

עורך:

מטיס הורודישטיאנו, אמדוקס

יו"ר ועדת תוכן ופרסומים

בסיוע מתנדבי הפורום

itSMF ישראל

מילון מונחים וראשי תיבות ITIL® V3 תרגום לעברית

תוכן העניינים

2.....	הקדמה
4.....	מילון מונחי ITIL – הגדרות (מיון אנגלי)
59.....	מילון מונחי ITIL – הגדרות (מיון עברי)
114.....	מילון מונחי ITIL – ראשי תיבות

ניהול גרסאות

גרסה	סטטוס	תאריך	סיבה
0.0	טיוטה	22/02/2008	טיוטה ראשונית ע"י המתורגמנית ברכה קרנגל
1.0	פרסום ראשון	17/4/2008	בעקבות סבב הגהה ע"י החברים, עיבוד ועריכה
2.0	עדכון	1/06/2008	הערות והגהות נוספות

הקדמה למהדורה העברית

ועדת תוכן ופרסומים של פורום itSMF הישראלי גאה להציג לכם את התרגום לעברית של המילון המלא של מונחי ITIL V3. זהו תרגום נאמן למקור, על בסיס ה-Glossary אשר פורסם ע"י OGC ובאישורו: ITIL® V3 Glossary v3.1.24, 1 May 2007. כל הזכויות למקור שמורות ל-OGC. הזכויות על התרגום לעברית שמורות לפורום itSMF הישראלי.

הוראות שימוש:

1. במסמך מופיעים שתי טבלאות תרגום, האחת במיון אנגלי והשנייה במיון עברי. הטבלאות זהות בתוכן אך מוצגות בסדר מיון שונה.
2. הטבלאות בנויות כך שיש בהן שתי עמודות, מונח (בשתי השפות) ולצידו הגדרת המונח.
3. בטבלה במיון אנגלי, בעמודת המונח מופיע המונח האנגלי ומתחתיו המונח העברי.
4. בטבלה במיון עברי, בעמודת המונח מופיע המונח העברי ומתחתיו המונח האנגלי.
5. למספר מונחים באנגלית אין תרגום לעברית (כגון: COBIT, CRAMM, ISO 9000), לפיכך התמיינו ערכים אלו כבר בתחילת הטבלה במיון העברי.

בשם OGC ברצוננו להביע את הוקרתנו ולהודות לסטיוארט רנס ולאשלי חנה מחברת HP על תרומתם לתהליך הפקתו של מילון המונחים המקורי שממנו בוצע תרגום זה.

זו הזדמנות להודות לכל העוסקים במלאכת התרגום: הגב' ברכה קרנגל, אשר ביצעה את התרגום הראשוני של המילון. בנוסף, יבואו על הברכה חברי הפורום אשר עסקו במלאכת ההגהה, כולם בהתנדבות: אילן גורדון, צים; ארתור למפרט, HP; בני קמין, I-til Consulting; דודו בר-יהושע, BPGain Solutions; מטיס הורודישטיאנו, Amdocs; נעמי בר-ניר, Calltec; סבינה גלמט, GalanTech; עדי שינאן, Methoda.

במידה ומצאתם טעות בתרגום או שברצונכם להציע תיקון או שיפור כלשהם, אתם מוזמנים לשלוח את הערותיכם אל admin@itsmf.co.il.

In the name of itSMF-Israel, I would like to take the opportunity and thank OGC for supporting the translation of the ITIL® V3 Glossary to Hebrew.

Regards, בברכה,



מטיס הורודישטיאנו Matiss Horodishtiano
יו"ר ועדת תוכן ופרסומים Content & Publications Committee Chair
פורום ניהול השירות בטכנולוגית המידע itSMF - Israel

מילון מונחי ITIL – הגדרות (מיון אנגלי)

מונח (אנגלי ועברי)	הגדרה
Acceptance קבלה	הסכם רשמי כי שירות IT, תהליך, תוכנית או כל פריט מסופק הינו שלם, מדויק, מהימן ועומד בדרישות המפורטות. קודם הקבלה בדרך כלל מתבצע תהליך של הערכה או בדיקות הנדרשות על פי רוב לפני המעבר לשלב הבא בפרויקט או בתהליך.
Access Management ניהול גישה	ראה מדד קבלת השירות (SAC).
Account Manager מנהל לקוח	(אסטרטגית השירות) תפקיד הדומה מאוד למנהל קשרי עסקיים אך כולל יותר היבטים מסחריים. נמצא בשימוש שכיח בעת טיפול בלקוחות חיצוניים.
Accounting חשבונאות	(אסטרטגית השירות) תהליך האחראי על זיהוי העלויות הממשיות של מתן שירותי IT, השוואה לעלויות המתוקצבות, וטיפול בסטייה מהתקציב.
Accredited מוסמך	בעל סמכות רשמית לביצוע התפקיד. לדוגמא גוף מוסמך יכול להיות מוסמך לספק הכשרה או לבצע ביקורת.
Active Monitoring ניטור פעיל	(תפעול שירות) ניטור של פריט תצורה או שירות IT, אשר מבצע שימוש בבדיקות תקופתיות אוטומטיות בכדי לגלות מהו המצב הקיים. ראה ניטור פאסיבי.
Activity פעילות	סידרת פעילויות שתוכננה לצורך קבלת תוצאה מסוימת. הפעילויות לרוב מוגדרות כחלק מתהליך או תוכניות, ומתועדות באמצעות נהלים.
Agreed Service Time זמן שירות מוסכם (AST)	(עיצוב שירות) ביטוי בעל משמעות זהה לשעות שירות, לרוב בשימוש בחישובים רשמיים של זמינות. ראה זמן השבתה.
Agreement הסכם	מסמך המתאר את ההבנות הרשמיות בין שני צדדים או יותר. הסכם אינו מחייב מבחינה משפטית, אלא אם כן הוא מהווה חלק מחוזה. ראה הסכם שירות (SLA) ואמנת תפעול (OLA).
Alert התרעה	(תפעול שירות) אות אזהרה כי הושג סף מוגדר, חל שינוי כלשהו או כשלון. לעתים קרובות, התרעות נוצרות ומנוהלות באמצעות כלי ניהול מערכת, ומנוהלו על ידי תהליך ניהול אירועים.
Analytical Modelling דיגום אנליטי	(אסטרטגיית השירות) (עיצוב שירות) (שיפור שירות מתמשך) טכניקה העושה שימוש במודלים מתמטיים בכדי לחזות את ההתנהגות של פריט תצורה או של שירות IT. שימוש שכיח בדיגום אנליטי ניתן למצוא בניהול קיבולת ובניהול זמינות. ראה מידול.

מונח (אנגלי ועברי)	הגדרה
Application יישום	תוכנה המספקת תפקודים הנדרשים לשירות IT . יישום אחד יכול להיות חלק משירות IT אחד או יותר. היישום רץ על שרת אחד או יותר או לקוח אחת או יותר. ראה ניהול יישום , תיק יישומים .
Application Management ניהול יישום	(עיצוב שירות) (תפעול שירות) התפקוד האחראי על ניהול היישומים לאורך כל מחזור החיים .
Application Portfolio תיק יישומים	(עיצוב שירות) מסד נתונים או מסמך מובנה המשמש לניהול יישומים לאורך כל מחזור החיים . תיק היישומים כולל מאפייני מפתח של כל היישומים . תיק היישומים מיושם לעיתים כחלק מתיק השירות או כחלק ממערכת ניהול תצורה (CMS).
Application Service Provider ספק שירותי יישום (ASP)	(עיצוב שירות) ספק שירות חיצוני המספק שירותי IT תוך שימוש ב יישומים המופעלים באתר ספק השירות . המשתמשים עושים שימוש ב יישומים באמצעות חיבורי הרשת ל ספק השירות .
Application Sizing מידוד היישום	(עיצוב שירות) הפעילות האחראית על הבנת המשאבים הנדרשים לתמיכה ב יישום חדש, או ב שינוי משמעותי ב יישום קיים. מידוד היישום עוזר להבטיח כי שירות ה-IT תואם ל יעדי רמת השירות בכל הנוגע ל קיבולת ולביצועים .
Architecture ארכיטקטורה	(עיצוב שירות) מבנה המערכת או שירות IT , כולל יחסי הגומלין של הרכיבים בין לבין עצמם ובין סביבתם. ארכיטקטורה כוללת גם את התקנים והקווים המנחים המובילים את עיצוב והתפתחות המערכת .
Assembly מכלול	(העברת שירות) פריט תצורה (CI) המורכב מכמה פריטי תצורה אחרים. לדוגמה שרת פריט תצורה יכול לכלול כמה פריטי תצורה כמו CPU, דיסקים, זיכרונות וכדומה; פריט תצורת שירות IT יכול לכלול כמות רבה של חומרות, תוכנות ופריטי תצורה נוספים. ראה רכיב CI , בניה .
Assessment מבדק	בדיקה וניתוח שמטרתה לבדוק האם התקן או מכלול הקווים המנחים מתבצע כנדרש, האם הרשומות מדויקות והאם מושגים בהצלחה יעדי היעילות והאפקטיביות . ראה ביקורת .
Asset נכס	(אסטרטגית השירות) כל משאב או יכולת . נכסי ספק השירות כולל כל דבר אשר יכולים לתרום לאספקת השירות . נכסים יכולים להיות מהסוגים הבאים: ניהוליים , ארגוניים , תהליכיים , ידע , כוח אדם , מידע , יישומים , תשתית והון פיננסי .
Asset Management ניהול נכסים	(העברת שירות) ניהול נכסים הינו התהליך האחראי על מעקב ודיווח של שווי ובעלות של נכסים פיננסיים לאורך כל מחזור החיים . ניהול נכסים הינו חלק מתהליך ניהול נכסי השירות ותצורתם (SACM) . ראה מרשם נכסים .

מונח (אנגלי ועברי)	הגדרה
Asset Register מרשם נכסים	(העברת שירות) רשימת נכסים, הכוללת את הבעלות עליהם ואת ערכם. מרשם הנכסים מתוחזק על ידי ניהול נכסים.
Attribute מאפיין	(העברת שירות) חלק מהמידע שיש על פריט תצורה. דוגמאות לכך יכולות להיות שם, מיקום, מספר מהדורה ועלות. מאפיינים של פריטי תצורה נשמרים בבסיס נתוני התצורה (CMDB). ראה יחסי גומלין.
Audit ביקורת	ביקורת רשמית הכוללת ווידוא לצורך בדיקה האם התקן או מכלול של קווים מנחים מתבצע כנדרש, האם הרשומות מדויקות, או האם מושגים יעדי היעילות והאפקטיביות. ביקורת יכולה להיות מבוצעת על ידי קבוצה פנימית או חיצונית. ראה הסמכה, מבדק.
Authority Matrix טבלת הרשאות	מילה נרדפת לערך מודל RACI.
Automatic Call Distribution הפצת קריאות ממוכנת (ACD)	(תפעול שירות) שימוש בטכנולוגיית מידע לצורך ניתוב שיחות נכנסות לאדם המתאים ביותר במשך הזמן קצר ביותר.
Availability זמינות	(עיצוב שירות) היכולת של פריט תצורה או שירות IT לבצע את תפקידו המוגדר כאשר הדבר נדרש. הזמינות נקבעת על ידי אמינות, תחזוקתיות, שירותיות, ביצועים, ואבטחה. זמינות בדרך כלל מחושבת באחוזים. חישוב זה מבוסס לרוב, על זמן שירות מוסכם ועל זמן השבתה. הנוהג המיטבי לחשב זמינות הוא ע"י שימוש במדידות של תוצאות עסקיות עבור שירות IT.
Availability Management ניהול זמינות	(עיצוב שירות) התהליך האחראי על הגדרה, בדיקה, תכנון, מדידה ושיפור של כל ההיבטים של הזמינות של תהליכי IT. ניהול זמינות אחראי להבטיח כי כל תשתיות ה-IT, התהליכים, הכלים, והתפקידים הולמים ליעדי רמת השירות עבור זמינות.
Availability Management Information System מערכת לניהול זמינות (AMIS)	(עיצוב שירות) מאגר וירטואלי של כל הנתונים לניהול זמינות, המאוכסנים לרוב במספר מקומות פיזיים. ראה מערכת ניהול ידע שירותי.
Availability Plan תוכנית זמינות	(עיצוב שירות) תוכנית המבטיחה כי הדרישות הקיימות והעתידיות לזמינות שירותי IT ניתנות להספקה תוך שמירה על יחסי עלות תועלת.
Back-out שחזור	מילה נרדפת לערך ריפוי.
Backup גיבוי	(עיצוב שירות)(תפעול שירות) העתקת נתונים לצורך הגנה מפני איבוד השלמות או הזמינות של הנתונים המקוריים.

מונח (אנגלי ועברי)	הגדרה
Balanced Scorecard כרטיס ניקוד מאוזן (BSC)	(שיפור שירות מתמשך) כלי ניהולי אשר פותח על ידי ד"ר רוברט קפלן (מבית הספר למינהל עסקים באוניברסיטת הארוורד) וד"ר דויד נורטון. כרטיס ניקוד מאוזן מאפשר לפרק אסטרטגיה למדדי ביצוע עיקריים (KPI). ביצועים כנגד מדדי הביצוע העיקריים משמשים בעיקר בכדי להדגים עד כמה האסטרטגיה מיושמת היטב. לכרטיס ניקוד מאוזן יש 4 אזורים עיקריים, שבכל אחד יש מספר קטן של מדדי ביצוע עיקריים . אותם 4 האזורים נלקחים בחשבון ברמות פירוט שונות לכל אורך הארגון .
Baseline קו בסיס	(שיפור שירות מתמשך) בוחן ביצועים המשמש כנקודת ייחוס. לדוגמה: - קו בסיס של ITSM ניתן לשימוש כנקודת התחלה למדידת ההשפעה על תוכנית שיפור השירות. - קו בסיס של ביצועים ניתן לשימוש לצורך מדידת שינויים בביצועים לאורך מחזור חיים של שירות IT. - קו בסיס של ניהול תצורה מאפשר לתשתית IT לחזור לנקודת בה התצורה הייתה מוגדרת וידועה במצב שבו שינוי או גרסה נכשלו.
Benchmark בוחן ביצועים	(שיפור שירות מתמשך) מצב מתועד של דבר בנקודת זמן מסוימת. ניתן ליצור בוחן ביצועים לתצורה , לתהליך או לכל מכלול נתונים אחר. לדוגמה ניתן להשתמש בבוחן ביצועים במקרים הבאים: שיפור שירות מתמשך, לצורך ביסוס המצב הנוכחי לניהול השיפור. ניהול קיבולת, בכדי לתעד מאפייני ביצועים במהלך פעולות רגילות. ראה מידוד, קו בסיס.
Benchmarking מידוד	(שיפור שירות מתמשך) השוואה בין בוחן ביצועים עם קו בסיס או עם נוהג מיטבי . ניתן להשתמש בביטוי מידוד לתיאור יצירת סידרה של בחני ביצועים לאורך זמן, תוך השוואת התוצאות למדידת ההתקדמות או השיפור.
Best Practice נוהג מיטבי	פעילויות או תהליכים מוכחים אשר נעשה בהם שימוש בהצלחה במספר רב של ארגונים . ITIL הוא דוגמה לנוהל מיטבי.
Brainstorming סיעור מוחות	(עיצוב שירות) טכניקה המסייעת לצוותים להעלות רעיונות. הרעיונות אינם נבחנים במהלך פגישה סיעור מוחות אלא בשלב מאוחר יותר. בדרך כלל נעשה שימוש בסיעור מוחות בניהול בעיות לצורך זיהוי סיבות אפשריות.
British Standards Institution מכון התקנים הבריטי (BSI)	גוף התקנים הלאומי הבריטי, אחראי ליצירת ושמירת התקנים הבריטים. למידע נוסף ראה: www.bsi-global.com ראה ארגון התקנים הבינלאומי (ISO) .

מונח (אנגלי ועברי)	הגדרה
Budget תקציב	רשימת כל הכספים אשר הארגון או היחידה העסקית עתידים לקבל, ועתידים לשלם, לאורך פרק זמן מוגדר. ראה תקצוב, תכנון.
Budgeting תקצוב	פעילות של חיזוי ושליטה על השימוש בכסף. כולל מעגלי משא ומתן תקופתיים להגדרת תקציבים עתידיים (לרוב שנתיים) והניטור וההתאמה היום-יומית לתקציבים הנוכחיים הקיימים.
Build בניה	(העברת שירות) פעילות של הרכבת מספר פריטי תצורה לצורך יצירת חלק משירות IT. המונח בניה נמצא בשימוש גם ביחס לגרסה אשר אושרה להפצה. לדוגמא בנית שרת או בנית מחשב נישא. ראה תצורת ייחוס.
Build Environment סביבת בניה	(העברת שירות) סביבה נשלטת בה יישומים, שירותי IT ובניות אחרות מורכבות לפני העברתן לבדיקה או לסביבה חיה.
Business עסק	(אסטרטגיית שירות) ישות תאגידית כללית או ארגון המורכב מכמה יחידות עסקיות. בהקשר של ITSM, המונח עסק כולל את הסקטור הציבורי, ארגונים ללא כוונות רווח וכן חברות מסחריות. ספק שירותי IT מספק שירותי IT ללקוח בתוך עסק. ספק שירותי ה-IT יכול להיות חלק של אותו העסק שבו נמצא הלקוח שלו (ספק שירותים פנימי) או חלק מעסק אחר (ספק שירותים חיצוני).
Business Capacity Management ניהול קיבולת על בסיס תחזית עסקית (BCM)	(עיצוב שירות) בהקשר של ITSM, ניהול קיבולת על בסיס תחזית עסקית הינה פעילות האחראית על הבנת דרישות העסק העתידיות לצורך שימוש בתוכנית הקיבולת. ראה ניהול קיבולת שירות (SCM).
Business Case מקרה עסקי	(אסטרטגיית השירות) צידוק להוצאה משמעותית. כולל מידע על עלויות, תועלות, אפשרויות, סוגיות, סיכונים ובעיות אפשריות. ראה ניתוח עלות תועלת.
Business Continuity Management ניהול המשכיות עסקית (BCM)	(עיצוב שירות) התהליך העסקי האחראי על ניהול סיכונים אשר יכול להיות בעל יכולת השפעה מכרעת על העסק. BCM שומר על האינטרסים של בעלי עניין, מונית ופעילויות היוצרות ערך. תהליך ניהול המשכיות עסקית (BCM) כוללת הקטנת סיכונים לרמה מתקבלת על הדעת ותכנון ההתאוששות של התהליכים העסקיים למקרה של שיבוש בעסק. BCM מגדיר את היעדים, ההיקף, והדרישות מניהול המשכיות עסקית של שירותי IT.
Business Continuity Plan תוכנית המשכיות עסקית (BCP)	(עיצוב שירות) תוכנית המגדירה את הצעדים הנדרשים לצורך שחזור התהליכים העסקיים במקרה של שיבוש. התוכנית תזהה גם את הגורמים שיצרו את הצורך להתחלת פעולה, האנשים המעורבים, תקשורת ועוד. תוכנית המשכיות עסקית לשירותי IT מהווה חלק חשוב בתוכנית ההמשכיות העסקית.

מונח (אנגלי ועברי)	הגדרה
Business Customer לקוח עסקי	(אסטרטגיית שירות) מקבל המוצר או השירות מהעסק. לדוגמה עם העסק הוא יצרן מכונות אזי הלקוח העסקי הינו האדם שקונה את המכונה.
Business Impact Analysis ניתוח השפעה עסקית (BIA)	(אסטרטגיית שירות) BIA הינה פעילות של ניהול המשכיות עסקית המאתרת תפקודים עסקיים חיוניים (VBF) ואת התלויות שלהם. תלויות אלו יכולות לכלול ספקים, אנשים או תהליכים עסקיים אחרים, שירותי IT, ועוד. BIA מגדירה את הדרישות להתאוששות עבור שירותי IT. דרישות אלו כוללות יעדים לזמן התאוששות (RTO), נקודות תיקון (RPO), ויעדי רמת שירות מינימאליים לכל שירותי IT.
Business Objective יעד עסקי	(אסטרטגיית שירות) היעד של התהליך העסקי, או של העסק כמכלול. היעדים העסקיים תומכים בחזון העסק, מספקים הכוונה לאסטרטגיית IT, ולרוב נתמכים על ידי שירותי IT.
Business Operations תפעול עסקי	(אסטרטגיית שירות) הביצוע היום-יומי, ניטור וניהול של התהליכים העסקיים.
Business Perspective תשקופת עסקית	(שיפור שירות מתמשך) ההבנה של ספקי שירות ושירותי IT מנקודה המבט של העסק, ויכולת ההבנה של העסק מנקודת מבטו של ספק השירות.
Business Process תהליך עסקי	תהליך אשר נמצא בבעלות העסק ובביצועו. התהליך העסקי תורם להספקת המוצר או השירות ללקוח העסקי. למשל, יתכן כי למפיצים יש תהליך רכישה העוזר להם לספק שירותים ללקוחותיהם העסקיים. תהליכים עסקיים רבים נשענים על שירותי IT.
Business Relationship Management ניהול קשרים עסקיים (BRM)	(אסטרטגיית שירות) התהליך או התפקוד האחראים על המשך יחסי הגומלין עם העסק. BRM כולל לרוב: - ניהול יחסי גומלין אישיים עם מנהלי העסק. - קבלת קלט לתהליך ניהול תיק השירותים - לוודא כי ספק שירותי ה-IT מספק את הצרכים העסקיים של הלקוחות. לתהליך יש קשר חזק לתוכנית ניהול השירות.
Business Relationship Manager מנהל קשרים עסקיים (BRM)	(אסטרטגיית שירות) תפקיד האחראי על שמירת יחסי הגומלין עם לקוח אחד או יותר. תפקיד זה לרוב הינו משולב יחד עם תפקיד מנהל רמת השירות. ראה מנהל לקוח.

מונח (אנגלי ועברי)	הגדרה
Business Service שירות עסקי	שירות IT התומך בצורה ישירה בתהליך עסקי, בניגוד לשירות תשתיתי אשר בדרך כלל הינו פנימי לספק שירותי ה-IT ולרוב אינו חשוף לעסק. המונח שירות עסקי משמש גם לצורך הגדרת שירות הניתן ללקוחות עסקיים על ידי יחידה עסקית. לדוגמא, מתן שירותים פיננסים ללקוחות על ידי הבנק, או מוצרים המסופקים ללקוח על ידי חנות קמעונאית. הספקה מוצלחת של שירותים עסקיים תלויה לרוב בשירות IT אחד או יותר.
Business Service Management ניהול השירות העסקי (BSM)	(אסטרטגית שירות) (עיצוב שירות) גישה לניהול של שירותי IT הלוקחים בחשבון את התהליכים העסקיים הנתמכים ואת הערך העסקי המסופק. המונח משמש גם לצורך הגדרת ניהול השירותים העסקיים המסופקים ללקוחות העסקיים.
Business Unit יחידה עסקית (BU)	(אסטרטגית שירות) חלק מתוך מכלול העסק אשר הינו בעל תוכניות, מדדים, הכנסות ועלויות משלו. לכל יחידה עסקית יש נכסים משלה המשמשים ליצירת ערך ללקוחות בצורה של מוצרים ושירותים.
Call קריאה	(תפעול שירות) שיחת טלפון למרכז השירות על ידי משתמש. כל שיחה יכולה להסתיים בתיעוד תקרית או בקשת שירות.
Call Centre מרכז קריאות	(תפעול שירות) ארגון או יחידה עסקית המטפלת בתנועה גדולה של שיחות טלפון נכנסות ויוצאות. ראה מרכז שירות.
Call Type סוג קריאה	(תפעול שירות) סוג המאפשר להבדיל בין קריאות נכנסות שונות למרכז השירות. סוגי קריאות שכיחות הם תקריות, בקשות שירות ותלונות.
Capability יכולת	(אסטרטגית שירות) היכולת של ארגון, אדם, תהליך, יישום, פריט תצורה או שירות IT לבצע פעילות. יכולות הינן נכסים לא מוחשיים של הארגון. ראה משאב.
Capability Maturity Model מודל בשלות היכולת (CMM)	(שיפור שירות מתמשך) מודל בשלות היכולת עבור תוכנה (הידוע גם כ-CMM או SW-CMM) הינו מודל המשמש לזיהוי נהגים מיטביים בכדי להעצים בגרות של תהליכים. CMM פותחה על ידי מכון התוכנה ההנדסי (SEI) של אוניברסיטת קרנגי מלון. בשנת 2000, מודל SW-CMM שודרג ל-CMMI (מודל משולב של בשלות היכולת). מכון התוכנה ההנדסי (SEI) אינו מתחזק יותר את מודל SW-CMM, את שיטות ההערכה הקשורות אליו, או את חומרי ההכשרה.

מונח (אנגלי ועברי)	הגדרה
Capability Maturity Model Integration מודל משולב של בשלות היכולת (CMMI)	(שיפור שירות מתמשך) מודל משולב של בשלות היכולת (CMMI) הינה גישה לתהליך שיפור מתמשך שפותח על ידי מכון התוכנה ההנדסי (SEI) של אוניברסיטת קרנגי מלון. CMMI מספק לארגון את האלמנטים ההכרחיים הנדרשים לתהליכים אפקטיביים. ניתן לעשות בו שימוש לצורך הנחיית תהליכי שיפור על פני פרויקט, חטיבה, או הארגון כולו. CMMI עוזר לשלב בין תפקודים מסורתיים שונים בארגון, להגדיר יעדים ועדיפויות לשיפור תהליכים, להנחות תהליכי איכות ולספק נקודת ייחוס להערכת תהליכים נוכחיים. ראה www.sei.cmu.edu/cmmi ראה מודל בשלות היכולת, שיפור שירות מתמשך, בגרות.
Capacity קיבולת	(עיצוב שירות) התפוקה המכסימלית שפריט תצורה או שירות IT יכולים לספק תוך שמירה על יעדי רמת השירות המוסכמים. בכמה סוגים של פריטי תצורה, קיבולת יכולה להיות גודל או נפח לדוגמא דיסק קשיח.
Capacity Management ניהול קיבולת	(עיצוב שירות) התהליך האחראי להבטיח כי הקיבולת של שירותי IT ותשתיות IT יכולים לעמוד ביעדי רמת השירות המוסכמים תוך שמירה על עלות תועלת ולוחות הזמנים שהוגדרו. ניהול קיבולת לוקחת בחשבון את המשאבים הנדרשים לצורך אספקת שירותי IT ולתוכניות לטווח קצר, בינוני וארוך מבחינת דרישות העסק.
Capacity Management Information System מערכת ניהול נתוני קיבולת (CMIS)	(עיצוב שירות) מסד נתונים וירטואלית של כל נתוני ניהול הקיבולת, הנשמרים בדרך כלל באתרים פיזיים רבים. ראה מערכת ניהול ידע שירותי.
Capacity Plan תוכנית קיבולת	(עיצוב שירות) תוכנית קיבולת משמשת לצורך ניהול המשאבים הנדרשים בכדי לספק שירותי IT. התוכנית מכילה תסריטים שונים לצורך חיזוי של ביקוש עסקי והערכת עלויות לצורך עמידה ביעדי רמת השירות המוסכמים.
Capacity Planning תכנון קיבולת	(עיצוב שירות) הפעילות הכלולה בתוך ניהול קיבולת האחראית ליצירת תוכנית קיבולת.
Capital Expenditure הוצאה הונית (CAPEX)	(אסטרטגיית שירות) עלות הרכישה של דבר אשר יהפוך לנכס פיננסי, לדוגמה ציוד מחשוב ומבנים. ערך הנכס מופחת לאורך מספר תקופות פיננסיות.
Capital Item פריט הוני	(אסטרטגיית שירות) נכס שהינו בעל חשיבות לתהליך ניהול פיננסי משום שערכו מעל סכום פיננסי מוסכם מראש.

מונח (אנגלי ועברי)	הגדרה
Capitalization היוון	(אסטרטגיית שירות) הכרה בעלות גבוהה כהון, למרות שלא נרכש שום נכס . דבר זה מבוצע לצורך פיזור ההשפעה של העלות לאורך מספר תקופות פיננסיות. הדוגמה השכיחה ביותר היא של פיתוח תוכנה, או רכישה של רישיונות תוכנה.
Category סוג	קבוצה בעלת שם מוגדר או דברים שיש להם מכה משותף אחד. סוגים משמשים להקבצת דברים דומים. לדוגמה סוגי עלויות משמשות לאיחוד עלויות מסוגים דומים, סוגי תקריות משמשים להקבצת תקריות לפי סוגים, סוגי פ-ת (פריטי תצורה) משמשים לקיבוץ סוגים דומים של פריטי תצורה .
Certification הסמכה	הנפקה של תעודה המאשרת עמידה בתקן מסוים. הסמכה כוללת ביקורת רשמית על ידי גוף עצמאי מוסמך . המונח הסמכה משמש גם במשמעות של הענקת תעודה המבטיחה כי אדם מסוים הוא בעל ההכשרה הנדרשת.
Change שינוי	(העברת שירות) התוספת, ההתאמה, או ההסרה של משהו העלול להיות בעל השפעה על שירותי IT. היקף השינוי נדרש יכלול את כל שירותי ה-IT, פריטי התצורה, התהליכים, התיעוד ועוד.
Change Advisory Board מועצה מייעצת לשינויים (CAB)	(העברת שירות) קבוצת אנשים הממליצה למנהל השינויים בנושאי מבדקים , הגדרת סדר עדיפויות ולוחות זמנים לביצוע השינויים . מועצה זו מורכבת לרוב מנציגים מכל התחומים הנכללים אצל ספק שירותי IT , העסק , וצד שלישי כגון ספקים .
Change Case תיק שינוי	(תפעול שירות) טכניקה המשמשת לחיזוי ההשפעה של השינויים המוצעים. תיקי שינויים משתמשים בתסריטים ייעודים בכדי להבהיר את הקיף השינויים המוצעים ולעזור בניתוח עלות תועלת . ראה Use Case .
Change History היסטוריית שינויים	(העברת שירות) מידע על כל השינויים שבוצעו לפריט תצורה במהלך חייו. היסטוריית שינויים כוללת את כל רשומת השינויים המתייחסים לפריט התצורה.
Change Management ניהול שינויים	(העברת שירות) התהליך האחראי על השליטה במחזור החיים של כל השינויים. המטרה העיקרית של ניהול שינויים היא היכולת לבצע שינויים תועלתיים עם מינימום הפרעה לשירותי IT.
Change Model מודל שינויים	(העברת שירות) שיטת התמודדות עם סוג מסוים של שינוי שניתן לחזור עליה. מודל שינוי מגדיר שלבים מקדמיים אשר יתבצעו לצורך שינוי מאותו סוג. מודל שינויים יכול להיות מאוד פשוט, ללא דרישות אשרור (למשל אתחול סיסמה) או שהשינוי יכול להיות מורכב ביותר עם הרבה צעדים מקדמיים הדורשים אשרור (לדוגמה שחרור עדכון גרסה). ראה שינוי מתוקן, מועצה מייעצת לשינויים.

מונח (אנגלי ועברי)	הגדרה
Change Record רשומת שינויים	(העברת שירות) רשומה המכילה את פרטי השינוי. כל רשומת שינוי מתעדת את מחזור החיים של שינוי אחד. רשומת שינויים נוצרת לכל בקשת שינוי המתקבלת, אפילו עבור אותם שינויים שבסופו של דבר נדחים. רשומות שינויים צריכות להתייחס לפריטי התצורה המושפעים על ידי השינוי. רשומות שינויים מאוכסנות במערכת ניהול תצורה.
Change Request בקשה לשינוי	מילה נרדפת לערך בקשת שינוי .
Change Schedule תזמון שינויים	(העברת שירות) מסמך הכולל את רשימת כל השינויים המאושרים לביצוע ואת התאריכים המתוכננים ליישומם. תזמון שינויים נקרא גם זימון שינויים עתידי, למרות שהוא כולל גם מידע על שינויים שכבר ייושמו.
Change Window חלון השינוי	(העברת שירות) זמן קבוע ומוסכם מתי ניתן ליישם שינויים או גרסאות עם מינימום השפעה על שירותים. חלון השינוי לרוב מתועד בהסכמי שירות.
Charging חיוב	(אסטרטגיית שירות) דרישה לתשלום עבור שירותי IT . דרישה לתשלום עבור שירותי IT הינה אופציונאלית, וארגונים רבים בוחרים להתייחס לספק שירותי ה-IT כאל מרכז עלות .
Chronological Analysis ניתוח כרונולוגי	(תפעול שירות) טכניקה המשמשת כאמצעי עזר בזיהוי סיבות אפשרויות לבעיות . כל הנתונים הנגשים לגבי הבעיה נאספים וממוינים לפי תאריך ושעה בכדי לספק ציר זמן. הדבר מאפשר לזהות אילו אירועים נגרמו על ידי אחרים.
CI Type סוג פת (פריט תצורה)	(העברת שירות) סווג המשמש לקטלוג פריטי תצורה. סוג פת-מזהה את המאפיינים הנדרשים ויחסי הגומלין עבור רשומת תצורה. סוגי פת שכיחים כוללים: חומרה, תיעוד, משתמש ועוד.
Classification סיווג	פעילות קביעת הסוג של דבר. השימוש בסיווג מבטיח ניהול ודיווח אחידים. פריטי תצורה , תקריות , בעיות, שינויים ועוד הינם לרוב מסווגים.
Client לקוח	מונח כללי שמשמעותו לקוח , העסק , או הלקוח העסקי . לדוגמא מנהל חשבון יכול לשמש כביטוי נרדף למנהל לקוח . המונח לקוח משמש גם במשמעות של: - מחשב המשמש את המשתמש באופן ישיר כמו מחשב שולחני, מחשב כף יד, או עמדת עבודה. - חלק ממערך יישום שרת-לקוח שמשתמש עושה בה שימוש ישיר לדוגמה יישום דואר אלקטרוני.
Closed סגור	(תפעול שירות) הסטטוס הסופי במחזור חיים של תקרית , בעיה , שינוי ועוד. כאשר הסטטוס נסגר, לא מתבצעות פעילויות נוספות.
Closure סגירה	(תפעול שירות) פעולת שינוי הסטטוס של תקרית , בעיה , שינוי ועוד, להעברה למצב סגור .

מונח (אנגלי ועברי)	הגדרה
COBIT	(שיפור שירות מתמשך) יעדי שליטה למידע וטכנולוגיות משיקות (COBIT) מספקת קווים מנחים ו נוהג מיטבי לצורך ניהול תהליכי IT . COBIT יוצא לאור על ידי IT Governance Institute. www.isaca.org לקבלת מידע נוסף.
Code of Practice הנחיות לבצוע (COP)	קווים מנחים אשר יוצאים לאור על ידי גוף ציבורי או מכון תקנים, כמו ISO או BSI . תקנים רבים מכילים הנחיות לבצוע ומפרט . הנחיות לבצוע מתארות נוהל מיטבי מומלץ.
Cold Standby גיבוי קר	מילה נרדפת לשחזור הדרגתי .
Commercial off the Shelf מוצרי מדף מסחריים (COTS)	(עיצוב שירות) תוכנת יישומים או תוכנה אותה ניתן לקנות מצד שלישי .
Compliance ציות	מבטיח כי תקן או מכלול קווים מנחים מיושם, או כי חשבונאות נאותה ועקבית או נהגים אחרים מבוצעים.
Component רכיב	מונח כללי המשמש לתיאור חלק אחד מתוך מכלול מורכב. לדוגמא, מערכת מחשוב יכולה להיות חלק מתוך מכלול שירותי IT , יישום יכול להיות חלק מתוך מקבץ לגרסה . רכיבים הדורשים ניהול אמורים להיות פריטי תצורה .
Component Capacity Management ניהול קיבולת רכיבים (CCM)	(עיצוב שירות) (שיפור שירות מתמשך) התהליך האחראי על ההבנה של הקיבולת , השימוש, והביצועים של פריטי תצורה . הנתונים נאספים, מתועדים, ומנותחים לצורך שימוש בתוכנית קיבולת . ראה ניהול קיבולת שירות (SCM) .
Component CI רכיב CI	(העברת שירות) פריט תצורה שהינו חלק ממכלול. לדוגמא, CPU או כרטיס זיכרון הינם חלק מפריטי תצורה של השרת.
Component Failure Impact Analysis ניתוח השפעת כשלון רכיב (CFIA)	(עיצוב שירות) טכניקה המסייעת בזיהוי ההשפעה של כשלון פריט תצורה על שירותי IT . יוצרים מטריצה עם שירותי IT בצד אחד ו פריטי תצורה בצד השני. זו מאפשרת זיהוי פריטי תצורה קריטית (אשר עלולים לגרום לכישלון של שירותי IT מרובים) ושל שירותי IT שברייים (אשר יש להם נקודות כשל רבות).
Computer Telephony Integration שילוב טלפוניה (CTI)	(תפעול שירות) CTI הינו מונח כללי הכולל כל סוג של שילוב בין מחשוב למערכות טלפוניה. נמצא לרוב בשימוש בהתייחס למערכות בהן יישום מציג מסכים מפורטים הקשורים לשיחות טלפון נכנסות או יוצאות. ראה הפצת קריאות ממוכנת (ACD) , מענה קולי אינטראקטיבי (IVR) .
Concurrency בו זמנית	אומדן לכמות המשתמשים העוסקים באותה פעולה במקביל.

מונח (אנגלי ועברי)	הגדרה
Confidentiality סודיות	(עיצוב שירות) עקרון אבטחה הדורש כי הגישה לנתונים תהיה בידי אנשים מורשים בלבד.
Configuration תצורה	(העברת שירות) מונח כללי המשמש לתיאור קבוצת פריטי תצורה העובדים יחד לצורך הספקת שירותי IT, או חלק בר-זיהוי של שירותי IT. המונח תצורה משמש גם בכדי לתאר את הגדרות הפרמטרים עבור פריט תצורה אחד או יותר.
Configuration Baseline תצורת ייחוס	(העברת שירות) קו הבסיס של תצורה שהוסכם עליה באופן רשמי ומנוהלת באמצעות התהליך לניהול שינויים. תצורת ייחוס משמשת גם כבסיס לבניות, גרסאות ושינויים עתידיים.
Configuration Control בקרת תצורה	(העברת שירות) הפעילות האחראית להבטיח כי תוספות, שינויים והסרה של פריטי תצורה מנוהלים כראוי, לדוגמה באמצעות הגשת בקשת שינוי (RFC) או בקשת שירות.
Configuration Identification זיהוי תצורה	(העברת שירות) הפעילות האחראית על איסוף מידע על פריטי תצורה ויחסי הגומלין ביניהם והעלאת המידע לבסיס נתוני תצורה (CMDB). זיהוי תצורה גם אחראי על תיוג פריטי התצורה עצמם, כך שרשומות התצורה התואמות יהיו ניתנות לאיתור.
Configuration Item (CI) פריט תצורה	(העברת שירות) כל רכיב שיש לנהלו על מנת לספק שירותי IT. מידע על כל פריט תצורה מתועד ברשומת תצורה אשר נמצאת בתוך מערכת ניהול תצורה ומתוחזקת לכל אורך מחזור החיים שלו על ידי ניהול תצורה. פריטי תצורה נמצאים תחת פיקוח ניהול שינויים. פריטי תצורה כוללים בד"כ שירותי IT, חומרה, תוכנה, בניינים, אנשים ותיעוד רשמי כמו מסמכי תהליכים והסכמי שירות.
Configuration Management ניהול תצורה	(העברת שירות) התהליך האחראי על תחזוקת המידע על פריטי תצורה הנדרשים לספק שירותי IT, כולל יחסי הגומלין ביניהם. מידע זה מנוהל במשך כל מחזור החיים של פריט התצורה. ניהול התצורה הינו חלק ממערך כללי של תהליכי ניהול נכסים ותצורת שירות.
Configuration Management Database בסיס נתוני תצורה (CMDB)	(העברת שירות) בסיס נתונים המשמש לאכסון רשומות תצורה לאורך כל מחזור החיים שלהן. מערכת ניהול התצורה מתחזקת בסיס נתוני תצורה (CMDB) אחד או יותר וכל בסיס נתונים כולל מאפיינים של פריטי תצורה, ויחסי הגומלין ביניהן לבין שאר פריטי התצורה.
Configuration Management System מערכת ניהול תצורה (CMS)	(העברת שירות) מכלול כלים ובסיסי נתונים המשמשים לניהול נתוני תצורה של ספק שירותי IT. המערכת כוללת גם מידע על תקריות, בעיות, שגיאות ידועות, שינויים וגרסאות; ועשוי לכלול גם נתונים על עובדים, ספקים, מיקומים, יחידות עסקיות, לקוחות ומשתמשים. המערכת כוללת כלים לאיסוף, אחסון, ניהול, עדכון והצגת נתונים על כל פריטי התצורה ויחסי הגומלין ביניהם. CMS מתוחזק על ידי ניהול תצורה ונעשה בו שימוש על ידי כל תהליכי ניהול שירותי IT. ראה בסיס נתוני תצורה (CMDB), מערכת ניהול ידע שירותי (SKMS).

מונח (אנגלי ועברי)	הגדרה
Configuration Record רשומת תצורה	(העברת שירות) רשומה הכוללת את כל המידע על פריט תצורה. כל רשומת תצורה מתעדת את מחזור החיים של פריט תצורה יחיד. רשומות תצורה מאוכסנות בבסיס נתוני תצורה.
Configuration Structure מבנה תצורה	(העברת שירות) ההיררכיה ויחסי גומלין אחרים בין כל פריטי התצורה המרכיבים את התצורה עצמה.
Continual Service Improvement שיפור שירות מתמשך (CSI)	(שיפור שירות מתמשך) שלב במחזור חיים של שירות IT והשם של אחד מספרי הליבה של ITIL. שיפור שירות מתמשך אחראי על ניהול שיפורים בתהליכי ניהול שירותי IT בכלל ושירותי IT בפרט. הביצועים של ספק שירותי IT נמדדים ברציפות ושיפורים מתבצעים בתהליכים, בשירותי IT ובתשתיות IT וזאת בכדי להגדיל את היעילות, האפקטיביות ואת העלות תועלת. ראה מודל תכנון-עשה-בדוק-פעל (PDCA).
Continuous Availability זמינות רציפה	(עיצוב שירות) גישה או תכנון לצורך השגת 100% זמינות. לשירותי IT הזמין ברציפות אין זמן השבתה מתוכנן או לא מתוכנן.
Continuous Operation פעולה רציפה	(עיצוב שירות) גישה או תכנון המבטלים הצורך בזמני השבתה מתוכננים של שירותי IT. יש לציין כי פריטי תצורה בודדים יכולים להיות מושבתים למרות ששירותי ה-IT הינו זמין.
Contract חוזה	הסכם כובל משפטית בין שני צדדים או יותר.
Contract Portfolio תיק חוזה	(אסטרטגיית שירות) בסיס נתונים או מסמך מובנה המשמש לניהול הסכמים או חוזי שירות בין ספק שירותי IT לבין לקוחותיו. חשוב כי לכל שירותי IT המסופק ללקוח יהיה חוזה או הסכם אחר הרשום בתיק החוזה. ראה תיק שירות, קטלוג שירותים.
Control בקרה/פיקוח	אמצעים לניהול סיכונים, ווידוא כי היעדים העסקיים מושגים או הבטחה כי התהליך ממומש. דוגמאות לבקרה כוללות מדיניות, נהלים, תפקידים, RAID, מנעולי דלתות ועוד. בקרה נקראת לפעמים גם אמצעי נגד או שומר סף. בקרה משמעותה גם ניהול הפקת התועלת או התנהגות של פריט תצורה, מערכת או שירותי IT.
Control perspective היבט בקרה	(אסטרטגיית שירות) גישה לניהול של שירותי IT, תהליכים, תפקודים, נכסים ועוד. יכולים להיות כמה היבטי בקרה שונים על אותו שירותי IT, תהליך וכדומה, דבר המאפשר ליחידים או לקבוצות להתמקד במה שחשוב ורלוונטי לתפקידם הספציפי. לדוגמה, היבט בקרה כולל ניהול מגיב או מונע כחלק מפעולות IT, או מנקודת מבט של מחזור החיים עבור צוות פרויקט יישומי.
Control Processes תהליכי בקרה	קבוצת תהליכי ISO/IEC 20000 הכוללים ניהול שינויים וניהול תצורה.

מונח (אנגלי ועברי)	הגדרה
Core Service שירות ליבה	(אסטרטגיית שירות) שירות IT המספק תוצאות בסיסיות בהתאם לדרישות לקוח אחד או יותר. ראה שירות תמיכה, חבילת שירותי ליבה.
Core Service Package חבילת שירותי ליבה (CSP)	(אסטרטגיית שירות) תיאור מפורט של שירותי ליבה שיכול להיות משותף על ידי חבילת רמת שירות אחת או יותר. ראה חבילת שירותים.
Cost עלות	כמות הכסף המוצאת על פעילות, שירות IT או יחידה עסקית ספציפית. העלות כוללת עלות ממשית (כסף), עלות תיאורטית כגון זמן עבודה, ופחת.
Cost Benefit Analysis ניתוח עלות תועלת	פעילות שמנתחת ומשווה עלויות והתועלות המעורבות באחת או יותר מדרכי הפעולה האפשריות. ראה מקרה עסקי, ערך נוכחי נקי, יחס החזר פנימי, החזר השקעה (ROI), ערך ההשקעה (VOI).
Cost Centre מרכז עלות	(אסטרטגיית שירות) יחידה עסקית או פרויקט שהוקצו להם עלויות. מרכז עלות אינו מחייב עבור השירותים אותו הוא מספק. ספק שירותי IT יכול להיות מנוהל כמרכז עלות או כמרכז רווח.
Cost Effectiveness עלות תועלת	אמצעי לאיזון בין יעילות ועלויות של שירות, תהליך או פעילות. תהליך עלות תועלת הינו כזה המשיג את יעדי במינימום עלויות. ראה מדד ביצוע עיקרי (KPI), החזרת השקעה (ROI), תמורה לכסף.
Cost Element רכיב עלות	(אסטרטגיית שירות) שלב הביניים בקטגוריה בה העלויות מיוחסות לתקצוב או חשבונאות. הקטגוריה ברמה הגבוהה ביותר הינה סוג עלות. לדוגמא, סוג עלות של "אנשים" יכול לכלול שכר, הטבות, הוצאות, הכשרה, שעות נוספות וכדומה. רכיבי עלויות יכולים להיות מפורקים ליחידות קטנות יותר לקבלת יחידת עלות. לדוגמא, רכיב העלות של "הוצאות" יכול לכלול את יחידת העלות של בתי מלון, תחבורה, ארוחות וכו'.
Cost Management ניהול עלויות	(אסטרטגיית שירות) מונח כללי המתייחס לתקצוב וחשבונאות, לפעמים משמש כמילה נרדפת לניהול פיננסי.
Cost Type סוג עלות	(אסטרטגיית שירות) הקטגוריה הגבוהה ביותר אליה מיוחסות עלויות בתקצוב וחשבונאות. לדוגמא חומרה, תוכנה, אנשים, מגורים, חיצוניים והעברות. ראה רכיב עלות, סוג עלות.
Cost Unit יחידת עלות	(אסטרטגיית שירות) הקטגוריה הנמוכה ביותר אליה מיוחסות עלויות. יחידות עלות הינם בדרך כלל דברים שניתן לסופרם בקלות (למשל כמות כוח אדם, רישיונות תוכנה) או דברים שנמדדים בקלות (למשל שימוש ב-CPU, צריכת חשמל). יחידות עלות נכללות ברכיבי עלות. לדוגמא, רכיב עלות של "הוצאות" יכול לכלול יחידות עלות של בתי מלון, תחבורה, ארוחות ועוד. ראה סוג עלות.

מונח (אנגלי ועברי)	הגדרה
Countermeasure אמצעי נגד	ניתן לשימוש להתייחסות לכל סוג של בקרה. המונח אמצעי נגד משמש בדרך כלל להתייחסות לאמצעים המגבירים את כושר ההתאוששות, סיבולת ליקויים או אמינות של שירות IT.
Course Corrections תיקוני מסלול	שינויים הנעשים בתוכנית או פעילות אשר כבר החלה, בכדי להבטיח עמידה ביעדים. תיקוני מסלולים נעשים כתוצאה מתהליכי ניטור.
CRAMM	מתודולוגיה וכלי לניתוח וניהול סיכונים. CRAMM פותחה על ידי ממשלת בריטניה, אך כעת נמצאת בבעלות פרטית. מידע נוסף זמין באתר www.cramm.com
Crisis Management ניהול משבר	התהליך האחראי לניהול ההשלכות הנרחבות יותר של המשכיות עסקית. צוות ניהול משברים אחראי לנושאים אסטרטגיים כגון ניהול קשרים עם אמצעי התקשורת ואמון בעלי המניות, ומחליט מתי תבוצע תוכנית המשכיות עסקית (BCP).
Critical Success Factor גורם הצלחה קריטי (CSF)	משהו שחייב להתבצע בכדי שתהליך, פרויקט, תוכנית, או שירות IT יצליח. מדדי ביצוע עיקריים (KPI) משמשים למדידת ההישגים של כל CSF. לדוגמה, גורם הצלחה קריטי של "הגן על שירותי IT בעת ביצוע שינויים" ניתן למדידה על ידי מדד ביצוע עיקרי כמו "הירידה באחוזים של שינויים שלא צלחו", "הירידה באחוזים של שינויים הגורמים לתקריות" ועוד.
Culture תרבות	מכלול ערכים המשותפים לקבוצה של אנשים, כולל ציפיות כיצד אנשים צריכים להתנהג, רעיונות, אמונות, ונוהגים. ראה חזון.
Customer לקוח/קונה	אדם הקונה מוצרים או שירותים. הלקוח של ספק שירות IT הינו אדם או קבוצה של אנשים המגדירים ומסכימים על יעדי רמת השירות. המינוח לקוח משמש גם באופן לא רשמי לתאר משתמש, לדוגמה "זהו ארגון ממוקד לקוח".
Customer Portfolio תיק לקוח	(אסטרטגיית שירות) בסיס נתונים או מסמך מובנה המשמש לתייעוד כל הלקוחות של ספק שירות IT. תיק הלקוח הינו נקודת המבט על הלקוחות של מנהל הקשרים העסקיים המקבלים שירות מספק שירותי IT. ראה תיק חוזה, תיק שירות.
Dashboard לוח מחוונים	(תפעול שירות) ייצוג גרפי של כלל הביצועים והזמינות של שירותי IT. מסך לוח המחוונים יכול להתעדכן בזמן אמת ויכול להיכלל כחלק מדוחות ניהול ודפי אינטרנט. לוחות המחוונים יכולים לשמש לתמיכה בתוכנית ניהול השירות, ניהול אירועים, ואבחון תקריות.

מונח (אנגלי ועברי)	הגדרה
Data-to-Information-to-Knowledge-to-Wisdom נתונים-מידע-ידע-דעת (DIKW)	דרך להבנת יחסי הגומלין בין נתונים, מידע, ידע ודעת. DIKW מראה כיצד כל אחד נבנה על חבריו.
Definitive Media Library ספריית מדיה מאושרת (DML)	(העברת שירות) מיקום אחד או יותר שבהם הגרסאות הסופיות והמאושרות של כל פריטי תצורת התוכנה מאוכסנים בבטחה. DML יכול לכלול גם פריטי תצורה קשורים כגון רישיונות ותיעוד. ה-DML היא שטח אחסון לוגי אחד גם אם היא נמצאת בכמה מיקומים פיזיים שונים. כל התוכנה ב-DML נמצאת תחת בקרת ניהול שינויים וניהול גרסאות ומתועדת במערכת ניהול תצורה. רק תוכנה מתוך ה-DML מאושרת לשימוש בגרסה נתונה.
Deliverable פריט מסופק	דבר שצריך לספק אותו על מנת לעמוד בהתחייבויות של הסכם שירות או חוזה . פריט מסופק גם משמש באופן לא רשמי להגדיר פלט מתוכנן של תהליך כלשהו.
Demand Management ניהול ביקוש	פעילויות שמבינות ומשפיעות על ביקוש הלקוח לשירות והמספקות את הקיבולת לצורך עמידה בביקוש זה. ברמה האסטרטגית ניהול ביקוש יכול לכלול ניתוח של דפוסי פעילות עסקית ו פרופיל משתמש . ברמה הטקטית זה יכול לכלול שימוש בחיוב דיפרנציאלי לצורך עידוד לקוחות להשתמש בשירותי IT בשעות פחות עמוסות. ראה ניהול קיבולת .
Deming Cycle מעגל דמינג	מילה נרדפת למינוח מודל תכנן-עשה-בדוק-פעל (PDCA).
Dependency תלות	תלות ישירה או עקיפה של תהליך אחד בתהליך אחר או של פעילות אחת בפעילות אחרת.
Deployment פריסה	(העברת שירות) הפעילות האחראית על תזוזה של חומרה, תוכנה, תיעוד, תהליך וכו', חדש או שהשתנה, לסביבה החיה. פריסה הינה חלק של תהליך ניהול גרסאות ופריסתן. ראה שחרור.
Depreciation פחת	(אסטרטגית שירות) מדידה של ירידה בערך הנכס לאורך חייו. המדידה מתבססת על שחיקה, צריכה או כל ירידה בערך התועלת הכלכלית של הנכס .
Design עיצוב	(עיצוב שירות) פעילות או תהליך המזהה דרישות , ומגדיר פתרון שמאפשר עמידה בדרישות הללו. ראה עיצוב שירות .
Detection גילוי	(תפעול שירות) שלב במחזור החיים של תקרית . כתוצאה מהגילוי ספק השירות מודע לתקרית . גילוי יכול להתבצע באופן אוטומטי, או יכול להיות התוצאה של דיווח משתמש על תקרית .

מונח (אנגלי ועברי)	הגדרה
Development פיתוח	(עיצוב שירות) התהליך האחראי על יצירה או התאמה של שירות IT או יישום . משמש גם לציון התפקיד או הקבוצה המבצעת את עבודת פיתוח.
Development Environment סביבת פיתוח	(עיצוב שירות) סביבה המשמשת ליצירה או שינוי של שירותי IT או יישומים . סביבות פיתוח לא כפופות בהכרח לאותו פיקוח כמו סביבת בדיקות או סביבה חיה . ראה פיתוח .
Diagnosis אבחון	(תפעול שירות) שלב במחזור החיים של תקרית או בעיה . מטרת האבחון היא לזהות פתרון זמני לתקרית או את שורש הבעיה .
Diagnostic Script תסריט אבחון	(תפעול שירות) סידרה מובנית של שאלות המשמשת את צוות מרכז השירות בכדי לוודא שהם שואלים את השאלות הנכונות, ולסייע להם לסווג , לפתור ולהקצות תקריות . תסריטי אבחון יכולים גם להיות זמינים למשתמשים על מנת לסייע להם לאבחן ולפתור את התקריות שלהם באופן עצמאי.
Differential Charging חיוב דיפרנציאלי	טכניקה התומכת בניהול ביקוש על ידי תמחור בעלויות שונות עבור תפקודים זהים של שירותי IT הניתנים בזמנים שונים.
Direct Cost עלות ישירה	(אסטרטגית שירות) עלות אספקת שירותי IT אשר ניתן להקצות אותה במלואה ללקוח , מרכז עלות , פרויקט מסוים וכדומה. לדוגמה עלות אספקת שרתים לא שיתופיים או רישיונות תוכנה. ראה עלות עקיפה .
Directory Service שירותי מדריך	(תפעול שירות) יישום המנהל מידע אודות תשתית IT הזמינה ברשת ולהתאמת הרשאות גישה של משתמשים .
Do Nothing לא לביצוע	(עיצוב שירות) ברירת התאוששות . ספק השירות מסכים באופן רשמי עם הלקוח כי התאוששות של שירותי IT מסוים לא תתבצע.
Document מסמך	מידע בפורמט קריא. מסמך יכול להיות מודפס על נייר או במדיה אלקטרונית. לדוגמה הצהרת מדיניות , הסכם שירות , רשומת תקרית , שרטוט או תרשים תכנית חדר מחשב. ראה רשומה .
Downtime (DT) זמן השבתה	(עיצוב שירות) (תפעול שירות) הזמן שבו פריט תצורה או שירותי IT אינם זמינים במסגרת זמן השירות המוסכם שלהם. הזמינות של שירותי IT מחושבת לעיתים מתוך זמן השירות המוסכם וזמן ההשבתה.
Driver תכנית הנע	משהו המשפיע על אסטרטגיה , יעדים או דרישות . לדוגמא חקיקה חדשה או פעילויות של מתחרים.
Early Life Support תמיכה ראשונית (ELS)	(העברת שירות) תמיכה המסופקת לשירותי IT חדש או שהשתנה לתקופת זמן לאחר שחרור הגרסה. בזמן התמיכה הראשונית ספק שירותי IT יכול לבחון את מדדי הביצוע העיקריים, רמות השירות וספי הניטור ולספק משאבים נוספים עבור ניהול תקריות וניהול בעיות.

מונח (אנגלי ועברי)	הגדרה
Economies of scale יתרון לגודל	(אסטרטגית שירות) הפחתה בעלויות הממוצעות המתאפשרת באמצעות הגדלת השימוש ב נכסים או שירותי IT . ראה יתרון להיקף .
Economies of scope יתרון להיקף	(אסטרטגית שירות) הפחתה בעלויות הקשורה ל שירותי IT על ידי שימוש ב נכסים קיימים למטרות נוספות. לדוגמה הספקת שירותי IT חדש מתשתית IT קיימת. ראה יתרון לגודל .
Effectiveness אפקטיביות	(שיפור שירות מתמשך) מדד המגדיר האם יעדי התהליך , השירות או הפעילות הושגו. תהליך או פעילות אפקטיביים הם כאלו אשר השיגו את היעדים המוסכמים. ראה מדד ביצוע עיקרי (KPI).
Efficiency יעילות	(שיפור שירות מתמשך) מדד המגדיר האם נעשה שימוש בכמות הנכונה של משאבים לצורך בצוע תהליך , שירות או פעילות . תהליך יעיל משיג את יעדיו במינימום זמן, כסף, כוח אדם או משאבים אחרים. ראה מדד ביצוע עיקרי (KPI).
Emergency Change שינוי חירום	(העברת שירות) שינוי אשר חייבים ליישמו בהקדם האפשרי. לדוגמה לצורך פתרון של בעיה חמורה או ליישום טלאי אבטחה. לתהליך ניהול השינויים יהיה לרוב נוהל ספציפי לטיפול בשינוי חירום. ראה מועצה מייעצת לשינויי חירום (ECAB).
Emergency Change Advisory Board מועצה מייעצת לשינויי חירום (ECAB)	(העברת שירות) ועדת משנה למועצה המייעצת לשינויים (CAB) המקבלת החלטות לגבי שינויי חירום בעלי השפעה רחבה. ניתן להחליט על החברות בוועדה בעת זימון הפגישה, והיא תלויה באופי שינוי החירום.
Environment סביבה	(העברת שירות) תת מערכת של תשתית IT המשמשת למטרה מסוימת. לדוגמה: סביבה חיה, סביבת בדיקות או סביבת בניה. מספר סביבות עשויות לחלוק פריט תצורה מסוים, לדוגמה סביבת בדיקות וסביבה חיה יכולות להשתמש במחיצות שונות על מחשב מרכזי אחד. ניתן לעשות שימוש במונח גם לגבי סביבה פיזית במשמעות של חלל אכסון, מיזוג אוויר, מערכות כוח ועוד. המונח משמש גם כמונח כללי שמשמעו תנאים חיצוניים המשפיעים או בעלי השפעה כלשהי.
Error שגיאה	(תפעול שירות) שגיאת תכנון או כשל תפקודי שגורם ל כישלון של פריט תצורה או של שירותי IT אחד או יותר. גם טעות אנוש או כשל בתהליך המשפיע על פריטי תצורה או שירותי IT נכללים במינוח שגיאה.

מונח (אנגלי ועברי)	הגדרה
Escalation הסלמה	(תפעול שירות) פעילות המשיגה משאבים נוספים כאשר הם נדרשים בכדי לעמוד ביעדי רמת השירות או בציפיות הלקוח. הסלמה יכולה להיות נדרשת בכל תהליך ניהול שירותי IT, אבל לרוב היא מקושרת לניהול תקריות, ניהול בעיות וניהול תלונות לקוח. קיימים שני סוגי הסלמות, הסלמה תפקודית והסלמה היררכית.
eSourcing Capability Model for Client Organizations מודל יכולת eSourcing לארגוני לקוחות (eSCM-CL)	(אסטרטגית שירות) מסגרת העוזרת לארגונים בהנחיית הניתוחים וההחלטות לגבי מודלים ואסטרטגיות של מיקור שירות. eSCM-CL ראה eSCM-SP.
eSourcing Capability Model for Service Providers מודל יכולת eSourcing לספקי שירות (eSCM-SP)	(אסטרטגית שירות) מסגרת העוזרת לספקי שירותי IT בפיתוח יכולות ניהול שירותי IT שלהם מנקודת המבט של מיקור שירות. eSCM-SP ראה eSCM-CL.
Estimation אומדן	מתן ערך המשוער למדד או לעלויות על בסיס ניסיון. אומדן משמש גם עבור ניהול זמינות וניהול קיבולת, כשיטת המידול הזולה ביותר אך הפחות מדויקת.
Evaluation הערכה	(העברת שירות) התהליך האחראי להערכת שירותי IT חדש, או שירות שבוצע בו שינוי, בכדי לוודא כי הסיכונים אכן מנוהלים, ולעזור בהחלטה האם להמשיך בתהליך השינוי. הערכה משמשת גם כביטוי להשוואת תוצאה ממשית עם התוצאה הצפויה, או השוואה בין שתי אלטרנטיבות.
Event אירוע	(תפעול שירות) שינוי מצב אשר הינה בעלת משמעות לניהול פריט תצורה או שירותי IT. המונח אירוע משמש גם לציון התרעה או הודעה הנוצרת על ידי איזשהו שירותי IT, פריט תצורה או על ידי כלי ניטור. אירועים בדרך כלל דורשים נקיטת פעולה על ידי איש צוות פעולות IT ולעיתים קרובות מובילים לרישום תקרית במערכת.
Event Management ניהול אירועים	(תפעול שירות) התהליך האחראי על ניהול של אירועים במשך כל מחזור החיים שלהם. ניהול אירועים הינו אחד מהפעילויות העיקריות של פעולות IT.
Exception Report דוח חריגים	מסמך הכולל פרטים על אחד או יותר ממדדי הביצוע העיקריים (KPI) או מטרות חשובות אחרות, אשר עברו את ערך הסף המוגדר להן. דוגמאות כוללות מטרות בהסכמי שירות (SLA) שלא הגיעו או עלולים שלא להגיע אליהם ומדד ביצועים המעיד על בעיית קיבולת פוטנציאלית.

מונח (אנגלי ועברי)	הגדרה
Expanded Incident Lifecycle מחזור חיי תקרית מורחב	(ניהול זמינות) שלבים מפורטים של מחזור החיים של תקרית. השלבים הם: גילוי, אבחון, תיקון, התאוששות, שיקום. במחזור חיי תקרית מורחב נעשה שימוש לצורך הבנת כל הגורמים התורמים להיקף ההשפעה של התקרית ותכנון כיצד ניתן לשלוט בהם או להפחיתם.
External Customer לקוח חיצוני	לקוח העובד עבור עסק אחר השונה מספק שירותי IT. ראה ספק שירות חיצוני, לקוח פנימי.
External Metric מדד חיצוני	מדד המשמש למדידת הספקת שירותי IT ללקוח. מדדים חיצוניים מוגדרים בדרך כלל בהסכם שירות ומדווחים ללקוחות. ראה מדד פנימי.
External Service Provider (ESP) ספק שירות חיצוני	(אסטרטגית שירות) ספק שירותי IT אשר הינו חלק מארגון שונה ביחס ללקוחותיו. לספק שירותי IT יכולים להיות לקוחות פנימיים ולקוחות חיצוניים כאחד. ראה ספק שירות טיפוס III.
External Sourcing מיקור חיצוני	מילה נרדפת למיקור חוץ.
Facilities Management ניהול מיתקנים	(תפעול שירות) התפקוד האחראי על ניהול הסביבה הפיזית שבה ממוקמת תשתית IT. ניהול מתקנים כולל את כל ההיבטים של ניהול הסביבה הפיזית, לדוגמא קירור וכוח, ניהול גישה למבנה וניטור סביבתי.
Failure כשלון	(תפעול שירות) איבוד היכולת לתפעל בהתאם למפרט, או לספק את הפלט הנדרש. המונח כשלון יכול להימצא בשימוש בהקשר לשירותי IT, תהליכים, פעילויות, פריטי תצורה ועוד. כשלון גורם לעיתים קרובות תקרית.
Failure Modes and Effects Analysis ניתוח סוגי והשפעות כשלון (FMEA)	גישה להערכת היקף השפעה הפוטנציאלית של כשלון. FMEA כולל ניתוח של כל מה שהיה יכול לקרות בעקבות כישלון של כל פריט תצורה, עד להשפעה על כלל העסק. FMEA משמש לעיתים קרובות בניהול אבטחת מידע ובתוכנית המשכיות עסקית לשירותי IT.
Fast Recovery התאוששות מהירה	(עיצוב שירות) ברירת התאוששות הידועה גם בשם כוננות מיידית. מתארגנים לקראת התאוששת של שירותי IT בזמן קצר, בדרך כלל תוך פחות מ-24 שעות. באופן טיפוסי התאוששות מהירה משתמשת במיתקן קבע יעודי עם מערכות מחשוב ותוכנה המוכנים לתפעול של שירותי IT. התאוששות מיידית יכולה להמשך עד 24 שעות, במידה ויש צורך בשחזור נתונים מתוך גיבויים.
Fault ליקוי	מילה נרדפת לשגיאה.

מונח (אנגלי ועברי)	הגדרה
Fault Tolerance סיבולת ליקויים	(עיצוב שירות) היכולת של שירות IT או פריט תצורה להמשיך ולתפעל עפ"י הנדרש אחרי כשלון של רכיב. ראה כושר התאוששות, אמצעי נגד.
Fault Tree Analysis ניתוח עץ ליקויים (FTA)	(עיצוב שירות) (שיפור שירות מתמשך) טכניקה אשר ניתן להשתמש בה בכדי לקבוע מה הייתה שרשרת האירועים אשר הובילה לבעיה. ניתוח עץ ליקויים מציג את שרשרת האירועים תוך שימוש בסימון בוליאני בתוך דיאגרמה.
Financial Management ניהול פיננסי	(אסטרטגית שירות) התפקוד והתהליכים האחראים על ניהול התקציב, חשבונאות ודרישות חיוב של ספק שירותי IT.
First-line Support קו תמיכה ראשוני	(תפעול שירות) הרמה הראשונית בהיררכיה של קבוצות תמיכה המעורבת בפתרון תקריות. כל רמה כוללת רמות מומחיות גבוהות יותר, או שיש לה יותר זמן או משאבים אחרים. ראה הסלמה.
Fishbone Diagram תרשים אידרה (תרשים עצם-דג)	מילה נרדפת לתרשים אישיקאוה (Ishikawa).
Fit for Purpose התאמה למטרה	מונח לא רשמי לתיאור תהליך, פריט תצורה, שירות IT וכו', המסוגל לעמוד ביעדים או ברמות השירות שלו. להיות מתאים למטרה דורש התאמה לעיצוב, מימוש, בקרה ותחזוקה.
Fixed Cost עלות קבועה	(אסטרטגית שירות) עלויות שאינן משתנות בהתאמה לרמת השימוש בשירותי IT. לדוגמה עלות של חומרת שרת. ראה עלות משתנה.
Fixed Facility מיתקן קבע	(עיצוב שירות) בנין קבוע, הזמין לשימוש בעת הצורך עפ"י תוכנית המשכיות עסקית לשירותי IT. ראה ברירת התאוששות, מיתקן נייד.
Follow the Sun תמיכה מסביב לעולם	(תפעול שירות) מתודולוגיה לשימוש במרכזי שירות וקבוצות תמיכה מסביב לעולם בכדי לספק שירות רציף של 24 שעות 7 ימים בשבוע (24*7). קריאות, תקריות, בעיות ובקשות שירות מועברות בין הקבוצות באזורי זמן השונים.
Fulfilment מימוש	ביצוע פעילויות לצורך מימוש צורך או דרישה. למשל באמצעות הספקת שירות IT חדש, או עמידה בבקשת שירות.
Function תפקוד	צוות או קבוצה של אנשים והכלים המשמשים אותם לביצוע תהליך או פעילות אחת או יותר. לדוגמה מרכז שירות. למונח תפקוד יש שתי משמעויות נוספות: - המטרה המיועדת של רכיב תצורה, אדם, צוות, תהליך או שירות IT. לדוגמה תפקוד מסוים של שירות דואר אלקטרוני עשוי להיות אחסון והעברת דואר יוצא, תפקוד של תהליך עסקי יכול להיות משלוח של מוצרים ללקוחות. - לבצע כראוי את המטרה המיועדת, "המחשב מתפקד".

מונח (אנגלי ועברי)	הגדרה
Functional Escalation הסלמה תפקודית	(תפעול שירות) העברת תקרית , בעיה או שינוי לצוות טכני בדרגה גבוהה יותר של מומחיות, לעזרה בעת הסלמה .
Gap Analysis ניתוח פערים	(שיפור שירות מתמשך) פעילות המשווה בין שתי קבוצות נתונים ומזהה את ההבדלים ביניהם. ניתוח פערים משמש לרוב לצורך השוואה בין מכלול דרישות למה שסופק למעשה. ראה מידוד .
Governance ממשל	להבטיח כי מדיניות ואסטרטגיה ממומשים הלכה למעשה, וכי תהליכים נדרשים מבוצעים עפ"י הנדרש. ממשל כולל הגדרת תפקידים ואחריות, מדידות ודיווחים, ונקיטת אמצעים לפתרון בעיות שזוהו.
Gradual Recovery שחזור הדרגתי	(עיצוב שירות) ברירת התאוששות הידועה גם כגיבוי קר. מתארגנים לקראת התאוששות של שירותי IT בפרק זמן הגדול מ- 72 שעות. שחזור הדרגתי עושה שימוש באופן טיפוס במיתקן נייד או מיתקן קבע הכולל סביבה תומכת ורשת כבילה, אבל ללא מערכת מחשוב. התוכנה והחומרה מותקנים כחלק מתוכנית המשכיות עסקית לשירותי IT .
Guideline קיום מנחים	מסמך המתאר נוהל מיטבי , הממליץ מה נדרש לבצע. ציות לקווים מנחים לרוב אינו נאכף. ראה תקן .
Help Desk מוקד תמיכה	(תפעול שירות) נקודת קשר למשתמשים לדיווח על תקריות . מוקד תמיכה הינו לרוב יותר ממוקד טכנית מאשר מרכז שירות ואינו מספק נקודת קשר יחידה לכל האינטראקציה עם המשתמש. המונח מוקד תמיכה משמש גם כמילה נרדפת למרכז שירות .
Hierarchic Escalation הסלמה היררכית	(תפעול שירות) דיווח או עירוב של דרגים ניהוליים בכירים יותר לסיוע בעת הסלמה .
High Availability זמינות גבוהה	(עיצוב שירות) גישה או עיצוב המקטינים או מסתירים את השפעות כשלון פריט תצורה על המשתמשים של שירותי IT . פתרונות זמינות גבוהה מעוצבים כך שיוכלו להגיע לרמת הזמינות המוסכמת, ומשתמשים בטכניקות כגון סיבולת ליקויים , כושר התאוששות ו התאוששות מהירה בכדי להקטין את כמות התקריות והיקף השפעה שלהן.
Hot Standby כוננות מיידי	מילה נרדפת להתאוששות מהירה או שחזור מיידי .
Identity זהות	(תפעול שירות) שם ייחודי המשמש לזיהוי משתמש , אדם או תפקיד . הזהות משמשת גם למתן הרשאות למשתמש , אדם או תפקיד . דוגמאות לזהויות יכולות להיות שם משתמש "משהכחן" או תפקיד "מנהל שינויים".

מונח (אנגלי ועברי)	הגדרה
Immediate Recovery שחזור מיידי	(עיצוב שירות) ברירת התאוששות הידועה גם בשם כוננות מיידי . מתארגנים כדי להבטיח התאוששות של שירותי IT ללא איבוד שירות כלל. שחזור מיידי משתמש ב-"Mirroring", חלוקת עומסים, וטכנולוגיית אתרים מפוצלים.
Impact היקף ההשפעה	(תפעול שירות) (העברת שירות) מדד להשפעה הנגרמת ע"י תקרית, בעיה או שינוי על תהליכים עסקיים. היקף ההשפעה מתייחסת לרוב למידה בה מושפעת רמת השירות. היקף ההשפעה ודחיפות משמשים להגדרת עדיפות.
Incident תקרית	(תפעול שירות) הפרעה שאינה מתוכננת לשירותי IT או ירידה באיכות של שירותי IT . כשולן של פריט תצורה אשר עדיין לא השפיע על השירות נכלל גם הוא כתקרית . לדוגמא כשולן של אחד הדיסקים הנמצאים במכלול Mirroring.
Incident Management ניהול תקריות	(תפעול שירות) התהליך האחראי על ניהול מחזור החיים של כל התקריות . היעד העיקרי של ניהול תקריות היא להחזיר למשתמשים את שירותי ה-IT מהר ככל שניתן.
Incident Record רשומת תקרית	(תפעול שירות) רשומה הכוללת את כל הפרטים הרלוונטיים על התקרית . רשומת תקרית אחת מתעדת את מחזור החיים של תקרית אחת.
Indirect Cost עלות עקיפה	(אסטרטגית שירות) העלות הנדרשת בכדי לספק שירותי IT אשר לא ניתן להקצות אותה ישירות ללקוח ספציפי. לדוגמא העלות הנדרשת להספקת שרתים משותפים או רישיונות תוכנה. ידוע גם כתקורה . ראה עלות ישירה .
Information Security Management ניהול אבטחת מידע	(עיצוב שירות) תהליך המבטיח סודיות , שלימות , זמינות של הנכסים , מידע, נתונים, ושירותי IT של הארגון . ניהול אבטחת מידע מהווה חלק מגישת הארגון לניהול אבטחה הכולל היבטים רחבים יותר מאשר של ספק שירותי IT הכולל גם אופן הטיפול בניירת, גישה למבנים, שיחות טלפון ועוד, ברמת הארגון .
Information Security Management System מערכת ניהול אבטחת מידע (ISMS)	(עיצוב שירות) מסגרת המדיניות , התהליכים , התקנים , הקווים מנחים והכלים הבאים להבטיח כי הארגון יכול להשיג את היעדים של ניהול אבטחת המידע .
Information Security Policy מדיניות אבטחת מידע	(עיצוב שירות) המדיניות השולטת בגישה של הארגון לניהול אבטחת מידע .

מונח (אנגלי ועברי)	הגדרה
Information Technology טכנולוגיית המידע (IT)	השימוש בטכנולוגיה לצורך אחסון, תקשורת או עיבוד מידע. הטכנולוגיה כוללת באופן טיפוסי מחשבים, תקשורת, יישומים ותוכנות אחרות. המידע יכול לכלול מידע עסקי, שמע, תמונות, וידאו ועוד. טכנולוגית המידע משמשת בדרך כלל לתמיכה בתהליכים עסקיים באמצעות שירותי IT.
Infrastructure Service שירות תשתיתי	שירותי IT אשר לא נעשה בו שימוש באופן ישיר על ידי העסק, אבל נדרש לספק שירותי ה-IT בכדי לאפשר להם לספק שירותי IT אחרים. לדוגמה שירותי מדריר, שירותי זיהוי או שירותי תקשורת.
Insourcing מיקור פנים	מילה נרדפת למיקור פנימי.
Integrity שלימות	(עיצוב שירות) עקרון אבטחה המבטיח כי נתונים ופריטי תצורה יעברו שינויים רק על ידי עובדים ופעילויות מורשות. שלימות לוקחת בחשבון את כל הסיבות האפשריות לשינוי כולל כישלונות תוכנה וחומרה, אירועים סביבתיים והתערבות אנושית.
Interactive Voice Response מענה קולי מקוון (IVR)	(תפעול שירות) צורה של הפצת קריאות ממוכנת (ACD) אשר מקבלת קלט מהמשתמש על ידי שימוש במקשים או מתן פקודות קוליות לזיהוי היעד הנכון עבור קריאות נכנסות.
Intermediate Recovery שחזור לרמה סבירה	(עיצוב שירות) ברירת התאוששות ידועה גם בשם גיבוי חם. מתארגנים להתאוששות של שירותי IT בתוך פרק זמן שבין 24 ל-72 שעות. שחזור לרמה סבירה עושה שימוש במתקן נייד או מתקן קבע הכולל מערכות מחשב ורכיבי רשת. כוונת התצורה של החומרה והתוכנה, וכן ביצוע שחזור נתונים, יבוצעו כחלק מתוכנית המשכיות עסקית לשירותי IT.
Internal Customer לקוח פנימי	לקוח העובד עבור אותו עסק, שבו משתתף ספק שירותי ה-IT. ראה ספק שירותים פנימי, לקוח חיצוני.
Internal Metric מדד פנימי	מדד המשמש את ספק שירותי ה-IT לצורך ניטור יעילות, אפקטיביות, או עלות תועלת התהליכים הפנימיים של ספק שירותי ה-IT. מדדים פנימיים באופן רגיל אינם מדווחים ללקוח של שירותי ה-IT. ראה מדד חיצוני.
Internal Rate of Return יחס החזר פנימי (IRR)	(אסטרטגית שירות) טכניקה המשמשת ככלי עזר בעת קבלת החלטות בנושא הוצאה הונית. יחס ההחזר הפנימי מחשב ערך מספרי המאפשר השוואה בין שתי אפשרויות השקעה או יותר. ערך גבוה של IRR מצין השקעה טובה יותר. ראה ערך נוכחי נקי, החזרת השקעה (ROI).
Internal Service Provider ספק שירותים פנימי	(אסטרטגית שירות) ספק שירותי IT המהווה חלק מאותו ארגון שבו נמצא גם הלקוח. ספק שירותי IT עשוי לספק שירות גם ללקוחות פנימיים וגם ללקוחות חיצוניים. ראה ספק שירות טיפוס I, ספק שירות טיפוס II, מיקור פנים.

מונח (אנגלי ועברי)	הגדרה
Internal Sourcing מיקור פנימי	(אסטרטגית שירות) שימוש בספק שירותים פנימי לניהול שירותי IT. ראה מיקור שירות, ספק שירות טיפוס I, ספק שירות טיפוס II.
International Organization for Standardization ארגון התקנים הבינלאומי (ISO)	ארגון התקנים הבינלאומי (ISO) הינו הארגון הגדול בעולם לפיתוח תקנים. ISO הינו ארגון שאינו ממשלתי, המהווה רשת של ארגוני תקנים ב- 156 מדינות. מידע נוסף על ISO ניתן לקבל ב- www.iso.org
Internet Service Provider ספק שירותי אינטרנט (ISP)	ספק שירות חיצוני המספק גישה לאינטרנט. רוב ה-ISP מספקים שירותי IT נוספים כגון שירותי אכסון נתונים ברשת.
Invocation התחלת פעולה	(עיצוב שירות) אתחול הצעדים המוגדרים בתוכנית. לדוגמה התחלה של תוכנית המשכיות עסקית לשירות IT עבור שירות IT אחד או יותר.
Ishikawa Diagram תרשים אישיקאוה	(תפעול שירות) (שיפור שירות מתמשך) טכניקה העוזרת לצוות לזהות את כל הסיבות האפשריות לבעיה. חוברה במקור על ידי קאורו אישיקאוה, התוצאה של טכניקה זו הינה דיאגרמה הדומה לאידרת דג.
ISO 9000	מונח כללי המתייחס למספר תקנים בין-לאומיים וקווים מנחים למערכת ניהול איכות. ראה www.iso.org ראה ארגון התקנים הבינלאומי (ISO).
ISO 9001	תקן בין-לאומי למערכת ניהול איכות. ראה ISO 9000, תקן.
ISO/IEC 17799	(שיפור שירות מתמשך) הנחיות לבצוע של ISO לניהול אבטחת מידע. ראה תקן.
ISO/IEC 20000	מפרט והנחיות לבצוע של ISO לניהול שירותי IT. התקן מותאם לנוהג המיטבי של ITIL.
ISO/IEC 27001	(עיצוב שירות) (שיפור שירות מתמשך) מפרט ISO לניהול אבטחת מידע. ההנחיות לבצוע התואמות הינן ISO/IEC 17799. ראה תקן.
IT Directorate הנהלת ה-IT	(שיפור שירות מתמשך) ההנהלה הבכירה אצל ספק שירותים, האחראית על פיתוח והספקת שירותי IT. מופיעה במרבית המשרדים הממשלתיים בבריטניה.
IT Infrastructure תשתיות ה-IT	כל החומרה, התוכנה, הרשת, המתקנים ועוד הנדרשים לפיתוח, בדיקה, הספקה, ניטור, שליטה ותמיכה בשירותי IT. המונח תשתיות ה-IT כולל בתוכו את כל טכנולוגיית המידע אך לא את האנשים הרלוונטיים, התהליכים והתיעוד.
IT Operations פעולות IT	(תפעול שירות) פעילויות המבוצעות על ידי בקרת פעולות IT, כולל ניהול מסופים, תזמון עבודות, גיבוי ושחזור, וניהול הדפסות ופלט. פעולות IT היא מילה נרדפת לתפעול שירות.

מונח (אנגלי ועברי)	הגדרה
IT Operations Control בקרת פעולות IT	(תפעול שירות) התפקוד האחראי על ניטור ושליטה של שירותי IT ותשתיות IT. ראה גשר תפעולי.
IT Operations Management ניהול פעולות IT	(תפעול שירות) התפקוד אצל ספק שירותי IT המבצע פעילויות יום יומיות הנדרשות לניהול שירותי IT ולתמיכה של תשתיות IT. ניהול פעולות IT כוללת בקרת פעולות IT וניהול מיתקנים.
IT Service שירותי IT	שירות המסופק ללקוח אחד או יותר באמצעות ספק שירותי IT. שירות IT מבוסס על שימוש בטכנולוגיית המידע ותומכת בתהליכים העסקיים של הלקוח. שירות IT מורכב ממכלול הכולל אנשים, תהליכים וטכנולוגיות, ומומלץ להגדירו במסגרת הסכם שירות.
IT Service Continuity Management ניהול המשכיות עסקית של שירותי IT (ITSCM)	(עיצוב שירות) התהליך האחראי על ניהול הסיכונים אשר יכולים להיות בעלי השפעה מכרעת על שירותי IT. התהליך מבטיח כי ספק שירותי ה-IT יכול תמיד לספק את רמת השירות המינימאלית המוסכמת, על ידי הפחתת הסיכונים לרמה מתקבלת על הדעת ולתכנון של התאוששות שירותי IT. התהליך צריך להיות מתוכנן בצורה כזו שיוכל לתמוך בניהול המשכיות עסקית.
IT Service Continuity Plan תוכנית המשכיות עסקית לשירותי IT	(עיצוב שירות) תוכנית המגדירה את הצעדים הנדרשים להתאוששות של שירותי IT אחד או יותר. התוכנית תגדיר גם את הגורמים להתחלת פעולה, האנשים המעורבים, תקשורת ועוד. תוכנית המשכיות עסקית לשירותי IT צריכה להיות חלק מתוכנית המשכיות העסקית.
IT Service Management ניהול שירותי IT (ITSM)	היישום והניהול של שירותי IT איכותיים העונים לדרישות העסק. ניהול שירותי IT מבוצע על ידי ספק שירותי IT באמצעות תמהיל מתאים של כוח אדם, תהליכים וטכנולוגיית המידע. ראה ניהול השירות.
IT Service Management Forum פורום ניהול השירות ב-IT (ITSMF)	פורום ניהול השירות ב-IT הינו ארגון עצמאי המוקדש לקידום גישה מקצועית לניהול שירותי IT. פורום ITSMF הוא ארגון ללא מטרת רווח עם נציגויות במדינות רבות ברחבי העולם. הארגון עצמו וחבריו תורמים לפיתוח של ITIL ושותף לתקנים של ניהול שירותי IT. ראה www.itsmf.com לקבלת מידע נוסף.
IT Service Provider ספק שירותי IT	(אסטרטגית שירות) ספק שירות המספק שירותי IT ללקוחות פנימיים או ללקוחות חיצוניים.
IT Steering Group (ISG) ועדת היגוי IT	קבוצה רשמית האחראית כי האסטרטגיות והתוכניות של ספק שירותי IT אל מול העסק יהיו מתואמים ככל שניתן. ועדת היגוי IT כוללת ייצוג בכיר של העסק ושל ספק שירותי ה-IT.
ITIL ספריית תשתיות טכנולוגיית-המידע (ITIL)	מכלול של נוהגים מיטביים עבור ניהול שירותי IT. הוא נמצא בבעלות OGC וכלולים בו סידרה של פרסומי הנחיות להספקת שירותי IT איכותיים ושל התהליכים והאמצעים הנדרשים לתמיכה בשירותים אלה. ראה www.itil.co.uk לקבלת מידע נוסף.

מונח (אנגלי ועברי)	הגדרה
Job Description תאור תפקיד	מסמך המתאר את התפקידים , תחומי האחריות, המיומנויות והידע הנדרש מאדם מסוים. תיאור תפקיד אחד יכול לכלול מספר תפקידים לדוגמא את תפקידיו של מנהל התצורה ומנהל השינוי יכול להתבצע על ידי אדם אחד.
Job Scheduling תזמון עבודות	(תפעול שירות) תכנון וניהול של ביצוע משימות תוכנה הנדרשות כחלק משירות IT . תזמון העבודות מבוצע על ידי ניהול פעולות IT , לרוב הדבר ממוכן ע"י כלי תוכנה המריצים משימות אצווה או משימות מקוונות בזמנים מסוימים של היום, השבוע, החודש או השנה.
Kano Model מודל קאנו	(אסטרטגית שירות) מודל אשר פותח על ידי נוריאקי קאנו, המשמש לצורך הבנת העדפות הלקוח. מודל קאנו לוקח בחשבון מאפיינים של שירותי IT המקובצים לתחומים כמו גורמים בסיסים, גורמים רגשיים, גורמי ביצועים ועוד.
Tregoe & Kepner Analysis ניתוח קפנר-טרגו	(תפעול שירות) (שיפור שירות מתמשך) גישה מובנית לפתרון בעיות . הבעיה מנותחת במונחים של מה, איך, מתי ובאיזו מידה. מתבצע זיהוי לסיבות אפשריות. הסיבה הסבירה ביותר נבחנת. הסיבה האמיתית מאומתת.
Key Performance Indicator מדד ביצוע עיקרי (KPI)	(שיפור שירות מתמשך) מדד העוזר בניהול ההליך , שירות IT , או פעילות . מדדים רבים ניתנים למדידה, אך רק המדדים החשובים ביותר מוגדרים כמדדי ביצוע עיקריים (KPI) ומשמשים באופן פעיל לניהול ודיווח על ההליך , שירות IT , או פעילות . מדד ביצוע עיקרי נדרש כדי להבטיח יעילות , אפקטיביות , ועלות תועלת בניהול. ראה גורם הצלחה קריטי (CSF).
Knowledge Base מאגר ידע	(העברת שירות) מסד נתונים לוגי המכיל מידע לצורך שימוש במערכת ניהול ידע שירותי.
Knowledge Management ניהול ידע	(העברת שירות) התהליך האחראי על איסוף, ניתוח, אכסון ושיתוף הידע והמידע הפנים ארגוני. המטרה העיקרית של ניהול ידע היא שיפור היעילות על ידי הפחתת הצורך לגלות ידע מחדש. ראה נתונים-מידע-ידע-דעת (DIKW), מערכת ניהול ידע שירותי (SKMS).
Known Error שגיאה ידועה	(תפעול שירות) בעיה אשר יש לה שורש בעיה ידוע ופתרון זמני. שגיאות ידועות נוצרות ומנוהלות לאורך כל מחזור חייהם על ידי מנגנוני ניהול הבעיות . שגיאות ידועות יכולות להיות מזוהות גם על ידי הפיתוח או הספקים .
Known Error Database מסד נתונים לשגיאות ידועות (KEDB)	(תפעול שירות) מסד הנתונים כולל רשומות שגיאה ידועות . בסיס נתונים זה נוצר על ידי ניהול בעיות והוא משמש את מנגנוני ניהול בעיות וניהול התקריות . מסד נתונים לשגיאות ידועות הינו חלק מערכת ניהול ידע שירותי .

מונח (אנגלי ועברי)	הגדרה
Known Error Record רשומת שגיאה ידועה	(תפעול שירות) רשומה הכוללת את פרטי השגיאה הידועה . כל רשומת שגיאה ידועה מתעדת את מחזור החיים של שגיאה ידועה אחת, כולל סטאטוס , שורש הבעיה ו פתרון זמני . בכמה יישומים שגיאה ידועה מתועדת באמצעות שדות נוספים ברשומת הבעיה .
Lifecycle מחזור חיים	השלבים השונים בחיי שירות IT , פריט תצורה, תקריט , בעיה , שינוי ועוד. מחזור החיים מגדיר את סיווג הסטאטוס ואת שינויי הסטאטוס המורשים. לדוגמא: - מחזור חיים של יישום כולל דרישות, עיצוב, בניה, פריסה, תפעול ואופטימיזציה. - מחזור חיי שגיאה מורחב כוללים: גילוי, מענה, ניתוח, תיקון, התאוששות, שחזור. - מחזור חיי שרת יכולים לכלול: הזמנה, קבלה, בבדיקה, חי, סיום שימוש ועוד.
Line of Service (LOS) קו שירות	(אסטרטגית שירות) שירות ליבה או שירות תמיכה אשר כוללים מספר חבילות רמת שירות . קו שירות מנוהל על ידי מנהל המוצר, וכל חבילת רמת שירות מעוצבת כך שתוכל לתמוך בפלח שוק ייעודי.
Live חי	(העברת שירות) מתייחס לשירות IT או פריט תצורה הנמצא בשימוש לצורך הספקת שירות ללקוח.
Live Environment סביבה חיה	(העברת שירות) סביבה מבוקרת הכוללת פריטי תצורה במצב חי המשמשים לאספקת שירות IT ללקוח.
Maintainability תחזוקתיות	(עיצוב שירות) אמת מידה הבוחנת עד כמה פריט התצורה או שירות IT יכולים לשוב לעבודה תקינה במהירות ו באפקטיביות לאחר כשלון . תחזוקתיות נמדדת ומדווחת לרוב כזמן ממוצע לשחזור שירות (MTRS) . תחזוקתיות נמצאת בשימוש בהקשר של תוכנה או פיתוח שירות IT בהיבט של היכולת לעבור שנוי או תיקון בקלות יחסית.
Major Incident תקלה חמורה	(תפעול שירות) הסיווג הגבוה ביותר של היקף ההשפעה הנגרם על ידי תקריט . תקלה חמורה גורמת להפרעה משמעותית לעסק .
Managed Services שירותים מנוהלים	(אסטרטגית שירות) פרספקטיבה על שירותי IT המדגישים את העובדה שהם מנוהלים. במונח שירותים מנוהלים נעשה שימוש כמונח נרדף לשירותי IT במיקור חוץ .
Management Information מידע ניהולי	מידע התומך בקבלת החלטות על ידי מנהלים. מידע ניהולי מופק לרוב באופן אוטומטי באמצעות כלים התומכים בתהליכי ניהול שירותי IT שונים. מידע ניהולי כולל בדרך כלל גם ערכי KPI כגון "אחוז השינויים המובילים לתקריט " או "אחוזי תיקון במגע ראשון".
Management of Risk מתודת ניהול סיכונים (MoR)	מתודולוגיית ניהול סיכונים של OGC. המתודולוגיה כוללת את כל הפעילויות הנדרשות לזיהוי ובקרה של החשיפה לסיכונים העלולים להשפיע על יכולת הארגון להשיג את היעדים העסקיים . ראה www.m-o-r.org למידע נוסף.

מונח (אנגלי ועברי)	הגדרה
Management System מערכת ניהול	מסגרת המדיניות, התהליכים והתפקודים המבטיחות כי הארגון יוכל להשיג את יעדיו.
Manual Workaround מעקף ידני	פתרון זמני הדורש התערבות ידנית. מעקף ידני הינו מונח המשמש כשם לברירת התאוששות שבה התהליך העסקי מתופעל ללא שימוש בשירותי IT. זהו אמצעי זמני והינו משולב עם ברירת התאוששות נוספת.
Marginal Cost עלות שולית	(אסטרטגית שירות) עלויות המשך הספקת שירותי IT. עלות שולית אינה כוללת עלות של השקעות שכבר בוצעו, לדוגמא עלות פיתוח של תוכנה וביצוע הכשרה.
Market Space מרחב הזדמנויות שיווק	(אסטרטגית שירות) כל ההזדמנויות לניצול העומדות בפני ספק שירותי IT לצורך עמידה בצרכים העסקיים של הלקוח. מרחב הזדמנויות השיווק מאתר את שירותי ה-IT האפשריים אותם ישקול ספק שירותי IT.
Maturity בגרות	(שיפור שירות מתמשך) מידת אמינות, יעילות ואפקטיביות של תהליך, תפקוד, ארגון ועוד. התהליך או התפקוד הבוגרים ביותר הינם מתואמים רשמית לאסטרטגיה וליעדים העסקיים, והינם נתמכים במסגרת של שיפור מתמשך.
Maturity Level רמת בגרות	רמה של בגרות המוגדרת במודל כגון מודל משולב של בשלות היכולת (CMMI) של קרנגי מלון.
Mean Time Between Failures זמן ממוצע בין נפילות (MTBF)	(עיצוב שירות) מדד המשמש למדידה ודיווח של אמינות. MTBF הינו הזמן הממוצע ששירותי IT או פריט תצורה מבצע את התפקוד המוסכם ללא הפרעות. זמן זה נמדד החל מתחילת מתן שירותי ה-IT או תחילת תפקודו של פריט התצורה ועד לכשל הבא.
Mean Time Between Service Incidents זמן ממוצע בין תקריות שירות (MTBSI)	(עיצוב שירות) מדד המשמש למדידה ודיווח של אמינות. MTBSI הינו הזמן הממוצע בין כשל של שירותי IT או של כלל המערכת ועד הכשל הבא. MTBSI שווה בערכו לחיבור הערכים של $MTBF + MTRS$ יחד.
Mean Time To Repair זמן ממוצע לתיקון (MTTR)	הזמן הממוצע הלוך לתקן פריט תצורה או שירותי IT לאחר כשלון. MTTR נמדד מהרגע שבו שירותי ה-IT או פריט התצורה נכשלים ועד לתיקון הכשל. MTTR אינו כולל את הזמן הנדרש להתאוששות או שחזור. לעיתים נעשה שימוש שגוי ב-MTTR כזמן ממוצע לשחזור השירות.
Mean Time to Restore Service זמן ממוצע לשחזור שירות (MTRS)	הזמן הממוצע הלוך לשחזור של שירותי IT או פריט תצורה אחרי כשלון. MTRS נמדד מרגע הכשל של שירותי IT או פריט התצורה ועד לשחזור מלא ותקין שלהם. ראה תחזוקתיות, זמן ממוצע לתיקון.

מונח (אנגלי ועברי)	הגדרה
Metric מדד	(שיפור שירות מתמשך) ערך נמדד ומדווח, המסייע לניהול תהליך , שירות IT או פעילות . ראה מדד ביצוע עיקרי (KPI).
Middleware תווכה	(עיצוב שירות) תוכנה המקשרת בין שני רכיבים או יישומי תוכנה ומעלה. תווכה לרוב נרכשת מספקים ולא מפותחת ע"י ספק שירותי IT . ראה מהמדף .
Mission Statement הצהרת משימה	הצהרת משימה של הארגון הינה קצרה אך כוללת תיאור מלא של מטרות וכוונות הארגון . הצהרת משימה מגדירה מה נדרש להשיג, אך לא את הדרכים להשגה.
Model מודל	ייצוג של מערכת , תהליך , שירות IT , פריט תצורה ועוד העוזרים בהבנה או בחיזוי התנהגות עתידית.
Modelling מידול	טכניקה המשמשת לחיזוי ההתנהגות העתידית של מערכת , תהליך , שירות IT , פריט תצורה ועוד. מידול משמש בדרך כלל בניהול פיננסי , ניהול קיבולת ו ניהול זמינות .
Monitor Control Loop מחזור ניטור ובקרה	(תפעול שירות) ניטור תוצרים של משימה, תהליך , שירות IT או פריט תצורה , תוך השוואת התוצרים לתוצאות נורמטיביות שנקבעו מראש, ונקיטת הפעולות הנדרשות כתוצאה מהשוואה זו.
Monitoring ניטור	(תפעול שירות) תצפיות חוזרות על פריט תצורה , שירות IT או תהליך , לזיהוי אירועים בכדי להבטיח שהסטאטוס הנוכחי שלהם ידוע.
Near-Shore קרוב לארץ	(אסטרטגית שירות) אספקת שירותים ממדינה שכנה למדינה בה ממוקם הלקוח . זה יכול להיות אספקת שירותי IT או תפקודים כמו מרכז שירות . ראה בארץ , מעבר לים .
Net Present Value (NPV) ערך נוכחי נקי (NPV)	(אסטרטגית שירות) טכניקה העוזרת בקבלת החלטות בנוגע להוצאה הונית . NPV משווה תזרים מזומנים נכנס עם תזרים מזומנים יוצא. ערך NPV חיובי מעיד על כך כי ההשקעות שבוצעו כדאיות. ראה יחס החזר פנימי , החזרת השקעה .
Notional Charging חיוב תיאורטי	(אסטרטגית שירות) גישה לחיוב תשלום עבור שירותי IT . חיובים ללקוחות מחושבים ומובאים לידיעת הלקוחות , אך לא מועבר כסף ממשי. חיובים תיאורטיים לפעמים מוגשים בכדי להבטיח כי הלקוחות מודעים לעלויות אותם הם גורמים, או כשלב בתהליך לקראת חיוב לתשלום בפועל.
Objective יעד	המטרה המוגדרת או מטרת התהליך , הפעילות , או הארגון כמכלול אחד. יעדים מוגדרים בדרך כלל כמטרות מדידות. המונח יעד משמש גם באופן לא רשמי במשמעות של דרישה . ראה תוצאה .
Off the Shelf מהמדף	מילה נרדפת לערך מוצרי מדף מסחריים (COTS).

מונח (אנגלי ועברי)	הגדרה
Office of Government Commerce משרד המסחר הבריטי (OGC)	OGC הינו הבעלים של המותג ITIL (זכויות יוצרים וסימון מסחרי). OGC הינו משרד ממשלתי התומך בתהליכי הרכש ממשלתיים תוך עבודה בתהליכי רכש שיתופיים ושיפור מיומנויות ויכולות רכש בתוך המשרדים והמחלקות. המשרד מספק תמיכה לפרויקטים מורכבים במגזר הציבורי.
Office of Public Sector Information משרד המידע של המגזר הציבורי הבריטי (OPSI)	OPSI מספק רישיונות ל-ITIL על חומרים שזכויות היוצרים שלהם שייכים לממשלת הוד מלכותה. זהו המשרד הממשלתי הבריטי המספק גישה מקוונת לחקיקה הבריטית, רישיונות לשימוש חוזר לחומרים שיש עליהם זכויות יוצרים, מנהל את תכנית סחר המידע ההוגן, מנהל את רישום נכסי המידע של הממשלה, ומספק ייעוץ והכוונה לפרסומים רשמיים וזכויות יוצרים של הממשלה.
Off-shore מעבר לים	(אסטרטגית שירות) אספקת שירותים ממקום שהוא מחוץ למדינה שבו ממוקם הלקוח, לרוב במדינה הנמצאת ביבשת אחרת. זה יכול להיות שירות IT או תפקוד כגון מרכז שירות. ראה בארץ, קרוב לארץ.
On-shore בארץ	(אסטרטגית שירות) אספקת שירותים ממיקום הנמצא בתוך הארץ שבו ממוקם הלקוח. ראה מעבר לים, קרוב לארץ.
Operate לתפעל	לבצע כפי הנדרש. כאשר תהליך או פריט תצורה מספקים את התוצאה הנדרשת. לתפעל פירושו לבצע פעולה אחת או יותר. לדוגמא, בכדי לתפעל מחשב נדרשת פעילות יום יומית על מנת שהמחשב יוכל לספק ולבצע את פעילויותיו כנדרש.
Operation תפעול	(תפעול שירות) ניהול יום יומי של שירות IT, מערכת או פריט תצורה אחר. תפעול משמש גם במשמעות של טרנסקציה או פעילות מוגדרת מראש. לדוגמא הטענה של טייפ מגנטי, קבלת כסף בנקודת מכירה, קריאת נתונים מתוך דיסק.
Operational תפעולי	הנמוך מבין 3 רמות תכנון והספקה (אסטרטגי, טקטי ותפעולי) פעילויות תפעוליות כוללות את היום יומי או תכנון קצר מועד או הספקת תהליכים עסקיים או תהליכי ניהול שירותי IT. המונח תפעולי הינו מילה נרדפת למונח חי.
Operational Cost עלות תפעולית	העלות הנובעת מהפעלה של שירותי IT. בדרך כלל תשלומים חוזרים. לדוגמא עלויות כוח אדם, תחזוקת חומרה, הוצאות על צריכת חשמל. ראה הוצאה הונית.
Operational Expenditure הוצאה תפעולית (OPEX)	מילה נרדפת לעלות תפעולית.

מונח (אנגלי ועברי)	הגדרה
Operational Level Agreement אמנת תפעול (OLA)	(עיצוב שירות) (שיפור שירות מתמשך) הסכם שבין ספק שירותי IT לבין חלק אחר של אותו הארגון . OLA תומכת ביכולת ספק שירותי ה-IT לספק שירותי IT ללקוחותיו . OLA מגדיר את המוצרים או השירותים שיסופקו ואת גבולות האחריות של שני הצדדים. לדוגמא ניתן להגדיר OLA - בין ספק שירותי IT ומחלקת הרכש הקונה חומרה בזמנים מוגדרים. - בין מרכז השירות וקבוצת תמיכה לספק פתרונות לתקריות בטווח זמן מוסכם. ראה הסכם שירות.
Operations Bridge גשר תפעולי	(תפעול שירות) מיקום פיזי שממנו מנטרים ומנהלים שירותי IT ותשתיות IT .
Operations Control בקרת תפעול	מילה נרדפת ל בקרת פעולות IT .
Operations Management ניהול הפעלה	מילה נרדפת ל ניהול פעולות IT .
Opportunity Cost עלות חלופית	(אסטרטגית שירות) העלות שבה משתמשים לקבלת החלטות בין כמה אפשרויות השקעה. עלות חלופית מייצג את ההכנסה אשר הייתה מושגת אלו היו המשאבים משמשים באופן אחר. לדוגמה מחיר ההזדמנות לרכישת שרת חדש יכולה שלא להכיל ביצוע של פעילות שיפור שירות שאפשר היה לעשות עם הכסף המיועד. ניתוח עלות חלופית משמש כחלק מתהליך קבלת החלטות, אבל לא מתייחסים אליו כאל עלות אמיתית בשום דו"ח כספי.
Optimise להפיק את המרב האפשרי	סקר, תכנון ובקשה לשינויים , בכדי להשיג את מקסימום היעילות והאפקטיביות של תהליך, פריט תצורה, יישום ועוד.
Organisation ארגון	חברה, ישות משפטית או מוסד אחר. דוגמאות לארגונים שאינם חברות כוללות את ארגון התקנים הבינלאומי או את itSMF . המונח ארגון, משמש לעיתים גם לתיאור ישות הכוללת כוח אדם, משאבים ותקציב . לדוגמא פרייקט, או יחידה עסקית .
Outcome תוצאה	מה שנובע מביצוע פעילות ; בעקבות תהליך , אספקת שירותי IT ועוד. המונח תוצאה מתייחס לתוצאות צפויות כמו גם לתוצאות ממשיות. ראה יעד .
Outsourcing מיקור חוץ	(אסטרטגית שירות) שימוש בספק שירותים חיצוני לניהול שירותי IT . ראה מיקור שירות, ספק שירות טיפוס III .
Overhead תקורה	מילה נרדפת ל עלות עקיפה .

מונח (אנגלי ועברי)	הגדרה
Pain Value Analysis ניתוח חשיבות כאב	(תפעול שירות) טכניקה המסייעת לעסק להגדיר את היקף השפעה של בעיה אחת או יותר. משתמשים בנוסחה המחשבת את ערך הכאב על בסיס מספר המשתמשים המושפעים, משך זמן ההשבתה, היקף השפעה על כל משתמש, והעלות לעסק (במידה וידועה).
Pareto Principle עיקרון פרטו	(תפעול שירות) טכניקה המשמשת לתעדוף פעילויות. עקרון פרטו אומר כי 80% מערך כל הפעילויות מיוצרות על ידי 20% של השקעת מאמץ. עושים שימוש בעקרון פרטו גם לניהול בעיות, למתן עדיפות לחקירת סיבות אפשריות הגורמות לבעיות.
Partnership שותפות	מערכת יחסי גומלין בין שני ארגונים העובדים באופן צמוד ובעלי יעדים משותפים או בעלי תועלות משותפת. לספק שירותי IT צריכות להיות שותפויות עם העסק ועם צד שלישי החיוניים לאספקת שירותי IT. ראה רשת ערך.
Passive Monitoring ניטור פאסיבי	(תפעול שירות) ניטור של פריט תצורה, שירות IT, או תהליך אשר נשענים על התרעה לגילוי מצב קיים. ראה ניטור מונע מראש.
Pattern of Business Activity דפוס פעילות עסקית (PBA)	(אסטרטגית שירות) פרופיל עומס עבודה של פעילות עסקית אחת או יותר. דפוסים של פעילות עסקית משמשים את ספק שירותי IT לצורך הבנה ותכנון של רמות שונות בפעילויות העסקיות. ראה פרופיל משתמש.
Percentage utilisation אחוז ניצול	(עיצוב שירות) משך הזמן שרכיב נמצא במצב עסוק במשך זמן נתון. לדוגמא אם CPU עסוק במשך 1800 שניות במהלך שעה אחת, אחוז הניצול שלו הוא 50%.
Performance ביצועים	אמת מידה של מה הושג או סופק על ידי מערכת, אדם, צוות, תהליך או שירות IT.
Performance Anatomy מבנה ארגון ביצועי	(אסטרטגית שירות) גישה לתרבות הארגונית המשלבת ומנהלת באופן אקטיבי, מנהיגות ואסטרטגיה, הכשרת כוח אדם, שדרוג יכולות טכנולוגיות, ניהול ביצועים וחדשנות.
Performance Management ניהול ביצועים	(שיפור שירות מתמשך) התהליך האחראי על הפעילויות היום יומיות של ניהול קיבולת. זה כולל ניטור, זיהוי תנאי סף, ניתוח ביצועים וכוונן וכן יישום שינויים הקשורים לביצועים וקיבולת.
Pilot פיילוט	(העברת שירות) פריסה מוגבלת של שירות IT, גרסה או תהליך בסביבה חיה. פיילוט משמש בכדי להפחית סיכונים ולקבל משובי משתמש וקבלה. ראה בדיקה, הערכה.
Plan תוכנית	הצעה מפורטת המתארת את פעילויות ומשאבים הנדרשים להשגת יעד. לדוגמא, תוכנית ליישום שירות IT או תהליך חדשים. ISO/IEC 20000 דורש תוכנית לניהול כל תהליך של ניהול שירותי IT.

מונח (אנגלי ועברי)	הגדרה
Plan-Do-Check-Act מודל תכנן-עשה-בדוק-פעל (PDCA)	(שיפור שירות מתמשך) מעגל בעל 4 שלבים לניהול תהליכים, שאופיין על ידי אדווארד דמינג. תכנן-עשה-בדוק-פעל מכונה בשם מעגל דמינג. תכנן: עצב או עדכן תהליכים התומכים בשירותי IT. עשה: יישם את התוכנית ונהל את התהליכים. בדוק: מדוד את התהליכים ושירותי ה-IT, השווא עם היעדים והפק דוחות. פעל: תכנן ויישם שינויים לשיפור התהליכים.
Planned Downtime זמן הדממה מתוכנן	(עיצוב שירות) זמן מוסכם שבו שירות IT לא יהיה זמין. זמן הדממה מתוכנן בדרך כלל משמש לתחזוקה, שדרוג או בדיקות. ראה חלון השינוי, זמן השבתה.
Planning תכנון	פעילות האחראית על יצירת תוכנית אחת או יותר, לדוגמה תכנון קיבולת.
PMBOK	תקן ניהול פרויקטים אשר פורסם ומתוחזק על ידי ארגון ניהול פרויקטים. PMBOK הם ראשי תיבות של גוף הידע לניהול פרויקטים. ראה www.pmi.org למידע נוסף. ראה פרויקטים בסביבה מבוקרת (PRINCE2).
Policy מדיניות	תיעוד רשמי של ציפיות וכוונות ניהוליות. מדיניות משמשת להכוונת קבלת החלטות, להבטיח עקביות ויישום כנדרש של תהליכים, תקנים, תפקידים, פעילויות, תשתיות IT ועוד.
Portable Facility מיתקן נייד	(עיצוב שירות) מבנה טרומי, או רכב גדול המסופק על ידי צד שלישי ומועבר לאתר בעת הצורך עפ"י תוכנית המשכיות עיסקית לשירותי IT. ראה ברירת התאוששות, מיתקן קבע.
Post Implementation Review תסקיר שלאחר יישום (PIR)	סקר הנערך אחרי שינוי או יישום פרויקט. התסקיר שלאחר היישום קובע האם השינוי או הפרויקט הוכתרו כהצלחה. וכן מאתר הזדמנויות לשיפור.
Practice אופן עבודה	שיטת עבודה, או השיטה שבה העבודה צריכה להיעשות. אופני עבודה יכולים להכיל פעילויות, תהליכים, תפקודים, תקנים וקווים מנחים. ראה נוהל מיטבי.
Prerequisite for Success דרישות קדם להצלחה (PFS)	פעילות אשר חייבת להתבצע עד תומה, או תנאי שצריך להתקיים, בכדי לאפשר יישום מוצלח של תהליך או תוכנית. PFS הינו לרוב פלט של תהליך אחד המשמש כקלט נדרש לתהליך אחר.
Pricing תמחור	(אסטרטגית שירות) פעילות הקובעת מהי העלות אותה יידרש הלקוח לשלם.

מונח (אנגלי ועברי)	הגדרה
PRINCE2 פרויקטים בסביבה מבוקרת (PRINCE2)	פרויקטים בסביבה מבוקרת (PRINCE2) הינה מתודולוגיה סטנדרטית של ממשלת בריטניה לניהול פרויקטים. ראה www.org.vog.uk/prince2 לקבלת מידע נוסף. ראה PMBOK.
Priority עדיפות	(העברת שירות)(תפעול שירות) סיווג המשמש לזיהוי החשיבות היחסית של תקרית, בעיה, או שינוי. עדיפות מתבססת על היקף ההשפעה ודחיפות, ומשמשת לזיהוי הזמנים הנדרשים לביצוע פעילויות. לדוגמא הסכם שירות יכול לציין כי תקריות בעדיפות מדרגה שנייה, יש לפתור תוך 12 שעות.
Proactive Monitoring ניטור מונע מראש	(תפעול שירות) ניטור הבודק את דפוס האירועים לצורך חיזוי כישלונות אפשריים בעתיד. ראה ניטור מגיב.
Proactive Problem Management ניהול מניעת בעיות	(תפעול שירות) חלק מתהליך ניהול בעיות. יעד ניהול מניעת בעיות הוא לזהות בעיות אשר יתכן שלא היו מאותרות באופן אחר. ניהול מניעת בעיות כולל ניתוח רשומות תקרית ושימוש בנתונים שנאספו על ידי תהליכי ניהול שירותי IT אחרים לזיהוי מגמה או בעיות משמעותיות.
Problem בעיה	(תפעול שירות) הסיבה של תקרית אחת או יותר. הסיבה לא תמיד ידועה בעת יצירת רשומת בעיה והתהליך של ניהול בעיות אחראי על חקירה נוספת.
Problem Management ניהול בעיות	(תפעול שירות) התהליך האחראי על ניהול מחזור החיים של כל הבעיות. היעד העיקרי של ניהול בעיות היא מניעת תקריות ולהקטין למינימום את היקף ההשפעה שיש לתקריות שאותן לא ניתן למנוע.
Problem Record רשומת בעיה	(תפעול שירות) רשומה הכוללת את כל פרטי הבעיה. כל רשומת בעיה מתעדת מחזור חיים של בעיה אחת.
Procedure נוהל	מסמך המכיל את השלבים המפרטים כיצד לבצע את הפעילות, נהלים מוגדרים כחלק מתהליכים. ראה הוראת עבודה.
Process תהליך	מכלול מובנה של פעילויות המוגדרות בכדי להשיג יעד מוגדר. תהליך מקבל קלט אחד או יותר והופך אותם לפלטים מוגדרים. תהליך יכול להכיל חלק מהתפקידים, תחומי האחריות, הכלים, ובקרת ניהול הנדרשים בכדי לוודא את יצירה מהימנה של הפלטים. תהליך יכול להגדיר מדיניות, תקנים, קווים מנחים, פעילויות והוראות עבודה במידה ונדרש.
Process Control בקרת תהליך	הפעילות לתכנון ולוויסות התהליך, עם יעדים לביצוע התהליך ביעילות, באפקטיביות ובאופן עקבי.

מונח (אנגלי ועברי)	הגדרה
Process Manager מנהל תהליך	תפקיד האחראי על תפעול של תהליך. אחריותו של מנהל התהליך כוללת בין היתר תכנון ותיאום כל הפעילויות הנדרשות לביצוע, ניטור ודיווח על התהליך. יתכנו כמה מנהלי תהליך עבור תהליך אחד, למשל מנהלי שינויים אזוריים או מנהלי המשכיות לשירותי IT לכל מרכז נתונים. תפקיד מנהל התהליך בדרך כלל ניתן לאדם המבצע את תפקיד בעל התהליך, אבל שני התפקידים יכולים להיות מופרדים בארגונים גדולים.
Process Owner בעל התהליך	תפקיד שמהותו לוודא כי התהליך מותאם למטרה. האחריות של בעל התהליך כוללות מתן חסות, עיצוב, ניהול שינויים ושיפור מתמיד של התהליך ושל מדדיו. בדרך כלל תפקיד זה מוטל על אותו אדם המבצע את תפקיד מנהל התהליך, אבל שני התפקידים יכולים להיות מופרדים בארגונים גדולים.
Production Environment סביבת הייצור	מילה נרדפת לסביבה חיה.
Profit Centre מרכז רווח	(אסטרטגית שירות) יחידה עסקית המחייבת על שירותים אותה היא מספקת. מרכז רווח שכזה עשוי להיות מוגדר עם יעד של עשיית רווח, החזר עלויות, או פעילות בהפסד. ספק שירותי IT ניתן לנהל כמרכז עלות או כמרכז רווח.
pro-forma פרופורמה	תבנית, או מסמך דוגמה המכילה נתונים לדוגמא אשר יוחלפו עם ערכים אמיתיים כאשר יהיו כאלה.
Programme פרוגרמה	מספר פרויקטים או פעילויות המתוכננים או מנוהלים יחד על מנת להשיג מכלול של יעדים קשורים ותוצאות אחרות.
Project פרויקט	ארגון זמני, עם אנשים ונכסים הנדרשים בכדי להשיג יעד או תוצאה אחרת. לכל פרויקט יש מחזור חיים משלו הכולל באופן טיפוסי התנעה, תכנון, ביצוע, סגירה ועוד. פרויקטים לרוב מנוהלים באמצעות מתודולוגיות רשמיות כמו פרויקטים בסביבה מבוקרת (PRINCES). (2).
Projected Service Outage הפסקת שירות מתוכננת (PSO)	(העברת שירות) מסמך אשר מזהה את ההשפעה של שינויים מתוכננים, פעילויות תחזוקה ותוכניות בדיקה על רמות שירות מוסכמות.
Qualification הכשרה	(העברת שירות) פעילות המבטיחה כי תשתית IT הינה מספקת, מוגדרת כנדרש לתמיכה ביישומים או בשירותי IT. ראה תיקוף.
Quality איכות	היכולת של מוצר, שירות, או תהליך לספק ערך מיועד. לדוגמא, רכיב חומרה יכול להיחשב כפריט בעל איכות גבוהה במידה והוא נותן את הביצועים הצפויים ברמת האמינות הנדרשת. תהליך איכות דורש יכולת ניטור יעילות ואפקטיביות ולשפר אותם בהתאם לנדרש. ראה מערכת ניהול האיכות.

מונח (אנגלי ועברי)	הגדרה
Quality Assurance (QA) אבטחת איכות	(העברת שירות) התהליך האחראי על אבטחת איכותו של המוצר, השירות או התהליך תוך מתן ערכו הייעודי.
Quality Management System מערכת ניהול האיכות (QMS)	(שיפור שירות מתמשך) מכלול של תהליכים האחראים לוודא כי כל העבודה המבוצעת על ידי הארגון הינו באיכות הראויה בכדי לעמוד ביעדים העסקיים או ברמות השירות. ראה ISO 9000.
Quick Win הצלחה מהירה	(שיפור שירות מתמשך) פעילות שיפור המצופה לספק חזרת השקעה תוך זמן קצר בעלות נמוכה ומאמץ מועט. ראה עיקרון פרטו.
RACI מודל RACI	(עיצוב שירות) (שיפור שירות מתמשך) מודל המשמש להגדרת תפקידים ותחומי אחריות. RACI הם ראשי תיבות באנגלית לאחראי, נותן דין וחשבון, מיועץ, מיועד. ראה בעל עניין.
Reactive Monitoring ניטור מגיב	(תפעול שירות) ניטור הנוקט בפעולה כתגובה לאירוע. לדוגמה שליחת עבודת אצווה כאשר העבודה הקודמת הושלמה, או רישום תקרית במקרה של שגיאה. ראה ניטור מונע מראש.
Reciprocal Arrangement הסדרי גומלין	(עיצוב שירות) סוג של ברירת התאוששות. הסכם בין שני ארגונים אשר חולקים בניהם משאבים במקרה חירום. לדוגמא, חדר שרתים או שימוש במחשב מרכזי.
Record רשומה	מסמך המכיל את תוצאות או פלטים של תהליך או פעילות. רשומות הן הוכחות לעצם ביצוע הפעילות והיא יכולה להיות אלקטרונית או בנייר. לדוגמא דוח ביקורת, רשומת תקרית, או סיכום דיון.
Recovery התאוששות	(עיצוב שירות) (תפעול שירות) חזרתו של פריט תצורה או שירות IT למצב עבודה. התאוששות של שירות IT בדרך כלל כולל שחזור נתונים למצב ידוע. אחרי ההתאוששות יתכן כי ידרשו צעדים נוספים לפני ששירות IT יהיה זמין שוב למשתמשים (השבת השירות).
Recovery Option ברירת התאוששות	(עיצוב שירות) אסטרטגיה לתגובה להפרעה לשירות. אסטרטגיות נפוצות כוללות אסטרטגיות כמו: לא לביצוע, מעקב ידני, הסדרי גומלין, שחזור הדרגתי, שחזור לרמה סבירה, התאוששות מהירה, שחזור מיידי. ברירות התאוששות יכולות לעשות שימוש במתקן ייעודי או במתקן של צד שלישי המשותף למספר עסקים.
Recovery Point Objective יעד לנקודת התיקון (RPO)	(תפעול שירות) מקסימום הנתונים העלול ללכת לאיבוד אחרי שחזור של שירות לאחר הפרעה. יעד לנקודת התיקון בא לביטוי כמשך הזמן לפני הכשלון. לדוגמה, יעד נקודת התיקון של יום אחד יכולה להיתמך ע"י גיבויים יום יומיים, כך שכמות הנתונים העלולה ללכת לאיבוד היא של עד 24 שעות. נקודת התיקון של כל שירות IT צריכה להיות מוגדרת תוך משא ומתן, מוסכמת ומתועדת, ומשמשת כדרישה לעיצוב שירות ולתוכניות המשכיות עסקית לשירותי IT.

מונח (אנגלי ועברי)	הגדרה
Recovery Time Objective יעד לזמן התאוששות (RTO)	(תפעול שירות) הזמן המקסימאלי המוגדר להתאוששות של שירות IT לאחר הפרעה. רמת השירות הנדרשת לאספקה יכולה להיות נמוכה יותר מיעדי רמת השירות הרגילים. יש לנהל משא ומתן ליעד לזמן התאוששות עבור כל שירות IT ולסכם ולתעד אותו. ראה ניתוח השפעה עסקית .
Redundancy יתירות	מילה נרדפת ל סיבולת ליקויים . למונח יתירות יש משמעות כללית לדבר מיושן או דבר שאין בו יותר צורך.
Relationship יחסי גומלין	קשר או אינטראקציה בין שני דברים או שני אנשים. בניהול קשרי עסקיים מדובר באינטראקציה שבין ספק שירותי IT לבין העסק . בניהול תצורה זהו הקשר שבין שני פריטי תצורה המזהה תלות או קשר ביניהם. לדוגמה יישומים יכולים להיות קשורים לשרתים עליהם הם מורצים, לשירותי IT יש קשרים רבים עם פריטי תצורה התורמים ליכולת מתן השירות.
Relationship Processes תהליך יחסי גומלין	קבוצת תהליכי ISO/IEC 20000 הכוללים את ניהול קשרים עסקיים ו ניהול ספקים .
Release גרסה	(העברת שירות) שילוב של חומרה, תוכנה, תיעוד, תהליכים ורכיבים נוספים הנדרשים בכדי ליישם שינוי מאושר אחד או יותר בשירותי IT. התוכן של כל גרסה מנוהל, נבדק ונפרס כישות אחת.
Release and Deployment Management ניהול גרסאות ופריסתן	(העברת שירות) התהליך האחראי הן על ניהול גרסאות והן על הפריסה.
Release Identification תיוג גרסה	(העברת שירות) שיטת מינוח המאפשרת מתן זיהוי ייחודי לכל גרסה. תיוג גרסה כולל בדרך כלל התייחסות לפריט התצורה ולמספר המהדורה. לדוגמה מיקרוסופט אופיס 2003 SR2.
Release Management ניהול גרסאות	(העברת שירות) התהליך האחראי על תכנון, קביעת לוח זמנים ושליטה על תזוזת גרסאות לסביבות בדיקה ולסביבה חיה. היעד העיקרי של ניהול גרסאות היא להבטיח את שלמות הסביבה החיה וכי הרכיבים הנכונים הם אלה המשוחררים. ניהול גרסאות הינו חלק מתהליך ניהול גרסאות ופריסתן.
Release Process תהליך שחרור גרסה	השם שבו נעשה שימוש ע"י ISO/IEC 20000 עבור קבוצת התהליכים הכולל את תהליך ניהול הגרסאות . קבוצה זו אינה כוללת תהליכים אחרים נוספים. תהליך שחרור גרסה הינו שם נרדף ל תהליך ניהול גרסאות .
Release Record רשומת גרסה	(העברת שירות) רשומה בבסיס נתוני תצורה (CMDB) המגדירה את תכולת הגרסה. לרשומת גרסה יש יחסי גומלין עם כל פריטי התצורה המושפעים מהגרסה.

מונח (אנגלי ועברי)	הגדרה
Release Unit מקבץ לגרסה	(העברת שירות) רכיבים של שירות IT אשר בדרך כלל משוחררים יחד. מקבץ לגרסה טיפוסי כולל מספיק רכיבים בכדי לבצע תפקוד מועיל. למשל מקבץ אחד יכול להיות מחשב שולחני, הכולל חומרה, תוכנה רישיונות, תיעוד ועוד. מקבץ גרסה אחר עשוי להיות יישום משכורות בשלמותו, כולל נהלים לפעולות IT והדרכת משתמשים.
Release Window חלון גרסה	מילה נרדפת לחלון השינוי.
Reliability אמינות	(עיצוב שירות) (שיפור שירות מתמשך) אמת המידה לזמן שפריט תצורה או שירות IT יכולים לספק את התפקוד המוסכם ללא הפרעות. בדרך כלל נמדד באמצעות MTBF או MTBSI. המונח אמינות משמש גם לצורך ציון רמת הסבירות שתהליך, פונקציה וכדומה ימשיכו לספק את הפלטים הנדרשים. ראה זמינות.
Remediation ריפוי	(העברת שירות) התאוששות למצב ידוע לאחר כשלון עקב שינוי או גרסה.
Repair תיקון	(תפעול שירות) התחליף או התיקון של פריט תצורה כושל.
Request for Change בקשת שינוי (RFC)	(העברת שירות) בקשה רשמית לצורך ביצוע שינוי. RFC כולל את פרטי השינוי המוצע והוא מתועד על נייר או באופן אלקטרוני. המונח RFC משמש בטעות לצורך המונח רשומת שינוי או השינוי עצמו.
Request Fulfilment מילוי בקשה	(תפעול שירות) התהליך האחראי לניהול מחזור החיים של כל בקשות השירות.
Requirement דרישה	(עיצוב שירות) הצהרה רשמית של מה נדרש. לדוגמה הגדרת רמת שירות, דרישה לפרויקט, דרישה לפריטים מסופקים עבור תהליך. ראה רשימת דרישות (SOR).
Resilience כשר התאוששות	(עיצוב שירות) היכולת של פריט תצורה או שירות IT לעמוד בכשלון או להתאושש בצורה מהירה בעקבות הכשלון. לדוגמה כבל בעל ציפוי מגן יהיה עמיד בפני כשל במצבי מתיחה. ראה סיבולת ליקויים.
Resolution פיתרון	(תפעול שירות) פעולה המתבצעת לתיקון שורש הבעיה של תקרית או בעיה או יישום של פתרון זמני. ב-ISO/IEC 20000 תהליכי מציאת פתרון הינם קבוצת תהליכים הכוללת ניהול תקריות וניהול בעיות.
Resolution Processes תהליך מציאת פתרון	קבוצת תהליכי ISO/IEC 20000 הכוללת ניהול תקריות וניהול בעיות.

מונח (אנגלי ועברי)	הגדרה
Resource משאב	(אסטרטגיית שירות) מונח כללי הכולל תשתיות IT , אנשים, כסף וכל דבר אחר היכול לתרום להספקת שירות IT . משאבים נחשבים כנכסים של הארגון. ראה יכולת, נכס שירות.
Response Time זמן מענה	מידת הזמן הלוך להשלים פעולה או טרנסקציה. בשימוש בניהול קיבולת כמידה לביצועים של תשתיות IT, ובניהול תקריות כמידה לזמן הנדרש למענה טלפוני או לתחילת האבחון.
Responsiveness כשר הגבה	מידת הזמן הנדרשת למתן תגובה. כמו זמן מענה של טרנסקציה או המהירות שבה ספק שירותי IT נותן מענה לתקרית או לבקשת שינוי ועוד.
Restoration of Service השבת השירות	ראה לשחזר.
Restore לשחזר	(תפעול שירות) נקיטת פעולה לצורך השבת שירות IT אל המשתמשים לאחר תיקון או התאוששות מתקרית. זהו היעד העיקרי של ניהול תקריות.
Retire שלא בתמיכה	(העברת שירות) הסרה תמידית של שירות IT או של פריט תצורה אחר מסביבה חיה. שלא בתמיכה הינו שלב במחזור החיים של פריט תצורה רבים.
Return on Investment החזרת השקעה (ROI)	(אסטרטגיית שירות)(שיפור שירות מתמשך) אמת מידה לתועלת הצפויה מהשקעה. במובן הפשוט מדובר ברווח הנקי של השקעה המחולק בשווי הנקי של הנכס המושקע. ראה ערך נוכחי נקי, ערך ההשקעה (VOI).
Return to Normal חזרה לפעילות	(עיצוב שירות) השלב בתוכנית המשכיות עיסקית לשירותי IT שבו יש חזרה לתפקוד רגיל. לדוגמא, במידה ונעשה שימוש במרכז מחשבים חלופי, שלב זה בתוכנית יחזיר את מרכז המחשבים העיקרי לפעילות ויאפשר להפעיל שוב את התוכנית המשכיות עיסקית לשירותי IT.
Review סקר	בחינה של שינוי, בעיה, תהליך, פרויקט וכדומה. סקירות מבוצעות לרוב בנקודות מוגדרות מראש במהלך מחזור החיים, במיוחד לאחר סגירה. מטרת הסקר היא לוודא כי כל הפריטים המסופקים אכן סופקו, ולזהות הזדמנויות לשיפור. ראה תסקיר שלאחר היישום (PIR).
Rights הרשאות	(תפעול שירות) זכויות או היתרים הניתנים למשתמש או לתפקיד. לדוגמה זכויות לשינוי נתונים מסוימים או לאשר שינוי.
Risk סיכון	אירוע אפשרי העלול לגרום נזק או הפסד או להשפיע על היכולת להשיג יעדים. הסיכון נמדד בהתאם להסתברות של האיום והפגיעות של הנכס מאיום זה והיקף ההשפעה שתהיה לו במידה ויתממש.

מונח (אנגלי ועברי)	הגדרה
Risk Assessment הערכת סיכונים	הצעדים ההתחלתיים של ניהול סיכונים . ניתוח של ערך הנכסים לעסק, זיהוי איומים לנכסים אלו, והערכת מידת הפגיעות של כל נכס לאיום המדובר. הערכת סיכונים יכול להיות כמותית (המתבסס על נתונים מספריים) או איכותית.
Risk Management ניהול סיכונים	תהליך האחראי על זיהוי, הערכה ובקרת סיכונים . ראה הערכת סיכונים .
Role תפקיד	מכלול תחומי אחריות, פעילויות וסמכויות הניתנות לאדם או לצוות. התפקיד מוגדר במסגרת תהליך . אדם אחד יכול להיות בעל תפקידים רבים, לדוגמה תפקידי ניהול תצורה וניהול שינויים יכולים להיות מבוצעים על ידי אדם אחד.
Rollout שחרור	(העברת שירות) מילה נרדפת לפריסה. לרוב נמצא בשימוש בהתייחסות לפריסה מורכבת או מדורגת או פריסה בכמה אתרים.
Root Cause שורש הבעיה	(תפעול שירות) הסיבה המקורית או הנמצאת ביסוד תקרית או בעיה .
Root Cause Analysis (RCA) ניתוח שורש הבעיה	(תפעול שירות) פעילות המזהה את שורש הבעיה של תקרית או בעיה . ניתוח שורש הבעיה מתרכז עפ"י רוב בכשלונות של תשתיות IT . ראה ניתוח כשל שירות (SFA) .
Running Costs עלויות שוטפות	מילה נרדפת לעלות תפעוליות .
Scalability גמישות תפעולית	היכולת של שירות IT , תהליך , פריט תצורה וכדומה. לבצע את תפקודו המוסכם כאשר עומס-העבודה או ההיקף משתנים.
Scope היקף	הגבול או עד השיעור שעבורו מוגדר תהליך , נוהל , הסמכה , או חוזה . לדוגמה היקף ניהול שינויים יכול לכלול את כל שירותי ה-IT החיים ופריטי תצורה הקשורים אליהם, היקף ההסמכה של ISO/IEC 20000 יכולה לכלול את כל שירותי ה-IT המסופקים ממרכז מחשבים מסוים.
Second-line Support תמיכת קו שני	(תפעול שירות) הרמה השנייה בהיררכיה של קבוצות תמיכה המעורבות בפתרון לתקריות וחקירת בעיות . כל רמה מכילה יותר יכולות מומחים או לחילופין יש לה יותר זמן או משאבים אחרים.
Security אבטחה	ראה ניהול אבטחת מידע .
Security Management ניהול אבטחה	מילה נרדפת לניהול אבטחת מידע .
Security Policy מדיניות האבטחה	מילה נרדפת למדיניות אבטחת מידע .

מונח (אנגלי ועברי)	הגדרה
Separation of Concerns הפרדת עניינים (SoC)	(אסטרטגית שירות) גישה לעיצוב פתרון או שירות IT המחלק את הבעיה לחלקים הניתנים לפתרון בנפרד. גישה זו מפרידה את המה (שצריך לבצע) לעומת האיך (שצריך לבצע).
Server שרת	(תפעול שירות) מחשב המחובר לרשת ומספק תפקודי תוכנה והמשמשים מחשבים אחרים.
Service שירות	אמצעי להספקת ערך ללקוח ע"י איפשר תוצאות אותן מעוניין הלקוח להשיג ללא המעמסה של עלויות ספציפיות או סיכונים.
Service Acceptance Criteria מדד קבלת שירות (SAC)	(העברת שירות) מכלול של קריטריונים הבאים לוודא כי שירותי IT מספקים את הפונקציונאליות הנדרשת ואת הדרישות לאיכות וכי ספק שירותי IT מוכן לתפעל את שירות ה-IT החדש מרגע פריסתו. ראה קבלה.
Service Analytics ניתוח שירות	(אסטרטגית שירות) טכניקה המשמשת למבדק של היקף ההשפעה של תקריות על העסק. ניתוח שירות מדגים את התלות שבין פריטי תצורה ואת התלויות של שירותי IT לבין פריטי התצורה.
Service Asset נכס שירות	כל יכולת או משאב של ספק השירות. ראה נכס.
Service Asset and Configuration Management ניהול נכסי השירות ותצורתם (SACM)	(העברת שירות) התהליך האחראי על ניהול התצורה וגם על ניהול נכסים.
Service Capacity Management ניהול קיבולת שירות (SCM)	(עיצוב שירות) (שיפור שירות מתמשך) הפעילות האחראית על הבנת הביצועים והקיבולת של שירותי IT. המשאבים המשמשים כל שירותי IT ודפוס השימוש לאורך זמן נאספים, נשמרים, ומנותחים לצורך שימוש בתוכנית הקיבולת. ראה ניהול קיבולת על בסיס תחזית עסקית (BCM), ניהול קיבולת רכיבים (CCM).
Service Catalogue קטלוג שירותים	(עיצוב שירות) בסיס נתונים או מסמך מובנה הכולל מידע על כל שירותי ה-IT החיים, כולל אלו המוכנים לפריסה. קטלוג השירותים הינו החלק היחיד של תיק השירות המפורסם ללקוחות ומשמש לתמיכה במכירות והספקת שירותי IT. קטלוג השירותים כולל מידע על תוצרים, מחירים, אנשי קשר, תהליכי בקשה והזמנה. ראה תיק חוזה.
Service Continuity Management ניהול המשכיות השירות	מילה נרדפת לניהול המשכיות עסקית של שירותי IT.

מונח (אנגלי ועברי)	הגדרה
Service Contract חוזה שירות	(אסטרטגית שירות) חוזה המיועד להספקת שירות IT אחד או יותר. המונח חוזה שירות משמש גם כביטוי להסכם להספקת שירותי IT, בין אם מדובר בחוזה משפטי או הסכם שירות. ראה תיק חוזה.
Service Culture תרבות השירות	תרבות מוכוונת לקוח. היעד המרכזי של תרבות השירות הינו שביעות רצון הלקוח ועזרה ללקוח להשיג את יעדיו העסקיים.
Service Design עיצוב שירות	(עיצוב שירות) שלב במחזור החיים של שירות IT. עיצוב שירות כולל את מספר תהליכים ותפקודים נלווים, והינו אחד מהכותרים של ליבת פרסומי ITIL. ראה עיצוב.
Service Design Package חבילת עיצוב שירות (SDP)	(עיצוב שירות) מסמך או מסמכים המגדירים את כל האספקטים של שירות IT ודרישותיו במהלך כל שלב של מחזור החיים. חבילת עיצוב השירות מופקת עבור כל שירות IT חדש, שינוי משמעותי או עם הפסקת שירות IT.
Service Desk מרכז שירות	(תפעול שירות) נקודת קשר יחידה בין ספק השירות לבין המשתמשים. מרכז שירות טיפוס מנהל בדרך כלל תקריות ובקשות שירות וגם את התקשורת עם המשתמש.
Service Failure Analysis ניתוח כשל שירות (SFA)	(עיצוב שירות) פעילות המאתרת סיבות יסודיות של הפרעה אחת או יותר לשירותי IT. ניתוח כשל שירות מאתרת הזדמנויות לשיפור של התהליכים והכלים של ספק שירותי IT ולא רק תשתיות IT. ניתוח כשל שירות מוגדרת בזמן והינה פעילות הדומה לפעילות פרויקטלית יותר מאשר לתהליך מתמשך של ניתוח הנתונים. ראה ניתוח שורש הבעיה.
Service Hours שעות שירות	(עיצוב שירות) (שיפור שירות מתמשך) פרק זמן מוסכם שבו שירות IT מסוים נדרש להיות זמין. לדוגמא, "שני עד שישי, בין השעות 8:00 – 17:00 מלבד חגים ומועדים". שעות השירות צריכות להיות מוגדרות בהסכם שירות.
Service Improvement Plan תוכנית שיפור השירות (SIP)	(שיפור שירות מתמשך) תוכנית רשמית ליישום שיפורים לתהליך או לשירותי IT.
Service Knowledge Management System מערכת ניהול ידע שירותי (SKMS)	(העברת שירות) מכלול של כלים ובסיס נתונים המשמשים לניהול הידע והמידע. מערכת ניהול ידע שירותי (SKMS) כוללת את מערכת ניהול תצורה, וכן כלים נוספים יחד עם בסיס נתונים. SKMS מאכסנת, מנהלת, מעדכנת, ומציגה את כל המידע אשר ספק שירותי IT זקוק לצורך ניהול מחזור החיים השלם של שירותי IT.
Service Level רמת שירות	הישגים שנמדדו ודווחו לעומת יעדי רמת שירות. המונח רמת שירות משמש גם באופן לא רשמי למונח יעדי רמת שירות.

מונח (אנגלי ועברי)	הגדרה
Service Level Agreement הסכם שירות (SLA)	(עיצוב שירות) (שיפור שירות מתמשך) הסכם שבין ספק שירותי IT לבין הלקוח . הסכם השירות מתאר את שירות ה-IT , מתעד את יעדי רמת השירות ומגדיר את האחריות של ספק שירותי IT ושל הלקוח . הסכם שירות אחד יכול להכיל מספר שירותי IT או מספר לקוחות . ראה אמנת תפעול (OLA).
Service Level Management תוכנית ניהול השירות (SLM)	(עיצוב שירות) (שיפור שירות מתמשך) התהליך האחראי על ניהול משא ומתן על תנאי הסכם השירות ולוודא כי התנאים ממומשים בפועל. SLM אחראי להבטיח כי כל התהליכים של ניהול שירותי IT , אמנות תפעול וחוזי תמיכה , מותאמים ליעדי רמת השירות. SLM מנטר ומדווח על רמות שירות ומבצע סקרי הלקוח קבועים.
Service Level Package חבילת רמת שירות (SLP)	(אסטרטגיית שירות) רמת מוגדרת של תועלת וערבות עבור חבילת שירותים ייעודית. כל חבילת רמת שירות מעוצבת בצורה המותאמת לצרכי דפוסי פעילות עסקית מסוימת. ראה קו שירות .
Service Level Requirement הגדרת רמת שירות (SLR)	(עיצוב שירות) (שיפור שירות מתמשך) מפרט דרישות הלקוח להיבט מסוים של שירותי IT . הגדרת שירות מבוססת על יעדים עסקיים ומשמשים למשא ומתן של יעדי רמת השירות .
Service Level Target יעדי רמת השירות	(עיצוב שירות) (שיפור שירות מתמשך) מחויבות המתועדת ב הסכם שירות . יעדי רמת השירות מבוססים על הגדרת רמת השירות ונדרשים בכדי להבטיח שעיצוב שירות ה-IT מתאים למטרה. יעדי רמת השירות צריכים להיות SMART ובדרך כלל מבוססים על מדדי ביצוע עיקריים (KPI).
Service Maintenance Objective יעד תחזוקת שירות (SMO)	(תפעול שירות) הזמן הצפוי שפריט תצורה יהיה לא זמין עקב פעילויות תחזוקה מתוכננות.
Service Management ניהול השירות	ניהול השירות הינו מכלול של יכולות ארגוניות ייחודיות הקיימות כדי לספק ערך ללקוחות בצורה של שירותים.
Service Management Lifecycle מחזור ניהול השירות	גישה של ניהול שירותי IT המדגישה את החשיבות של תיאום ושליטה לאורך התפקודים , תהליכים והמערכות השונות הנדרשות לצורך ניהול מחזור חיים מלא של שירותי IT . גישה זו לוקח בחשבון אסטרטגיה , עיצוב , מעבר , תפעול ושיפור שירות מתמשך של שירותי IT .
Service Manager מנהל שירות	מנהל האחראי על ניהול מקצה לקצה של מחזור החיים של שירותי IT אחד או יותר. המונח משמש גם להגדיר כל מנהל הנמצא במנגנון ספק שירותי ה-IT . המונח בדרך כלל מתייחס ל מנהל קשרים עסקיים , מנהל תהליך , מנהל לקוח , או מנהל בכיר בעל אחריות כוללת על כל שירותי ה-IT .

מונח (אנגלי ועברי)	הגדרה
Service Operation תפעול שירות	(תפעול שירות) שלב במחזור חיים של שירותי IT. תפעול השירות כולל מספר תהליכים ותפקודים והינו אחד הכותרים של ליבת פרסומי ITIL. ראה תפעול.
Service Owner אחראי השירות	(שיפור שירות מתמשך) תפקיד האחראי על הספקת שירותי IT ייעודי.
Service Package חבילת שירותים	(אסטרטגיית שירות) תיאור מפורט של שירותי IT הנגיש להספקה עבור הלקוחות. חבילת שירותים כוללת את חבילת רמת השירות ושירות ליבה אחד או יותר ועוד שירותי תמיכה.
Service Pipeline שירותים מיועדים	(אסטרטגיית שירות) בסיס נתונים או מסמך מובנה הכולל את רשימת כלל שירותי ה-IT המתוכננים או הנמצאים בתהליכי פיתוח, אבל עדיין אינם זמינים ללקוחות. השירותים המיועדים מספקים נקודת מבט עסקית על שירותי IT עתידיים אפשריים אשר מהווים חלק מתיק השירות אשר באופן רגיל אינו מפורסם ללקוחות.
Service Portfolio תיק שירות	(אסטרטגיית שירות) אוסף השירותים המלא המנוהלים על ידי ספק השירות. תיק השירות משמש לניהול מחזור החיים של כל השירותים, וכולל שלושה סוגים: שירותים מיועדים (מתוכננים או בפיתוח), קטלוג שירותים (חי או זמין לפריסה), ושירותים שלא בתמיכה. ראה תהליך ניהול תיק שירותים (SPM), תיק חוזה.
Service Portfolio Management ניהול תיק השירותים (SPM)	(אסטרטגיית שירות) התהליך האחראי על ניהול תיק השירות. ניהול תיק השירותים מתייחס לשירותים במושגים של הערכים העסקיים אותם הם מספקים.
Service Potential פוטנציאל השירותים	(אסטרטגיית שירות) הערך הכולל האפשרי של יכולות ומשאבים של ספק שירותי IT.
Service Provider ספק שירותים	(אסטרטגיית שירות) ארגון המספק שירותים ללקוח פנימי אחד או יותר או ללקוחות חיצוניים. במונח נעשה שימוש גם כשם קיצור לספק שירותי IT. ראה ספק שירות טיפוס I, ספק שירות טיפוס II, ספק שירות טיפוס III.
Service Provider Interface ממשקי ספק השירותים (SPI)	(אסטרטגיית שירות) ממשק שבין ספק שירותי IT ובין המשתמש, הלקוח, התהליך העסקי או ספק כלשהו. ניתוח של ממשקי ספק השירותים עוזר לניהול מתואם מקצה לקצה של שירותי IT.
Service Provisioning Optimization אופטימיזציה הספקת שירות (SPO)	(אסטרטגיית שירות) ניתוחים פיננסיים ואילוצים של שירותי IT לצורך קבלת החלטה האם גישות אלטרנטיביות להספקת השירות יכולים להוריד עלויות או לשפר איכות.

מונח (אנגלי ועברי)	הגדרה
Service Reporting דיווחי שירות	(שיפור שירות מתמשך) תהליך האחראי על הפקת דוחות והפצת דוחות על הישגים ומגמות לעומת רמות שירות . דיווח השירות צריך להיות מוסכם מבחינת הפורמט, התוכן ותדירות הדוחות עם הלקוחות .
Service Request בקשת שירות	(תפעול שירות) בקשה של משתמש לקבלת מידע, או עצה, או עבור שינוי מתוקן או גישה לשירות IT . לדוגמה אתחול סיסמה, הספקת שירות IT סטנדרטי למשתמש חדש. בקשת שירות מנוהלת לרוב על ידי מרכז השירות ואין צורך בבקשת שינוי . ראה מילוי בקשה .
Service Sourcing מיקור שירות	(אסטרטגיית שירות) האסטרטגיה והגישה בקבלת ההחלטה האם לספק שירות פנימי או להוציא אותו החוצה לספק שירות חיצוני . מיקור שירות משמשת גם כביטוי למימוש אסטרטגיה זו. מיקור שירות כולל: • מיקור פנימי – שירות פנימי או משותף תוך שימוש בספקי שירות טיפוס I או ספקי שירות טיפוס II. • מיקור מסורתי – מיקור חוץ מלא תוך שימוש בספק שירות טיפוס III. • מיקור מרובה ספקים – מיקור חוץ ראשי, מאוחד או סלקטיבי תוך שימוש בספקי שירות טיפוס III.
Service Strategy אסטרטגיית השירות	(אסטרטגיית שירות) כותר של אחד מפרסומי הליבה של ITIL . אסטרטגיית השירות מבססת אסטרטגיה כוללת עבור שירותי IT ו לניהול שירותי IT .
Service Transition העברת שירות	(העברת שירות) שלב במחזור חיים של שירות IT . העברת השירות כוללת מספר תפקודים ותהליכים והוא כותר של אחד מפרסומי הליבה של ITIL . ראה מעבר .
Service Utility תועלת השירות	(אסטרטגיית שירות) פונקציונאליות של שירות IT מנקודת מבטו של הלקוח . הערך העסקי של שירות IT נוצר באמצעות השילוב של תועלת השירות (מה שהשירות מבצע בפועל) ו הערבות לשירות (עד כמה טוב השירות מתבצע בפועל). ראה תועלת .
Service Validation and Testing בדיקת ווידוא השירות	(העברת שירות) התהליך האחראי על תיקוף ובדיקות של כל שינוי או שירות IT חדש. בדיקת ווידוא השירות מבטיחה כי שירות ה- IT תואם את מפרט העיצוב ויספק את הצרכים של העסק.
Service Valuation אומדן השירות	(אסטרטגיית שירות) אומדן של העלות הכוללת להספקת שירות IT , והערך הכולל לעסק של אותו שירות IT . אומדן השירות עוזר לעסק ולספק השירות להגיע להסכמה על ערכו של שירות ה-IT .

מונח (אנגלי ועברי)	הגדרה
Service Warranty ערבות לשירות	(אסטרטגיית שירות) הבטחה כי שירות ה-IT יעמוד בדרישות המוסכמות. הערבות יכולה להיות בצורה של הסכם רשמי כגון הסכם שירות או חוזה , או יכול להיות הודעה שיוקית או תדמית מותג. הערך העסקי של שירות IT נוצר באמצעות שילוב של תועלת השירות (מה שהשירות מבצע בפועל) והערבות לשירות (עד כמה טוב השירות מתבצע בפועל). ראה ערבות .
Serviceability שירותיות	(עיצוב שירות) (שיפור שירות מתמשך) היכולת של ספק שהוא צד שלישי לעמוד בהתחייבויות החוזה . החוזה יכול את הרמות המוסכמות של אמינות , תחזוקתיות , וזמינות של פריט תצורה .
Shift משמרת	(תפעול שירות) קבוצה או צוות של אנשים המבצעים תפקיד ייעודי לפרק זמן מוגדר. לדוגמה ניתן להגדיר ארבע משמרות של צוות בקרת פעולות IT לתמיכה בשירות IT הנמצא בשימוש 24 שעות ביממה.
Simulation modelling מודל סימולציה	(עיצוב שירות) (שיפור שירות מתמשך) טכניקה היוצרת מודל פרטני לחיזוי התנהגותו של פריט תצורה או שירות IT . מודלי סימולציה יכולים להיות מאוד מדויקים אבל הם יקרים במחיר ופיתוחם גוזל זמן רב. מודל סימולציה נוצר בדרך כלל באמצעות שימוש באותם פריטי תצורה הנמדדים, עם עומסי-עבודה או טרנסקציות מלאכותיים. משתמשים במודלי סימולציה לצורך ניהול קיבולת כשחשוב לקבל תוצאות מדויקות. מודל סימולציה לפעמים נקרא בוחן ביצועים .
Single Point of Contact נקודת קשר יחידה (SPOC)	(תפעול שירות) הצבת דרך אחת ועקבית לתקשורת עם הארגון או היחידה העסקית . לדוגמה, נקודת הקשר היחידה לספק שירותי IT נקראת בדרך כלל מרכז שירות .
Single Point of Failure נקודת כשל (SPOF)	(עיצוב שירות) כל פריט תצורה העלול לגרום לתקרית בעת כשלון ואשר עבורו לא ממומשים אמצעי נגד . SPOF יכול להיות אדם או שלב בתהליך או פעילות , כמו כן רכיב בתשתיות IT . ראה כשלון .
SLAM Chart תרשים SLAM	(שיפור שירות מתמשך) תרשים ניטור הסכם שירות (ר"ת באנגלית - SLAM) משמש כעזר למעקב ודיווח על הישגים לעומת יעדי רמת שירות . תרשים SLAM מאופיין בשימוש בקודי צבעים בכדי להראות האם הושג אם לא, יעד רמת השירות שהוגדר, או כמעט ולא הושג עבור 12 החודשים הקודמים.
SMART	(עיצוב שירות) (שיפור שירות מתמשך) ראשי תיבות (Specific, Relevant and Timely, Measurable, Achievable) העוזרים לזכור את מטרות הסכם השירות ותוכניות פרויקט הצריכות להיות ייעודיות, ניתנות למדידה, ניתנות להשגה, רלוונטיות ותחומים בזמן.

מונח (אנגלי ועברי)	הגדרה
Snapshot תצלום-מצב	(העברת שירות) המצב הנוכחי של התצורה כפי שנלכד באמצעות כלי גילוי. משמש גם כמילה נרדפת לבוחן ביצועים. ראה קו בסיס.
Source מקור	ראה מיקור שירות .
Specification מפרט	מפרט רשמי של דרישות . המפרט יכול להגדיר דרישה תפעולית או טכנית, ויכול להיות חיצוני או פנימי. הרבה תקנים ציבוריים מכילים הנחיות לביצוע ומפרט. המפרט מגדיר את התקן שמולו ניתן לבצע ביקורת בארגון .
Stakeholder בעל עניין	כל האנשים בעלי אינטרס בארגון , בפרויקט , בשירות IT וכדומה. לבעלי עניין תהיה זיקה לפעילויות , מטרות, משאבים או פריטים מסופקים . בעלי עניין יכולים לכלול לקוחות , שותפים , עובדים, בעלי מניות, בעלים ועוד. ראה מודל RACI .
Standard תקן	דרישת חובה. דוגמאות כוללות ISO/IEC 20000 (תקן בינלאומי) תקן אבטחת פנימי לתצורת יוניקס או תקן ממשלתי לאופן ניהול רשומות פיננסים. המונח תקן משמש גם להתייחסות להנחיות לביצוע או למפרטים המפורסמים על ידי ארגון תקינה כמו ISO או BSI . ראה קיום מנחים .
Standard Change שינוי מתוקן	(העברת שירות) שינוי שהוא בעל סיכון נמוך שאושר מראש, יחסית שכיח, ועקבי בכל הקשור לתהליך או להוראת עבודה. לדוגמה אתחול סיסמה או הספקה של ציוד סטנדרטי לעובד חדש. בקשות שינוי אינן נדרשות לצורך שינוי מתוקן והם מתועדות ומנוטרות באמצעות מנגנונים שונים כמו בקשות שירות. ראה מודל שינויים .
Standard Operating Procedures נהלי תפעול תקיניים (SOP)	(תפעול שירות) נוהלים המשמשים את ניהול פעולות IT .
Standby מצב הכן	(עיצוב שירות) מתייחס למשאבים אשר אינם נדרשים להספקת שירותי IT חיים , אבל נגישים לצורך תוכנית המשכיות עסקית לשירותי IT . לדוגמה מרכז נתונים במצב הכן ישמש לצרכי תמיכה של כוננות מיידי , גיבוי חם או גיבוי קר .
Statement of requirements רשימת דרישות (SOR)	(עיצוב שירות) מסמך הכולל את כל הדרישות לצורך רכישת מוצר, או שירות IT חדש או שנוי לשירות קיים. ראה מסמך הסמכה (TOR).

מונח (אנגלי ועברי)	הגדרה
Status סטטוס	שם של שדה נדרש בסוגים רבים של רשומות . מראה את השלב הנוכחי במחזור החיים של פריט התצורה , התקרית , הבעיה וכדומה המקושרים.
Status Accounting פירוט סטטוס	(העברת שירות) הפעילות האחראית על תיעוד ודיווח של מחזור החיים של כל פריט תצורה.
Storage Management ניהול אחסון מידע	(תפעול שירות) התהליך האחראי על ניהול האחסון ותחזוקת הנתונים לכל אורך מחזור החיים .
Strategic אסטרטגי	(אסטרטגיית שירות) הגבוה מבין שלושת הרמות של תכנון והספקה (אסטרטגי, טקטי ותפעולי). פעילויות אסטרטגיות כוללות הגדרת יעדים ותכנון לטווח ארוך בכדי להגשים את החזון בכללותו.
Strategy אסטרטגיה	(אסטרטגיית שירות) תוכנית אסטרטגית המתוכננת להשיג יעדים מוגדרים.
Super User משתמש על	(תפעול שירות) משתמש המסייע למשתמשים אחרים בתקשורת עם מרכז השירות או לחלקים אחרים של ספק שירות ה-IT . משתמשי על בדרך כלל מספקים תמיכה לתקריות קטנות והכשרה.
Supplier ספק	(אסטרטגיית שירות) (עיצוב שירות) צד שלישי האחראי להספקת מוצרים או שירותים הנדרשים לצורך הספקת שירות ה-IT . דוגמאות לספקים כוללים מפיצי מוצרי תוכנה או חומרה, ספקי רשתות ושירותי טלפוניה וארגונים המספקים מיקור חוץ . ראה חוזה תומך (UC) , שרשרת אספקה .
Supplier and Contract Database בסיס נתוני חוזי ספקים (SCD)	(עיצוב שירות) בסיס נתונים או מסמך מובנה המשמש לניהול חוזי ספקים לכל אורך מחזור החיים שלהם. SCD כולל מאפייני מפתח של כל החוזים עם הספקים , וצריך להיות חלק ממערכת ניהול ידע שירותי .
Supplier Management ניהול ספקים	(עיצוב שירות) תהליך האחראי לוודא כי כל החוזים עם הספקים תומכים בצרכי העסק וכי הספקים מכבדים את מחויבותם החוזית.
Supply Chain שרשרת אספקה	(אסטרטגיית שירות) הפעילויות בשרשרת הערך המבוצעות על ידי הספקים . שרשרת האספקה באופן טיפוסי כוללת ספקים רבים, כל אחד מהם מוסיף ערך למוצר או לשירות . ראה רשת ערך .
Support Group קבוצת תמיכה	(תפעול שירות) קבוצת אנשים בעלי מיומנות טכנית. קבוצות תמיכה מספקות את התמיכה הטכנית הנדרשת על ידי כל תהליכי ניהול שירותי IT . ראה ניהול טכני .

מונח (אנגלי ועברי)	הגדרה
Support Hours שעות תמיכה	(עיצוב שירות) (תפעול שירות) הזמנים והשעות בהם התמיכה נגישה למשתמשים. לרוב אלה הן השעות שבו מרכז השירות נגיש. שעות התמיכה צריכות להיות מוגדרות בהסכם השירות , ויכולות להיות שונות משעות השירות . לדוגמא, שעות השירות יכולות להיות 24 שעות ביממה בעוד ששעות התמיכה יהיו רק בין השעות 19:00 – 7:00.
Supporting Service שירות תמיכה	(אסטרטגיית שירות) שירות המאפשר או מעצים שירות ליבה . לדוגמא שירותי מדריך או שירות גיבוי . ראה חבילת שירותים .
SWOT Analysis ניתוח SWOT	(שיפור שירות מתמשך) טכניקה הסוקרת ומנתחת את החוזקות והחולשות הפנימיות של הארגון וההזדמנויות והאיומים החיצוניים העומדים בפניו. SWOT הם ראשי תיבות של חוזקות, חולשות, הזדמנויות ואיומים (Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats).
System מערכת	מספר דברים הקשורים בניהם והעובדים יחד בכדי להשיג את מכלול של יעדים , לדוגמא: • מערכת מחשב כוללת חומרה, תוכנה ויישומים. • מערכת ניהול הכוללת מספר רב של תהליכים המתוכננים ומנוהלים יחד, לדוגמה מערכת ניהול האיכות. • מערכת ניהול בסיס נתונים או מערכת הפעלה, הכוללת מודולי תוכנה רבים המתוכננים לבצע מכלול של תפקודים מקושרים.
System Management ניהול מערכת	החלק מניהול שירותי IT המתרכז בניהול תשתיות IT ולא דווקא תהליכים .
Tactical טקטי	השלב האמצעי מבין שלושה שלבים לתכנון והספקה (אסטרטגי , טקטי, תפעולי). פעילויות טקטיות כוללות תוכניות לטווח בינוני הנדרשות להשיג יעדים ספציפיים, בדרך כלל לטווח זמן של שבועות עד חודשים.
Tag תווית	(אסטרטגיית שירות) קוד קצר המשמש לזיהוי של סוג . לדוגמה התוויות EC1, EC2, EC3 יזהו תוצאות שונות של לקוחות בעת ניתוח והשוואת אסטרטגיות . המונח תווית משמש גם בהתייחסות לפעילות הקצאת תוויות לדברים.
Technical Management ניהול טכני	(תפעול שירות) תפקוד האחראי על מתן מיומנויות טכניות לצורך תמיכה של שירותי IT וניהול תשתיות IT . ניהול טכני מגדיר את התפקידים של קבוצות התמיכה כמו גם את הכלים, התהליכים ו נהלים נדרשים.
Technical Observation (TO) תצפית טכנית	(שיפור שירות מתמשך) טכניקה המשמשת לשיפור השירות , חקירת בעיות ו ניהול זמינות . צוות תמיכה טכנית נפגש לסקור את ההתנהגות ו הביצועים של שירותי IT ולהפיק המלצות לשיפורים.
Technical Service שירות טכני	מילה נרדפת ל שירות תשתיתי .

מונח (אנגלי ועברי)	הגדרה
Technical Support תמיכה טכנית	מילה נרדפת ל ניהול טכני .
Tension Metrics מדדי מתח	(שיפור שירות מתמשך) מכלול של מדדים הקשורים זה לזה כך ששיפור במדד אחד הוא בעל השפעה שלילית על מדד אחר. מדדי מתח מתוכננים להבטיח השגת שיווי משקל נאות.
Terms of Reference מסמך הסמכה (TOR)	(עיצוב שירות) מסמך המפרט דרישות , היקף , פריטים מסופקים , משאבים ולוחות זמנים לפרויקט או לפעילות .
Test בדיקה	(העברת שירות) פעילות המוודא כי פריט תצורה, שירות IT, תהליך וכו' עומדים במפרט או בדרישות המוסכמות. ראה בדיקת ווידוא השירות, קבלה.
Test Environment סביבת בדיקות	(העברת שירות) סביבה מבוקרת לבדיקה של פריטי תצורה, בניות, שירותי IT, תהליכים ועוד.
Third Party צד שלישי	אדם, קבוצה או עסק אשר אינם חלק מהסכם השירות לקבלת שירות IT , אבל נדרש להבטיח הספקה מוצלחת של אותו שירות IT . לדוגמה ספק תוכנה, חברת תחזוקת חומרה או מחלקת מתקנים. דרישות מצד שלישי מפורטים לרוב במסגרת חוזה תומך או אמנת תפעול .
Third-line Support תמיכת דרג ג'	(תפעול שירות) הרמה השלישית בהיררכיה של קבוצות תמיכה המעורבות בפתרון תקריות וחקירת בעיות . כל רמה כוללת יותר מיומנויות ייעודיות או יותר זמן או משאבים אחרים.
Threat איום	כל דבר שעלול לנצל פגיעות . כל סיבה פוטנציאלית לתקרית יכולה להיחשב כאיום. לדוגמה שריפה הינה איום העלול לנצל פגיעות של ציפויי ריצפה דליקים. המונח משמש בדרך כלל בניהול אבטחת מידע ניהול כמו גם בהמשכיות עסקית של שירותי IT , אבל גם מתאים לתחומים אחרים כמו ניהול זמינות ובעיות .
Threshold סף	ערכו של מדד הגורם להפעלת התרעה או להפעלת צעדי ניהול. לדוגמה "תקרית מעדיפות דרגה 1 עדיין לא נפתרה תוך 4 שעות", "יותר מ-5 שגיאות דיסק במשך שעה" או "יותר מ-10 שינויים שנכשלו בחודש".
Throughput תפוקה	(עיצוב שירות) מדד של כמות טרנסקציות או פעילויות אחרות המבוצעות בזמן קבוע. למשל 5,000 מיילים נשלחים בשעה, 200 גישות לדיסק בשנייה.
Total Cost of Ownership עלות כוללת של הבעלות (TCO)	(אסטרטגיית שירות) מתודולוגיה המשמשת לקבלת החלטות השקעה. TCO מעריכה את העלות הכוללת של מחזור חיים של פריט תצורה , ולא רק את העלות ראשונית או מחיר הרכישה. ראה עלות כוללת של השימוש (TCU).

מונח (אנגלי ועברי)	הגדרה
Total Cost of Utilization עלות כוללת של השימוש (TCU)	(אסטרטגיית שירות) מתודולוגיה המשמשת לקבלת החלטות השקעה ומיקור שירות. TCU מעריכה את העלות הכוללת של מחזור חיים עבור לקוח המשתמש בשירות ה-IT. ראה עלות כוללת על הבעלות (TCO).
Total Quality Management ניהול איכות כוללת (TQM)	(שיפור שירות מתמשך) מתודולוגיה המשמשת לניהול שיפור שירות מתמשך באמצעות שימוש במערכת ניהול איכות. TQM מטמיעה תרבות המערבת את כל האנשים בארגון בתהליך של ניטור ושיפור מתמשך.
Transaction טרנסקציה	תפקוד מסוים המבוצע על ידי שירות IT. לדוגמה העברת כסף מחשבון בנק אחד לאחר. טרנסקציה בודדת יכולה לכלול מספר רב של הוספות, מחיקות ושינויי נתונים, כך שכל הפעולות האלו מסיימות בהצלחה מלאה או שכולן בטלות.
Transition מעבר	(העברת שירות) שינוי מצב, בהתייחס לתנועה של שירות IT או של פריט תצורה מסטאטוס אחד במחזור החיים לסטאטוס הבא.
Transition Planning and Support תמיכה ותכנון מעבר	(העברת שירות) התהליך האחראי על תכנון תהליכים של העברת שירותים ותיאום בין כל המשאבים הנדרשים. תהליכי העברת שירותים אלו הינם ניהול שינויים, ניהול נכסים ותצורת שירות, ניהול גרסאות ופריסתן, בדיקת ווידוא השירות, הערכה, וניהול ידע.
Trend Analysis ניתוח מגמה	(שיפור שירות מתמשך) ניתוח נתונים לצורך זיהוי דפוסים הקשורים לזמנים. ניתוח מגמה משמש לניהול בעיות לצורך זיהוי כשלונות שכיחים, פריטי תצורה שברירים, ובניהול קיבולת ככלי לבניית מודלים לחיזוי התנהגות עתידית. משמש גם ככלי ניהולי לאיתור פגמים בתהליכים של ניהול שירותי IT.
Tuning כוונון	הפעילות האחראית על תכנון של שינויים לצורך הפקת המיטב מהמשאבים. כונון הינו חלק מניהול ביצועים, הכולל גם ניטור של ביצועים ויישום של שינויים נדרשים.
Type I Service Provider ספק שירות טיפוס I	(אסטרטגיית שירות) ספק שירות פנימי המוטמע בתוך יחידה עסקית. יכולים להיות כמה ספקי שירות טיפוס I בתוך הארגון.
Type II Service Provider ספק שירות טיפוס II	(אסטרטגיית שירות) ספק שירות פנימי המספק שירותי IT שיתופיים למספר יחידות עסקיות.
Type III Service Provider ספק שירות טיפוס III	(אסטרטגיית שירות) ספק שירות המספק שירותי IT עבור לקוחות חיצוניים.
Underpinning Contract (UC) חוזה תומך	(עיצוב שירות) חוזה בין ספק שירותי IT לבין צד שלישי. הצד השלישי מספק מוצרים או שירותים התומכים בהספקת שירותי IT ללקוח. חוזה תומך מגדיר מטרות ותחומי אחריות הנדרשים לעמוד ביעדי רמת השירות המוסכמים בהסכם שירות.

מונח (אנגלי ועברי)	הגדרה
Unit Cost עלות יחידה	(אסטרטגיית שירות) העלות לספק שירותי IT להספקת רכיב אחד של שירותי IT. לדוגמה עלות יחידה אחת של מחשב שולחני או של טרנסקציה אחת.
Urgency דחיפות	(העברת שירות) (עיצוב שירות) אמת מידה למשך הזמן עד שיהיה לתקרית, בעיה או שינוי היקף השפעה משמעותי על העסק. לדוגמה תקרית בעלת היקף השפעה מכרעת יכולה להיות בעלת דחיפות נמוכה אם היקף ההשפעה לא יורגש בעסק אלא בתום השנה הפיננסית. היקף ההשפעה ודחיפות משמשים לקביעת עדיפות.
Usability שימושיות	(עיצוב שירות) הקלות שבה ניתן להשתמש ביישום, מוצר, או שירותי IT. דרישות שימושיות כלולים לרוב ברשימת הדרישות.
Use Case	(עיצוב שירות) טכניקה המשמשת להגדיר פונקציונאליות ויעדים נדרשים ולתכנון של בדיקות. Use Case מגדירים תסריטים ריאליסטיים המתארים אינטראקציות בין משתמשים לשירותי IT או למערכת אחרת. ראה תיק השינוי.
User משתמש	אדם העושה שימוש יומי בשירותי IT. משתמשים שונים מלקוחות מאחר שישנם לקוחות שאינם עושים שימוש בשירותי IT באופן ישיר.
User Profile פרופיל משתמש (UP)	(אסטרטגיית שירות) תבנית צריכת שירותי IT ע"י משתמש. כל פרופיל משתמש מכיל דפוס פעילות עסקית אחד או יותר.
Utility תועלת	(אסטרטגיית שירות) פונקציונאליות הניתנת באמצעות מוצר או שירות בכדי לספק בצורך מסוים. תועלת לרוב מסוכמת כ"מה הוא עושה". ראה תועלת השירות.
Validation תיקוף	(העברת שירות) פעילות המבטיחה כי שירות חדש או שינוי בשירותי IT, תהליך, תוכנית, או כל מסופקים אחרים יעמדו בדרישות העסק. תיקוף מבטיח כי הדרישות של העסק מושגות למרות שיתכנו שינויים בדרישות לעומת העיצוב המקורי. ראה אימות, קבלה, הכשרה, בדיקת ווידוא השירות.
Value Chain שרשרת ערך	(אסטרטגיית שירות) סידרה של תהליכים היוצרים מוצר או שירות בעלי ערך ללקוח. כל שלב בשרשרת מוסיף על השלב הקודם ותורם למוצר הכולל או לשירות. ראה רשת ערך.
Value for Money תמורה לכסף	אמת מידה לא פורמאלית של עלות תועלת. התמורה לכסף לרוב מבוססת על השוואה של עלות אפשרויות אחרות. ראה ניתוח עלות תועלת.
Value Network רשת ערך	(אסטרטגיית שירות) יחסי גומלין מורכבים בין שני קבוצות / ארגונים או יותר. הערך מושג באמצעות החלפת ידע, מידע, מוצרים או שירותים. ראה שרשרת ערך, שותפות.

מונח (אנגלי ועברי)	הגדרה
Value on Investment ערך ההשקעה (VOI)	(שיפור שירות מתמשך) מידת התועלת הצפויה מהשקעה מסוימת. VOI לוקח בחשבון רווחים פיננסיים וגם תועלות לא מוחשיות. ראה החזרת ההשקעה .
Variable Cost עלות משתנה	(אסטרטגיית שירות) עלות התלויה בעד כמה משתמשים בשירות IT , כמה מוצרים מיוצרים, כמות וסוגי המשתמשים או כל דבר אחר אשר אינו יכול להיות קבוע מראש. ראה דינאמיקה של עלות משתנה .
Variable Cost Dynamics דינאמיקה של עלות משתנה	(אסטרטגיית שירות) טכניקה המשמשת להבנה כיצד העלות הכוללת מושפעת על ידי האלמנטים המשתנים והמורכבים התורמים להספקה של שירותי IT .
Variance שונות	ההבדל שבין ערך מתוכנן לערך ממשי נמדד. בדרך כלל משמש בניהול פיננסי , ניהול קיבולת ותוכנית ניהול שירות , אבל יכול להיות רלוונטי לכך תחום בו נעשה שימוש בתוכניות .
Verification אימות	(העברת שירות) פעילות המוודא כי שירות חדש או שינוי בשירות IT, תהליך, תוכנית, או פריט מסופק אחר הינו שלם, מדויק, אמין ועונה על מפרט העיצוב. ראה תיקוף, קבלה, בדיקת ווידוא השירות.
Verification and Audit אימות ובקרה	(העברת שירות) הפעילויות האחראיות לוודא כי המידע בבסיס נתוני תצורה (CMDB) הינו מדויק וכי כל פריטי התצורה מזוהים ומתועדים בו. אימות ובקרה כולל בדיקות קבועות אשר הינם חלק מתהליכים אחרים. לדוגמה בדיקת מספר סדרתי של מחשב שולחני כאשר משתמש מדווח על תקרית. בקרה הינה בדיקה תקופתית ופורמאלית.
Version מהדורה	(העברת שירות) מהדורה המשמשת לזיהוי קו בסיס מסוים של פריט תצורה . ככלל, גרסאות משתמשות בשיטה של מתן שמות המשמשת לזהות את הסדר או התאריך עבור כל קו בסיס . לדוגמה יישום משכורות גרסה 3 כוללת עדכונים תפעוליים מעבר לגרסה 2.
Vision חזון	תיאור כיצד הארגון רואה את עצמו בעתיד. החזון נוצר על ידי ההנהלה הבכירה ומשמש ככלי עזר להשפעה על התרבות ועל תכנון אסטרטגי .
Vital Business Function תפקוד עסקי חיוני (VBF)	(עיצוב שירות) תפקוד של תהליך עסקי אשר הינו קריטי להצלחת העסק . תפקודים אלו הינם שיקולים חשובים בניהול המשכיות עסקית , ניהול המשכיות של שירותי IT ו ניהול זמינות .
Vulnerability פגיעות	חולשה הניתנת לניצול ע"י איום . לדוגמה פתחה פתוחה בחומת האש, סיסמה שמעולם לא שונתה, שטיח דליק. חוסר בבקרה נחשב גם הוא לפגיעות.
Warm Standby גיבוי חם	מילה נרדפת לשחזור לרמה סבירה .

מונח (אנגלי ועברי)	הגדרה
Warranty ערבות	(אסטרטגיית שירות) הבטחה או בטחונות כי מוצר או שירות יעמוד בדרישות המוסכמות. ראה בדיקת ווידוא השירות, ערבות לשירות.
Work in Progress הוראות בביצוע (WIP)	סטטוס שמשמעותו כי פעילויות החלו אבל עדיין לא הסתיימו. בשימוש שכיח לסטטוס של תקריות, בעיות, שינויים ועוד.
Work Instruction הוראת עבודה	מסמך הכולל הוראות מפורטות המתארות מהם שלבי הביצוע של פעילות כלשהי. הוראות עבודה כוללות הרבה יותר פרטים מאשר בנוהל והן נוצרות רק אם נדרשות הוראות ביצוע מפורטות.
Workaround פתרון זמני	(תפעול שירות) צמצום או מניעה של היקף ההשפעה של תקרית או בעיה אשר עדיין לא נמצא עבורן פתרון מלא. למשל אתחול של פריט תצורה שכשל. פתרונות זמניים לבעיות מתועדות ברשומות שגיאה ידועה. פתרונות זמניים לתקריות שאין להן רשומות בעיה מקושרות, נרשמות ברשומת תקרית.
Workload עומס-עבודה	המשאבים הנדרשים לספק חלק ידוע של שירותי IT. עומס עבודה יכול להיות מסווג על פי משתמשים, קבוצות משתמשים, או תפקודים בתוך שירותי IT. הדבר נעשה בכדי לעזור בניתוח וניהול קיבולת, ביצועים וניצולת של פריטי תצורה ושירותי IT. המונח עומס עבודה משמש לעיתים כמילה נרדפת לתפוקה.

מילון מונחי ITIL – הגדרות (מיון עברי)

מונח (עברי ואנגלי)	הגדרה
COBIT	(שיפור שירות מתמשך) יעדי שליטה למידע וטכנולוגיות משיקות (COBIT) מספקת קווים מנחים ונוהג מיטבי לצורך ניהול תהליכי IT. COBIT יוצא לאור על ידי IT Governance Institute. IT Governance Institute. ראה www.isaca.org לקבלת מידע נוסף.
CRAMM	מתודולוגיה וכלי לניתוח וניהול סיכונים. CRAMM פותחה על ידי ממשלת בריטניה, אך כעת נמצאת בבעלות פרטית. מידע נוסף זמין באתר www.cramm.com
ISO 9000	מונח כללי המתייחס למספר תקנים בין-לאומיים וקווים מנחים למערכת ניהול איכות. ראה www.iso.org ראה ארגון התקנים הבינלאומי (ISO).
ISO 9001	תקן בין-לאומי למערכת ניהול איכות. ראה ISO 9000, תקן.
ISO/IEC 17799	(שיפור שירות מתמשך) הנחיות לבצוע של ISO לניהול אבטחת מידע. ראה תקן.
ISO/IEC 20000	מפרט והנחיות לבצוע של ISO לניהול שירותי IT. התקן מותאם לנוהג המיטבי של ITIL.
ISO/IEC 27001	(עיצוב שירות) (שיפור שירות מתמשך) מפרט ISO לניהול אבטחת מידע. ההנחיות לבצוע התואמות הינן ISO/IEC 17799. ראה תקן.
PMBOK	תקן ניהול פרויקטים אשר פורסם ומתוחזק על ידי ארגון ניהול פרויקטים. PMBOK הם ראשי תיבות של גוף הידע לניהול פרויקטים. ראה www.pmi.org למידע נוסף. ראה פרויקטים בסביבה מבוקרת (PRINCE2).
SMART	(עיצוב שירות) (שיפור שירות מתמשך) ראשי תיבות (Specific, Relevant and Timely, Measurable, Achievable) העוזרים לזכור את מטרות הסכם השירות ותוכניות פרויקט הצריכות להיות ייעודיות, ניתנות למדידה, ניתנות להשגה, רלוונטיות ותחומים בזמן.
Use Case	(עיצוב שירות) טכניקה המשמשת להגדיר פונקציונאליות ויעדים נדרשים ולתכנון של בדיקות. Use Case מגדירים תסריטים ריאליסטיים המתארים אינטראקציות בין משתמשים לשירותי IT או למערכת אחרת. ראה תיק השינוי.
אבחון Diagnosis	(תפעול שירות) שלב במחזור החיים של תקרית או בעיה. מטרת האבחון היא לזהות פתרון זמני לתקרית או את שורש הבעיה.

מונח (עברי ואנגלי)	הגדרה
אבטחה Security	ראה ניהול אבטחת מידע .
אבטחת איכות (QA) Quality Assurance	(העברת שירות) התהליך האחראי על אבטחת איכותו של המוצר, השירות או התהליך תוך מתן ערכו הייעודי.
אומדן Estimation	מתן ערך המשוער למדד או לעלויות על בסיס ניסיון. אומדן משמש גם עבור ניהול זמינות וניהול קיבולת , כשיטת המידול הזולה ביותר אך הפחות מדויקת.
אומדן השירות Service Valuation	(אסטרטגיית שירות) אומדן של העלות הכוללת להספקת שירות IT , והערך הכולל לעסק של אותו שירות IT . אומדן השירות עוזר לעסק ולספק השירות להגיע להסכמה על ערכו של שירות ה-IT .
אופטימיזציה הספקת שירות (SPO) Service Provisioning Optimization	(אסטרטגיית שירות) ניתוחים פיננסיים ואילוצים של שירות IT לצורך קבלת החלטה האם גישות אלטרנטיביות להספקת השירות יכולים להוריד עלויות או לשפר איכות .
אופן עבודה Practice	שיטת עבודה, או השיטה שבה העבודה צריכה להיעשות. אופני עבודה יכולים להכיל פעילויות , תהליכים , תפקודים , תקנים וקווים מנחים . ראה נוהל מיטבי .
אחוז ניצול Percentage utilisation	(עיצוב שירות) משך הזמן שרכיב נמצא במצב עסוק במשך זמן נתון. לדוגמא אם CPU עסוק במשך 1800 שניות במהלך שעה אחת, אחוז הניצול שלו הוא 50%.
אחראי השירות Service Owner	(שיפור שירות מתמשך) תפקיד האחראי על הספקת שירות IT ייעודי.
איום Threat	כל דבר שעלול לנצל פגיעות . כל סיבה פוטנציאלית לתקרית יכולה להיחשב כאיום. לדוגמה שריפה הינה איום העלול לנצל פגיעות של ציפויי ריצפה דליקים. המונח משמש בדרך כלל בניהול אבטחת מידע ניהול כמו גם בהמשכיות עסקית של שירותי IT , אבל גם מתאים לתחומים אחרים כמו ניהול זמינות ובעיות .
איכות Quality	היכולת של מוצר, שירות , או תהליך לספק ערך מיועד. לדוגמא, רכיב חומרה יכול להיחשב כפריט בעל איכות גבוהה במידה והוא נותן את הביצועים הצפויים ברמת האמינות הנדרשת. תהליך איכות דורש יכולת ניטור יעילות ואפקטיביות ולשפר אותם בהתאם לנדרש. ראה מערכת ניהול האיכות .
אימות Verification	(העברת שירות) פעילות המוודא כי שירות חדש או שינוי בשירות IT , תהליך, תוכנית, או פריט מסופק אחר הינו שלם, מדויק, אמין ועונה על מפרט העיצוב. ראה תיקוף , קבלה , בדיקת ווידוא השירות .

מונח (עברי ואנגלי)	הגדרה
אימות ובקרה Verification and Audit	(העברת שירות) הפעילויות האחראיות לוודא כי המידע בבסיס נתוני תצורה (CMDB) הינו מדויק וכי כל פריטי התצורה מזוהים ומתועדים בו. אימות ובקרה כולל בדיקות קבועות אשר הינם חלק מתהליכים אחרים. לדוגמה בדיקת מספר סדרתי של מחשב שולחני כאשר משתמש מדווח על תקרית. בקרה הינה בדיקה תקופתית ופורמאלית.
אירוע Event	(תפעול שירות) שינוי מצב אשר הינה בעלת משמעות לניהול פריט תצורה או שירות IT. המונח אירוע משמש גם לציון התרעה או הודעה הנוצרת על ידי איזשהו שירות IT, פריט תצורה או על ידי כלי ניטור. אירועים בדרך כלל דורשים נקיטת פעולה על ידי איש צוות פעולות IT ולעיתים קרובות מובילים לרישום תקרית במערכת.
אמינות Reliability	(עיצוב שירות) (שיפור שירות מתמשך) אמת המידה לזמן שפריט תצורה או שירות IT יכולים לספק את התפקוד המוסכם ללא הפרעות. בדרך כלל נמדד באמצעות MTBF או MTBSI. המונח אמינות משמש גם לצורך ציון רמת הסבירות שתהליך, פונקציה וכדומה ימשיכו לספק את הפלטים הנדרשים. ראה זמינות.
אמנת תפעול (OLA) Operational Level Agreement	(עיצוב שירות) (שיפור שירות מתמשך) הסכם שבין ספק שירותי IT לבין חלק אחר של אותו הארגון. OLA תומכת ביכולת ספק שירותי ה-IT לספק שירותי IT ללקוחותיו. OLA מגדיר את המוצרים או השירותים שיסופקו ואת גבולות האחריות של שני הצדדים. לדוגמא ניתן להגדיר OLA - בין ספק שירותי IT ומחלקת הרכש הקונה חומרה בזמנים מוגדרים. - בין מרכז השירות וקבוצת תמיכה לספק פתרונות לתקריות בטווח זמן מוסכם. ראה הסכם שירות.
אמצעי נגד Countermeasure	ניתן לשימוש להתייחסות לכל סוג של בקרה. המונח אמצעי נגד משמש בדרך כלל להתייחסות לאמצעים המגבירים את כושר ההתאוששות, סיבולת ליקויים או אמינות של שירות IT.
אסטרטגי Strategic	(אסטרטגיית שירות) הגבוה מבין שלושת הרמות של תכנון והספקה (אסטרטגי, טקטי ותפעולי). פעילויות אסטרטגיות כוללות הגדרת יעדים ותכנון לטווח ארוך בכדי להגשים את החזון בכללותו.
אסטרטגיה Strategy	(אסטרטגיית שירות) תוכנית אסטרטגית המתוכננת להשיג יעדים מוגדרים.
אסטרטגיית השירות Service Strategy	(אסטרטגיית שירות) כותר של אחד מפרסומי הליבה של ITIL. אסטרטגיית השירות מבססת אסטרטגיה כוללת עבור שירותי IT ולניהול שירותי IT.
אפקטיביות Effectiveness	(שיפור שירות מתמשך) מדד המגדיר האם יעדי התהליך, השירות או הפעילות הושגו. תהליך או פעילות אפקטיביים הם כאלו אשר השיגו את היעדים המוסכמים. ראה מדד ביצוע עיקרי (KPI).

מונח (עברי ואנגלי)	הגדרה
ארגון Organisation	חברה, ישות משפטית או מוסד אחר. דוגמאות לארגונים שאינם חברות כוללות את ארגון התקנים הבינלאומי או את itSMF . המונח ארגון, משמש לעיתים גם לתיאור ישות הכוללת כוח אדם, משאבים ותקציב . לדוגמא פרייקט , או יחידה עסקית .
ארגון התקנים הבינלאומי (ISO) International Organization for Standardization	ארגון התקנים הבינלאומי (ISO) הינו הארגון הגדול בעולם לפיתוח תקנים . ISO הינו ארגון שאינו ממשלתי, המהווה רשת של ארגוני תקנים ב- 156 מדינות. מידע נוסף על ISO ניתן לקבל ב- www.iso.org
ארכיטקטורה Architecture	(עיצוב שירות) מבנה המערכת או שירות IT , כולל יחסי הגומלין של הרכיבים בין לבין עצמם ובין סביבתם. ארכיטקטורה כוללת גם את התקנים והקווים המנחים המובילים את עיצוב והתפתחות המערכת .
בארץ On-shore	(אסטרטגית שירות) אספקת שירות ממיקום הנמצא בתוך הארץ שבו ממוקם הלקוח . ראה מעבר לים , קרוב לארץ .
בגרות Maturity	(שיפור שירות מתמשך) מידת אמינות , יעילות ואפקטיביות של תהליך, תפקוד , ארגון ועוד. התהליך או התפקוד הבוגרים ביותר הינם מתואמים רשמית ל אסטרטגיה וליעדים העסקיים , והינם נתמכים במסגרת של שיפור מתמשך.
בדיקה Test	(העברת שירות) פעילות המוודא כי פריט תצורה, שירות IT, תהליך וכו' עומדים במפרט או בדרישות המוסכמות. ראה בדיקת ווידוא השירות, קבלה.
בדיקת ווידוא השירות Service Validation and Testing	(העברת שירות) התהליך האחראי על תיקוף ובדיקות של כל שינוי או שירות IT חדש. בדיקת ווידוא השירות מבטיחה כי שירות ה-IT תואם את מפרט העיצוב ויספק את הצרכים של העסק.
בו זמנית Concurrency	אומדן לכמות המשתמשים העוסקים באותה פעולה במקביל.
בוחן ביצועים Benchmark	(שיפור שירות מתמשך) מצב מתועד של דבר בנקודת זמן מסוימת. ניתן ליצור בוחן ביצועים לתצורה , לתהליך או לכל מכלול נתונים אחר. לדוגמא ניתן להשתמש בבוחן ביצועים במקרים הבאים: • שיפור שירות מתמשך, לצורך ביסוס המצב הנוכחי לניהול השיפור. • ניהול קיבולת, בכדי לתעד מאפייני ביצועים במהלך פעולות רגילות. ראה מידוד , קו בסיס .
ביצועים Performance	אמת מידה של מה הושג או סופק על ידי מערכת , אדם, צוות, תהליך או שירות IT .

מונח (עברי ואנגלי)	הגדרה
ביקורת Audit	ביקורת רשמית הכוללת ווידוא לצורך בדיקה האם התקן או מכלול של קווים מנחים מתבצע כנדרש, האם הרשומות מדויקות, או האם מושגים יעדי היעילות והאפקטיביות . ביקורת יכולה להיות מבוצעת על ידי קבוצה פנימית או חיצונית. ראה הסמכה, מבדק.
בניה Build	(העברת שירות) פעילות של הרכבת מספר פריטי תצורה לצורך יצירת חלק משירות IT. המונח בניה נמצא בשימוש גם ביחס לגרסה אשר אושרה להפצה. לדוגמא בנית שרת או בנית מחשב נישא. ראה תצורת ייחוס.
בסיס נתוני חוזי ספקים (SCD) Supplier and Contract Database	(עיצוב שירות) בסיס נתונים או מסמך מובנה המשמש לניהול חוזי ספקים לכל אורך מחזור החיים שלהם. SCD כולל מאפייני מפתח של כל החוזים עם הספקים , וצריך להיות חלק ממערכת ניהול ידע שירותי .
בסיס נתוני תצורה (CMDB) Configuration Management Database	(העברת שירות) בסיס נתונים המשמש לאחסון רשומות תצורה לאורך כל מחזור החיים שלהן. מערכת ניהול התצורה מתחזקת בסיס נתוני תצורה (CMDB) אחד או יותר וכל בסיס נתונים כולל מאפיינים של פריטי תצורה, ויחסי הגומלין ביניהן לבין שאר פריטי התצורה.
בעיה Problem	(תפעול שירות) הסיבה של תקרית אחת או יותר. הסיבה לא תמיד ידועה בעת יצירת רשומת בעיה והתהליך של ניהול בעיות אחראי על חקירה נוספת.
בעל התהליך Process Owner	תפקיד שמהותו לוודא כי התהליך מותאם למטרה . האחריות של בעל התהליך כוללות מתן חסות, עיצוב , ניהול שינויים ושיפור מתמיד של התהליך ושל מדדיו . בדרך כלל תפקיד זה מוטל על אותו אדם המבצע את תפקיד מנהל התהליך , אבל שני התפקידים יכולים להיות מופרדים בארגונים גדולים.
בעל עניין Stakeholder	כל האנשים בעלי אינטרס בארגון , בפרויקט , בשירות IT וכדומה. לבעלי עניין תהיה זיקה לפעילויות , מטרות , משאבים או פריטים מסופקים . בעלי עניין יכולים לכלול לקוחות , שותפים , עובדים , בעלי מניות, בעלים ועוד. ראה מודל RACI.
בקרה/פיקוח Control	אמצעים לניהול סיכונים , ווידוא כי היעדים העסקיים מושגים או הבטחה כי התהליך ממומש. דוגמאות לבקרה כוללות מדיניות , נהלים , תפקידים , RAID, מנעולי דלתות ועוד. בקרה נקראת לפעמים גם אמצעי נגד או שומר סף. בקרה משמעותה גם ניהול הפקת התועלת או התנהגות של פריט תצורה , מערכת או שירות IT .

מונח (עברי ואנגלי)	הגדרה
בקרת פעולות IT IT Operations Control	(תפעול שירות) התפקוד האחראי על ניטור ושליטה של שירותי IT ותשתיות IT. ראה גשר תפעולי.
בקרת תהליך Process Control	הפעילות לתכנון ולוויסות התהליך, עם יעדים לביצוע התהליך ביעילות, באפקטיביות ובאופן עקבי.
בקרת תפעול Operations Control	מילה נרדפת לבקרת פעולות IT.
בקרת תצורה Configuration Control	(העברת שירות) הפעילות האחראית להבטיח כי תוספות, שינויים והסרה של פריטי תצורה מנוהלים כראוי, לדוגמא באמצעות הגשת בקשת שינוי (RFC) או בקשת שירות.
בקשה לשינוי Change Request	מילה נרדפת לערך בקשת שינוי.
בקשת שינוי (RFC) Request for Change	(העברת שירות) בקשה רשמית לצורך ביצוע שינוי. RFC כולל את פרטי השינוי המוצע והוא מתועד על נייר או באופן אלקטרוני. המונח RFC משמש בטעות לצורך המונח רשומת שינוי או השינוי עצמו.
בקשת שירות Service Request	(תפעול שירות) בקשה של משתמש לקבלת מידע, או עצה, או עבור שינוי מתוקן או גישה לשירות IT. לדוגמא אתחול סיסמה, הספקת שירות IT סטנדרטי למשתמש חדש. בקשת שירות מנוהלת לרוב על ידי מרכז השירות ואין צורך בבקשת שינוי. ראה מילוי בקשה.
ברירת התאוששות Recovery Option	(עיצוב שירות) אסטרטגיה לתגובה להפרעה לשירות. אסטרטגיות נפוצות כוללות אסטרטגיות כמו: לא לביצוע, מעקב ידני, הסדרי גומלין, שחזור הדרגתי, שחזור לרמה סבירה, התאוששות מהירה, שחזור מיידי. ברירות התאוששות יכולות לעשות שימוש במתקן ייעודי או במתקן של צד שלישי המשותף למספר עסקים.
גורם הצלחה קריטי (CSF) Critical Success Factor	משהו שחייב להתבצע בכדי שתהליך, פרויקט, תוכנית, או שירות IT יצליח. מדדי ביצוע עיקריים (KPI) משמשים למדידת ההישגים של כל CSF. לדוגמה, גורם הצלחה קריטי של "הגן על שירותי IT בעת ביצוע שינויים" ניתן למדידה על ידי מדד ביצוע עיקרי כמו "הירידה באחוזים של שינויים שלא צלחו", "הירידה באחוזים של שינויים הגורמים לתקריות" ועוד.
גיבוי Backup	(עיצוב שירות)(תפעול שירות) העתקת נתונים לצורך הגנה מפני איבוד השלמות או הזמינות של הנתונים המקוריים.
גיבוי חם Warm Standby	מילה נרדפת לשחזור לרמה סבירה.
גיבוי קר Cold Standby	מילה נרדפת לשחזור הדרגתי.

מונח (עברי ואנגלי)	הגדרה
גילוי Detection	(תפעול שירות) שלב במחזור החיים של תקרית. כתוצאה מהגילוי ספק השירות מודע לתקרית. גילוי יכול להתבצע באופן אוטומטי, או יכול להיות התוצאה של דיווח משתמש על תקרית.
גמישות תפעולית Scalability	היכולת של שירות IT, תהליך, פריט תצורה וכדומה. לבצע את תפקודו המוסכם כאשר עומס-העבודה או ההיקף משתנים.
גרסה Release	(העברת שירות) שילוב של חומרה, תוכנה, תיעוד, תהליכים ורכיבים נוספים הנדרשים בכדי ליישם שינוי מאושר אחד או יותר בשירותי IT. התוכן של כל גרסה מנוהל, נבדק ונפרס כישות אחת.
גשר תפעולי Operations Bridge	(תפעול שירות) מיקום פיזי שממנו מנטרים ומנהלים שירותי IT ותשתיות IT.
דוח חריגים Exception Report	מסמך הכולל פרטים על אחד או יותר ממדדי הביצוע העיקריים (KPI) או מטרות חשובות אחרות, אשר עברו את ערך הסף המוגדר להן. דוגמאות כוללות מטרות בהסכמי שירות (SLA) שלא הגיעו או עלולים שלא להגיע אליהם ומדד ביצועים המעיד על בעיית קיבולת פוטנציאלית.
דחיפות Urgency	(העברת שירות) (עיצוב שירות) אמת מידה למשך הזמן עד שיהיה לתקרית, בעיה או שינוי היקף השפעה משמעותי על העסק. לדוגמה תקרית בעלת היקף השפעה מכרעת יכולה להיות בעלת דחיפות נמוכה אם היקף ההשפעה לא יורגש בעסק אלא בתום השנה הפיננסית. היקף ההשפעה ודחיפות משמשים לקביעת עדיפות.
דיגום אנליטי Analytical Modelling	(אסטרטגיית השירות) (עיצוב שירות) (שיפור שירות מתמשך) טכניקה העושה שימוש במודלים מתמטיים בכדי לחזות את ההתנהגות של פריט תצורה או של שירות IT. שימוש שכיח בדיגום אנליטי ניתן למצוא בניהול קיבולת ובניהול זמינות. ראה מידול.
דיווחי שירות Service Reporting	(שיפור שירות מתמשך) תהליך האחראי על הפקת דוחות על הישגים ומגמות לעומת רמות שירות. דיווח השירות צריך להיות מוסכם מבחינת הפורמט, התוכן ותדירות הדוחות עם הלקוחות.
דינאמיקה של עלות משתנה Variable Cost Dynamics	(אסטרטגיית שירות) טכניקה המשמשת להבנה כיצד העלות הכוללת מושפעת על ידי האלמנטים המשתנים והמורכבים התורמים להספקה של שירותי IT.
דפוס פעילות עסקית (PBA) Pattern of Business Activity	(אסטרטגיית שירות) פרופיל עומס עבודה של פעילות עסקית אחת או יותר. דפוסים של פעילות עסקית משמשים את ספק שירותי IT לצורך הבנה ותכנון של רמות שונות בפעילויות העסקיות. ראה פרופיל משתמש.
דרישה Requirement	(עיצוב שירות) הצהרה רשמית של מה נדרש. לדוגמה הגדרת רמת שירות, דרישה לפרויקט, דרישה לפריטים מסופקים עבור תהליך. ראה רשימת דרישות (SOR).

מונח (עברי ואנגלי)	הגדרה
דרישות קדם להצלחה (PFS) Prerequisite for Success	פעילות אשר חייבת להתבצע עד תומה, או תנאי שצריך להתקיים, בכדי לאפשר יישום מוצלח של תהליך או תוכנית . PFS הינו לרוב פלט של תהליך אחד המשמש כקלט נדרש ל תהליך אחר.
הגדרת רמת שירות (SLR) Service Level Requirement	(עיצוב שירות) (שיפור שירות מתמשך) מפרט דרישות הלקוח להיבט מסוים של שירותי IT . הגדרת שירות מבוססת על יעדים עסקיים ומשמשים למשא ומתן של יעדי רמת השירות .
הוצאה הונית (CAPEX) Capital Expenditure	(אסטרטגיית שירות) עלות הרכישה של דבר אשר יהפוך ל נכס פיננסי, לדוגמה ציוד מחשוב ומבנים. ערך ה נכס מופחת לאורך מספר תקופות פיננסיות.
הוצאה תפעולית (OPEX) Operational Expenditure	מילה נרדפת ל עלות תפעולית .
הוראות בביצוע (WIP) Work in Progress	סטאטוס משמעותו כי פעילויות החלו אבל עדיין לא הסתיימו. בשימוש שכיח ל סטאטוס של תקריות , בעיות , שינויים ועוד.
הוראת עבודה Work Instruction	מסמך הכולל הוראות מפורטות המתארות מהם שלבי הביצוע של פעילות כלשהי. הוראות עבודה כוללות הרבה יותר פרטים מאשר בנוהל והן נוצרות רק אם נדרשות הוראות ביצוע מפורטות.
החזרת השקעה (ROI) Return on Investment	(אסטרטגיית שירות)(שיפור שירות מתמשך) אמת מידה לתועלת הצפויה מהשקעה. במובן הפשוט מדובר ברווח הנקי של השקעה המחולק בשווי הנקי של הנכס המושקע. ראה ערך נוכחי נקי , ערך ההשקעה (VOI).
היבט בקרה Control perspective	(אסטרטגיית שירות) גישה לניהול של שירותי IT , תהליכים , תפקודים , נכסים ועוד. יכולים להיות כמה היבטי בקרה שונים על אותו שירות IT , תהליך וכדומה, דבר המאפשר ליחידים או לקבוצות להתמקד במה שחשוב ורלוונטי ל תפקידם הספציפי. לדוגמה, היבט בקרה כולל ניהול מגיב או מונע כחלק מ פעולות IT , או מנקודת מבט של מחזור החיים עבור צוות פריקט יישומי .
היוון Capitalization	(אסטרטגיית שירות) הכרה ב עלות גבוהה כהון, למרות שלא נרכש שום נכס . דבר זה מבוצע לצורך פיזור ההשפעה של העלות לאורך מספר תקופות פיננסיות. הדוגמה השכיחה ביותר היא של פיתוח תוכנה, או רכישה של רישיונות תוכנה.
היסטוריית שינויים Change History	(העברת שירות) מידע על כל השינויים שבוצעו לפריט תצורה במהלך חייו. היסטורית שינויים כוללת את כל רשומת השינויים המתייחסים לפריט התצורה.

מונח (עברי ואנגלי)	הגדרה
היקף Scope	הגבול או עד השיעור שעבורו מוגדר תהליך, נוהל, הסמכה, או חוזה. לדוגמה היקף ניהול שינויים יכול לכלול את כל שירותי ה-IT החיים ופריטי תצורה הקשורים אליהם, היקף ההסמכה של ISO/IEC 20000 יכולה לכלול את כל שירותי ה-IT המסופקים ממרכז מחשבים מסוים.
היקף ההשפעה Impact	(תפעול שירות) (העברת שירות) מדד להשפעה הנגרמת ע"י תקרית, בעיה או שינוי על תהליכים עסקיים. היקף ההשפעה מתייחסת לרוב למידה בה מושפעת רמת השירות. היקף ההשפעה ודחיפות משמשים להגדרת עדיפות.
הכשרה Qualification	(העברת שירות) פעילות המבטיחה כי תשתית IT הינה מספקת, מוגדרת כנדרש לתמיכה ביישומים או בשירותי IT. ראה תיקוף.
הנהלת ה-IT IT Directorate	(שיפור שירות מתמשך) ההנהלה הבכירה אצל ספק שירותים, האחראית על פיתוח והספקת שירותי IT. מופיעה במרבית המשרדים הממשלתיים בבריטניה.
הנחיות לבצוע (COP) Code of Practice	קווים מנחים אשר יוצאים לאור על ידי גוף ציבורי או מכון תקנים, כמו ISO או BSI. תקנים רבים מכילים הנחיות לבצוע ומפרט. הנחיות לבצוע מתארות נוהל מיטבי מומלץ.
הסדרי גומלין Reciprocal Arrangement	(עיצוב שירות) סוג של ברירת התאוששות. הסכם בין שני ארגונים אשר חולקים בניהם משאבים במקרה חירום. לדוגמא, חדר שרתים או שימוש במחשב מרכזי.
הסכם Agreement	מסמך המתאר את ההבנות הרשמיות בין שני צדדים או יותר. הסכם אינו מחייב מבחינה משפטית, אלא אם כן הוא מהווה חלק מחוזה. ראה הסכם שירות (SLA) ואמנת תפעול (OLA).
הסכם שירות (SLA) Service Level Agreement	(עיצוב שירות) (שיפור שירות מתמשך) הסכם שבין ספק שירותי IT לבין הלקוח. הסכם השירות מתאר את שירותי ה-IT, מתעד את יעדי רמת השירות ומגדיר את האחריות של ספק שירותי IT ושל הלקוח. הסכם שירות אחד יכול להכיל מספר שירותי IT או מספר לקוחות. ראה אמנת תפעול (OLA).
הסלמה היררכית Hierarchic Escalation	(תפעול שירות) דיווח או עירוב של דרגים ניהוליים בכירים יותר לסיוע בעת הסלמה.
הסלמה תפקודית Functional Escalation	(תפעול שירות) העברת תקרית, בעיה או שינוי לצוות טכני בדרגה גבוהה יותר של מומחיות, לעזרה בעת הסלמה.
הסלמה Escalation	(תפעול שירות) פעילות המשיגה משאבים נוספים כאשר הם נדרשים בכדי לעמוד ביעדי רמת השירות או בציפיות הלקוח. הסלמה יכולה להיות נדרשת בכל תהליך ניהול שירותי IT, אבל לרוב היא מקושרת לניהול תקריות, ניהול בעיות וניהול תלונות לקוח. קיימים שני סוגי הסלמות, הסלמה תפקודית והסלמה היררכית.

מונח (עברי ואנגלי)	הגדרה
הסמכה Certification	הנפקה של תעודה המאשרת עמידה בתקן מסוים. הסמכה כוללת ביקורת רשמית על ידי גוף עצמאי מוסמך . המונח הסמכה משמש גם במשמעות של הענקת תעודה המבטיחה כי אדם מסוים הוא בעל ההכשרה הנדרשת.
העברת שירות Service Transition	(העברת שירות) שלב במחזור חיים של שירות IT. העברת השירות כוללת מספר תפקודים ותהליכים והוא כותר של אחד מפרסומי הליבה של ITIL. ראה מעבר .
הערכה Evaluation	(העברת שירות) התהליך האחראי להערכת שירות IT חדש, או שירות שבוצע בו שינוי, בכדי לוודא כי הסיכונים אכן מנוהלים, ולעזור בהחלטה האם להמשיך בתהליך השינוי. הערכה משמשת גם כביטוי להשוואת תוצאה ממשית עם התוצאה הצפויה, או השוואה בין שתי אלטרנטיבות.
הערכת סיכונים Risk Assessment	הצעדים ההתחלתיים של ניהול סיכונים . ניתוח של ערך הנכסים לעסק, זיהוי איומים לנכסים אלו, והערכת מידת הפגיעות של כל נכס לאיום המדובר. הערכת סיכונים יכול להיות כמותית (המתבסס על נתונים מספריים) או איכותית.
הפסקת שירות מתוכננת (PSO) Projected Service Outage	(העברת שירות) מסמך אשר מזהה את ההשפעה של שינויים מתוכננים, פעילויות תחזוקה ותוכניות בדיקה על רמות שירות מוסכמות.
הפצת קריאות ממוכנת (ACD) Automatic Call Distribution	(תפעול שירות) שימוש בטכנולוגיית מידע לצורך ניתוב שיחות נכנסות לאדם המתאים ביותר במשך הזמן קצר ביותר.
הפרדת עניינים (SoC) Separation of Concerns	(אסטרטגיית שירות) גישה לעיצוב פתרון או שירות IT המחלק את הבעיה לחלקים הניתנים לפתרון בנפרד. גישה זו מפרידה את המה (שצריך לבצע) לעומת האיך (שצריך לבצע).
הצהרת משימה Mission Statement	הצהרת משימה של הארגון הינה קצרה אך כוללת תיאור מלא של מטרות וכוונות הארגון . הצהרת משימה מגדירה מה נדרש להשיג, אך לא את הדרכים להשגה.
הצלחה מהירה Quick Win	(שיפור שירות מתמשך) פעילות שיפור המצופה לספק החזרת השקעה תוך זמן קצר בעלות נמוכה ומאמץ מועט. ראה עיקרון פרטו .
הרשאות Rights	(תפעול שירות) זכויות או היתרים הניתנים למשתמש או לתפקיד . לדוגמה זכויות לשינוי נתונים מסוימים או לאשר שינוי .
השבת השירות Restoration of Service	ראה לשחזר .

מונח (עברי ואנגלי)	הגדרה
התאוששות Recovery	(עיצוב שירות) (תפעול שירות) חזרתו של פריט תצורה או שירות IT למצב עבודה. התאוששות של שירות IT בדרך כלל כולל שחזור נתונים למצב ידוע. אחרי ההתאוששות יתכן כי ידרשו צעדים נוספים לפני ששירות IT יהיה זמין שוב למשתמשים (השבת השירות).
התאוששות מהירה Fast Recovery	(עיצוב שירות) ברירת התאוששות הידועה גם בשם כוננות מיידית. מתארגנים לקראת התאוששת של שירותי IT בזמן קצר, בדרך כלל תוך פחות מ-24 שעות. באופן טיפוסי התאוששות מהירה משתמשת במיתקן קבע יעודי עם מערכות מחשוב ותוכנה המוכנים לתפעול של שירותי IT. התאוששות מיידית יכולה להמשך עד 24 שעות, במידה ויש צורך בשחזור נתונים מתוך גיבויים.
התאמה למטרה Fit for Purpose	מונח לא רשמי לתיאור תהליך, פריט תצורה, שירות IT וכו', המסוגל לעמוד ביעדים או ברמות השירות שלו. להיות מתאים למטרה דורש התאמה לעיצוב, מימוש, בקרה ותחזוקה.
התחלת פעולה Invocation	(עיצוב שירות) אתחול הצעדים המוגדרים בתוכנית. לדוגמה התחלה של תוכנית המשכיות עסקית לשירות IT עבור שירות IT אחד או יותר.
התרעה Alert	(תפעול שירות) אות אזהרה כי הושג סף מוגדר, חל שינוי כלשהו או כשולן. לעתים קרובות, התרעות נוצרות ומנוהלות באמצעות כלי ניהול מערכת, ומנוהלו על ידי תהליך ניהול אירועים.
ועדת היגוי IT (ISG) IT Steering Group	קבוצה רשמית האחראית כי האסטרטגיות והתוכניות של ספק שירותי IT אל מול העסק יהיו מתואמים ככל שניתן. ועדת היגוי IT כוללת ייצוג בכיר של העסק ושל ספק שירותי ה-IT.
זהות Identity	(תפעול שירות) שם ייחודי המשמש לזיהוי משתמש, אדם או תפקיד. הזהות משמשת גם למתן הרשאות למשתמש, אדם או תפקיד. דוגמאות לזהויות יכולות להיות שם משתמש "משהכהן" או תפקיד "מנהל שינויים".
זיהוי תצורה Configuration Identification	(העברת שירות) הפעילות האחראית על איסוף מידע על פריטי תצורה ויחסי הגומלין ביניהם והעלאת המידע לבסיס נתוני תצורה (CMDB). זיהוי תצורה גם אחראי על תיוג פריטי התצורה עצמם, כך שרשומות התצורה התואמות יהיו ניתנות לאיתור.
זמינות Availability	(עיצוב שירות) היכולת של פריט תצורה או שירות IT לבצע את תפקידו המוגדר כאשר הדבר נדרש. הזמינות נקבעת על ידי אמינות, תחזוקתיות, שירותיות, ביצועים, ואבטחה. זמינות בדרך כלל מחושבת באחוזים. חישוב זה מבוסס לרוב, על זמן שירות מוסכם ועל זמן השבתה. הנוהג המיטבי לחשב זמינות הוא ע"י שימוש במדידות של תוצאות עסקיות עבור שירותי IT.

מונח (עברי ואנגלי)	הגדרה
זמינות גבוהה High Availability	(עיצוב שירות) גישה או עיצוב המקטינים או מסתירים את השפעות כשלון פריט תצורה על המשתמשים של שירות IT. פתרונות זמינות גבוהה מעוצבים כך שיוכלו להגיע לרמת הזמינות המוסכמת, ומשתמשים בטכניקות כגון סיבולת ליקויים, כושר התאוששות והתאוששות מהירה בכדי להקטין את כמות התקריאות והיקף השפעה שלהן.
זמינות רציפה Continuous Availability	(עיצוב שירות) גישה או תכנון לצורך השגת 100% זמינות. לשירות IT הזמין ברציפות אין זמן השבתה מתוכנן או לא מתוכנן.
זמן הדממה מתוכנן Planned Downtime	(עיצוב שירות) זמן מוסכם שבו שירות IT לא יהיה זמין. זמן הדממה מתוכנן בדרך כלל משמש לתחזוקה, שדרוג או בדיקות. ראה חלון השינוי, זמן השבתה.
זמן השבתה (DT) Downtime	(עיצוב שירות) (תפעול שירות) הזמן שבו פריט תצורה או שירות IT אינם זמינים במסגרת זמן השירות המוסכם שלהם. הזמינות של שירות IT מחושבת לעיתים מתוך זמן השירות המוסכם וזמן ההשבתה.
זמן ממוצע בין נפילות (MTBF) Mean Time Between Failures	(עיצוב שירות) מדד המשמש למדידה ודיווח של אמינות. MTBF הינו הזמן הממוצע ששירות IT או פריט תצורה מבצע את התפקוד המוסכם ללא הפרעות. זמן זה נמדד החל מתחילת מתן שירות ה-IT או תחילת תפקודו של פריט התצורה ועד לכשל הבא.
זמן ממוצע בין תקריאות שירות (MTBSI) Mean Time Between Service Incidents	(עיצוב שירות) מדד המשמש למדידה ודיווח של אמינות. MTBSI הינו הזמן הממוצע בין כשל של שירות IT או של כלל המערכת ועד הכשל הבא. MTBSI שווה בערכו לחיבור הערכים של $MTRS + MTBF$ יחד.
זמן ממוצע לשחזור שירות (MTRS) Mean Time to Restore Service	הזמן הממוצע הלוקח לשחזור של שירות IT או פריט תצורה אחרי כשלון. MTRS נמדד מרגע הכשל של שירות IT או פריט התצורה ועד לשחזור מלא ותקין שלהם. ראה תחזוקתיות, זמן ממוצע לתיקון.
זמן ממוצע לתיקון (MTTR) Mean Time To Repair	הזמן הממוצע הלוקח לתקן פריט תצורה או שירות IT לאחר כשלון. MTTR נמדד מהרגע שבו שירות ה-IT או פריט התצורה נכשלים ועד לתיקון הכשל. MTTR אינו כולל את הזמן הנדרש להתאוששות או שחזור. לעיתים נעשה שימוש שגוי ב-MTTR כזמן ממוצע לשחזור השירות.
זמן מענה Response Time	מידת הזמן הלוקח להשלים פעולה או טרנסקציה. בשימוש בניהול קיבולת כמידה לביצועים של תשתיות IT, ובניהול תקריאות כמידה לזמן הנדרש למענה טלפוני או לתחילת האבחון.

מונח (עברי ואנגלי)	הגדרה
זמן שירות מוסכם (AST) Agreed Service Time	(עיצוב שירות) ביטוי בעל משמעות זהה לשעות שירות, לרוב בשימוש בחישובים רשמיים של זמינות. ראה זמן השבתה.
חבילת עיצוב שירות (SDP) Service Design Package	(עיצוב שירות) מסמך או מסמכים המגדירים את כל האספקטים של שירות IT ודרישותיו במהלך כל שלב של מחזור החיים. חבילת עיצוב השירות מופקת עבור כל שירות IT חדש, שינוי משמעותי או עם הפסקת שירות IT.
חבילת רמת שירות (SLP) Service Level Package	(אסטרטגיית שירות) רמת מוגדרת של תועלת וערבות עבור חבילת שירותים ייעודית. כל חבילת רמת שירות מעוצבת בצורה המותאמת לצרכי דפוסי פעילות עסקית מסוימת. ראה קו שירות.
חבילת שירותי ליבה (CSP) Core Service Package	(אסטרטגיית שירות) תיאור מפורט של שירות ליבה שיכול להיות משותף על ידי חבילת רמת שירות אחת או יותר. ראה חבילת שירותים.
חבילת שירותים Service Package	(אסטרטגיית שירות) תיאור מפורט של שירות IT הנגיש להספקה עבור הלקוחות. חבילת שירותים כוללת את חבילת רמת השירות ושירותי ליבה אחד או יותר ועוד שירותי תמיכה.
חוזה Contract	הסכם כובל משפטית בין שני צדדים או יותר.
חוזה שירות Service Contract	(אסטרטגיית שירות) חוזה המיועד להספקת שירות IT אחד או יותר. המונח חוזה שירות משמש גם כביטוי להסכם להספקת שירותי IT, בין אם מדובר בחוזה משפטי או הסכם שירות. ראה תיק חוזה.
חוזה תומך (UC) Underpinning Contract	(עיצוב שירות) חוזה בין ספק שירותי IT לבין צד שלישי. הצד השלישי מספק מוצרים או שירותים התומכים בהספקת שירותי IT ללקוח. חוזה תומך מגדיר מטרות ותחומי אחריות הנדרשים לעמוד ביעדי רמת השירות המוסכמים בהסכם שירות.
חזון Vision	תיאור כיצד הארגון רואה את עצמו בעתיד. החזון נוצר על ידי ההנהלה הבכירה ומשמש ככלי עזר להשפעה על התרבות ועל תכנון אסטרטגי.
חזרה לפעילות Return to Normal	(עיצוב שירות) השלב בתוכנית המשכיות עסקית לשירותי IT שבו יש חזרה לתפקוד רגיל. לדוגמה, במידה ונעשה שימוש במרכז מחשבים חלופי, שלב זה בתוכנית יחזיר את מרכז המחשבים העיקרי לפעילות ויאפשר להפעיל שוב את התוכנית המשכיות עסקית לשירותי IT.
חי Live	(העברת שירות) מתייחס לשירות IT או פריט תצורה הנמצא בשימוש לצורך הספקת שירות ללקוח.

מונח (עברי ואנגלי)	הגדרה
חיוב Charging	(אסטרטגיית שירות) דרישה לתשלום עבור שירותי IT . דרישה לתשלום עבור שירותי IT הינה אופציונאלית, וארגונים רבים בוחרים להתייחס לספק שירותי ה-IT כאל מרכז עלות .
חיוב דיפרנציאלי Differential Charging	טכניקה התומכת בניהול ביקוש על ידי תמחור בעלויות שונות עבור תפקודים זהים של שירותי IT הניתנים בזמנים שונים.
חיוב תיאורטי Notional Charging	(אסטרטגיית שירות) גישה לחיוב תשלום עבור שירותי IT . חיובים ללקוחות מחושבים ומובאים לידיעת הלקוחות , אך לא מועבר כסף ממשי. חיובים תיאורטיים לפעמים מוגשים בכדי להבטיח כי הלקוחות מודעים לעלויות אותם הם גורמים, או כשלב בתהליך לקראת חיוב לתשלום בפועל.
חלון גרסה Release Window	מילה נרדפת לחלון השינוי .
חלון השינוי Change Window	(העברת שירות) זמן קבוע ומוסכם מתי ניתן ליישם שינויים או גרסאות עם מינימום השפעה על שירותים. חלון השינוי לרוב מתועד בהסכמי שירות.
חשבונאות Accounting	(אסטרטגיית השירות) תהליך האחראי על זיהוי העלויות הממשיות של מתן שירותי IT , השוואה לעלויות המתקצבות, וטיפול בסטייה מהתקציב .
טבלת הרשאות Authority Matrix	מילה נרדפת לערך מודל RACI .
טכנולוגיית המידע (IT) Information Technology	השימוש בטכנולוגיה לצורך אחסון, תקשורת או עיבוד מידע. הטכנולוגיה כוללת באופן טיפוסי מחשבים, תקשורת, יישומים ותוכנות אחרות. המידע יכול לכלול מידע עסקי , שמע, תמונות, וידאו ועוד. טכנולוגיית המידע משמשת בדרך כלל לתמיכה בתהליכים עסקיים באמצעות שירותי IT .
טקטי Tactical	השלב האמצעי מבין שלושה שלבים לתכנון והספקה (אסטרטגי , טקטי, תפעולי). פעילויות טקטיות כוללות תוכניות לטווח בינוני הנדרשות להשיג יעדים ספציפיים, בדרך כלל לטווח זמן של שבועות עד חודשים.
טרנסקציה Transaction	תפקוד מסוים המבוצע על ידי שירותי IT . לדוגמה העברת כסף מחשבון בנק אחד לאחר. טרנסקציה בודדת יכולה לכלול מספר רב של הוספות, מחיקות ושינויי נתונים, כך שכל הפעולות האלו מסיימות בהצלחה מלאה או שכולן בטלות.
יחידה עסקית (BU) Business Unit	(אסטרטגיית שירות) חלק מתוך מכלול העסק אשר הינו בעל תוכניות , מדדים, הכנסות ועלויות משלו. לכל יחידה עסקית יש נכסים משלה המשמשים ליצירת ערך ללקוחות בצורה של מוצרים ושירותים .

מונח (עברי ואנגלי)	הגדרה
יחידת עלות Cost Unit	(אסטרטגיית שירות) הקטגוריה הנמוכה ביותר אליה מיוחסות עלויות. יחידות עלות הינם בדרך כלל דברים שניתן לסופרם בקלות (למשל כמות כוח אדם, רישיונות תוכנה) או דברים שנמדדים בקלות (למשל שימוש ב-CPU, צריכת חשמל). יחידות עלות נכללות ברכיבי עלות. לדוגמא, רכיב עלות של "הוצאות" יכול לכלול יחידות עלות של בתי מלון, תחבורה, ארוחות ועוד. ראה סוג עלות.
יחס החזר פנימי (IRR) Internal Rate of Return	(אסטרטגיית שירות) טכניקה המשמשת ככלי עזר בעת קבלת החלטות בנושא הוצאה הנית. יחס ההחזר הפנימי מחשב ערך מספרי המאפשר השוואה בין שתי אפשרויות השקעה או יותר. ערך גבוה של IRR מצין השקעה טובה יותר. ראה ערך נוכחי נקי, החזרת השקעה (ROI).
יחסי גומלין Relationship	קשר או אינטראקציה בין שני דברים או שני אנשים. בניהול קשרי עסקיים מדובר באינטראקציה שבין ספק שירותי IT לבין העסק. בניהול תצורה זהו הקשר שבין שני פריטי תצורה המזהה תלות או קשר ביניהם. לדוגמה יישומים יכולים להיות קשורים לשרתים עליהם הם מורצים, לשירותי IT יש קשרים רבים עם פריטי תצורה התורמים ליכולת מתן השירות.
יישום Application	תוכנה המספקת תפקודים הנדרשים לשירותי IT. יישום אחד יכול להיות חלק משירותי IT אחד או יותר. היישום רץ על שרת אחד או יותר או לקוח אחת או יותר. ראה ניהול יישום, תיק יישומים.
יכולת Capability	(אסטרטגיית שירות) היכולת של ארגון, אדם, תהליך, יישום, פריט תצורה או שירותי IT לבצע פעילות. יכולות הינן נכסים לא מוחשיים של הארגון. ראה משאב.
יעד Objective	המטרה המוגדרת או מטרת התהליך, הפעילות, או הארגון כמכלול אחד. יעדים מוגדרים בדרך כלל כמטרות מדידות. המונח יעד משמש גם באופן לא רשמי במשמעות של דרישה. ראה תוצאה.
יעד לזמן התאוששות (RTO) Recovery Time Objective	(תפעול שירות) הזמן המקסימאלי המוגדר להתאוששות של שירותי IT לאחר הפרעה. רמת השירות הנדרשת לאספקה יכולה להיות נמוכה יותר מיעדי רמת השירות הרגילים. יש לנהל משא ומתן ליעד לזמן התאוששות עבור כל שירותי IT ולסכם ולתעד אותו. ראה ניתוח השפעה עסקית.

מונח (עברי ואנגלי)	הגדרה
יעד לנקודת התיקון (RPO) Recovery Point Objective	(תפעול שירות) מקסימום הנתונים העלול ללכת לאיבוד אחרי שחזור של שירות לאחר הפרעה. יעד לנקודת התיקון בא לביטוי כמשך הזמן לפני הכשלות . לדוגמה, יעד נקודת התיקון של יום אחד יכולה להיתמך ע"י גיבויים יום יומיים, כך שכמות הנתונים העלולה ללכת לאיבוד היא של עד 24 שעות. נקודת התיקון של כל שירות IT צריכה להיות מוגדרת תוך משא ומתן, מוסכמת ומתועדת, ומשמשת כדרישה לעיצוב שירות ולתוכניות המשכיות עסקית לשירותי IT .
יעד עסקי Business Objective	(אסטרטגיית שירות) היעד של התהליך העסקי , או של העסק כמכלול. היעדים העסקיים תומכים בחזון העסק , מספקים הכוונה לאסטרטגיית IT , ולרוב נתמכים על ידי שירותי IT .
יעד תחזוקת שירות (SMO) Service Maintenance Objective	(תפעול שירות) הזמן הצפוי שפריט תצורה יהיה לא זמין עקב פעילויות תחזוקה מתוכננות .
יעדי רמת השירות Service Level Target	(עיצוב שירות) (שיפור שירות מתמשך) מחויבות המתועדת בהסכם שירות . יעדי רמת השירות מבוססים על הגדרת רמת השירות ונדרשים בכדי להבטיח שעיצוב שירות ה-IT מתאים למטרה . יעדי רמת השירות צריכים להיות SMART ובדרך כלל מבוססים על מדדי ביצוע עיקריים (KPI) .
יעילות Efficiency	(שיפור שירות מתמשך) מדד המגדיר האם נעשה שימוש בכמות הנכונה של משאבים לצורך בצוע תהליך, שירות או פעילות תהליך יעיל משיג את יעדיו במינימום זמן, כסף, כוח אדם או משאבים אחרים. ראה מדד ביצוע עיקרי (KPI) .
יתירות Redundancy	מילה נרדפת ל סיבולת ליקויים . למונח יתירות יש משמעות כללית לדבר מיושן או דבר שאין בו יותר צורך.
יתרון לגודל Economies of scale	(אסטרטגיית שירות) הפחתה בעלויות הממוצעות המתאפשרת באמצעות הגדלת השימוש בנכסים או שירותי IT . ראה יתרון להיקף .
יתרון להיקף Economies of scope	(אסטרטגיית שירות) הפחתה בעלויות הקשורה ל שירותי IT על ידי שימוש בנכסים קיימים למטרות נוספות. לדוגמה הספקת שירותי IT חדש מתשתית IT קיימת. ראה יתרון לגודל .
כוונון Tuning	הפעילות האחראית על תכנון של שינויים לצורך הפקת המיטב מהמשאבים . כונון הינו חלק מניהול ביצועים , הכולל גם ניטור של ביצועים ויישום של שינויים נדרשים.
כוננות מיידית Hot Standby	מילה נרדפת ל התאוששות מהירה או שחזור מידי .

מונח (עברי ואנגלי)	הגדרה
כרטיס ניקוד מאוזן (BSC) Balanced Scorecard	(שיפור שירות מתמשך) כלי ניהולי אשר פותח על ידי ד"ר רוברט קפלן (מבית הספר למינהל עסקים באוניברסיטת הארוורד) וד"ר דויד נורטון. כרטיס ניקוד מאוזן מאפשר לפרק אסטרטגיה למדדי ביצוע עיקריים (KPI). ביצועים כנגד מדדי הביצוע העיקריים משמשים בעיקר בכדי להדגים עד כמה האסטרטגיה מיושמת היטב. לכרטיס ניקוד מאוזן יש 4 אזורים עיקריים, שבכל אחד יש מספר קטן של מדדי ביצוע עיקריים . אותם 4 האזורים נלקחים בחשבון ברמות פירוט שונות לכל אורך הארגון .
כשלון Failure	(תפעול שירות) איבוד היכולת לתפעל בהתאם למפרט , או לספק את הפלט הנדרש. המונח כשלון יכול להימצא בשימוש בהקשר לשירותי IT , תהליכים , פעילויות , פריטי תצורה ועוד. כשלון גורם לעיתים קרובות תקרית .
כשר הגבה Responsiveness	מידה הזמן הנדרשת למתן תגובה. כמו זמן מענה של טרנסקציה או המהירות שבה ספק שירותי IT נותן מענה לתקרית או לבקשת שינוי ועוד.
כשר התאוששות Resilience	(עיצוב שירות) היכולת של פריט תצורה או שירותי IT לעמוד בכשלון או להתאושש בצורה מהירה בעקבות הכשלון . לדוגמא כבל בעל ציפוי מגן יהיה עמיד בפני כשל במצבי מתיחה. ראה סיבולת ליקויים .
לא לביצוע Do Nothing	(עיצוב שירות) ברירת התאוששות . ספק השירות מסכים באופן רשמי עם הלקוח כי התאוששות של שירותי IT מסוים לא תתבצע.
להפיק את המרב האפשרי Optimise	סקר , תכנון ובקשה לשינויים , בכדי להשיג את מקסימום היעילות והאפקטיביות של תהליך , פריט תצורה , יישום ועוד.
לוח מחוונים Dashboard	(תפעול שירות) ייצוג גרפי של כלל הביצועים והזמינות של שירותי IT . מסך לוח המחוונים יכול להתעדכן בזמן אמת ויכול להיכלל כחלק מדוחות ניהול ודפי אינטרנט. לוחות המחוונים יכולים לשמש לתמיכה בתוכנית ניהול השירות , ניהול אירועים , ואבחון תקריות .
ליקוי Fault	מילה נרדפת לשגיאה .
לקוח Client	מונח כללי שמשמעותו לקוח , העסק , או הלקוח העסקי . לדוגמא מנהל חשבון יכול לשמש כביטוי נרדף למנהל לקוח . המונח לקוח משמש גם במשמעות של: - מחשב המשמש את המשתמש באופן ישיר כמו מחשב שולחני, מחשב כף יד, או עמדת עבודה. - חלק ממערך יישום שרת-לקוח שמשמש עושה בה שימוש ישיר לדוגמא יישום דואר אלקטרוני.

מונח (עברי ואנגלי)	הגדרה
לקוח/קונה Customer	אדם הקונה מוצרים או שירותים. הלקוח של ספק שירות IT הינו אדם או קבוצה של אנשים המגדירים ומסכימים על יעדי רמת השירות. המינוח לקוח משמש גם באופן לא רשמי לתאר משתמש, לדוגמא "זהו ארגון ממוקד לקוח".
לקוח חיצוני External Customer	לקוח העובד עבור עסק אחר השונה מספק שירותי IT. ראה ספק שירות חיצוני, לקוח פנימי.
לקוח עסקי Business Customer	(אסטרטגיית שירות) מקבל המוצר או השירות מהעסק. לדוגמא עם העסק הוא יצרן מכונות אזי הלקוח העסקי הינו האדם שקונה את המכונה.
לקוח פנימי Internal Customer	לקוח העובד עבור אותו עסק, שבו משתתף ספק שירותי ה-IT. ראה ספק שירותים פנימי, לקוח חיצוני.
לשחזר Restore	(תפעול שירות) נקיטת פעולה לצורך השבת שירות IT אל המשתמשים לאחר תיקון או התאוששות מתקרית. זהו היעד העיקרי של ניהול תקריות.
לתפעל Operate	לבצע כפי הנדרש. כאשר תהליך או פריט תצורה מספקים את התוצאה הנדרשת. לתפעל פירושו לבצע פעולה אחת או יותר. לדוגמא, בכדי לתפעל מחשב נדרשת פעילות יום יומית על מנת שהמחשב יוכל לספק ולבצע את פעילויותיו כנדרש.
מאגר ידע Knowledge Base	(העברת שירות) מסד נתונים לוגי המכיל מידע לצורך שימוש במערכת ניהול ידע שירותי.
מאפיין Attribute	(העברת שירות) חלק מהמידע שיש על פריט תצורה. דוגמאות לכך יכולות להיות שם, מיקום, מספר מהדורה ועלות. מאפיינים של פריטי תצורה נשמרים בבסיס נתוני התצורה (CMDB). ראה יחסי גומלין.
מבדק Assessment	בדיקה וניתוח שמטרתה לבדוק האם התקן או מכלול הקווים המנחים מתבצע כנדרש, האם הרשומות מדויקות והאם מושגים בהצלחה יעדי היעילות והאפקטיביות. ראה ביקורת.
מבנה ארגון ביצועי Performance Anatomy	(אסטרטגיית שירות) גישה לתרבות הארגונית המשלבת ומנהלת באופן אקטיבי, מנהיגות ואסטרטגיה, הכשרת כוח אדם, שדרוג יכולות טכנולוגיות, ניהול ביצועים וחדשנות.
מבנה תצורה Configuration Structure	(העברת שירות) ההיררכיה ויחסי גומלין אחרים בין כל פריטי התצורה המרכיבים את התצורה עצמה.
מדד Metric	(שיפור שירות מתמשך) ערך נמדד ומדווח, המסייע לניהול תהליך, שירות IT או פעילות. ראה מדד ביצוע עיקרי (KPI).

מונח (עברי ואנגלי)	הגדרה
מדד ביצוע עיקרי (KPI) Key Performance Indicator	(שיפור שירות מתמשך) מדד העוזר בניהול תהליך, שירות IT, או פעילות. מדדים רבים ניתנים למדידה, אך רק המדדים החשובים ביותר מוגדרים כמדדי ביצוע עיקריים (KPI) ומשמשים באופן פעיל לניהול ודיווח על תהליך, שירות IT, או פעילות. מדד ביצוע עיקרי נדרש כדי להבטיח יעילות, אפקטיביות, ועלות תועלת בניהול. ראה גורם הצלחה קריטי (CSF).
מדד חיצוני External Metric	מדד המשמש למדידת הספקת שירות IT ללקוח. מדדים חיצוניים מוגדרים בדרך כלל בהסכם שירות ומדווחים ללקוחות. ראה מדד פנימי.
מדד פנימי Internal Metric	מדד המשמש את ספק שירותי ה-IT לצורך ניטור יעילות, אפקטיביות, או עלות תועלת התהליכים הפנימיים של ספק שירותי ה-IT. מדדים פנימיים באופן רגיל אינם מדווחים ללקוח של שירותי ה-IT. ראה מדד חיצוני.
מדד קבלת שירות (SAC) Service Acceptance Criteria	(העברת שירות) מכלול של קריטריונים הבאים לוודא כי שירותי IT מספקים את הפונקציונאליות הנדרשת ואת הדרישות לאיכות וכי ספק שירותי IT מוכן לתפעל את שירות ה-IT החדש מרגע פריסתו. ראה קבלה.
מדדי מתח Tension Metrics	(שיפור שירות מתמשך) מכלול של מדדים הקשורים זה לזה כך ששיפור בממד אחד הוא בעל השפעה שלילית על מדד אחר. מדדי מתח מתוכננים להבטיח השגת שיווי משקל נאות.
מדיניות Policy	תיעוד רשמי של ציפיות וכוונות ניהוליות. מדיניות משמשת להכוונת קבלת החלטות, להבטיח עקביות ויישום כנדרש של תהליכים, תקנים, תפקידים, פעילויות, תשתיות IT ועוד.
מדיניות אבטחת מידע Information Security Policy	(עיצוב שירות) המדיניות השולטת בגישה של הארגון לניהול אבטחת מידע.
מדיניות האבטחה Security Policy	מילה נרדפת למדיניות אבטחת מידע.
מהדורה Version	(העברת שירות) מהדורה המשמשת לזיהוי קו בסיס מסוים של פריט תצורה. ככלל, גרסאות משתמשות בשיטה של מתן שמות המשמשת לזהות את הסדר או התאריך עבור כל קו בסיס. לדוגמה יישום משכורת גרסה 3 כוללת עדכונים תפעוליים מעבר לגרסה 2.
מהמדף Off the Shelf	מילה נרדפת לערך מוצרי מדף מסחריים (COTS).
מודל Model	ייצוג של מערכת, תהליך, שירות IT, פריט תצורה ועוד העוזרים בהבנה או בחיזוי התנהגות עתידית.

מונח (עברי ואנגלי)	הגדרה
מודל RACI RACI	(עיצוב שירות) (שיפור שירות מתמשך) מודל המשמש להגדרת תפקידים ותחומי אחריות. RACI הם ראשי תיבות באנגלית לאחראי , נותן דין וחשבון, מיועץ, מיוזם. ראה בעל עניין .
מודל בשלות היכולת (CMM) Capability Maturity Model	(שיפור שירות מתמשך) מודל בשלות היכולת עבור תוכנה (הידוע גם כ-CMM או SW-CMM) הינו מודל המשמש לזיהוי נהגים מיטביים בכדי להעצים בגרות של תהליכים . CMM פותחה על ידי מכון התוכנה ההנדסי (SEI) של אוניברסיטת קרנגי מלון. בשנת 2000, מודל SW-CMM שודרג ל-CMMI (מודל משולב של בשלות היכולת). מכון התוכנה ההנדסי (SEI) אינו מתחזק יותר את מודל SW-CMM, את שיטות ההערכה הקשורות אליו, או את חומרי ההכשרה.
מודל יכולת eSourcing לארגוני לקוחות (eSCM-CL) eSourcing Capability Model for Client Organizations	(אסטרטגית שירות) מסגרת העוזרת לארגונים בהנחיית הניתוחים וההחלטות לגבי מודלים ואסטרטגיות של מיקור שירות . eSCM-CL פותח על ידי אוניברסיטת קרנגי מלון. ראה eSCM-SP .
מודל יכולת eSourcing לספקי שירות (eSCM-SP) eSourcing Capability Model for Service Providers	(אסטרטגית שירות) מסגרת העוזרת לספקי שירותי IT בפיתוח יכולות ניהול שירותי IT שלהם מנקודת המבט של מיקור שירות . eSCM-SP פותח על ידי אוניברסיטת קרנגי מלון. ראה eSCM-CL .
מודל משולב של בשלות היכולת (CMMI) Capability Maturity Model Integration	(שיפור שירות מתמשך) מודל משולב של בשלות היכולת (CMMI) הינה גישה לתהליך שיפור מתמשך שפותח על ידי מכון התוכנה ההנדסי (SEI) של אוניברסיטת קרנגי מלון. CMMI מספק לארגון את האלמנטים ההכרחיים הנדרשים לתהליכים אפקטיביים. ניתן לעשות בו שימוש לצורך הנחיית תהליכי שיפור על פני פרויקט, חטיבה, או הארגון כולו. CMMI עוזר לשלב בין תפקודים מסורתיים שונים בארגון, להגדיר יעדים ועדיפויות לשיפור תהליכים, להנחות תהליכי איכות ולספק נקודת ייחוס להערכת תהליכים נוכחיים. ראה www.sei.cmu.edu/cmmi ראה מודל בשלות היכולת , שיפור שירות מתמשך , בגרות .

מונח (עברי ואנגלי)	הגדרה
מודל סימולציה Simulation modelling	(עיצוב שירות) (שיפור שירות מתמשך) טכניקה היוצרת מודל פרטני לחיזוי התנהגותו של פריט תצורה או שירות IT. מודלי סימולציה יכולים להיות מאוד מדויקים אבל הם יקרים במחיר ופיתוחם גוזל זמן רב. מודל סימולציה נוצר בדרך כלל באמצעות שימוש באותם פריטי תצורה הנמדדים, עם עומסי-עבודה או טרנסקציות מלאכותיים. משתמשים במודלי סימולציה לצורך ניהול קיבולת כשחשוב לקבל תוצאות מדויקות. מודל סימולציה לפעמים נקרא בוחן ביצועים.
מודל קאנו Kano Model	(אסטרטגית שירות) מודל אשר פותח על ידי נוריאקי קאנו, המשמש לצורך הבנת העדפות הלקוח. מודל קאנו לוקח בחשבון מאפיינים של שירותי IT המקובצים לתחומים כמו גורמים בסיסים, גורמים רגשיים, גורמי ביצועים ועוד.
מודל שינויים Change Model	(העברת שירות) שיטת התמודדות עם סוג מסוים של שינוי שניתן לחזור עליה. מודל שינוי מגדיר שלבים מקדמיים אשר יתבצעו לצורך שינוי מאותו סוג. מודל שינויים יכול להיות מאוד פשוט, ללא דרישות אשרור (למשל אתחול סיסמה) או שהשינוי יכול להיות מורכב ביותר עם הרבה צעדים מקדמיים הדורשים אשרור (לדוגמה שחרור עדכון גרסה). ראה שינוי מתוקנן, מועצה מייעצת לשינויים.
מודל תכנן-עשה-בדוק-פעל (PDCA) Plan-Do-Check-Act	(שיפור שירות מתמשך) מעגל בעל 4 שלבים לניהול תהליכים, שאופיין על ידי אדוארד דמינג. תכנן-עשה-בדוק-פעל מכונה בשם מעגל דמינג. תכנן: עצב או עדכן תהליכים התומכים בשירותי IT. עשה: יישם את התוכנית ונהל את התהליכים. בדוק: מדוד את התהליכים ושירותי ה-IT, השווא עם היעדים והפק דוחות. פעל: תכנן ויישם שינויים לשיפור התהליכים.
מוסמך Accredited	בעל סמכות רשמית לביצוע התפקיד. לדוגמא גוף מוסמך יכול להיות מוסמך לספק הכשרה או לבצע ביקורת.
מועצה מייעצת לשינויי חירום (ECAB) Emergency Change Advisory Board	(העברת שירות) ועדת משנה למועצה המייעצת לשינויים (CAB) המקבלת החלטות לגבי שינויי חירום בעלי השפעה רחבה. ניתן להחליט על החברות בוועדה בעת זימון הפגישה, והיא תלויה באופי שינוי החירום.
מועצה מייעצת לשינויים (CAB) Change Advisory Board	(העברת שירות) קבוצת אנשים הממליצה למנהל השינויים בנושאי מבדקים, הגדרת סדר עדיפויות ולוחות זמנים לביצוע השינויים. מועצה זו מורכבת לרוב מנציגים מכל התחומים הנכללים אצל ספק שירותי IT, העסק, וצד שלישי כגון ספקים.
מוצרי מדף מסחריים (COTS) Commercial off the Shelf	(עיצוב שירות) תוכנת יישומים או תוכנה אותה ניתן לקנות מצד שלישי.

מונח (עברי ואנגלי)	הגדרה
מוקד תמיכה Help Desk	(תפעול שירות) נקודת קשר למשתמשים לדיווח על תקריות. מוקד תמיכה הינו לרוב יותר ממוקד טכנית מאשר מרכז שירות ואינו מספק נקודת קשר יחידה לכל האינטראקציה עם המשתמש. המונח מוקד תמיכה משמש גם כמילה נרדפת למרכז שירות.
מחזור חיי תקרית מורחב Expanded Incident Lifecycle	(ניהול זמינות) שלבים מפורטים של מחזור החיים של תקרית. השלבים הם: גילוי, אבחון, תיקון, התאוששות, שיקום. במחזור חיי תקרית מורחב נעשה שימוש לצורך הבנת כל הגורמים התורמים להיקף ההשפעה של התקרית ותכנון כיצד ניתן לשלוט בהם או להפחיתם.
מחזור חיים Lifecycle	השלבים השונים בחיי שירות IT, פריט תצורה, תקרית, בעיה, שינוי ועוד. מחזור החיים מגדיר את סיווג הסטאטוס ואת שינויי הסטאטוס המורשים. לדוגמא: - מחזור חיים של יישום כולל דרישות, עיצוב, בניה, פריסה, תפעול ואופטימיזציה. - מחזור חיי שגיאה מורחב כוללים: גילוי, מענה, ניתוח, תיקון, התאוששות, שחזור. - מחזור חיי שרת יכולים לכלול: הזמנה, קבלה, בבדיקה, חי, סיום שימוש ועוד.
מחזור ניהול השירות Service Management Lifecycle	גישה של ניהול שירותי IT המדגישה את החשיבות של תיאום ושליטה לאורך התפקודים, תהליכים והמערכות השונות הנדרשות לצורך ניהול מחזור חיים מלא של שירותי IT. גישה זו לוקח בחשבון אסטרטגיה, עיצוב, מעבר, תפעול ושיפור שירות מתמשך של שירותי IT.
מחזור ניטור ובקרה Monitor Control Loop	(תפעול שירות) ניטור תוצרים של משימה, תהליך, שירות IT או פריט תצורה, תוך השוואת התוצרים לתוצאות נורמטיביות שנקבעו מראש, ונקיטת הפעולות הנדרשות כתוצאה מהשוואה זו.
מידוד Benchmarking	(שיפור שירות מתמשך) השוואה בין בוחן ביצועים עם קו בסיס או עם נוהג מיטבי. ניתן להשתמש בביטוי מידוד לתיאור יצירת סידרה של בחני ביצועים לאורך זמן, תוך השוואת התוצאות למדידת ההתקדמות או השיפור.
מידוד היישום Application Sizing	(עיצוב שירות) הפעילות האחראית על הבנת המשאבים הנדרשים לתמיכה ביישום חדש, או בשינוי משמעותי ביישום קיים. מידוד היישום עוזר להבטיח כי שירות ה-IT תואם ליעדי רמת השירות בכל הנוגע לקיבולת ולביצועים.
מידול Modelling	טכניקה המשמשת לחיזוי ההתנהגות העתידית של מערכת, תהליך, שירות IT, פריט תצורה ועוד. מידול משמש בדרך כלל בניהול פיננסי, ניהול קיבולת וניהול זמינות.
מידע ניהולי Management Information	מידע התומך בקבלת החלטות על ידי מנהלים. מידע ניהולי מופק לרוב באופן אוטומטי באמצעות כלים התומכים בתהליכי ניהול שירותי IT שונים. מידע ניהולי כולל בדרך כלל גם ערכי KPI כגון "אחוז השינויים המובילים לתקריות" או "אחוזי תיקון במגע ראשון".

מונח (עברי ואנגלי)	הגדרה
מילוי בקשה Request Fulfilment	(תפעול שירות) התהליך האחראי לניהול מחזור החיים של כל בקשות השירות.
מימוש Fulfilment	ביצוע פעילויות לצורך מימוש צורך או דרישה. למשל באמצעות הספקת שירות IT חדש, או עמידה בבקשת שירות.
מיקור חוץ Outsourcing	(אסטרטגית שירות) שימוש בספק שירותים חיצוני לניהול שירותי IT. ראה מיקור שירות, ספק שירות טיפוס III.
מיקור חיצוני External Sourcing	מילה נרדפת למיקור חוץ.
מיקור פנים Insourcing	מילה נרדפת למיקור פנימי.
מיקור פנימי Internal Sourcing	(אסטרטגית שירות) שימוש בספק שירותים פנימי לניהול שירותי IT. ראה מיקור שירות, ספק שירות טיפוס I, ספק שירות טיפוס II.
מיקור שירות Service Sourcing	(אסטרטגית שירות) האסטרטגיה והגישה בקבלת ההחלטה האם לספק שירות פנימי או להוציא אותו החוצה לספק שירות חיצוני. מיקור שירות משמשת גם כביטוי למימוש אסטרטגיה IZ. מיקור שירות כולל: • מיקור פנימי – שירות פנימי או משותף תוך שימוש בספקי שירות טיפוס I או ספקי שירות טיפוס II. • מיקור מסורתי – מיקור חוץ מלא תוך שימוש בספק שירות טיפוס III. • מיקור מרובה ספקים – מיקור חוץ ראשי, מאוחד או סלקטיבי תוך שימוש בספקי שירות טיפוס III.
מיתקן נייד Portable Facility	(עיצוב שירות) מבנה טרומי, או רכב גדול המסופק על ידי צד שלישי ומועבר לאתר בעת הצורך עפ"י תוכנית המשכיות עסקית לשירותי IT. ראה ברירת התאוששות, מיתקן קבע.
מיתקן קבע Fixed Facility	(עיצוב שירות) בנין קבוע, הזמין לשימוש בעת הצורך עפ"י תוכנית המשכיות עסקית לשירותי IT. ראה ברירת התאוששות, מיתקן נייד.
מכון התקנים הבריטי (BSI) British Standards Institution	גוף התקנים הלאומי הבריטי, אחראי ליצירת ושמירת התקנים הבריטים. למידע נוסף ראה: www.bsi-global.com ראה ארגון התקנים הבינלאומי (ISO).
מכלול Assembly	(העברת שירות) פריט תצורה (CI) המורכב מכמה פריטי תצורה אחרים. לדוגמה שרת פריט תצורה יכול לכלול כמה פריטי תצורה כמו CPU, דיסקים, זיכרונות וכדומה; פריט תצורת שירות IT יכול לכלול כמות רבה של חומרות, תוכנות ופריטי תצורה נוספים. ראה רכיב CI, בניה.
ממשל Governance	להבטיח כי מדיניות ואסטרטגיה ממומשים הלכה למעשה, וכי תהליכים נדרשים מבוצעים עפ"י הנדרש. ממשל כולל הגדרת תפקידים ואחריות, מדידות ודיווחים, ונקיטת אמצעים לפתרון בעיות

מונח (עברי ואנגלי)	הגדרה
	שזוהו.
ממשקי ספק השירותים (SPI) Service Provider Interface	(אסטרטגיית שירות) ממשק שבין ספק שירותי IT ובין המשתמש, הלקוח, התהליך העסקי או ספק כלשהו. ניתוח של ממשקי ספק השירותים עוזר לניהול מתואם מקצה לקצה של שירותי IT.
מנהל לקוח Account Manager	(אסטרטגיית השירות) תפקיד הדומה מאוד למנהל קשרי עסקיים אך כולל יותר היבטים מסחריים. נמצא בשימוש שכיח בעת טיפול בלקוחות חיצוניים.
מנהל קשרים עסקיים (BRM) Business Relationship Manager	(אסטרטגיית שירות) תפקיד האחראי על שמירת יחסי הגומלין עם לקוח אחד או יותר. תפקיד זה לרוב הינו משולב יחד עם תפקיד מנהל רמת השירות. ראה מנהל לקוח.
מנהל שירות Service Manager	מנהל האחראי על ניהול מקצה לקצה של מחזור החיים של שירות IT אחד או יותר. המונח משמש גם להגדיר כל מנהל הנמצא במנגנון ספק שירותי ה-IT. המונח בדרך כלל מתייחס למנהל קשרים עסקיים, מנהל תהליך, מנהל לקוח, או מנהל בכיר בעל אחריות כוללת על כל שירותי ה-IT.
מנהל תהליך Process Manager	תפקיד האחראי על תפעול של תהליך. אחריותו של מנהל התהליך כוללת בין היתר תכנון ותיאום כל הפעילויות הנדרשות לביצוע, ניטור ודיווח על התהליך. יתכנו כמה מנהלי תהליך עבור תהליך אחד, למשל מנהלי שינויים אזוריים או מנהלי המשכיות לשירותי IT לכל מרכז נתונים. תפקיד מנהל התהליך בדרך כלל ניתן לאדם המבצע את תפקיד בעל התהליך, אבל שני התפקידים יכולים להיות מופרדים בארגונים גדולים.
מסד נתונים לשגיאות ידועות (KEDB) Known Error Database	(תפעול שירות) מסד הנתונים כולל רשומות שגיאה ידועות. בסיס נתונים זה נוצר על ידי ניהול בעיות והוא משמש את מנגנוני ניהול בעיות וניהול התקריות. מסד נתונים לשגיאות ידועות הינו חלק ממערכת ניהול ידע שירותי.
מסמך Document	מידע בפורמט קריא. מסמך יכול להיות מודפס על נייר או במדיה אלקטרונית. לדוגמה הצהרת מדיניות, הסכם שירות, רשומת תקרית, שרטוט או תרשים תכנית חדר מחשב. ראה רשומה.
מסמך הסמכה (TOR) Terms of Reference	(עיצוב שירות) מסמך המפרט דרישות, היקף, פריטים מסופקים, משאבים ולוחות זמנים לפרויקט או לפעילות.

מונח (עברי ואנגלי)	הגדרה
מעבר לים Off-shore	(אסטרטגית שירות) אספקת שירותים ממקום שהוא מחוץ למדינה שבו ממוקם הלקוח, לרוב במדינה הנמצאת ביבשת אחרת. זה יכול להיות שירות IT או תפקוד כגון מרכז שירות . ראה בארץ , קרוב לארץ .
מעבר Transition	(העברת שירות) שינוי מצב, בהתייחס לתנועה של שירות IT או של פריט תצורה מסטטוס אחד במחזור החיים לסטטוס הבא.
מעגל דמינג Deming Cycle	מילה נרדפת למינוח מודל תכנן- עשה- בדוק- פעל (PDCA).
מענה קולי מקוון (IVR) Interactive Voice Response	(תפעול שירות) צורה של הפצת קריאות ממוכנת (ACD) אשר מקבלת קלט מהמשתמש על ידי שימוש במקשים או מתן פקודות קוליות לזיהוי היעד הנכון עבור קריאות נכנסות.
מעקף ידני Manual Workaround	פתרון זמני הדורש התערבות ידנית. מעקף ידני הינו מונח המשמש כשם לברירת התאוששות שבה התהליך העסקי מתופעל ללא שימוש בשירותי IT . זהו אמצעי זמני והינו משולב עם ברירת התאוששות נוספת.
מערכת System	מספר דברים הקשורים בניהם והעובדים יחד בכדי להשיג את מכלול של יעדים , לדוגמא: • מערכת מחשב כוללת חומרה, תוכנה ויישומים. • מערכת ניהול הכוללת מספר רב של תהליכים המתוכננים ומנוהלים יחד, לדוגמה מערכת ניהול האיכות. • מערכת ניהול בסיס נתונים או מערכת הפעלה, הכוללת מודולי תוכנה רבים המתוכננים לבצע מכלול של תפקודים מקושרים.
מערכת לניהול זמינות (AMIS) Availability Management Information System	(עיצוב שירות) מאגר וירטואלי של כל הנתונים לניהול זמינות , המאוכסנים לרוב במספר מקומות פיזיים. ראה מערכת ניהול ידע שירותי .
מערכת ניהול Management System	מסגרת המדיניות , התהליכים ו התפקודים המבטיחות כי הארגון יוכל להשיג את יעדיו .
מערכת ניהול אבטחת מידע (ISMS) Information Security Management System	(עיצוב שירות) מסגרת המדיניות , התהליכים , התקנים , הקווים מנחים והכלים הבאים להבטיח כי הארגון יכול להשיג את היעדים של ניהול אבטחת המידע .

מונח (עברי ואנגלי)	הגדרה
מערכת ניהול האיכות (QMS) Quality Management System	(שיפור שירות מתמשך) מכלול של תהליכים האחראים לוודא כי כל העבודה המבוצעת על ידי הארגון הינו באיכות הראויה בכדי לעמוד ביעדים העסקיים או ברמות השירות. ראה ISO 9000.
מערכת ניהול ידע שירותי (SKMS) Service Knowledge Management System	(העברת שירות) מכלול של כלים ובסיס נתונים המשמשים לניהול הידע והמידע. מערכת ניהול ידע שירותי (SKMS) כוללת את מערכת ניהול תצורה, וכן כלים נוספים יחד עם בסיס נתונים. SKMS מאכסנת, מנהלת, מעדכנת, ומציגה את כל המידע אשר ספק שירותי IT זקוק לצורך ניהול מחזור החיים השלם של שירותי IT.
מערכת ניהול נתוני קיבולת (CMIS) Capacity Management Information System	(עיצוב שירות) מסד נתונים וירטואלית של כל נתוני ניהול הקיבולת, הנשמרים בדרך כלל באתרים פיזיים רבים. ראה מערכת ניהול ידע שירותי.
מערכת ניהול תצורה (CMS) Configuration Management System	(העברת שירות) מכלול כלים ובסיסי נתונים המשמשים לניהול נתוני תצורה של ספק שירותי IT. המערכת כוללת גם מידע על תקריות, בעיות, שגיאות ידועות, שינויים וגרסאות; ועשוי לכלול גם נתונים על עובדים, ספקים, מיקומים, יחידות עסקיות, לקוחות ומשתמשים. המערכת כוללת כלים לאיסוף, אחסון, ניהול, עדכון והצגת נתונים על כל פריטי התצורה ויחסי הגומלין ביניהם. CMS מתוחזק על ידי ניהול תצורה ונעשה בו שימוש על ידי כל תהליכי ניהול שירותי IT. ראה בסיס נתוני תצורה (CMDB), מערכת ניהול ידע שירותי (SKMS).
מפרט Specification	מפרט רשמי של דרישות. המפרט יכול להגדיר דרישה תפעולית או טכנית, ויכול להיות חיצוני או פנימי. הרבה תקנים ציבוריים מכילים הנחיות לביצוע ומפרט. המפרט מגדיר את התקן שמולו ניתן לבצע ביקורת בארגון.
מצב הכן Standby	(עיצוב שירות) מתייחס למשאבים אשר אינם נדרשים להספקת שירותי IT חיים, אבל נגישים לצורך תוכנית המשכיות עסקית לשירותי IT. לדוגמה מרכז נתונים במצב הכן ישמש לצרכי תמיכה של כוננות מיידית, גיבוי חם או גיבוי קר.
מקבץ לגרסה Release Unit	(העברת שירות) רכיבים של שירותי IT אשר בדרך כלל משוחררים יחד. מקבץ לגרסה טיפוסי כולל מספיק רכיבים בכדי לבצע תפקוד מועיל. למשל מקבץ אחד יכול להיות מחשב שולחני, הכולל חומרה, תוכנה רישיונות, תיעוד ועוד. מקבץ גרסה אחר עשוי להיות יישום משכורות בשלמותו, כולל נהלים לפעולות IT והדרכת משתמשים.
מקור Source	ראה מיקור שירות.

מונח (עברי ואנגלי)	הגדרה
מקרה עסקי Business Case	(אסטרטגית שירות) צידוק להוצאה משמעותית. כולל מידע על עלויות , תועלות, אפשרויות, סוגיות, סיכונים ובעיות אפשריות. ראה ניתוח עלות תועלת .
מרחב הזדמנויות שיווק Market Space	(אסטרטגית שירות) כל ההזדמנויות לניצול העומדות בפני ספק שירותי IT לצורך עמידה בצרכים העסקיים של הלקוח . מרחב הזדמנויות השיווק מאתר את שירותי ה-IT האפשריים אותם ישקול ספק שירותי IT .
מרכז עלות Cost Centre	(אסטרטגיית שירות) יחידה עסקית או פריקט שהוקצו להם עלויות . מרכז עלות אינו מחייב עבור השירותים אותו הוא מספק. ספק שירותי IT יכול להיות מנוהל כמרכז עלות או כ מרכז רווח .
מרכז קריאות Call Centre	(תפעול שירות) ארגון או יחידה עסקית המטפלת בתנועה גדולה של שיחות טלפון נכנסות ויוצאות. ראה מרכז שירות .
מרכז רווח Profit Centre	(אסטרטגית שירות) יחידה עסקית המחייבת על שירותים אותה היא מספקת. מרכז רווח שכזה עשוי להיות מוגדר עם יעד של עשיית רווח, החזר עלויות , או פעילות בהפסד. ספק שירותי IT ניתן לנהל כ מרכז עלות או כ מרכז רווח .
מרכז שירות Service Desk	(תפעול שירות) נקודת קשר יחידה בין ספק השירות לבין המשתמשים . מרכז שירות טיפוס מנהל בדרך כלל תקריות ובקשות שירות וגם את התקשורת עם המשתמש .
מרשם נכסים Asset Register	(העברת שירות) רשימת נכסים, הכוללת את הבעלות עליהם ואת ערכם. מרשם הנכסים מתוחזק על ידי ניהול נכסים.
משאב Resource	(אסטרטגיית שירות) מונח כללי הכולל תשתיות IT , אנשים, כסף וכל דבר אחר היכול לתרום להספקת שירותי IT . משאבים נחשבים כ נכסים של הארגון . ראה יכולת , נכס שירות .
משמרת Shift	(תפעול שירות) קבוצה או צוות של אנשים המבצעים תפקיד ייעודי לפרק זמן מוגדר. לדוגמה ניתן להגדיר ארבע משמרות של צוות בקרת פעולות IT לתמיכה ב שירותי IT הנמצא בשימוש 24 שעות ביממה.
משרד המידע של המגזר הציבורי הבריטי (OPSI) Office of Public Sector Information	OPSI מספק רישיונות ל-ITIL על חומרים שזכויות היוצרים שלהם שייכים לממשלת הוד מלכותה. זהו המשרד הממשלתי הבריטי המספק גישה מקוונת לחקיקה הבריטית, רישיונות לשימוש חוזר לחומרים שיש עליהם זכויות יוצרים, מנהל את תכנית סחר המידע ההוגן, מנהל את רישום נכסי המידע של הממשלה, ומספק ייעוץ והכוונה לפרסומים רשמיים וזכויות יוצרים של הממשלה.

מונח (עברי ואנגלי)	הגדרה
משרד המסחר הבריטי (OGC) Office of Government Commerce	OGC הינו הבעלים של המותג ITIL (זכויות יוצרים וסימון מסחרי). OGC הינו משרד ממשלתי התומך בתהליכי הרכש ממשלתיים תוך עבודה בתהליכי רכש שיתופיים ושיפור מיומנויות ויכולות רכש בתוך המשרדים והמחלקות. המשרד מספק תמיכה לפרויקטים מורכבים במגזר הציבורי.
משתמש User	אדם העושה שימוש יום יומי בשירות IT. משתמשים שונים מלקוחות מאחר שישנם לקוחות שאינם עושים שימוש בשירותי IT באופן ישיר.
משתמש על Super User	(תפעול שירות) משתמש המסייע למשתמשים אחרים בתקשורת עם מרכז השירות או לחלקים אחרים של ספק שירות ה-IT. משתמשי על בדרך כלל מספקים תמיכה לתקריית קטנות והכשרה.
מתודת ניהול סיכונים (MoR) Management of Risk	מתודולוגיית ניהול סיכונים של OGC. המתודולוגיה כוללת את כל הפעילויות הנדרשות לזיהוי ובקרה של החשיפה לסיכונים העלולים להשפיע על יכולת הארגון להשיג את היעדים העסקיים. ראה www.m-o-r.org למידע נוסף.
נהלי תפעול תקינים (SOP) Standard Operating Procedures	(תפעול שירות) נוהלים המשמשים את ניהול פעולות IT.
נוהג מיטבי Best Practice	פעילויות או תהליכים מוכחים אשר נעשה בהם שימוש בהצלחה במספר רב של ארגונים. ITIL הוא דוגמה לנוהל מיטבי.
נוהל Procedure	מסמך המכיל את השלבים המפרטים כיצד לבצע את הפעילות, נוהלים מוגדרים כחלק מתהליכים. ראה הוראת עבודה.
ניהול אבטחה Security Management	מילה נרדפת לניהול אבטחת מידע.
ניהול אבטחת מידע Information Security Management	(עיצוב שירות) תהליך המבטיח סודיות, שלימות, זמינות של הנכסים, מידע, נתונים, ושירותי IT של הארגון. ניהול אבטחת מידע מהווה חלק מגישת הארגון לניהול אבטחה הכולל היבטים רחבים יותר מאשר של ספק שירותי IT הכולל גם אופן הטיפול בניירת, גישה למבנים, שיחות טלפון ועוד, ברמת הארגון.
ניהול אחסון מידע Storage Management	(תפעול שירות) התהליך האחראי על ניהול האחסון ותחזוקת הנתונים לכל אורך מחזור החיים.
ניהול איכות כוללת (TQM) Total Quality Management	(שיפור שירות מתמשך) מתודולוגיה המשמשת לניהול שיפור שירות מתמשך באמצעות שימוש במערכת ניהול איכות. TQM מטמיעה תרבות המערבת את כל האנשים בארגון בתהליך של ניטור ושיפור מתמשך.

מונח (עברי ואנגלי)	הגדרה
ניהול אירועים Event Management	(תפעול שירות) התהליך האחראי על ניהול של אירועים במשך כל מחזור החיים שלהם. ניהול אירועים הינו אחד מהפעילויות העיקריות של פעולות IT.
ניהול ביצועים Performance Management	(שיפור שירות מתמשך) התהליך האחראי על הפעילויות היום יומיות של ניהול קיבולת. זה כולל ניטור, זיהוי תנאי סף, ניתוח ביצועים וכוונן וכן יישום שינויים הקשורים לביצועים וקיבולת.
ניהול ביקוש Demand Management	פעילויות שמבינות ומשפיעות על ביקוש הלקוח לשירות והמספקות את הקיבולת לצורך עמידה בביקוש זה. ברמה האסטרטגית ניהול ביקוש יכול לכלול ניתוח של דפוסי פעילות עסקית ופרופיל משתמש. ברמה הטקטית זה יכול לכלול שימוש בחיוב דיפרנציאלי לצורך עידוד לקוחות להשתמש בשירותי IT בשעות פחות עמוסות. ראה ניהול קיבולת.
ניהול בעיות Problem Management	(תפעול שירות) התהליך האחראי על ניהול מחזור החיים של כל הבעיות. היעד העיקרי של ניהול בעיות היא מניעת תקריות ולהקטין למינימום את היקף ההשפעה שיש לתקריות שאותן לא ניתן למנוע.
ניהול גישה Access Management	ראה מדד קבלת השירות (SAC).
ניהול גרסאות Release Management	(העברת שירות) התהליך האחראי על תכנון, קביעת לוח זמנים ושליטה על תזוזת גרסאות לסביבות בדיקה ולסביבה חיה. היעד העיקרי של ניהול גרסאות היא להבטיח את שלמות הסביבה החיה וכי הרכיבים הנכונים הם אלה המשוחררים. ניהול גרסאות הינו חלק מתהליך ניהול גרסאות ופריסתן.
ניהול גרסאות ופריסתן Release and Deployment Management	(העברת שירות) התהליך האחראי הן על ניהול גרסאות והן על הפריסה.
ניהול המשכיות השירות Service Continuity Management	מילה נרדפת לניהול המשכיות עסקית של שירותי IT.
ניהול המשכיות עסקית (BCM) Business Continuity Management	(עיצוב שירות) התהליך העסקי האחראי על ניהול סיכונים אשר יכול להיות בעל יכולת השפעה מכרעת על העסק. BCM שומר על האינטרסים של בעלי עניין, מוניטין, מותג ופעילויות היוצרות ערך. תהליך ניהול המשכיות עסקית (BCM) כוללת הקטנת סיכונים לרמה מתקבלת על הדעת ותכנון ההתאוששות של התהליכים העסקיים למקרה של שיבוש בעסק. BCM מגדיר את היעדים, ההיקף, והדרישות מניהול המשכיות עסקית של שירותי IT.

מונח (עברי ואנגלי)	הגדרה
ניהול המשכיות עסקית של שירותי IT (ITSCM) IT Service Continuity Management	(עיצוב שירות) התהליך האחראי על ניהול הסיכונים אשר יכולים להיות בעלי השפעה מכרעת על שירותי IT . התהליך מבטיח כי ספק שירותי ה-IT יכול תמיד לספק את רמת השירות המינימאלית המוסכמת, על ידי הפחתת הסיכונים לרמה מתקבלת על הדעת ולתכנון של התאוששות שירותי IT . התהליך צריך להיות מתוכנן בצורה כזו שיוכל לתמוך ב ניהול המשכיות עסקית .
ניהול הפעלה Operations Management	מילה נרדפת ל ניהול פעולות IT .
ניהול השירות Service Management	ניהול השירות הינו מכלול של יכולות ארגוניות ייחודיות הקיימות כדי לספק ערך ללקוחות בצורה של שירותים.
ניהול השירות העסקי (BSM) Business Service Management	(אסטרטגית שירות) (עיצוב שירות) גישה לניהול של שירותי IT הלוקחים בחשבון את התהליכים העסקיים הנתמכים ואת הערך העסקי המסופק. המונח משמש גם לצורך הגדרת ניהול השירותים העסקיים המסופקים ללקוחות העסקיים .
ניהול זמינות Availability Management	(עיצוב שירות) התהליך האחראי על הגדרה, בדיקה, תכנון , מדידה ושיפור של כל ההיבטים של הזמינות של תהליכי IT . ניהול זמינות אחראי להבטיח כי כל תשתיות ה-IT , התהליכים , הכלים, והתפקידים הולמים ליעדי רמת השירות עבור זמינות .
ניהול טכני Technical Management	(תפעול שירות) תפקוד האחראי על מתן מיומנויות טכניות לצורך תמיכה של שירותי IT וניהול תשתיות IT . ניהול טכני מגדיר את התפקידים של קבוצות התמיכה כמו גם את הכלים, התהליכים ונהלים נדרשים.
ניהול ידע Knowledge Management	(העברת שירות) התהליך האחראי על איסוף, ניתוח, אכסון ושיתוף הידע והמידע הפנים ארגוני. המטרה העיקרית של ניהול ידע היא שיפור היעילות על ידי הפחתת הצורך לגלות ידע מחדש. ראה נתונים-מידע-ידע-דעת (DIKW), מערכת ניהול ידע שירותי (SKMS).
ניהול יישום Application Management	(עיצוב שירות) (תפעול שירות) התפקוד האחראי על ניהול היישומים לאורך כל מחזור החיים .
ניהול מיתקנים Facilities Management	(תפעול שירות) התפקוד האחראי על ניהול הסביבה הפיזית שבה ממוקמת תשתית IT . ניהול מתקנים כולל את כל ההיבטים של ניהול הסביבה הפיזית, לדוגמא קירור וכוח, ניהול גישה למבנה ו ניטור סביבתי.

מונח (עברי ואנגלי)	הגדרה
ניהול מניעת בעיות Proactive Problem Management	(תפעול שירות) חלק מתהליך ניהול בעיות. יעד ניהול מניעת בעיות הוא לזהות בעיות אשר יתכן שלא היו מאותרות באופן אחר. ניהול מניעת בעיות כולל ניתוח רשומות תקרית ושימוש בנתונים שנאספו על ידי תהליכי ניהול שירותי IT אחרים לזיהוי מגמה או בעיות משמעותיות.
ניהול מערכת System Management	החלק מניהול שירותי IT המתרכז בניהול תשתיות IT ולא דווקא תהליכים.
ניהול משבר Crisis Management	התהליך האחראי לניהול ההשלכות הנרחבות יותר של המשכיות עסקית. צוות ניהול משברים אחראי לנושאים אסטרטגיים כגון ניהול קשרים עם אמצעי התקשורת ואמון בעלי המניות, ומחליט מתי תבוצע תוכנית המשכיות עסקית (BCP).
ניהול נכסי השירות ותצורתם (SACM) Service Asset and Configuration Management	(העברת שירות) התהליך האחראי על ניהול התצורה וגם על ניהול נכסים.
ניהול נכסים Asset Management	(העברת שירות) ניהול נכסים הינו התהליך האחראי על מעקב ודיווח של שווי ובעלות של נכסים פיננסיים לאורך כל מחזור החיים. ניהול נכסים הינו חלק מתהליך ניהול נכסי השירות ותצורתם (SACM). ראה מרשם נכסים.
ניהול סיכונים Risk Management	תהליך האחראי על זיהוי, הערכה ובקרת סיכונים. ראה הערכת סיכונים.
ניהול ספקים Supplier Management	(עיצוב שירות) תהליך האחראי לוודא כי כל החוזים עם הספקים תומכים בצרכי העסק וכי הספקים מכבדים את מחויבותם החוזית.
ניהול עלויות Cost Management	(אסטרטגיית שירות) מונח כללי המתייחס לתקצוב וחשבונאות, לפעמים משמש כמילה נרדפת לניהול פיננסי.
ניהול פיננסי Financial Management	(אסטרטגיית שירות) התפקוד והתהליכים האחראים על ניהול התקציב, חשבונאות ודרישות חיוב של ספק שירותי IT.
ניהול פעולות IT IT Operations Management	(תפעול שירות) התפקוד אצל ספק שירותי IT המבצע פעילויות יום יומיות הנדרשות לניהול שירותי IT ולתמיכה של תשתיות IT. ניהול פעולות IT כוללת בקרת פעולות IT וניהול מיתקנים.
ניהול קיבולת Capacity Management	(עיצוב שירות) התהליך האחראי להבטיח כי הקיבולת של שירותי IT ותשתיות IT יכולים לעמוד ביעדי רמת השירות המוסכמים תוך שמירה על עלות תועלת ולוחות הזמנים שהוגדרו. ניהול קיבולת לוקחת בחשבון את המשאבים הנדרשים לצורך אספקת שירותי IT ולתוכניות לטווח קצר, בינוני וארוך מבחינת דרישות העסק.

מונח (עברי ואנגלי)	הגדרה
ניהול קיבולת על בסיס תחזית עסקית (BCM) Business Capacity Management	(עיצוב שירות) בהקשר של ITSM, ניהול קיבולת על בסיס תחזית עסקית הינה פעילות האחראית על הבנת דרישות העסק לעצור שימוש בתוכנית הקיבולת. ראה ניהול קיבולת שירות (SCM).
ניהול קיבולת רכיבים (CCM) Component Capacity Management	(עיצוב שירות) (שיפור שירות מתמשך) התהליך האחראי על ההבנה של הקיבולת, השימוש, והביצועים של פריטי תצורה. הנתונים נאספים, מתועדים, ומנותחים לצורך שימוש בתוכנית קיבולת. ראה ניהול קיבולת שירות (SCM).
ניהול קיבולת שירות (SCM) Service Capacity Management	(עיצוב שירות) (שיפור שירות מתמשך) הפעילות האחראית על הבנת הביצועים והקיבולת של שירותי IT. המשאבים המשמשים כל שירות IT ודפוס השימוש לאורך זמן נאספים, נשמרים, ומנותחים לצורך שימוש בתוכנית הקיבולת. ראה ניהול קיבולת על בסיס תחזית עסקית (BCM), ניהול קיבולת רכיבים (CCM).
ניהול קשרים עסקיים (BRM) Business Relationship Management	(אסטרטגיית שירות) התהליך או התפקוד האחראים על המשך יחסי הגומלין עם העסק. BRM כולל לרוב: - ניהול יחסי גומלין אישיים עם מנהלי העסק. - קבלת קלט לתהליך ניהול תיק השירותים - לדאוג כי ספק שירותי ה-IT מספק את הצרכים העסקיים של הלקוחות. לתהליך יש קשר חזק לתוכנית ניהול השירות.
ניהול שינויים Change Management	(העברת שירות) התהליך האחראי על השליטה במחזור החיים של כל השינויים. המטרה העיקרית של ניהול שינויים היא היכולת לבצע שינויים תועלתיים עם מינימום הפרעה לשירותי IT.
ניהול שירותי IT (ITSM) IT Service Management	היישום והניהול של שירותי IT איכותיים העונים לדרישות העסק. ניהול שירותי IT מבוצע על ידי ספק שירותי IT באמצעות תמהיל מתאים של כוח אדם, תהליכים וטכנולוגיית המידע. ראה ניהול השירות.
ניהול תיק השירותים (SPM) Service Portfolio Management	(אסטרטגיית שירות) התהליך האחראי על ניהול תיק השירות. ניהול תיק השירותים מתייחס לשירותים במושגים של הערכים העסקיים אותם הם מספקים.
ניהול תצורה Configuration Management	(העברת שירות) התהליך האחראי על תחזוקת המידע על פריטי תצורה הנדרשים לספק שירותי IT, כולל יחסי הגומלין ביניהם. מידע זה מנוהל במשך כל מחזור החיים של פריט התצורה. ניהול התצורה הינו חלק ממערך כללי של תהליכי ניהול נכסים ותצורת שירות.

מונח (עברי ואנגלי)	הגדרה
ניהול תקריות Incident Management	(תפעול שירות) התהליך האחראי על ניהול מחזור החיים של כל התקריות . היעד העיקרי של ניהול תקריות היא להחזיר למשתמשים את שירות ה-IT מהר ככל שניתן.
ניטור Monitoring	(תפעול שירות) תצפיות חוזרות על פריט תצורה , שירות IT או תהליך , לזיהוי אירועים בכדי להבטיח שהסטאטוס הנוכחי שלהם ידוע.
ניטור מגיב Reactive Monitoring	(תפעול שירות) ניטור הנוקט בפעולה כתגובה לאירוע . לדוגמה שליחת עבודת אצווה כאשר העבודה הקודמת הושלמה, או רישום תקרית במקרה של שגיאה . ראה ניטור מונע מראש .
ניטור מונע מראש Proactive Monitoring	(תפעול שירות) ניטור הבודק את דפוס האירועים לצורך חיזוי כישלונות אפשריים בעתיד. ראה ניטור מגיב .
ניטור פאסיבי Passive Monitoring	(תפעול שירות) ניטור של פריט תצורה , שירות IT , או תהליך אשר נשענים על התרעה לגילוי מצב קיים. ראה ניטור מונע מראש .
ניטור פעיל Active Monitoring	(תפעול שירות) ניטור של פריט תצורה או שירות IT , אשר מבצע שימוש בבדיקות תקופתיות אוטומטיות בכדי לגלות מהו המצב הקיים. ראה ניטור פאסיבי .
ניתוח SWOT SWOT Analysis	(שיפור שירות מתמשך) טכניקה הסוקרת ומנתחת את החוזקות והחולשות הפנימיות של הארגון וההזדמנויות והאיומים החיצוניים העומדים בפניו. SWOT הם ראשי תיבות של חוזקות, חולשות, הזדמנויות ואיומים (Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats).
ניתוח השפעה עסקית (BIA) Business Impact Analysis	(אסטרטגיית שירות) BIA הינה פעילות של ניהול המשכיות עסקית המאתרת תפקודים עסקיים חיוניים (VBF) ואת התלויות שלהם. תלויות אלו יכולות לכלול ספקים , אנשים או תהליכים עסקיים אחרים, שירותי IT , ועוד. BIA מגדירה את הדרישות להתאוששות עבור שירותי IT. דרישות אלו כוללות יעדים לזמן התאוששות (RTO), נקודות תיקון (RPO), ו יעדי רמת שירות מינימאליים לכל שירות IT .
ניתוח השפעת כשלון רכיב (CFIA) Component Failure Impact Analysis	(עיצוב שירות) טכניקה המסייעת בזיהוי ההשפעה של כשלון פריט תצורה על שירותי IT . יוצרים מטריצה עם שירותי IT בצד אחד ו פריטי תצורה בצד השני. זו מאפשרת זיהוי פריטי תצורה קריטיים (אשר עלולים לגרום לכישלון של שירותי IT מרובים) ושל שירותי IT שבריריים (אשר יש להם נקודות כשל רבות).
ניתוח חשיבות כאב Pain Value Analysis	(תפעול שירות) טכניקה המסייעת לעסק להגדיר את היקף השפעה של בעיה אחת או יותר. משתמשים בנוסחה המחשבת את ערך הכאב על בסיס מספר המשתמשים המושפעים, משך זמן ההשבתה , היקף השפעה על כל משתמש , והעלות לעסק (במידה וידועה).

מונח (עברי ואנגלי)	הגדרה
ניתוח כרונולוגי Chronological Analysis	(תפעול שירות) טכניקה המשמשת כאמצעי עזר בזיהוי סיבות אפשרויות לבעיות . כל הנתונים הנגישים לגבי ה בעיה נאספים וממוינים לפי תאריך ושעה בכדי לספק ציר זמן. הדבר מאפשר לזהות אילו אירועים נגרמו על ידי אחרים.
ניתוח כשל שירות (SFA) Service Failure Analysis	(עיצוב שירות) פעילות המאתרת סיבות יסודיות של הפרעה אחת או יותר לשירותי IT . ניתוח כשל שירות מאתרת הזדמנויות לשיפור של ה תהליכים והכלים של ספק שירותי IT ולא רק תשתיות IT . ניתוח כשל שירות מוגדרת בזמן והינה פעילות הדומה לפעילות פרויקטלית יותר מאשר לתהליך מתמשך של ניתוח הנתונים. ראה ניתוח שורש הבעיה .
ניתוח מגמה Trend Analysis	(שיפור שירות מתמשך) ניתוח נתונים לצורך זיהוי דפוסים הקשורים לזמנים. ניתוח מגמה משמש ניהול בעיות לצורך זיהוי כשלונות שכיחים, פריטי תצורה שבירים, ו ניהול קיבולת ככלי לבניית מודלים לחיזוי התנהגות עתידית. משמש גם ככלי ניהולי לאיתור פגמים בתהליכים של ניהול שירותי IT .
ניתוח סוגי והשפעות כשלון (FMEA) Failure Modes and Effects Analysis	גישה להערכת ה יקף השפעה הפוטנציאלית של כשלון . FMEA כולל ניתוח של כל מה שהיה יכול לקרות בעקבות כישלון של כל פריט תצורה , עד להשפעה על כלל ה עסק . FMEA משמש לעיתים קרובות בניהול אבטחת מידע וב תוכנית המשכיות עסקית לשירותי IT .
ניתוח עלות תועלת Cost Benefit Analysis	פעילות שמנתחת ומשווה עלויות והתועלות המעורבות באחת או יותר מדרכי הפעולה האפשריות. ראה מקרה עסקי , ערך נוכחי נקי , יחס החזר פנימי , החזר השקעה (ROI), ערך ההשקעה (VOI).
ניתוח עץ ליקויים (FTA) Fault Tree Analysis	(עיצוב שירות) (שיפור שירות מתמשך) טכניקה אשר ניתן להשתמש בה בכדי לקבוע מה הייתה שרשרת ה אירועים אשר הובילה לבעיה . ניתוח עץ ליקויים מציג את שרשרת ה אירועים תוך שימוש בסימון בוליאני בתוך דיאגרמה.
ניתוח פערים Gap Analysis	(שיפור שירות מתמשך) פעילות המשווה בין שתי קבוצות נתונים ומזהה את ההבדלים ביניהם. ניתוח פערים משמש לרוב לצורך השוואה בין מכלול דרישות למה שסופק למעשה. ראה מידוד .
ניתוח קפנר-טרגו Tregoe & Kepner Analysis	(תפעול שירות) (שיפור שירות מתמשך) גישה מובנית לפתרון בעיות . ה בעיה מנותחת במונחים של מה, איך, מתי ובאיזו מידה. מתבצע זיהוי לסיבות אפשריות. הסיבה הסבירה ביותר נבחנת. הסיבה האמיתית מאומתת.
ניתוח שורש הבעיה (RCA) Root Cause Analysis	(תפעול שירות) פעילות המזהה את שורש הבעיה של תקרית או בעיה . ניתוח שורש הבעיה מתרכז עפ"י רוב בכשלונות של תשתיות IT . ראה ניתוח כשל שירות (SFA).

מונח (עברי ואנגלי)	הגדרה
ניתוח שירות Service Analytics	(אסטרטגית שירות) טכניקה המשמשת למבדק של היקף ההשפעה של תקריות על העסק. ניתוח שירות מדגים את התלות שבין פריטי תצורה ואת התלויות של שירותי IT לבין פריטי התצורה.
נכס Asset	(אסטרטגית השירות) כל משאב או יכולת. נכסי ספק השירות כולל כל דבר אשר יכולים לתרום לאספקת השירות. נכסים יכולים להיות מהסוגים הבאים: ניהוליים, ארגוניים, תהליכיים, ידע, כוח אדם, מידע, יישומים, תשתית והון פיננסי.
נכס שירות Service Asset	כל יכולת או משאב של ספק השירות. ראה נכס.
נקודת כשל (SPOF) Single Point of Failure	(עיצוב שירות) כל פריט תצורה העלול לגרום לתקרית בעת כשלון ואשר עבורו לא ממומשים אמצעי נגד. SPOF יכול להיות אדם או שלב בתהליך או פעילות, כמו כן רכיב בתשתיות IT. ראה כשלון.
נקודת קשר יחידה (SPOC) Single Point of Contact	(תפעול שירות) הצבת דרך אחת ועקבית לתקשורת עם הארגון או היחידה העסקית. לדוגמא, נקודת הקשר היחידה לספק שירותי IT נקראת בדרך כלל מרכז שירות.
נתונים-מידע-ידע-דעת (DIKW) Data-to-Information-to-Knowledge-to-Wisdom	דרך להבנת יחסי הגומלין בין נתונים, מידע, ידע ודעת. DIKW מראה כיצד כל אחד נבנה על חבריו.
סביבה Environment	(העברת שירות) תת מערכת של תשתית IT המשמשת למטרה מסוימת. לדוגמה: סביבה חיה, סביבת בדיקות או סביבת בניה. מספר סביבות עשויות לחלוק פריט תצורה מסוים, לדוגמה סביבת בדיקות וסביבה חיה יכולות להשתמש במחיצות שונות על מחשב מרכזי אחד. ניתן לעשות שימוש במונח גם לגבי סביבה פיזית במשמעות של חלל אכסון, מיזוג אוויר, מערכות כוח ועוד. המונח משמש גם כמונח כללי שמשמעו תנאים חיצוניים המשפיעים או בעלי השפעה כלשהי.
סביבה חיה Live Environment	(העברת שירות) סביבה מבוקרת הכוללת פריטי תצורה במצב חי המשמשים לאספקת שירות IT ללקוח.
סביבת בדיקות Test Environment	(העברת שירות) סביבה מבוקרת לבדיקה של פריטי תצורה, בניות, שירותי IT, תהליכים ועוד.
סביבת בניה Build Environment	(העברת שירות) סביבה נשלטת בה יישומים, שירותי IT ובניות אחרות מורכבות לפני העברתן לבדיקה או לסביבה חיה.
סביבת הייצור Production Environment	מילה נרדפת לסביבה חיה.

מונח (עברי ואנגלי)	הגדרה
סביבת פיתוח Development Environment	(עיצוב שירות) סביבה המשמשת ליצירה או שינוי של שירותי IT או יישומים . סביבות פיתוח לא כפופות בהכרח לאותו פיקוח כמו סביבת בדיקות או סביבה חיה . ראה פיתוח .
סגור Closed	(תפעול שירות) הסטטוס הסופי במחזור חיים של תקרית , בעיה , שינוי ועוד. כאשר הסטטוס נסגר, לא מתבצעות פעילויות נוספות.
סגירה Closure	(תפעול שירות) פעולת שינוי הסטטוס של תקרית , בעיה , שינוי ועוד, להעברה למצב סגור .
סוג Category	קבוצה בעלת שם מוגדר או דברים שיש להם מכנה משותף אחד. סוגים משמשים להקבצת דברים דומים. לדוגמה סוגי עלויות משמשות לאיחוד עלויות מסוגים דומים, סוגי תקריות משמשים להקבצת תקריות לפי סוגים, סוגי פת-פריטי תצורה משמשים לקיבוץ סוגים דומים של פריטי תצורה .
סוג עלות Cost Type	(אסטרטגיית שירות) הקטגוריה הגבוהה ביותר אליה מיוחסות עלויות בתקצוב וחשבונאות . לדוגמה חומרה, תוכנה, אנשים, מגורים, חיצוניים והעברות. ראה רכיב עלות , סוג עלות .
סוג פת-פריט (תצורה) CI Type	(העברת שירות) סוג המשמש לקטלוג פריטי תצורה . סוג פת-מזהה את המאפיינים הנדרשים ויחסי הגומלין עבור רשומת תצורה. סוגי פת-שכיחים כוללים: חומרה, תיעוד, משתמש ועוד.
סוג קריאה Call Type	(תפעול שירות) סוג המאפשר להבדיל בין קריאות נכנסות שונות למרכז השירות . סוגי קריאות שכיחות הם תקריות , בקשות שירות ותלונות.
סודיות Confidentiality	(עיצוב שירות) עקרון אבטחה הדורש כי הגישה לנתונים תהיה בידי אנשים מורשים בלבד.
סטטוס Status	שם של שדה נדרש בסוגים רבים של רשומות . מראה את השלב הנוכחי במחזור החיים של פריט התצורה , התקרית , הבעיה וכדומה המקושרים.
סיבולת ליקויים Fault Tolerance	(עיצוב שירות) היכולת של שירות IT או פריט תצורה להמשיך ולתפעל עפ"י הנדרש אחרי כשלון של רכיב . ראה כושר התאוששות , אמצעי נגד .
סיווג Classification	פעילות קביעת הסוג של דבר. השימוש בסיווג מבטיח ניהול ודיווח אחידים. פריטי תצורה , תקריות , בעיות , שינויים ועוד הינם לרוב מסווגים.
סיכון Risk	אירוע אפשרי העלול לגרום נזק או הפסד או להשפיע על היכולת להשיג יעדים . הסיכון נמדד בהתאם להסתברות של האיום והפגיעות של הנכס מאיום זה והיקף ההשפעה שתהיה לו במידה ויתממש.

מונח (עברי ואנגלי)	הגדרה
סיעור מוחות Brainstorming	(עיצוב שירות) טכניקה המסייעת לצוותים להעלות רעיונות. הרעיונות אינם נבחנים במהלך פגישה סיעור מוחות אלא בשלב מאוחר יותר. בדרך כלל נעשה שימוש בסיעור מוחות בניהול בעיות לצורך זיהוי סיבות אפשריות.
סף Threshold	ערכו של מדד הגורם להפעלת התרעה או להפעלת צעדי ניהול. לדוגמה "תקרית מעדיפות דרגה 1 עדיין לא נפתרה תוך 4 שעות", "יותר מ-5 שגיאות דיסק במשך שעה" או "יותר מ-10 שינויים שנכשלו בחודש".
ספק Supplier	(אסטרטגיית שירות) (עיצוב שירות) צד שלישי האחראי להספקת מוצרים או שירותים הנדרשים לצורך הספקת שירות IT . דוגמאות לספקים כוללים מפיצי מוצרי תוכנה או חומרה, ספקי רשתות ושירותי טלפוניה וארגונים המספקים מיקור חוץ . ראה חוצה תומך (UC) , שרשרת אספקה .
ספק שירות חיצוני (ESP) External Service Provider	(אסטרטגיית שירות) ספק שירות IT אשר הינו חלק מארגון שונה ביחס ללקוחותיו . לספק שירות IT יכולים להיות לקוחות פנימיים ולקוחות חיצוניים כאחד. ראה ספק שירות טיפוס III .
ספק שירות טיפוס I Type I Service Provider	(אסטרטגיית שירות) ספק שירות פנימי המוטמע בתוך יחידה עסקית . יכולים להיות כמה ספקי שירות טיפוס I בתוך הארגון .
ספק שירות טיפוס II Type II Service Provider	(אסטרטגיית שירות) ספק שירות פנימי המספק שירותי IT שיתופיים למספר יחידות עסקיות .
ספק שירות טיפוס III Type III Service Provider	(אסטרטגיית שירות) ספק שירות המספק שירותי IT עבור לקוחות חיצוניים .
ספק שירותי IT IT Service Provider	(אסטרטגיית שירות) ספק שירות המספק שירותי IT ללקוחות פנימיים או ללקוחות חיצוניים.
ספק שירותי אינטרנט (ISP) Internet Service Provider	ספק שירות חיצוני המספק גישה לאינטרנט. רוב ה-ISP מספקים שירותי IT נוספים כגון שירותי אכסון נתונים ברשת.
ספק שירותי יישום (ASP) Application Service Provider	(עיצוב שירות) ספק שירות חיצוני המספק שירותי IT תוך שימוש ביישומים המופעלים באתר ספק השירות . המשתמשים עושים שימוש ביישומים באמצעות חיבורי הרשת לספק השירות .

מונח (עברי ואנגלי)	הגדרה
ספק שירותים Service Provider	(אסטרטגיית שירות) ארגון המספק שירותים ללקוח פנימי אחד או יותר או ללקוחות חיצוניים. במונח נעשה שימוש גם כשם קיצור לספק שירותי IT. ראה ספק שירות טיפוס I, ספק שירות טיפוס II, ספק שירות טיפוס III.
ספק שירותים פנימי Internal Service Provider	(אסטרטגיית שירות) ספק שירותי IT המהווה חלק מאותו ארגון שבו נמצא גם הלקוח. ספק שירותי IT עשוי לספק שירות גם ללקוחות פנימיים וגם ללקוחות חיצוניים. ראה ספק שירות טיפוס I, ספק שירות טיפוס II, מיקור פנים.
ספריית תשתיות טכנולוגיית-המידע (ITIL) ITIL	מכלול של נוהגים מיטביים עבור ניהול שירותי IT. הוא נמצא בבעלות OGC וכלולים בו סידרה של פרסומי הנחיות להספקת שירותי IT איכותיים ושל התהליכים והאמצעים הנדרשים לתמיכה בשירותים אלה. ראה www.itil.co.uk לקבלת מידע נוסף.
ספריית מדיה מאושרת (DML) Definitive Media Library	(העברת שירות) מיקום אחד או יותר שבהם הגרסאות הסופיות והמאושרות של כל פריטי תצורת התוכנה מאוכסנים בבטחה. DML יכול לכלול גם פריטי תצורה קשורים כגון רישיונות ותיעוד. ה-DML היא שטח אחסון לוגי אחד גם אם היא נמצאת בכמה מיקומים פיזיים שונים. כל התוכנה ב-DML נמצאת תחת בקרת ניהול שינויים וניהול גרסאות ומתועדת במערכת ניהול תצורה. רק תוכנה מתוך ה-DML מאושרת לשימוש בגרסה נתונה.
סקר Review	בחינה של שינוי, בעיה, תהליך, פרויקט וכדומה. סקירות מבוצעות לרוב בנקודות מוגדרות מראש במהלך מחזור החיים, במיוחד לאחר סגירה. מטרת הסקר היא לוודא כי כל הפריטים המסופקים אכן סופקו, ולזהות הזדמנויות לשיפור. ראה תסקיר שלאחר היישום (PIR).
עדיפות Priority	(העברת שירות)(תפעול שירות) סיווג המשמש לזיהוי החשיבות היחסית של תקרית, בעיה, או שינוי. עדיפות מתבססת על היקף ההשפעה ודחיפות, ומשמשת לזיהוי הזמנים הנדרשים לביצוע פעילויות. לדוגמה הסכם שירות יכול לציין כי תקריות בעדיפות מדרגה שנייה, יש לפתור תוך 12 שעות.
עומס-עבודה Workload	המשאבים הנדרשים לספק חלק ידוע של שירותי IT. עומס עבודה יכול להיות מסווג על פי משתמשים, קבוצות משתמשים, או תפקודים בתוך שירותי IT. הדבר נעשה בכדי לעזור בניתוח וניהול קיבולת, ביצועים וניצולת של פריטי תצורה ושירותי IT. המונח עומס עבודה משמש לעיתים כמילה נרדפת לתפוקה.
עיצוב Design	(עיצוב שירות) פעילות או תהליך המזהה דרישות, ומגדיר פתרון שמאפשר עמידה בדרישות הללו. ראה עיצוב שירות.

מונח (עברי ואנגלי)	הגדרה
עיצוב שירות Service Design	(עיצוב שירות) שלב במחזור החיים של שירות IT. עיצוב שירות כולל את מספר תהליכים ותפקודים נלווים, והינו אחד מהכותרים של ליבת פרסומי ITIL. ראה עיצוב.
עיקרון פרטו Pareto Principle	(תפעול שירות) טכניקה המשמשת לתעדוף פעילויות. עקרון פרטו אומר כי 80% מערך כל הפעילויות מיוצרות על ידי 20% של השקעת מאמץ. עושים שימוש בעקרון פרטו גם לניהול בעיות, למתן עדיפות לחקירת סיבות אפשריות הגורמות לבעיות.
עלויות שוטפות Running Costs	מילה נרדפת לעלות תפעולית.
עלות Cost	כמות הכסף המוצאת על פעילות, שירות IT או יחידה עסקית ספציפית. העלות כוללת עלות ממשית (כסף), עלות תיאורטית כגון זמן עבודה, ופחת.
עלות חלופית Opportunity Cost	(אסטרטגית שירות) העלות שבה משתמשים לקבלת החלטות בין כמה אפשרויות השקעה. עלות חלופית מייצג את ההכנסה אשר הייתה מושגת אלו היו המשאבים משמשים באופן אחר. לדוגמה מחיר ההזדמנות לרכישת שרת חדש יכולה שלא להכיל ביצוע של פעילות שיפור שירות שאפשר היה לעשות עם הכסף המיועד. ניתוח עלות חלופית משמש כחלק מתהליך קבלת החלטות, אבל לא מתייחסים אליו כאל עלות אמיתית בשום דו"ח כספי.
עלות יחידה Unit Cost	(אסטרטגית שירות) העלות לספק שירותי IT להספקת רכיב אחד של שירות IT. לדוגמה עלות יחידה אחת של מחשב שולחני או של טרנסקציה אחת.
עלות ישירה Direct Cost	(אסטרטגית שירות) עלות אספקת שירותי IT אשר ניתן להקצות אותה במלואה ללקוח, מרכז עלות, פרויקט מסוים וכדומה. לדוגמה עלות אספקת שרתים לא שיתופיים או רישיונות תוכנה. ראה עלות עקיפה.
עלות כוללת של הבעלות (TCO) Total Cost of Ownership	(אסטרטגית שירות) מתודולוגיה המשמשת לקבלת החלטות השקעה. TCO מעריכה את העלות הכוללת של מחזור חיים של פריט תצורה, ולא רק את העלות ראשונית או מחיר הרכישה. ראה עלות כוללת של השימוש (TCU).
עלות כוללת של השימוש (TCU) Total Cost of Utilization	(אסטרטגית שירות) מתודולוגיה המשמשת לקבלת החלטות השקעה ומיקור שירות. TCU מעריכה את העלות הכוללת של מחזור חיים עבור לקוח המשתמש בשירות ה-IT. ראה עלות כוללת על הבעלות (TCO).
עלות משתנה Variable Cost	(אסטרטגית שירות) עלות התלויה בעד כמה משתמשים בשירותי IT, כמה מוצרים מיוצרים, כמות וסוגי המשתמשים או כל דבר אחר אשר אינו יכול להיות קבוע מראש. ראה דינאמיקה של עלות משתנה.

מונח (עברי ואנגלי)	הגדרה
עלות עקיפה Indirect Cost	(אסטרטגית שירות) העלות הנדרשת בכדי לספק שירות IT אשר לא ניתן להקצות אותה ישירות ללקוח ספציפי. לדוגמא העלות הנדרשת להספקת שרתים משותפים או רישיונות תוכנה. ידוע גם כתקורה. ראה עלות ישירה.
עלות קבועה Fixed Cost	(אסטרטגית שירות) עלויות שאינן משתנות בהתאמה לרמת השימוש בשירותי IT. לדוגמא עלות של חומרת שרת. ראה עלות משתנה.
עלות שולית Marginal Cost	(אסטרטגית שירות) עלויות המשך הספקת שירותי IT. עלות שולית אינה כוללת עלות של השקעות שכבר בוצעו, לדוגמא עלות פיתוח של תוכנה וביצוע הכשרה.
עלות תועלת Cost Effectiveness	אמצעי לאיזון בין יעילות ועלויות של שירות, תהליך או פעילות. תהליך עלות תועלת הינו כזה המשיג את יעדיו במינימום עלויות. ראה מדד ביצוע עיקרי (KPI), החזרת השקעה (ROI), תמורה לכסף.
עלות תפעולית Operational Cost	העלות הנובעת מהפעלה של שירותי IT. בדרך כלל תשלומים חוזרים. לדוגמא עלויות כוח אדם, תחזוקת חומרה, הוצאות על צריכת חשמל. ראה הוצאה הונית.
עסק Business	(אסטרטגיית שירות) ישות תאגידית כללית או ארגון המורכב מכמה יחידות עסקיות. בהקשר של ITSM, המונח עסק כולל את הסקטור הציבורי, ארגונים ללא כוונות רווח וכן חברות מסחריות. ספק שירותי IT מספק שירותי IT ללקוח בתוך עסק. ספק שירותי ה-IT יכול להיות חלק של אותו העסק שבו נמצא הלקוח שלו (ספק שירותים פנימי) או חלק מעסק אחר (ספק שירותים חיצוני).
ערבות Warranty	(אסטרטגיית שירות) הבטחה או בטחונות כי מוצר או שירות יעמוד בדרישות המוסכמות. ראה בדיקת ווידוא השירות, ערבות לשירות.
ערבות לשירות Service Warranty	(אסטרטגיית שירות) הבטחה כי שירות ה-IT יעמוד בדרישות המוסכמות. הערבות יכולה להיות בצורה של הסכם רשמי כגון הסכם שירות או חוזה, או יכול להיות הודעה שיווקית או תדמית מותג. הערך העסקי של שירותי IT נוצר באמצעות שילוב של תועלת השירות (מה שהשירות מבצע בפועל) והערבות לשירות (עד כמה טוב השירות מתבצע בפועל). ראה ערבות.
ערך ההשקעה (VOI) Value on Investment	(שיפור שירות מתמשך) מידת התועלת הצפויה מהשקעה מסוימת. VOI לוקח בחשבון רווחים פיננסיים וגם תועלות לא מוחשיות. ראה החזרת ההשקעה.
ערך נוכחי נקי (NPV) Net Present Value	(אסטרטגיית שירות) טכניקה העוזרת בקבלת החלטות בנוגע להוצאה הונית. NPV משווה תזרים מזומנים נכנס עם תזרים מזומנים יוצא. ערך NPV חיובי מעיד על כך כי ההשקעות שבוצעו כדאיות. ראה יחס החזר פנימי, החזרת השקעה.

מונח (עברי ואנגלי)	הגדרה
פגיעות Vulnerability	חולשה הניתנת לניצול ע"י איום . לדוגמה פתחה פתוחה בחומת האש, סיסמה שמעולם לא שונתה, שטיח דליק. חוסר בבקרה נחשב גם הוא לפגיעות.
פוטנציאל השירותים Service Potential	(אסטרטגיית שירות) הערך הכולל האפשרי של יכולות ומשאבים של ספק שירותי IT .
פורום ניהול השירות ב-IT (itSMF) IT Service Management Forum	פורום ניהול השירות ב-IT הינו ארגון עצמאי המוקדש לקידום גישה מקצועית ל ניהול שירותי IT . פורום itSMF הוא ארגון ללא מטרת רווח עם נציגויות במדינות רבות ברחבי העולם. הארגון עצמו וחבריו תורמים לפיתוח של ITIL ושותף לתקנים של ניהול שירותי IT . ראה www.itsmf.com לקבלת מידע נוסף.
פחת Depreciation	(אסטרטגית שירות) מדידה של ירידה בערך הנכס לאורך חייו. המדידה מתבססת על שחיקה, צריכה או כל ירידה בערך התועלת הכלכלית של הנכס .
פיילוט Pilot	(העברת שירות) פריסה מוגבלת של שירות IT, גרסה או תהליך בסביבה חיה. פיילוט משמש בכדי להפחית סיכונים ולקבל משובי משתמש וקבלה. ראה בדיקה, הערכה.
פירוט סטאטוס Status Accounting	(העברת שירות) הפעילות האחראית על תיעוד ודיווח של מחזור החיים של כל פריט תצורה.
פיתוח Development	(עיצוב שירות) התהליך האחראי על יצירה או התאמה של שירותי IT או יישום . משמש גם לציון התפקיד או הקבוצה המבצעת את עבודת פיתוח.
פיתרון Resolution	(תפעול שירות) פעולה המתבצעת לתיקון שורש הבעיה של תקרית או בעיה או יישום של פתרון זמני . ב-ISO/IEC 20000 תהליכי מציאת פתרון הינם קבוצת תהליכים הכוללת ניהול תקריות וניהול בעיות .
פעולה רציפה Continuous Operation	(עיצוב שירות) גישה או תכנון המבטלים הצורך בזמני השבתה מתוכננים של שירותי IT . יש לציין כי פריטי תצורה בודדים יכולים להיות מושבתים למרות שירותי ה-IT הינו זמין .
פעולות IT IT Operations	(תפעול שירות) פעילויות המבוצעות על ידי בקרת פעולות IT , כולל ניהול מסופים, תזמון עבודות , גיבוי ושחזור , וניהול הדפסות ופלט. פעולות IT היא מילה נרדפת ל תפעול שירות .
פעילות Activity	סידרת פעילויות שתוכננה לצורך קבלת תוצאה מסוימת. הפעילויות לרוב מוגדרות כחלק מתהליך או תוכניות , ומתועדות באמצעות נהלים .
פרוגרמה Programme	מספר פרויקטים או פעילויות המתוכננים או מנוהלים יחד על מנת להשיג מכלול של יעדים קשורים ו תוצאות אחרות.

מונח (עברי ואנגלי)	הגדרה
פרויקט Project	ארגון זמני, עם אנשים ו ונכסים הנדרשים בכדי להשיג יעד או תוצאה אחרת. לכל פרויקט יש מחזור חיים משלו הכולל באופן טיפוסית התנעה, תכנון , ביצוע, סגירה ועוד. פרויקטים לרוב מנוהלים באמצעות מתודולוגיות רשמיות כמו פרויקטים בסביבה מבוקרת (PRINCES). ⁽²⁾
פרויקטים בסביבה מבוקרת (PRINCE2) PRINCE2	פרויקטים בסביבה מבוקרת (PRINCE2) הינה מתודולוגיה סטנדרטית של ממשלת בריטניה לניהול פרויקטים . ראה www.org.vog.uk/prince2 לקבלת מידע נוסף. ראה PMBOK .
פרופורמה pro-forma	תבנית, או מסמך דוגמה המכילה נתונים לדוגמא אשר יוחלפו עם ערכים אמיתיים כאשר יהיו כאלה.
פרופיל משתמש (UP) User Profile	(אסטרטגיית שירות) תבנית צריכת שירותי IT ע"י משתמש . כל פרופיל משתמש מכיל דפוס פעילות עסקית אחד או יותר.
פריט הוני Capital Item	(אסטרטגיית שירות) נכס שהינו בעל חשיבות לתהליך ניהול פיננסי משום שערכו מעל סכום פיננסי מוסכם מראש.
פריט מסופק Deliverable	דבר שצריך לספק אותו על מנת לעמוד בהתחייבויות של הסכם שירות או חוזה . פריט מסופק גם משמש באופן לא רשמי להגדיר פלט מתוכנן של תהליך כלשהו.
פריט תצורה (CI) Configuration Item	(העברת שירות) כל רכיב שיש לנהלו על מנת לספק שירות IT. מידע על כל פריט תצורה מתועד ברשומת תצורה אשר נמצאת בתוך מערכת ניהול תצורה ומתוחזקת לכל אורך מחזור החיים שלו על ידי ניהול תצורה. פריטי תצורה נמצאים תחת פיקוח ניהול שינויים. פריטי תצורה כוללים בד"כ שירותי IT, חומרה, תוכנה, בניינים, אנשים ותיעוד רשמי כמו מסמכי תהליכים והסכמי שירות.
פריסה Deployment	(העברת שירות) הפעילות האחראית על תזוזה של חומרה, תוכנה, תיעוד, תהליך וכו', חדש או שהשתנה, לסביבה החיה. פריסה הינה חלק של תהליך ניהול גרסאות ופריסתן. ראה שחרור.
פתרון זמני Workaround	(תפעול שירות) צמצום או מניעה של היקף ההשפעה של תקרית או בעיה אשר עדיין לא נמצא עבורן פתרון מלא. למשל אתחול של פריט תצורה שכשל. פתרונות זמניים לבעיות מתועדות ברשומות שגיאה ידועה . פתרונות זמניים לתקריות שאין להן רשומות בעיה מקושרות, נרשמות ברשומת תקרית .
צד שלישי Third Party	אדם, קבוצה או עסק אשר אינם חלק מהסכם השירות לקבלת שירות IT , אבל נדרש להבטיח הספקה מוצלחת של אותו שירות IT . לדוגמה ספק תוכנה, חברת תחזוקת חומרה או מחלקת מתקנים. דרישות מצד שלישי מפורטים לרוב במסגרת חוזה תומך או אמנת תפעול .
ציית Compliance	מבטיח כי תקן או מכלול קווים מנחים מיושם, או כי חשבונאות נאותה ועקבית או נהגים אחרים מבוצעים.

מונח (עברי ואנגלי)	הגדרה
קבוצת תמיכה Support Group	(תפעול שירות) קבוצת אנשים בעלי מיומנות טכנית. קבוצות תמיכה מספקות את התמיכה הטכנית הנדרשת על ידי כל תהליכי ניהול שירותי IT. ראה ניהול טכני.
קבלה Acceptance	הסכם רשמי כי שירותי IT, תהליך, תוכנית או כל פריט מסופק הינו שלם, מדויק, מהימן ועומד בדרישות המפורטות. קודם הקבלה בדרך כלל מתבצע תהליך של הערכה או בדיקות הנדרשות על פי רוב לפני המעבר לשלב הבא בפרויקט או בתהליך.
קו בסיס Baseline	(שיפור שירות מתמשך) בוחן ביצועים המשמש כנקודת ייחוס. לדוגמה: - קו בסיס של ITSM ניתן לשימוש כנקודת התחלה למדידת ההשפעה על תוכנית שיפור השירות. - קו בסיס של ביצועים ניתן לשימוש לצורך מדידת שינויים בביצועים לאורך מחזור חיים של שירותי IT. - קו בסיס של ניהול תצורה מאפשר לתשתית IT לחזור לנקודת בה התצורה הייתה מוגדרת וידועה במצב שבו שינוי או גרסה נכשלו.
קו שירות (LOS) Line of Service	(אסטרטגית שירות) שירות ליבה או שירות תמיכה אשר כוללים מספר חבילות רמת שירות. קו שירות מנוהל על ידי מנהל המוצר, וכל חבילת רמת שירות מעוצבת כך שתוכל לתמוך בפלח שוק ייעודי.
קו תמיכה ראשוני First-line Support	(תפעול שירות) הרמה הראשונית בהיררכיה של קבוצות תמיכה המעורבת בפתרון תקריות. כל רמה כוללת רמות מומחיות גבוהות יותר, או שיש לה יותר זמן או משאבים אחרים. ראה הסלמה.
קווים מנחים Guideline	מסמך המתאר נוהל מיטבי, הממליץ מה נדרש לבצע. צינת לקווים מנחים לרוב אינו נאכף. ראה תקן.
קטלוג שירותים Service Catalogue	(עיצוב שירות) בסיס נתונים או מסמך מובנה הכולל מידע על כל שירותי ה-IT החיים, כולל אלו המוכנים לפריסה. קטלוג השירותים הינו החלק היחיד של תיק השירות המפורסם ללקוחות ומשמש לתמיכה במכירות והספקת שירותי IT. קטלוג השירותים כולל מידע על תוצרים, מחירים, אנשי קשר, תהליכי בקשה והזמנה. ראה תיק חוזה.
קיבולת Capacity	(עיצוב שירות) התפוקה המכסימלית שפריט תצורה או שירותי IT יכולים לספק תוך שמירה על יעדי רמת השירות המוסכמים. בכמה סוגים של פריטי תצורה, קיבולת יכולה להיות גודל או נפח לדוגמא דיסק קשיח.
קרוב לארץ Near-Shore	(אסטרטגית שירות) אספקת שירותים ממדינה שכנה למדינה בה ממוקם הלקוח. זה יכול להיות אספקת שירותי IT או תפקודים כמו מרכז שירות. ראה בארץ, מעבר לים.

מונח (עברי ואנגלי)	הגדרה
קריאה Call	(תפעול שירות) שיחת טלפון למרכז השירות על ידי משתמש. כל שיחה יכולה להסתיים בתיעוד תקרית או בקשת שירות.
ריפוי Remediation	(העברת שירות) התאוששות למצב ידוע לאחר כשלון עקב שינוי או גרסה.
רכיב Component	מונח כללי המשמש לתיאור חלק אחד מתוך מכלול מורכב. לדוגמא, מערכת מחשב יכולה להיות חלק מתוך מכלול שירותי IT, יישום יכול להיות חלק מתוך מקבץ לגרסה. רכיבים הדורשים ניהול אמורים להיות פריטי תצורה.
רכיב CI Component CI	(העברת שירות) פריט תצורה שהינו חלק ממכלול. לדוגמא, CPU או כרטיס זיכרון הינם חלק מפריטי תצורה של השרת.
רכיב עלות Cost Element	(אסטרטגיית שירות) שלב הביניים בקטגוריה בה העלויות מיוחסות לתקצוב או חשבונאות. הקטגוריה ברמה הגבוהה ביותר הינה סוג עלות. לדוגמא, סוג עלות של "אנשים" יכול לכלול שכר, הטבות, הוצאות, הכשרה, שעות נוספות וכדומה. רכיבי עלויות יכולים להיות מפורקים ליחידות קטנות יותר לקבלת יחידת עלות. לדוגמא, רכיב העלות של "הוצאות" יכול לכלול את יחידת העלות של בתי מלון, תחבורה, ארוחות וכו'.
רמת בגרות Maturity Level	רמה של בגרות המוגדרת במודל כגון מודל משולב של בשלות היכולת (CMMI) של קרנגי מלון.
רמת שירות Service Level	הישגים שנמדדו ודווחו לעומת יעדי רמת שירות. המונח רמת שירות משמש גם באופן לא רשמי למונח יעדי רמת שירות.
רשומה Record	מסמך המכיל את תוצאות או פלטים של תהליך או פעילות. רשומות הן הוכחות לעצם ביצוע הפעילות והיא יכולה להיות אלקטרונית או בנייר. לדוגמא דוח ביקורת, רשומת תקרית, או סיכום דיון.
רשומת בעיה Problem Record	(תפעול שירות) רשומה הכוללת את כל פרטי הבעיה. כל רשומת בעיה מתעדת מחזור חיים של בעיה אחת.
רשומת גרסה Release Record	(העברת שירות) רשומה בבסיס נתוני תצורה (CMDB) המגדירה את תכולת הגרסה. לרשומת גרסה יש יחסי גומלין עם כל פריטי התצורה המושפעים מהגרסה.
רשומת שגיאה ידועה Known Error Record	(תפעול שירות) רשומה הכוללת את פרטי השגיאה הידועה. כל רשומת שגיאה ידועה מתעדת את מחזור החיים של שגיאה ידועה אחת, כולל סטאטוס, שורש הבעיה ופתרון זמני. בכמה יישומים שגיאה ידועה מתועדת באמצעות שדות נוספים ברשומת הבעיה.
רשומת שינויים Change Record	(העברת שירות) רשומה המכילה את פרטי השינוי. כל רשומת שינוי מתעדת את מחזור החיים של שינוי אחד. רשומת שינויים נוצרת לכל בקשת שינוי המתקבלת, אפילו עבור אותם שינויים שבסופו של דבר נדחים. רשומות שינויים צריכות להתייחס לפריטי התצורה המושפעים על ידי השינוי. רשומות שינויים מאוכסנות במערכת ניהול תצורה.

מונח (עברי ואנגלי)	הגדרה
רשומת תצורה Configuration Record	(העברת שירות) רשומה הכוללת את כל המידע על פריט תצורה. כל רשומת תצורה מתעדת את מחזור החיים של פריט תצורה יחיד. רשומות תצורה מאוכסנות בבסיס נתוני תצורה.
רשומת תקרית Incident Record	(תפעול שירות) רשומה הכוללת את כל הפרטים הרלוונטיים על התקרית . רשומת תקרית אחת מתעדת את מחזור החיים של תקרית אחת.
רשימת דרישות (SOR) Statement of requirements	(עיצוב שירות) מסמך הכולל את כל הדרישות לצורך רכישת מוצר, או שירות IT חדש או שנוי לשירות קיים. ראה מסמך הסמכה (TOR) .
רשת ערך Value Network	(אסטרטגיית שירות) יחסי גומלין מורכבים בין שני קבוצות / ארגונים או יותר. הערך מושג באמצעות החלפת ידע, מידע, מוצרים או שירותים . ראה שרשרת ערך, שותפות .
שגיאה Error	(תפעול שירות) שגיאת תכנון או כשל תפקודי שגורם לכישלון של פריט תצורה או של שירות IT אחד או יותר. גם טעות אנוש או כשל בתהליך המשפיע על פריטי תצורה או שירותי IT נכללים במינוח שגיאה.
שגיאה ידועה Known Error	(תפעול שירות) בעיה אשר יש לה שורש בעיה ידוע ו פתרון זמני . שגיאות ידועות נוצרות ומנוהלות לאורך כל מחזור חייהם על ידי מנגנוני ניהול הבעיות . שגיאות ידועות יכולות להיות מזוהות גם על ידי הפיתוח או הספקים .
שונות Variance	ההבדל שבין ערך מתוכנן לערך ממשי נמדד. בדרך כלל משמש ניהול פיננסי, ניהול קיבולת ותוכנית ניהול שירות , אבל יכול להיות רלוונטי לכך תחום בו נעשה שימוש בתוכניות .
שורש הבעיה Root Cause	(תפעול שירות) הסיבה המקורית או הנמצאת ביסוד תקרית או בעיה .
שותפות Partnership	מערכת יחסי גומלין בין שני ארגונים העובדים באופן צמוד ובעלי יעדים משותפים או בעלי תועלות משותפת. לספק שירותי IT צריכות להיות שותפויות עם העסק ועם צד שלישי החיוניים לאספקת שירותי IT . ראה רשת ערך .
שחזור Back-out	מילה נרדפת לערך ריפוי .
שחזור הדרגתי Gradual Recovery	(עיצוב שירות) ברירת התאוששות הידועה גם כגיבוי קר. מתארגנים לקראת התאוששות של שירותי IT בפרק זמן הגדול מ- 72 שעות. שחזור הדרגתי עושה שימוש באופן טיפוס במיתקן נייד או מיתקן קבע הכולל סביבה תומכת ורשת כבילה, אבל ללא מערכת מחשוב. התוכנה והחומרה מותקנים כחלק מתוכנית המשכיות עסקית לשירותי IT .

מונח (עברי ואנגלי)	הגדרה
שחזור לרמה סבירה Intermediate Recovery	(עיצוב שירות) ברירת התאוששות ידועה גם בשם גיבוי חם . מתארגנים להתאוששות של שירותי IT בתוך פרק זמן שבין 24 ל-72 שעות. שחזור לרמה סבירה עושה שימוש ב מתקן נייד או מתקן קבע הכולל מערכות מחשוב ו רכיבי רשת . כוונת התצורה של החומרה והתוכנה, וכן ביצוע שחזור נתונים, יבוצעו כחלק מתוכנית המשכיות עסקית לשירותי IT .
שחזור מיידי Immediate Recovery	(עיצוב שירות) ברירת התאוששות הידועה גם בשם כוננות מיידי . מתארגנים כדי להבטיח התאוששות של שירותי IT ללא איבוד שירות כלל. שחזור מיידי משתמש ב-"Mirroring", חלוקת עומסים, וטכנולוגיית אתרים מפוצלים.
שחרור Rollout	(העברת שירות) מילה נרדפת לפריסה. לרוב נמצא בשימוש בהתייחסות לפריסה מורכבת או מדורגת או פריסה בכמה אתרים.
שילוב טלפוניה ומחשוב (CTI) Computer Telephony Integration	(תפעול שירות) CTI הינו מונח כללי הכולל כל סוג של שילוב בין מחשוב למערכות טלפוניה. נמצא לרוב בשימוש בהתייחס למערכות בהן יישום מציג מסכים מפורטים הקשורים לשיחות טלפון נכנסות או יוצאות. ראה הפצת קריאות ממוכנת (ACD), מענה קולי אינטראקטיבי (IVR).
שימושיות Usability	(עיצוב שירות) הקלות שבה ניתן להשתמש ב יישום , מוצר, או שירות IT . דרישות שימושיות כלולים לרוב ברשימת הדרישות .
שינוי Change	(העברת שירות) התוספת, ההתאמה, או ההסרה של משהו העלול להיות בעל השפעה על שירותי IT. היקף השינוי נדרש יכלול את כל שירותי ה-IT, פריטי התצורה, התהליכים, התיעוד ועוד.
שינוי חירום Emergency Change	(העברת שירות) שינוי אשר חייבים ליישמו בהקדם האפשרי. לדוגמה לצורך פתרון של בעיה חמורה או ליישום טלאי אבטחה. לתהליך ניהול השינויים יהיה לרוב נוהל ספציפי לטיפול בשינוי חירום. ראה מועצה מיעצת לשינויי חירום (ECAB).
שינוי מתוקן Standard Change	(העברת שירות) שינוי שהוא בעל סיכון נמוך שאושר מראש, יחסית שכיח, ועקבי בכל הקשור לתהליך או להוראת עבודה. לדוגמה אתחול סיסמה או הספקה של ציוד סטנדרטי לעובד חדש. בקשות שינוי אינן נדרשות לצורך שינוי מתוקן והם מתועדות ומנוטרות באמצעות מנגנונים שונים כמו בקשות שירות. ראה מודל שינויים.
שיפור שירות מתמשך (CSI) Continual Service Improvement	(שיפור שירות מתמשך) שלב במחזור חיים של שירותי IT והשם של אחד מספרי הליבה של ITIL. שיפור שירות מתמשך אחראי על ניהול שיפורים בתהליכי ניהול שירותי IT בכלל ו שירותי IT בפרט. הביצועים של ספק שירותי IT נמדדים ברציפות ושיפורים מתבצעים בתהליכים , בשירותי IT וב תשתיות IT וזאת בכדי להגדיל את היעילות , האפקטיביות ואת העלות תועלת . ראה מודל תכנן-עשה-בדוק-פעל (PDCA).

מונח (עברי ואנגלי)	הגדרה
שירות Service	אמצעי להספקת ערך ללקוח ע"י איפשר תוצאות אותן מעוניין הלקוח להשיג ללא המעמסה של עלויות ספציפיות או סיכונים.
שירות טכני Technical Service	מילה נרדפת לשירות תשתיתי.
שירות ליבה Core Service	(אסטרטגיית שירות) שירות IT המספק תוצאות בסיסיות בהתאם לדרישות לקוח אחד או יותר. ראה שירות תמיכה, חבילת שירותי ליבה.
שירות עסקי Business Service	שירות IT התומך בצורה ישירה בתהליך עסקי, בניגוד לשירות תשתיתי אשר בדרך כלל הינו פנימי לספק שירותי ה-IT ולרוב אינו חשוף לעסק. המונח שירות עסקי משמש גם לצורך הגדרת שירות הניתן ללקוחות עסקיים על ידי יחידה עסקית. לדוגמא, מתן שירותים פיננסים ללקוחות על ידי הבנק, או מוצרים המסופקים ללקוח על ידי חנות קמעונאית. הספקה מוצלחת של שירותים עסקיים תלויה לרוב בשירות IT אחד או יותר.
שירות תמיכה Supporting Service	(אסטרטגיית שירות) שירות המאפשר או מעצים שירות ליבה. לדוגמא שירותי מדריך או שירות גיבוי. ראה חבילת שירותים.
שירות תשתיתי Infrastructure Service	שירות IT אשר לא נעשה בו שימוש באופן ישיר על ידי העסק, אבל נדרש לספק שירותי ה-IT בכדי לאפשר להם לספק שירותי IT אחרים. לדוגמא שירותי מדריך, שירותי זיהוי או שירותי תקשורת.
שירותי IT IT Service	שירות המסופק ללקוח אחד או יותר באמצעות ספק שירותי IT. שירות IT מבוסס על שימוש בטכנולוגיית המידע ותומכת בתהליכים העסקיים של הלקוח. שירות IT מורכב ממכלול הכולל אנשים, תהליכים וטכנולוגיות, ומומלץ להגדירו במסגרת הסכם שירות.
שירותי מדריך Directory Service	(תפעול שירות) יישום המנהל מידע אודות תשתית IT הזמינה ברשת ולהתאמת הרשאות גישה של משתמשים.
שירותיות Serviceability	(עיצוב שירות) (שיפור שירות מתמשך) היכולת של ספק שהוא צד שלישי לעמוד בהתחייבויות החוזה. החוזה יכול את הרמות המוסכמות של אמינות, תחזוקתיות, וזמינות של פריט תצורה.
שירותים מיועדים Service Pipeline	(אסטרטגיית שירות) בסיס נתונים או מסמך מובנה הכולל את רשימת כלל שירותי ה-IT המתוכננים או הנמצאים בתהליכי פיתוח, אבל עדיין אינם זמינים ללקוחות. השירותים המיועדים מספקים נקודת מבט עסקית על שירותי IT עתידיים אפשריים אשר מהווים חלק מתיק השירות אשר באופן רגיל אינו מפורסם ללקוחות.
שירותים מנוהלים Managed Services	(אסטרטגיית שירות) פרספקטיבה על שירותי IT המדגישים את העובדה שהם מנוהלים. במונח שירותים מנוהלים נעשה שימוש כמונח נרדף לשירותי IT במיקור חוץ.

מונח (עברי ואנגלי)	הגדרה
שלא בתמיכה Retire	(העברת שירות) הסרה תמידית של שירות IT או של פריט תצורה אחר מסביבה חיה. שלא בתמיכה הינו שלב במחזור החיים של פריטי תצורה רבים.
שלימות Integrity	(עיצוב שירות) עקרון אבטחה המבטיח כי נתונים ופריטי תצורה יעברו שינויים רק על ידי עובדים ופעילויות מורשות. שלימות לוקחת בחשבון את כל הסיבות האפשריות לשינוי כולל כישלונות תוכנה וחומרה, אירועים סביבתיים והתערבות אנושית.
שעות שירות Service Hours	(עיצוב שירות) (שיפור שירות מתמשך) פרק זמן מוסכם שבו שירות IT מסוים נדרש להיות זמין . לדוגמא, "שני עד שישי, בין השעות 8:00 – 17:00 מלבד חגים ומועדים". שעות השירות צריכות להיות מוגדרות בהסכם שירות .
שעות תמיכה Support Hours	(עיצוב שירות) (תפעול שירות) הזמנים והשעות בהם התמיכה נגישה למשתמשים . לרוב אלה הן השעות שבו מרכז השירות נגיש. שעות התמיכה צריכות להיות מוגדרות בהסכם השירות , ויכולות להיות שונות משעות השירות . לדוגמא, שעות השירות יכולות להיות 24 שעות ביממה בעוד ששעות התמיכה יהיו רק בין השעות 19:00 – 7:00.
שרשרת אספקה Supply Chain	(אסטרטגיית שירות) הפעילויות בשרשרת הערך המבוצעות על ידי הספקים . שרשרת האספקה באופן טיפוסי כוללת ספקים רבים, כל אחד מהם מוסיף ערך למוצר או לשירות . ראה רשת ערך .
שרשרת ערך Value Chain	(אסטרטגיית שירות) סידרה של תהליכים היוצרים מוצר או שירות בעלי ערך ללקוח . כל שלב בשרשרת מוסיף על השלב הקודם ותורם למוצר הכולל או לשירות . ראה רשת ערך .
שרת Server	(תפעול שירות) מחשב המחובר לרשת ומספק תפקודי תוכנה והמשמשים מחשבים אחרים.
תאור תפקיד Job Description	מסמך המתאר את התפקידים , תחומי האחריות, המיומנויות והידע הנדרש מאדם מסוים. תיאור תפקיד אחד יכול לכלול מספר תפקידים לדוגמא את תפקידיו של מנהל התצורה ומנהל השינוי יכול להתבצע על ידי אדם אחד.
תהליך Process	מכלול מובנה של פעילויות המוגדרות בכדי להשיג יעד מוגדר. תהליך מקבל קלט אחד או יותר והופך אותם לפלטים מוגדרים. תהליך יכול להכיל חלק מהתפקידים , תחומי האחריות, הכלים, ובקרת ניהול הנדרשים בכדי לוודא את יצירה מהימנה של הפלטים. תהליך יכול להגדיר מדיניות , תקנים , קווים מנחים , פעילויות ו הוראות עבודה במידה ונדרש.
תהליך יחסי גומלין Relationship Processes	קבוצת תהליכי ISO/IEC 20000 הכוללים את ניהול קשרים עסקיים ו ניהול ספקים .

מונח (עברי ואנגלי)	הגדרה
תהליך מציאת פתרון Resolution Processes	קבוצת תהליכי ISO/IEC 20000 הכוללת ניהול תקריות וניהול בעיות.
תהליך עסקי Business Process	תהליך אשר נמצא בבעלות העסק ובביצועו. התהליך העסקי תורם להספקת המוצר או השירות ללקוח העסקי. למשל, יתכן כי למפיצים יש תהליך רכישה העוזר להם לספק שירותים ללקוחותיהם העסקיים. תהליכים עסקיים רבים נשענים על שירותי IT.
תהליך שחרור גרסה Release Process	השם שבו נעשה שימוש ע"י ISO/IEC 20000 עבור קבוצת התהליכים הכוללת את תהליך ניהול הגרסאות. קבוצה זו אינה כוללת תהליכים אחרים נוספים. תהליך שחרור גרסה הינו שם נרדף לתהליך ניהול גרסאות.
תהליכי בקרה Control Processes	קבוצת תהליכי ISO/IEC 20000 הכוללים ניהול שינויים וניהול תצורה.
תווית Tag	(אסטרטגיית שירות) קוד קצר המשמש לזיהוי של סוג. לדוגמה התוויות EC1, EC2, EC3 יזהו תוצאות שונות של לקוחות בעת ניתוח והשוואת אסטרטגיות. המונח תווית משמש גם בהתייחסות לפעילות הקצאת תוויות לדברים.
תווכה Middleware	(עיצוב שירות) תוכנה המקשרת בין שני רכיבים או יישומי תוכנה ומעלה. תווכה לרוב נרכשת מספקים ולא מפותחת ע"י ספק שירותי IT. ראה מהמדף.
תוכנית Plan	הצעה מפורטת המתארת את פעילויות ומשאבים הנדרשים להשגת יעד. לדוגמה, תוכנית ליישום שירות IT או תהליך חדשים. ISO/IEC 20000 דורש תכנית לניהול כל תהליך של ניהול שירותי IT.
תוכנית המשכיות עסקית (BCP) Business Continuity Plan	(עיצוב שירות) תוכנית המגדירה את הצעדים הנדרשים לצורך שחזור התהליכים העסקיים במקרה של שיבוש. התוכנית תזהה גם את הגורמים שיצרו את הצורך להתחלת פעולה, האנשים המעורבים, תקשורת ועוד. תוכנית המשכיות עסקית לשירותי IT מהווה חלק חשוב בתוכנית ההמשכיות העסקית.
תוכנית המשכיות עסקית לשירותי IT IT Service Continuity Plan	(עיצוב שירות) תוכנית המגדירה את הצעדים הנדרשים להתאוששות של שירותי IT אחד או יותר. התוכנית תגדיר גם את הגורמים להתחלת פעולה, האנשים המעורבים, תקשורת ועוד. תוכנית המשכיות עסקית לשירותי IT צריכה להיות חלק מתוכנית ההמשכיות העסקית.
תוכנית זמינות Availability Plan	(עיצוב שירות) תוכנית המבטיחה כי הדרישות הקיימות והעתידיות לזמינות שירותי IT ניתנות להספקה תוך שמירה על יחסי עלות תועלת.

מונח (עברי ואנגלי)	הגדרה
תוכנית ניהול השירות (SLM) Service Level Management	(עיצוב שירות) (שיפור שירות מתמשך) התהליך האחראי על ניהול משא ומתן על תנאי הסכם השירות ולוודא כי התנאים ממומשים בפועל. SLM אחראי להבטיח כי כל התהליכים של ניהול שירותי IT , אמנות תפעול וחוזי תמיכה , מותאמים ליעדי רמת השירות . SLM מנטר ומדווח על רמות שירות ומבצע סקרי הלקוח קבועים.
תוכנית קיבולת Capacity Plan	(עיצוב שירות) תוכנית קיבולת משמשת לצורך ניהול המשאבים הנדרשים בכדי לספק שירותי IT . התוכנית מכילה תסריטים שונים לצורך חיזוי של ביקוש עסקי והערכת עלויות לצורך עמידה ביעדי רמת השירות המוסכמים.
תוכנית שיפור השירות (SIP) Service Improvement Plan	(שיפור שירות מתמשך) תוכנית רשמית ליישום שיפורים לתהליך או לשירותי IT .
תועלת Utility	(אסטרטגיית שירות) פונקציונאליות הניתנת באמצעות מוצר או שירות בכדי לספק בצורך מסוים. תועלת לרוב מסוכמת כ"מה הוא עושה". ראה תועלת השירות .
תועלת השירות Service Utility	(אסטרטגיית שירות) פונקציונאליות של שירותי IT מנקודת מבטו של הלקוח . הערך העסקי של שירותי IT נוצר באמצעות השילוב של תועלת השירות (מה השירות מבצע בפועל) והערבות לשירות (עד כמה טוב השירות מתבצע בפועל). ראה תועלת .
תוצאה Outcome	מה שנובע מביצוע פעילות ; בעקבות תהליך , אספקת שירותי IT ועוד. המונח תוצאה מתייחס לתוצאות צפויות כמו גם לתוצאות ממשיות. ראה יעד .
תזמון עבודות Job Scheduling	(תפעול שירות) תכנון וניהול של ביצוע משימות תוכנה הנדרשות כחלק משירותי IT . תזמון העבודות מבוצע על ידי ניהול פעולות IT , לרוב הדבר ממוכן ע"י כלי תוכנה המריצים משימות אצווה או משימות מקוונות בזמנים מסוימים של היום, השבוע, החודש או השנה.
תזמון שינויים Change Schedule	(העברת שירות) מסמך הכולל את רשימת כל השינויים המאושרים לביצוע ואת התאריכים המתוכננים ליישומם. תזמון שינויים נקרא גם זימון שינויים עתידי, למרות שהוא כולל גם מידע על שינויים שכבר ייושמו.
תחזוקתיות Maintainability	(עיצוב שירות) אמת מידה הבוחנת עד כמה פריט התצורה או שירותי IT יכולים לשוב לעבודה תקינה במהירות ובאפקטיביות לאחר כשלון . תחזוקתיות נמדדת ומדווחת לרוב כזמן ממוצע לשחזור שירות (MTRS) . תחזוקתיות נמצאת בשימוש בהקשר של תוכנה או פיתוח שירותי IT בהיבט של היכולת לעבור שנוי או תיקון בקלות יחסית.
תיוג גרסה Release Identification	(העברת שירות) שיטת מינוח המאפשרת מתן זיהוי ייחודי לכל גרסה. תיוג גרסה כולל בדרך כלל התייחסות לפריט התצורה ולמספר המהדורה. לדוגמה מיקרוסופט אופיס SR2 2003.

מונח (עברי ואנגלי)	הגדרה
תיק שינוי Change Case	(תפעול שירות) טכניקה המשמשת לחיזוי ההשפעה של השינויים המוצעים. תיקי שינויים משתמשים בתסריטים ייעודיים בכדי להבהיר את הקיף השינויים המוצעים ולעזור בניתוח עלות תועלת. ראה Use Case.
תיק חוזה Contract Portfolio	(אסטרטגיית שירות) בסיס נתונים או מסמך מובנה המשמש לניהול הסכמים או חוזי שירות בין ספק שירותי IT לבין לקוחותיו. חשוב כי לכל שירותי IT המסופק ללקוח יהיה חוזה או הסכם אחר הרשום בתיק החוזה. ראה תיק שירות, קטלוג שירותים.
תיק יישומים Application Portfolio	(עיצוב שירות) מסד נתונים או מסמך מובנה המשמש לניהול יישומים לאורך כל מחזור החיים. תיק היישומים כולל מאפייני מפתח של כל היישומים. תיק היישומים מיושם לעיתים כחלק מתיק השירות או כחלק ממערכת ניהול תצורה (CMS).
תיק לקוח Customer Portfolio	(אסטרטגיית שירות) בסיס נתונים או מסמך מובנה המשמש לתייעוד כל הלקוחות של ספק שירותי IT. תיק הלקוח הינו נקודת המבט על הלקוחות של מנהל הקשרים העסקיים המקבלים שירות מספק שירותי IT. ראה תיק חוזה, תיק שירות.
תיק שירות Service Portfolio	(אסטרטגיית שירות) אוסף השירותים המלא המנוהלים על ידי ספק השירות. תיק השירות משמש לניהול מחזור החיים של כל השירותים, וכולל שלושה סוגים: שירותים מיועדים (מתוכננים או בפיתוח), קטלוג שירותים (חי או זמין לפריסה), ושירותים שלא בתמיכה. ראה תהליך ניהול תיק שירותים (SPM), תיק חוזה.
תיקון Repair	(תפעול שירות) התחליף או התיקון של פריט תצורה כושל.
תיקוני מסלול Course Corrections	שינויים הנעשים בתוכנית או פעילות אשר כבר החלה, בכדי להבטיח עמידה ביעדים. תיקוני מסלולים נעשים כתוצאה מתהליכי ניטור.
תיקוף Validation	(העברת שירות) פעילות המבטיחה כי שירות חדש או שינוי בשירותי IT, תהליך, תוכנית, או כל מסופקים אחרים יעמדו בדרישות העסק. תיקוף מבטיח כי הדרישות של העסק מושגות למרות שיתכנו שינויים בדרישות לעומת העיצוב המקורי. ראה אימות, קבלה, הכשרה, בדיקת ווידוא השירות.
תכנון Planning	פעילות האחראית על יצירת תוכנית אחת או יותר, לדוגמא תכנון קיבולת.
תכנון קיבולת Capacity Planning	(עיצוב שירות) הפעילות הכלולה בתוך ניהול קיבולת האחראית ליצירת תוכנית קיבולת.
תכנית הנע Driver	משהו המשפיע על אסטרטגיה, יעדים או דרישות. לדוגמא חקיקה חדשה או פעילויות של מתחרים.

מונח (עברי ואנגלי)	הגדרה
תלות Dependency	תלות ישירה או עקיפה של תהליך אחד בתהליך אחר או של פעילות אחת בפעילות אחרת.
תמורה לכסף Value for Money	אמת מידה לא פורמאלית של עלות תועלת . התמורה לכסף לרוב מבוססת על השוואה של עלות אפשרויות אחרות. ראה ניתוח עלות תועלת .
תמחור Pricing	(אסטרטגית שירות) פעילות הקובעת מהי העלות אותה יידרש הלקוח לשלם.
תמיכה ותכנון מעבר Transition Planning and Support	(העברת שירות) התהליך האחראי על תכנון תהליכים של העברת שירותים ותיאום בין כל המשאבים הנדרשים. תהליכי העברת שירותים אלו הינם ניהול שינויים, ניהול נכסים ותצורת שירות, ניהול גרסאות ופריסתן, בדיקת ווידוא השירות, הערכה, וניהול ידע.
תמיכה טכנית Technical Support	מילה נרדפת ל ניהול טכני .
תמיכה מסביב לעולם Follow the Sun	(תפעול שירות) מתודולוגיה לשימוש במרכזי שירות וקבוצות תמיכה מסביב לעולם בכדי לספק שירות רציף של 24 שעות 7 ימים בשבוע (24*7). קריאות , תקריות , בעיות ובקשות שירות מועברות בין הקבוצות באזורי זמן השונים.
תמיכה ראשונית (ELS) Early Life Support	(העברת שירות) תמיכה המסופקת לשירות IT חדש או שהשתנה לתקופת זמן לאחר שחרור הגרסה. בזמן התמיכה הראשונית ספק שירותי IT יכול לבחון את מדדי הביצוע העיקריים, רמות השירות וספי הניטור ולספק משאבים נוספים עבור ניהול תקריות וניהול בעיות.
תמיכת דרג ג' Third-line Support	(תפעול שירות) הרמה השלישית בהיררכיה של קבוצות תמיכה המעורבות בפתרון תקריות וחקירת בעיות . כל רמה כוללת יותר מיומנויות ייעודיות או יותר זמן או משאבים אחרים.
תמיכת קו שני Second-line Support	(תפעול שירות) הרמה השנייה בהיררכיה של קבוצות תמיכה המעורבות בפתרון לתקריות וחקירת בעיות . כל רמה מכילה יותר יכולות מומחים או לחילופין יש לה יותר זמן או משאבים אחרים.
תסקיר שלאחר יישום (PIR) Post Implementation Review	סקר הנערך אחרי שינוי או יישום פרויקט . התסקיר שלאחר היישום קובע האם השינוי או הפרויקט הוכתרו כהצלחה. וכן מאתר הזדמנויות לשיפור.
תסריט אבחון Diagnostic Script	(תפעול שירות) סידרה מובנית של שאלות המשמשת את צוות מרכז השירות בכדי לוודא שהם שואלים את השאלות הנכונות, ולסייע להם לסווג , לפתור ולהקצות תקריות . תסריטי אבחון יכולים גם להיות זמינים למשתמשים על מנת לסייע להם לאבחן ולפתור את התקריות שלהם באופן עצמאי.

מונח (עברי ואנגלי)	הגדרה
תפוקה Throughput	(עיצוב שירות) מדד של כמות טרנסקציות או פעילויות אחרות המבוצעות בזמן קבוע. למשל 5,000 מיילים נשלחים בשעה, 200 גישות לדיסק בשנייה.
תפעול Operation	(תפעול שירות) ניהול יום יומי של שירות IT , מערכת או פריט תצורה אחר. תפעול משמש גם במשמעות של טרנסקציה או פעילות מוגדרת מראש. לדוגמה הטענה של טייפ מגנטי, קבלת כסף בנקודת מכירה, קריאת נתונים מתוך דיסק.
תפעול עסקי Business Operations	(אסטרטגיית שירות) הביצוע היום-יומי, ניטור וניהול של התהליכים העסקיים .
תפעול שירות Service Operation	(תפעול שירות) שלב במחזור חיים של שירותי IT . תפעול השירות כולל מספר תהליכים ותפקודים והינו אחד הכותרים של ליבת פרסומי ITIL . ראה תפעול .
תפעולי Operational	הנמוך מבין 3 רמות תכנון והספקה (אסטרטגי , טקטי ותפעולי) פעילויות תפעוליות כוללות את היום יומי או תכנון קצר מועד או הספקת תהליכים עסקיים או תהליכי ניהול שירותי IT . המונח תפעולי הינו מילה נרדפת למונח חי .
תפקוד Function	צוות או קבוצה של אנשים והכלים המשמשים אותם לביצוע תהליך או פעילות אחת או יותר. לדוגמה מרכז שירות . למונח תפקוד יש שתי משמעויות נוספות: - המטרה המיועדת של רכיב תצורה, אדם, צוות, תהליך או שירות IT. לדוגמה תפקוד מסוים של שירות דואר אלקטרוני עשוי להיות אחסון והעברת דואר יוצא, תפקוד של תהליך עסקי יכול להיות משלוח של מוצרים ללקוחות. - לבצע כראוי את המטרה המיועדת, "המחשב מתפקד".
תפקוד עסקי חיוני (VBF) Vital Business Function	(עיצוב שירות) תפקוד של תהליך עסקי אשר הינו קריטי להצלחת העסק . תפקודים אלו הינם שיקולים חשובים בניהול המשכיות עסקית , ניהול המשכיות של שירותי IT וניהול זמינות .
תפקיד Role	מכלול תחומי אחריות, פעילויות וסמכויות הניתנות לאדם או לצוות. התפקיד מוגדר במסגרת תהליך . אדם אחד יכול להיות בעל תפקידים רבים, לדוגמה תפקידי ניהול תצורה וניהול שינויים יכולים להיות מבוצעים על ידי אדם אחד.
תצורה Configuration	(העברת שירות) מונח כללי המשמש לתיאור קבוצת פריטי תצורה העובדים יחד לצורך הספקת שירותי IT, או חלק בר-זיהוי של שירותי IT. המונח תצורה משמש גם בכדי לתאר את הגדרות הפרמטרים עבור פריט תצורה אחד או יותר.

מונח (עברי ואנגלי)	הגדרה
תצורת ייחוס Configuration Baseline	(העברת שירות) קו הבסיס של תצורה שהוסכם עליה באופן רשמי ומנוהלת באמצעות התהליך לניהול שינויים. תצורת ייחוס משמשת גם כבסיס לבניות, גרסאות ושינויים עתידיים.
תצלום-מצב Snapshot	(העברת שירות) המצב הנוכחי של התצורה כפי שנלכד באמצעות כלי גילוי. משמש גם כמילה נרדפת לבוחן ביצועים. ראה קו בסיס.
תצפית טכנית (TO) Technical Observation	(שיפור שירות מתמשך) טכניקה המשמשת לשיפור השירות , חקירת בעיות וניהול זמינות . צוות תמיכה טכנית נפגש לסקור את ההתנהגות והביצועים של שירות IT ולהפיק המלצות לשיפורים.
תקורה Overhead	מילה נרדפת לעלות עקיפה .
תקלה חמורה Major Incident	(תפעול שירות) הסיווג הגבוה ביותר של היקף ההשפעה הנגרם על ידי תקרית . תקלה חמורה גורמת להפרעה משמעותית לעסק .
תקן Standard	דרישת חובה. דוגמאות כוללות ISO/IEC 20000 (תקן בינלאומי) תקן אבטחת פנימי לתצורת יוניקס או תקן ממשלתי לאופן ניהול רשומות פיננסים. המונח תקן משמש גם להתייחסות להנחיות לביצוע או למפרטים המפורסמים על ידי ארגון תקינה כמו ISO או BSI . ראה קיום מנחים .
תקצוב Budgeting	פעילות של חיזוי ושליטה על השימוש בכסף. כולל מעגלי משא ומתן תקופתיים להגדרת תקציבים עתידיים (לרוב שנתיים) והניטור וההתאמה היום-יומית לתקציבים הנוכחיים הקיימים.
תקציב Budget	רשימת כל הכספים אשר הארגון או היחידה העסקית עתידים לקבל, ועתידיים לשלם, לאורך פרק זמן מוגדר. ראה תקצוב , תכנון .
תקרית Incident	(תפעול שירות) הפרעה שאינה מתוכננת לשירות IT או ירידה באיכות של שירות IT . כשלו ן של פריט תצורה אשר עדיין לא השפיע על השירות נכלל גם הוא כתקרית . לדוגמא כשלו ן של אחד הדיסקים הנמצאים במכלול Mirroring.
תרבות Culture	מכלול ערכים המשותפים לקבוצה של אנשים, כולל ציפיות כיצד אנשים צריכים להתנהג, רעיונות, אמונות, ונוהגים. ראה חזון .
תרבות השירות Service Culture	תרבות מוכוונת לקוח . היעד המרכזי של תרבות השירות הינו שביעות רצון הלקוח ועזרה ללקוח להשיג את יעדיו העסקיים .
תרשים SLAM SLAM Chart	(שיפור שירות מתמשך) תרשים ניטור הסכם שירות (ר"ת באנגלית - SLAM) משמש כעזר למעקב ודיווח על הישגים לעומת יעדי רמת שירות . תרשים SLAM מאופיין בשימוש בקודי צבעים בכדי להראות האם הושג אם לא, יעד רמת השירות שהוגדר, או כמעט ולא הושג עבור 12 החודשים הקודמים.

מונח (עברי ואנגלי)	הגדרה
תרשים אידרה (תרשים עצם-דג) Fishbone Diagram	מילה נרדפת לתרשים אישיקאוה (Ishikawa).
תרשים אישיקאוה Ishikawa Diagram	(תפעול שירות) (שיפור שירות מתמשך) טכניקה העוזרת לצוות לזהות את כל הסיבות האפשריות לבעיה. חברה במקור על ידי קאורו אישיקאוה, התוצאה של טכניקה זו הינה דיאגרמה הדומה לאידרת דג.
תשקופת עסקית Business Perspective	(שיפור שירות מתמשך) ההבנה של ספקי שירות ושירותי IT מנקודה המבט של העסק, ויכולת ההבנה של העסק מנקודת מבטו של ספק השירות.
תשתיות ה-IT IT Infrastructure	כל החומרה, התוכנה, הרשת, המתקנים ועוד הנדרשים לפיתוח, בדיקה, הספקה, ניטור, שליטה ותמיכה בשירותי IT. המונח תשתיות ה-IT כולל בתוכו את כל טכנולוגיית המידע אך לא את האנשים הרלוונטיים, התהליכים והתיעוד.

מילון מונחי ITIL – ראשי תיבות

מונח	הגדרה
ACD	הפצת קריאות ממוכנת
AM	ניהול זמינות
AMIS	מערכת לניהול זמינות
ASP	ספק שירותי יישום
BCM	ניהול קיבולת על בסיס תחזית עסקית
BCM	ניהול המשכיות עסקית
BCP	תוכנית המשכיות עסקית
BIA	ניתוח השפעה עסקית
BRM	ניהול קשרים עסקיים
BSI	מכון התקנים הבריטי
BSM	ניהול השירות העסקי
CAB	מועצה מייעצת לשינויים
CAB / EC	מועצה מייעצת לשינויי חירום
CAPEX	הוצאה הונית
CCM	ניהול קיבולת רכיבים
CFIA	ניתוח השפעת כשלון רכיב
CI	פריט תצורה
CMDB	בסיס נתוני תצורה
CMIS	מערכת ניהול נתוני קיבולת
CMM	מודל בשלות היכולת
CMMI	מודל משולב של בשלות היכולת
CMS	מערכת ניהול תצורה
COTS	מוצרי מדף מסחריים
CSF	גורם הצלחה קריטי
CSI	שיפור שירות מתמשך
CSIP	תוכנית שיפור שירות מתמשכת
CSP	חבילת שירותי ליבה
CTI	שילוב טלפוניה ומחשוב
DIKW	נתונים-מידע-ידע-דעת
eSCM-CL	מודל יכולת eSourcing לארגוני לקוחות
eSCM-SP	מודל יכולת eSourcing לספקי שירות
FMEA	ניתוח סוגי והשפעות כשלון
FTA	ניתוח עץ ליקויים
IRR	יחס החזר פנימי

מונח	הגדרה
ISG	ועדת היגוי IT
ISM	ניהול אבטחת מידע
ISMS	מערכת ניהול אבטחת מידע
ISO	ארגון התקנים הבינלאומי
ISP	ספק שירותי אינטרנט
IT	טכנולוגית המידע
ITSCM	ניהול המשכיות עסקית של שירותי IT
ITSM	ניהול שירותי IT
itSMF	פורום ניהול השירות ב-IT
IVR	מענה קולי מקוון
KEDB	מסד נתונים לשגיאות ידועות
KPI	מדד ביצוע עיקרי
LOS	קו שירות
MoR	מתודת ניהול סיכונים
MTBF	זמן ממוצע בין נפילות
MTBSI	זמן ממוצע בין תקריות שירות
MTRS	זמן ממוצע לשחזור שירות
MTTR	זמן ממוצע לתיקון
NPV	ערך נוכחי נקי
OGC	משרד הסחר הבריטי
OLA	אמנת תפעול
OPEX	הוצאה תפעולית
OPSI	משרד המידע של המגזר הציבורי הבריטי
PBA	דפוס פעילות עסקית
PFS	דרישות קדם להצלחה
PIR	תסקיר שלאחר יישום
PSA	תחזית זמינות השירות
QA	אבטחת איכות
QMS	מערכת ניהול האיכות
RCA	ניתוח שורש הבעיה
RFC	בקשת שינוי
ROI	החזרת השקעה
RPO	יעד לנקודת התיקון
RTO	יעד לזמן התאוששות
SAC	מדד קבלת שירות
SACM	ניהול נכסים ותצורת שירות

מונח	הגדרה
SCD	בסיס נתוני חוזי ספקים
SCM	ניהול קיבולת שירות
SFA	ניתוח כשל שירות
SIP	תוכנית שיפור השירות
SKMS	מערכת ניהול ידע שירותי
SLA	הסכם שירות
SLM	תוכנית ניהול השירות
SLP	חבילת רמת שירות
SLR	הגדרת רמת שירות
SMO	זמן אי זמינות פריטים
SoC	הפרדת עניינים
SOP	נהלי תפעול תקינים
SOR	רשימת דרישות
SPI	ממשקי ספק השירותים
SPM	ניהול תיק השירותים
SPO	אופטימיזצית הספקת השירות
SPOF	נקודת כשל
TCO	עלות כוללת של הבעלות
TCU	עלות כוללת של השימוש
TO	תצפית טכנית
TOR	מסמך הסמכה
TQM	ניהול איכות כוללת
UC	חוצה תומך
UP	פרופיל משתמש
VBF	תפקיד עסקי חיוני
VOI	ערך ההשקעה
WIP	הוראות בביצוע