



# Slovar in kratice ITIL®

slovenščina

Ta slovar lahko prosto vzamete s spleta. O pogojih licenciranja preberite na <http://www.itil-officialsite.com/InternationalActivities/TranslatedGlossaries.aspx>

## Zahvala

Zahvaljujemo se avtorjema prvega slovarja ITIL (maj 2007) g. Ashleyu Hanna (HP) in Stuartu Rance (HP) ter g. Ashleyu Hanna za posodobitev slovarja v juliju 2011.

Zahvaljujemo se tudi vsem tistim sodelavcem, ki so prispevali k izdajam ITIL 2007 in 2011. Popoln seznam zahval je na voljo na [www.itsmf.com/officialsite.com/Publications/PublicationAcknowledgements.aspx](http://www.itsmf.com/officialsite.com/Publications/PublicationAcknowledgements.aspx).

Zahvaljujemo se prevajalskima skupinama Združenja za upravljanje storitev IT, ki sta pripravili slovenske prevode izrazov in opisov ter pregledovalcem za koristne pripombe in predloge.

### PREVODI POJMOV

#### *Prevajalci:*

Rok Dolinšek (Troia d.o.o.)  
Tomo Jarc (Univerza v Ljubljani)  
Katja Kous (Univerza v Mariboru, Fakulteta za elektrotehniko, računalništvo in informatiko)  
Tomaž Krajnc (Elektro Ljubljana, d.d.)  
Igor Mlakar (Smart Com d.o.o.)  
Beno Oražem (SRC d.o.o.)  
Anton Žvanut (ADD d.o.o. Ljubljana)

#### *Pregledovalci:*

Branko Dolenc  
Andrej Erzetič  
Aleš Groznik  
Tomaž Hiti  
Boštjan Kežmah  
Marjan Posedi  
Marjan Schaubach  
Vladimir Zorc

### PREVODI OPISOV

#### *Prevajalci:*

Ana Bokalič (Astec d.o.o.)  
Tomo Jarc (Univerza v Ljubljani)  
Tomaž Kranjc (Elektro Ljubljana, d.d.)  
Igor Mlakar (Smart Com d.o.o.)  
Marjan Schaubach (KDD d.d.)  
Anton Žvanut

#### *Pregledovalci:*

Boštjan Kolar  
Matej Mikuž  
Vladimir Zorc

Združenje za ravnanje s storitvami IT Slovenija <http://www.itsmf.si>

#	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.
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.

#	Angleški pojem	Slovenski pojem	Angleški opis	Slovenski opis
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 uporabljata 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.
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	sestavljanka	(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.

#	Angleški pojem	Slovenski pojem	Angleški opis	Slovenski opis
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.
21	asset	sredstvo	(ITIL Service Strategy) Any resource or capability. The assets of a service provider include anything that could contribute to the delivery of a service. Assets can be one of the following types: management, organization, process, knowledge, people, information, applications, infrastructure or financial capital. See also customer asset; service asset; strategic asset.	(Strategija storitev ITIL) Vsak vir ali zmogljivost. Sredstva ponudnika storitev vključujejo vse, kar lahko pripomore k izvedbi storitve. Poznamo naslednje tipe sredstev: vodstvo, organizacija, proces, znanje, ljudje, informacije, aplikacije, infrastruktura ali finančni kapital. Glej tudi sredstvo stranke; strateško sredstvo; sredstvo storitve.
22	asset management	upravljanje sredstev	(ITIL Service Transition) A generic activity or process responsible for tracking and reporting the value and ownership of assets throughout their lifecycle. See also service asset and configuration management; fixed asset management; software asset management.	(Prehod storitev ITIL) Splošna aktivnost ali proces, s katerim sledimo vrednosti in lastništvu sredstva skozi njegovo celotno življenjsko obdobje in o tem poročamo. Glej tudi upravljanje sredstev in konfiguracije storitev; upravljanje osnovnih sredstev; upravljanje programskih sredstev.
23	asset register	register sredstev	(ITIL Service Transition) A list of fixed assets that includes their ownership and value. See also fixed asset management.	(Prehod storitev ITIL) Seznam osnovnih sredstev, ki vključuje lastništvo in vrednost. Glej tudi upravljanje osnovnih sredstev.
24	asset specificity	posebnosti sredstva	(ITIL Service Strategy) One or more attributes of an asset that make it particularly useful for a given purpose. Asset specificity may limit the use of the asset for other purposes.	(Strategija storitev ITIL) Eden ali več atributov sredstva, zaradi katerih je sredstvo za določen namen še posebej uporabno. Posebnost sredstva lahko omeji uporabnost sredstva za druge namene.
25	attribute	atribut	(ITIL Service Transition) A piece of information about a configuration item. Examples are name, location, version number and cost. Attributes of CIs are recorded in a configuration management database (CMDB) and maintained as part of a configuration management system (CMS). See also relationship; configuration management system.	(Prehod storitev ITIL) Podatek o elementu konfiguracije. Na primer, ime, lokacija, številka verzije, strošek. Atributi elementa konfiguracije so zapisani v podatkovni zbirki o konfiguracijah in se vzdržujejo v sistemu za upravljanje konfiguracij. Glej tudi odnos, sistem za upravljanje konfiguracij.
26	audit	presoja	Formal inspection and verification to check whether a standard or set of guidelines is being followed, that records are accurate, or that efficiency and effectiveness targets are being met. An audit may be carried out by internal or external groups. See also assessment; certification.	Uradni pregled in preverjanje, ali se upoštevajo standardi ali nabor smernic, ali so poročila pravilna, ali če so izpolnjeni cilji za učinkovitost in uspešnost. Presoja lahko izvaja notranja ali zunanja skupina. Glej tudi ocenjevanje, certificiranje.
27	authority matrix	matrika odgovornosti	See RACI.	Glej ZOPS (Zadolžen, Odgovoren, Posvetovan, Seznanjen).
28	automatic call distribution (ACD)	samodejno razporejanje klicev	(ITIL Service Operation) Use of information technology to direct an incoming telephone call to the most appropriate person in the shortest possible time. ACD is sometimes called automated call distribution.	(Obratovanje storitev ITIL) Uporaba informacijske tehnologije za preusmeritev dohodnega telefonskega klica najbolj primerni osebi v najkrajšem možnem času. Samodejno razporejanje klicev lahko imenujemo tudi avtomatično razporejanje klicev.
29	availability	razpoložljivost	(ITIL Service Design) Ability of an IT service or other configuration item to perform its agreed function when required. Availability is determined by reliability, maintainability, serviceability, performance and security. Availability is usually calculated as a percentage. This calculation is often based on agreed service time and downtime. It is best practice to calculate availability of an IT service using measurements of the business output.	(Oblikovanje storitev ITIL) Zmožnost storitve IT ali drugega elementa konfiguracije, da v zahtevanem trenutku izvaja dogovorjeno funkcijo. Razpoložljivost je določena z zanesljivostjo, vzdrževalnostjo, storitvenostjo, ravno delovanja in varnostjo. Razpoložljivost se običajno računa v odstotkih. Izračun pogosto temelji na urniku storitve in času izpada. V skladu z dobro prakso se razpoložljivost storitve IT izračunava z uporabo meril poslovnih izidov.

#	Angleški pojem	Slovenski pojem	Angleški opis	Slovenski opis
30	availability management (AM)	upravljanje z razpoložljivostjo	(ITIL Service Design) The process responsible for ensuring that IT services meet the current and future availability needs of the business in a cost-effective and timely manner. Availability management defines, analyses, plans, measures and improves all aspects of the availability of IT services, and ensures that all IT infrastructures, processes, tools, roles etc. are appropriate for the agreed service level targets for availability. See also availability management information system.	(Oblikovanje storitev ITIL) Proces, s katerim zagotavljamo, da storitev IT ustreza trenutnim in bodočim poslovnim potrebam po razpoložljivosti na stroškovno in časovno učinkovit način. Z upravljanjem z razpoložljivostjo določamo, analiziramo, načrtujemo, merimo in izboljšujemo vse vidike razpoložljivosti storitev IT, in zagotavljamo, da so celotna infrastruktura IT, vsi procesi, orodja, vloge itd., primerni za doseganje ciljev dogovorjene ravni storitve za razpoložljivost. Glej tudi informacijski sistem za upravljanje z razpoložljivostjo.
31	availability management information system (AMIS)	informacijski sistem za upravljanje z razpoložljivostjo	(ITIL Service Design) A set of tools, data and information that is used to support availability management. See also service knowledge management system.	(Oblikovanje storitev ITIL) Nabor orodij, podatkov in informacij, ki se uporabljajo za podporo upravljanju z razpoložljivostjo. Glej tudi sistem upravljanja znanja o storitvah (SKMS).
32	availability plan	načrt razpoložljivosti	(ITIL Service Design) A plan to ensure that existing and future availability requirements for IT services can be provided cost-effectively.	(Oblikovanje storitev ITIL) Načrt, ki zagotavlja, da se obstoječe in prihodnje zahteve po razpoložljivosti za storitve IT izpolnjujejo stroškovno učinkovito.
33	back-out	povrnitev stanja	(ITIL Service Transition) An activity that restores a service or other configuration item to a previous baseline. Back-out is used as a form of remediation when a change or release is not successful.	(Prehod storitev ITIL) Aktivnost, s katero vrnemo storitev ali drug element konfiguracije v predhodno izhodiščno stanje. Povrnitev stanja izvedemo, ko izvedba spremembe ali izdaja ni bila uspešna.
34	backup	varnostno kopiranje	(ITIL Service Design) (ITIL Service Operation) Copying data to protect against loss of integrity or availability of the original.	(Oblikovanje storitev ITIL) (Obratovanje storitev ITIL) Kopiranje podatkov z namenom preprečiti izgubo celovitosti ali razpoložljivosti originala.
35	balanced scorecard	uravnoteženi kazalnik	(ITIL Continual Service Improvement) A management tool developed by Drs Robert Kaplan (Harvard Business School) and David Norton. A balanced scorecard enables a strategy to be broken down into key performance indicators. Performance against the KPIs is used to demonstrate how well the strategy is being achieved. A balanced scorecard has four major areas, each of which has a small number of KPIs. The same four areas are considered at different levels of detail throughout the organization.	(Neprestano izboljševanje storitev ITIL) Upravljavsko orodje, ki sta ga razvila doktorja znanosti Robert Kaplan s Harvard Business School in David Norton. Uravnoteženi kazalniki nam omogočajo, da strategijo razčlenimo na ključne kazalnike delovanja. Razmerje med ravno delovanja in ključnimi kazalniki delovanja nam pokaže, v kakšni meri izpolnjujemo strategijo. Uravnotežene kazalnike lahko razdelimo v štiri področja, od katerih ima vsako majhno število ključnih kazalnikov delovanja. Ta štiri področja različno podrobno upoštevamo v celotni organizaciji.
36	baseline	izhodiščno stanje	(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Transition) A snapshot that is used as a reference point. Many snapshots may be taken and recorded over time but only some will be used as baselines. For example: 1) An ITSM baseline can be used as a starting point to measure the effect of a service improvement plan 2) A performance baseline can be used to measure changes in performance over the lifetime of an IT service 3) A configuration baseline can be used as part of a back-out plan to enable the IT infrastructure to be restored to a known configuration if a change or release fails. See also benchmark.	(Neprestano izboljševanje storitev ITIL) (Prehod storitev ITIL) Kot referenčna točka se uporablja posnetek stanja. V določenem času lahko naredimo in zabeležimo veliko posnetkov stanja, vendar samo nekatere uporabimo kot izhodiščno stanje. Na primer: 1) Izhodiščno stanje upravljanja storitev IT je lahko iztočnica za merjenje učinkovitosti načrta izboljšav storitve. 2) Izhodiščno stanje ravni delovanja se lahko uporablja za merjenje sprememb v ravni delovanja v življenjskem obdobju storitve IT. 3) Izhodiščno stanje konfiguracije se lahko uporablja kot del načrta za povrnitev stanja, s katerim omogočimo povrnitev infrastrukture IT v znano konfiguracijo, če sprememba ali izdaja ni bila uspešna. Glej tudi primerjalno stanje.

#	Angleški pojem	Slovenski pojem	Angleški opis	Slovenski opis
37	benchmark	primerjalno stanje	(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Transition) A baseline that is used to compare related data sets as part of a benchmarking exercise. For example, a recent snapshot of a process can be compared to a previous baseline of that process, or a current baseline can be compared to industry data or best practice. See also benchmarking; baseline.	(Neprestano izboljševanje storitev ITIL) (Prehod storitev ITIL) Izhodiščno stanje, ki se uporablja za primerjavo povezanih sklopov podatkov kot del primerjalne analize. Na primer aktualni posnetek stanja procesa lahko primerjamo s prejšnjim izhodiščnim stanjem tega procesa ali pa trenutno izhodiščno stanje primerjamo s panožnimi podatki ali dobro prakso. Glej tudi primerjalna analiza, izhodiščno stanje.
38	benchmarking	primerjalna analiza	(ITIL Continual Service Improvement) The process responsible for comparing a benchmark with related data sets such as a more recent snapshot, industry data or best practice. The term is also used to mean creating a series of benchmarks over time, and comparing the results to measure progress or improvement. This process is not described in detail within the core ITIL publications.	(Neprestano izboljševanje storitev ITIL) Proces, s katerim preverjamo primerjalno stanje s povezanimi sklopi podatkov, kot so novejši posnetek stanja, panožni podatki ali dobra praksa. Izraz se uporablja tudi, ko govorimo o izdelavi serije primerjalnih stanj v časovnem obdobju in o primerjavi rezultatov za potrebe merjenja napredka ali izboljšav. Postopek v glavnih ITIL publikacijah ni podrobno opisan.
39	Best Management Practice (BMP)	najboljša praksa upravljanja	The Best Management Practice portfolio is owned by the Cabinet Office, part of HM Government. Formerly owned by CCTA and then OGC, the BMP functions moved to the Cabinet Office in June 2010. The BMP portfolio includes guidance on IT service management and project, programme, risk, portfolio and value management. There is also a management maturity model as well as related glossaries of terms.	Lastnik portfelja najboljših praks upravljanja je od junija 2010 kabinet vlade Velike Britanije. Prejšnja lastnika sta bila Central Computer and Telecommunications Agency (CCTA) in Britanski trgovinski urad (OCG). Portfelj najboljših praks upravljanja zajema smernice na področju upravljanja storitev IT in upravljanja projektov, programov, tveganja, portfelja in vrednosti. Vključuje tudi model zrelosti upravljanja in povezane terminološke glosarje.
40	best practice	dobra praksa	Proven activities or processes that have been successfully used by multiple organizations. ITIL is an example of best practice.	Preverjene aktivnosti in procesi, ki so jih številne organizacije uspešno uporabile. Primer dobre prakse je ITIL.
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 <a href="http://www.bsi-global.com">www.bsi-global.com</a> 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 <a href="http://www.bsi-global.com">www.bsi-global.com</a> 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.

#	Angleški pojem	Slovenski pojem	Angleški opis	Slovenski opis
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 nadzorovanja 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 postavitve ali postavitve 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 postavitve, 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.
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 podproces upravljanja zmogljivosti. Njegova naloga je razumevanje prihodnjih poslovnih potreb, kar je ključno za načrtovanje zmogljivosti. Glej tudi upravljanje zmogljivosti storitev; upravljanje zmogljivosti (sestavni) 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 naloge 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.



#	Angleški pojem	Slovenski pojem	Angleški opis	Slovenski opis
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 okrevanja 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.
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 ravnih storitev.

#	Angleški pojem	Slovenski pojem	Angleški opis	Slovenski opis
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.
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 <a href="http://www.sei.cmu.edu/cmmi">www.sei.cmu.edu/cmmi</a> 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 <a href="http://www.sei.cmu.edu/cmmi">www.sei.cmu.edu/cmmi</a> . Glej tudi "zrelost".

#	Angleški pojem	Slovenski pojem	Angleški opis	Slovenski opis
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, s katerim skrbimo za zagotavljanje ustrezne zmogljivosti storitev IT in ustrezne informacijske infrastrukture, s katero dosežemo dogovorjeno 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 (sestavnih) 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 za upravljanje 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.
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 " <i>stroški kapitala</i> ".
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.	Opredeljevanje večjih stroškov kot kapitala, tudi, ko ne gre za nakup osnovnih sredstev. S tem se učinki stroškov porazdelijo preko več obdobji poslovanja. Pogost primer kapitalizacije je računovodski prikaz stroškov razvoja programske opreme ali nakupa programskih licenc.

#	Angleški pojem	Slovenski pojem	Angleški opis	Slovenski opis
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 pooblaščen 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.
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.

#	Angleški pojem	Slovenski pojem	Angleški opis	Slovenski opis
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 zavrnjena. 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>	<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.</i>
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.
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.

#	Angleški pojem	Slovenski pojem	Angleški opis	Slovenski opis
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	vzpostavitevni 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. Vzpostavitevne 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, vzpostavitevni dokument storitve, portfelji 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.
99	client	odjemalec; stranka	A generic term that means a customer, the business or a business customer. For example, client manager may be used as a synonym for business relationship manager. The term is also used to mean: I A computer that is used directly by a user – for example, a PC, a handheld computer or a work station I The part of a client server application that the user directly interfaces with – for example, an email client.	Stranka je splošni izraz za sam posel ali stranko v poslu. Tako se npr. tudi naziv skrbnik strank uporablja za upravljavca poslovnih odnosov. Odjemalec se uporablja : - za računalnik v neposredni uporabi uporabnika, kot npr. za osebni računalnik ali za delovno postajo, - za tisti del računalniškega programa vrste odjemalec-strežnik, ki je neposredni vmesnik do uporabnika, npr. odjemalec elektronske pošte.
100	closed	zaključeno	(ITIL Service Operation) The final status in the lifecycle of an incident, problem, change etc. When the status is closed, no further action is taken.	(Obratovanje storitev ITIL) Zaključno stanje v življenjskem krogu nekega incidenta, problema, spremembe ipd. Status zaključeno pomeni mirovanje vseh nadaljnjih aktivnosti.
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.
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 <a href="http://www.isaca.org">www.isaca.org</a> 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 <a href="http://www.isaca.org">www.isaca.org</a> .
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.

#	Angleški pojem	Slovenski pojem	Angleški opis	Slovenski opis
104	cold standby	hladna pripravljenost	See <i>gradual recovery</i> .	<i>Glej postopno okrevanje.</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).
111	computer telephony integration (CTI)	povezava računalnika in telefonije	(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 pooblašene 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.

#	Angleški pojem	Slovenski pojem	Angleški opis	Slovenski opis
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>	<i>Glej upravljanje sredstev in konfiguracije storitev.</i>
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.



#	Angleški pojem	Slovenski pojem	Angleški opis	Slovenski opis
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	nadzor	A means of managing a risk, ensuring that a business objective is achieved or that a process is followed. Examples of control include policies, procedures, roles, RAID, door locks etc. A control is sometimes called a countermeasure or safeguard. Control also means to manage the utilization or behaviour of a configuration item, system or IT service.	Način upravljanja tveganj za zagotavljanje doseganja poslovnih ciljev ali sledenja procesov. Nadzor lahko vključuje politike, postopke, vloge, redundatna diskovna polja (RAID), zaklepanje vrat itd. Nadzor se včasih imenuje protiukrep ali varovanje. Nadzor prav tako pomeni upravljanje izkoristka ali delovanje elementa konfiguracije, sistema ali storitve IT.
129	Control Objectives for Information and related Technology	kontrolni cilji za informacijsko in sorodno tehnologijo	See COBIT.	Glej COBIT (Cilji nadzora informacijske in sorodnih tehnologij).

#	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 kroga 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 upoštevajo 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.

#	Angleški pojem	Slovenski pojem	Angleški opis	Slovenski opis
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.
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.
142	countermeasure	protiukrep	Can be used to refer to any type of control. The term is most often used when referring to measures that increase resilience, fault tolerance or reliability of an IT service.	Lahko se nanaša na katero koli obliko nadzora. Najpogosteje se uporablja, ko govorimo o ukrepih, s katerimi povečujemo prilagodljivost, odpornost na napake ali zanesljivost storitve IT.
143	course corrections	popravki smeri	Changes made to a plan or activity that has already started to ensure that it will meet its objectives. Course corrections are made as a result of monitoring progress.	Spremembe načrta ali aktivnosti, ki se je že začela, z namenom zagotavljanja zastavljenih ciljev. Popravke smeri naredimo na podlagi rezultatov spremljanja poteka plana ali aktivnosti.
144	crisis management	krizno upravljanje	Crisis management is the process responsible for managing the wider implications of business continuity. A crisis management team is responsible for strategic issues such as managing media relations and shareholder confidence, and decides when to invoke business continuity plans.	Krizno upravljanje je proces, s katerim upravljamo širši vpliv neprekinjenega poslovanja. Skupina za krizno upravljanje je odgovorna za strateške izzive, kot so upravljanje odnosov z mediji in zaupanje delničarjev, in odloča, kdaj uveljavljati načrt neprekinjenega poslovanja.
145	critical success factor (CSF)	kritični dejavniki uspeha	Something that must happen if an IT service, process, plan, project or other activity is to succeed. Key performance indicators are used to measure the achievement of each critical success factor. For example, a critical success factor of 'protect IT services when making changes' could be measured by key performance indicators such as 'percentage reduction of unsuccessful changes', 'percentage reduction in changes causing incidents' etc.	Nekaj, kar se mora zgoditi, če želimo, da je storitev, proces, načrt, projekt IT ali druga aktivnost uspešna. Ključne kazalnike delovanja uporabljamo za merjenje uspeha vsakega kritičnega dejavnika uspeha. Na primer, kritični dejavnik uspeha za »zaščiti storitev IT ob izvajanju sprememb« lahko izmerimo s ključnimi kazalniki delovanja, kot so »znižanje odstotka neuspešnih sprememb«, »znižanje odstotka sprememb, ki povzročajo incidente« itd.
146	CSI register	register izboljšav storitev	(ITIL Continual Service Improvement) A database or structured document used to record and manage improvement opportunities throughout their lifecycle.	(Neprestano izboljševanje storitev ITIL) Podatkovna zbirka ali strukturiran dokument, ki se uporablja za beleženje in upravljanje priložnosti za izboljšave skozi njihov celotni življenjski krog.
147	culture	kultura	A set of values that is shared by a group of people, including expectations about how people should behave, their ideas, beliefs and practices. See also vision.	Niz vrednot, ki si jih deli skupina ljudi, vključno s pričakovanim obnašanjem, razmišljanjem, prepričanji in navadami. Glej tudi vizija.

#	Angleški pojem	Slovenski pojem	Angleški opis	Slovenski opis
148	customer	stranka	Someone who buys goods or services. The customer of an IT service provider is the person or group who defines and agrees the service level targets. The term is also sometimes used informally to mean user – for example, 'This is a customer-focused organization.'	Kupec dobrin ali storitev. Stranka nekega ponudnika storitev IT je oseba ali skupina, ki opredeli in se dogovori za cilje ravni storitve. Izraz se včasih neformalno uporablja tudi v pomenu uporabnika – na primer »To je na stranko osredotočena organizacija« .
149	customer asset	sredstvo stranke	Any resource or capability of a customer. See also asset.	Katerikoli vir ali zmožnost stranke. Glej tudi sredstvo.
150	customer agreement portfolio	portfelj pogodb	(ITIL Service Strategy) A database or structured document used to manage service contracts or agreements between an IT service provider and its customers. Each IT service delivered to a customer should have a contract or other agreement that is listed in the customer agreement portfolio. See also customer-facing service; service catalogue; service portfolio.	(Strategija storitev ITIL) Zbirka podatkov ali urejen dokument, ki ga uporabljamo za upravljanje storitvenih pogodb ali dogovorov med ponudnikom storitev IT in njegovimi strankami. Vsaka storitev za stranko bi morala imeti na seznamu portfelja pogodb pripadajočo pogodbo ali drugi dogovor. Glej tudi storitev za stranko, katalog storitev, portfelj storitev.
151	customer portfolio	portfelj strank	(ITIL Service Strategy) A database or structured document used to record all customers of the IT service provider. The customer portfolio is the business relationship manager's view of the customers who receive services from the IT service provider. See also customer agreement portfolio; service catalogue; service portfolio.	(Strategija storitev ITIL) Zbirka podatkov ali urejen dokument, ki ga uporabljamo za beleženje vseh strank ponudnika storitev IT. Portfelj strank je pogled na stranke ponudnika storitev IT, ki ga ima skrbnik poslovnih odnosov. Glej tudi portfelj pogodb, katalog storitev, portfelj storitev.
152	customer-facing service	storitev za stranko	(ITIL Service Design) An IT service that is visible to the customer. These are normally services that support the customer's business processes and facilitate one or more outcomes desired by the customer. All live customer-facing services, including those available for deployment, are recorded in the service catalogue along with customer-visible information about deliverables, prices, contact points, ordering and request processes. Other information such as relationships to supporting services and other CIs will also be recorded for internal use by the IT service provider.	(Strategija storitev ITIL) Storitve IT, ki je neposredno dostopna stranki. To so običajno storitve, ki podpirajo strankine poslovne procese in omogočajo enega ali več izidov po želji stranke. Vse žive, k stranki usmerjene storitve, vključno s tistimi za postavitve, so zabeležene v katalogu storitev skupaj z informacijami o izdelkih, cenah, stičnih točkah, naročanju in procesi za zahteve. Druge informacije, kot je odnos do podpornih storitev in drugih elementov konfiguracije, bo za svoje interno uporabo beležil ponudnik storitev.
153	dashboard	pregledna plošča	(ITIL Service Operation) A graphical representation of overall IT service performance and availability. Dashboard images may be updated in real time, and can also be included in management reports and web pages. Dashboards can be used to support service level management, event management and incident diagnosis.	(Obratovanje storitev ITIL) Grafična predstavitev celotne ravni delovanja in razpoložljivosti storitve IT. Slike na pregledni plošči se lahko obnavljajo sproti in se lahko vključujejo tudi v poročila upravi in na spletne strani. Pregledne plošče se lahko uporabljajo za podporo upravljanja ravni storitve, upravljanje dogodkov in diagnostiko incidentov.
154	Data-to-Information-to-Knowledge-to-Wisdom (DIKW)	Podatki-Informacije-Znanje-Modrost	(ITIL Service Transition) A way of understanding the relationships between data, information, knowledge and wisdom. DIKW shows how each of these builds on the others.	(Prehod storitev ITIL) Način razumevanja medsebojne povezanosti podatkov, informacij, znanja in modrosti. Podatki-Informacije-Znanje-Modrost kaže na to, kako se posamezen pojem postavlja na ostalih treh.

#	Angleški pojem	Slovenski pojem	Angleški opis	Slovenski opis
155	definitive media library (DML)	knjižnica potrjenih medijev (nosilcev)	(ITIL Service Transition) One or more locations in which the definitive and authorized versions of all software configuration items are securely stored. The definitive media library may also contain associated configuration items such as licences and documentation. It is a single logical storage area even if there are multiple locations. The definitive media library is controlled by service asset and configuration management and is recorded in the configuration management system.	(Prehod storitev ITIL) Eno ali več mest, kjer se varno hranijo dokončne in potrjene različice vseh programskih elementov konfiguracije. Knjižnica potrjenih medijev (nosilcev) lahko vsebuje tudi pridružene elemente konfiguracije, kot so licence in dokumentacija. Gre za enovito logično področje, celo v primeru več mest hranjenja. Knjižnica potrjenih medijev (nosilcev) je pod nadzorom v procesu upravljanja sredstev in konfiguracije storitev in zapisana v sistemu za upravljanje konfiguracij.
156	deliverable	izdelek	Something that must be provided to meet a commitment in a service level agreement or a contract. It is also used in a more informal way to mean a planned output of any process.	To je nekaj, kar mora biti zagotovljeno, da je izpolnjena zaveza iz dogovora o ravni storitve ali pogodbe. V bolj prostemu smislu pomeni tudi načrtovani izid vsakega procesa.
157	demand management	upravljanje zahtev	(ITIL Service Design) (ITIL Service Strategy) The process responsible for understanding, anticipating and influencing customer demand for services. Demand management works with capacity management to ensure that the service provider has sufficient capacity to meet the required demand. At a strategic level, demand management can involve analysis of patterns of business activity and user profiles, while at a tactical level, it can involve the use of differential charging to encourage customers to use IT services at less busy times, or require short-term activities to respond to unexpected demand or the failure of a configuration item.	(Oblikovanje storitev ITIL) (Strategija storitev ITIL) Proces, v katerem zahteve strank za storitve spoznavamo, predvidevamo in nanje vplivamo. Upravljanje zahtev učinkuje na upravljanje zmogljivosti tako, da ponudnik storitev zagotovi zadostne zmogljivosti za zadostitev potrebnih zahtev. Na strateškem nivoju lahko upravljanje zahtev vključuje analizo vzorcev poslovnega delovanja in uporabnikovega profila, medtem ko na taktičnem nivoju lahko vključuje prilagojeno zaračunavanje za spodbujanje strank za uporabo storitev IT v času manjših obratovalnih obremenitev, ali za odziv na nepričakovane zahteve ali na odpovedi nekega elementa konfiguracije, kar zahteva učinke v kratkem času.
158	Deming Cycle	Demingov krog	<i>See Plan-Do-Check-Act.</i>	<i>Glej načrtuj-izvedi-preveri-ukrepaj.</i>
159	dependency	odvisnost	The direct or indirect reliance of one process or activity on another.	Neposredna ali posredna povezava med enim in drugim procesom ali aktivnostjo.
160	deployment	postavitev	(ITIL Service Transition) The activity responsible for movement of new or changed hardware, software, documentation, process etc. to the live environment. Deployment is part of the release and deployment management process.	(Prehod storitev ITIL) Aktivnost selitve nove ali zamenjane strojne ali programske opreme, dokumentacije, procesa, itn. v živo okolje. Postavitev je del procesa upravljanja izdaje in postavitve.
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.

#	Angleški pojem	Slovenski pojem	Angleški opis	Slovenski opis
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. Ta proces v glavnih ITIL publikacijah ni podrobno 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.
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 osebju 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.

#	Angleški pojem	Slovenski pojem	Angleški opis	Slovenski opis
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.
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.
181	emergency change advisory board (ECAB)	odbor za nujne spremembe (ONS)	(ITIL Service Transition) A subgroup of the change advisory board that makes decisions about emergency changes. Membership may be decided at the time a meeting is called, and depends on the nature of the emergency change.	(Prehod storitev ITIL) Podskupina odbora za spremembe, ki odloča o nujnih spremembah. Članstvo se lahko določi ob sklicu sestanka in je odvisno od narave nujne spremembe.
182	enabling service	tvorna storitev	(ITIL Service Strategy) A service that is needed in order to deliver a core service. Enabling services may or may not be visible to the customer, but they are not offered to customers in their own right. See also enhancing service.	(Strategija storitev ITIL) Storitve, ki jo potrebujemo za izvedbo osnovne storitve. Tvorne storitve lahko so ali pa niso neposredno dostopne stranki, vendar jih v ponudbo za stranko ne uvirčamo. Glej tudi krepilna storitev.
183	enhancing service	krepilna storitev	(ITIL Service Strategy) A service that is added to a core service to make it more attractive to the customer. Enhancing services are not essential to the delivery of a core service but are used to encourage customers to use the core services or to differentiate the service provider from its competitors. See also enabling service; excitement factor.	(Strategija storitev ITIL) Storitve, ki je dodana osnovni storitvi, da bi jo naredila za stranko bolj privlačno. Krepilna storitev za izvedbo osnovne storitve ni bistvena, temveč se uporablja za spodbujanje strank za uporabo osnovne storitve ali za razločevanje ponudnika storitev od njegove konkurence. Glej tudi tvorna storitev, dejavnik navdušenja.

#	Angleški pojem	Slovenski pojem	Angleški opis	Slovenski opis
184	enterprise financial management	upravljanje financ v podjetju	(ITIL Service Strategy) The function and processes responsible for managing the overall organization's budgeting, accounting and charging requirements. Enterprise financial management is sometimes referred to as the 'corporate' financial department. See also financial management for IT services.	(Strategija storitev ITIL) Funkcija in proces, ki ju uporabljamo za upravljanje zahtev za celoten proračun organizacije, za računovodstvo in za zaračunavanje. Uprava financ v podjetju se včasih imenuje tudi finančni oddelek družbe. Glej tudi upravljanje financ v storitvah IT.
185	environment	okolje	(ITIL Service Transition) A subset of the IT infrastructure that is used for a particular purpose – for example, live environment, test environment, build environment. Also used in the term 'physical environment' to mean the accommodation, air conditioning, power system etc. Environment is used as a generic term to mean the external conditions that influence or affect something.	(Prehod storitev ITIL) Del infrastrukture IT, ki se uporablja za določen namen – na primer produkcijsko okolje, testno okolje, okolje postavitve. Uporablja se tudi v izrazu »fizično okolje«, kjer pomeni nastanitev, klimatsko napravo, električno napajanje, itd. Okolje se uporablja kot splošni izraz za zunanje pogoje, ki na kaj vplivajo ali kaj prizadevajo.
186	error	napaka	(ITIL Service Operation) A design flaw or malfunction that causes a failure of one or more IT services or other configuration items. A mistake made by a person or a faulty process that impacts a configuration item is also an error.	(Obratovanje storitev ITIL) Hiba v oblikovanju ali motnja, ki povzroča odpoved ene ali več storitev IT ali enega ali več elementov konfiguracije. Napaka je tudi človeška pomota ali pomanjkljiv proces, ki prizadene element konfiguracije.
187	escalation	eskalacija	(ITIL Service Operation) An activity that obtains additional resources when these are needed to meet service level targets or customer expectations. Escalation may be needed within any IT service management process, but is most commonly associated with incident management, problem management and the management of customer complaints. There are two types of escalation: functional escalation and hierarchic escalation.	(Obratovanje storitev ITIL) Dejavnost za pridobitev dodatnih virov, ki so potrebni za doseganje ciljev ravni storitve ali strankinih pričakovanj. Do eskalacije lahko pride v vseh procesih upravljanja storitev IT, najbolj običajno pa se navezuje na upravljanje incidentov, upravljanje problemov in upravljanje pritožb strank. Poznamo dve vrsti eskalacij: funkcionalno eskalacijo in hierarhično eskalacijo.
188	eSourcing Capability Model for Client Organizations (eSCM-CL)	zmožnostni model informacijskih storitev za stranke (eSCM-CL)	(ITIL Service Strategy) A framework to help organizations in their analysis and decision-making on service sourcing models and strategies. It was developed by Carnegie Mellon University in the US. See also eSourcing Capability Model for Service Providers.	(Strategija storitev ITIL) Način, ki pripomore organizacijam pri analizi in odločanju o določanju storitvenih virov in strategiji storitev. Razvit je bil na univerzi Carnegie Mellon v ZDA. Glej tudi Zmožnostni model informacijskih storitev za ponudnike storitev (eSCM-CP).
189	eSourcing Capability Model for Service Providers (eSCM-SP)	zmožnostni model informacijskih storitev za ponudnike storitev (eSCM-SP)	(ITIL Service Strategy) A framework to help IT service providers develop their IT service management capabilities from a service sourcing perspective. It was developed by Carnegie Mellon University in the US. See also eSourcing Capability Model for Client Organizations.	(Strategija storitev ITIL) Način, ki z vidika določanja storitvenih virov pripomore ponudnikom storitev IT pri razvoju zmožnosti upravljanja njihovih storitev IT. Razvit je bil na univerzi Carnegie Mellon v ZDA. Glej tudi Zmožnostni model informacijskih storitev za stranke (eSCM-CL).
190	estimation	ocenjevanje	The use of experience to provide an approximate value for a metric or cost. Estimation is also used in capacity and availability management as the cheapest and least accurate modelling method.	Uporaba izkustva za določanje približne vrednosti neke metrike ali stroška. Ocenjevanje se uporablja kot najcenejši in najmanj zanesljiv pristop tudi pri upravljanju zmogljivosti in razpoložljivosti.
191	event	dogodek	(ITIL Service Operation) A change of state that has significance for the management of an IT service or other configuration item. The term is also used to mean an alert or notification created by any IT service, configuration item or monitoring tool. Events typically require IT operations personnel to take actions, and often lead to incidents being logged.	Sprememba stanja, ki je pomembna s stališča upravljanja storitve IT ali elementa konfiguracije. Izraz se uporablja tudi kot opozorilo ali obvestilo, ki ga kreira storitev IT, element konfiguracije ali orodje za spremljanje. Dogodek praviloma zahteva odziv osebja zadolženega za obratovanje IT in pogosto temu sledi vpis incidenta.



#	Angleški pojem	Slovenski pojem	Angleški opis	Slovenski opis
192	event management	upravljanje dogodkov	(ITIL Service Operation) The process responsible for managing events throughout their lifecycle. Event management is one of the main activities of IT operations.	Proces, s katerim se zagotovi upravljanje dogodkov skozi njihov celoten življenjski krog. Upravljanje dogodkov predstavlja eno temeljnih dejavnosti pri obratovanju IT.
193	exception report	poročilo o odstopanjih	A document containing details of one or more key performance indicators or other important targets that have exceeded defined thresholds. Examples include service level agreement targets being missed or about to be missed, and a performance metric indicating a potential capacity problem.	Dokument, ki vsebuje podrobnosti o enem ali več ključnih kazalnikov delovanja ali drugih pomembnih ciljev, ki presežejo zadane okvire. Primer so cilji postavljeni v sporazumu o ravni storitev, ki niso bili doseženi ali za katere se predvideva, da ne bodo doseženi ter metrika delovanja, ki napoveduje morebitno težavo z zmogljivostjo.
194	excitement attribute	dejavnik navdušenja	<i>See excitement factor.</i>	<i>Glej dejavnik navdušenja.</i>
195	excitement factor	dejavnik navdušenja	(ITIL Service Strategy) An attribute added to something to make it more attractive or more exciting to the customer. For example, a restaurant may provide a free drink with every meal. See also enhancing service.	Lastnost, dodana nečemu z namenom, da postane bolj privlačno za stranke ali da poveča navdušenje strank. Na primer, restavracija lahko ponudi brezplačno pijačo ob vsakem obroku. Glej tudi krepilno storitev.
196	expanded incident lifecycle	podroben življenjski krog incidenta	(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design) Detailed stages in the lifecycle of an incident. The stages are detection, diagnosis, repair, recovery and restoration. The expanded incident lifecycle is used to help understand all contributions to the impact of incidents and to plan for how these could be controlled or reduced.	Podrobnejša razdelitev življenjskega kroga incidenta na faze: zaznava, diagnoza, popravilo, okrevanje in obnova. Podroben življenjski krog incidenta pripomore k boljšemu razumevanju vseh vplivov na učinke incidentov in se uporablja za načrtovanje nadzora nad temi vplivi ter njihovo omejevanje.
197	external customer	zunanja stranka	A customer who works for a different business from the IT service provider. See also external service provider; internal customer.	Stranka, ki dela za drugo organizacijo in ne za ponudnika storitev IT. Glej tudi zunanji ponudnik storitev; notranja stranka.
198	external metric	zunanja metrika	A metric that is used to measure the delivery of IT service to a customer. External metrics are usually defined in service level agreements and reported to customers. See also internal metric.	Metrika, ki se uporablja za merjenje opravljene storitve IT do stranke. Zunanje metrike se običajno določijo znotraj dogovora o ravni storitev, rezultati pa se poročajo stranki. Glej tudi notranja metrika.
199	external service provider	zunanji ponudnik storitev	(ITIL Service Strategy) An IT service provider that is part of a different organization from its customer. An IT service provider may have both internal and external customers. See also outsourcing; Type III service provider.	Ponudnik storitev IT, ki je del druge organizacije kot stranka. Ponudnik storitev IT ima lahko tako zunanje kot notranje stranke. Glej tudi zunanje izvajanje; ponudnik storitev tipa III.
200	facilities management	upravljanje objektov	(ITIL Service Operation) The function responsible for managing the physical environment where the IT infrastructure is located. Facilities management includes all aspects of managing the physical environment – for example, power and cooling, building access management, and environmental monitoring.	Funkcija, v okviru katere skrbimo za upravljanje fizičnega okolja v katerem se nahaja infrastruktura IT. Upravljanje objektov vključuje vse vidike upravljanja fizičnega okolja: na primer, napajanje in hlajenje, upravljanje dostopa v prostore in nadzor okolja.
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.

#	Angleški pojem	Slovenski pojem	Angleški opis	Slovenski opis
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>	<i>Glej napaka.</i>
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 protiukrepi; 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 do 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.
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 stopnjevane 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.
210	fishbone diagram	diagram ribje kosti	<i>See Ishikawa diagram.</i>	<i>Glej diagram Ishikawa.</i>

#	Angleški pojem	Slovenski pojem	Angleški opis	Slovenski opis
211	fit for purpose	ustrezno namenu	(ITIL Service Strategy) The ability to meet an agreed level of utility. Fit for purpose is also used informally to describe a process, configuration item, IT service etc. that is capable of meeting its objectives or service levels. Being fit for purpose requires suitable design, implementation, control and maintenance.	(Strategija storitev ITIL) Sposobnost doseganja ustrezne ravni koristnosti. Pojem ustrezno namenu se uporablja tudi za neformalno opisovanje procesa, elementa konfiguracije, storitve IT in vsega drugega, s čimer lahko dosežemo zastavljene cilje ali ravni storitve. Da lahko nekaj označimo kot ustrezno namenu, moramo predhodno zagotoviti ustrezno oblikovanje, uvedbo, nadzor in vzdrževanje.
212	fit for use	primeren za uporabo	(ITIL Service Strategy) The ability to meet an agreed level of warranty. Being fit for use requires suitable design, implementation, control and maintenance.	(Strategija storitev ITIL) Sposobnost izpolnjevanja dogovorjene ravni jamstva. Primerno za uporabo pomeni ustrezno načrtovanje, izvajanje, nadzor in vzdrževanje.
213	fixed asset	osnovno sredstvo	(ITIL Service Transition) A tangible business asset that has a long-term useful life (for example, a building, a piece of land, a server or a software licence). See also service asset; configuration item.	(Prehod storitev ITIL) Določena poslovna sredstva, ki imajo dolgo življenjsko dobo (na primer stavbe, zemljišča, strežniki ali programske licence). Glej tudi sredstvo storitve, element konfiguracije.
214	fixed asset management	upravljanje osnovnih sredstev	(ITIL Service Transition) The process responsible for tracking and reporting the value and ownership of fixed assets throughout their lifecycle. Fixed asset management maintains the asset register and is usually carried out by the overall business, rather than by the IT organization. Fixed asset management is sometimes called financial asset management and is not described in detail within the core ITIL publications.	(Prehod storitev ITIL) Proces, kjer spremljamo vrednost in lastništvo osnovnih sredstev skozi njihov življenjski krog. Skozi proces vodimo evidenco sredstev. Zanj običajno ne skrbi organizacija IT, ampak podjetje kot celota. Upravljanje osnovnih sredstev včasih imenujemo tudi finančno upravljanje sredstev in ni podrobno opisan v glavnih ITIL publikacijah.
215	fixed cost	stalni stroški	(ITIL Service Strategy) A cost that does not vary with IT service usage – for example, the cost of server hardware. See also variable cost.	(Strategija storitev ITIL) To so stroški, ki se ne spreminjajo glede na obseg uporabe storitev IT - npr. stroški strežniške strojne opreme. Glej tudi spremenljivi stroški.
216	fixed facility	stalen objekt	(ITIL Service Design) A permanent building, available for use when needed by an IT service continuity plan. See also portable facility; recovery option.	(Oblikovanje storitev ITIL) Zgradba, ki je na voljo v primeru potreb po zagotavljanju neprekinjenosti storitev IT. Glej tudi premični objekt; vrsta obnovitve.
217	follow the sun	tam, kjer je dan	(ITIL Service Operation) A methodology for using service desks and support groups around the world to provide seamless 24/7 service. Calls, incidents, problems and service requests are passed between groups in different time zones.	(Obratovanje storitev ITIL) Metodologija uporabe storitvenega centra in skupin za podporo po svetu, ki zagotavljajo neprekinjeno izvajanje podpore 24/7, ne glede na čas. Klici, incidenti, problemi in zahtevki za storitev se predajajo med skupinami po različnih časovnih pasovih.
218	fulfilment	izpolnitev	Performing activities to meet a need or requirement – for example, by providing a new IT service, or meeting a service request.	Izvrševanje aktivnosti na način, da so zahteve dosežene - npr. zagotavljanje nove storitve IT ali izvedbo zahtevka za storitev.
219	function	funkcija	A team or group of people and the tools or other resources they use to carry out one or more processes or activities – for example, the service desk. The term also has two other meanings: <ul style="list-style-type: none"> <li>• An intended purpose of a configuration item, person, team, process or IT service. For example, one function of an email service may be to store and forward outgoing mails, while the function of a business process may be to despatch goods to customers.:</li> <li>• To perform the intended purpose correctly, as in 'The computer is functioning.'</li> </ul>	Ekipa ali skupina ljudi ter orodja ali drugi viri, ki se uporabljajo za izvedbo enega ali več procesov oziroma aktivnosti; npr. storitveni center. Izraz funkcija ima tudi dva druga pomena: <ul style="list-style-type: none"> <li>• namembnost konfiguracijske postavke, osebe, skupine, procesa ali storitve IT. Na primer funkcija storitve elektronske pošte je lahko shranjevanje in posredovanje izhodne pošte, medtem ko je funkcija poslovnega procesa lahko razpošiljanje blaga strankam.</li> <li>• pravilno izvrševanje osnovnega namena; npr. rečemo da računalnik "funkcionira".</li> </ul>

#	Angleški pojem	Slovenski pojem	Angleški opis	Slovenski opis
220	functional escalation	funkcionalna eskalacija	(ITIL Service Operation) Transferring an incident, problem or change to a technical team with a higher level of expertise to assist in an escalation.	(Obratovanje storitev ITIL) Posredovanje incidenta, problema ali zahteve za spremembo tehnični skupini s specializiranimi znanji na višjem nivoju, z namenom njenega sodelovanja pri reševanju, imenujemo funkcionalna 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 analiza.
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	postopno okrevanje	(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 okrevanja poimenovana tudi hladna pripravljenost. Za postopno okrevanje 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 hitro okrevanje.
227	hot standby	vroča pripravljenost	<i>See fast recovery; immediate recovery.</i>	<i>Glej hitro okrevanje; takojšnje okrevanje.</i>
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 dodeljemo pravice temu uporabniku, osebi, vlogi. Primer identitete je lahko uporabniško ime JNovak ali vloga "upravitelj sprememb".
229	immediate recovery	takojšnje okrevanje	(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 okrevanja 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. Takojšnje okrevanje se pogosto izvede preko metod zrcaljenja, izenačevanja obremenitev in tehnologij za sočasno uporabo različnih lokacij.

#	Angleški pojem	Slovenski pojem	Angleški opis	Slovenski opis
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 prekinitvev 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, s katerim upravljamo življenjski krog 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, s katerim zagotovimo, da zaupnost, celovitost in razpoložljivost sredstev, informacij, podatkov in storitev IT ustreza poslovnim zahtevam organizacije. 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 upravljanja 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.
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>	<i>Glej upravljavski informacijski sistem.</i>
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 podporno storitev.

#	Angleški pojem	Slovenski pojem	Angleški opis	Slovenski opis
241	insourcing	notranje izvajanje	(ITIL Service Strategy) Using an internal service provider to manage IT services. The term insourcing is also used to describe the act of transferring the provision of an IT service from an external service provider to an internal service provider. See also service sourcing.	(Strategija storitev ITIL) Gre za uporabo notranjega ponudnika storitev za upravljanje storitev IT. Izraz notranje izvajanje se uporablja tudi za prenos zagotavljanja storitve IT na notranjega ponudnika storitev. Glej tudi zunanje izvajanje.
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 pravega 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 boljše investicijo. Glej tudi neto sedanja vrednost; donosnost naložbe.
248	internal service provider	notranji ponudnik storitev	(ITIL Service Strategy) An IT service provider that is part of the same organization as its customer. An IT service provider may have both internal and external customers. See also insourcing; Type I service provider; Type II service provider.	(Strategija storitev ITIL) Ponudnik storitev IT, ki je del iste organizacije kot njegova stranka. Ponudnik storitev IT ima lahko notranje ali zunanje stranke. Glej tudi ponudnik storitev tipa I, ponudnik storitev tipa II.
249	International Organization for Standardization (ISO)	mednarodna organizacija za standardizacijo	The International Organization for Standardization (ISO) is the world's largest developer of standards. ISO is a non-governmental organization that is a network of the national standards institutes of 156 countries. See <a href="http://www.iso.org">www.iso.org</a> for further information about ISO.	Mednarodna organizacija za standardizacijo (ISO) je največji svetovni razvijalec standardov. ISO je nevladna organizacija, ki v mrežo povezuje državne zavode za standardizacijo iz 156 držav. Za več o ISO glej <a href="http://www.iso.org">www.iso.org</a> .
250	International Standards Organization	mednarodna organizacija za standardizacijo	See <i>International Organization for Standardization</i> .	Glej <i>Mednarodna organizacija za standardizacijo</i> .

#	Angleški pojem	Slovenski pojem	Angleški opis	Slovenski opis
251	internet service provider (ISP)	ponudnik spletnih storitev	An external service provider that provides access to the internet. Most ISPs also provide other IT services such as web hosting.	Je zunanji ponudnik storitev, ki omogoča dostop do interneta. Večina ponudnikov spletnih storitev ponuja tudi druge storitve, kot je gostovanje internetnih strani.
252	invocation	sprožitev	(ITIL Service Design) Initiation of the steps defined in a plan – for example, initiating the IT service continuity plan for one or more IT services.	(Oblikovanje storitev ITIL) Zagon izvedbe v načrtu opredeljenih korakov – na primer, pobuda za izvedbo načrta neprekinjenosti delovanja storitve IT za eno ali več storitev IT.
253	Ishikawa diagram	diagram Ishikawa	(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Operation) A technique that helps a team to identify all the possible causes of a problem. Originally devised by Kaoru Ishikawa, the output of this technique is a diagram that looks like a fishbone.	(Neprestano izboljševanje storitev ITIL) To je tehnika, ki pomaga ekipi dognati vse možne vzroke problema. Izvorno zamisel je podal Kaoru Ishikawa, izid te tehnike pa je diagram v obliki ribje kosti.
254	ISO 9000	ISO 9000	A generic term that refers to a number of international standards and guidelines for quality management systems. See <a href="http://www.iso.org">www.iso.org</a> for more information. See also International Organization for Standardization.	Splošni izraz, ki se nanaša na številne mednarodne standarde in pravilnike za sisteme za upravljanje kakovosti. Za več informacij glej <a href="http://www.iso.org">www.iso.org</a> . Glej tudi Mednarodna organizacija za standardizacijo.
255	ISO 9001	ISO 9001	An international standard for quality management systems. See also ISO 9000; standard.	Mednarodni standard za sisteme za upravljanje kakovosti. Glej tudi ISO 9000; standard.
256	ISO/IEC 20000	ISO/IEC 20000	An international standard for IT service management.	Mednarodni standard za upravljanje storitev IT.
257	ISO/IEC 27001	ISO/IEC 27001	(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design) An international specification for information security management. The corresponding code of practice is ISO/IEC 27002. See also standard.	(Neprestano izboljševanje storitev ITIL) (Oblikovanje storitev ITIL) Mednarodna opredelitev upravljanja informacijske varnosti. Pripadajoči pravilnik za ustaljeno ravnanje je ISO/IEC 27002. Glej tudi standard.
258	ISO/IEC 27002	ISO/IEC 27002	(ITIL Continual Service Improvement) An international code of practice for information security management. The corresponding specification is ISO/IEC 27001. See also standard.	(Neprestano izboljševanje storitev ITIL) Mednarodni pravilnik ustaljenega ravnanja za upravljanje informacijske varnosti. Pripadajoča opredelitev je ISO/IEC 27001. Glej tudi standard.
259	IT accounting	računovodstvo IT	See <i>accounting</i> .	Glej <i>računovodstvo</i> .
260	IT infrastructure	infrastruktura IT	All of the hardware, software, networks, facilities etc. that are required to develop, test, deliver, monitor, control or support applications and IT services. The term includes all of the information technology but not the associated people, processes and documentation.	Vsa strojna in programska oprema, omrežja, objekti, ipd., ki so potrebni za razvoj, preverjanje, izvedbo, nadzor, upravljanje ali podporo uporabniškim programom in storitvam IT. Izraz vključuje vso informacijsko tehnologijo, ne pa tudi z njo povezanih ljudi, procesov in dokumentacije.
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.

#	Angleški pojem	Slovenski pojem	Angleški opis	Slovenski opis
264	IT service	storitev IT	A service provided by an IT service provider. An IT service is made up of a combination of information technology, people and processes. A customer-facing IT service directly supports the business processes of one or more customers and its service level targets should be defined in a service level agreement. Other IT services, called supporting services, are not directly used by the business but are required by the service provider to deliver customer-facing services. See also core service; enabling service; enhancing service; service; service package.	Storitev, ki jo zagotavlja ponudnik storitev IT. Storitve IT sestavljajo informacijska tehnologija, ljudje in postopki. Storitve IT za stranko je neposredna podpora poslovnim procesom ene ali več strank, njene ciljne ravni storitve pa morajo biti določene v dogovoru o ravni storitev. Druge storitve IT, imenovane podporne storitve, niso v neposredni poslovni uporabi, vendar jih mora ponudnik storitev izvajati za zagotavljanje storitev IT za stranko. Glej tudi osnovna storitev; tvorna storitev; krepilna storitev; storitev; storitveni paket.
265	IT service continuity management (ITSCM)	zagotavljanje neprekinjenosti storitev IT	(ITIL Service Design) The process responsible for managing risks that could seriously affect IT services. IT service continuity management ensures that the IT service provider can always provide minimum agreed service levels, by reducing the risk to an acceptable level and planning for the recovery of IT services. IT service continuity management supports business continuity management.	(Oblikovanje storitev ITIL) Proces, s katerim upravljamo tveganja, ki bi lahko resno vplivala na storitve IT. Z zagotavljanjem neprekinjenosti storitev IT omogočimo ponudniku storitev IT neprekinjeno zagotavljanje najnižje zagotovljene ravni storitev; to dosežemo z zniževanjem tveganj na sprejemljivo raven in z načrtovanjem okrevanja storitev IT. Z zagotavljanjem neprekinjenosti storitev IT nudimo podporo upravljanju neprekinjenosti poslovanja.
266	IT service continuity plan	načrt za neprekinjenost storitev IT	(ITIL Service Design) A plan defining the steps required to recover one or more IT services. The plan also identifies the triggers for invocation, people to be involved, communications etc. The IT service continuity plan should be part of a business continuity plan.	(Oblikovanje storitev ITIL) Načrt, s katerim definiramo korake, potrebne za obnovo ene ali več storitev IT. Načrt določa tudi kriterije za proženje pozivov, vključene ključne osebe, način komuniciranja in podobno. Načrt za neprekinjenost storitev IT mora biti del načrta za neprekinjenost poslovanja.
267	IT service management (ITSM)	upravljanje storitev IT	The implementation and management of quality IT services that meet the needs of the business. IT service management is performed by IT service providers through an appropriate mix of people, process and information technology. See also service management.	Uvedba in upravljanje kakovostnih storitev IT, ki ustrezajo poslovnim zahtevam. Upravljanje storitev IT izvajajo ponudniki storitev IT z ustrežno skupino ljudi, procesov in informacijske tehnologije. Glej tudi upravljanje storitev.
268	IT Service Management Forum (itSMF)	forum za upravljanje storitev IT	The IT Service Management Forum is an independent organization dedicated to promoting a professional approach to IT service management. The itSMF is a not-for-profit membership organization with representation in many countries around the world (itSMF chapters). The itSMF and its membership contribute to the development of ITIL and associated IT service management standards. See www.itsmf.com for more information.	Forum za upravljanje storitev IT je neodvisna organizacija, ki skrbi za promocijo profesionalnega pristopa k upravljanju storitev IT. itSMF je neprofitno združenje s predstavniki po vsem svetu (itSMF skupine). itSMF s svojimi člani prispeva k razvoju ITIL in sorodnih standardov upravljanja storitev IT. Za več informacij glej www.itsmf.com.
269	IT service provider	ponudnik storitev IT	(ITIL Service Strategy) A service provider that provides IT services to internal or external customers.	(Strategija storitev ITIL) Ponudnik storitev, ki zagotavlja storitve IT notranjim strankam in zunanjim naročnikom.
270	IT steering group (ISG)	usmerjevalna skupina IT	(ITIL Service Design) (ITIL Service Strategy) A formal group that is responsible for ensuring that business and IT service provider strategies and plans are closely aligned. An IT steering group includes senior representatives from the business and the IT service provider. Also known as IT strategy group or IT steering committee.	(Oblikovanje storitev ITIL) (Strategija storitev ITIL) Uradna skupina, ki je odgovorna za usklajevanje strategij in načrtov med vodilnimi strokovnjaki podjetja in ponudnika storitev IT. Usmerjevalna skupina IT je sestavljena iz vodilnih v podjetju in predstavnikov ponudnika storitev IT. Tudi strateška skupina IT, usmerjevalni odbor IT.



#	Angleški pojem	Slovenski pojem	Angleški opis	Slovenski opis
271	ITIL®	ITIL®	A set of best-practice publications for IT service management. Owned by the Cabinet Office (part of HM Government), ITIL gives guidance on the provision of quality IT services and the processes, functions and other capabilities needed to support them. The ITIL framework is based on a service lifecycle and consists of five lifecycle stages (service strategy, service design, service transition, service operation and continual service improvement), each of which has its own supporting publication. There is also a set of complementary ITIL publications providing guidance specific to industry sectors, organization types, operating models and technology architectures. See <a href="http://www.itsil-officialsite.com">www.itsil-officialsite.com</a> for more information.	Zbirka dokumentov o dobrih praksah na področju upravljanja storitev IT. ITIL, čigar lastnik je Kabinet britanske vlade, podaja smernice za zagotavljanje kakovosti storitev IT ter procesov, funkcij in drugih zmožnosti, ki nudijo podporo storitvam IT. Ogrodje ITIL temelji na življenjskem krogu storitve in je sestavljeno iz petih stopenj življenjskega kroga (strategija storitev, oblikovanje storitev, prehod storitev, obratovanje storitev in neprestano izboljševanje storitev). Vsaka stopnja življenjskega kroga ima svoj podporni dokument. Poleg glavnih petih dokumentov je na voljo tudi zbirka dodatnih dokumentov ITIL, ki nudijo smernice za posamezno industrijo, tip organizacije, obratovalni model in tehnološko arhitekturo. Za več informacij pojdite na <a href="http://www.itsil-officialsite.com">www.itsil-officialsite.com</a> .
272	job description	opis del in nalog	A document that defines the roles, responsibilities, skills and knowledge required by a particular person. One job description can include multiple roles – for example, the roles of configuration manager and change manager may be carried out by one person.	Dokument, v katerem so definirane vloge, odgovornosti, veščine in znanja, ki jih pričakujemo od določene osebe. Opis del in nalog lahko vključuje več vlog – npr., vloge upravljavca konfiguracij in upravljavca sprememb lahko izvaja ena oseba.
273	job scheduling	razporejanje opravil	(ITIL Service Operation) Planning and managing the execution of software tasks that are required as part of an IT service. Job scheduling is carried out by IT operations management, and is often automated using software tools that run batch or online tasks at specific times of the day, week, month or year.	(Obratovanje storitev ITIL) Načrtovanje in upravljanje izvajanja opravil, ki kot obvezni del storitve IT potekajo na programski opremi. Razporejanje opravil se pripravlja v okviru upravljanja obratovanja IT in je pogosto pripravljeno z avtomatiziranimi programskimi orodji, ki ob določenem času dneva, tedna, meseca ali leta zaženejo paketna ali spletna opravila.
274	Kano model	Kanov model	(ITIL Service Strategy) A model developed by Noriaki Kano that is used to help understand customer preferences. The Kano model considers attributes of an IT service grouped into areas such as basic factors, excitement factors, performance factors etc.	(Strategija storitev ITIL) Model, ki ga je razvil Noriaki Kano, se uporablja za boljše razumevanje strankinih pričakovanj. Kanov model attribute storitve IT združuje v področja, kot so osnovni dejavniki, dejavniki navdušenja, dejavniki ravni delovanja itd.
275	Kepner and Tregoe analysis	analiza Kepner & Tregoe	(ITIL Service Operation) A structured approach to problem solving. The problem is analysed in terms of what, where, when and extent. Possible causes are identified, the most probable cause is tested, and the true cause is verified.	(Obratovanje storitev ITIL) Strukturiran pristop k reševanju problema. Problem analiziramo po tem, kaj, kje, kdaj in v kakšnem obsegu. Prepoznamo možne vzroke, testiramo najbolj verjetni vzrok in preverimo pravi vzrok.
276	key performance indicator (KPI)	ključni kazalnik delovanja	(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design) A metric that is used to help manage an IT service, process, plan, project or other activity. Key performance indicators are used to measure the achievement of critical success factors. Many metrics may be measured, but only the most important of these are defined as key performance indicators and used to actively manage and report on the process, IT service or activity. They should be selected to ensure that efficiency, effectiveness and cost effectiveness are all managed.	(Neprestano izboljševanje storitev ITIL) (Oblikovanje storitev ITIL) Metrika, ki je v pomoč pri upravljanju storitve, procesa, načrta, projekta ali druge aktivnosti IT. Ključni kazalniki delovanja se uporabljajo za merjenje uspeha kritičnih dejavnikov uspeha. Merimo lahko veliko metrik, vendar so samo najbolj pomembne definirane kot ključni kazalniki delovanja in se uporabljajo za aktivno upravljanje in poročanje o procesih, storitvah ali aktivnostih IT. Izbrani morajo biti tako, da zagotavljajo upravljanje učinkovitosti, uspešnosti in stroškovne učinkovitosti.
277	knowledge base	zbirka znanja	(ITIL Service Transition) A logical database containing data and information used by the service knowledge management system.	(Prehod storitev IT) Logična zbirka podatkov, ki vključuje podatke in informacije, ki jih uporablja sistem upravljanja znanja o storitvah.

#	Angleški pojem	Slovenski pojem	Angleški opis	Slovenski opis
278	knowledge management	upravljanje znanja	(ITIL Service Transition) The process responsible for sharing perspectives, ideas, experience and information, and for ensuring that these are available in the right place and at the right time. The knowledge management process enables informed decisions, and improves efficiency by reducing the need to rediscover knowledge. See also Data-to-Information-to-Knowledge-to-Wisdom; service knowledge management system.	(Prehod storitev IT) Proces, v katerem izmenjujemo perspektive, ideje, izkušnje in informacije ter zagotavljamo, da so dostopne ob pravem času na pravem mestu. S procesom upravljanja znanja omogočamo informirane odločitve in z zmanjševanjem potreb po ponovnem odkrivanju znanja izboljšujemo učinkovitost. Glej tudi Podatki-Informacije-Znanje-Modrost; sistem upravljanja znanja o storitvah.
279	known error	znana napaka	(ITIL Service Operation) A problem that has a documented root cause and a workaround. Known errors are created and managed throughout their lifecycle by problem management. Known errors may also be identified by development or suppliers.	(Obratovanje storitev ITIL) Problem, za katerega obstaja dokumentacijo o izvoru in nadomestni rešitvi. Poznane napake se ustvarjajo in upravljajo skozi celoten življenjski krog upravljanja problema. Poznane napake lahko identificirajo tudi v razvojnem oddelku ali dobavitelji.
280	known error database (KEDB)	podatkovna zbirka znanih napak	(ITIL Service Operation) A database containing all known error records. This database is created by problem management and used by incident and problem management. The known error database may be part of the configuration management system, or may be stored elsewhere in the service knowledge management system.	(Obratovanje storitev ITIL) Podatkovna zbirka, ki vsebuje zapise o vseh znanih napakah. Podatkovno zbirko ustvari skupina za upravljanje problemov, uporabljata jo skupini za upravljanje incidentov in problemov. Podatkovna baza znanih napak je lahko del sistema za upravljanje konfiguracij, lahko pa je shranjena kje drugje v sistemu upravljanja znanja o storitvah.
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"> <li>• The lifecycle of an application includes requirements, design, build, deploy, operate, optimise.</li> <li>• The expanded incident lifecycle includes detection, diagnosis, repair, recovery and restoration.</li> <li>• The lifecycle of a server may include: ordered, received, in test, live, disposed etc.</li> </ul>	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"> <li>• Življenjski krog uporabniškega programa vključuje zahteve, oblikovanje, gradnjo, razvoj, obratovanje, optimizacijo.</li> <li>• Življenjski krog razvoja incidenta vključuje zaznavo, diagnostiko, popravilo, okrevanje in obnovitev.</li> <li>• Življenjski krog strežnika lahko vključuje: naročilo, prejem, testiranje, delovanje v živo, odstranitev itd.</li> </ul>
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.

#	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 <a href="http://www.mor-officialsite.com">www.mor-officialsite.com</a> 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: <a href="http://www.mor-officialsite.com">www.mor-officialsite.com</a> .
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 okrevanja 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.
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.

#	Angleški pojem	Slovenski pojem	Angleški opis	Slovenski opis
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 zmoglastno zrelostni model (Capability Maturity Model Integration) univerze Carnegie Mellon iz ZDA.
298	mean time between failures (MTBF)	povprečni čas med odpovedma	(ITIL Service Design) A metric for measuring and reporting reliability. MTBF is the average time that an IT service or other configuration item can perform its agreed function without interruption. This is measured from when the configuration item starts working, until it next fails.	(Oblikovanje storitev ITIL) Metrika za merjenje in poročanje o zanesljivosti. Povprečni čas med odpovedmi je povprečni čas, ko storitev IT ali element konfiguracije opravlja svojo funkcijo brez prekinitev. Izmeri se čas od trenutka, ko element konfiguracije prične delovati do sledeče odpovedi.
299	mean time between service incidents (MTBSI)	povprečni čas med izpadoma storitve	(ITIL Service Design) A metric used for measuring and reporting reliability. It is the mean time from when a system or IT service fails, until it next fails. MTBSI is equal to MTBF plus MTRS.	(Oblikovanje storitev ITIL) Metrika uporabljena za merjenje in poročanje o zanesljivosti. To je povprečni čas med dvema zaporednima izpadoma sistema ali storitve IT. Povprečni čas med izpadoma storitve (MTBSI) je enak povprečnemu času med dvema prekinitvama (MTBF), ki mu prištejemo povprečni čas popravila (MTRS).
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.
301	mean time to restore service (MTRS)	povprečni čas obnovitve storitve	The average time taken to restore an IT service or other configuration item after a failure. MTRS is measured from when the configuration item fails until it is fully restored and delivering its normal functionality. See also maintainability; mean time to repair.	Povprečen čas, potreben za obnovo storitve IT ali drugega elementa konfiguracije po odpovedi. Meri se od trenutka odpovedi elementa konfiguracije do končne obnovitve in povrnitve v prvotno stanje. Glej tudi vzdrževalnost; povprečni čas popravila.
302	metric	metrika	(ITIL Continual Service Improvement) Something that is measured and reported to help manage a process, IT service or activity. See also key performance indicator.	Nekaj, kar je merljivo, poročanje o meritvah pa je v pomoč pri upravljanju procesa, storitve IT ali aktivnosti. Glej tudi ključni kazalnik delovanja.
303	middleware	vmesna programska oprema	(ITIL Service Design) Software that connects two or more software components or applications. Middleware is usually purchased from a supplier, rather than developed within the IT service provider. See also commercial off the shelf.	Programje, ki povezuje dva ali več programskih delov ali aplikacij. Vmesna programska oprema se običajno kupi in je ne razvija ponudnik storitev IT sam. Glej tudi gotovi izdelek.
304	mission	poslanstvo	A short but complete description of the overall purpose and intentions of an organization. It states what is to be achieved, but not how this should be done. See also vision.	Kratek a celovit opis splošnega namena in usmeritve organizacije. Navaja cilje, ki bodo doseženi, ne pa tudi način, kako bodo udejanjeni. Glej tudi vizija.
305	model	model	A representation of a system, process, IT service, configuration item etc. that is used to help understand or predict future behaviour.	Predstavitev sistema, procesa, storitve IT, elementa konfiguracije in podobno, ki pomaga pri razumevanju in predvidevanju vedenja v prihodnosti.

#	Angleški pojem	Slovenski pojem	Angleški opis	Slovenski opis
306	modelling	modeliranje	A technique that is used to predict the future behaviour of a system, process, IT service, configuration item etc. Modelling is commonly used in financial management, capacity management and availability management.	Tehnika, ki se uporablja za predvidevanje vedenja sistema, procesa, storitve IT, elementa konfiguracije in podobno. Modeliranje se običajno uporablja pri upravljanju financ, upravljanju zmogljivosti in upravljanju razpoložljivosti.
307	monitor control loop	spremljanje s povratno zanko	(ITIL Service Operation) Monitoring the output of a task, process, IT service or other configuration item; comparing this output to a predefined norm; and taking appropriate action based on this comparison.	Spremljanje rezultatov naloge, procesa, storitve IT ali drugega elementa konfiguracije. Primerjanje doseženih rezultatov s pričakovanimi. Ukrepanje glede na ugotovitve.
308	monitoring	spremljanje	(ITIL Service Operation) Repeated observation of a configuration item, IT service or process to detect events and to ensure that the current status is known.	Ponavljajoče se opazovanje elementa konfiguracije, storitve IT ali procesa z namenom odkrivanja dogodkov in poznavanja trenutnega stanja.
309	near-shore	izvajanje v bližji tujini	(ITIL Service Strategy) Provision of services from a country near the country where the customer is based. This can be the provision of an IT service, or of supporting functions such as a service desk. See also offshore; onshore.	Zagotavljanje storitev iz države, ki je naročniku blizu. Na tak način se lahko zagotovi storitve IT ali podporne funkcije kot je storitveni center. Glej tudi zunanje izvajanje v daljni tujini in zunanje izvajanje doma.
310	net present value (NPV)	neto sedanja vrednost	(ITIL Service Strategy) A technique used to help make decisions about capital expenditure. It compares cash inflows with cash outflows. Positive net present value indicates that an investment is worthwhile. See also internal rate of return; return on investment.	Tehnika, kjer se s pomočjo primerjave med prilivi in odlivi denarnih sredstev, odloča o kapitalskih izdatkih. Pozitivna neto sedanja vrednost kaže na upravičenost naložbe. Glej tudi notranja stopnja donosa; donosnost naložbe.
311	normal change	navadna sprememba	(ITIL Service Transition) A change that is not an emergency change or a standard change. Normal changes follow the defined steps of the change management process.	Sprememba, ki ni ne nujna in ne standardna. Navadna sprememba sledi v naprej določenim korakom, kot to opredeljuje proces upravljanja sprememb.
312	normal service operation	redno obratovanje storitve	(ITIL Service Operation) An operational state where services and configuration items are performing within their agreed service and operational levels.	Stanje obratovanja pri katerem se nahajajo storitve in elementi konfiguracije znotraj dogovorjene ravni storitev in obratovanja.
313	notional charging	informativno zaračunavanje	(ITIL Service Strategy) An approach to charging for IT services. Charges to customers are calculated and customers are informed of the charge, but no money is actually transferred. Notional charging is sometimes introduced to ensure that customers are aware of the costs they incur, or as a stage during the introduction of real charging.	Način zaračunavanja storitev IT. Stranki se pripravi obračun in se jo z njim seznaniti, denarna obremenitev pa se ne izvede. Informativno zaračunavanje se včasih uporablja zato, da se stranke zavedajo dejanskih stroškov ali pa prehodno pred vpeljavo dejanskega zaračunavanja.
314	objective	cilj	The outcomes required from a process, activity or organization in order to ensure that its purpose will be fulfilled. Objectives are usually expressed as measurable targets. The term is also informally used to mean a requirement.	Zahtevani rezultati procesa, aktivnosti ali organizacije, ki zagotavljajo izpolnitev namena slednjih. Cilji so pogosto predstavljeni v merljivi obliki. Izraz cilj v prosti uporabi pogosto predstavlja tudi namen ali zahtevo.
315	off the shelf	gotov izdelek	<i>See commercial off the shelf.</i>	<i>Glej gotov izdelek (trgovski serijski proizvod).</i>
316	Office of Government Commerce (OGC)	britanski trgovinski urad (OCG)	OGC (former owner of Best Management Practice) and its functions have moved into the Cabinet Office as part of HM Government. See <a href="http://www.cabinetoffice.gov.uk">www.cabinetoffice.gov.uk</a>	OGC (nekdanji lastnik Najboljše prakse upravljanja - Best Management Practice), katerega naloge so se preselile v kabinet vlade Velike Britanije. Glej <a href="http://www.cabinetoffice.gov.uk">www.cabinetoffice.gov.uk</a> .
317	offshore	zunanje izvajanje v daljni tujini	(ITIL Service Strategy) Provision of services from a location outside the country where the customer is based, often in a different continent. This can be the provision of an IT service, or of supporting functions such as a service desk. See also near-shore; onshore.	(Strategija storitev ITIL) Opravljanje storitev na lokaciji izven države sedeža podjetja, pogosto celo na drugi celine. Tako se lahko opravljajo informacijske storitve ali podporne funkcije, kot je storitveni center. Glej tudi zunanje izvajanje doma, zunanje izvajanje v bližnji tujini.

#	Angleški pojem	Slovenski pojem	Angleški opis	Slovenski opis
318	onshore	zunanje izvajanje doma	(ITIL Service Strategy) Provision of services from a location within the country where the customer is based. See also near-shore; offshore.	(Strategija storitev ITIL) Opravljanje storitev na lokaciji oziroma državi kjer ima naročnik sedež podjetja. Glej: Globalno zunanje izvajanje, zunanje izvajanje v bližnji tujini.
319	operate	obratovati	To perform as expected. A process or configuration item is said to operate if it is delivering the required outputs. Operate also means to perform one or more operations. For example, to operate a computer is to do the day-to-day operations needed for it to perform as expected.	Opravlja nekaj tako kot je bilo načrtovano. Lahko rečemo, da proces ali elementi konfiguracije obratujejo, če se storitev izvaja in daje pričakovane rezultate. Obratovati pomeni tudi izvajati eno ali več operacij. Na primer, za računalnik lahko rečemo, da obratuje ko zadovoljivo opravlja potrebne dnevne naloge.
320	operation	izvajanje; obratovanje	(ITIL Service Operation) Day-to-day management of an IT service, system or other configuration item. Operation is also used to mean any predefined activity or transaction – for example, loading a magnetic tape, accepting money at a point of sale, or reading data from a disk drive.	(Obratovanje storitev ITIL) Vsakodnevno upravljanje storitev IT, sistema ali nekega elementa konfiguracije. Izvajanje ali obratovanje pomeni tudi neko vnaprej določeno aktivnost ali transakcijo - na primer, vstavljanje magnetnega traku v tračno enoto, sprejemanje denarja na prodajnem mestu ali branje podatkov iz diska.
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>	<i>Glej obratovalni stroški.</i>
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: I Between the IT service provider and a procurement department to obtain hardware in agreed times - I 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	<i>See IT operations control.</i>	<i>Glej nadzor obratovanja IT.</i>
327	operations management	upravljanje obratovanja	<i>See IT operations management.</i>	<i>Glej upravljanje obratovanja IT.</i>

#	Angleški pojem	Slovenski pojem	Angleški opis	Slovenski opis
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 upravljanje storitev IT. Glej tudi določanje storitvenih virov.
333	overhead	splošni stroški	See <i>indirect cost</i> .	Glej <i>posredni stroški</i> .
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).
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 doseg 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.

#	Angleški pojem	Slovenski pojem	Angleški opis	Slovenski opis
338	pattern of business activity (PBA)	vzorec poslovne aktivnosti	(ITIL Service Strategy) A workload profile of one or more business activities. Patterns of business activity are used to help the IT service provider understand and plan for different levels of business activity. See also user profile.	(Strategija storitev ITIL) Profil obremenitve za eno ali več poslovnih aktivnosti. Na podlagi vzorca poslovnih aktivnosti ponudnik storitev IT spoznava poslovno okolje in načrtuje izvajanje storitev za različen obseg poslovnih aktivnosti. Glej tudi profil uporabnika.
339	percentage utilization	odstotek izkoriščenosti	(ITIL Service Design) The amount of time that a component is busy over a given period of time. For example, if a CPU is busy for 1,800 seconds in a one-hour period, its utilization is 50%.	(Načrtovanje storitev ITIL) Delež časa v časovnem obdobju, ko je komponenta zasedena. Na primer: če je procesor v obdobju ene ure zaseden 1.800 sekund, je izkoriščenost procesorja 50%.
340	performance	raven delovanja	A measure of what is achieved or delivered by a system, person, team, process or IT service.	Mera za dosežek ali izdelek, ki ga proizvede sistem, oseba, skupina, proces ali storitev IT.
341	performance management	upravljanje ravni delovanja	Activities to ensure that something achieves its expected outcomes in an efficient and consistent manner.	Aktivnosti, ki zagotavljajo doseganje pričakovanih rezultatov na učinkovit in dosleden način.
342	pilot	vzorčna postavitev	(ITIL Service Transition) A limited deployment of an IT service, a release or a process to the live environment. A pilot is used to reduce risk and to gain user feedback and acceptance. See also change evaluation; test.	(Prehod storitev ITIL) Omejena postavitev informacijske storitve, izdaje ali procesa v produkcijsko okolje. Vzorčna postavitev zmanjšuje tveganje in služi pridobivanju povratnih informacij od uporabnika in njegovo odobritev prevzema. Glej tudi vrednotenje sprememb; test.
343	plan	načrt	A detailed proposal that describes the activities and resources needed to achieve an objective – for example, a plan to implement a new IT service or process. ISO/IEC 20000 requires a plan for the management of each IT service management process.	Podroben predlog, ki opisuje aktivnosti in vire potrebe za doseg cilja. Na primer načrt za izvedbo nove storitve IT ali procesa. ISO/IEC 20000 zahteva načrt za upravljanje vsakega procesa upravljanja storitve IT.
344	Plan-Do-Check-Act (PDCA)	načrtuj-izvedi-preveri-ukrepa	(ITIL Continual Service Improvement) A four-stage cycle for process management, attributed to Edward Deming. Plan-Do-Check-Act is also called the Deming Cycle. Plan – design or revise processes that support the IT services; Do – implement the plan and manage the processes; Check – measure the processes and IT services, compare with objectives and produce reports; Act – plan and implement changes to improve the processes.	(Neprestano izboljševanje storitev ITIL) Edwardu Demingu pripisujejo avtorstvo štirih faz kroga za upravljanje s procesom. PDCA (načrtuj-izvedi-preveri-ukrepaj) je imenovan tudi Demingov krog. NAČRTUJ - načrtovanje ali revidiranje procesov, ki podpirajo storitve IT; IZVEDI - izvajanje načrta in upravljanje s procesi; PREVERI - merjenje procesov in storitev IT ter primerjava s cilji in izdelava poročil; UKREPAJ - načrtovanje in izvajanje sprememb za izboljšanje procesov.
345	planned downtime	načrtovani čas izpada	(ITIL Service Design) Agreed time when an IT service will not be available. Planned downtime is often used for maintenance, upgrades and testing. See also change window; downtime.	(Oblikovanje storitev ITIL) Dogovorjen čas, ko storitev ne bo razpoložljiva. Načrtovana prekinitve se pogosto uporablja za vzdrževanje, nadgradnjo in testiranje. Glej tudi okno za spremembe (časovni okvir spreminjanja); čas izpada.
346	planning	načrtovanje	An activity responsible for creating one or more plans – for example, capacity planning.	Aktivnost kjer pripravljamo enega ali več načrtov - na primer načrtovanje zmogljivosti.
347	policy	politika	Formally documented management expectations and intentions. Policies are used to direct decisions, and to ensure consistent and appropriate development and implementation of processes, standards, roles, activities, IT infrastructure etc.	Formalno dokumentirana pričakovanja in nameni vodstva. Politike se uporabljajo za neposredno odločanje in za zagotovitev doslednega in ustreznega razvoja in izvajanja procesov, standardov, vlog, aktivnosti, infrastrukture IT itd.
348	portable facility	premični objekt	(ITIL Service Design) A prefabricated building, or a large vehicle, provided by a third party and moved to a site when needed according to an IT service continuity plan. See also fixed facility; recovery option.	(Oblikovanje storitev ITIL) Montažna zgradba (kontejner) ali tovorno vozilo, ki ga tretja stranka zagotovi in namesti za uporabo in potrebe načrta neprekinjenega poslovanja storitve IT. Glej tudi stalen objekt; možnost okrevanja.



#	Angleški pojem	Slovenski pojem	Angleški opis	Slovenski opis
349	post-implementation review (PIR)	pregled po uvedbi	A review that takes place after a change or a project has been implemented. It determines if the change or project was successful, and identifies opportunities for improvement.	Pregled, ki sledi izvedeni spremembi ali po končanem projektu. S pregledom po uvedbi ugotovimo, ali je bila sprememba ali projekt uspešen in identificiramo pomanjkljivosti oziroma možnosti za izboljšavo.
350	practice	praksa	A way of working, or a way in which work must be done. Practices can include activities, processes, functions, standards and guidelines. See also best practice.	Način dela ali način kako je potrebno nekaj narediti. Praksa lahko vključuje aktivnosti, procese, funkcije, standarde in smernice. Glej tudi dobra praksa.
351	prerequisite for success (PFS)	predpogoj za uspeh	An activity that needs to be completed, or a condition that needs to be met, to enable successful implementation of a plan or process. It is often an output from one process that is a required input to another process.	Aktivnost, ki mora biti zaključena ali pogoj, ki mora biti dosežen za uspešno implementacijo načrtovanega procesa. Pogoj za uspeh je pogosto rezultat (angl. output) enega procesa, ki je potreben za pričetek (angl. input) drugega procesa.
352	pricing	določanje cene	(ITIL Service Strategy) Pricing is the activity for establishing how much customers will be charged.	(Strategija storitev ITIL) Aktivnosti za oblikovanje cene, ki se bo stranki zaračunala.
353	PRINCE2®	PRINCE2®	See <i>PRojects IN Controlled Environments</i> .	Glej <i>PRINCE2 (Projekti v kontroliranih okoljih)</i> .
354	priority	prioriteta	(ITIL Service Operation) (ITIL Service Transition) A category used to identify the relative importance of an incident, problem or change. Priority is based on impact and urgency, and is used to identify required times for actions to be taken. For example, the service level agreement may state that Priority 2 incidents must be resolved within 12 hours.	(Obratovanje storitev ITIL) (Prehod storitev ITIL) Kategorija, ki se uporablja za ugotavljanje relativne pomembnosti incidenta, problema ali sprememb. Prioriteta je odvisna od učinka in nujnosti ukrepanja in se uporablja za določanje potrebnega časa za izvedbo ukrepov. Na primer v dogovoru o ravni storitve se zahteva, da se morajo incidenti s prioriteto 2 rešiti v roku 12 ur.
355	proactive monitoring	vnaprejšnje spremljanje	(ITIL Service Operation) Monitoring that looks for patterns of events to predict possible future failures. See also reactive monitoring.	(Obratovanje storitev ITIL) Nadzorovanje, s katerim se išče vzorce dogodkov za napovedovanje možnih prihodnjih odpovedi. Glej tudi odzivno spremljanje.
356	proactive problem management	vnaprejšnje upravljanje problemov	(ITIL Service Operation) Part of the problem management process. The objective of proactive problem management is to identify problems that might otherwise be missed. Proactive problem management analyses incident records, and uses data collected by other IT service management processes to identify trends or significant problems.	(Obratovanje storitev ITIL) Predstavlja del aktivnosti procesa upravljanja s problemi. Cilj vnaprejšnjega upravljanja s problemi je, da se odkrijejo in preprečijo problemi, ki bi jih sicer spregledali. Vnaprejšnje upravljanje problemov analizira zabeležene zapise incidentov, zbranih z drugimi procesi upravljanja storitev IT za ugotavljanje trendov ali večjih problemov.
357	problem	problem	(ITIL Service Operation) A cause of one or more incidents. The cause is not usually known at the time a problem record is created, and the problem management process is responsible for further investigation.	(Obratovanje storitev ITIL) Povod za enega ali več incidentov. Običajno vzrok za težave ni poznan v času, ko je bil problem zabeležen. Upravljanje s problemi je proces, ko se ukvarjamo z nadaljnjo preiskavo.
358	problem management	upravljanje problemov	(ITIL Service Operation) The process responsible for managing the lifecycle of all problems. Problem management proactively prevents incidents from happening and minimizes the impact of incidents that cannot be prevented.	(Obratovanje storitev ITIL) Proces, v katerem se ukvarjamo s problemi skozi njihov celoten življenjski krog. Upravljanje s problemi omogoča proaktivne ukrepe s katerimi lahko preprečimo nepredvidene dogodke in zmanjšamo negativni vpliv dogodkov, ki jih ni mogoče preprečiti.
359	problem record	zapis o problemu	(ITIL Service Operation) A record containing the details of a problem. Each problem record documents the lifecycle of a single problem.	(Obratovanje storitev ITIL) Zapis, ki vsebuje natančne podatke o problemu. Vsak zapis posameznega problema dokumentira življenjski krog problema.
360	procedure	postopek	A document containing steps that specify how to achieve an activity. Procedures are defined as part of processes. See also work instruction.	V dokumentu zabeleženi koraki, ki podrobno opisujejo kako opraviti neko aktivnost. Postopki so opredeljeni kot del procesov. Glej tudi navodilo za delo.

#	Angleški pojem	Slovenski pojem	Angleški opis	Slovenski opis
361	process	proces	A structured set of activities designed to accomplish a specific objective. A process takes one or more defined inputs and turns them into defined outputs. It may include any of the roles, responsibilities, tools and management controls required to reliably deliver the outputs. A process may define policies, standards, guidelines, activities and work instructions if they are needed.	Proces imenujemo vsak strukturiran nabor aktivnosti za doseganje določenega cilja. V proces vstopa en ali več definiranih vložkov, ki se preoblikujejo v določene rezultate. Vključuje lahko katero od vlog, odgovornosti, orodij in za potrebe zagotavljanja zanesljivih rezultatov tudi upravljaljski nadzor. Če je potrebno, lahko proces definirajo politike, standardi, smernice in navodila za delo.
362	process control	nadzor procesa	The activity of planning and regulating a process, with the objective of performing the process in an effective, efficient and consistent manner.	Aktivnost načrtovanja in usmerjanja procesa, z namenom uspešnega, učinkovitega in doslednega izvajanja, imenujemo nadziranje procesa.
363	process manager	skrbnik procesa	A role responsible for the operational management of a process. The process manager's responsibilities include planning and coordination of all activities required to carry out, monitor and report on the process. There may be several process managers for one process – for example, regional change managers or IT service continuity managers for each data centre. The process manager role is often assigned to the person who carries out the process owner role, but the two roles may be separate in larger organizations.	Skrbnik procesa je vloga odgovorna za operativno upravljanje procesa. Odgovornost skrbnika procesa vključuje načrtovanje in koordinacijo vseh potrebnih aktivnosti procesa ter spremljanje in poročanje o izvedbi. Za posamezen proces lahko skrbi več skrbnikov, npr. regijski skrbniki sprememb ali skrbniki neprekinjenosti storitve za posamezen podatkovni center. Vloga skrbnika procesa je pogosto dodeljena lastniku procesa, čeprav se v večjih organizacijah ti vlogi lahko razdeli.
364	process owner	lastnik procesa	The person who is held accountable for ensuring that a process is fit for purpose. The process owner's responsibilities include sponsorship, design, change management and continual improvement of the process and its metrics. This role can be assigned to the same person who carries out the process manager role, but the two roles may be separate in larger organizations.	Oseba, ki je odgovorna, da se nek proces izvaja ustrezno svojemu namenu. Zadolžitve lastnika procesa vključujejo sponzoriranje, oblikovanje, upravljanje sprememb in neprestano izboljševanje procesa in njegovih metrik. Ta vloga je lahko dodeljena isti osebi, ki izvaja naloge skrbnika procesa, čeprav se v večjih organizacijah ti vlogi lahko razdelita na različni osebi.
365	production environment	produkcijsko okolje	<i>See live environment.</i>	<i>Glej produkcijsko okolje.</i>
366	profit centre	profitni center	(ITIL Service Strategy) A business unit that charges for services provided. A profit centre can be created with the objective of making a profit, recovering costs, or running at a loss. An IT service provider can be run as a cost centre or a profit centre.	(Strategija storitev ITIL) Poslovna enota, ki zaračunava nudene storitve. Profitni center lahko oblikujemo z namenom ustvarjanja dobička, pokrivanja stroškov ali subvencioniranja strank. Ponudnik storitev IT lahko deluje v okviru stroškovnega mesta ali profitnega centra.
367	pro-forma	predloga	A template or example document containing sample data that will be replaced with real values when these are available.	Formular ali vzorčni dokument s primeri podatkov, ki so v pomoč pri izpolnjevanju, ko jih nadomestimo z dejanskimi vrednostmi.
368	programme	program	A number of projects and activities that are planned and managed together to achieve an overall set of related objectives and other outcomes.	Skupno načrtovani in vodeni projekti ter aktivnosti z namenom celovitega doseganja zastavljenih ciljev in drugih rezultatov.
369	project	projekt	A temporary organization, with people and other assets, that is required to achieve an objective or other outcome. Each project has a lifecycle that typically includes initiation, planning, execution, and closure. Projects are usually managed using a formal methodology such as PRojects IN Controlled Environments (PRINCE2) or the Project Management Body of Knowledge (PMBOK). See also charter; project management office; project portfolio.	Začasna oblika organiziranosti, ki vključuje ljudi in druga sredstva potrebna za doseganje določenega cilja ali izida. Vsak projekt ima svoj življenjski krog, ki navadno vključuje zasnovano, načrtovanje, izvedbo in zaključek. Projekti so običajno vodeni s pomočjo določenih metodologij, kot so PRINCE2 (projekti v kontroliranih okoljih) ali PMBOK (vodnik po znanju projektnega vodenja). Glej tudi vzpostavitevni dokument; projektna pisarna; portfelj projektov.

#	Angleški pojem	Slovenski pojem	Angleški opis	Slovenski opis
370	project charter	vzpostavilveni dokument projekta	See <i>charter</i> .	Glej <i>vzpostavilveni dokument</i> .
371	Project Management Body of Knowledge (PMBOK)	Vodnik po znanju projektnega vodenja, PMBOK	A project management standard maintained and published by the Project Management Institute. See <a href="http://www.pmi.org">www.pmi.org</a> for more information. See also PProjects IN Controlled Environments (PRINCE2).	Standard upravljanja projektov, ki ga vzdržuje in objavlja Združenje za projektni management. Za več informacij glej <a href="http://www.pmi-slo.org">www.pmi-slo.org</a> ali <a href="http://www.pmi.org">www.pmi.org</a> . Glej tudi projekti v kontroliranih okoljih (PRINCE2).
372	Project Management Institute (PMI)	Združenje za projektni management, PMI	A membership association that advances the project management profession through globally recognized standards and certifications, collaborative communities, an extensive research programme, and professional development opportunities. PMI is a not-for-profit membership organization with representation in many countries around the world. PMI maintains and publishes the Project Management Body of Knowledge (PMBOK). See <a href="http://www.pmi.org">www.pmi.org</a> for more information. See also PProjects IN Controlled Environments (PRINCE2).	Združenje za projektni management pospešuje napredek stroke projektnega vodenja s pomočjo svetovno priznanih standardov in certifikatov, sodelovanja v skupinah, z obsežnimi raziskovalnimi programi in s tem nudi priložnosti za poklicni razvoj. Je neprofitna organizacija s članstvom v državah po celotni zemeljski obli. Združenje za projektni management vzdržuje in objavlja Vodnik po znanju projektnega vodenja (PMBOK). Za več informacij obiščite spletno strani <a href="http://www.pmi-slo.org">www.pmi-slo.org</a> ali <a href="http://www.pmi.org">www.pmi.org</a> . Glej tudi PRINCE2.
373	project management office (PMO)	projektna pisarna	(ITIL Service Design) (ITIL Service Strategy) A function or group responsible for managing the lifecycle of projects. See also <i>charter</i> ; project portfolio.	(Oblikovanje storitev ITIL) (Strategija storitev ITIL) Posameznik ali skupina, ki je odgovorna za upravljanje življenjskega kroga projektov. Glej tudi: vzpostavilveni dokument; portfelj projektov.
374	project portfolio	portfelj projektov	(ITIL Service Design) (ITIL Service Strategy) A database or structured document used to manage projects throughout their lifecycle. The project portfolio is used to coordinate projects and ensure that they meet their objectives in a cost-effective and timely manner. In larger organizations, the project portfolio is typically defined and maintained by a project management office. The project portfolio is important to service portfolio management as new services and significant changes are normally managed as projects. See also <i>charter</i> .	(Oblikovanje storitev ITIL) (Strategija storitev ITIL) Podatkovna zbirka ali strukturiran dokument, ki se uporablja za upravljanje vseh faz življenjskega kroga projekta. Portfelj projektov uporabljamo za koordiniranje projektov ter stroškovno uspešno in pravočasno doseganje njihovih ciljev. V večjih organizacijah se običajno vodi v okviru projektne pisarne. Portfelj projektov je pomemben z vidika upravljanja portfelja storitev, saj se nove storitve in pomembne spremembe navadno izvajajo kot projekti. Glej tudi vzpostavilveni dokument.
375	projected service outage (PSO)	predvideni učinki izpada storitve	(ITIL Service Transition) A document that identifies the effect of planned changes, maintenance activities and test plans on agreed service levels.	(Prehod storitev ITIL) Dokument, ki opredeljuje učinek načrtovanih sprememb, vzdrževalnih aktivnosti in načrtovanih testiranj dogovorjenih v okviru ravni storitve.
376	PProjects IN Controlled Environments (PRINCE2)	PRINCE2	The standard UK government methodology for project management. See <a href="http://www.prince-officialsite.com">www.prince-officialsite.com</a> for more information. See also Project Management Body of Knowledge (PMBOK).	Standardizirana metodologija projektnega vodenja, ki jo uporablja vlada Velike Britanije. Za več informacij glej <a href="http://www.prince-officialsite.com">www.prince-officialsite.com</a> . Glej tudi Vodnik po znanju projektnega vodenja (PMBOK).
377	qualification	usposobljenost	(ITIL Service Transition) An activity that ensures that the IT infrastructure is appropriate and correctly configured to support an application or IT service. See also <i>validation</i> .	(Prehod storitev ITIL) Aktivnost, s katero zagotavljamo, da je infrastruktura IT, ki je potrebna za delovanje uporabniškega programa ali storitve IT ustrezno in pravilno konfigurirana. Glej tudi preverjanje ustreznosti.
378	quality	kakovost	The ability of a product, service or process to provide the intended value. For example, a hardware component can be considered to be of high quality if it performs as expected and delivers the required reliability. Process quality also requires an ability to monitor effectiveness and efficiency, and to improve them if necessary. See also <i>quality management system</i> .	Sposobnost izdelka, storitve ali procesa, da zagotavlja pričakovane vrednosti. Na primer za strojno komponento se smatra, da je kakovostna, če deluje po pričakovanjih in zagotavljajo zahtevano zanesljivost. Za kakovosten proces se zahteva tudi sposobnost spremljanja učinkovitosti in uspešnosti, ter možnost izboljšanja, če je to potrebno. Glej sistema vodenja kakovosti.

#	Angleški pojem	Slovenski pojem	Angleški opis	Slovenski opis
379	quality assurance (QA)	zagotavljanje kakovosti	(ITIL Service Transition) The process responsible for ensuring that the quality of a service, process or other service asset will provide its intended value. Quality assurance is also used to refer to a function or team that performs quality assurance. This process is not described in detail within the core ITIL publications. See also service validation and testing.	(Prehod storitev ITIL) Proces, v katerem skrbimo, da kakovost storitve, procesa ali drugega sredstva storitve zagotavlja vrednost, ki je načrtovana za neko storitev, proces ali sredstvo storitve. Zagotavljanje kakovosti se pogosto nanaša na funkcijo ali skupino, ki skrbi za zagotavljanje kakovosti. Ta proces v glavnih ITIL publikacijah ni podrobno opisan. Glej tudi preverjanje ustreznosti in testiranja storitve.
380	quality management system (QMS)	sistem upravljanja kakovosti	(ITIL Continual Service Improvement) The framework of policy, processes, functions, standards, guidelines and tools that ensures an organization is of a suitable quality to reliably meet business objectives or service levels. See also ISO 9000.	(Stalno izboljševanje storitev ITIL) Ogradje, ki ga sestavljajo politike, procesi, funkcije, standardi, priporočila in orodja. S sistemom upravljanja kakovosti organizacija skrbi za primerno kakovost, da varno doseže poslovne cilje ali ravni storitev. Glej tudi ISO 9000.
381	quick win	hitra zmaga	(ITIL Continual Service Improvement) An improvement activity that is expected to provide a return on investment in a short period of time with relatively small cost and effort. See also Pareto principle.	Ukrep, od katerega se pričakuje donosnost naložbe v kratkem času, pri čemer se za izvedbo ukrepa nameni sorazmerno nizka sredstva. Glej tudi Paretovo pravilo.
382	RACI	ZOPS (Zadolžen, Odgovoren, Posvetovan, Seznanjen)	(ITIL Service Design) A model used to help define roles and responsibilities. RACI stands for responsible, accountable, consulted and informed.	Model, s pomočjo katerega se določajo vloge in odgovornosti. ZOPS je okrajšava za zadolžen, odgovoren, posvetovan, seznanjen.
383	reactive monitoring	odzivno spremljanje	(ITIL Service Operation) Monitoring that takes place in response to an event. For example, submitting a batch job when the previous job completes, or logging an incident when an error occurs. See also proactive monitoring.	Spremljanje, ki nastopi kot odziv na nek dogodek. Na primer izvedba paketnega opravila po zaključku predhodnega opravila ali vpis incidenta, ko pride do napake. Glej tudi vnaprejšnje spremljanje.
384	real charging	dejansko zaračunavanje	(ITIL Service Strategy) A charging policy where actual money is transferred from the customer to the IT service provider in payment for the delivery of IT services. See also notional charging.	Politika zaračunavanja, kjer se izvede plačilo na osnovi obračuna opravljene IT storitve. Glej tudi informativno zaračunavanje.
385	reciprocal arrangement	vzajemni dogovor	(ITIL Service Design) A recovery option. An agreement between two organizations to share resources in an emergency – for example, high-speed printing facilities or computer room space.	Vrsta obnovitve. Dogovor med dvema organizacijama o delitvi virov v primeru izrednih razmer. Na primer souporaba zelo hitrih tiskalniških zmogljivosti ali računalniške sobe.
386	record	zapis	A document containing the results or other output from a process or activity. Records are evidence of the fact that an activity took place and may be paper or electronic – for example, an audit report, an incident record or the minutes of a meeting.	Dokument, ki vsebuje podatke, izročke procesa ali aktivnosti. Zapis vsebuje dokazilo o izvedeni aktivnosti in se lahko nahaja v papirni ali elektronski obliki. Na primer revizijsko poročilo, zapis o incidentu, zapisnik sestanka.
387	recovery	okrevanje	(ITIL Service Design) (ITIL Service Operation) Returning a configuration item or an IT service to a working state. Recovery of an IT service often includes recovering data to a known consistent state. After recovery, further steps may be needed before the IT service can be made available to the users (restoration).	Povrnitev elementa konfiguracije ali storitve IT v delujoče stanje. Okrevanje storitve IT pogosto vključuje obnovo podatkov v zadnje veljavno stanje. Po izvedbi postopkov za okrevanje bo morda potrebno opraviti dodatne korake preden bo storitev IT na voljo uporabnikom (obnovev).

#	Angleški pojem	Slovenski pojem	Angleški opis	Slovenski opis
388	recovery option	možnost okrevanja	(ITIL Service Design) A strategy for responding to an interruption to service. Commonly used strategies are manual workaround, reciprocal arrangement, gradual recovery, intermediate recovery, fast recovery, and immediate recovery. Recovery options may make use of dedicated facilities or third-party facilities shared by multiple businesses.	Strategija ukrepanja ob prekinitvi storitve. Pogosto uporabljene strategije so ročna nadomestna rešitev, vzajemni dogovor, postopno okrevanje, zmerno hitro okrevanje, hitro okrevanje in takojšnje okrevanje. Možnost obnove lahko predvidi souporabo namenskih zmogljivosti ali zmogljivosti tretjega ponudnika za skupno uporabo več organizacij.
389	recovery point objective (RPO)	ciljna točka okrevanja	(ITIL Service Design) (ITIL Service Operation) The maximum amount of data that may be lost when service is restored after an interruption. The recovery point objective is expressed as a length of time before the failure. For example, a recovery point objective of one day may be supported by daily backups, and up to 24 hours of data may be lost. Recovery point objectives for each IT service should be negotiated, agreed and documented, and used as requirements for service design and IT service continuity plans.	(Oblikovanje storitev ITIL) (Obratovanje storitev ITIL) Največji obseg podatkov, ki se ga še lahko izgubi med obnovitvijo storitve zaradi prekinitve. Ciljna točka okrevanja je izražena kot dolžina časa pred napako. Na primer, ciljna točka okrevanja en dan se lahko zagotovi z dnevnim arhiviranjem, kar pomeni, da lahko izgubimo zapise v zadnjih 24 urah. Ciljna točka okrevanja naj bo opredeljena in zapisana za vsako storitev IT, uporabi pa se kot zahteva pri oblikovanju storitve in v načrtu za neprekinjenost storitev IT.
390	recovery time objective (RTO)	ciljni čas obnove	(ITIL Service Design) (ITIL Service Operation) The maximum time allowed for the recovery of an IT service following an interruption. The service level to be provided may be less than normal service level targets. Recovery time objectives for each IT service should be negotiated, agreed and documented. See also business impact analysis.	Najdaljši dovoljeni čas za okrevanje storitve IT. Raven storitev je pri tem lahko nižja od običajne ravni storitve. Ciljni čas okrevanja se dogovori, uskladi in zapiše za vsako storitev IT. Glej tudi analiza vpliva na poslovanje.
391	redundancy	podvojenost, odvečnost	(ITIL Service Design) Use of one or more additional configuration items to provide fault tolerance. The term also has a generic meaning of obsolescence, or no longer needed.	Uporaba enega ali več dodatnih elementov konfiguracije za zagotavljanje odpornosti na napake. Izraz se uporablja tudi, ko je nekaj odvečno, neuporabno.
392	relationship	odnos	A connection or interaction between two people or things. In business relationship management, it is the interaction between the IT service provider and the business. In service asset and configuration management, it is a link between two configuration items that identifies a dependency or connection between them. For example, applications may be linked to the servers they run on, and IT services have many links to all the configuration items that contribute to that IT service.	Povezava ali medsebojni vpliv med dvema oseba ali rečema. Upravljanje poslovnih odnosov obravnava medsebojno vplivanje med ponudnikom storitev IT in poslovanjem. Upravljanje sredstev in konfiguracij obravnava povezavo med parom elementov konfiguracije in določa odvisnosti in povezave med njima. Na primer, uporabniški program je lahko povezan s strežnikom na katerem teče in storitev IT ima več povezav do elementov konfiguracije, ki prispevajo k tej storitvi IT.
393	relationship processes	procesi upravljanja odnosov	The ISO/IEC 20000 process group that includes business relationship management and supplier management.	Skupina procesov znotraj standarda ISO/IEC 20000, med katerimi sta tudi upravljanje poslovnih odnosov in upravljanje dobaviteljev.
394	release	izdaja	(ITIL Service Transition) One or more changes to an IT service that are built, tested and deployed together. A single release may include changes to hardware, software, documentation, processes and other components.	Ena ali več sprememb storitve IT, ki so grajene, preizkušene in postavljene v enovito različico. Izdaja lahko vsebuje spremembo v strojni ali programski opremi, dokumentaciji, procesu ali spremembo drugih delov.
395	release and deployment management	upravljanje izdaj in postavitev	(ITIL Service Transition) The process responsible for planning, scheduling and controlling the build, test and deployment of releases, and for delivering new functionality required by the business while protecting the integrity of existing services.	Proces, s katerim načrtujemo, razporejamo in nadzorujemo gradnjo, preizkušanje in postavitev izdaj ter za pripravo novih lastnosti glede na poslovne potrebe. Pri tem pa skrbi za varnost in celovitost obstoječih storitev.

#	Angleški pojem	Slovenski pojem	Angleški opis	Slovenski opis
396	release identification	oznaka izdaje	(ITIL Service Transition) A naming convention used to uniquely identify a release. The release identification typically includes a reference to the configuration item and a version number – for example, Microsoft Office 2010 SR2.	Dogovorjen način enoličnega poimenovanja izdaj. Oznaka izdaje praviloma vsebuje sklic na element konfiguracije in številko različice - na primer, Microsoft Office 2010 SR2.
397	release management	upravljanje izdaj	<i>See release and deployment management.</i>	<i>Glej upravljanje izdaj in postavitve.</i>
398	release package	paket izdaje	(ITIL Service Transition) A set of configuration items that will be built, tested and deployed together as a single release. Each release package will usually include one or more release units.	Skupina elementov konfiguracije, ki bodo zgrajeni, preizkušeni in postavljeni kot posamezna izdaja. Vsak paket izdaje običajno vsebuje vsaj eno ali več enot izdaje.
399	release record	zapis o izdaji	(ITIL Service Transition) A record that defines the content of a release. A release record has relationships with all configuration items that are affected by the release. Release records may be in the configuration management system or elsewhere in the service knowledge management system.	Zapis, ki določa vsebino izdaje. Zapis o izdaji se navezuje na vse elemente konfiguracij na katere ima izdaja vpliv. Zapis o izdaji se lahko nahaja v sistemu za upravljanje konfiguracij ali kjerkoli znotraj sistema za upravljanje znanja o storitvah.
400	release unit	enota izdaje	(ITIL Service Transition) Components of an IT service that are normally released together. A release unit typically includes sufficient components to perform a useful function. For example, one release unit could be a desktop PC, including hardware, software, licences, documentation etc. A different release unit may be the complete payroll application, including IT operations procedures and user training.	Deli storitev IT, ki običajno izidejo skupaj. Enota izdaje praviloma vsebuje zadosten nabor sestavnih delov za izvajanje uporabne funkcije. Na primer, enota izdaje je lahko osebni računalnik, ki vključuje strojno in programsko opremo, licence, dokumentacijo... Druga enota izdaje je lahko program za obračun plač vključno z navodili za obratovanje in usposabljanjem za uporabnike.
401	release window	okno za spremembe	<i>See change window.</i>	<i>Glej okno za spremembe.</i>
402	reliability	zanesljivost	(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design) A measure of how long an IT service or other configuration item can perform its agreed function without interruption. Usually measured as MTBF or MTBSI. The term can also be used to state how likely it is that a process, function etc. will deliver its required outputs. See also availability.	(Neprestano izboljševanje storitev ITIL) (Oblikovanje storitev ITIL) Merilo za to, koliko časa zmore informacijska storitev ali nek element konfiguracije delovati brez prekinitve. Običajno se meri kot povprečni čas med odpovedma (MTBF) ali kot povprečni čas med izpadoma storitve (MTBSI). Izraz se lahko uporablja tudi za opredelitev verjetnosti, da bo proces, funkcija, ipd, delovala kot zahtevamo. Glej tudi razpoložljivost.
403	remediation	povrnitev stanja	(ITIL Service Transition) Actions taken to recover after a failed change or release. Remediation may include back-out, invocation of service continuity plans, or other actions designed to enable the business process to continue.	(Prehod storitev ITIL) Aktivnosti, ki jih opravimo za okrevanje po neuspešni uvedbi spremembe ali izdaje. Povrnitev stanja lahko vključuje umik, sprožitev načrta za neprekinjenost storitev ali druge aktivnosti, načrtovane za omogočanje neprekinjenosti poslovnega procesa.
404	repair	popravilo	(ITIL Service Operation) The replacement or correction of a failed configuration item.	(Obratovanje storitev ITIL) Zamenjava ali poprava izpadlega elementa konfiguracije.
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.
406	request fulfilment	reševanje zahtevkov	(ITIL Service Operation) The process responsible for managing the lifecycle of all service requests.	(Obratovanje storitev ITIL) Proces v katerem upravljamo življenjske kroge vseh zahtev za storitve.

#	Angleški pojem	Slovenski pojem	Angleški opis	Slovenski opis
407	request model	model obravnave zahtevkov	(ITIL Service Operation) A repeatable way of dealing with a particular category of service request. A request model defines specific agreed steps that will be followed for a service request of this category. Request models may be very simple, with no requirement for authorization (e.g. password reset), or may be more complex with many steps that require authorization (e.g. provision of an existing IT service). See also request fulfilment.	(Obratovanje storitev ITIL) Način, ki ga ponavljamo pri obravnavi določene kategorije zahtevkov za storitve. Model obravnave opredeljuje določene dogovorjene korake, ki jim sledimo na zahtevo za storitev te kategorije. Model obravnave zahtevkov je lahko zelo preprost, brez vsakršnih zahtev po odobritvi (npr. zahtevkov za ponastavitev gesla), lahko pa bolj vsestranski, z mnogimi koraki, ki zahtevajo odobritev (npr. zagotovitev neke obstoječe storitve IT). Glej tudi reševanje zahtevkov.
408	requirement	zahteva	(ITIL Service Design) A formal statement of what is needed – for example, a service level requirement, a project requirement or the required deliverables for a process. See also statement of requirements.	(Oblikovanje storitev ITIL) Uradna navedba potreb – npr., zahteva za raven storitve, zahteva v projektu, zahtevani izdelki v procesu. Glej tudi specifikacija zahtev.
409	resilience	odpornost	(ITIL Service Design) The ability of an IT service or other configuration item to resist failure or to recover in a timely manner following a failure. For example, an armoured cable will resist failure when put under stress. See also fault tolerance.	(Oblikovanje storitev ITIL) Sposobnost storitve IT ali drugega elementa konfiguracije, da vzdrži brez odpovedi ali da po odpovedi pravočasno okreva. Na primer, oklopljen kabel bo kljub prenapetosti vzdržal brez okvare. Glej tudi odpornost na napake.
410	resolution	rešitev	(ITIL Service Operation) Action taken to repair the root cause of an incident or problem, or to implement a workaround. In ISO/IEC 20000, resolution processes is the process group that includes incident and problem management.	(Obratovanje storitev ITIL) Akcija za odpravo izvora nekega incidenta ali problema ali za postavitve nadomestne rešitve. V ISO/SEC 20000 so procesi reševanja uvrščeni v skupino procesov, ki vključuje upravljanje incidentov in problemov.
411	resolution processes	procesi reševanja	The ISO/IEC 20000 process group that includes incident and problem management.	Skupina procesov v ISO/SEC 20000, ki vključuje upravljanje incidentov in problemov.
412	resource	vir	(ITIL Service Strategy) A generic term that includes IT infrastructure, people, money or anything else that might help to deliver an IT service. Resources are considered to be assets of an organization. See also capability; service asset.	(Strategija storitev ITIL) Splošni izraz, ki zajema infrastrukturo IT, ljudi, denarna sredstva ali karkoli drugega, kar bi lahko pripomoglo k izvedbi neke storitve IT. Viri se štejejo za sredstva neke organizacije. Glej tudi zmožnost, sredstvo storitve.
413	response time	odzivni čas	A measure of the time taken to complete an operation or transaction. Used in capacity management as a measure of IT infrastructure performance, and in incident management as a measure of the time taken to answer the phone, or to start diagnosis.	Odmerjeni čas za neko opravilo ali transakcijo. Pri upravljanju zmogljivosti se uporablja kot merilo za raven delovanja infrastrukture IT, pri upravljanju incidentov pa kot merilo za čas do telefonskega odziva ali do pričetka diagnosticiranja.
414	responsiveness	odzivnost	A measurement of the time taken to respond to something. This could be response time of a transaction, or the speed with which an IT service provider responds to an incident or request for change etc.	Merjeni čas za odziv na nekaj. To je lahko odzivni čas za transakcijo ali hitrost s katero se nek izvajalec storitev IT odzove na nek incident ali na zahtevo za spremembo, itn.
415	restoration of service	obnova storitve	See <i>restore</i> .	Glej <i>obnoviti</i> .
416	restore	obnoviti	(ITIL Service Operation) Taking action to return an IT service to the users after repair and recovery from an incident. This is the primary objective of incident management.	(Obratovanje storitev ITIL) Ukrepati na način, da je storitev, po popravilu ali okrevanju, zopet na voljo uporabnikom. To je osnovni cilj upravljanja incidentov.
417	retire	umakniti	(ITIL Service Transition) Permanent removal of an IT service, or other configuration item, from the live environment. Being retired is a stage in the lifecycle of many configuration items.	(Prehod storitev ITIL) Dokončna odstranitev neke storitve IT ali drugega elementa konfiguracije iz produkcijskega okolja. Upokožitev je stanje v življenjskem krogu mnogih konfiguracijskih elementov.

#	Angleški pojem	Slovenski pojem	Angleški opis	Slovenski opis
418	return on assets (ROA)	donosnost sredstev	(ITIL Service Strategy) A measurement of the profitability of a business unit or organization. Return on assets is calculated by dividing the annual net income by the total value of assets. See also return on investment.	(Strategija storitev ITIL) Je mera donosnosti poslovne enote ali organizacije. Donosnost sredstev izračunamo z deljenjem letnih čistih prihodkov s skupno vrednostjo sredstev. Glej tudi donosnost naložbe.
419	return on investment (ROI)	donosnost naložbe	(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Strategy) A measurement of the expected benefit of an investment. In the simplest sense, it is the net profit of an investment divided by the net worth of the assets invested. See also net present value; value on investment.	(Neprestano izboljševanje storitev ITIL) (Strategija storitev ITIL) Meritev pričakovanih koristi neke investicije. Preprosto gre za čisti dobiček investicije deljen z neto vrednostjo investicije v sredstva. Glej tudi neto sedanja vrednost.
420	return to normal	nazaj v običajno obratovanje	(ITIL Service Design) The phase of an IT service continuity plan during which full normal operations are resumed. For example, if an alternative data centre has been in use, then this phase will bring the primary data centre back into operation, and restore the ability to invoke IT service continuity plans again.	(Oblikovanje storitev ITIL) Korak v načrtu za neprekinjenost storitev IT, v katerem se ponovno vzpostavi popolnoma redno obratovanje. Na primer, če se je uporabljal rezervni računski center, potem bo v temu koraku primarni računski center vrnjen v obratovanje in ponovno vzpostavljena zmožnost proženja načrta za neprekinjenost storitev IT.
421	review	pregled	An evaluation of a change, problem, process, project etc. Reviews are typically carried out at predefined points in the lifecycle, and especially after closure. The purpose of a review is to ensure that all deliverables have been provided, and to identify opportunities for improvement. See also change evaluation; post-implementation review.	Ovrednotenje spremembe, problema, procesa, projekta ipd. Pregledi se običajno izvajajo na vnaprej določeni točki v življenjskem krogu, zlasti po zaključku. Namen pregleda je zagotoviti, da so bili vsi izdelki dostavljeni, in prepoznati priložnosti za izboljšave. Glej tudi ovrednotenje spremembe; pregled po uvedbi.
422	rights	pravice	(ITIL Service Operation) Entitlements, or permissions, granted to a user or role – for example, the right to modify particular data, or to authorize a change.	(Obratovanje storitev ITIL) Upravičenosti ali dovoljenja, dodeljena uporabniku ali vlogi – na primer, pravica za spreminjanje določenih podatkov ali za odobritev sprememb.
423	risk	tveganje	A possible event that could cause harm or loss, or affect the ability to achieve objectives. A risk is measured by the probability of a threat, the vulnerability of the asset to that threat, and the impact it would have if it occurred. Risk can also be defined as uncertainty of outcome, and can be used in the context of measuring the probability of positive outcomes as well as negative outcomes.	Morebitni dogodek, ki bi lahko povzročil poškodbo ali izgubo oz. vplival na zmožnost doseganja ciljev. Tveganje merimo z verjetnostjo nastanka grožnje, ranljivosti sredstva zaradi te grožnje in vpliva, ki bi ga to imelo na sredstvo. Tveganje lahko definiramo tudi kot negotovost izida in se lahko uporablja v sklopu merjenja verjetnosti pozitivnih kot tudi negativnih izidov.
424	risk assessment	ocena tveganj	The initial steps of risk management: analysing the value of assets to the business, identifying threats to those assets, and evaluating how vulnerable each asset is to those threats. Risk assessment can be quantitative (based on numerical data) or qualitative.	Prvi koraki pri obvladovanju tveganj: analiziranje vrednosti sredstev za poslovanje, prepoznavanje groženj za ta sredstva in vrednotenje stopnje ranljivosti vsakega sredstva glede na grožnje. Ocena tveganja je lahko kvantitativna (temelječ na številčnih podatkih) ali kvalitativna.
425	risk management	obvladovanje tveganj	The process responsible for identifying, assessing and controlling risks. Risk management is also sometimes used to refer to the second part of the overall process after risks have been identified and assessed, as in 'risk assessment and management'. This process is not described in detail within the core ITIL publications. See also risk assessment.	Proces, s katerim prepoznavamo, ocenjujemo in nadzorujemo tveganja. Izraz obvladovanje tveganj se včasih uporablja tudi za označevanje drugega dela celotnega procesa, potem ko smo prepoznali in ocenili tveganja, kot »ocena in obvladovanje tveganj«. Ta proces v glavnih ITIL publikacijah ni podrobno opisan. Glej tudi ocena tveganj.



#	Angleški pojem	Slovenski pojem	Angleški opis	Slovenski opis
426	role	vloga	A set of responsibilities, activities and authorities assigned to a person or team. A role is defined in a process or function. One person or team may have multiple roles – for example, the roles of configuration manager and change manager may be carried out by a single person. Role is also used to describe the purpose of something or what it is used for.	Sklop obveznosti, aktivnosti in odgovornosti, dodeljen osebi ali skupini. Vloga je definirana v procesu ali funkciji. Ena oseba ali skupina ima lahko več vlog – na primer, vlogi upravljavca konfiguracij in upravljavca sprememb lahko izvaja ena oseba. Izraz vloga se uporablja tudi za opis namena nečesa ali za kaj se nekaj uporablja.
427	root cause	izvor	(ITIL Service Operation) The underlying or original cause of an incident or problem.	(Obratovanje storitev ITIL) Osnovni ali prvotni vzrok za incident ali problem.
428	root cause analysis (RCA)	analiza izvora	(ITIL Service Operation) An activity that identifies the root cause of an incident or problem. Root cause analysis typically concentrates on IT infrastructure failures. See also service failure analysis.	(Obratovanje storitev ITIL) Aktivnost, s katero prepoznamo izvor incidenta ali problema. Analiza izvora se običajno osredotoča na odpovedi v infrastrukturi IT. Glej tudi analiza odpovedi storitve.
429	running costs	tekoči stroški	See <i>operational costs</i> .	Glej <i>obratovalni stroški</i> .
430	Sarbanes-Oxley (SOX)	Sarbanes-Oxleyjev zakon	US law that regulates financial practice and corporate governance.	Ameriški zakon, ki ureja finančno poslovanje in upravljanje družbe.
431	scalability	prilagodljivost	The ability of an IT service, process, configuration item etc. to perform its agreed function when the workload or scope changes.	Zmožnost storitve, procesa, elementa konfiguracije IT itd., da opravlja dogovorjeno funkcijo, ko se delovna obremenitev ali obseg spreminjata.
432	scope	obseg	The boundary or extent to which a process, procedure, certification, contract etc. applies. For example, the scope of change management may include all live IT services and related configuration items; the scope of an ISO/IEC 20000 certificate may include all IT services delivered out of a named data centre.	Meja ali doseg, na katerega se nanaša proces, postopek, certificiranje, pogodba itd. Na primer, obseg upravljanja sprememb lahko vključuje vse aktivne storitve IT in povezane elemente konfiguracije; obseg certifikata ISO/IEC 20000 lahko vključuje vse storitve IT, izvajane iz določenega podatkovnega centra.
433	second-line support	druga raven podpore	(ITIL Service Operation) The second level in a hierarchy of support groups involved in the resolution of incidents and investigation of problems. Each level contains more specialist skills, or has more time or other resources.	(Obratovanje storitev ITIL) Druga raven v hierarhiji podpornih skupin, ki sodelujejo pri reševanju incidentov in preiskovanju problemov. Vsaka raven zagotavlja ožje usmerjeno poznavanje strokovnih vsebin oziroma ima za reševanje dodeljenega več časa in drugih virov.
434	security	varnost	See <i>information security management</i> .	Glej <i>upravljanje informacijske varnosti</i> .
435	security management	upravljanje varnosti	See <i>information security management</i> .	Glej <i>upravljanje informacijske varnosti</i> .
436	security management information system (SMIS)	informacijski sistem za upravljanje varnosti	(ITIL Service Design) A set of tools, data and information that is used to support information security management. The security management information system is part of the information security management system. See also service knowledge management system.	(Oblikovanje storitev ITIL) Nabor orodij, podatkov in informacij, ki jih uporabljamo kot podporo upravljanja informacijske varnosti. Informacijski sistem za upravljanje varnosti je del sistema upravljanja varovanja informacij. Glej tudi sistem upravljanja znanja o storitvah.
437	security policy	politika informacijske varnosti	See <i>information security policy</i> .	Glej <i>politika informacijske varnosti</i> .
438	separation of concerns (SoC)	razmejitev odgovornosti	An approach to designing a solution or IT service that divides the problem into pieces that can be solved independently. This approach separates what is to be done from how it is to be done.	Pristop k oblikovanju rešitve ali storitve IT, ki problem razdeli v dele, ki jih lahko rešujemo neodvisno drug od drugega. Ta pristop ločuje med tem, kaj je treba narediti, in tem, kako to naredimo.
439	server	strežnik	(ITIL Service Operation) A computer that is connected to a network and provides software functions that are used by other computers.	(Obratovanje storitev ITIL) Računalnik, ki je povezan v omrežje in zagotavlja programske funkcije, ki jih uporabljajo drugi računalniki.

#	Angleški pojem	Slovenski pojem	Angleški opis	Slovenski opis
440	service	storitev	A means of delivering value to customers by facilitating outcomes customers want to achieve without the ownership of specific costs and risks. The term 'service' is sometimes used as a synonym for core service, IT service or service package. See also utility; warranty.	Sredstvo za nudenje dobrin stranki, tako da omogočimo rezultat, ki ga stranka želi doseči brez lastništva stroškov in tveganj. Termin »storitev« se včasih uporablja kot sinonim za osnovno storitev, storitev IT ali storitveni paket. Glej tudi koristnost; jamstvo.
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.
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	See <i>change</i> .	Glej <i>sprememba</i> .

#	Angleški pojem	Slovenski pojem	Angleški opis	Slovenski opis
449	service charter	vzpostavitevni 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. Vzpostavitevni dokument storitve nastane v življenjskem krogu načrtovanju, kjer se oblikuje celoten postopek ustvarjanja nove ali spremenjene storitve. Izraz vzpostavitevni 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>	<i>Glej upravljanje neprekinjenosti informacijskih storitev.</i>
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.
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 oblikovanja 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 kroga. 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 stična točka med ponudniki storitev in uporabniki. Značilen storitveni center upravlja z incidenti in zahtevami za storitev ter izvaja komunikacijo z uporabniki.

#	Angleški pojem	Slovenski pojem	Angleški opis	Slovenski opis
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.
459	service knowledge management system (SKMS)	sistem upravljanja znanja o storitvah (SKMS)	(ITIL Service Transition) A set of tools and databases that is used to manage knowledge, information and data. The service knowledge management system includes the configuration management system, as well as other databases and information systems. The service knowledge management system includes tools for collecting, storing, managing, updating, analysing and presenting all the knowledge, information and data that an IT service provider will need to manage the full lifecycle of IT services. See also knowledge management.	(Prehod storitev ITIL) Zbirka orodij in podatkovnih baz, ki se uporabljajo za upravljanje znanja, informacij in podatkov. Sistem za upravljanje znanja o storitvah vključuje sistem upravljanja s konfiguracijami kot tudi podatkovne baze in informacijske sisteme. Vključuje orodja za zbiranje, shranjevanje, upravljanje, spreminjanje, analiziranje in posredovanje celotnega znanja, informacij in podatkov, ki jih ponudnik storitev IT potrebuje za upravljanje v celotnem življenjskem krogu storitev IT. Glej tudi upravljanje znanja.
460	service level	raven storitve	Measured and reported achievement against one or more service level targets. The term is sometimes used informally to mean service level target.	Izmerjena in zabeležena dosežena vrednost ene ali več ciljnih ravni storitev. Izraz raven storitve je včasih neformalno uporabljen za ciljno raven storitve.
461	service level agreement (SLA)	dogovor o ravni storitve	(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design) An agreement between an IT service provider and a customer. A service level agreement describes the IT service, documents service level targets, and specifies the responsibilities of the IT service provider and the customer. A single agreement may cover multiple IT services or multiple customers. See also operational level agreement.	(Stalno izboljševanje storitev ITIL) (Oblikovanje storitev ITIL) Dogovor med ponudnikom storitev IT in stranko. Dogovor o ravni storitev opisuje storitev IT, vključuje cilje ravni storitev ter določa odgovornost ponudnika storitev IT in stranke. Posamezen dogovor lahko pokriva več storitev ali več strank. Glej tudi dogovor o obratovanju storitev.
462	service level management (SLM)	upravljanje ravni storitev	(ITIL Service Design) The process responsible for negotiating achievable service level agreements and ensuring that these are met. It is responsible for ensuring that all IT service management processes, operational level agreements and underpinning contracts are appropriate for the agreed service level targets. Service level management monitors and reports on service levels, holds regular service reviews with customers, and identifies required improvements.	(Oblikovanje storitev ITIL) Proces, v katerem se pogajamo za dosegljive dogovore o ravni storitev in spremljamo doseganje le-teh. Poskrbeti moramo, da so vsi procesi upravljanja storitev IT, dogovori o obratovanju storitev in podizvajalske pogodbe medsebojno usklajeni glede na dogovorjene cilje ravni storitev. V procesu upravljanja ravni storitev spremljamo in poročamo o ravneh storitev, pri strankah izvajamo redne preglede storitev in beležimo zahtevane izboljšave.
463	service level package (SLP)	paket ravni storitve	See <i>service option</i> .	Glej <i>možnosti storitve</i> .
464	service level requirement (SLR)	zahteva za raven storitve	(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design) A customer requirement for an aspect of an IT service. Service level requirements are based on business objectives and used to negotiate agreed service level targets.	(Stalno izboljševanje storitev ITIL)(Oblikovanje storitev ITIL) Zahteva stranke za storitev IT s posebnega vidika. Zahteve za raven storitev določamo na podlagi poslovnih ciljev in so osnova za pogajanja glede dogovorjenih ciljev ravni storitve.

#	Angleški pojem	Slovenski pojem	Angleški opis	Slovenski opis
465	service level target	cilj ravni storitve	(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design) A commitment that is documented in a service level agreement. Service level targets are based on service level requirements, and are needed to ensure that the IT service is able to meet business objectives. They should be SMART, and are usually based on key performance indicators.	(Stalno izboljševanje storitev ITIL)(Oblikovanje storitev ITIL) Zaveza, ki je zapisana v dogovoru o ravni storitve. Izhodišča za cilj ravni storitve so zahteve za raven storitve. S cilji ravni storitve zagotavljamo, da storitev IT lahko doseže poslovne cilje. Cilj ravni storitve mora biti SMART (določenost, merljivost, izvedljivost, ustreznost, pravočasnost) in se običajno naslanja na ključne kazalnike delovanja.
466	service lifecycle	življenjski krog storitve	An approach to IT service management that emphasizes the importance of coordination and control across the various functions, processes and systems necessary to manage the full lifecycle of IT services. The service lifecycle approach considers the strategy, design, transition, operation and continual improvement of IT services. Also known as service management lifecycle.	Pristop k upravljanju storitev IT, kjer je poudarjen pomen koordinacije in nadzora v vseh obveznih funkcijah, procesih in sistemih za upravljanje celotnega življenjskega kroga storitev IT. Pristop obravnava strategijo, oblikovanje, prehod, obratovanje in stalno izboljševanje storitev ITIL. Poznamo ga tudi kot življenjski krog upravljanja storitev.
467	service maintenance objective (SMO)	pričakovan čas vzdrževanja storitve	(ITIL Service Operation) The expected time that a configuration item will be unavailable due to planned maintenance activity.	(Obratovanje storitev ITIL) Pričakovan čas, v katerem bo element konfiguracije nedosegljiv zaradi načrtovanih vzdrževalnih aktivnosti.
468	service management	upravljanje storitev	A set of specialized organizational capabilities for providing value to customers in the form of services.	Nabor izbranih organizacijskih zmožnosti, s katerimi strankam nudimo dodano vrednost v obliki storitev.
469	service management lifecycle	upravljanje življenjskega kroga storitev	<i>See service lifecycle.</i>	<i>Glej življenjski krog storitev.</i>
470	service manager	skrbnik storitve	A generic term for any manager within the service provider. Most commonly used to refer to a business relationship manager, a process manager or a senior manager with responsibility for IT services overall.	Splošni pojem za vse skrbnike ponudnika storitev. Največkrat pojem uporabljamo za oznako skrbnika poslovnih odnosov, skrbnika procesa ali višjega vodstvenega delavca, ki je odgovoren za vse storitve IT.
471	service model	model storitve	(ITIL Service Strategy) A model that shows how service assets interact with customer assets to create value. Service models describe the structure of a service (how the configuration items fit together) and the dynamics of the service (activities, flow of resources and interactions). A service model can be used as a template or blueprint for multiple services.	(Strategija storitev ITIL) Model, ki prikazuje, kako sredstva storitev sodelujejo s sredstvi stranke za ustvarjanje dodane vrednosti. Modeli storitev opisujejo strukturo storitev (kako so sestavljeni elementi konfiguracije) in dinamiko storitev (aktivnosti, tok virov in sodelovanja). Model storitve lahko uporabimo kot predlogo ali načrt za več storitev.
472	service operation	obratovanje storitve	(ITIL Service Operation) A stage in the lifecycle of a service. Service operation coordinates and carries out the activities and processes required to deliver and manage services at agreed levels to business users and customers. Service operation also manages the technology that is used to deliver and support services. Service operation includes the following processes: event management, incident management, request fulfilment, problem management, and access management. Service operation also includes the following functions: service desk, technical management, IT operations management, and application management. Although these processes and functions are associated with service operation, most processes and functions have activities that take place across multiple stages of the service lifecycle. See also operation.	(Obratovanje storitev ITIL) Stanje v življenjskem krogu storitve. Pri obratovanju storitev koordiniramo in izvajamo aktivnosti in procese, ki so potrebni pri nudenju in upravljanju storitev z dogovorjeno ravno in sicer poslovnim uporabnikom in strankam. Pri obratovanju storitev upravljamo tudi uporabljeno tehnologijo. Obratovanje storitev vključuje naslednje procese: upravljanje dogodkov, upravljanje incidentov, reševanje zahtevkov, upravljanje problemov in upravljanje dostopov. Obratovanje storitev vključuje tudi naslednje funkcije: storitveni center, upravljanje tehnične podpore, upravljanje obratovanja storitev IT in upravljanje uporabniških programov. Kljub temu, da so vsi ti procesi in funkcije povezani z obratovanjem storitev, se večina aktivnosti procesov in funkcij izvaja v več stadijih življenjskega kroga storitev. Glej tudi obratovanje.

#	Angleški pojem	Slovenski pojem	Angleški opis	Slovenski opis
473	service option	možnosti storitve	(ITIL Service Design) (ITIL Service Strategy) A choice of utility and warranty offered to customers by a core service or service package. Service options are sometimes referred to as service level packages.	(Načrtovanje storitev ITIL) (Strategija storitev ITIL) Stranki ponujen nabor koristnosti in jamstev, ki jih omogoča osnovna storitev ali storitveni paket. Možnosti storitev včasih imenujemo tudi paketi ravnih storitev.
474	service owner	lastnik storitve	(ITIL Service Strategy) A role responsible for managing one or more services throughout their entire lifecycle. Service owners are instrumental in the development of service strategy and are responsible for the content of the service portfolio. See also business relationship management.	(Strategija storitev ITIL) Lastnik storitve je odgovoren za upravljanje ene ali več storitev preko njenega celega življenjskega kroga. Lastniki storitev so ključnega pomena za razvoj strategije storitev in so odgovorni za vsebino portfelja storitev. Glej tudi upravljanje poslovnih odnosov.
475	service package	storitveni paket	(ITIL Service Strategy) Two or more services that have been combined to offer a solution to a specific type of customer need or to underpin specific business outcomes. A service package can consist of a combination of core services, enabling services and enhancing services. A service package provides a specific level of utility and warranty. Customers may be offered a choice of utility and warranty through one or more service options. See also IT service.	(Strategija storitev ITIL) Dve ali več storitev, ki jih združimo s ciljem ponuditi rešitev za posebno vrsto potreb stranke ali podporo posebnim poslovnim zahtevam. Storitveni paket je lahko sestavljen iz osnovnih, tvornih ali krepih storitev. Storitveni paket zagotavlja posebno raven koristnosti in jamstev. Stranki z eno ali več možnostmi storitve ponudimo nabor koristnosti in jamstev. Glej tudi storitev IT.
476	service pipeline	seznam storitev v pripravi	(ITIL Service Strategy) A database or structured document listing all IT services that are under consideration or development, but are not yet available to customers. The service pipeline provides a business view of possible future IT services and is part of the service portfolio that is not normally published to customers.	(Strategija storitev ITIL) Podatkovna baza ali strukturiran dokument s seznamom vseh storitev IT, ki se proučujejo ali razvijajo, toda še niso na voljo strankam. Seznam storitev v pripravi zagotavlja poslovni pogled na možne prihodke iz naslova storitev IT in so del portfelja storitev, ki običajno ni na razpolago strankam.
477	service portfolio	portfelj storitev	(ITIL Service Strategy) The complete set of services that is managed by a service provider. The service portfolio is used to manage the entire lifecycle of all services, and includes three categories: service pipeline (proposed or in development), service catalogue (live or available for deployment), and retired services. See also customer agreement portfolio; service portfolio management.	(Strategija storitev ITIL) Celoten sklop storitev, ki jih upravlja ponudnik storitev. Portfelj storitev se uporablja za upravljanje celotnega življenjskega kroga vseh storitev in vključuje tri kategorije: - pripravo storitev (planiranih ali v razvoju); - katalog storitev (delujočih ali pripravljenih za uvajanje) in - seznam odpisanih storitev. Glej tudi portfelj sporazumov s strankami; upravljanje portfelja storitev.
478	service portfolio management (SPM)	upravljanje portfelja storitev	(ITIL Service Strategy) The process responsible for managing the service portfolio. Service portfolio management ensures that the service provider has the right mix of services to meet required business outcomes at an appropriate level of investment. Service portfolio management considers services in terms of the business value that they provide.	(Strategija storitev ITIL) Proces, kjer upravljamo portfelj storitev. Upravljanje portfelja storitev zagotavlja, da je storitev ponudnika prava kombinacija izpolnitve zahtevanih poslovnih rezultatov in ustrezne ravni naložb. Upravljanje portfelja storitev proučuje storitve v smislu poslovne vrednosti, ki jo ponuja.
479	service potential	potencial storitve	(ITIL Service Strategy) The total possible value of the overall capabilities and resources of the IT service provider.	(Strategija storitev ITIL) Skupna največja možna vrednost celotnih zmogljivosti in virov ponudnika storitev IT.
480	service provider	ponudnik storitev	(ITIL Service Strategy) An organization supplying services to one or more internal customers or external customers. Service provider is often used as an abbreviation for IT service provider. See also Type I service provider; Type II service provider; Type III service provider.	(Strategija storitev ITIL) Organizacija, ki opravljajo storitve za eno ali več notranjih ali zunanjih strank. Ponudniki storitev se pogosto uporabljajo kot okrajšava za ponudnika storitev IT. Glej tudi: Ponudnik storitev tipa I, II in III.

#	Angleški pojem	Slovenski pojem	Angleški opis	Slovenski opis
481	service provider interface (SPI)	vmesnik ponudnika storitev	(ITIL Service Strategy) An interface between the IT service provider and a user, customer, business process or supplier. Analysis of service provider interfaces helps to coordinate end-to-end management of IT services.	(Strategija storitev ITIL) Vmesnik med ponudnikom storitev IT in uporabnikom, stranko, poslovnim procesom ali dobaviteljem. Z analizo vmesnikov ponudnika si pomagamo pri koordinaciji upravljanja storitev IT po celi verigi, od uporabnika do ponudnika.
482	service reporting	poročanje o storitvah	(ITIL Continual Service Improvement) Activities that produce and deliver reports of achievement and trends against service levels. The format, content and frequency of reports should be agreed with customers.	(Neprestano izboljševanje storitev ITIL) Aktivnosti priprave in izdelave poročil o dosežkih in trendih glede na določene ravni storitev. Obliko, vsebino in frekvenco poročil je treba uskladiti s strankami.
483	service request	zahtevek za storitev	(ITIL Service Operation) A formal request from a user for something to be provided – for example, a request for information or advice; to reset a password; or to install a workstation for a new user. Service requests are managed by the request fulfilment process, usually in conjunction with the service desk. Service requests may be linked to a request for change as part of fulfilling the request.	(Obratovanje storitev ITIL) Uradni zahtevek uporabnika za neko storitev. Na primer: zahtevek za informacijo ali nasvet, zahtevek za spremembo gesla, zahtevek za namestitev delovne postaje za novo zaposlenega. Zahtevke za storitev obravnavamo v procesu reševanja zahtevkov, običajno v storitvenem centru. Zahtevek za storitev je lahko vezan na zahtevek za spremembo kot del reševanja zahtevka.
484	service sourcing	določanje storitvenih virov	(ITIL Service Strategy) The strategy and approach for deciding whether to provide a service internally, to outsource it to an external service provider, or to combine the two approaches. Service sourcing also means the execution of this strategy. See also insourcing; internal service provider; outsourcing.	(Strategija storitev ITIL) Strategija in pristop pri odločanju o načinu izvajanja storitev, ki je lahko notranje, z zunanjim ponudnikom storitev ali s kombinacijo obeh pristopov. Določanje storitvenih virov pomeni tudi izvajanje te strategije. Glej tudi notranje izvajanje, notranji ponudnik storitev, zunanje izvajanje.
485	service strategy	strategija storitev	(ITIL Service Strategy) A stage in the lifecycle of a service. Service strategy defines the perspective, position, plans and patterns that a service provider needs to execute to meet an organization's business outcomes. Service strategy includes the following processes: strategy management for IT services, service portfolio management, financial management for IT services, demand management, and business relationship management. Although these processes are associated with service strategy, most processes have activities that take place across multiple stages of the service lifecycle.	(Strategija storitev ITIL) Faza v življenjskem krogu storitve. Strategija storitev določa pogled, umestitev, načrte in vzorce, ki jih mora upoštevati ponudnik storitev za doseg poslovnih ciljev organizacije. Strategija storitev vsebuje procese: upravljanje strategije storitev IT, upravljanje portfelja storitev, finančno upravljanje storitev IT, upravljanje zahtev in upravljanje poslovnih odnosov. Kljub temu, da so naštetih procesi del strategije storitev, večina teh procesov vključuje aktivnosti, ki se izvajajo v več fazah življenjskega kroga storitev.
486	service transition	prehod storitve	(ITIL Service Transition) A stage in the lifecycle of a service. Service transition ensures that new, modified or retired services meet the expectations of the business as documented in the service strategy and service design stages of the lifecycle. Service transition includes the following processes: transition planning and support, change management, service asset and configuration management, release and deployment management, service validation and testing, change evaluation, and knowledge management. Although these processes are associated with service transition, most processes have activities that take place across multiple stages of the service lifecycle. See also transition.	(Prehod storitev ITIL) Faza v življenjskem krogu storitve. V fazi prehoda storitve poskrbimo, da nova, spremenjena ali ukinjena storitev doseže poslovna pričakovanja kot so zapisana v strategiji storitev in določena v fazi načrtovanja storitve. Faza prehoda storitev vsebuje procese: načrtovanje in podpora prehodu, upravljanje sprememb, upravljanje sredstev in konfiguracije storitev, upravljanje izdaj in postavitve, preverjanje ustreznosti in preizkus storitev, ovrednotenje sprememb in upravljanje znanja. Kljub temu, da so procesi del faze prehoda storitev večina teh procesov vključuje aktivnosti, ki se izvajajo v več fazah življenjskega kroga storitev. Glej tudi prehod.

#	Angleški pojem	Slovenski pojem	Angleški opis	Slovenski opis
487	service validation and testing	preverjanje ustreznosti in preizkus storitve	(ITIL Service Transition) The process responsible for validation and testing of a new or changed IT service. Service validation and testing ensures that the IT service matches its design specification and will meet the needs of the business.	Proces, v katerem preverjamo ustreznost in preizkušamo nove ali spremenjene storitve IT. V procesu poskrbimo, da storitev ustreza oblikovalski specifikaciji in da izpolnjuje poslovne potrebe.
488	service valuation	vrednotenje storitve	(ITIL Service Strategy) A measurement of the total cost of delivering an IT service, and the total value to the business of that IT service. Service valuation is used to help the business and the IT service provider agree on the value of the IT service.	(Strategija storitev ITIL) Določanje vseh stroškov izvajanja storitve in celotne vrednosti za poslovanje. Z vrednotenjem storitev podjetje in ponudnik storitev določata vrednost storitve IT.
489	serviceability	storitvenost	(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design) The ability of a third-party supplier to meet the terms of its contract. This contract will include agreed levels of reliability, maintainability and availability for a configuration item.	(Neprestano izboljševanje storitev ITIL) (Oblikovanje storitev ITIL) Sposobnost tretjega dobavitelja, da izpolnjuje pogoje pogodbe. Pogodba določa dogovorjene ravni za zanesljivost, vzdrževalnost in razpoložljivost elementa konfiguracije.
490	seven-step improvement process	proces izboljševanja v sedmih korakih	(ITIL Continual Service Improvement) The process responsible for defining and managing the steps needed to identify, define, gather, process, analyse, present and implement improvements. The performance of the IT service provider is continually measured by this process and improvements are made to processes, IT services and IT infrastructure in order to increase efficiency, effectiveness and cost effectiveness. Opportunities for improvement are recorded and managed in the CSI register.	(Neprestano izboljševanje storitev ITIL) Proces, v katerem določamo in upravljamo korake, ki so potrebni za zaznavo, opredelitev, izbor, obdelavo, analizo, predstavitev in izvedbo izboljšav. S procesom neprestano spremljamo raven delovanja ponudnika storitev in izvajamo izboljšave procesov, storitev in infrastrukture s ciljem povečanja učinkovitosti, uspešnosti in stroškovne uspešnosti. Priložnosti za izboljšave beležimo in vodimo v registru izboljšav storitev.
491	shared service unit	skupna služba	<i>See Type II service provider.</i>	<i>Glej ponudnik storitev tipa II.</i>
492	shift	izmena	(ITIL Service Operation) A group or team of people who carry out a specific role for a fixed period of time. For example, there could be four shifts of IT operations control personnel to support an IT service that is used 24 hours a day.	(Obratovanje storitev ITIL) Skupina ljudi, ki izvaja določeno vlogo v določenem časovnem obdobju. Na primer, štiri izmene strokovnjakov za podporo storitvam IT, ki se uporabljajo 24 ur na dan.
493	simulation modelling	simulacijsko modeliranje	(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design) A technique that creates a detailed model to predict the behaviour of an IT service or other configuration item. A simulation model is often created by using the actual configuration items that are being modelled with artificial workloads or transactions. They are used in capacity management when accurate results are important. A simulation model is sometimes called a performance benchmark. See also analytical modelling; modelling.	(Neprestano izboljševanje storitev ITIL) (Oblikovanje storitev ITIL) Metoda, ki ustvarja podroben model za napovedovanje obnašanja elementov konfiguracije ali storitve IT. Simulacijsko modeliranje je pogosto izvedeno z uporabo dejanske konfiguracije, ki se obdeluje z umetnimi obremenitvami ali transakcijami. Uporablja se za upravljanje zmogljivosti, kadar so pomembni natančni rezultati. Simulacijsko modeliranje včasih imenujemo merjenje učinkovitosti. Glej tudi analitično modeliranje; modeliranje.
494	single point of contact	enotna stična točka	(ITIL Service Operation) Providing a single consistent way to communicate with an organization or business unit. For example, a single point of contact for an IT service provider is usually called a service desk.	(Obratovanje storitev ITIL) Zagotavlja enoten in dosleden način sporazumevanja z organizacijo ali poslovno enoto. Na primer, enotno stično točko ponudnika storitev IT običajno imenujemo storitveni center.
495	single point of failure (SPOF)	kritična točka odpovedi	(ITIL Service Design) Any configuration item that can cause an incident when it fails, and for which a countermeasure has not been implemented. A single point of failure may be a person or a step in a process or activity, as well as a component of the IT infrastructure. See also failure.	(Oblikovanje storitev ITIL) Katerikoli element konfiguracije, ki lahko zaradi odpovedi delovanja povzroči incident, za katerega ni pripravljenega protiukrepa. Kritična točka odpovedi je lahko oseba ali ukrep v procesu oziroma aktivnosti, kot tudi kateri koli sestavni del infrastrukture IT. Glej tudi odpoved.



#	Angleški pojem	Slovenski pojem	Angleški opis	Slovenski opis
496	SLAM chart	grafikon spremljanja dogovora o ravni storitev	(ITIL Continual Service Improvement) A service level agreement monitoring chart is used to help monitor and report achievements against service level targets. A SLAM chart is typically colour-coded to show whether each agreed service level target has been met, missed or nearly missed during each of the previous 12 months.	(Neprestano izboljševanje storitev ITIL) Grafikon spremljanja dogovora o ravni storitev uporabljamo za nadzor in poročanje o doseganju ciljnih ravni storitve. Z barvami na grafikonu za vsakega od preteklih 12 mesecev prikažemo, ali je bila raven storitev dosežena, nedosežena ali skoraj dosežena.
497	SMART	SMART (določenost, merljivost, izvedljivost, ustreznost, pravočasnost)	(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design) An acronym for helping to remember that targets in service level agreements and project plans should be specific, measurable, achievable, relevant and time-bound.	(Neprestano izboljševanje storitev ITIL) (Oblikovanje storitev ITIL) Kratica, ki nas opominja, da morajo biti cilji v dogovorih o ravni storitev in v projektnih načrtih natančno določeni, merljivi, dosegljivi, relevantni in časovno dosegljivi.
498	snapshot	posnetek stanja	(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Transition) The current state of a configuration item, process or any other set of data recorded at a specific point in time. Snapshots can be captured by discovery tools or by manual techniques such as an assessment. See also baseline; benchmark.	(Neprestano izboljševanje storitev ITIL) (Prehod storitev ITIL) Trenutno stanje elementa konfiguracije, procesa ali kateregakoli nabora podatkov v točno določenem trenutku. Posnetke stanja zajemamo z orodji ali ročnimi metodami kot je ocenjevanje: Glej tudi izhodiščno stanje; primerjalna presoja.
499	software asset management (SAM)	upravljanje programskih sredstev	(ITIL Service Transition) The process responsible for tracking and reporting the use and ownership of software assets throughout their lifecycle. Software asset management is part of an overall service asset and configuration management process. This process is not described in detail within the core ITIL publications.	(Prehod storitev ITIL) Proces, v katerem skozi življenjski krog programskih sredstev spremljamo in poročamo o njihovi uporabi in lastništvu. Upravljanje programskih sredstev je del procesa upravljanja sredstev in konfiguracij storitev. Proces v glavnem delu ITIL dokumentacije ni podrobneje opisan.
500	source	vir	<i>See service sourcing.</i>	<i>Glej določanje storitvenih virov.</i>
501	specification	specifikacija	A formal definition of requirements. A specification may be used to define technical or operational requirements, and may be internal or external. Many public standards consist of a code of practice and a specification. The specification defines the standard against which an organization can be audited.	Formalna definicija zahtev. Specifikacija lahko določa tehnične ali obratovalne zahteve in je lahko notranja ali zunanja. Več javnih standardov sestavljata pravilnik ustaljenega ravnanja in specifikacija. Specifikacija določa standard, ki se uporablja za presojo organizacij.
502	stakeholder	deležnik	A person who has an interest in an organization, project, IT service etc. Stakeholders may be interested in the activities, targets, resources or deliverables. Stakeholders may include customers, partners, employees, shareholders, owners etc. See also RACI.	Oseba z zanimanjem za organizacijo, projekt, storitev IT, itd. Deležnik se lahko zanima za aktivnosti, cilje, vire ali izdelke. Deležniki so lahko stranke, partnerji, zaposleni, delničarji ali lastniki. Glej tudi ZOPS.
503	standard	standard	A mandatory requirement. Examples include ISO/IEC 20000 (an international standard), an internal security standard for Unix configuration, or a government standard for how financial records should be maintained. The term is also used to refer to a code of practice or specification published by a standards organization such as ISO or BSI. See also guideline.	Obvezna zahteva. Primeri so ISO/IEC 20000 (mednarodni standard), notranji varnostni standard za konfiguracijo Unixa ali vladni standard za vodenje finančnih podatkov. Pojem se nanaša tudi na pravilnik ustaljenega ravnanja ali specifikacijo, ki ju izdajajo standardizacijske organizacije kot sta ISO in BSI. Glej tudi priporočila.
504	standard change	standardna sprememba	(ITIL Service Transition) A pre-authorized change that is low risk, relatively common and follows a procedure or work instruction – for example, a password reset or provision of standard equipment to a new employee. Requests for change are not required to implement a standard change, and they are logged and tracked using a different mechanism, such as a service request. See also change model.	(Prehod storitev ITIL) V naprej odobrena sprememba z nizkim tveganjem, ki je relativno splošna in jo izvajamo po predpisanem postopku ali delovnih navodilih. Na primer: ponastavitev gesla ali priprava standardne opreme za novega zaposlenega. Standardne spremembe ne izvajamo nujno v okviru zahtevka za spremembo in jih tudi beležimo in spremljamo drugače in sicer kot zahtevke za storitev. Glej tudi model sprememb.

#	Angleški pojem	Slovenski pojem	Angleški opis	Slovenski opis
505	standard operating procedures (SOP)	standardni izvedbeni postopek	(ITIL Service Operation) Procedures used by IT operations management.	(Obratovanje storitev ITIL) Postopki, uporabljeni v upravljanju obratovanja IT.
506	standby	stanje pripravljenosti	(ITIL Service Design) Used to refer to resources that are not required to deliver the live IT services, but are available to support IT service continuity plans. For example, a standby data centre may be maintained to support hot standby, warm standby or cold standby arrangements.	(Oblikovanje storitev ITIL) Uporablja se za sklicevanje na vire, ki niso potrebni za izvajanje storitve IT v produkciji, vendar so na voljo za podporo načrtovanja neprekinjenega poslovanja storitev IT. Na primer, nadomestni podatkovni center se vzdržuje v stalni pripravljenosti za podporo dogovorjene vroče, tople ali hladne pripravljenosti.
507	statement of requirements (SOR)	specifikacija zahtev	(ITIL Service Design) A document containing all requirements for a product purchase, or a new or changed IT service. See also terms of reference.	(Načrtovanje storitev ITIL) Dokument, ki vsebuje vse zahteve za nakup izdelka, novo ali spremenjeno storitev IT. Glej tudi referenčni pogoji.
508	status	status	The name of a required field in many types of record. It shows the current stage in the lifecycle of the associated configuration item, incident, problem etc.	Pogosto ime obveznega polja v zapisih. Označuje trenutno stanje elementa konfiguracije, incidenta, problema, ... v življenjskem krogu.
509	status accounting	spremljanje stanja	(ITIL Service Transition) The activity responsible for recording and reporting the lifecycle of each configuration item.	(Prehod storitev ITIL) Aktivnost, v kateri beležimo in poročamo o življenjskem krogu vsakega elementa konfiguracije.
510	storage management	upravljanje hrambe	(ITIL Service Operation) The process responsible for managing the storage and maintenance of data throughout its lifecycle.	(Obratovanje storitev ITIL) Proces, v katerem upravljamo hrambo in vzdrževanje podatkov preko življenjskega kroga hrambe.
511	strategic	strateško	(ITIL Service Strategy) The highest of three levels of planning and delivery (strategic, tactical, operational). Strategic activities include objective setting and long-term planning to achieve the overall vision.	(Strategija storitev ITIL) Najvišja raven treh ravni načrtovanja in zagotavljanja storitev (strateško, taktično, obratovalno). Strateške aktivnosti vključujejo določanje ciljev in dolgoročno načrtovanje za celovito doseganje vizije.
512	strategic asset	strateško sredstvo	(ITIL Service Strategy) Any asset that provides the basis for core competence, distinctive performance or sustainable competitive advantage, or which allows a business unit to participate in business opportunities. Part of service strategy is to identify how IT can be viewed as a strategic asset rather than an internal administrative function.	(Strategija storitev ITIL) Vsako sredstvo, ki zagotavlja osnovo za ključne kompetence, izstopajočo raven delovanja ali trajno konkurenčno prednost oziroma sredstvo, ki poslovni enoti omogoča udeležbo v poslovnih priložnostih. Del strategije storitev je ugotavljanje, kako lahko IT namesto kot notranjo administrativno funkcijo obravnavamo kot strateško sredstvo.
513	strategy	strategija	(ITIL Service Strategy) A strategic plan designed to achieve defined objectives.	(Strategija storitev ITIL) Strateški načrt, pripravljen s ciljem doseganja določenih ciljev.
514	strategy management for IT services	strateško upravljanje storitev IT	(ITIL Service Strategy) The process responsible for defining and maintaining an organization's perspective, position, plans and patterns with regard to its services and the management of those services. Once the strategy has been defined, strategy management for IT services is also responsible for ensuring that it achieves its intended business outcomes.	(Strategija storitev ITIL) Proces, v katerem določamo in vzdržujemo vidiki, mesto, načrte in vzorce organizacije vezane na njene storitve in upravljanje le-teh. Potem, ko je strategija enkrat določena, strateško upravljanje storitev IT skrbi tudi za realizacijo načrtovanega poslovnega izida.
515	super user	naduporabnik	(ITIL Service Operation) A user who helps other users, and assists in communication with the service desk or other parts of the IT service provider. Super users are often experts in the business processes supported by an IT service and will provide support for minor incidents and training.	(Obratovanje storitev ITIL) Uporabnik, ki pomaga drugim uporabnikom in komunicira s storitvenim centrom in drugimi oddelki ponudnika storitev IT. Naduporabniki so običajno strokovnjaki, poznavalci poslovnih procesov, vezanih na storitve IT. Naduporabniki nudijo pomoč pri manjših incidentih in usposabljanju uporabnikov.

#	Angleški pojem	Slovenski pojem	Angleški opis	Slovenski opis
516	supplier	dobavitelj	(ITIL Service Design) (ITIL Service Strategy) A third party responsible for supplying goods or services that are required to deliver IT services. Examples of suppliers include commodity hardware and software vendors, network and telecom providers, and outsourcing organizations. See also supply chain; underpinning contract.	(Načrtovanje storitev ITIL) (Strategija storitev ITIL) Tretja oseba, ki je odgovorna za dobavo blaga ali storitev, ki so potrebna za izvajanje storitev IT. Primeri dobaviteljev so ponudniki strojne in programske opreme, ponudniki mrežnih in telekomunikacijskih storitev ter zunanji izvajalci. Glej tudi: dobavna veriga, podizvajalska pogodba.
517	supplier and contract management information system (SCMIS)	informacijski sistem za upravljanje dobaviteljev in pogodb	(ITIL Service Design) A set of tools, data and information that is used to support supplier management. See also service knowledge management system.	Nabor orodij, podatkov in informacij za podporo upravljanju dobaviteljev. Glej tudi sistem upravljanja znanja o storitvah.
518	supplier management	upravljanje dobaviteljev	(ITIL Service Design) The process responsible for obtaining value for money from suppliers, ensuring that all contracts and agreements with suppliers support the needs of the business, and that all suppliers meet their contractual commitments. See also supplier and contract management information system.	Proces, s katerim skrbimo za najboljšo ponudbo pri nabavi, pri čemer zagotavljamo, da vse pogodbe in dogovori z dobavitelji ustrezajo poslovnim potrebam in da dobavitelji izpolnjujejo pogodbene zaveze. Glej tudi: informacijski sistem za upravljanje dobaviteljev in pogodb.
519	supply chain	dobavna veriga	(ITIL Service Strategy) The activities in a value chain carried out by suppliers. A supply chain typically involves multiple suppliers, each adding value to the product or service. See also value network.	Aktivnosti, ki jih v vrednostni verigi izvajajo dobavitelji. Vrednostna veriga praviloma vključuje več dobaviteljev, ki prispevajo vsak svoj del vrednosti k produktom ali storitvam. Glej tudi: vrednostna mreža.
520	support group	skupina za podporo	(ITIL Service Operation) A group of people with technical skills. Support groups provide the technical support needed by all of the IT service management processes. See also technical management.	Skupina ljudi s tehničnimi veščinami. Skupina za podporo zagotavlja tehnično podporo, potrebno v celotnem procesu upravljanja storitev IT.
521	support hours	delovni čas podpore	(ITIL Service Design) (ITIL Service Operation) The times or hours when support is available to the users. Typically these are the hours when the service desk is available. Support hours should be defined in a service level agreement, and may be different from service hours. For example, service hours may be 24 hours a day, but the support hours may be 07:00 to 19:00.	Čas, v katerem je podpora na voljo uporabnikom. Običajno so to ure, ko je na voljo storitveni center. Delovni čas podpore bi moral biti določen znotraj dogovora o ravni storitve in lahko odstopa od delovnega časa storitve. Na primer, delovni čas storitve je lahko 24 ur dnevno, podpora pa je na voljo le od 7:00 do 19:00.
522	supporting service	podporna storitev	(ITIL Service Design) An IT service that is not directly used by the business, but is required by the IT service provider to deliver customer-facing services (for example, a directory service or a backup service). Supporting services may also include IT services only used by the IT service provider. All live supporting services, including those available for deployment, are recorded in the service catalogue along with information about their relationships to customer-facing services and other CIs.	Storitev IT, ki ni neposredno namenjena poslovanju, je pa zahtevana s strani ponudnika storitev IT, da ta lahko zagotavlja storitev za stranko (na primer, imeniška storitev ali storitev varnostnega kopiranja). Med podporne storitve sodi tudi storitev IT, ki so namenjene samo lastni rabi ponudnika IT. Vse dejavne podporne storitve, vključno s tistimi, ki so v pripravljenosti za postavitve, so vključno s podatki o povezavah s storitvami za stranko in z drugimi elementi konfiguracije vpisane v storitveni katalog.
523	SWOT analysis	PSPN analiza (analiza prednosti, slabosti, priložnosti in nevarnosti)	(ITIL Continual Service Improvement) A technique that reviews and analyses the internal strengths and weaknesses of an organization and the external opportunities and threats that it faces. SWOT stands for strengths, weaknesses, opportunities and threats.	Način preverjanja in obravnave notranjih prednosti in slabosti organizacije ter zunanjih priložnosti in nevarnosti s katerimi se organizacija sooča. PSPN pomeni prednosti, slabosti, priložnosti in nevarnosti.

#	Angleški pojem	Slovenski pojem	Angleški opis	Slovenski opis
524	system	sistem	A number of related things that work together to achieve an overall objective. For example: A computer system including hardware, software and applications A management system, including the framework of policy, processes, functions, standards, guidelines and tools that are planned and managed together – for example, a quality management system A database management system or operating system that includes many software modules which are designed to perform a set of related functions.	Več povezanih stvari, ki sodelujejo z namenom doseganja skupnih ciljev. Na primer: Računalniški sistem, ki vsebuje strojno in programsko opremo ter aplikacije. Upravljaljski sistem, ki vključuje ogrodje politik, procese, funkcije, standarde, smernice in orodja, ki so načrtovana in upravljana kot celota - na primer, sistem za upravljanje kakovosti. Sistem za upravljanje podatkovnih zbirk ali operacijski sistem, ki vsebujeta različne programske module zasnovane za opravljanje določenih funkcij.
525	system management	upravljanje sistemov	The part of IT service management that focuses on the management of IT infrastructure rather than process.	Del storitev IT, ki se bolj kot na proces, osredotoča na upravljanje infrastrukture IT.
526	tactical	taktični	The middle of three levels of planning and delivery (strategic, tactical, operational). Tactical activities include the medium-term plans required to achieve specific objectives, typically over a period of weeks to months.	Vmesna izmed treh ravni načrtovanja in dostave (strateška, taktična, obratovalna). Taktične naloge vsebujejo srednjeročno načrtovanje za doseganje določenih ciljev, običajno v razdobju nekaj tednov ali mesecev.
527	technical management	upravljanje tehnične podpore	(ITIL Service Operation) The function responsible for providing technical skills in support of IT services and management of the IT infrastructure. Technical management defines the roles of support groups, as well as the tools, processes and procedures required.	Dejavnost, s katero zagotavljamo strokovnost pri podpori storitvam IT ter upravljanju infrastrukture IT. V okviru upravljanja tehnične podpore se določa vlogo podpornih skupin ter potrebna orodja, procese in postopke.
528	technical observation (TO)	tehnično opazovanje	(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Operation) A technique used in service improvement, problem investigation and availability management. Technical support staff meet to monitor the behaviour and performance of an IT service and make recommendations for improvement.	Način, s katerim se izboljšuje storitev, opredeljevanje problema in upravljanje razpoložljivosti. Osebe za tehnično podporo je zadolženo za opazovanje delovanja storitve IT in pripravo priporočil za izboljšave.
529	technical support	upravljanje tehnične podpore	<i>See technical management.</i>	<i>Glej upravljanje tehnične podpore.</i>
530	tension metrics	soodvisne metrike	(ITIL Continual Service Improvement) A set of related metrics, in which improvements to one metric have a negative effect on another. Tension metrics are designed to ensure that an appropriate balance is achieved.	(Neprestano izboljševanje storitev ITIL) Zbirka povezane metrike, v kateri izboljšanja ene metrike povzročajo odklonilne učinke na drugo metriko. Soodvisne metrike so načrtovane tako, da je zagotovo doseženo primerno ravnovesje.
531	terms of reference (TOR)	referenčni pogoji	(ITIL Service Design) A document specifying the requirements, scope, deliverables, resources and schedule for a project or activity.	(Oblikovanje storitev ITIL) Dokument, ki za nek projekt ali aktivnost opredeljuje zahteve, namen, izdelke, vire in razpored.
532	test	test	(ITIL Service Transition) An activity that verifies that a configuration item, IT service, process etc. meets its specification or agreed requirements. See also acceptance; service validation and testing.	(Prehod storitev ITIL) Aktivnost, s katero preverjamo, ali nek element konfiguracije, storitev IT, proces, ipd., dosega specifikacije ali dogovorjene zahteve. Glej tudi ocenjevanje; preverjanje ustreznosti in preizkus storitve.
533	test environment	testno okolje	(ITIL Service Transition) A controlled environment used to test configuration items, releases, IT services, processes etc.	(Prehod storitev ITIL) Nadzorovano okolje, ki se uporablja za preverjanje elementov konfiguracije, storitev IT, procesov, itd.

#	Angleški pojem	Slovenski pojem	Angleški opis	Slovenski opis
534	third party	tretja oseba	A person, organization or other entity that is not part of the service provider's own organization and is not a customer – for example, a software supplier or a hardware maintenance company. Requirements for third parties are typically specified in contracts that underpin service level agreements. See also underpinning contract.	Oseba, organizacija ali druga entiteta, ki ni del same organizacije ponudnika storitev in ni stranka – na primer, dobavitelj programske opreme ali družba za vzdrževanje strojne opreme. Zahteve za tretjo osebo so praviloma opredeljene v pogodbah, ki podpirajo dogovor o ravni izvedbe storitev. Glej tudi podizvajalska pogodba.
535	third-line support	tretja raven podpore	(ITIL Service Operation) The third level in a hierarchy of support groups involved in the resolution of incidents and investigation of problems. Each level contains more specialist skills, or has more time or other resources.	(Obratovanje storitev ITIL) Tretja raven v stopnjevani razporeditvi podpornih skupin, ki so vpletene v reševanje incidentov in v preiskavo problemov. Vsaka raven obvladuje več strokovnih veščin ali ima več časa ali drugih virov.
536	threat	grožnja	A threat is anything that might exploit a vulnerability. Any potential cause of an incident can be considered a threat. For example, a fire is a threat that could exploit the vulnerability of flammable floor coverings. This term is commonly used in information security management and IT service continuity management, but also applies to other areas such as problem and availability management.	Grožnja je karkoli, kar bi lahko izrabilo neko ranljivost. Vsak možen vzrok za incident lahko pomeni grožnjo. Na primer, požar je grožnja, ki bi lahko izrabila ranljivost vnetljive talne obloge. Ta izraz se običajno uporablja v upravljanju informacijske varnosti in zagotavljanju neprekinjenosti storitev IT, se pa nanaša tudi na druga področja, kot sta upravljanje problemov in upravljanje z razpoložljivostjo.
537	threshold	prag	The value of a metric that should cause an alert to be generated or management action to be taken. For example, 'Priority 1 incident not solved within four hours', 'More than five soft disk errors in an hour', or 'More than 10 failed changes in a month'.	Vrednost metrike, ki bi morala povzročiti opozorilo ali izvedbo upravljalvskega posega. Na primer, »incident prve prioritete ni razrešen v štirih urah«, »več kot pet popravljivih napak na diskovnemu sistemu v eni uri«, »več kot 10 neuspešnih sprememb v enem mesecu«.
538	throughput	prepustnost	(ITIL Service Design) A measure of the number of transactions or other operations performed in a fixed time – for example, 5,000 e-mails sent per hour, or 200 disk I/Os per second.	(Oblikovanje storitev ITIL) Število transakcij ali drugih opravil v določenemu času – na primer, poslanih 5.000 e-poštnih sporočil na uro, ali 200 diskovnih V/I operacij na sekundo.
539	total cost of ownership (TCO)	celotni stroški lastništva	(ITIL Service Strategy) A methodology used to help make investment decisions. It assesses the full lifecycle cost of owning a configuration item, not just the initial cost or purchase price. See also total cost of utilization.	(Strategija storitev ITIL) Metodologija, ki se uporablja za odločanje o investicijah in ki obsega stroške polnega življenjskega kroga nekega elementa konfiguracije, ne le začetnih stroškov ali nabavne cene. Glej tudi celotni stroški izkoriščenosti.
540	total cost of utilization (TCU)	celotni stroški izkoriščenosti	(ITIL Service Strategy) A methodology used to help make investment and service sourcing decisions. Total cost of utilization assesses the full lifecycle cost to the customer of using an IT service. See also total cost of ownership.	(Strategija storitev ITIL) Metodologija, ki jo uporabljamo kot pomoč pri odločitvah za investicije in za ponudnika storitev. V celotne stroške izkoriščenosti se vračunavajo uporabnikovi stroški skozi ves življenjski krog uporabe storitve. Glej tudi celotni stroški lastništva.
541	total quality management (TQM)	celovito obvladovanje kakovosti	(ITIL Continual Service Improvement) A methodology for managing continual improvement by using a quality management system. Total quality management establishes a culture involving all people in the organization in a process of continual monitoring and improvement.	(Neprestano izboljševanje storitev ITIL) Metoda za upravljanje neprestanega izboljševanja z uporabo sistema za upravljanje kakovosti. Celovito obvladovanje kakovosti vzpostavlja kulturo vključevanja vseh ljudi v organizaciji v proces neprestanega spremljanja in izboljšav.
542	transaction	transakcija	A discrete function performed by an IT service – for example, transferring money from one bank account to another. A single transaction may involve numerous additions, deletions and modifications of data. Either all of these are completed successfully or none of them is carried out.	Izdvojena funkcija v izvedbi storitve IT – npr. prenos denarja iz ene na drugo banko. Posamezna transakcija lahko vključuje številna dodajanja, brisanja in prirejanja podatkov. Uspešno se morajo zaključiti vsa, sicer ni izpeljano nobeno.

#	Angleški pojem	Slovenski pojem	Angleški opis	Slovenski opis
543	transfer cost	prenesen strošek	(ITIL Service Strategy) A cost type which records expenditure made on behalf of another part of the organization. For example, the IT service provider may pay for an external consultant to be used by the finance department and transfer the cost to them. The IT service provider would record this as a transfer cost.	(Strategija storitev ITIL) Tip stroška, s katerim beležimo izdatke, nastale zaradi nekoga drugega v organizaciji. Na primer, ponudnik storitev IT mora morda plačati zunanega svetovalca za finančni oddelek in prenese stroške nanj. Ponudnik storitev IT zabeleži ta izdatek kot prenesen strošek.
544	transition	prehod	(ITIL Service Transition) A change in state, corresponding to a movement of an IT service or other configuration item from one lifecycle status to the next.	(Prehod storitev ITIL) Sprememba v stanju, ki ustreza premiku storitve IT ali drugega elementa konfiguracije iz enega statusa v življenjskem krogu v naslednjega.
545	transition planning and support	načrtovanje in podpora prehodu	(ITIL Service Transition) The process responsible for planning all service transition processes and coordinating the resources that they require.	(Prehod storitev ITIL) Proces, s katerim načrtujemo vse procese v prehodu storitve in usklajujemo vire, ki jih ti procesi zahtevajo.
546	trend analysis	analiza trendov	(ITIL Continual Service Improvement) Analysis of data to identify time-related patterns. Trend analysis is used in problem management to identify common failures or fragile configuration items, and in capacity management as a modelling tool to predict future behaviour. It is also used as a management tool for identifying deficiencies in IT service management processes.	(Neprestano izboljševanje storitev ITIL) Analiza podatkov, s katero prepoznavamo časovno pogojene vzorce. Analizo trendov uporabljamo pri upravljanju problemov za prepoznavanje pogostih odpovedi ali občutljivih elementov konfiguracije, ter pri upravljanju zmogljivosti za modeliranje pričakovanega obnašanja v prihodnje. Uporablja se tudi kot upravljavsko orodje za prepoznavanje pomanjkljivosti v procesih upravljanja storitev IT.
547	tuning	naravnavanje	The activity responsible for planning changes to make the most efficient use of resources. Tuning is most commonly used in the context of IT services and components. Tuning is part of capacity management, which also includes performance monitoring and implementation of the required changes. Tuning is also called optimization, particularly in the context of processes and other non-technical resources.	Aktivnost, s katero načrtujemo spremembe za doseganje najbolj učinkovite izrabe virov. Naravnavanje se običajno uporablja v kontekstu storitev in sestavnih delov IT. Naravnavanje je del upravljanja zmogljivosti, kar vključuje tudi spremljanje ravni delovanja in uvedbo zahtevanih sprememb. Drugo ime za naravnavanje je optimizacija, zlasti v kontekstu procesov in drugih ne-tehničnih virov.
548	Type I service provider	ponudnik storitev tipa I	(ITIL Service Strategy) An internal service provider that is embedded within a business unit. There may be several Type I service providers within an organization.	(Strategija storitev ITIL) Notranji ponudnik storitev, ki je del poslovne enote. Znotraj organizacije je lahko več ponudnikov storitev tipa I.
549	Type II service provider	ponudnik storitev tipa II	(ITIL Service Strategy) An internal service provider that provides shared IT services to more than one business unit. Type II service providers are also known as shared service units.	(Strategija storitev ITIL) Notranji ponudnik storitev, ki nudi skupne storitve IT več kot eni poslovni enoti. Ponudnike storitev tipa II imenujemo tudi skupna služba.
550	Type III service provider	ponudnik storitev tipa III	(ITIL Service Strategy) A service provider that provides IT services to external customers.	(Strategija storitev ITIL) Ponudnik storitev, ki nudi storitve IT zunanjim strankam.
551	underpinning contract (UC)	podizvajalska pogodba	(ITIL Service Design) A contract between an IT service provider and a third party. The third party provides goods or services that support delivery of an IT service to a customer. The underpinning contract defines targets and responsibilities that are required to meet agreed service level targets in one or more service level agreements.	(Oblikovanje storitev ITIL) Pogodba med ponudnikom storitev IT in tretjo osebo. Tretja oseba zagotavlja dobrine ali storitve, ki omogočajo dobavo storitev IT končni stranki. Podizvajalska pogodba določa cilje in odgovornosti, ki so potrebni za doseganje ciljne ravni storitve v enem ali več dogovorih o ravni storitve.
552	unit cost	strošek enote	(ITIL Service Strategy) The cost to the IT service provider of providing a single component of an IT service. For example, the cost of a single desktop PC, or of a single transaction.	(Strategija storitev ITIL) Strošek, ki ga ima ponudnik storitev IT z zagotavljanjem posameznega dela storitve IT. Na primer, strošek posameznega namiznega računalnika ali posamezne transakcije.

#	Angleški pojem	Slovenski pojem	Angleški opis	Slovenski opis
553	urgency	nujnost	(ITIL Service Design) (ITIL Service Transition) A measure of how long it will be until an incident, problem or change has a significant impact on the business. For example, a high-impact incident may have low urgency if the impact will not affect the business until the end of the financial year. Impact and urgency are used to assign priority.	(Oblikovanje storitev ITIL) (Prehod storitev ITIL) Merilo za časovni razpon, v katerem incident, problem ali sprememba povzročijo pomemben učinek na poslovanje. Na primer, incident s hudimi posledicami ima lahko nizko stopnjo nujnosti, če se bo učinek incidenta na poslovanje pokazal šele ob koncu finančnega leta. Učinek in nujnost se uporabljata za določanje prioritete.
554	usability	uporabnost	(ITIL Service Design) The ease with which an application, product or IT service can be used. Usability requirements are often included in a statement of requirements.	(Oblikovanje storitev ITIL) Enostavnost uporabe aplikacije, produkta ali storitve IT. Zahteve po uporabnosti so pogosto vključene v specifikaciji zahtev.
555	use case	primer uporabe	(ITIL Service Design) A technique used to define required functionality and objectives, and to design tests. Use cases define realistic scenarios that describe interactions between users and an IT service or other system.	(Oblikovanje storitev ITIL) Metoda, ki se uporablja za določanje zahtevane funkcionalnosti in ciljev ter za načrt testiranja. Primeri uporabe pomagajo opredeliti realistični scenarij, ki ponazarja interakcijo med uporabniki in storitvijo IT ali drugimi sistemi.
556	user	uporabnik	A person who uses the IT service on a day-to-day basis. Users are distinct from customers, as some customers do not use the IT service directly.	Oseba, ki vsakodnevno uporablja storitev IT. Uporabniki se razlikujejo od strank, saj stranke običajno ne uporabljajo storitev IT neposredno.
557	user profile (UP)	profil uporabnika	(ITIL Service Strategy) A pattern of user demand for IT services. Each user profile includes one or more patterns of business activity.	(Strategija storitev ITIL) Vzorec uporabnikovega povpraševanja po storitvah IT. Vsak profil uporabnika vključuje enega ali več vzorcev poslovne aktivnosti.
558	utility	koristnost	(ITIL Service Strategy) The functionality offered by a product or service to meet a particular need. Utility can be summarized as 'what the service does', and can be used to determine whether a service is able to meet its required outcomes, or is 'fit for purpose'. The business value of an IT service is created by the combination of utility and warranty. See also service validation and testing.	(Strategija storitev ITIL) Funkcionalnost, ki jo ponuja izdelek ali storitev, da zadosti določeno potrebo. Koristnost je mogoče povzeti kot "tisto, kar storitev počne" in se lahko uporabi za ugotavljanje, ali je storitev sposobna izpolnjevati predpisane rezultate in "ustreza namenu". Poslovna vrednost storitve IT je ustvarjena v kombinaciji uporabnosti in garancije. Glej tudi preverjanje ustreznosti in preizkus storitve.
559	validation	preverjanje ustreznosti	(ITIL Service Transition) An activity that ensures a new or changed IT service, process, plan or other deliverable meets the needs of the business. Validation ensures that business requirements are met even though these may have changed since the original design. See also acceptance; qualification; service validation and testing; verification.	(Prehod storitev ITIL) Aktivnost, s katero zagotavljamo, da nove ali spremenjene storitve IT, procesi, načrti ali drugi izdelki ustrezajo poslovnim zahtevam. S preverjanjem ustreznosti zagotavljamo, da so poslovne zahteve izpolnjene, čeprav se je morda spremenil prvoten načrt. Glej tudi prevzem; usposobljenost; preverjanje ustreznosti in preizkus storitve; preverjanje skladnosti.
560	value chain	vrednostna veriga	(ITIL Service Strategy) A sequence of processes that creates a product or service that is of value to a customer. Each step of the sequence builds on the previous steps and contributes to the overall product or service. See also value network.	(Strategija storitev ITIL) Zaporedje procesov, ki ustvarjajo proizvod ali storitev, ki ima določeno vrednost za stranko. Vsak korak v procesu se gradi na rezultatu prejšnjega in prispeva h končnemu izdelku ali storitvi. Glej tudi vrednostna mreža.
561	value for money	cenovna primernost	An informal measure of cost effectiveness. Value for money is often based on a comparison with the cost of alternatives. See also cost benefit analysis.	Neformalno merilo stroškovne učinkovitosti. Cenovna primernost pogosto temelji na primerjavi alternativnih stroškov. Glej tudi analiza stroškov in koristi.
562	value network	vrednostna mreža	(ITIL Service Strategy) A complex set of relationships between two or more groups or organizations. Value is generated through exchange of knowledge, information, goods or services. See also partnership; value chain.	(Strategija storitev ITIL) (Strategija storitev ITIL) Kompleksni odnosi med dvema ali več skupinami ali organizacijami. Pridobljena vrednost je ustvarjena z izmenjavo znanja, informacij, blaga ali storitev. Glej tudi partnerstvo; vrednostna veriga.

#	Angleški pojem	Slovenski pojem	Angleški opis	Slovenski opis
563	value on investment (VOI)	vrednost naložbe	(ITIL Continual Service Improvement) A measurement of the expected benefit of an investment. Value on investment considers both financial and intangible benefits. See also return on investment.	(Neprestano izboljševanje storitev ITIL) Merjenje pričakovanih koristi naložb. Vrednost naložbe obravnava tako finančne kot nematerialne (neopredmetene) koristi. Glej tudi donosnost naložbe.
564	variable cost	spremenljivi stroški	(ITIL Service Strategy) A cost that depends on how much the IT service is used, how many products are produced, the number and type of users, or something else that cannot be fixed in advance.	(Strategija storitev ITIL) Strošek, ki je odvisen od tega koliko se storitev IT dejansko uporablja, količine izdelkov, števila in vrste uporabnikov ali nečesa, kar ni mogoče določiti vnaprej.
565	variance	odstopanje	The difference between a planned value and the actual measured value. Commonly used in financial management, capacity management and service level management, but could apply in any area where plans are in place.	Razlika med načrtovano in dejansko izmerjeno vrednostjo. Običajno se uporablja pri upravljanju financ, upravljanju zmogljivosti in upravljanju ravni storitve vendar se lahko vedno uporabi tudi za primerjavo drugih načrtovanih vrednosti z dejanskimi.
566	verification	preverjanje skladnosti	(ITIL Service Transition) An activity that ensures that a new or changed IT service, process, plan or other deliverable is complete, accurate, reliable and matches its design specification. See also acceptance; validation; service validation and testing.	(Prehod storitev ITIL) Aktivnost, ki zagotavlja, da je nova ali spremenjena storitev IT, proces, načrt ali nek dobavljiv predmet popoln, točen, zanesljiv in skladen s specifikacijo. Glej tudi prevzem; preverjanje ustreznosti; preverjanje ustreznosti in preizkus storitve.
567	verification and audit	preverjanje skladnosti in presoja	(ITIL Service Transition) The activities responsible for ensuring that information in the configuration management system is accurate and that all configuration items have been identified and recorded. Verification includes routine checks that are part of other processes – for example, verifying the serial number of a desktop PC when a user logs an incident. Audit is a periodic, formal check.	(Prehod storitev ITIL) Aktivnosti, s katerimi zagotavljamo, da so informacije v sistemu za upravljanje konfiguracij točne in da so vsi elementi konfiguracije prepoznani in zabeleženi. Preverjanje skladnosti vključuje rutinsko preverjanje v okviru drugih procesov, na primer preverjanje serijske številke delovne postaje ob uporabnikovi prijavi incidenta. Presoja je periodično in formalno preverjanje.
568	version	različica	(ITIL Service Transition) A version is used to identify a specific baseline of a configuration item. Versions typically use a naming convention that enables the sequence or date of each baseline to be identified. For example, payroll application version 3 contains updated functionality from version 2.	(Prehod storitev ITIL) Različice uporabljamo za označevanje določenega izhodiščnega stanja elementa konfiguracije. Običajno uporabljamo takšno poimenovanje različic, da lahko spremljamo zaporedje ali datume vsakega izhodiščnega stanja. Na primer, program za plače različice 3 vključuje nadgradnje funkcij različice 2.
569	vision	vizija	A description of what the organization intends to become in the future. A vision is created by senior management and is used to help influence culture and strategic planning. See also mission.	Opis, kaj želi organizacija postati v prihodnje. Vizijo pripravi višje vodstvo in jo uporabljamo za vzpostavljanje kulture in usmerjanje strateškega načrtovanja. Glej tudi poslanstvo.
570	vital business function (VBF)	ključna poslovna funkcija	(ITIL Service Design) Part of a business process that is critical to the success of the business. Vital business functions are an important consideration of business continuity management, IT service continuity management and availability management.	(Oblikovanje storitev ITIL) Del poslovnega procesa, ki je kritičen za poslovni uspeh. Ključne poslovne funkcije posebej obravnavamo v procesih upravljanja neprekinjenosti poslovanja, upravljanja neprekinjenosti storitev IT in upravljanja z razpoložljivostjo.
571	vulnerability	ranljivost	A weakness that could be exploited by a threat – for example, an open firewall port, a password that is never changed, or a flammable carpet. A missing control is also considered to be a vulnerability.	Slabost, ki je lahko izkoriščena v primeru izvršene grožnje. Na primer: odprta vrata (angl. port) na požarni pregradi, nikoli spremenjeno geslo ali vnetljiva preproga. Pomanjkanje nadzora tudi obravnavamo kot ranljivost.
572	warm standby	zmerno hitro okrevanje	See <i>intermediate recovery</i> .	Glej <i>zmerno hitro okrevanje</i> .



#	Angleški pojem	Slovenski pojem	Angleški opis	Slovenski opis
573	warranty	jamstvo	(ITIL Service Strategy) Assurance that a product or service will meet agreed requirements. This may be a formal agreement such as a service level agreement or contract, or it may be a marketing message or brand image. Warranty refers to the ability of a service to be available when needed, to provide the required capacity, and to provide the required reliability in terms of continuity and security. Warranty can be summarized as 'how the service is delivered', and can be used to determine whether a service is 'fit for use'. The business value of an IT service is created by the combination of utility and warranty. See also service validation and testing.	(Strategija storitev ITIL) Zavarovanje, da bo izdelek ali storitev ustrezala dogovorjenim zahtevam. To je lahko formalni dogovor kot sta dogovor o ravni storitve ali pogodba. Jamstvo pa lahko daje tudi marketinško sporočilo ali imidž blagovne znamke. Jamstvo se nanaša na dostopnost storitve, ko je potrebna, na razpoložljivost zahtevanih kapacitet ali na zahtevano zanesljivost v smislu neprekinjenosti storitve in varnosti. Jamstvo lahko povzamemo kot "kako nudimo storitev" in ga uporabljamo za oceno, ali je storitev primerna za uporabo. Poslovna vrednost storitve IT tvori kombinacija koristnosti in jamstva. Glej tudi preverjanje ustreznosti in preizkus storitve.
574	work in progress (WIP)	v izvajanju	A status that means activities have started but are not yet complete. It is commonly used as a status for incidents, problems, changes etc.	Stanje, v katerem začnemo izvajati aktivnosti, vendar jih ne zaključimo. Stanje običajno uporabljamo za oznako stanja incidentov, problemov ali sprememb.
575	work instruction	navodilo za delo	A document containing detailed instructions that specify exactly what steps to follow to carry out an activity. A work instruction contains much more detail than a procedure and is only created if very detailed instructions are needed.	Dokument, ki vsebuje podrobna navodila in natančno določa vse korake za izvedbo aktivnosti. Navodila za delo vsebujejo veliko več podrobnosti kot postopek in jih pripravimo samo, če so potrebna zelo natančna navodila.
576	work order	delovni nalog	A formal request to carry out a defined activity. Work orders are often used by change management and by release and deployment management to pass requests to technical management and application management functions.	Uradni zahtevek za izvedbo določene aktivnosti. Z delovnimi nalogami v procesih upravljanja sprememb in upravljanja izdaj in postavitve posredujemo zahteve funkcijama upravljanja tehnične podpore in upravljanja uporabniških programov.
577	workaround	nadomestna rešitev	(ITIL Service Operation) Reducing or eliminating the impact of an incident or problem for which a full resolution is not yet available – for example, by restarting a failed configuration item. Workarounds for problems are documented in known error records. Workarounds for incidents that do not have associated problem records are documented in the incident record.	(Obratovanje storitev IT) Zmanjšanje ali odprava posledic incidenta ali problema kadar celovita rešitev še ni na voljo. Primer: ponovni zagon okvarjenega elementa konfiguracije. Nadomestne rešitve problemov beležimo v zapisih o znanih napakah. Nadomestne rešitve za incidente, ki nimajo povezanih zapisov o problemu, beležimo v zapisu o incidentu.
578	workload	delovna obremenitev	The resources required to deliver an identifiable part of an IT service. Workloads may be categorized by users, groups of users, or functions within the IT service. This is used to assist in analysing and managing the capacity, performance and utilization of configuration items and IT services. The term is sometimes used as a synonym for throughput.	Viri, ki so zahtevani za nudenje določenega dela storitve IT. Delovno obremenitev lahko kategoriziramo po uporabnikih, skupinah uporabnikov ali funkcijah storitve IT. Delovna obremenitev služi analizi in upravljanju kapacitet, ravni delovanja in izkoriščenosti elementov konfiguracije ali storitev IT. Pojem se včasih uporablja tudi kot sinonim za prepustnost.