

#	Angleški pojem	Slovenski pojem	Angleški opis	Slovenski opis
1	acceptance	prevzem	Formal agreement that an IT service, process, plan or other deliverable is complete, accurate, reliable and meets its specified requirements. Acceptance is usually preceded by change evaluation or testing and is often required before proceeding to the next stage of a project or process. See also service acceptance criteria.	Formalni dogovor, da je storitev IT, proces, načrt ali drug izdelek dokončan, pravilen, zanesljiv in ustreza zahtevam. Prevzem običajno sledi ovrednotenju ali testiranju spremembe. Prevzem je pogosto obvezujoč pred naslednjo fazo projekta ali procesa. Glej kriteriji za prevzem spremembe.
2	access management	upravljanje z uporabniškimi dovoljenji	(ITIL Service Operation) The process responsible for allowing users to make use of IT services, data or other assets. Access management helps to protect the confidentiality, integrity and availability of assets by ensuring that only authorized users are able to access or modify them. Access management implements the policies of information security management and is sometimes referred to as rights management or identity management.	(Obratovanje storitev ITIL) V procesu upravljanja z uporabniškimi dovoljenji uporabnikom odobravamo uporabo storitev IT, podatkov ali drugih sredstev. S procesom upravljanja z uporabniškimi dovoljenji skrbimo za zaupnost, celovitost in dostopnost sredstev na način, da imajo samo pooblaščen osebe dostop do sredstev oziroma jih lahko spreminjajo. V procesu upravljanja z uporabniškimi dovoljenji izvajamo informacijske varnostne politike. Proces imenujemo tudi proces upravljanja z uporabniškimi pravicami ali proces upravljanja identitet.
3	account manager	skrbnik strank	(ITIL Service Strategy) A role that is very similar to that of the business relationship manager, but includes more commercial aspects. Most commonly used by Type III service providers when dealing with external customers.	(Strategija storitev ITIL) Vloga, ki je zelo podobna vlogi skrbnika poslovnih odnosov, vendar vključuje bolj komercialni vidik. Vlogo najbolj pogosto uporabljajo ponudniki storitev vrste III pri delu z zunanjiimi strankami.
4	accounting	računovodstvo	(ITIL Service Strategy) The process responsible for identifying the actual costs of delivering IT services, comparing these with budgeted costs, and managing variance from the budget.	(Strategija storitev ITIL) Proces, kjer določamo dejanske stroške opravljenih storitev IT, jih primerjamo s proračunom in spremljamo odstopanja stroškov od proračuna.
5	accounting period	računovodsko obdobje	(ITIL Service Strategy) A period of time (usually one year) for which budgets, charges, depreciation and other financial calculations are made. See also financial year.	(Strategija storitev ITIL) Časovno obdobje (običajno eno leto), za katerega so pripravljene proračun, obračun, amortizacija in drugi finančni izračuni. Glej poslovno leto.
6	accredited	akreditiran	Officially authorized to carry out a role. For example, an accredited body may be authorized to provide training or to conduct audits.	Uradno pooblaščen za izvajanje neke vloge. Primer: pooblaščen organizacija, ki lahko nudi usposabljanje ali izvaja revizije.
7	active monitoring	aktivno spremljanje	(ITIL Service Operation) Monitoring of a configuration item or an IT service that uses automated regular checks to discover the current status. See also passive monitoring.	(Obratovanje storitev ITIL) Spremljanje elementa konfiguracije ali storitve IT z rednim in avtomatičnim preverjanjem trenutnega stanja elementa ali storitve.
8	activity	aktivnost	A set of actions designed to achieve a particular result. Activities are usually defined as part of processes or plans, and are documented in procedures.	Zaporedje akcij, ki so načrtovane z namenom doseganja določenega cilja. Aktivnosti so običajno del procesov ali načrtov in so zapisane v opisih postopkov.
9	agreed service time (AST)	urnik storitve	(ITIL Service Design) A synonym for service hours, commonly used in formal calculations of availability. See also downtime.	(Oblikovanje storitev ITIL) Sinonim za delovni čas storitve in se običajno uporablja pri formalnih izračunih razpoložljivosti. Glej čas izpada.

#	Angleški pojem	Slovenski pojem	Angleški opis	Slovenski opis
10	agreement	dogovor	A document that describes a formal understanding between two or more parties. An agreement is not legally binding, unless it forms part of a contract. See also operational level agreement; service level agreement.	Formalni dogovor med dvema ali več strankami. Dogovor pravno ni zavezujoč, razen če ni del pogodbe. Glej dogovor o ravni obratovanja; dogovor o ravni storitve.
11	alert	preplah	(ITIL Service Operation) A notification that a threshold has been reached, something has changed, or a failure has occurred. Alerts are often created and managed by system management tools and are managed by the event management process.	(Obratovanje storitev ITIL) Opozorilo, da je bila presežena meja, da se je nekaj spremenilo ali da je prišlo do odpovedi. Preplah običajno sproži orodje za nadzor sistema, ki skrbi tudi za njihovo upravljanje. Preplah obravnavamo v procesu upravljanja dogodkov.
12	analytical modelling	analitično modeliranje	(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design) (ITIL Service Strategy) A technique that uses mathematical models to predict the behaviour of IT services or other configuration items. Analytical models are commonly used in capacity management and availability management. See also modelling; simulation modelling.	(Neprestano izboljševanje storitev ITIL) (Oblikovanje storitev ITIL) (Strategija storitev ITIL) Tehnika, ki uporablja matematične modele za napoved obnašanja storitev IT ali drugih elementov konfiguracije. Analitični modeli so pogosto uporabljeni pri upravljanju zmogljivosti in razpoložljivosti. Glej modeliranje; simulacijsko modeliranje.
13	application	uporabniški program	Software that provides functions which are required by an IT service. Each application may be part of more than one IT service. An application runs on one or more servers or clients. See also application management; application portfolio.	Programska oprema s funkcijami, ki jih potrebujemo za obratovanje storitve IT. Isti uporabniški program je lahko uporabljen za več storitev IT. Uporabniški program se lahko izvaja na enem ali več strežnikih ali odjemalcih. Glej upravljanje uporabniških programov; portfelj uporabniških programov.
14	application management	upravljanje uporabniških programov	(ITIL Service Operation) The function responsible for managing applications throughout their lifecycle.	Proces, kjer skrbimo za upravljanje uporabniških programov v času njihovega življenjskega kroga.
15	application portfolio	portfelj uporabniških programov	(ITIL Service Design) A database or structured document used to manage applications throughout their lifecycle. The application portfolio contains key attributes of all applications. The application portfolio is sometimes implemented as part of the service portfolio, or as part of the configuration management system.	(Oblikovanje storitev ITIL) Podatkovna baza ali strukturiran dokument, ki se uporablja za upravljanje uporabniških programov v času njihovega življenjskega kroga. Portfelj uporabniških programov vsebuje ključne lastnosti vseh uporabniških programov. Portfelj uporabniških programov je včasih vključen v portfelj storitev ali pa je del sistema za upravljanje konfiguracij.
61	business service	poslovna storitev	A service that is delivered to business customers by business units. For example, delivery of financial services to customers of a bank, or goods to the customers of a retail store. Successful delivery of business services often depends on one or more IT services. A business service may consist almost entirely of an IT service – for example, an online banking service or an external website where product orders can be placed by business customers. See also customer-facing service.	Storitev, ki jo poslovna enota izvaja za poslovno stranko, kot na primer finančne storitve za stranke bank ali dobrine, namenjene strankam trgovine. Uspešnost zagotavljanja poslovne storitve je pogosto odvisna od ene ali več storitev IT. Poslovna storitev je lahko v celoti sestavljena iz storitev IT, kot na primer spletno bančništvo ali spletna stran preko katere poslovne stranke izdajajo naročila za nakup blaga. Glej Storitve za stranko
62	business service management	upravljanje poslovnih storitev	The management of business services delivered to business customers. Business service management is performed by business units.	Upravljanje poslovne storitve za poslovno stranko. Upravljanje poslovnih storitev se izvaja znotraj poslovne enote.

#	Angleški pojem	Slovenski pojem	Angleški opis	Slovenski opis
63	business unit	poslovna enota	(ITIL Service Strategy) A segment of the business that has its own plans, metrics, income and costs. Each business unit owns assets and uses these to create value for customers in the form of goods and services.	Del področja poslovanja, ki ima lastno načrtovanje, metrike, prihodke in odhodke. Vsaka poslovna enota ima lastna sredstva, ki jih uporablja za ustvarjanje vrednosti za stranke v obliki blaga in storitev.
64	call	klic	(ITIL Service Operation) A telephone call to the service desk from a user. A call could result in an incident or a service request being logged.	Telefonski klic uporabnika v storitveni center. Klic se zabeleži kot incident ali storitveni zahtevek.
65	call centre	klicni center	(ITIL Service Operation) An organization or business unit that handles large numbers of incoming and outgoing telephone calls. See also service desk.	Organizacija ali poslovna enota, ki je zadolžena za obravnavo velikega števila vhodnih in izhodnih telefonskih klicev. Glej "storitveni center".
66	call type	vrsta klica	(ITIL Service Operation) A category that is used to distinguish incoming requests to a service desk. Common call types are incident, service request and complaint.	Lastnost, ki se uporablja za razlikovanje prejetih zahtevkov v storitveni center. Običajno se vsak zahtevek opredeli kot incident, storitveni zahtevek ali pritožba.
67	capability	zmožnost	(ITIL Service Strategy) The ability of an organization, person, process, application, IT service or other configuration item to carry out an activity. Capabilities are intangible assets of an organization. See also resource.	Sposobnost organizacije, osebe, procesa, aplikacije, storitve IT ali drugega elementa konfiguracije, da opravi določeno nalogo. Zmožnost je neotipljiva sposobnost organizacije.
68	Capability Maturity Model Integration (CMMI)	zmožnostno zrelostni model	(ITIL Continual Service Improvement) A process improvement approach developed by the Software Engineering Institute (SEI) of Carnegie Mellon University, US. CMMI provides organizations with the essential elements of effective processes. It can be used to guide process improvement across a project, a division or an entire organization. CMMI helps integrate traditionally separate organizational functions, set process improvement goals and priorities, provide guidance for quality processes, and provide a point of reference for appraising current processes. See www.sei.cmu.edu/cmml for more information. See also maturity.	Pristop k izboljševanju procesa, ki ga je razvil Software Engineering Institute (SEI) pri Carnegie Mellon University, US. Zmožnostno zrelostni model organizacijam ponuja osnovne elemente učinkovitosti procesov. Uporablja se lahko kot vodilo pri izboljševanju procesov znotraj projektov, oddelkov ali celotne organizacije. Zmožnostno zrelostni model pomaga pri povezovanju sicer ločenih funkcij organizacije, določa cilje in prednosti pri izboljševanju procesa, postavlja smernice za procese kakovosti in določa izhodiščno primerjavo za ocenjevanje procesa. Za več informacij glej www.sei.cmu.edu/cmml . Glej tudi "zrelost".
69	capacity	zmogljivost	(ITIL Service Design) The maximum throughput that a configuration item or IT service can deliver. For some types of CI, capacity may be the size or volume – for example, a disk drive.	Največja prepustnost, ki jo lahko zagotovi element konfiguracije ali storitev IT. Za nekatere elemente konfiguracije zmogljivost predstavlja velikost ali obseg, na primer diskovna enota.

#	Angleški pojem	Slovenski pojem	Angleški opis	Slovenski opis
121	configuration management system (CMS)	sistem za upravljanje konfiguracij	(ITIL Service Transition) A set of tools, data and information that is used to support service asset and configuration management. The CMS is part of an overall service knowledge management system and includes tools for collecting, storing, managing, updating, analysing and presenting data about all configuration items and their relationships. The CMS may also include information about incidents, problems, known errors, changes and releases. The CMS is maintained by service asset and configuration management and is used by all IT service management processes. See also configuration management database.	(Prehod storitev) Nabor orodij, podatkov in informacij, ki se uporabljajo za vzdrževanje sredstev za storitve in upravljanje konfiguracij. Sistem za upravljanja konfiguracij je del splošnega sistema upravljanja z znanjem, ki vključuje orodja za zbiranje, shranjevanje, upravljanje, posodabljanje in analizo ter predstavlja podatke o vseh elementih konfiguracije in njihovih medsebojnih razmerjih. Sistem upravljanja konfiguracij lahko vključuje tudi informacije o incidentih, problemih, znanih napakah, spremembah in verzijah. Sredstva storitev in upravljanje konfiguracij so del sistema za upravljanje konfiguracij, ki je vključen v vse procese upravljanja storitev IT. Glej tudi upravljanje baze podatkov konfiguracij.
122	configuration record	zapis o konfiguraciji	(ITIL Service Transition) A record containing the details of a configuration item. Each configuration record documents the lifecycle of a single configuration item. Configuration records are stored in a configuration management database and maintained as part of a configuration management system.	(Prehod storitev ITIL) Podatki, ki vsebujejo podrobnosti o elementih konfiguracije. Skozi celoten življenjski cikel se dokumentirajo spremembe posameznega elementa konfiguracije. Zapisi o konfiguraciji so shranjeni v podatkovni bazi konfiguracij, ki se upravlja in vzdržuje kot del sistema upravljanja konfiguracij.
123	configuration structure	zgradba konfiguracije	(ITIL Service Transition) The hierarchy and other relationships between all the configuration items that comprise a configuration.	(Prehod storitev ITIL) Hierarhija in druge medsebojne povezave med vsemi elementi, ki so del konfiguracije.
124	continual service improvement (CSI)	neprestano izboljševanje storitve	(ITIL Continual Service Improvement) A stage in the lifecycle of a service. Continual service improvement ensures that services are aligned with changing business needs by identifying and implementing improvements to IT services that support business processes. The performance of the IT service provider is continually measured and improvements are made to processes, IT services and IT infrastructure in order to increase efficiency, effectiveness and cost effectiveness. Continual service improvement includes the seven-step improvement process. Although this process is associated with continual service improvement, most processes have activities that take place across multiple stages of the service lifecycle. See also Plan-Do-Check-Act.	(ITIL Nenehno izboljševanje storitev) Obdobje v življenjskem ciklu storitev. Nenehno izboljševanje storitev zagotavlja, da se storitve prilagajajo spreminjajočim poslovnim potrebam, z iskanjem in uvajanjem izboljšav storitev IT, ki podpirajo poslovne procese. Na podlagi meritev učinkovitost ponudnika IT storitev se izvede izboljšave na procesih, IT storitvah in IT infrastrukturi, da se poveča učinkovitost, uspešnost in zmanjšuje stroške. Nenehno izboljševanje storitev vključuje sedem korakov za izboljšanje procesa. Čeprav je ta postopek povezan z nenehnim izboljševanjem storitev, se aktivnosti večine procesov izvedejo v več fazah življenjskega cikla storitve. Glej: načrtuj-izvedi-preveri-ukrepa (PDCA).
125	continuous availability	neprestana razpoložljivost	(ITIL Service Design) An approach or design to achieve 100% availability. A continuously available IT service has no planned or unplanned downtime.	(Oblikovanje storitev ITIL) Potrebno si je prizadevati, da dosežemo 100% razpoložljivost. V celoti to ni mogoče, saj storitev IT nima načrtovanih ali nenačrtovanih prekinitev.

#	Angleški pojem	Slovenski pojem	Angleški opis	Slovenski opis
126	continuous operation	neprekinjeno obratovanje	(ITIL Service Design) An approach or design to eliminate planned downtime of an IT service. Note that individual configuration items may be down even though the IT service is available.	(Oblikovanje storitev ITIL) Pristop ali plan za odpravo načrtovanih prekinitev za storitve IT. Upoštevati je potrebno, da lahko pride do izpada posameznega elementa konfiguracije vendar je storitev še vedno na voljo.
127	contract	pogodba	A legally binding agreement between two or more parties.	Pravno zavezujoč sporazum med dvema ali več strankami.
128	control	portfelj pogodb	A means of managing a risk, ensuring that a business objective is achieved or that a process is followed. Examples of control include policies, procedures, roles, RAID, door locks etc. A control is sometimes called a countermeasure or safeguard. Control also means to manage the utilization or behaviour of a configuration item, system or IT service.	Način upravljanja tveganj za zagotavljanje doseganja poslovnih ciljev ali sledenja procesov. Nadzor lahko vključuje politike, postopke, vloge, redundatna diskovna polja (RAID), zaklepanje vrat itd. Nadzor se včasih imenuje protiukrep ali varovanje. Nadzor prav tako pomeni upravljanje izkoristka ali delovanje elementa konfiguracije, sistema ali storitve IT.
129	Control Objectives for Information and related Technology	kontrolni cilji za informacijsko in sorodno tehnologijo	See COBIT.	Glej COBIT (Cilji nadzora informacijske in sorodnih tehnologij)
130	control perspective	nadzorni vidik	(ITIL Service Strategy) An approach to the management of IT services, processes, functions, assets etc. There can be several different control perspectives on the same IT service, process etc., allowing different individuals or teams to focus on what is important and relevant to their specific role. Examples of control perspective include reactive and proactive management within IT operations, or a lifecycle view for an application project team.	Strategija storitev ITIL) Vidik pristopa k upravljanju storitev IT, procesov, postopkov, sredstev itd. Obstaja lahko več različnih načinov nadzora za enake IT storitve, procese itd, ki omogočajo različnim posameznikom ali skupinam, da se osredotočijo na tisto, kar je pomembno in ustreza njihovim vlogam. Primer kontrole nadzora je pristop, ki vključuje reaktivno in proaktivno upravljanje z IT operacijami ali upoštevanje celotnega življenjskega cikla aplikacije za projektni tim.
131	control processes	nadzorni procesi	The ISO/IEC 20000 process group that includes change management and configuration management.	ISO/IEC 20000 v skupino procesov za nadzor vključuje upravljanje s spremembami in upravljanje konfiguracij.
132	core service	osnovna storitev	(ITIL Service Strategy) A service that delivers the basic outcomes desired by one or more customers. A core service provides a specific level of utility and warranty. Customers may be offered a choice of utility and warranty through one or more service options. See also enabling service; enhancing service; IT service; service package.	(Strategija storitev ITIL) Storitev, ki prinaša osnovne prihodke eni ali več strankam. Osnovna storitev zagotavlja določeno stopnjo koristi in jamstva. Stranke lahko izbirajo med koristmi in jamstvi v eni ali več možnostih ponudbe. Glej tudi podporna storitev, podporna storitev, storitev IT, paket storitve.
133	cost	strošek	The amount of money spent on a specific activity, IT service or business unit. Costs consist of real cost (money), notional cost (such as people's time) and depreciation.	Količina denarja, ki je porabljen za določeno aktivnost, storitev IT ali poslovno enoto. Stroški vključujejo dejanske stroške (denar), fiktivne stroške (delovni čas zaposlenih) in amortizacijo.
134	cost benefit analysis	analiza stroškov in koristi	An activity that analyses and compares the costs and the benefits involved in one or more alternative courses of action. See also business case; internal rate of return; net present value; return on investment; value on investment.	Aktivnost, kjer se analizira in primerja stroške in koristi v eni ali več različnih smeri ukrepanja. Glej: poslovni primer, notranja stopnja donosnosti, neto sedanja vrednost, donosnost naložb, vrednost naložb.

#	Angleški pojem	Slovenski pojem	Angleški opis	Slovenski opis
135	cost centre	stroškovno mesto	(ITIL Service Strategy) A business unit or project to which costs are assigned. A cost centre does not charge for services provided. An IT service provider can be run as a cost centre or a profit centre.	(Strategija storitev ITIL) Poslovna enota ali projekt za katerega beležimo stroške. Stroškovno mesto ne zaračunava izvajanja storitev. Ponudnika storitev IT lahko vodimo kot stroškovno mesto ali profitni center.