

v2011	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 zunanjimi 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. Glej tudi pasivno spremljanje
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.

v2011	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.
16	application service provider (ASP)	ponudnik programskih storitev	(ITIL Service Design) An external service provider that provides IT services using applications running at the service provider's premises. Users access the applications by network connections to the service provider.	(Oblikovanje storitev IT) Zunanji ponudnik storitev, ki nudi storitve IT z uporabniškimi programi, ki se izvajajo na opremi ponudnika. Uporabniki dostopajo do uporabniških programov preko omrežja.
17	application sizing	analiza potreb uporabniškega programa	(ITIL Service Design) The activity responsible for understanding the resource requirements needed to support a new application, or a major change to an existing application. Application sizing helps to ensure that the IT service can meet its agreed service level targets for capacity and performance.	(Oblikovanje storitev IT) Aktivnost, kjer analiziramo zahteve po virih, ki jih potrebujemo za nov uporabniški program ali pri večji spremembi uporabniškega programa. Z analizo potreb uporabniškega programa poskrbimo za kapacitete in zmogljivost storitev IT za doseganje dogovorjene ravni storitev.

v2011	Angleški pojem	Slovenski pojem	Angleški opis	Slovenski opis
18	architecture	arhitektura	(ITIL Service Design) The structure of a system or IT service, including the relationships of components to each other and to the environment they are in. Architecture also includes the standards and guidelines that guide the design and evolution of the system.	(Oblikovanje storitev IT) Struktura sistema ali storitve IT, z odvisnostmi med komponentami in do okolja, v katerem se komponente nahajajo. Arhitektura vključuje tudi standarde in priporočila za načrtovanje in razvoj sistema.
19	assembly	sestavljanje	(ITIL Service Transition) A configuration item that is made up of a number of other CIs. For example, a server CI may contain CIs for CPUs, disks, memory etc.; an IT service CI may contain many hardware, software and other CIs. See also build; component CI.	(Prehod storitev IT) Element konfiguracije, ki je sestavljen iz več drugih elementov konfiguracije. Na primer, element konfiguracije strežnik sestavljajo procesor, diski, spomin, itd; element konfiguracije storitev IT sestavljajo strojna in programska oprema ter drugi elementi konfiguracije. Glej tudi postavitev; (sestavni) del elementa konfiguracije.
20	assessment	ocenjevanje	Inspection and analysis to check whether a standard or set of guidelines is being followed, that records are accurate, or that efficiency and effectiveness targets are being met. See also audit.	Pregled in preverjanje, ali so upoštevani standardi in priporočila, ali je dokumentacija točna in ali smo dovolj učinkoviti in uspešni glede na zastavljene cilje. Glej tudi presoja.
41	billing	zaračunavanje	(ITIL Service Strategy) Part of the charging process. Billing is the activity responsible for producing an invoice or a bill and recovering the money from customers. See also pricing.	(Strategija storitev ITIL) Zaračunavanje je del procesa obračunavanja in predstavlja aktivnost izdelave računov ali dokumentov zaračunavanja ter skrb za pridobitev denarnih sredstev s strani strank. Glej določanje cene.
42	brainstorming	viharjenje idej	(ITIL Service Design) (ITIL Service Operation) A technique that helps a team to generate ideas. Ideas are not reviewed during the brainstorming session, but at a later stage. Brainstorming is often used by problem management to identify possible causes.	(Oblikovanje storitev ITIL) (Obratovanje storitev ITIL) Tehnika, ki skupinam pomaga pri oblikovanju idej. Ideje se ne pregledujejo med potekom seje viharjenja idej, temveč kasneje. Viharjenje idej se pogosto uporablja pri upravljanju problemov, predvsem za ugotavljanje možnih vzrokov problema.
43	British Standards Institution (BSI)	British Standards Institution (BSI)	The UK national standards body, responsible for creating and maintaining British standards. See www.bsi-global.com for more information. See also International Organization for Standardization.	Nacionalno standardizacijsko telo v Veliki Britaniji, ki je odgovorno za oblikovanje in vzdrževanje britanskih standardov. Glej www.bsi-global.com za več informacij. Glej tudi mednarodna organizacija za standardizacijo.
44	budget	proračun	A list of all the money an organization or business unit plans to receive, and plans to pay out, over a specified period of time. See also budgeting; planning.	Seznam vseh denarnih sredstev, ki jih organizacija oziroma področje poslovanja načrtuje kot prilive oziroma odlive, v določenem časovnem obdobju. Glej tudi predračunavanje; načrtovanje
45	budgeting	predračunavanje	The activity of predicting and controlling the spending of money. Budgeting consists of a periodic negotiation cycle to set future budgets (usually annual) and the day-to-day monitoring and adjusting of current budgets.	Aktivnost predvidevanja in nadzovanja porabe denarnih sredstev. Predračunavanje vsebuje periodične kroge pogajanj za postavljanje prihodnjih proračunov (navadno letnih) in vsakodnevnega spremljanja in prilagajanja trenutnih proračunov.
46	build	postavitev	(ITIL Service Transition) The activity of assembling a number of configuration items to create part of an IT service. The term is also used to refer to a release that is authorized for distribution – for example, server build or laptop build. See also configuration baseline.	(Prehod storitev ITIL) Aktivnost sestavljanja večjega števila elementov konfiguracije v sestavni del IT storitve. Termin se uporablja tudi v smislu nanašanja na izdajo, ki je odobrena za distribucijo - npr. strežniška postavitev ali postavitev prenosnika. Glej tudi izhodiščno stanje konfiguracije.
47	build environment	okolje postavitve	(ITIL Service Transition) A controlled environment where applications, IT services and other builds are assembled prior to being moved into a test or live environment.	(Prehod storitev ITIL) S tem je mišljeno okolje namenjeno sestavljanju uporabniških programov, storitev IT in drugih postavitev, preden jih prestavijo v testno oziroma v produkcijsko okolje.
48	business	področje poslovanja	(ITIL Service Strategy) An overall corporate entity or organization formed of a number of business units. In the context of ITSM, the term includes public sector and not-for-profit organizations, as well as companies. An IT service provider provides IT services to a customer within a business. The IT service provider may be part of the same business as its customer (internal service provider), or part of another business (external service provider).	(Strategija storitev ITIL) Gre za celovito entiteto ali organizacijo, ki jo sestavlja več poslovnih enot. V smislu ITSM, področje poslovanja zajema tako zasebna podjetja, kot tudi organizacije javne uprave ter neprofitne organizacije. Ponudnik IT storitev lahko prihaja iz iste organizacije kot njegova stranka (notranji ponudnik storitev), oziroma kot zunanji ponudnik storitev.

v2011	Angleški pojem	Slovenski pojem	Angleški opis	Slovenski opis
49	business capacity management	upravljanje zmogljivosti poslovanja	(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design) In the context of ITSM, business capacity management is the sub-process of capacity management responsible for understanding future business requirements for use in the capacity plan. See also service capacity management; component capacity management.	(Neprestano izboljševanje storitev ITIL) (Oblikovanje storitev ITIL) V smislu ITSM, upravljanje zmogljivosti poslovanja predstavlja pod-proces upravljanja zmogljivosti. Njegova naloga je razumevanje prihodnjih poslovnih potreb, kar je ključno za načrtovanje zmogljivosti. Glej tudi upravljanje zmogljivosti storitev; upravljanje zmogljivosti (sestavnih) delov.
50	business case	poslovni primer	(ITIL Service Strategy) Justification for a significant item of expenditure. The business case includes information about costs, benefits, options, issues, risks and possible problems. See also cost benefit analysis.	(Strategija storitev ITIL) V okviru posameznega poslovnega primera se argumentira upravičenost izdatkov, zato mora posamezen poslovni primer vključevati informacije o stroških, koristih, možnostih izvedbe, sporih, tveganjih ter možnih problemih. Glej tudi analiza stroškov in koristi.
51	business continuity management (BCM)	upravljanje neprekinjenosti poslovanja	(ITIL Service Design) The business process responsible for managing risks that could seriously affect the business. Business continuity management safeguards the interests of key stakeholders, reputation, brand and value-creating activities. The process involves reducing risks to an acceptable level and planning for the recovery of business processes should a disruption to the business occur. Business continuity management sets the objectives, scope and requirements for IT service continuity management.	(Oblikovanje storitev ITIL) Gre za poslovni proces v okviru katerega se izvaja naloga obvladovanje tveganj, ki lahko resno vplivajo na poslovanje. Glavni namen upravljanja neprekinjenosti poslovanja je varovanje interesov ključnih deležnikov; ugled, blagovne znamke ter aktivnosti, ki prinašajo dodano vrednost. Namen oziroma cilji procesa so zmanjševanje tveganj na sprejemljivo raven ter načrtovanje okrevanja poslovnih procesov po prekinitvi poslovanja zaradi motenj ali okvar. Upravljanje neprekinjenosti poslovanja postavlja cilje, obseg in zahteve za zagotavljanje neprekinjenosti storitev IT. (Oblikovanje storitev ITIL) Tak načrt določa korake, potrebne za povrnitev delovanja poslovnih procesov po motnjah oziroma okvarah. Določa tudi kriterije za proženje pozivov, vključene ključne osebe, način komuniciranja in podobno. Načrt za neprekinjenost storitev IT predstavlja pomemben del načrta za neprekinjenost poslovanja.
52	business continuity plan (BCP)	načrt za neprekinjenost poslovanja	(ITIL Service Design) A plan defining the steps required to restore business processes following a disruption. The plan also identifies the triggers for invocation, people to be involved, communications etc. IT service continuity plans form a significant part of business continuity plans.	(Oblikovanje storitev ITIL) Tak načrt določa korake, potrebne za povrnitev delovanja poslovnih procesov po motnjah oziroma okvarah. Določa tudi kriterije za proženje pozivov, vključene ključne osebe, način komuniciranja in podobno. Načrt za neprekinjenost storitev IT predstavlja pomemben del načrta za neprekinjenost poslovanja.
53	business customer	poslovna stranka	(ITIL Service Strategy) A recipient of a product or a service from the business. For example, if the business is a car manufacturer, then the business customer is someone who buys a car.	(Strategija storitev ITIL) Poslovna stranka je prejemnik izdelka ali storitve, ki je predmet področja poslovanja. Primer; če je področje poslovanja izdelovanje avtomobilov, je poslovna stranka nekdo, ki kupuje avtomobil.
54	business impact analysis (BIA)	analiza vpliva na poslovanje	(ITIL Service Strategy) Business impact analysis is the activity in business continuity management that identifies vital business functions and their dependencies. These dependencies may include suppliers, people, other business processes, IT services etc. Business impact analysis defines the recovery requirements for IT services. These requirements include recovery time objectives, recovery point objectives and minimum service level targets for each IT service.	(Strategija storitev ITIL) Analiza vpliva na poslovanje je aktivnost upravljanja neprekinjenosti poslovanja, v okviru katere se ugotavlja ključne poslovne funkcije in njihove soodvisnosti. Te soodvisnosti lahko vključujejo dobavitelje, ljudi, druge poslovne procese, IT storitve in podobno. Analiza vpliva na poslovanje določa zahteve za okrevanje IT storitev. Te zahteve vključujejo ciljne čase okrevanja, ciljne točke obnovitve delovanja ter najmanjše ciljne nivoje storitve za vsako IT storitev.
55	business objective	poslovni cilj	(ITIL Service Strategy) The objective of a business process, or of the business as a whole. Business objectives support the business vision, provide guidance for the IT strategy, and are often supported by IT services.	(Strategija storitev ITIL) Poslovni cilj je cilj poslovnega procesa ali področja poslovanja kot celote. Poslovni cilji podpirajo poslovno vizijo, podajajo smernice IT strategije in so pogosto podprti z IT storitvami.
56	business operations	poslovanje (običajno)	(ITIL Service Strategy) The day-to-day execution, monitoring and management of business processes.	(Strategija storitev ITIL) Vsakodnevno izvajanje, spremljanje in upravljanje poslovnih procesov.
57	business perspective	poslovni vidik	(ITIL Continual Service Improvement) An understanding of the service provider and IT services from the point of view of the business, and an understanding of the business from the point of view of the service provider.	(Neprestano izboljševanje storitev ITIL) S pojmom Poslovni vidik je mišljeno, kako poslovni del organizacije razume vlogo ponudnika storitev ter IT storitve, oziroma kako ponudnik storitev razume področje poslovanja za katerega ponuja oziroma vzpostavlja storitve.

v2011	Angleški pojem	Slovenski pojem	Angleški opis	Slovenski opis
58	business process	poslovni proces	A process that is owned and carried out by the business. A business process contributes to the delivery of a product or service to a business customer. For example, a retailer may have a purchasing process that helps to deliver services to its business customers. Many business processes rely on IT services.	Gre za proces, katerega lastniki so izvajalci področja poslovanja, ki ta proces tudi izvajajo. Poslovni proces prispeva pri dobavi izdelkov, ali storitev, poslovnim strankam. Na primer, v maloprodaji je lahko vzpostavljen poslovni proces, ki pomaga pri dobavljanju storitev svojim poslovnim strankam. Mnogo poslovnih procesov sloni na IT storitvah.
59	business relationship management	upravljanje poslovnih odnosov	(ITIL Service Strategy) The process responsible for maintaining a positive relationship with customers. Business relationship management identifies customer needs and ensures that the service provider is able to meet these needs with an appropriate catalogue of services. This process has strong links with service level management.	(Strategija storitev ITIL) Upravljanje poslovnih odnosov je proces, ki je odgovoren za vzdrževanje dobrih odnosov s strankami. V okviru upravljanja poslovnih odnosov se identificirajo potrebe strank ter zagotavlja doseganje teh potreb s strani ponudnika storitev, ki jih ta ponuja v okviru kataloga storitev. Upravljanje poslovnih odnosov je tesno povezano z upravljanjem ravni storitev.
60	business relationship manager (BRM)	skrbnik poslovnih odnosov	(ITIL Service Strategy) A role responsible for maintaining the relationship with one or more customers. This role is often combined with the service level manager role.	(Strategija storitev ITIL) Skrbnik poslovnih odnosov je odgovoren za vzdrževanje poslovnega odnosa z eno ali več strankami. Ta vloga se pogosto prepleta z vlogo upravljanja nivoja storitev.
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.
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 prispelih zahtevkov v storitveni center. Pogosto se zahtevki opredelijo 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.

v2011	Angleški pojem	Slovenski pojem	Angleški opis	Slovenski opis
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/cmmi 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/cmmi . 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.
70	capacity management	upravljanje zmogljivosti	(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design) The process responsible for ensuring that the capacity of IT services and the IT infrastructure is able to meet agreed capacity- and performance-related requirements in a cost-effective and timely manner. Capacity management considers all resources required to deliver an IT service, and is concerned with meeting both the current and future capacity and performance needs of the business. Capacity management includes three sub-processes: business capacity management, service capacity management, and component capacity management. See also capacity management information system.	Proces, ki je odgovoren za zagotavljanje ustrezne zmogljivosti storitev IT in ustrezne informacijske infrastrukture, s katero se doseže dogovorjena raven zahtev po zmogljivosti in načinu izvrševanja na način, da bo stroškovno učinkovit in pravočasen. Upravljanje zmogljivosti upošteva vse vire, ki so potrebni za zagotavljanje storitve IT in pri tem naslavlja tako sedanje kot bodoče zmogljivostne in izvedbene potrebe poslovanja. Upravljanje zmogljivosti vključuje tri podprocese: upravljanje zmogljivosti poslovanja, upravljanje zmogljivosti storitev in upravljanje zmogljivosti (sestavni) delov. Glej tudi informacijski sistem za upravljanje zmogljivosti.
71	capacity management information system (CMIS)	informacijski sistem za upravljanje zmogljivosti	(ITIL Service Design) A set of tools, data and information that is used to support capacity management. See also service knowledge management system.	Nabor orodij, podatkov in informacij za podporo upravljanju zmogljivosti. Glej tudi sistem upravljanja znanja o storitvah.
72	capacity plan	načrt zmogljivosti	(ITIL Service Design) A plan used to manage the resources required to deliver IT services. The plan contains details of current and historic usage of IT services and components, and any issues that need to be addressed (including related improvement activities). The plan also contains scenarios for different predictions of business demand and costed options to deliver the agreed service level targets.	Načrt, ki ga uporabljamo za upravljanje virov potrebnih za zagotavljanje storitev IT. Načrt vsebuje podroben opis sedanje in predvidene uporabe storitev IT, sestavnih delov in vseh okoliščin, ki jih je potrebno upoštevati, vključno z načrtovanimi izboljšavami. Načrt vsebuje tudi napovedi možnih poslovnih zahtev in stroškovnikov za izpolnitev ciljev dogovorjene ravni storitev.
73	capacity planning	načrtovanje zmogljivosti	(ITIL Service Design) The activity within capacity management responsible for creating a capacity plan.	Aktivnost znotraj procesa upravljanja zmogljivosti, v kateri pripravljamo načrt zmogljivosti.
74	capital budgeting	investicijsko predračunavanje	(ITIL Service Strategy) The present commitment of funds in order to receive a return in the future in the form of additional cash inflows or reduced cash outflows.	Rezervacija denarnih sredstev za doseganje načrtovanih učinkov v obliki povečanja prilivov ali zmanjšanja odlivov.

v2011	Angleški pojem	Slovenski pojem	Angleški opis	Slovenski opis
75	capital cost	stroški kapitala	(ITIL Service Strategy) The cost of purchasing something that will become a financial asset – for example, computer equipment and buildings. The value of the asset depreciates over multiple accounting periods. See also operational cost.	Strošek nakupa bodočega finančnega sredstva - na primer računalniške opreme ali stavbe. Vrednost sredstva se s časom zmanjšuje. Glej tudi obratovalni stroški.
76	capital expenditure (CAPEX)	investicijski stroški	See <i>capital cost</i> .	Glej "stroški kapitala".
77	capitalization	kapitalizacija	(ITIL Service Strategy) Identifying major cost as capital, even though no asset is purchased. This is done to spread the impact of the cost over multiple accounting periods. The most common example of this is software development, or purchase of a software licence.	Opredelevanje večjih stroškov kot kapital tudi, ko ne gre za nakup osnovnih sredstev. S tem se učinki stroškov porazdelijo preko več obdobj poslovanja. Pogost primer kapitalizacije je računovodski prikaz stroškov razvoja programske opreme ali nakupa programskih licenc.
78	category	kategorija	A named group of things that have something in common. Categories are used to group similar things together. For example, cost types are used to group similar types of cost. Incident categories are used to group similar types of incident, while CI types are used to group similar types of configuration item.	Kategorija je poimenovana skupina elementov, ki se odlikujejo z neko skupno lastnostjo. Uporabljamo jo za združevanje podobnih elementov v skupine. Na primer, vrste stroškov uporabljamo za združevanje podobnih stroškov, kategorije incidentov uporabljamo za združevanje podobnih incidentov v skupine, medtem ko vrste elementov konfiguracij uporabljamo za združevanje podobnih elementov konfiguracij.
79	certification	certificiranje	Issuing a certificate to confirm compliance to a standard. Certification includes a formal audit by an independent and accredited body. The term is also used to mean awarding a certificate to provide evidence that a person has achieved a qualification.	Certifikat se izdaja z namenom potrjevanja ustreznosti standardu. Certificiranje vsebuje uradno presojo s strani neodvisne pooblašene organizacije. Izraz se uporablja tudi kot dokazilo, da je nosilec certifikata opravil določeno usposabljanje.
80	change	spmemba	(ITIL Service Transition) The addition, modification or removal of anything that could have an effect on IT services. The scope should include changes to all architectures, processes, tools, metrics and documentation, as well as changes to IT services and other configuration items.	Dopolnitev, sprememba ali odstranitev nečesa kar ima lahko vpliv na storitev IT. Kot spremembo je potrebno opredeliti vsako spremembo arhitekture, procesov, orodij, metrik ali dokumentacije. Enako velja za spremembe v storitvah IT in ostalih elementih konfiguracije.
81	change advisory board (CAB)	odbor za spremembe	(ITIL Service Transition) A group of people that support the assessment, prioritization, authorization and scheduling of changes. A change advisory board is usually made up of representatives from: all areas within the IT service provider; the business; and third parties such as suppliers.	(Prehod storitev ITIL) Skupina ljudi, ki sodeluje pri ocenjevanju, prednostnem razvrščanju, odobritvi in časovnem načrtovanju sprememb. Odbor za spremembe je navadno sestavljen iz predstavnikov: vseh področij ponudnika storitev IT, poslovnih uporabnikov in tretjih oseb, kot so npr. dobavitelji
82	change evaluation	ovrednotenje spremembe	(ITIL Service Transition) The process responsible for formal assessment of a new or changed IT service to ensure that risks have been managed and to help determine whether to authorize the change.	(Prehod storitev ITIL) Proces, kjer formalno ocenjujemo nove ali spremenjene storitve IT, z namenom obvladovanja tveganj in pomoči pri odobritvi spremembe.
83	change history	zgodovina spremembe	(ITIL Service Transition) Information about all changes made to a configuration item during its life. Change history consists of all those change records that apply to the CI.	(Prehod storitev ITIL) Informacija o spremembah elementa konfiguracije v njegovemu življenjskemu krogu. Zgodovino spremembe predstavljajo vsi tisti zapisi o spremembah, ki se nanašajo na določen element konfiguracije.

v2011	Angleški pojem	Slovenski pojem	Angleški opis	Slovenski opis
84	change management	upravljanje sprememb	(ITIL Service Transition) The process responsible for controlling the lifecycle of all changes, enabling beneficial changes to be made with minimum disruption to IT services.	(Prehod storitev ITIL) Proces, kjer formalno nadzorujemo življenjski krog vseh sprememb, s čimer omogočamo, da se koristne spremembe izvedejo s čim manjšimi motnjami storitev IT.
85	change model	model sprememb	(ITIL Service Transition) A repeatable way of dealing with a particular category of change. A change model defines specific agreed steps that will be followed for a change of this category. Change models may be very complex with many steps that require authorization (e.g. major software release) or may be very simple with no requirement for authorization (e.g. password reset). See also change advisory board; standard change.	(Prehod storitev ITIL) Ponavljajoč način obvladovanja določenih kategorij sprememb. Model sprememb opredeljuje posebne dogovorne korake, ki jim moramo slediti za spremembo te kategorije. Modeli sprememb so lahko zelo obsežni in vsebujejo številne korake, ki jih je potrebno odobriti (kot je npr. izdaja programske opreme) ali pa zelo enostavni in brez zahtev za odobritev (kot je npr. ponastavitev gesla). Glej tudi Odbor za spremembe; Standardna sprememba
86	change proposal	predlog spremembe	(ITIL Service Strategy) (ITIL Service Transition) A document that includes a high level description of a potential service introduction or significant change, along with a corresponding business case and an expected implementation schedule. Change proposals are normally created by the service portfolio management process and are passed to change management for authorization. Change management will review the potential impact on other services, on shared resources, and on the overall change schedule. Once the change proposal has been authorized, service portfolio management will charter the service.	(Strategija storitev ITIL) Dokument, ki vsebuje opise na visokemu nivoju za možne vpeljave storitev ali pomembnih sprememb, skupaj s pripadajočim opisom posla in pričakovanim razporedom uvedbe. Predloge sprememb običajno ustvarjamo v procesu upravljanja portfelja storitev in jih v odobritev predajamo v proces upravljanja sprememb. V procesu upravljanja sprememb moramo pregledati možne vplive na druge storitve, na skupne vire ter na celotni razpored sprememb. Ko je bil enkrat predlog spremembe odobren, se v procesu upravljanja portfelja storitev vnese v vzpostavitevni dokument storitve.
87	change record	zapis o spremembi	(ITIL Service Transition) A record containing the details of a change. Each change record documents the lifecycle of a single change. A change record is created for every request for change that is received, even those that are subsequently rejected. Change records should reference the configuration items that are affected by the change. Change records may be stored in the configuration management system, or elsewhere in the service knowledge management system.	(Prehod storitev ITIL) Zapis, ki vsebuje podrobnosti spremembe. Vsak zapis o spremembi dokumentira življenjski krog posamezne spremembe. Zapis o spremembi naredimo za vsako prejeto zahtevo za spremembo, tudi tisto, ki je bila kasneje zavržena. Zapisi o spremembah bi se morali nanašati na tiste elemente konfiguracije, ki se jih spremembe tičejo. Zapisi o spremembah so lahko shranjeni v sistemu za upravljanje konfiguracij ali kje drugje v sistemu upravljanja znanja o storitvah
88	change request	zahtevek za spremembo	<i>See request for change.</i>	V slovenskemu prevodu uporabljamo isti izraz za enakovredni izraz angleške verzije pod zap. št. 405, zato sta tudi opisa za oba izraza enaka. Glej drugi izraz zahtevek za spremembo.
89	change schedule	razpored sprememb	(ITIL Service Transition) A document that lists all authorized changes and their planned implementation dates, as well as the estimated dates of longer-term changes. A change schedule is sometimes called a forward schedule of change, even though it also contains information about changes that have already been implemented.	(Prehod storitev ITIL) Dokument, ki navaja vse odobrene spremembe in datume njihove uvedbe, kot tudi ocene datumov dolgoročnejših sprememb. Razpored sprememb včasih imenujemo tudi kot razpored pripravljenih sprememb, čeprav vsebuje tudi informacije o že uvedenih spremembah.

v2011	Angleški pojem	Slovenski pojem	Angleški opis	Slovenski opis
90	change window	okno za spremembe	(ITIL Service Transition) A regular, agreed time when changes or releases may be implemented with minimal impact on services. Change windows are usually documented in service level agreements.	(Prehod storitev ITIL) Predpisan, dogovorjen čas, ko se z najmanjšim vplivom na storitve, spremembe ali izdaje smejo uvajati. Okno za spremembe je navadno dokumentirano v dogovoru o ravni storitve.
91	chargeable item	obračunski element	(ITIL Service Strategy) A deliverable of an IT service that is used in calculating charges to customers (for example, number of transactions, number of desktop PCs).	(Strategija storitev ITIL) Izdelek neke storitve IT ki se uporablja za obračun strankam (npr.: število transakcij, število namiznih računalnikov).
92	charging	obračunavanje	(ITIL Service Strategy) Requiring payment for IT services. Charging for IT services is optional, and many organizations choose to treat their IT service provider as a cost centre. See also charging process; charging policy.	(Strategija storitev ITIL) Zahtevanje plačila za storitve IT. Obračunavanje za storitve IT je možnost, ki se v mnogih organizacijah izbere zato, da se njihov ponudnik storitev IT obravnava kot stroškovno mesto. Glej tudi obračunski proces, politika obračunavanja
93	charging policy	politika obračunavanja	(ITIL Service Strategy) A policy specifying the objective of the charging process and the way in which charges will be calculated. See also cost.	(Strategija storitev ITIL) Politika ki opredeljuje cilj procesa obračunavanja in napotke za izračun. Glej tudi strošek
94	charging process	obračunski proces	(ITIL Service Strategy) The process responsible for deciding how much customers should pay (pricing) and recovering money from them (billing). This process is not described in detail within the core ITIL publications.	(Strategija storitev ITIL) Proces, kjer odločamo o tem, koliko bi morala stranka plačati (določanje cene) in kako denar od strank pridobiti (zaračunavanje). Proces v osnovnih publikacijah ITIL ni podrobneje opisan.
95	charter	vzpostavitveni dokument, odobritev	(ITIL Service Strategy) A document that contains details of a new service, a significant change or other significant project. Charters are typically authorized by service portfolio management or by a project management office. The term charter is also used to describe the act of authorizing the work required to complete the service change or project. See also change proposal; service charter; project portfolio.	(Strategija storitev ITIL) Dokument, ki vsebuje podrobnosti o novi storitvi, pomenljivi spremembi ali drugemu pomenljivemu projektu. Vzpostavitvene dokumente praviloma odobrava uprava portfelja storitev ali projektna pisarna. Izraz odobritev se uporablja za dejanje odobritve dela, ki je potrebno za izpolnitev spremembe storitve ali projekta. Glej tudi predlog spremembe, vzpostavitveni dokument storitve, portfelj projektov
96	chronological analysis	časovna analiza	(ITIL Service Operation) A technique used to help identify possible causes of problems. All available data about the problem is collected and sorted by date and time to provide a detailed timeline. This can make it possible to identify which events may have been triggered by others.	(Obratovanje storitev ITIL) Metoda za prepoznavanje možnih vzrokov problemov. Vse razpoložljive podatke o problemu zberemo in jih glede na datum in čas razvrstimo v podrobno časovno zaporedje. S tem lahko prepoznamo, katere dogodke so morebiti sprožili drugi dogodki.
97	CI type	vrsta elementa konfiguracije	(ITIL Service Transition) A category that is used to classify configuration items. The CI type identifies the required attributes and relationships for a configuration record. Common CI types include hardware, document, user etc.	(Prehod storitev ITIL) Kategorija, ki jo uporabljamo za razvrstitev elementov konfiguracije v razrede. Po vrsti elementa konfiguracije prepoznavamo attribute in odnose v zapisu o spremembi. Običajne vrste elementa konfiguracije so strojna oprema, dokument, uporabnik ipd.
98	classification	razvrstitev	The act of assigning a category to something. Classification is used to ensure consistent management and reporting. Configuration items, incidents, problems, changes etc. are usually classified.	(Prehod storitev ITIL) Dodelitev kategorije nečemu. Razvrstitev se uporablja za zagotovitev skladnosti upravljanja in poročanja. Običajno so v kategorije razvrščeni elementi konfiguracije, incidenti, problemi, spremembe itn.
101	closure	zaključek	(ITIL Service Operation) The act of changing the status of an incident, problem, change etc. to closed.	(Obratovanje storitev ITIL) Sprememba statusa incidenta, problema, spremembe itd. v status zaključeno.

v2011	Angleški pojem	Slovenski pojem	Angleški opis	Slovenski opis
102	COBIT	COBIT	(ITIL Continual Service Improvement) Control Objectives for Information and related Technology (COBIT) provides guidance and best practice for the management of IT processes. COBIT is published by ISACA in conjunction with the IT Governance Institute (ITGI). See www.isaca.org for more information.	(Neprestano izboljševanje storitev ITIL) COBIT (Control Objectives for Information and related Technology) podaja smernice in dobre prakse za upravljanje procesov IT. Dokumente COBIT objavlja ISACA v sodelovanju z inštitutom IT Governance Institute (ITGI). Za več informacij obiščite www.isaca.org .
103	code of practice	kodeks ravnanja	A guideline published by a public body or a standards organization, such as ISO or BSI. Many standards consist of a code of practice and a specification. The code of practice describes recommended best practice.	Smernice, ki jih objavi javna organizacija ali inštitut za standardizacijo, npr. ISO ali SIST. Veliko standardov vključuje kodeks ravnanja in specifikacije. Kodeks ravnanja opisuje priporočene dobre prakse.
104	cold standby	hladna pripravljenost	<i>See gradual recovery.</i>	<i>Glej počasna obnoveitev.</i>
105	commercial off the shelf (COTS)	gotovi izdelek	(ITIL Service Design) Pre-existing application software or middleware that can be purchased from a third party.	(Oblikovanje storitev ITIL) Že obstoječa aplikacijska programska oprema ali vmesna programska oprema, ki jo lahko kupimo od tretje osebe.
106	compliance	skladnost	Ensuring that a standard or set of guidelines is followed, or that proper, consistent accounting or other practices are being employed.	Zagotavljanje delovanja v skladu s standardom ali sklopom smernic oz. upoštevanje pravih in doslednih računovodskih in drugih praks.
107	component	(sestavni) del	A general term that is used to mean one part of something more complex. For example, a computer system may be a component of an IT service; an application may be a component of a release unit. Components that need to be managed should be configuration items.	Splošni termin, ki označuje (sestavni) del nečesa večjega. Na primer, računalniški sistem je lahko (sestavni) del storitev IT; aplikacija je lahko (sestavni) del enote izdaje. (Sestavni) deli, s katerimi je treba upravljati, morajo biti elementi konfiguracije.
108	component capacity management (CCM)	upravljanje zmogljivosti (sestavnih) delov	(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design) The sub-process of capacity management responsible for understanding the capacity, utilization and performance of configuration items. Data is collected, recorded and analysed for use in the capacity plan. See also business capacity management; service capacity management.	(Neprestano izboljševanje storitev ITIL) (Oblikovanje storitev ITIL) Podproces upravljanja zmogljivosti, ki je odgovoren za razumevanje zmogljivosti, izkoriščenosti in ravni delovanja elementov konfiguracije. Podatki se zbirajo, zapisujejo in analizirajo za uporabo v načrtu zmogljivosti. Glej tudi upravljanje zmogljivosti poslovanja; upravljanje zmogljivosti storitev.
109	component CI	(sestavni) del elementa konfiguracije	(ITIL Service Transition) A configuration item that is part of an assembly. For example, a CPU or memory CI may be part of a server CI.	(Prehod storitev ITIL) Element konfiguracije, ki je del sestavljanke. Na primer, centralna procesna enota (CPU) ali element konfiguracije spomina sta lahko dela strežnika kot elementa konfiguracije.
110	component failure impact analysis (CFIA)	analiza posledic odpovedi (sestavnega) dela	(ITIL Service Design) A technique that helps to identify the impact of configuration item failure on IT services and the business. A matrix is created with IT services on one axis and CIs on the other. This enables the identification of critical CIs (that could cause the failure of multiple IT services) and fragile IT services (that have multiple single points of failure).	(Oblikovanje storitev ITIL) Tehnika, ki pomaga pri prepoznavanju vpliva odpovedi elementa konfiguracije na storitve IT in na poslovanje. Naredi se matrika s storitvami IT na eni osi in elementi konfiguracije na drugi. To omogoča prepoznavo kritičnih elementov konfiguracije (ki bi lahko povzročili odpoved več storitev IT) in ranljivih storitev IT (ki imajo več kritičnih točk odpovedi).

v2011	Angleški pojem	Slovenski pojem	Angleški opis	Slovenski opis
111	computer telephony integration (CTI)	povezava računalnika in telefona	(ITIL Service Operation) Computer telephony integration is a general term covering any kind of integration between computers and telephone systems. It is most commonly used to refer to systems where an application displays detailed screens relating to incoming or outgoing telephone calls. See also automatic call distribution; interactive voice response.	(Obratovanje storitev ITIL) Povezava računalnika in telefonije je splošni termin, ki pokriva vse vrste povezav med računalniki in telefonskimi sistemi. Najpogosteje se uporablja za sisteme, kjer računalniški program na zaslonu prikazuje natančne izpise dohodnih in odhodnih telefonskih klicev. Glej tudi samodejno razporejanje klicev; interaktivni govorni odzivnik.
112	concurrency	število sočasnih uporabnikov	A measure of the number of users engaged in the same operation at the same time.	Izmerjeno število uporabnikov, ki sočasno izvajajo isto aktivnost.
113	confidentiality	zaupnost	(ITIL Service Design) A security principle that requires that data should only be accessed by authorized people.	(Oblikovanje storitev ITIL) Varnostno načelo, po katerem lahko do podatkov dostopajo samo pooblaščenice osebe.
114	configuration	konfiguracija	(ITIL Service Transition) A generic term used to describe a group of configuration items that work together to deliver an IT service, or a recognizable part of an IT service. Configuration is also used to describe the parameter settings for one or more configuration items.	(Prehod storitev ITIL) Splošni termin, ki opisuje skupino elementov konfiguracije, ki s skupnim delovanjem zagotavljajo storitev IT ali prepoznaven del storitve IT. Termin konfiguracija se uporablja tudi za opis nastavitve parametrov enega ali več elementov konfiguracije.
115	configuration baseline	izhodiščno stanje konfiguracije	(ITIL Service Transition) The baseline of a configuration that has been formally agreed and is managed through the change management process. A configuration baseline is used as a basis for future builds, releases and changes.	(Prehod storitev ITIL) Uradno dogovorjeno izhodišče za konfiguracijo, ki ga upravljamo v procesu upravljanja sprememb. Izhodiščno stanje konfiguracije je osnova za prihodnje postavitve, izdaje in spremembe.
116	configuration control	nadzor konfiguracije	(ITIL Service Transition) The activity responsible for ensuring that adding, modifying or removing a configuration item is properly managed – for example, by submitting a request for change or service request.	(Prehod storitev ITIL) Aktivnost, ki zagotavlja, da je dodajanje, spreminjanje ali odstranjevanje elementa konfiguracije ustrezno opravljeno; na primer s poslanim zahtevkom za spremembo ali storitev.
117	configuration identification	prepoznavanje konfiguracije	(ITIL Service Transition) The activity responsible for collecting information about configuration items and their relationships, and loading this information into the configuration management database. Configuration identification is also responsible for labelling the configuration items themselves, so that the corresponding configuration records can be found.	(Prehod storitev ITIL) Aktivnost, ki zagotavlja zbiranje informacij o elementih konfiguracije in njihovih medsebojnih odnosih ter vnašanje teh informacij v podatkovno zbirko o konfiguracijah. Prepoznavanje konfiguracije zagotavlja tudi označevanje elementov konfiguracije, tako da lahko najdemo pripadajoči zapis o konfiguraciji.
118	configuration item (CI)	element konfiguracije	(ITIL Service Transition) Any component or other service asset that needs to be managed in order to deliver an IT service. Information about each configuration item is recorded in a configuration record within the configuration management system and is maintained throughout its lifecycle by service asset and configuration management. Configuration items are under the control of change management. They typically include IT services, hardware, software, buildings, people and formal documentation such as process documentation and service level agreements.	(Prehod storitev ITIL) Katerikoli sestavni del ali sredstvo storitve, ki ga je potrebno upravljati, če želimo zagotavljati storitev IT. Informacija o vsakem elementu konfiguracije se zabeleži v zapis o konfiguraciji znotraj sistema za upravljanje konfiguracij in se preko upravljanja sredstev in konfiguracije storitev vzdržuje skozi celoten življenjski krog. Nadzor elementov konfiguracije se izvaja z upravljanjem sprememb. Elementi konfiguracije običajno vključujejo storitve IT, strojno opremo, programsko opremo, stavbe, ljudi in uradno dokumentacijo, kot na primer procesno dokumentacijo in dogovore o ravni storitve.
119	configuration management	upravljanje konfiguracije	<i>See service asset and configuration management.</i>	Glej upravljanje sredstev in konfiguracije storitev.

v2011	Angleški pojem	Slovenski pojem	Angleški opis	Slovenski opis
120	configuration management database (CMDB)	podatkovna zbirka o konfiguracijah	(ITIL Service Transition) A database used to store configuration records throughout their lifecycle. The configuration management system maintains one or more configuration management databases, and each database stores attributes of configuration items, and relationships with other configuration items.	(Prehod storitev ITIL) Podatkovna zbirka, ki se uporablja za shranjevanje zapisov o konfiguracijah skozi celoten življenjski krog. Sistem za upravljanje konfiguracij vzdržuje eno ali več podatkovnih zbirk o konfiguracijah, v vsaki podatkovni zbirki pa so shranjeni atributi elementov konfiguracije in njihovi odnosi z drugimi elementi konfiguracije.
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 ITIL) Nabor orodij, podatkov in informacij, ki se uporabljajo za vzdrževanje sredstev za storitve in upravljanje konfiguracij. Sistem za upravljanje 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 krog 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.	(Nenehno izboljševanje storitev ITIL) Obdobje v življenjskem krogu 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 učinkovitosti ponudnika storitev IT se izvede izboljšave na procesih, storitvah in infrastrukturi IT z namenom povečanja učinkovitosti in uspešnosti ob najmanjših stroških. 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 kroga storitve. Glej: načrtuj-izvedi-preveri-ukrepaj (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.
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, redundantna 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)

v2011	Angleški pojem	Slovenski pojem	Angleški opis	Slovenski opis
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 obratovanjem IT 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 skupina 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) Storitve, ki prinaša osnovne prihodke zahtevane s strani ene ali več strank. Osnovna storitev zagotavlja določeno stopnjo koristi in jamstva. Stranke lahko izbirajo med koristimi in jamstvi v eni ali več možnostih storitve. Glej tudi omogočanje storitev, izboljšanje storitev, storitev IT, storitveni paket.
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 točno določeno aktivnost, storitev IT ali poslovno enoto. Strošek sestavljajo dejanski stroški (denar), fiktivni stroški (delovni čas zaposlenih) in amortizacija.
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.
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. Ponudnik storitve IT lahko deluje kot stroškovno mesto ali profitni center.
136	cost element	stroškovni element	(ITIL Service Strategy) The middle level of category to which costs are assigned in budgeting and accounting. The highest-level category is cost type. For example, a cost type of 'people' could have cost elements of payroll, staff benefits, expenses, training, overtime etc. Cost elements can be further broken down to give cost units. For example, the cost element 'expenses' could include cost units of hotels, transport, meals etc.	(Strategija storitev ITIL) Stroškovni element se uvršča v srednjo kategorijo stroškov, ki jih zajema računovodstvo in se upošteva pri pripravi proračuna. Kategorija najvišje ravni je vrsta stroška. Na primer "ljudje" so vrsta stroška, ki lahko zajema strošek izplačanih plač, bonitete zaposlenih, strošek usposabljanja, nadure, itd. Stroškovne elemente lahko dodatno razčlenimo tudi na stroškovne enote. Na primer stroškovni element "izdatki", lahko vključuje strošek dnevnic, prevoza, prehrane itd.
137	cost management	upravljanje stroškov	(ITIL Service Strategy) A general term that is used to refer to budgeting and accounting, and is sometimes used as a synonym for financial management.	(Strategija storitev ITIL) Splošni izraz za pripravo proračuna in računovodstvo. Včasih se uporablja kot sinonim za upravljanje financ.
138	cost model	stroškovni model	(ITIL Service Strategy) A framework used in budgeting and accounting in which all known costs can be recorded, categorized and allocated to specific customers, business units or projects. See also cost type; cost element; cost unit.	(Strategija izvajanja ITIL) Način priprave proračuna in računovodstva, v katerem se lahko vse znane stroške evidentira, kategorizira in razporedi na posamezne stranke, poslovne enote ali projekte. Glej tudi: vrsta stroška; stroškovni element; stroškovna enota.
139	cost type	vrsta stroška	(ITIL Service Strategy) The highest level of category to which costs are assigned in budgeting and accounting – for example, hardware, software, people, accommodation, external and transfer. See also cost element; cost unit.	(Strategija storitev ITIL) Najvišja raven kategorije stroškov, ki jih obravnava računovodsko predračunavanje in računovodenje. Na primer: strojna oprema, programska oprema, ljudje, namestitve in prevoz. Glej tudi: stroškovni element; stroškovna enota.

v2011	Angleški pojem	Slovenski pojem	Angleški opis	Slovenski opis
140	cost unit	stroškovna enota	(ITIL Service Strategy) The lowest level of category to which costs are assigned, cost units are usually things that can be easily counted (e.g. staff numbers, software licences) or things easily measured (e.g. CPU usage, electricity consumed). Cost units are included within cost elements. For example, a cost element of 'expenses' could include cost units of hotels, transport, meals etc. See also cost type.	(Strategija storitev ITIL) Najnižja raven kategorije, kateri so dodeljeni stroški. Stroškovna enota so običajno stvari, ki jih je mogoče zlahka prešteti (npr. število zaposlenih, licence programske opreme) ali stvari, ki se enostavno izmerijo (npr. uporaba procesorja, porabljen električna energija). Stroškovne enote se vodijo v okviru stroškovnih elementov. Na primer stroškovni element 'izdatki', lahko vključuje stroškovne enote kot so hoteli, prevozi, prehrana itd. Glej tudi vrsta stroška.
141	cost effectiveness	stroškovna uspešnost	A measure of the balance between the effectiveness and cost of a service, process or activity. A cost-effective process is one that achieves its objectives at minimum cost. See also key performance indicator; return on investment; value for money.	Ocena ravnovesja med uspešnostjo in stroškom storitve, procesa ali aktivnosti. Stroškovno uspešen proces omogoča doseganje zastavljenih ciljev z minimalnimi stroški. Glej tudi ključni kazalec uspešnosti; donosnost naložb; cenovna primernost.
161	depreciation	amortizacija	(ITIL Service Strategy) A measure of the reduction in value of an asset over its life. This is based on wearing out, consumption or other reduction in the useful economic value.	(Strategija storitev ITIL) Zmanjšanje vrednosti sredstva v časovnem obdobju, v katerem bomo sredstvo uporabljali. Vrednost se zmanjšuje zaradi obrabe, porabe ali drugih razlogov ekonomskega staranja.
162	design	oblikovanje	(ITIL Service Design) An activity or process that identifies requirements and then defines a solution that is able to meet these requirements. See also service design.	(Oblikovanje storitev ITIL) Aktivnost ali proces, kjer določimo zahteve in pripravimo rešitev, ki ustreza prej zastavljenim zahtevam. Glej tudi oblikovanje storitve.
163	design coordination	koordinacija oblikovanja	(ITIL Service Design) The process responsible for coordinating all service design activities, processes and resources. Design coordination ensures the consistent and effective design of new or changed IT services, service management information systems, architectures, technology, processes, information and metrics.	(Oblikovanje storitev ITIL) Proces, kjer koordiniramo vse aktivnosti, procese in vire, ki so potrebni pri oblikovanju storitev. Koordinacija oblikovanja skrbi za konsistentno in učinkovito oblikovanje novih in spremenjenih storitev IT, skrbi za sisteme za upravljanje informacijskih storitev, arhitekturo, tehnologijo, procese, informacije in metrike.
164	detection	zaznava	(ITIL Service Operation) A stage in the expanded incident lifecycle. Detection results in the incident becoming known to the service provider. Detection can be automatic or the result of a user logging an incident.	(Obratovanje storitev IT) Faza v razširjenem življenjskem krogu incidenta, ko je ponudnik storitev obveščen o incidentu. Zaznava je lahko avtomatična ali rezultat uporabnikove prijave incidenta.
165	development	razvoj	(ITIL Service Design) The process responsible for creating or modifying an IT service or application ready for subsequent release and deployment. Development is also used to mean the role or function that carries out development work. This process is not described in detail within the core ITIL publications.	(Oblikovanje storitev IT) Proces, kjer razvijamo in nadgrajujemo storitev IT ali uporabniški program. Razvoju sledi izdaja in postavitve. Razvoj pomeni tudi vlogo ali funkcijo, ki opravlja razvojno delo. Proces v ITIL ni podrobneje opisan.
166	development environment	razvojno okolje	(ITIL Service Design) An environment used to create or modify IT services or applications. Development environments are not typically subjected to the same degree of control as test or live environments. See also development.	(Oblikovanje storitev IT) Okolje za razvoj in nadgrajevanje storitev IT ali uporabniških programov. Razvojno okolje običajno ni nadzorovano enako kot testno ali produkcijsko okolje. Glej tudi razvoj.
167	diagnosis	diagnoza	(ITIL Service Operation) A stage in the incident and problem lifecycles. The purpose of diagnosis is to identify a workaround for an incident or the root cause of a problem.	(Obratovanje storitev IT) Faza v življenjskem krogu incidenta in problema. Z diagnozo iščemo obhodno pot ali izvor problema.

v2011	Angleški pojem	Slovenski pojem	Angleški opis	Slovenski opis
168	diagnostic script	diagnotični opomnik	(ITIL Service Operation) A structured set of questions used by service desk staff to ensure they ask the correct questions, and to help them classify, resolve and assign incidents. Diagnostic scripts may also be made available to users to help them diagnose and resolve their own incidents.	(Obratovanje storitev IT) Pripravljen seznam vprašanj, namenjen osebu storitvenega centra, da postavljajo prava vprašanja in jim je v pomoč pri razvrščanju, reševanju in delegiranju incidentov. Na voljo so lahko tudi diagnotični opomniki za uporabnike, da sami analizirajo in rešijo incidente.
169	differential charging	prilagojeno zaračunavanje	A technique used to support demand management by charging different amounts for the same function of an IT service under different circumstances. For example, reduced charges outside peak times, or increased charges for users who exceed a bandwidth allocation.	V procesu upravljanja zahtev s časovno prilagojenim zaračunavanjem različno zaračunavamo isto funkcijo storitve IT glede na različne okoliščine. Na primer, nižji račun v manj obremenjenem obdobju ali višji račun uporabnikom, ki so presegli zakupljeno pasovno širino.
170	direct cost	neposredni strošek	(ITIL Service Strategy) The cost of providing an IT service which can be allocated in full to a specific customer, cost centre, project etc. For example, the cost of providing non-shared servers or software licences. See also indirect cost.	(Strategija storitev ITIL) Stroški zagotavljanja storitve IT, ki jih lahko v celoti pripišemo točno določeni stranki, stroškovnemu mestu, projektu, ipd. Na primer: stroški gostovanja strežnika, ki ga uporablja ena stranka, ali stroški programskih licenc. Glej tudi posredni stroški.
171	directory service	imeniška storitev	(ITIL Service Operation) An application that manages information about IT infrastructure available on a network, and corresponding user access rights.	(Obratovanje storitev ITIL) Program za vodenje podatkov o infrastrukturi IT v računalniškem omrežju in o pripadajočih uporabniških pravicah za dostop.
172	document	dokument	Information in readable form. A document may be paper or electronic – for example, a policy statement, service level agreement, incident record or diagram of a computer room layout. See also record.	Zapisana informacija v papirni ali elektronski obliki. Na primer: politika, dogovor o ravni storitev, zapis o incidentu, načrt računalniškega centra. Glej tudi zapis.
173	downtime	čas izpada	(ITIL Service Design) (ITIL Service Operation) The time when an IT service or other configuration item is not available during its agreed service time. The availability of an IT service is often calculated from agreed service time and downtime.	(Oblikovanje storitev ITIL) (Obratovanje storitev ITIL) Čas izpada znotraj dogovorjenega urnika storitve, v katerem storitev IT ali element konfiguracije ni na voljo. Razpoložljivost storitve IT pogosto izračunamo na podlagi dogovorjenega urnika storitve in časa izpada.
174	driver	gonilo	Something that influences strategy, objectives or requirements – for example, new legislation or the actions of competitors.	Nekaj, kar vpliva na strategijo, cilje ali zahteve. Na primer: nova zakonodaja ali aktivnosti konkurence.
175	early life support (ELS)	podpora ob uvajanju	(ITIL Service Transition) A stage in the service lifecycle that occurs at the end of deployment and before the service is fully accepted into operation. During early life support, the service provider reviews key performance indicators, service levels and monitoring thresholds and may implement improvements to ensure that service targets can be met. The service provider may also provide additional resources for incident and problem management during this time.	(Prehod storitev ITIL) Faza v življenjskem krogu storitve po postavitvi storitve in pred prehodom v polno uporabo. V času podpore ob uvajanju ponudnik storitve pregleduje ključne kazalnike uspeha, raven storitev in nadzira preseganje pragov ter izvaja spremembe, da bi dosegel cilje storitev. Ponudnik storitev lahko v tem času zagotavlja dodatne vire za obravnavanje incidentov in problemov.
176	economies of scale	ekonomija obsega	(ITIL Service Strategy) The reduction in average cost that is possible from increasing the usage of an IT service or asset. See also economies of scope.	(Strategija storitev ITIL) Znižanje povprečnih stroškov zaradi večje uporabe storitve IT ali sredstva. Glej tudi ekonomija dodatne uporabe.

v2011	Angleški pojem	Slovenski pojem	Angleški opis	Slovenski opis
177	economies of scope	ekonomija dodatne uporabe	(ITIL Service Strategy) The reduction in cost that is allocated to an IT service by using an existing asset for an additional purpose. For example, delivering a new IT service from an existing IT infrastructure. See also economies of scale.	(Strategija storitev ITIL) Znižanje stroškov storitve IT zaradi uporabe sredstva za dodaten namen. Na primer: ponudba nove storitve na obstoječi infrastrukturi IT. Glej tudi ekonomija obsega.
178	effectiveness	uspešnost	(ITIL Continual Service Improvement) A measure of whether the objectives of a process, service or activity have been achieved. An effective process or activity is one that achieves its agreed objectives. See also key performance indicator.	(Neprestano izboljševanje storitev ITIL) Mera, ali so doseženi cilji procesa, storitve ali aktivnosti. Uspešen proces ali aktivnost dosega dogovorjene cilje. Glej tudi ključni dejavnik delovanja.
179	efficiency	učinkovitost	(ITIL Continual Service Improvement) A measure of whether the right amount of resource has been used to deliver a process, service or activity. An efficient process achieves its objectives with the minimum amount of time, money, people or other resources. See also key performance indicator.	(Neprestano izboljševanje storitev ITIL) Mera, ali smo porabili pravo količino virov pri izvajanju procesa, storitve ali aktivnosti. V učinkovitem procesu dosežemo cilje v najkrajšem času, z najmanj denarja, ljudmi ali drugih virov. Glej tudi ključni dejavnik delovanja.
180	emergency change	nujna sprememba	(ITIL Service Transition) A change that must be introduced as soon as possible – for example, to resolve a major incident or implement a security patch. The change management process will normally have a specific procedure for handling emergency changes. See also emergency change advisory board.	(Prehod storitev ITIL) Sprememba, ki jo moramo narediti v najkrajšem možnem času, na primer, da rešimo večji incident ali namestimo varnostni popravek. V procesu upravljanja sprememb je običajno določen poseben postopek za nujne spremembe. Glej tudi odbor za nujne spremembe.
201	failure	odpoved	(ITIL Service Operation) Loss of ability to operate to specification, or to deliver the required output. The term may be used when referring to IT services, processes, activities, configuration items etc. A failure often causes an incident.	(Obratovanje storitev ITIL) Odpoved pomeni nezmožnost doseganja stopnje delovanja, kot je določena v specifikacijah oziroma doseganja predvidenega nivoja učinkovitosti. Ta pojem se lahko nanaša na IT storitve, procese, aktivnosti, elemente konfiguracije in drugo. Odpoved pogosto povzroči incident.
202	fast recovery	hitro okrevanje	(ITIL Service Design) A recovery option that is also known as hot standby. Fast recovery normally uses a dedicated fixed facility with computer systems and software configured ready to run the IT services. Fast recovery typically takes up to 24 hours but may be quicker if there is no need to restore data from backups.	(Oblikovanje storitev ITIL) Hitro okrevanje je ena od vrst okrevanja, ki jo poznamo tudi pod nazivom vroča pripravljenost. Hitro okrevanje predvidoma vključuje namenski objekt, kjer so računalniški sistemi in programi konfigurirani tako, da so sposobni takoj izvajati IT storitve. Hitro okrevanje se navadno izvede v roku 24 ur, lahko pa tudi prej, če ni potrebe po obnovitvi podatkov iz varnostnih kopij.
203	fault	napaka	<i>See error.</i>	Glej napaka
204	fault tolerance	odpornost na napake	(ITIL Service Design) The ability of an IT service or other configuration item to continue to operate correctly after failure of a component part. See also countermeasure; resilience.	(Oblikovanje storitev ITIL) S pojmom odpornost na napake je mišljena zmožnost IT storitve ali elementa konfiguracije, da pravilno deluje, kljub odpovedi sestavnega dela. Glej tudi protiukrep; odpornost
205	fault tree analysis (FTA)	drevesna analiza napake	(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design) A technique that can be used to determine a chain of events that has caused an incident, or may cause an incident in the future. Fault tree analysis represents a chain of events using Boolean notation in a diagram.	(Oblikovanje storitev ITIL) (Oblikovanje storitev ITIL) Drevesna analiza napake je tehnika, ki se uporablja za določanje poteka dogodkov, ki so privedli so incidenta, ali pa lahko incident povzročijo. Drevesna analiza napake je izvedena v obliki diagrama, s pomočjo Boolove notacije.
206	financial management	finančno upravljanje informacijskih storitev	(ITIL Service Strategy) A generic term used to describe the function and processes responsible for managing an organization's budgeting, accounting and charging requirements. Enterprise financial management is the specific term used to describe the function and processes from the perspective of the overall organization. Financial management for IT services is the specific term used to describe the function and processes from the perspective of the IT service provider.	(Strategija storitev ITIL) Gre za splošni pojem, ki se uporablja za opisovanje funkcij in procesov, odgovornih za upravljanje predračunavanja, računovodenja in obračunavanja v organizaciji. Upravljanje financ v podjetju je specifičen pojem, ki se uporablja za opisovanje funkcij in procesov z vidika celotne organizacije. Upravljanje financ za storitve IT pa predstavlja poseben pojem, s katerim se opisujejo funkcije in procesi z vidika ponudnika storitev IT.

v2011	Angleški pojem	Slovenski pojem	Angleški opis	Slovenski opis
207	financial management for IT services	upravljanje financ za storitve IT	(ITIL Service Strategy) The function and processes responsible for managing an IT service provider's budgeting, accounting and charging requirements. Financial management for IT services secures an appropriate level of funding to design, develop and deliver services that meet the strategy of the organization in a cost-effective manner. See also enterprise financial management.	(Strategija storitev ITIL) Funkcija in procesi v okviru katerih skrbimo za upravljanje predračunavanja, računovodstvo in obračunavanja v organizaciji. Upravljanje financ za storitve IT zagotavlja primerno raven financiranja za potrebe oblikovanja, razvoja in dobavo storitev, ki dosegajo cilje strategije organizacije na stroškovno uspešen način . Glej tudi upravljanje financ v podjetju.
208	financial year	poslovno leto	(ITIL Service Strategy) An accounting period covering 12 consecutive months. A financial year may start on any date (for example, 1 April to 31 March).	(Strategija storitev ITIL) Računovodsko obdobje, ki se lahko začne na katerikoli datum in traja 12 mesecev zaporedno (npr. 1. april do 31. marec) .
209	first-line support	prva raven podpore	(ITIL Service Operation) The first level in a hierarchy of support groups involved in the resolution of incidents. Each level contains more specialist skills, or has more time or other resources. See also escalation.	(Obratovanje storitev ITIL) Gre za prvo raven stopnjevanje podpore, ki se v okviru procesa razreševanja incidentov izvaja v sistemu podpornih skupin oziroma podpornega centra. Vsaka raven zagotavlja ožje usmerjeno poznavanje strokovnih vsebin oziroma ima za reševanje dodeljenega več časa in drugih virov. Glej tudi eskalacija.
221	gap analysis	analiza vrzeli	(ITIL Continual Service Improvement) An activity that compares two sets of data and identifies the differences. Gap analysis is commonly used to compare a set of requirements with actual delivery. See also benchmarking.	Iskanje odstopanj skozi primerjavo dveh množic podatkov. Analiza vrzeli se pogosto uporablja kot primerjava izhodiščnih zahtev z doseženimi rezultati. Glej tudi "primerjalna presoja".
222	governance	upravljanje; vodenje	Ensures that policies and strategy are actually implemented, and that required processes are correctly followed. Governance includes defining roles and responsibilities, measuring and reporting, and taking actions to resolve any issues identified.	Zagotavljanje skladnosti s politikami in strategijo ter nadzor nad pravilnim izvajanjem procesov. Upravljanje oz. vodenje vsebuje aktivnosti kot so: določanje vlog in odgovornosti, merjenje in poročanje, ukrepanje v smislu razreševanja odprtih zadev.
223	gradual recovery	počasna obnovitev	(ITIL Service Design) A recovery option that is also known as cold standby. Gradual recovery typically uses a portable or fixed facility that has environmental support and network cabling, but no computer systems. The hardware and software are installed as part of the IT service continuity plan. Gradual recovery typically takes more than three days, and may take significantly longer.	Metoda obnovitve poimenovana tudi hladna pripravljenost. Za počasno obnovitev se pogosto uporablja premične ali nepremične zmogljivosti, ki zagotavljajo primerno okolje in ožičenje, ne pa tudi računalniških sistemov. Namestitve strojne in programske opreme se izvede skozi aktivnosti, ki so opredeljene v okviru zagotavljanja neprekinjenosti storitev IT. Vzpostavitev sistema skozi počasno obnovitev praviloma traja vsaj tri dni, lahko pa tudi precej dlje.
224	guideline	smernice	A document describing best practice, which recommends what should be done. Compliance with a guideline is not normally enforced. See also standard.	Dokument, ki vsebuje dobre prakse in podaja priporočila o načinu dela. Skladnost s podanimi smernicami ni obvezujoča. Glej tudi "standard".
225	hierarchic escalation	hierarhična eskalacija	(ITIL Service Operation) Informing or involving more senior levels of management to assist in an escalation.	Obveščanje ali vključevanje višjih ravni vodenja v razreševanje problema.
226	high availability	visoka razpoložljivost	(ITIL Service Design) An approach or design that minimizes or hides the effects of configuration item failure from the users of an IT service. High availability solutions are designed to achieve an agreed level of availability and make use of techniques such as fault tolerance, resilience and fast recovery to reduce the number and impact of incidents.	Pristop ali način postavitve, ki zmanjšuje ali v celoti prikrije posledice izpada elementa konfiguracije pred uporabniki storitve IT. Rešitve, ki so vzpostavljene kot visoko razpoložljive, sledijo doseganju dogovorjene ravni razpoložljivosti. Pri zmanjševanju pogostosti in učinkov incidentov se uporabljajo pristopi kot so odpornost na napake, odpornost in hitra obnovitev.
227	hot standby	vroča pripravljenost	<i>See fast recovery; immediate recovery.</i>	Glej "hitro okrevanje"; "takojšnja obnovitev"

v2011	Angleški pojem	Slovenski pojem	Angleški opis	Slovenski opis
228	identity	identiteta	(ITIL Service Operation) A unique name that is used to identify a user, person or role. The identity is used to grant rights to that user, person or role. Example identities might be the username SmithJ or the role 'change manager'.	Enolično ime, ki določa uporabnika, osebo ali vlogo. Preko identitete dodeljujemo pravice temu uporabniku, osebi, vlogi. Primer identitete je lahko uporabniško ime JNovak ali vloga "upravitelj sprememb".
229	immediate recovery	takojšnja obnovitev	(ITIL Service Design) A recovery option that is also known as hot standby. Provision is made to recover the IT service with no significant loss of service to the customer. Immediate recovery typically uses mirroring, load balancing and split-site technologies.	Metoda obnovitve poimenovana tudi vroča pripravljenost. Pri tej metodi je potrebno izvesti ukrepe za zagotovitev obnovitve storitve IT na način, da uporabnik ne občuti ali skorajda ne občuti izpada storitve. Takojšnja obnovitev se pogosto izvede preko metod zrcaljenja, izenačevanja obremenitev in tehnologij za sočasno uporabo različnih lokacij.
230	impact	učinek; vpliv	(ITIL Service Operation) (ITIL Service Transition) A measure of the effect of an incident, problem or change on business processes. Impact is often based on how service levels will be affected. Impact and urgency are used to assign priority.	Merilo za posledice incidenta, problema ali spremembe na poslovanje. Učinek oz. vpliv se pogosto nanaša na posledice, ki jih ima na raven storitve. Učinek oz. vpliv in nujnost skupaj določata prioriteto.
231	incident	incident	(ITIL Service Operation) An unplanned interruption to an IT service or reduction in the quality of an IT service. Failure of a configuration item that has not yet affected service is also an incident – for example, failure of one disk from a mirror set.	Nenačrtovana prekinitev ali zmanjšanje kakovosti storitve IT. Incident je tudi napaka v elementu konfiguracije, ki še ne vpliva na storitev. Na primer okvara enega diska znotraj zrcalnega polja diskov.
232	incident management	upravljanje incidentov	(ITIL Service Operation) The process responsible for managing the lifecycle of all incidents. Incident management ensures that normal service operation is restored as quickly as possible and the business impact is minimized.	Proces, ki se ukvarja z upravljanjem življenjskega cikla vseh incidentov. Upravljanje incidentov zagotavlja, da se vzpostavi normalno izvajanje storitve kar se da hitro in da je učinek na poslovanje kar najmanjši.
233	incident record	zapis o incidentu	(ITIL Service Operation) A record containing the details of an incident. Each incident record documents the lifecycle of a single incident.	Zapis, ki vsebuje podrobnosti o incidentu. Posamezen zapis o incidentu vsebuje vse podatke o temu incidentu.
234	indirect cost	posredni stroški	(ITIL Service Strategy) The cost of providing an IT service which cannot be allocated in full to a specific customer – for example, the cost of providing shared servers or software licences. Also known as overhead. See also direct cost.	Del stroška storitve IT, ki se ga ne da v celoti prenesti na določeno stranko. Na primer, strošek strežniške opreme in licenc v souporabi. Za posredne stroške se uporablja tudi izraz splošni stroški. Glej tudi "neposredni strošek".
235	information security management (ISM)	upravljanje informacijske varnosti	(ITIL Service Design) The process responsible for ensuring that the confidentiality, integrity and availability of an organization's assets, information, data and IT services match the agreed needs of the business. Information security management supports business security and has a wider scope than that of the IT service provider, and includes handling of paper, building access, phone calls etc. for the entire organization. See also security management information system.	Proces, ki je odgovoren, da poslovnim zahtevam organizacije ustreza zaupnost, celovitost in razpoložljivost sredstev, informacij, podatkov in storitev IT. Upravljanje informacijske varnosti podpira varnost poslovanja v širšem obsegu kot to velja za ponudnika storitev IT. Med drugim na ravni organizacije skrbi tudi za upravljanje z dokumenti, dostopi v poslovne prostore, telefonskimi klici. Glej tudi "informacijski sistem za upravljanje varnosti".
236	information security management system (ISMS)	sistem za upravljanje informacijske varnosti	(ITIL Service Design) The framework of policy, processes, functions, standards, guidelines and tools that ensures an organization can achieve its information security management objectives. See also security management information system.	Skupek politik, procesov, funkcij, standardov, smernic in orodij, ki omogoča organizaciji doseganje zastavljenih ciljev na področju upravljanja informacijske varnosti. Glej tudi "informacijski sistem za upravljanje varnosti".

v2011	Angleški pojem	Slovenski pojem	Angleški opis	Slovenski opis
237	information security policy	politika informacijske varnosti	(ITIL Service Design) The policy that governs the organization's approach to information security management.	Politike, ki opredeljujejo pristop organizacije k upravljanju informacijske varnosti.
238	information system	informacijski sistem	<i>See management information system.</i>	Glej "upravljavski informacijski sistem".
239	information technology (IT)	informacijska tehnologija	The use of technology for the storage, communication or processing of information. The technology typically includes computers, telecommunications, applications and other software. The information may include business data, voice, images, video etc. Information technology is often used to support business processes through IT services.	Uporaba tehnologij za shranjevanje, izmenjavo ali obdelavo informacij. Tehnologija običajno vključuje računalnike, telekomunikacije, aplikacije in drugo programsko opremo. Kot informacije pa se obravnava poslovne podatke, zvočne zapise, slike, video in podobno. Informacijske tehnologije se pogosto uporablja skozi storitve IT kot podporo poslovnim procesom.
240	infrastructure service	infrastrukturna storitev	A type of supporting service that provides hardware, network or other data centre components. The term is also used as a synonym for supporting service.	Podporne storitve, ki lahko vsebujejo strojno opremo, omrežje in ostale komponente v podatkovnih centrih. Izraz se uporablja tudi kot sopomenka za podporo storitev.
242	integrity	celovitost	(ITIL Service Design) A security principle that ensures data and configuration items are modified only by authorized personnel and activities. Integrity considers all possible causes of modification, including software and hardware failure, environmental events, and human intervention.	(Oblikovanje storitev ITIL) Gre za načelo ki zagotavlja, da podatke in elemente konfiguracije spreminjajo le pooblaščen osebje in aktivnosti. Celovitost upošteva vse možne vzroke za spreminjanje, vključno z izpadi programske in strojne opreme, dogodki v okolju in posredovanjem človeka.
243	interactive voice response (IVR)	interaktivni govorni odzivnik	(ITIL Service Operation) A form of automatic call distribution that accepts user input, such as key presses and spoken commands, to identify the correct destination for incoming calls.	(Obratovanje storitev ITIL) Vrsta samodejne kretnice za klice, ki za določitev pravilnega naslova za vhodne klice sprejema uporabnikov vnos, kot je pritisk na tipke in govorne ukaze.
244	intermediate recovery	zmerno hitro okrevanje	(ITIL Service Design) A recovery option that is also known as warm standby. Intermediate recovery usually uses a shared portable or fixed facility that has computer systems and network components. The hardware and software will need to be configured, and data will need to be restored, as part of the IT service continuity plan. Typical recovery times for intermediate recovery are one to three days.	(Oblikovanje storitev ITIL) Gre za možnost za okrevanje, poznano tudi kot toplo stanje pripravljenosti. Za zmerno hitro okrevanje se običajno uporabljajo prenosni ali fiksni pripomočki, ki služijo več uporabnikom hkrati in ki imajo računalniške in mrežne sestavne dele. V načrtu neprekinjenosti storitev IT strojna in programska oprema potrebujeta konfiguriranje, podatki pa obnovitev. Tipični čas okrevanja za zmerno hitro okrevanje je od en dan do tri dni.
245	internal customer	notranja stranka	A customer who works for the same business as the IT service provider. See also external customer; internal service provider.	Stranka, ki dela v istemu podjetju kot ponudnik storitev IT. Glej tudi zunanji naročnik, notranji ponudnik storitev
246	internal metric	notranja metrika	A metric that is used within the IT service provider to monitor the efficiency, effectiveness or cost effectiveness of the IT service provider's internal processes. Internal metrics are not normally reported to the customer of the IT service. See also external metric.	Metrika, ki jo uporablja ponudnik storitev IT za nadzor učinkovitosti, uspešnosti ali stroškovne uspešnosti notranjih procesov. Notranje metrike običajno ne sporočamo stranki za storitev IT.
247	internal rate of return (IRR)	notranja stopnja donosa	(ITIL Service Strategy) A technique used to help make decisions about capital expenditure. It calculates a figure that allows two or more alternative investments to be compared. A larger internal rate of return indicates a better investment. See also net present value; return on investment.	(Strategija storitev ITIL) Tehnika, ki nam je v pomoč pri odločitvah o investicijskih stroških. Z izračunom omogočamo primerjavo dveh ali več investicij. Večja notranja stopnja donosa označuje boljšo investicijo. Glej tudi neto sedanja vrednost; donosnost naložbe

v2011	Angleški pojem	Slovenski pojem	Angleški opis	Slovenski opis
261	IT operations	obratovanje IT	(ITIL Service Operation) Activities carried out by IT operations control, including console management/operations bridge, job scheduling, backup and restore, and print and output management. IT operations is also used as a synonym for service operation.	(Obratovanje storitev ITIL) Aktivnosti, ki jih izvaja skupina za nadzor obratovanja IT in vključujejo ročno upravljanje/nadzorni center, razvrščanje obdelav, varnostno kopiranje in obnovitve, upravljanje izpisov in rezultatov obdelav. Termin »obratovanje IT« se uporablja tudi kot sinonim za »obratovanje storitve«.
262	IT operations control	nadzor obratovanja IT	(ITIL Service Operation) The function responsible for monitoring and control of the IT services and IT infrastructure. See also operations bridge.	(Obratovanje storitev ITIL) Funkcija, ki je odgovorna za spremljanje in nadzor storitev IT in infrastrukture IT. Glej tudi nadzorni center.
263	IT operations management	upravljanje obratovanja IT	(ITIL Service Operation) The function within an IT service provider that performs the daily activities needed to manage IT services and the supporting IT infrastructure. IT operations management includes IT operations control and facilities management.	(Obratovanje storitev ITIL) Funkcija, ki jo omogoča ponudnik storitev IT in izvaja dnevne aktivnosti, potrebne za upravljanje storitev IT in podporne infrastrukture IT. Upravljanje obratovanja IT vključuje nadzor obratovanja IT in upravljanje objektov.
281	known error record	zapis o znani napaki	(ITIL Service Operation) A record containing the details of a known error. Each known error record documents the lifecycle of a known error, including the status, root cause and workaround. In some implementations, a known error is documented using additional fields in a problem record.	(Obratovanje storitev ITIL) Zapis o podrobnostih znane napake. Vsak zapis vsebuje podatke celotnega življenjskega kroga znane napake med drugim status, vzrok in nadomestno oziroma začasno rešitev (obhodno pot). V nekaterih primerih je znana napaka dokumentirana z dodatnimi polji v zapisu problema.
282	lifecycle	življenjski krog	The various stages in the life of an IT service, configuration item, incident, problem, change etc. The lifecycle defines the categories for status and the status transitions that are permitted. For example: <ul style="list-style-type: none"> • The lifecycle of an application includes requirements, design, build, deploy, operate, optimise. • The expanded incident lifecycle includes detection, diagnosis, repair, recovery and restoration. • The lifecycle of a server may include: ordered, received, in test, live, disposed etc. 	Različne stopnje v življenju elementa konfiguracije, IT storitve, incidenta, problema, spremembe itd Življenjski krog opredeljuje kategorije statusov in dovoljenih prehodov med njimi. Na primer: <ul style="list-style-type: none"> • Življenjski krog uporabniškega programa vključuje zahteve, oblikovanje, gradnjo, razvoj, obratovanje, optimizacijo. • Življenjski krog razvoja incidenta vključuje zaznavo, diagnostiko, popravilo, okrevanje in obnovitve. • Življenjski krog strežnika lahko vključuje: naročilo, prejem, testiranje, delovanje v živo, odstranitev itd.
283	line of service (LOS)	vrsta storitve	(ITIL Service Strategy) A core service or service package that has multiple service options. A line of service is managed by a service owner and each service option is designed to support a particular market segment.	(Strategija storitev ITIL) Osnovna storitev ali paket z različnimi možnostmi storitve. Lastnik storitve upravlja s posamezno vrsto storitve. Vsaka od različic je namenjena podpori določenemu segmentu trga.
284	live	produkcijski	(ITIL Service Transition) Refers to an IT service or other configuration item that is being used to deliver service to a customer.	(Prehod storitev ITIL) Se nanaša na storitev IT ali element konfiguracije, ki se uporablja za zagotavljanje storitve za stranko.
285	live environment	produkcijsko okolje	(ITIL Service Transition) A controlled environment containing live configuration items used to deliver IT services to customers.	(Prehod storitev ITIL) Nadzorovano okolje, ki vsebuje žive elemente konfiguracije, ki se uporabljajo za zagotavljanje storitve IT strankam.

v2011	Angleški pojem	Slovenski pojem	Angleški opis	Slovenski opis
286	maintainability	vzdrževalnost	(ITIL Service Design) A measure of how quickly and effectively an IT service or other configuration item can be restored to normal working after a failure. Maintainability is often measured and reported as MTRS. Maintainability is also used in the context of software or IT service development to mean ability to be changed or repaired easily.	(Oblikovanje storitev ITIL) Ocena kako hitro in učinkovito je mogoče element konfiguracije ali storitev IT povrniti v normalno delovanje po okvari. Pogosto je vzdrževalnost izmerjena in objavljena kot povprečni čas obnove storitve (MTRS). Vzdrževalnost se uporablja tudi v okviru programske opreme ali razvoja storitev IT in pomeni možnost za enostavno spremembo ali popravilo.
287	major incident	večji incident	(ITIL Service Operation) The highest category of impact for an incident. A major incident results in significant disruption to the business.	(Obratovanje storitev ITIL) Kategorija incidenta z največjim učinkom, ki povzroči občutne motnje poslovanja.
288	manageability	upravljaljivost	An informal measure of how easily and effectively an IT service or other component can be managed.	Neformalno merilo, kako hitro in učinkovito je mogoče upravljati storitev IT ali druge komponente.
289	management information	informacije za vodstvo	Information that is used to support decision making by managers. Management information is often generated automatically by tools supporting the various IT service management processes. Management information often includes the values of key performance indicators, such as 'percentage of changes leading to incidents' or 'first-time fix rate'.	Informacije, ki se uporabljajo za podporo vodstvu pri sprejemanju odločitev. Informacije za vodstvo se pogosto pridobijo samodejno z orodji, ki podpirajo različne procese upravljanja storitev IT. V informacije za vodstvo so pogosto vključene vrednosti elementov ključnih kazalnikov poslovanja kot je 'Odstotek sprememb, ki vodi do incidentov', ali 'število rešenih incidentov ob prvem klicu'.
290	management information system (MIS)	upravljaljski informacijski sistem	(ITIL Service Design) A set of tools, data and information that is used to support a process or function. Examples include the availability management information system and the supplier and contract management information system. See also service knowledge management system.	(Oblikovanje storitev ITIL) Nabor orodij, podatkov in informacij, ki se uporabljajo za podporo postopkov ali opravil. V nekaterih primerih vključujejo informacijski sistem za upravljanje razpoložljivosti in informacijski sistem za vodenje dobaviteljev in pogodb. Glej tudi upravljanje storitev sistem znanja.
291	Management of Risk (M_o_R®)	upravljanje tveganj (M_o_R®)	M_o_R includes all the activities required to identify and control the exposure to risk, which may have an impact on the achievement of an organization's business objectives. See www.mor-officialsite.com for more details.	Upravljanje tveganj (M_o_R) vključuje vse aktivnosti potrebne za prepoznavanje in obvladovanje izpostavljenosti tveganju, ki bi lahko vplivalo na doseganje poslovnih ciljev v organizaciji. Za podrobnosti glej: www.mor-officialsite.com .
292	management system	upravljaljski sistem	The framework of policy, processes, functions, standards, guidelines and tools that ensures an organization or part of an organization can achieve its objectives. This term is also used with a smaller scope to support a specific process or activity – for example, an event management system or risk management system. See also system.	Okvirne politike, procesi, funkcije, standardi, smernice in orodja, ki organizaciji ali delu organizacije pomagajo doseči zastavljene cilje. Manj pogosto je izraz uporabljen za podporo posebnih procesov ali aktivnosti - na primer za sistem upravljanja dogodkov ali sistem upravljanja s tveganji. Glej tudi sistem.
293	manual workaround	ročna nadomestna rešitev	(ITIL Continual Service Improvement) A workaround that requires manual intervention. Manual workaround is also used as the name of a recovery option in which the business process operates without the use of IT services. This is a temporary measure and is usually combined with another recovery option.	(Neprestano izboljševanje storitev ITIL) Pomožna rešitev za katero je potrebno ročno posredovanje. Ročna nadomestna rešitev imenujemo tudi možnost obnove storitve, v kateri se poslovni proces izvaja brez uporabe storitve IT. To je začasen ukrep, ki se običajno izvede v kombinaciji z neko drugo možnostjo okrevanja.

v2011	Angleški pojem	Slovenski pojem	Angleški opis	Slovenski opis
294	marginal cost	mejni strošek	(ITIL Service Strategy) The increase or decrease in the cost of producing one more, or one less, unit of output – for example, the cost of supporting an additional user.	(Strategija storitev ITIL) Povečanje ali zmanjšanje celotnih stroškov proizvodnje s povečanjem ali zmanjšanjem za eno enoto - na primer, stroški za podporo dodatnega uporabnika.
295	market space	tržišče	(ITIL Service Strategy) Opportunities that an IT service provider could exploit to meet the business needs of customers. Market spaces identify the possible IT services that an IT service provider may wish to consider delivering.	(Strategija storitev ITIL) Na tržišču lahko ponudnik storitev IT izkoristi priložnost pridobiti stranke tako, da izpolnjuje vse njihove poslovne zahteve. Tržišča opredeljujejo možne storitve IT, ki bi jih ponudnik storitev IT morda želel opravljati.
296	maturity	zrelost	(ITIL Continual Service Improvement) A measure of the reliability, efficiency and effectiveness of a process, function, organization etc. The most mature processes and functions are formally aligned to business objectives and strategy, and are supported by a framework for continual improvement.	(Neprestano izboljševanje storitev ITIL) Merilo s katerim izražamo zanesljivost, učinkovitost in uspešnost posameznega procesa, opravila, organizacije itd. Najbolj zreli procesi in opravila so formalno usklajeni s poslovnimi cilji in strategijo ter se odvijajo v okolju, ki skrbi za nenehno izboljševanje.
297	maturity level	raven zrelosti	A named level in a maturity model, such as the Carnegie Mellon Capability Maturity Model Integration.	Stopnja zrelosti po zrelostnem modelu, kot je "poenoten zmožnostno zrelostni model" (Capability Maturity Model Integration) univerze Carnegie Mellon iz ZDA.
300	mean time to repair (MTTR)	povprečni čas popravila	The average time taken to repair an IT service or other configuration item after a failure. MTTR is measured from when the configuration item fails until it is repaired. MTTR does not include the time required to recover or restore. It is sometimes incorrectly used instead of mean time to restore service.	Povprečni čas, potreben za popravilo storitve IT ali elementa konfiguracije po okvari. Povprečni čas popravila (MTTR) se meri od trenutka, ko je prišlo do napake elementa konfiguracije do končanega popravila. Povprečni čas popravila (MTTR) ne vključuje časa, potrebnega za okrevanje ali povrnitev v prvotno stanje. Povprečni čas popravila (MTTR) se včasih nepravilno uporablja in zamenjuje za povprečni čas obnove storitve.
321	operational	obratovalen	The lowest of three levels of planning and delivery (strategic, tactical, operational). Operational activities include the day-to-day or short-term planning or delivery of a business process or IT service management process. The term is also a synonym for live.	Najnižja raven načrtovanja in izvajanja od treh nivojev (strateški, taktični, obratovalen). Obratovalne aktivnosti vključujejo dnevne aktivnosti in kratkoročno načrtovanje ali izvajanje poslovnega procesa ali procesa upravljanja storitev IT. Izraz je tudi sinonim za produkcijski.
322	operational cost	obratovalni stroški	The cost resulting from running the IT services, which often involves repeating payments – for example, staff costs, hardware maintenance and electricity (also known as current expenditure or revenue expenditure). See also capital expenditure.	Stroški, ki so rezultat obratovanja storitev. Običajno vsebujejo ponavljajoče izdatke, na primer stroške dela, vzdrževanja strojne opreme in elektrike (imenujemo jih tudi tekoči izdatki ali odhodki). Glej tudi investicijski stroški.
323	operational expenditure (OPEX)	obratovalni izdatki	<i>See operational cost.</i>	Glej obratovalni stroški.

v2011	Angleški pojem	Slovenski pojem	Angleški opis	Slovenski opis
324	operational level agreement (OLA)	dogovor o ravni obratovanja	(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design) An agreement between an IT service provider and another part of the same organization. It supports the IT service provider's delivery of IT services to customers and defines the goods or services to be provided and the responsibilities of both parties. For example, there could be an operational level agreement: Between the IT service provider and a procurement department to obtain hardware in agreed times - Between the service desk and a support group to provide incident resolution in agreed times. See also service level agreement.	(Neprestano izboljševanje storitev ITIL) (Oblikovanje storitev ITIL) Dogovor med ponudnikom storitve IT in drugim delom organizacije. Določa storitev IT, ki jo strankam nudi ponudnik, in opisuje predmete in storitve, ki jih nudi ponudnik. Določa odgovornost obeh strani. Primer dogovorov o ravni obratovanja: dogovor med ponudnikom storitev IT in nabavnim oddelkom o nabavi strojne opreme v dogovorjenem času; dogovor med storitvenim centrom in podporno skupino o rešitvi incidentov v dogovorjenem času. Glej dogovor o ravni storitve.
325	operations bridge	nadzorni center	(ITIL Service Operation) A physical location where IT services and IT infrastructure are monitored and managed.	(Obratovanje storitev ITIL) Fizično mesto, kjer nadziramo in upravljamo storitve IT in infrastrukturo.
326	operations control	nadzor obratovanja	See <i>IT operations control</i> .	Glej nadzor obratovanja IT.
327	operations management	upravljanje obratovanja	See <i>IT operations management</i> .	Glej upravljanje obratovanja IT.
328	opportunity cost	oportunitetni stroški	(ITIL Service Strategy) A cost that is used in deciding between investment choices. Opportunity cost represents the revenue that would have been generated by using the resources in a different way. For example, the opportunity cost of purchasing a new server may include not carrying out a service improvement activity that the money could have been spent on. Opportunity cost analysis is used as part of a decision-making process, but opportunity cost is not treated as an actual cost in any financial statement.	Stroški, s katerimi si pomagamo pri odločitvi o investicijah. Oportunitetni stroški predstavljajo prihodek v primeru, če bi vire uporabili drugače. Na primer: oportunitetni stroški nabave novega strežnika lahko vključujejo stroške, ker ne investiramo porabljeni denar za strežnik v izboljšavo storitev. Analiza oportunitetnih stroškov je del odločevalskega procesa. Oportunitetni stroški se v nobenem finančnem dokumentu ne obravnavajo kot konkretni stroški.
329	optimize	optimalizirati	Review, plan and request changes, in order to obtain the maximum efficiency and effectiveness from a process, configuration item, application etc.	Pregled, načrtovanje in izvajanje sprememb s ciljem, da zagotovimo najvišjo učinkovitost in uspešnost procesa, elementa konfiguracije, programa, itd.
330	organization	organizacija	A company, legal entity or other institution. The term is sometimes used to refer to any entity that has people, resources and budgets – for example, a project or business unit.	Podjetje, pravni subjekt ali druga institucija. Pojem včasih uporabljamo za poimenovanje subjekta, ki združuje ljudi, vire in proračun. Primera: projekt, poslovna enota.
331	outcome	izid	The result of carrying out an activity, following a process, or delivering an IT service etc. The term is used to refer to intended results as well as to actual results. See also objective.	Rezultat izvajanja aktivnosti ali procesa oziroma nudenja storitve IT . Pojem uporabljamo tako za načrtovane kot konkretne rezultate. Glej tudi cilj.
332	outsourcing	zunanje izvajanje	(ITIL Service Strategy) Using an external service provider to manage IT services. See also service sourcing.	(Strategija storitev ITIL) Najem zunanjega ponudnika storitev za upravljane storitev IT. Glej tudi določanje storitvenih virov.
333	overhead	splošni stroški	See <i>indirect cost</i> .	Glej posredni stroški.
334	pain value analysis	vrednostna analiza škode	(ITIL Service Operation) A technique used to help identify the business impact of one or more problems. A formula is used to calculate pain value based on the number of users affected, the duration of the downtime, the impact on each user, and the cost to the business (if known).	(Obratovanje storitev ITIL) Metoda, s katero ugotavljamo vpliv enega ali več problemov na poslovanje. Formula določa posledice na podlagi števila vpletenih uporabnikov, trajanja izpada, vpliva na posameznega uporabnika in stroškov, ki jih problemi povzročijo (če so znani).

v2011	Angleški pojem	Slovenski pojem	Angleški opis	Slovenski opis
335	Pareto principle	Paretovo načelo	(ITIL Service Operation) A technique used to prioritize activities. The Pareto principle says that 80% of the value of any activity is created with 20% of the effort. Pareto analysis is also used in problem management to prioritize possible problem causes for investigation.	(Obratovanje storitev ITIL) Metoda določanja prioritete aktivnostim. Paretovo načelo pravi, da pri katerekoli aktivnosti 80% rezultat dosežemo z 20% napora. Paretovo načelo uporabljamo tudi pri upravljanju problemov, kadar določamo prioritete možnim vzrokom problemov za nadaljnje raziskovanje.
336	partnership	partnerstvo	A relationship between two organizations that involves working closely together for common goals or mutual benefit. The IT service provider should have a partnership with the business and with third parties who are critical to the delivery of IT services. See also value network.	Odnos med dvema organizacijama, ki vključuje tesno sodelovanje za dosego skupnih ciljev ali obojestransko korist. S tistimi podjetji in tretjimi osebami, s katerimi sodelovanje je kritično za nudenje storitev IT, bi ponudnik storitev IT moral imeti partnerski odnos. Glej tudi vrednostna mreža.
337	passive monitoring	pasivno spremljanje	(ITIL Service Operation) Monitoring of a configuration item, an IT service or a process that relies on an alert or notification to discover the current status. See also active monitoring.	(Obratovanje storitev ITIL) Spremljanje elementa konfiguracije, storitve IT ali procesa na podlagi opozoril ali obvestil s ciljem ugotavljanja trenutnega stanja. Glej tudi aktivno spremljanje.
405	request for change (RFC)	zahtevek za spremembo	(ITIL Service Transition) A formal proposal for a change to be made. It includes details of the proposed change, and may be recorded on paper or electronically. The term is often misused to mean a change record, or the change itself.	(Prehod storitev ITIL) Formalni predlog za izvedbo spremembe. Vsebuje podrobnosti predlagane spremembe, zapisane na papirju ali v elektronski obliki. Izraz se pogosto uporablja napačno, v pomenu zapisa o spremembi ali za samo spremembo.
441	service acceptance criteria (SAC)	kriteriji za prevzem storitve	(ITIL Service Transition) A set of criteria used to ensure that an IT service meets its functionality and quality requirements and that the IT service provider is ready to operate the new IT service when it has been deployed. See also acceptance.	(Prehod storitev ITIL) Uporabljen sklop meril, ki zagotavlja, da storitev IT izpolnjuje zahtevano funkcionalnost in kakovost ter pripravljenost ponudnika IT storitve za obratovanje nove storitve IT, ko je razvoj zaključen. Glej tudi prevzem.
442	service analytics	analitika storitve	(ITIL Service Strategy) A technique used in the assessment of the business impact of incidents. Service analytics models the dependencies between configuration items, and the dependencies of IT services on configuration items.	(Strategija storitev ITIL) Metoda uporabljena za oceno vpliva incidentov na poslovanje. Modeli analitike storitev proučujejo odvisnosti med posameznimi elementi konfiguracije ter odvisnosti med storitvami IT in elementi konfiguracije.
443	service asset	sredstvo storitve	Any resource or capability of a service provider. See also asset.	Kakršnakoli zmogljivost ali katerikoli vir ponudnika storitev. Glej tudi sredstvo.
444	service asset and configuration management (SACM)	upravljanje sredstev in konfiguracije storitev	(ITIL Service Transition) The process responsible for ensuring that the assets required to deliver services are properly controlled, and that accurate and reliable information about those assets is available when and where it is needed. This information includes details of how the assets have been configured and the relationships between assets. See also configuration management system.	(Prehod storitev ITIL) Proces, ki je odgovoren za nadzor nad potrebnimi sredstvi za zagotavljanje storitev. Na voljo morajo biti točne in zanesljive informacije kdaj in kje so ta sredstva potrebna. Te informacije vključujejo podrobnosti o nastavitvah in medsebojnih povezavah. Glej tudi 'sistem za upravljanje konfiguracij'.

v2011	Angleški pojem	Slovenski pojem	Angleški opis	Slovenski opis
445	service capacity management (SCM)	upravljanje zmogljivosti storitev	(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design) The sub-process of capacity management responsible for understanding the performance and capacity of IT services. Information on the resources used by each IT service and the pattern of usage over time are collected, recorded and analysed for use in the capacity plan. See also business capacity management; component capacity management.	(Oblikovanje storitev ITIL) (Neprestano izboljševanje storitev ITIL) Pomožen proces upravljanja zmogljivosti odgovoren za razumevanje delovanja in zmogljivosti storitev IT. Informacije o virih, ki jih uporablja vsaka storitev IT in primeri uporabe v daljšem časovnem obdobju se zbirajo, evidentirajo in analizirajo ter uporabijo v načrtu zmogljivosti. Glej tudi 'upravljanje zmogljivosti poslovanja', 'upravljanje zmogljivosti (sestavnih) delov'.
446	service catalogue	katalog storitev	(ITIL Service Design) (ITIL Service Strategy) A database or structured document with information about all live IT services, including those available for deployment. The service catalogue is part of the service portfolio and contains information about two types of IT service: customer-facing services that are visible to the business; and supporting services required by the service provider to deliver customer-facing services. See also customer agreement portfolio; service catalogue management.	(Oblikovanje storitev ITIL) Podatkovna zbirka ali urejen dokument z informacijami o storitvah IT v produkciji, vključno s storitvami, ki so primerne za razvoj. Katalog storitev je lahko del storitvenega portfelja in vsebuje informacije o dveh tipih storitve IT: storitev za stranko in predstavlja osnovno dejavnost; in podporna storitev, ki jo ponudnik storitve potrebuje za opravljanje storitve za stranko Glej tudi 'portfelj pogodb', 'upravljanje kataloga storitev'.
447	service catalogue management	upravljanje kataloga storitev	(ITIL Service Design) The process responsible for providing and maintaining the service catalogue and for ensuring that it is available to those who are authorized to access it.	(Oblikovanje storitev ITIL) Proces odgovoren za pripravo in vzdrževanje kataloga storitev in zagotavlja, da je na voljo vsem, ki imajo odobren dostop.
448	service change	sprememba storitve	<i>See change.</i>	Glej 'sprememba'
449	service charter	vzpostavitveni dokument storitve	(ITIL Service Design) (ITIL Service Strategy) A document that contains details of a new or changed service. New service introductions and significant service changes are documented in a charter and authorized by service portfolio management. Service charters are passed to the service design lifecycle stage where a new or modified service design package will be created. The term charter is also used to describe the act of authorizing the work required by each stage of the service lifecycle with respect to the new or changed service. See also change proposal; service portfolio; service catalogue.	(Oblikovanje storitev ITIL) (Strategija storitev ITIL) Dokument, ki vsebuje podrobnosti o novi ali spremenjeni storitvi. Nove funkcionalnosti storitve in bistvene spremembe so v vzpostavitvenem dokumentu dokumentirane in odobrene s strani uprave portfelja storitev. Vzpostavitveni dokument storitve nastane v življenjskem krogu načrtovanju, kjer se oblikuje celoten postopek ustvarjanja nove ali spremenjene storitve. Izraz vzpostavitveni dokument se uporablja tudi za odobritev posamezne faze življenjskega kroga nove ali spremenjene storitve. Glej tudi predlog spremembe, portfelj storitev, katalog storitev.
450	service continuity management	upravljanje neprekinjenosti storitve	<i>See IT service continuity management.</i>	Glej 'Upravljanje neprekinjenosti informacijskih storitev'
451	service contract	storitvena pogodba	(ITIL Service Strategy) A contract to deliver one or more IT services. The term is also used to mean any agreement to deliver IT services, whether this is a legal contract or a service level agreement. See also customer agreement portfolio.	(Strategija storitev ITIL) Pogodba o zagotavljanju ene ali več storitev IT. Storitvena pogodba je izraz, ki se uporablja za dogovor o izvajanju storitev IT, ki je bodisi pravno zavezujoč ali pa le dogovor o ravni storitve. Glej tudi portfelj pogodb.
452	service culture	storitvena kultura	A customer-oriented culture. The major objectives of a service culture are customer satisfaction and helping customers to achieve their business objectives.	K stranki usmerjena kultura. Glavni cilj storitvene kulture je zadovoljstvo stranke in pomoč stranki za doseganje njenih poslovnih ciljev.

v2011	Angleški pojem	Slovenski pojem	Angleški opis	Slovenski opis
453	service design	oblikovanje storitev	(ITIL Service Design) A stage in the lifecycle of a service. Service design includes the design of the services, governing practices, processes and policies required to realize the service provider's strategy and to facilitate the introduction of services into supported environments. Service design includes the following processes: design coordination, service catalogue management, service level management, availability management, capacity management, IT service continuity management, information security management, and supplier management. Although these processes are associated with service design, most processes have activities that take place across multiple stages of the service lifecycle. See also design.	(Oblikovanje storitev ITIL) Faza v življenjskem krogu storitve. Oblikovanje storitve vključuje načrt storitev, ki ureja postopke, procese in potrebne politike za uresničevanje strategije ponudnika storitev in lažje uvajanje v okolja, ki jih storitve podpirajo. Oblikovanje storitev vključuje naslednje postopke: usklajevanje načrtovanja, upravljanje kataloga storitev, upravljanje ravni storitev, upravljanje razpoložljivosti, upravljanje zmogljivosti, upravljanje kontinuitete storitev IT, upravljanje informacijske varnosti in upravljanje dobaviteljev. Čeprav so ti procesi povezani z oblikovanjem storitev, večina procesov vključuje aktivnosti, ki potekajo v več fazah življenjskega kroga storitev. Glej tudi oblikovanje.
454	service design package (SDP)	paket izoblikovanja storitve	(ITIL Service Design) Document(s) defining all aspects of an IT service and its requirements through each stage of its lifecycle. A service design package is produced for each new IT service, major change or IT service retirement.	(Oblikovanje storitev ITIL) Dokument ali dokumenti, ki opredeljujejo vse vidike storitev IT in njene zahteve skozi vse faze življenjskega cikla. Paket oblikovanja storitve je izdelan za vsako novo storitev IT, večjo spremembo ali načrtovano prenehanje obratovanja storitve IT.
455	service desk	storitveni center	(ITIL Service Operation) The single point of contact between the service provider and the users. A typical service desk manages incidents and service requests, and also handles communication with the users.	(Obratovanje storitev ITIL) Enotna kontaktna točka med ponudniki storitev in uporabniki. Značilen storitveni center upravlja z incidenti in zahtevami za storitev ter izvaja komunikacijo z uporabniki.
456	service failure analysis (SFA)	analiza odpovedi storitve	(ITIL Service Design) A technique that identifies underlying causes of one or more IT service interruptions. Service failure analysis identifies opportunities to improve the IT service provider's processes and tools, and not just the IT infrastructure. It is a time-constrained, project-like activity, rather than an ongoing process of analysis.	(Oblikovanje storitev ITIL) Metoda, ki opredeljuje osnovne vzroke za eno ali več prekinitev storitev IT. Analiza odpovedi storitev (SFA) opredeljuje možnosti za izboljšanje tako infrastrukture IT kot tudi procesov in orodij ponudnika storitev IT. Analiza odpovedi storitev ni neprestana ampak časovno omejena aktivnost podobno kot je projekt.
457	service hours	delovni čas storitve	(ITIL Service Design) An agreed time period when a particular IT service should be available. For example, 'Monday–Friday 08:00 to 17:00 except public holidays'. Service hours should be defined in a service level agreement.	(Oblikovanje storitev ITIL) Dogovorjen termin, ko je določena storitev IT na voljo. Na primer "od ponedeljka do petka od 08:00 do 17:00, razen praznikov". Delovni čas storitve je potrebno opredeliti v dogovoru o ravni storitve.
458	service improvement plan (SIP)	načrt izboljšav storitve	(ITIL Continual Service Improvement) A formal plan to implement improvements to a process or IT service.	(Neprestano izboljševanje storitev ITIL) Formalni načrt za izvedbo izboljšav procesa ali storitve IT.