservazione tecnica (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 Continual Service Improvement) (ITIL Service Operation)</i> Una tecnica usata nel miglioramento del servizio, nell'indagine di problem e nell'availability management. Lo staff del technical support si riunisce per monitorare i comportamenti e le performance di un servizio IT ed emette delle raccomandazioni per il miglioramento.
technical support	technical support	See technical management.	Vedere technical management.
tension metrics	metriche di tensione	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> A set of related metrics, in which improvements to one metric have a negative effect on another. Tension metrics are designed to ensure that an appropriate balance is achieved.	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> Insieme specifico di metriche in cui, a fronte del miglioramento di una, si ha un effetto di peggioramento sull'altra. Le metriche di tensione sono concepite per assicurare che venga raggiunto un appropriato equilibrio.

Termine Inglese	Termine Italiano	Definizione Inglese	Definizione Italiana
terms of reference (TOR)	termini di riferimento (TOR)	<i>(ITIL Service Design)</i> A document specifying the requirements, scope, deliverables, resources and schedule for a project or activity.	<i>(ITIL Service Design)</i> Documento che specifica i requisiti, l'ambito di applicazione, i deliverable, le risorse e la pianificazione per un progetto o un'attività.
test	test	<i>(ITIL Service Transition)</i> An activity that verifies that a configuration item, IT service, process etc. meets its specification or agreed requirements. <i>See also</i> acceptance; service validation and testing.	<i>(ITIL Service Transition)</i> Attività volta a verificare che un elemento della configurazione, un servizio IT, un processo, ecc., siano coerenti con le specifiche o soddisfino i requisiti concordati. <i>Vedere anche</i> acceptance; service validation and testing.
test environment	ambiente di test	<i>(ITIL Service Transition)</i> A controlled environment used to test configuration items, releases, IT services, processes etc.	<i>(ITIL Service Transition)</i> Ambiente controllato usato per verificare gli elementi della configurazione, le release, i servizi IT, i processi, ecc.
third party	terza parte	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.	Persona, organizzazione o altra entità che non appartiene all'organizzazione propria del service provider e che non è un cliente. Per esempio un fornitore software o un'azienda di manutenzione hardware. I requisiti per le terze parti sono tipicamente indicati nei contratti che supportano i service level agreement. <i>Vedere anche</i> underpinning contract.
third-line support	supporto di terzo livello	<i>(ITIL Service Operation)</i> The third level in a hierarchy of support groups involved in the resolution of incidents and investigation of problems. Each level contains more specialist skills, or has more time or other resources.	<i>(ITIL Service Operation)</i> Il terzo livello in una struttura gerarchica di gruppi di supporto coinvolto nella fase di risoluzione degli incidenti e nella fase di indagine dei problemi. Ogni livello dispone di skill specialistici superiori o di maggior tempo o risorse.

Termine Inglese	Termine Italiano	Definizione Inglese	Definizione Italiana
threat	minaccia	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.	Qualunque cosa che potrebbe sfruttare una vulnerabilità. Qualunque potenziale fonte di incident si può considerare una minaccia. Ad esempio il fuoco è una minaccia che può sfruttare una vulnerabilità dei tappeti. Il termine è comunemente utilizzato nell'information security management e nell'IT service continuity management ma si applica anche ad altre aree quali il problem management e l'availability management.
threshold	soglia	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'.	Il valore di una metrica che dovrebbe determinare l'attivazione di un allarme o l'esecuzione di un'azione. Per esempio: 'Priorità1: incident non risolto entro 4 ore', 'più di 5 errori sui dischi in 1 ora' o 'più di 10 change non andati a buon fine in 1 mese'.
throughput	throughput portata	(<i>ITIL Service Design</i>) A measure of the number of transactions or other operations performed in a fixed time – for example, 5,000 e-mails sent per hour, or 200 disk I/Os per second.	(<i>ITIL Service Design</i>) Una misura del numero di transazioni o altre operazioni elaboratenell'unità di tempo. Per esempio 5000 messaggi di posta inviati in 1 ora o 200 operazioni di scrittura/lettura su disco per secondo.
total cost of ownership (TCO)	total cost of ownership (TCO) costo totale di possesso (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 Service Strategy</i>) Metodologia usata per supportare il processo decisionale dell'investimento. Analizza il costo dell'intero ciclo di vita del possesso di un elemento della configurazione, non solamente quindi il costo di acquisto iniziale. <i>Vedere anche</i> total cost of utilization.

Termine Inglese	Termine Italiano	Definizione Inglese	Definizione Italiana
total cost of utilization (TCU)	total cost of utilization (TCU) costo totale di utilizzo (TCU)	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A methodology used to help make investment and service sourcing decisions. Total cost of utilization assesses the full lifecycle cost to the customer of using an IT service. See also total cost of ownership.	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Metodologia usata per supportare le decisioni di investimento e di approvvigionamento dei servizi. Il total cost of utilization analizza il costo dell'intero ciclo di vita di utilizzo di un servizio IT per il cliente. Vedere anche total cost of ownership.
total quality management (TQM)	total quality management (TQM) gestione della qualità totale (TQM)	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> A methodology for managing continual improvement by using a quality management system. Total quality management establishes a culture involving all people in the organization in a process of continual monitoring and improvement.	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> Metodologia per gestire il miglioramento continuo attraverso un sistema di gestione della qualità. La gestione della qualità totale promuove una cultura che coinvolge tutte le persone di una organizzazione in un processo di continuo monitoraggio e miglioramento.
transaction	transazione	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.	Una funzione discreta elaborata da un servizio IT. Per esempio il trasferimento di denaro da un conto bancario ad un altro. Una singola transazione può comprendere diverse operazioni sui dati (aggiunta, cancellazione e variazione). O tutte le operazioni sono completate o nessuna di esse è eseguita.
transfer cost	costo trasferito	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A cost type which records expenditure made on behalf of another part of the organization. For example, the IT service provider may pay for an external consultant to be used by the finance department and transfer the cost to them. The IT service provider would record this as a transfer cost.	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Un tipo di costo che registra le spese sostenute per conto di un'altra parte dell'organizzazione. Per esempio l'IT service provider può pagare un consulente esterno utilizzato dal reparto amministrativo e trasferire a quest'ultimo il suo costo. Il fornitore del servizio IT registrerà questo come un costo trasferito.

Termine Inglese	Termine Italiano	Definizione Inglese	Definizione Italiana
transition	transizione	<i>(ITIL Service Transition)</i> A change in state, corresponding to a movement of an IT service or other configuration item from one lifecycle status to the next.	<i>(ITIL Service Transition)</i> Un change di stato corrispondente ad un passaggio, da parte di un servizio IT o altro elemento della configurazione, da uno stato del ciclo di vita al successivo.
transition planning and support	transition planning and support pianificazione e supporto della transizione	<i>(ITIL Service Transition)</i> The process responsible for planning all service transition processes and coordinating the resources that they require.	<i>(ITIL Service Transition)</i> Processo responsabile della pianificazione di tutti i processi di transizione del servizio e del coordinamento delle risorse che questi richiedono.
trend analysis	trend analysis analisi della tendenza	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> Analysis of data to identify time-related patterns. Trend analysis is used in problem management to identify common failures or fragile configuration items, and in capacity management as a modelling tool to predict future behaviour. It is also used as a management tool for identifying deficiencies in IT service management processes.	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> Analisi di dati che per identificare modelli di comportamento correlati con il tempo. La trend analysis è usata nel processo di problem management per identificare malfunzionamenti comuni o elementi della configurazione deboli e nel processo di capacity management come modello per predire futuri comportamenti. E' anche utilizzata come tool di gestione per identificare carenze nei processi di dell'It service management.
tuning	tuning ottimizzazione	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.	L'attività responsabile della pianificazione dei change per l'utilizzo più efficiente delle risorse. Il tuning è comunemente utilizzato nel contesto dei servizi e componenti IT. Il tuning è parte del capacity management che include anche il monitoraggio delle performance e l'implementazione dei change richiesti. Il tuning è anche chiamato ottimizzazione, soprattutto nel contesto di processi ed altre risorse non tecniche.

Termine Inglese	Termine Italiano	Definizione Inglese	Definizione Italiana
type I service provider	service provider di tipo I	<i>(ITIL Service Strategy)</i> An internal service provider that is embedded within a business unit. There may be several Type I service providers within an organization.	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Fornitore interno di servizi integrato all'interno di una business unit. Possono esistere diversi fornitori di servizi di tipo I nella stessa organizzazione.
type II service provider	service provider di tipo II	<i>(ITIL Service Strategy)</i> An internal service provider that provides shared IT services to more than one business unit. Type II service providers are also known as shared service units.	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Fornitore interno che eroga servizi IT condivisi con più di una business unit. Fornitori del servizio di tipo II sono anche conosciuti come unità condivise di servizio.
type III service provider	service provider di tipo III	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A service provider that provides IT services to external customers.	<i>(ITIL Service Strategy)</i> service provider che eroga servizi IT a clienti esterni.
underpinning contract (UC)	contratto di subfornitura (UC)	<i>(ITIL Service Design)</i> A contract between an IT service provider and a third party. The third party provides goods or services that support delivery of an IT service to a customer. The underpinning contract defines targets and responsibilities that are required to meet agreed service level targets in one or more service level agreements.	<i>(ITIL Service Design)</i> Un contratto tra un IT service provider e una terza parte. La terza parte fornisce beni o servizi che supportano l'erogazione di un servizio IT ad un cliente. Il contratto di subfornitura definisce i traguardi e le responsabilità richieste per soddisfare i traguardi concordati per il livello di servizio in uno o più service level agreement.
unit cost	costo unitario	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The cost to the IT service provider of providing a single component of an IT service. For example, the cost of a single desktop PC, or of a single transaction.	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Il costo dell'IT service provider per fornire un singolo componente di un servizio IT. Per esempio il costo di un singolo desktop PC o di una singola transazione.

Termine Inglese	Termine Italiano	Definizione Inglese	Definizione Italiana
urgency	urgenza	<i>(ITIL Service Design) (ITIL Service Transition)</i> A measure of how long it will be until an incident, problem or change has a significant impact on the business. For example, a high-impact incident may have low urgency if the impact will not affect the business until the end of the financial year. Impact and urgency are used to assign priority.	<i>(ITIL Service Design) (ITIL Service Transition)</i> Una misura di quanto tempo sarà necessario prima che incident, problem o change abbiano un impatto significativo sul business. Per esempio, un incident ad alto impatto può avere una bassa urgenza se non influenzerà il business fino alla fine dell'anno fiscale. Impatto e urgenza sono utilizzati per assegnare la priorità.
usability	facilità di utilizzo	<i>(ITIL Service Design)</i> The ease with which an application, product or IT service can be used. Usability requirements are often included in a statement of requirements.	<i>(ITIL Service Design)</i> La facilità con cui un'applicazione, prodotto o servizio IT possono essere usati. I requisiti di facilità di utilizzo sono spesso inclusi in una dichiarazione di requisiti.
use case	use case caso d'uso	<i>(ITIL Service Design)</i> A technique used to define required functionality and objectives, and to design tests. Use cases define realistic scenarios that describe interactions between users and an IT service or other system.	<i>(ITIL Service Design)</i> Una tecnica usata per definire le funzionalità richieste e gli obiettivi e per la progettazione dei test. I use case definiscono scenari realistici che descrivono le interazioni tra utenti e un servizio IT o altri sistemi.
user	utente	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.	Una persona che utilizza quotidianamente un servizio IT. Gli utenti si distinguono dai clienti in quanto alcuni clienti non usano direttamente i servizi IT.
user profile (UP)	profilo utente (UP)	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A pattern of user demand for IT services. Each user profile includes one or more patterns of business activity.	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Modello di comportamento della domanda di servizi IT da parte dell'utente. Ogni profilo utente include uno o più modelli di comportamento dell'attività di business.

Termine Inglese	Termine Italiano	Definizione Inglese	Definizione Italiana
utility	utilità	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The functionality offered by a product or service to meet a particular need. Utility can be summarized as 'what the service does', and can be used to determine whether a service is able to meet its required outcomes, or is 'fit for purpose'. The business value of an IT service is created by the combination of utility and warranty. <i>See also</i> service validation and testing.	<i>(ITIL Service Strategy)</i> La funzionalità offerta da un prodotto o servizio per soddisfare una particolare necessità. Il termine utilità può essere sintetizzato da 'quello che il servizio fa' e può essere utilizzato per determinare se un servizio sia capace di raggiungere i risultati richiesti, ovvero sia 'adatto allo scopo' (fit for purpose). Il valore di business di un servizio IT è determinato dalla combinazione di utilità e garanzia. <i>Vedere anche</i> service validation and testing.
validation	validazione	<i>(ITIL Service Transition)</i> An activity that ensures a new or changed IT service, process, plan or other deliverable meets the needs of the business. Validation ensures that business requirements are met even though these may have changed since the original design. <i>See also</i> acceptance; qualification; service validation and testing; verification.	<i>(ITIL Service Transition)</i> Un'attività che assicura che un servizio IT, processo o piano, nuovo o modificato, o altri deliverable soddisfino le necessità del business. La validazione assicura che i requisiti di business siano soddisfatti nonostante i cambiamenti rispetto al progetto originale. <i>Vedere anche</i> acceptance; qualification; service validation and testing; verification.
value chain	catena del valore	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A sequence of processes that creates a product or service that is of value to a customer. Each step of the sequence builds on the previous steps and contributes to the overall product or service. <i>See also</i> value network.	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Una sequenza di processi che crea un prodotto o servizio che ha un valore per il cliente. Ogni passo della sequenza si basa sui precedenti e contribuisce al prodotto o servizio complessivo. <i>Vedere anche</i> value network.
value for money	giusto valore	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.	Una misura informale dell'efficacia dei costi. Il giusto valore è spesso determinato dal confronto con il costo delle alternative. <i>Vedere anche</i> cost benefit analysis.

Termine Inglese	Termine Italiano	Definizione Inglese	Definizione Italiana
value network	network del valore rete del valore	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A complex set of relationships between two or more groups or organizations. Value is generated through exchange of knowledge, information, goods or services. <i>See also</i> partnership; value chain.	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Un complesso insieme di relazioni tra due o più gruppi o organizzazioni. Il valore è generato attraverso lo scambio di conoscenze, informazioni, beni o servizi. <i>Vedere anche</i> partnership; value chain.
value on investment (VOI)	valore dell'investimento (VOI)	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> A measurement of the expected benefit of an investment. Value on investment considers both financial and intangible benefits. <i>See also</i> return on investment.	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> Una misura del beneficio atteso a fronte di un dato investimento. Il valore dell'investimento (VOI) considera sia i benefici finanziari che quelli intangibili. <i>Vedere anche</i> return on investment.
variable cost	costo variabile	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A cost that depends on how much the IT service is used, how many products are produced, the number and type of users, or something else that cannot be fixed in advance.	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Un Costo che dipende da quanto è utilizzato un servizio IT o da quanti prodotti sono realizzati o dal numero e tipologia di utenti o da qualcos'altro che non è possibile definire in anticipo.
variance	varianza	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.	La differenza tra un valore pianificato e quello effettivamente misurato. Comunemente usata nei processi di financial management, capacity management e service level management ma può essere utilizzata in qualunque area in cui vi sono dei piani in essere.
verification	verifica	<i>(ITIL Service Transition)</i> An activity that ensures that a new or changed IT service, process, plan or other deliverable is complete, accurate, reliable and matches its design specification. <i>See also</i> acceptance; validation; service validation and testing.	<i>(ITIL Service Transition)</i> Un'attività che assicura che un servizio IT, nuovo o modificato, un processo, un piano, o altro deliverable siano completi, accurati, affidabili e soddisfino le loro specifiche di progettazione. <i>Vedere anche</i> acceptance; validation; service validation and testing.

Termine Inglese	Termine Italiano	Definizione Inglese	Definizione Italiana
verification and audit	verifica e audit	<i>(ITIL Service Transition)</i> The activities responsible for ensuring that information in the configuration management system is accurate and that all configuration items have been identified and recorded. Verification includes routine checks that are part of other processes – for example, verifying the serial number of a desktop PC when a user logs an incident. Audit is a periodic, formal check.	<i>(ITIL Service Transition)</i> L'attività responsabile di assicurare che le informazioni nel configuration management system siano accurate e che tutti gli elementi della configurazione siano stati identificati e registrati. La verifica include i controlli di routine che sono parte di altri processi. Per esempio, verificare il numero seriale di un desktop PC quando un utente registra un incident. L'audit é un controllo formale periodico.
version	versione	<i>(ITIL Service Transition)</i> A version is used to identify a specific baseline of a configuration item. Versions typically use a naming convention that enables the sequence or date of each baseline to be identified. For example, payroll application version 3 contains updated functionality from version 2.	<i>(ITIL Service Transition)</i> Una versione é usata per identificare una specifica baseline di un elemento della configurazione. Tipicamente le versioni usano una convenzione per l'assegnazione dei nomi che consente di identificare la sequenza o la data di ogni baseline. Per esempio l'applicazione paghe e stipendi nella versione 3 contiene le funzionalità aggiornate dalla versione 2.
vision	vision visione	A description of what the organization intends to become in the future. A vision is created by senior management and is used to help influence culture and strategic planning. See also mission.	Una descrizione di cosa l'organizzazione intende diventare nel futuro. Una vision è creata dal senior management ed é usata per influenzare la cultura e la pianificazione strategica. Vedere anche mission.
vital business function (VBF)	funzione vitale per il business (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 Service Design)</i> Parte di un processo di business critico per il suo successo. Le funzioni vitali per il business sono importanti considerazioni per i processi di business continuity management, IT service continuity management e availability management.

Termine Inglese	Termine Italiano	Definizione Inglese	Definizione Italiana
vulnerability	vulnerabilità	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.	Una debolezza che potrebbe essere innescata da una minaccia. Per esempio una porta di un firewall aperta, una password che non viene cambiata da tempo o un tappeto infiammabile. Anche un mancato controllo è considerato una vulnerabilità.
warm standby	warm standby	See intermediate recovery.	<i>Vedere</i> intermediate recovery.
warranty	garanzia	(<i>ITIL Service Strategy</i>) Assurance that a product or service will meet agreed requirements. This may be a formal agreement such as a service level agreement or contract, or it may be a marketing message or brand image. Warranty refers to the ability of a service to be available when needed, to provide the required capacity, and to provide the required reliability in terms of continuity and security. Warranty can be summarized as 'how the service is delivered', and can be used to determine whether a service is 'fit for use'. The business value of an IT service is created by the combination of utility and warranty. See <i>also</i> service validation and testing.	(<i>ITIL Service Strategy</i>) Assicurazione che il prodotto o servizio rispetterà i requisiti concordati. Si potrebbe trattare di un accordo formale come un service level agreement o di un contratto, oppure un messaggio di marketing o della reputazione del brand. La garanzia si riferisce alla caratteristica di un servizio di essere disponibile quando necessario, di fornire la capacità richiesta e l'affidabilità in termini di continuità e sicurezza. La garanzia può essere sintetizzata i'come il servizio è fornito' e può essere usata per determinare se un servizio è adatto all'uso (fit for use). Il valore per il business di un servizio IT è dato dalla combinazione di utilità e garanzia. <i>Vedere anche</i> service validation and testing.
work in progress (WIP)	lavoro in corso (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.	Uno stato che significa che le attività sono iniziate ma non sono ancora completate. Viene comunemente usato come stato per gli incident, i problem, i change, ecc.

Termine Inglese	Termine Italiano	Definizione Inglese	Definizione Italiana
work instruction	istruzione di lavoro	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.	Un documento contenente istruzioni dettagliate che specificano esattamente quali passi vadano seguiti per portare a termine un'attività. Una istruzione di lavoro contiene molti più dettagli di una procedura e va creata solo se sono necessarie istruzioni molto dettagliate.
work order	Ordine di lavoro	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.	Una richiesta formale di eseguire una determinata attività. Gli ordini di lavoro sono spesso usati dal change management e dal release and deployment management per trasferire le richieste alle funzioni di technical management e application management.
workaround	workaround	<i>(ITIL Service Operation)</i> Reducing or eliminating the impact of an incident or problem for which a full resolution is not yet available – for example, by restarting a failed configuration item. Workarounds for problems are documented in known error records. Workarounds for incidents that do not have associated problem records are documented in the incident record.	<i>(ITIL Service Operation)</i> La riduzione o eliminazione dell'impatto di un incident o problem per il quale non è ancora disponibile una soluzione definitiva. Per esempio far ripartire un elemento della configurazione oggetto di malfunzionamento. I workaround per i problem sono documentati nelle registrazioni dei known error. I workaround per gli incident che non sono ancora stati associati a registrazioni dei problem sono documentati nella registrazione dell'incident.

Termine Inglese	Termine Italiano	Definizione Inglese	Definizione Italiana
workload	carico di lavoro	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.	Le risorse richieste per fornire una parte ben identificabile di un servizio IT. I carichi di lavoro si possono categorizzare per utenti, gruppi di utenti, o funzioni all'interno di un servizio IT. Questo é utile per assistere nell'analisi e nella gestione della capacità, delle performance e dell'utilizzo degli elementi della configurazione e dei servizi IT. Il termine carico di lavoro é talvolta usato come sinonimo di throughput.

Abbreviazioni

Abbreviazione Inglese	Abbreviazione Italiana	Definizione Inglese	Definizione Italiana
ACD	ACD	automatic call distribution	distribuzione automatica delle chiamate
AM	AM	availability management	availability management gestione della disponibilità
AMIS	AMIS	availability management information system	sistema Informativo per la gestione della disponibilità
ASP	ASP	application service provider	fornitore di servizi applicativi
AST	AST	agreed service time	tempo di servizio concordato
BCM	BCM	business continuity management	business continuity management gestione della continuità del business
BCP	BCP	business continuity plan	piano di continuità del business
BIA	BIA	business impact analysis	business impact analysis analisi di impatto sul business
BMP	BMP	Best Management Practice	Best Management Practice migliore pratica di gestione
BRM	BRM	business relationship manager	business relationship manager manager della relazione con il business
BSI	BSI	British Standards Institution	British Standards Institution

Abbreviazione Inglese	Abbreviazione Italiana	Definizione Inglese	Definizione Italiana
CAB	CAB	change advisory board	change advisory board comitato consultivo sui change
CAPEX	CAPEX	capital expenditure	spesa in conto capitale
CCM	CCM	component capacity management	component capacity management gestione delle capacità del componente
CFIA	CFIA	component failure impact analysis	component failure impact analysis analisi dell'impatto del malfunzionamento sul component
CI	CI	configuration item	elemento della configurazione
CMDB	CMDB	configuration management database	configuration management database database per la gestione della configurazione
CMIS	CMIS	capacity management information system	sistema informativo di gestione della capacità
CMM	CMM	capability maturity model	capability maturity model
CMMI	CMMI	Capability Maturity Model Integration	Capability Maturity Model Integration
CMS	CMS	configuration management system	configuration management system sistema di gestione della configurazione
COBIT	COBIT	Control Objectives for Information and related Technology	Control Objectives for Information and related Technology
COTS	COTS	commercial off the shelf	commercial off the shelf prodotto da scaffale
CSF	CSF	critical success factor	fattore critico di successo

Abbreviazione Inglese	Abbreviazione Italiana	Definizione Inglese	Definizione Italiana
CSI	CSI	continual service improvement	continual service improvement miglioramento continuo del servizio
CTI	CTI	computer telephony integration	computer telephony integration
DIKW	DIKW	Data-to-Information-to-Knowledge-to-Wisdom	Dati-a-Informazioni-a- Conoscenza-a-Saggezza
DML	DML	definitive media library	definitive media library
ECAB	ECAB	emergency change advisory board	comitato consultivo sui change d'emergenza
ELS	ELS	early life support	supporto all'avviamento
eSCM-CL	eSCM-CL	eSourcing Capability Model for client Organizations	eSourcing Capability Model for client Organizations
eSCM-SP	eSCM-SP	eSourcing Capability Model for Service Providers	eSourcing Capability Model for Service Providers
FTA	FTA	fault tree analysis	fault tree analysis
IRR	IRR	internal rate of return	tasso di ritorno interno
ISG	ISG	IT steering group	comitato guida per l'IT
ISM	ISM	information security management	information security management gestione della sicurezza delle informazioni
ISMS	ISMS	information security management system	information security management system sistema di gestione della sicurezza delle informazioni
ISO	ISO	International Organization for Standardization	International Organization for Standardization

Abbreviazione Inglese	Abbreviazione Italiana	Definizione Inglese	Definizione Italiana
ISP	ISP	internet service provider	internet service provider fornitore di servizi internet
IT	IT	information technology	Information technology tecnologia dell'informazione
ITSCM	ITSCM	IT service continuity management	IT service continuity management gestione della continuità dei servizi IT
ITSM	ITSM	IT service management	IT service management gestione del servizio IT
itSMF	itSMF	IT Service Management Forum	IT Service Management Forum
IVR	IVR	interactive voice response	interactive voice response
KEDB	KEDB	known error database	database degli errori noti
KPI	KPI	key performance indicator	key performance indicator
LOS	LOS	line of service	linea di servizio
MIS	MIS	management information system	sistema informativo di gestione
M_o_R	M_o_R	Management of Risk	Gestione del Rischio
MTBF	MTBF	mean time between failures	tempo medio tra malfunzionamenti
MTBSI	MTBSI	mean time between service incidents	tempo medio tra incident del servizio
MTRS	MTRS	mean time to restore service	tempo medio per ripristinare il servizio
MTTR	MTTR	mean time to repair	tempo medio per riparare

Abbreviazione Inglese	Abbreviazione Italiana	Definizione Inglese	Definizione Italiana
NPV	NPV	net present value	valore attuale netto
OLA	OLA	operational level agreement	operational level agreement accordo sul livello operativo
OPEX	OPEX	operational expenditure	spesa operativa
PBA	PBA	pattern of business activity	pattern of business activity modello di comportamento dell'attività di business
PDCA	PDCA	Plan-Do-Check-Act	Plan-Do-Check-Act Pianificare - Implementare – Verificare – Migliorare
PFS	PFS	prerequisite for success	prerequisito per ottenere il risultato atteso
PIR	PIR	post-implementation review	riesame post implementazione
PMBOK	PMBOK	Project Management Body of Knowledge	Project Management Body of Knowledge
PMI	PMI	Project Management Institute	Project Management Institute
PMO	PMO	project management office	project management office ufficio di gestione dei progetti
PRINCE2	PRINCE2	PRojects IN Controlled Environments	PRojects IN Controlled Environments
PSO	PSO	projected service outage	sospensione programmata del servizio
QA	QA	quality assurance	assicurazione della qualità

Abbreviazione Inglese	Abbreviazione Italiana	Definizione Inglese	Definizione Italiana
QMS	QMS	quality management system	sistema di gestione della qualità
RACI	RACI	responsible, accountable, consulted and informed	responsible, accountable, consulted and informed
RCA	RCA	root cause analysis	analisi della causa originaria
RFC	RFC	request for change	richiesta di change
ROA	ROA	return on assets	ritorno degli asset
ROI	ROI	return on investment	ritorno dell'investimento
RPO	RPO	recovery point objective	recovery point objective obiettivo del punto di ripresa
RTO	RTO	recovery time objective	recovery time objective obiettivo temporale per la ripresa
SAC	SAC	service acceptance criteria	criteri per l'accettazione di un servizio
SACM	SACM	service asset and configuration management	service asset and configuration management gestione della configurazione degli asset del servizio
SAM	SAM	software asset management	software asset management gestione dell'asset software

Abbreviazione Inglese	Abbreviazione Italiana	Definizione Inglese	Definizione Italiana
SCM	SCM	service capacity management	service capacity management gestione della capacità a livello di servizio
SCMIS	SCMIS	supplier and contract management information system	supplier and contract management information system sistema informativo per la gestione del fornitore e contratto
SDP	SDP	service design package	pacchetto di progettazione del servizio
SFA	SFA	service failure analysis	analisi del malfunzionamento del servizio
SIP	SIP	service improvement plan	piano di miglioramento del servizio
SKMS	SKMS	service knowledge management system	sistema di gestione della conoscenza del servizio
SLA	SLA	service level agreement	service level agreement accordo sul livello di servizio
SLM	SLM	service level management	service level management gestione del livello di servizio
SLP	SLP		pacchetto dei livelli di servizio
SLR	SLR	service level requirement	requisito del livello di servizio
SMART	SMART	specific, measurable, achievable, relevant and time-bound	specifico, misurabile, raggiungibile, rilevante e tempestivo

Abbreviazione Inglese	Abbreviazione Italiana	Definizione Inglese	Definizione Italiana
SMIS	SMIS	security management information system	sistema informativo per la gestione della sicurezza
SMO	SMO	service maintenance objective	obiettivo della manutenzione del servizio
SoC	SoC	separation of concerns	separazione degli ambiti
SOP	SOP	standard operating procedure	procedure operative standard
SOR	SOR	statement of requirements	dichiarazione di requisiti
SOX	SOX	Sarbanes-Oxley (US law)	Sarbanes-Oxley (legge Americana)
SPI	SPI	service provider interface	Interfaccia del service provider
SPM	SPM	service portfolio management	service portfolio management gestione del portafoglio dei servizi
SPOF	SPOF	single point of failure	single point of failure singolo punto di malfunzionamento
TCO	TCO	total cost of ownership	total cost of ownership costo totale di possesso
TCU	TCU	total cost of utilization	total cost of utilization costo totale di utilizzo
TO	TO	technical observation	osservazione tecnica
TOR	TOR	terms of reference	termini di riferimento

Abbreviazione Inglese	Abbreviazione Italiana	Definizione Inglese	Definizione Italiana
TQM	TQM	total quality management	total quality management gestione della qualità totale
UC	UC	underpinning contract	contratto di subfornitura
UP	UP	user profile	profilo utente
VBF	VBF	vital business function	funzione vitale per il business
VOI	VOI	value on investment	valore dell'investimento
WIP	WIP	work in progress	lavoro in corso

Lo Swirl logo™ è un marchio depositato del Cabinet Office

ITIL® è un marchio registrato del Cabinet Office

PRINCE2® è un marchio registrato del Cabinet Office

M_o_R® è un marchio registrato del Cabinet Office