

ITIL® V3 Glossary Cross Reference Guide

(English ⇄ Traditional Chinese 中文繁體 ⇄ Simplified Chinese 中文简体)



ITIL® V3 Glossary Cross Reference Guide (Compact Version)

English ⇄ 中文繁體 ⇄ 中文简体

ITIL® V3 英/繁/簡 詞彙對照 (精巧版)

ITIL® V3 英/繁/簡 词汇对照 (精装版)

itSMF Hong Kong Chapter

<http://www.itsmf.org.hk>

1. About this Guide

This Cross-Reference Guide created by itSMF Hong Kong Chapter is for the convenience of ITSM fellows, especially for professionals who need to work in the Greater China region. itSMF Hong Kong Chapter no warranty, expressed or implied, regarding the accuracy of any information contained herein related to the ITIL ® V3 Terms.

2. Disclaimer

- A. ITIL Glossaries/Acronyms © Crown Copyright Office of Government Commerce. Reproduced with the permission of the Controller of HMSO and the Office of Government Commerce.
- B. ITIL ® is a Registered Trade Mark, and a Registered Community Trade Mark of the Office of Government Commerce, and is registered in the U.S. Patent and Trademark Office.

3. Reference

- A. Source: <http://www.get-best-practice.co.uk/glossaries.aspx>
- B. ITIL ® v3 Glossary v1, 30 May 2007
- C. ITIL ® v3 Glossary 繁體中文版 2008 年 9 月 1 日
- D. ITIL ® v3 Glossary 简体中文 2008 年 5 月 1 日

4. Acknowledgements (alpha list)

C K Li	Eric Lung
Fred Sheu	H P Suen
Juliana Li	Peter Miao
Raymond Yu	Sherwin Wong
Stephen Chan	William Lam (Editor)
Y K Chau	Yantl Sze

5. Release Information

ITILV3GCRG-P2 1.0 (200905)

Term and Definition	[繁] 名詞 及 定義	[簡] 术语 与 定义
Acceptance <p>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 Evaluation or Testing and is often required before proceeding to the next stage of a Project or Process.</p> <p>See Service Acceptance Criteria.</p>	驗收 <p>IT 服務、流程、計畫、或其他交付項目是完整、準確、可靠及符合其特定需求的正式協議文件。驗收通常是透過評估或測試，在專案或流程進行至下個階段前執行。</p> <p>參考「服務驗收準則 Service Acceptance Criteria」</p>	验收 <p>是表明 IT 服务、流程、计划或其它交付物完整、准确、可靠，并满足指定的需求。验收通常先经过评价或测试，它也是一个项目或流程进入下一阶段的必要条件。</p> <p>参见服务验收标准。</p>
Access Management <p>(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 the Assets. Access Management is sometimes referred to as Rights Management or Identity Management.</p>	存取管理 <p>(服務維運) 這個流程負責允許使用者使用 IT 服務、資料或其他資產。存取管理只讓特定被允許的使用者存取或是修改資產，以協助保護資產的機密性、完整性和可用性。存取管理有時被稱為權利管理或是身分管理。</p>	访问管理 <p>(服务运营) 负责允许用户使用 IT 服务、数据或其它资产的流程。访问管理保证了授权用户才能访问或修改资产，从而有助于保护资产的保密性、完整性和可用性。访问管理有时被称为权限管理或身份管理。</p>
Account Manager <p>(Service Strategy) A Role that is very similar to Business Relationship Manager, but includes more commercial aspects. Most commonly used when dealing with External Customers.</p>	客戶經理 <p>(服務策略) 類似於營運關係經理的角色，但負責更多商業方面的事物，特別負責與外部客戶協商。</p>	客户经理 <p>(服务战略) 一个非常类似于业务关系经理的角色，但要承担更多的商务责任。通常用于处理与外部客户的关系。</p>
Accounting <p>(Service Strategy) The Process responsible for identifying actual Costs of delivering IT Services, comparing these with budgeted costs, and managing variance from the Budget.</p>	會計 <p>(服務策略) 這個流程負責確認用來提供 IT 服務的實際成本、比較實際成本和預算成本、並管理之間的差異。</p>	核算 <p>(服务战略) 核定提供 IT 服务的实际成本，并与预算对比，管理预算变化的流程。</p>
Accredited <p>Officially authorised to carry out a Role. For example an Accredited body may be authorised to provide training or to conduct Audits.</p>	鑑定合格 <p>正式被授權執行的角色，例如鑑定合格的單位可被正式授權提供訓練或執行稽核。</p>	认可 <p>获得正式授权，可执行某项角色任务。例如，认可的团体可以提供培训或进行审核。</p>
Active Monitoring <p>(Service Operation) Monitoring of a Configuration Item or an IT Service that uses automated regular checks to discover the current status.</p> <p>See Passive Monitoring.</p>	主動式監控 <p>(服務維運) 使用自動化定期檢查監控著組態項目或 IT 服務，以確認目前的狀況。</p> <p>參考「被動式監控 Passive Monitoring」</p>	主动监视 <p>(服务运营) 利用自动定期检查，监视配置项或 IT 服务，获得其当前的状态。</p> <p>参见”被动监视”。</p>
Activity <p>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.</p>	活動 <p>為達成特定結果而預先設計的一組活動。活動通常被定義為流程或是計畫中的一部分，且書面記錄於程序當中。</p>	活动 <p>用于达到特定结果的一系列动作。活动通常被定义为流程或计划的一部分，并记录在程序中。</p>

Term and Definition	[繁] 名詞 及 定義	[簡] 术语 与 定义
Agreed Service Time (Service Design) A synonym for Service Hours, commonly used in formal calculations of Availability. See Downtime.	同意服務時間 (服務設計) 服務鐘點的同義字，廣泛用於正式計算可用性。 參考「中斷時間 Downtime」	协定服务时间 (服务设计) 服务时间的同义词，通常用于对可用性的正式计算。 参见中断时间。
Agreement 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 Service Level Agreement, Operational Level Agreement.	協議 記載雙方或多方當事人彼此理解的正式文件。除非被視為合約的一部分，不然協議並不具有法律約束力。 參考「服務等級協議 Service Level Agreement」、「維運等級協議 Operational Level Agreement」	协议 描述双方或多方之间达成一致意见的正式文件。除非作为合同的一部分，协议不具有法律约束力。 参见“服务级别协议”、“运营级别协议”。
Alert (Service Operation) A warning 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.	警訊 (服務維運) 效能瓶頸、變更、或已失敗的警告。警訊通常由系統管理工具設計及管理，由事件管理流程所管理。	告警 (服务运营) 已经达到阈值、某些状态已经改变或者发生了故障的警告。告警通常由系统管理工具发出和管理，受事件管理流程的控制。
Analytical Modelling (Service Strategy) (Service Design) (Continual Service Improvement) A technique that uses mathematical Models to predict the behaviour of a Configuration Item or IT Service. Analytical Models are commonly used in Capacity Management and Availability Management. See Modelling.	分析塑模 (服務策略) (服務設計) (持續服務改善) 使用數學模型的一種技術，用來預測組態項目或 IT 服務的行為。分析模型廣泛用在容量管理與可用性管理。 參考「塑模 Modelling」	分析建模 (服务战略) (服务设计) (持续服务改进) 一种利用数学模型预测配置项或 IT 服务行为的技术。分析建模常用于容量管理和可用性管理。 参见“建模”。
Application Software that provides Functions that 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 Application Management, Application Portfolio.	應用程式 提供 IT 服務所需功能的軟體。每個應用程式都可運用在不只一種 IT 服務。應用程式亦在多個伺服器或用戶端上執行。 參考「應用程式管理 Application Management」、「應用程式組合 Application Portfolio」	应用 提供 IT 服务所需功能的软件。每个应用可以属于多项 IT 服务。它可以运行在一个或多个服务器或客户机上。 参见“应用管理”，“应用组合”。
Application Management (Service Design) (Service Operation) The Function responsible for managing Applications throughout their Lifecycle.	應用程式管理 (服務設計) (服務維運) 此功能負責管理應用程式，涵蓋它整個生命週期。	应用管理 (服务设计) (服运营) 负责管理应用整个生命周期的功能。
Application Portfolio (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.	應用程式組合 (服務設計) 一種資料庫或是結構化文件，可以在應用程式的生命週期內管理整個應用程式。應用系統組合包含所有應用程式的關鍵屬性。應用程式組合有時視為是服務組合的一部分，或是組態管理系統的一部分。	应用组合 (服务设计) 用于管理应用整个生命周期的数据库或结构化文档。应用组合包含所有应用的关键属性。应用组合有时作为服务组合的一部分，或者配置管理系统的一部分实施。

Term and Definition	[繁] 名詞 及 定義	[簡] 术语 与 定义
Application Service Provider (ASP) (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.	應用程式服務提供者 (服務設計) 一種外部服務提供者，透過服務提供者場地執行應用程式，以提供 IT 服務。使用者可透過該服務提供者的網路連線存取應用程式。	应用服务提供商 (ASP) (服务设计) 在服务提供商许可的情况下，通过运行的应用提供 IT 服务的外部服务提供商。用户通过与服务提供商的网络连接访问应用。
Application Sizing (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.	應用程式估算 / 應用程式調校 (服務設計) 這個活動負責了解支援新應用程式，或現有應用系統有重大變更時，所需要的資源需求。應用程式規模化協助確保 IT 服務可以符合服務等級中的容量與績效目標。	应用需求估计 (服务设计) 负责了解支持新应用或对现有应用进行重大变更所需的资源需求的活动。应用需求估计有助于确保 IT 服务能够达到针对容量和性能约定的服务级别目标。
Architecture (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 which guide the design and evolution of the System.	架構 (服務設計) 系統或是 IT 服務的架構是包括組件之間的關聯性與其所在環境。架構也包含指導系統設計與演變的標準與指引。	架构 (服务设计) 系统或 IT 服务的结构，包括组件彼此间和与其所处的环境间的关系。架构还包括指导系统的设计和进化的标准和指南。
Assembly (Service Transition) A Configuration Item that is made up from 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 Component CI, Build.	組合 (服務轉換) 一個組態項目是由其他數個組態項目所構成。例如一個伺服器組態項目可能包括其他組態項目，如中央處理器、磁碟機、記憶體…等等；一個 IT 服務組態項目可能包括硬體、軟體和其他組態項目。 參考「組件組態項目 Component CI」、「建置 Build」	配置集 (服务转换) 由许多其它配置项组成的配置项。例如，服务器配置项可以包含 CPU、磁盘、内存等的配置项；IT 服务配置项可以包含硬件、软件和其它配置项。 参见“组件 CI”，“构建”。
Assessment 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 Audit.	評鑑 透過調查和分析以檢查標準或指引是否被遵循。確認紀錄是精確，或效率與有效性的目標已被達成。 參考「稽核 Audit」	评估 检查并分析以确定是否遵守了标准或指南，记录是否准确，或者是否达到了效率和效能的目标。 参见“审核”。
Asset (Service Strategy) Any Resource or Capability. 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, Organisation, Process, Knowledge, People, Information, Applications, Infrastructure, and Financial Capital.	資產 (服務策略) 各種的資源與能力。服務提供者的資產包括服務中任何對服務遞送有貢獻的部分，資產可以是以下任一種的型態：管理、組織、流程、知識、或是人員、資訊、應用程式、基礎架構和財務資本。	资产 (服务战略) 任何资源或能力。服务提供商的资产包括任何可以为提供服务做出贡献的东西。资产可以是下列任何一类东西：管理，组织，流程，知识，人员，信息，应用，基础设施和金融资本。

Term and Definition	[繁] 名詞 及 定義	[簡] 术语 与 定义
Asset Management (Service Transition) Asset Management is the Process responsible for tracking and reporting the value and ownership of financial Assets throughout their Lifecycle. Asset Management is part of an overall Service Asset and Configuration Management Process. See Asset Register.	資產管理 (服務轉換) 資產管理流程是負責追蹤與報告整個財務資產生命週期中的價值與所有權。資產管理是整個服務資產與組態管理流程的一部分。 參考「資產註冊 Asset Register」	资产管理 (服务转换) 资产管理是负责跟踪和报告金融资产在整个生命周期的价值和所有权的流程。资产管理是总体服务资产与配置管理流程的一部分。 参见“资产登记”。
Asset Register (Service Transition) A list of Assets, which includes their ownership and value. The Asset Register is maintained by Asset Management.	資產註冊 (服務轉換) 包括所有權和價值的資產名冊。資產註冊是由資產管理所維護。	资产登记 (服务转换) 资产的清单, 包括它们的所有权和价值。资产登记由资产管理来维护。
Attribute (Service Transition) A piece of information about a Configuration Item. Examples are name, location, Version number, and Cost. Attributes of CIs are recorded in the Configuration Management Database (CMDB). See Relationship.	屬性 (服務轉換) 關於組態項目的部分資訊, 例如: 名稱、所在位置、版本號碼和成本。組態項目的屬性被記錄在組態管理資料庫 (CMDB) 中。 參考「關係 Relationship」	属性 (服务转换) 关于配置项的一项信息。例如名称、地点、版本号和成本。配置项的属性记录在配置管理数据库 (CMDB) 中。 参见“关系”。
Audit Formal inspection and verification to check whether a Standard or set of Guidelines is being followed, that Records are accurate, or that Efficiency and Effectiveness targets are being met. An Audit may be carried out by internal or external groups. See Certification, Assessment.	稽核 透過正式的調查和分析以檢查標準或指引是否被遵循。確認該記錄是精確的, 或效率與有效性的目標已被達成。稽核可能由內部或是外部團體所執行。 參考「認證 Certification」、「評鑑 Assessment」	审核 确定是否遵守了标准或指南, 记录是否准确, 或者是否达到了效率和效能目标的正式检查及验证。审核可以由内部或外部的团体进行。 参见“认证”, “评估”。
Authority Matrix Synonym for RACI.	授權矩陣 「角色與責任模式 RACI」的同義字。	授权矩阵 RACI 的同义词。
Automatic Call Distribution (ACD) (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.	自動話務分配系統 (服務維運) 使用 IT 以最短可能的時間將撥入電話引導到最適當的人員。自動話務分配系統有時被稱為 ACD。	自动呼叫分配 (ACD) (服务运营) 利用信息技术以最短的时间将打进来的电话转给最合适的人员。ACD 有时称为自动电话分配。
Availability (Service Design) Ability of a Configuration Item or IT Service 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 using measurements of the Business output of the IT Service.	可用性 (服務設計) 組態項目或是 IT 服務在需要時去執行已同意的功能之能力。可用性是由可靠度、可維修性、服務能力、績效和安全所決定, 可用性通常用百分比計算。這個計算方式的基礎是取自被同意服務時間和中断時間; 計算可用性的最佳實務是使用 IT 服務的營運輸出來測量。	可用性 (服务设计) 配置项或 IT 服务在需要时执行约定功能的能力。可用性由可靠性, 可维护性, 可服务性, 性能和安全性确定。可用性通常按百分比计算。该计算通常基于协定服务时间和中断时间。最佳实践是使用测量的 IT 服务的业务输出计算可用性。

Term and Definition	[繁] 名詞 及 定義	[簡] 术语 与 定义
Availability Management (Service Design) The Process responsible for defining, analysing, Planning, measuring and improving all aspects of the Availability of IT Services. Availability Management is responsible for ensuring that all IT Infrastructure, Processes, Tools, Roles etc are appropriate for the agreed Service Level Targets for Availability.	可用性管理 (服務設計) 這個流程負責定義、分析、規劃、量測和改善所有 IT 服務可用性的方向。可用性管理負責確認所有 IT 基礎架構、流程、工具、角色等等與同意服務等級目標有關的可用性。	可用性管理 (服务设计) 负责定义、分析、规划、测量和改进 IT 服务可用性的所有方面的流程。可用性管理负责确保所有 IT 基础架构、流程、工具、角色等达到针对可用性约定的服务级别目标。
Availability Management Information System (AMIS) (Service Design) A virtual repository of all Availability Management data, usually stored in multiple physical locations. See Service Knowledge Management System.	可用性管理資訊系統 (服務設計) 一個虛擬的儲存區，涵蓋所有可用性管理資料，通常存放在多個實體位置。 參考「服務知識管理系統 Service Knowledge Management System」	可用性管理信息系统 (AMIS) (服务设计) 所有可用性管理数据的虚拟仓库，通常保存在多个物理位置。 参见“服务知识管理系统”。
Availability Plan (Service Design) A Plan to ensure that existing and future Availability Requirements for IT Services can be provided Cost Effectively.	可用性計畫 (服務設計) 一個計畫，用以確保現存和未來 IT 服務的可用性需求被提供時能具成本有效性。	可用性计划 (服务设计) 确保可以经济有效地提供 IT 服务的现有和未来可用性要求的计划。
Back-out Synonym for Remediation.	還原 「矯正 Remediation」的同義字。	回退 补救的同义词。
Backup (Service Design) (Service Operation) Copying data to protect against loss of Integrity or Availability of the original.	備份 (服務設計) (服務營運) 複製資料以保護原始資料免於完整性或可用性損失。	备份 (服务设计) (服务运营) 复制数据以保护原数据的完整性或防止可用性受损失。
Balanced Scorecard (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 4 major areas, each of which has a small number of KPIs. The same 4 areas are considered at different levels of detail throughout the Organisation.	平衡計分卡 (持續服務改善) 由 Drs. 羅伯特·卡普蘭(哈佛商學院) 及大衛諾頓發展的管理工具。平衡計分卡將策略劃分為關鍵性績效指標 (KPIs), 以表示出績效是如何恰當實現策略。平衡的記分卡有 4 個主要範圍，每範圍各有少數的關鍵性績效指標。同樣的 4 個範圍在組織內會被視為不同層次的細節。	平衡记分卡 (持续服务改进) Robert Kaplan (哈佛商学院) 和 David Norton 博士开发的管理工具。平衡记分卡能够将战略细分为关键性能指标。针对 KPI 的性能用于证明战略完成的情况。平衡记分卡有四个主要领域，每个都有一些 KPI。在整个组织内, 可以以不同的详细程度考虑这四个领域。

Term and Definition	[繁] 名詞 及 定義	[簡] 术语 与 定义
Baseline (Continual Service Improvement) A Benchmark used as a reference point. For example: <ul style="list-style-type: none"> • An ITSM Baseline can be used as a starting point to measure the effect of a Service Improvement Plan • A Performance Baseline can be used to measure changes in Performance over the lifetime of an IT Service • A Configuration Management Baseline can be used to enable the IT Infrastructure to be restored to a known Configuration if a Change or Release fails 	基準 (持續性服務改善) 以標竿作為參考點，例如： <ul style="list-style-type: none"> • 以 ITSM 基準為起點度量服務改善計畫效果 • 以績效基準點度量 IT 服務終生服務期間績效的變化 • 當一項變更或發行失敗時，以組態管理基準使 IT 基礎架構恢復到已知的組態 	基准 (服务持续改进) 用作参考点的标杆。例如： <ul style="list-style-type: none"> • ITSM 基准可以用作起点测量服务改进计划的效果 • 性能基准可用于测量 IT 服务整个生命周期中性能的变化 • 配置管理基准可用于在变更或发布失败时，使 IT 基础架构能够恢复到已知的配置
Benchmark (Continual Service Improvement) The recorded state of something at a specific point in time. A Benchmark can be created for a Configuration, a Process, or any other set of data. For example, a benchmark can be used in: <ul style="list-style-type: none"> • Continual Service Improvement, to establish the current state for managing improvements. • Capacity Management, to document Performance characteristics during normal operations. • See Benchmarking, Baseline. 	標竿 (持續性服務改善) 記錄特定時間點的狀態。標竿針對組態、流程、或其他資料集而建立，例如標竿可用於： <ul style="list-style-type: none"> • 持續服務改善－設立當前狀態以管理改善 • 容量管理－文件記錄正常運行期間的績效特性 • 參考「標竿管理 Benchmarking」、 「基準 Baseline」 	标杆 (服务持续改进) 某事在特定时间点记录的状态。可以为配置、流程或任何其它数据集创建基准。例如，标杆可用于： <ul style="list-style-type: none"> • 持续服务改进，确定当前的状态以便管理改进。 • 容量管理，以便在正常运营时记录性能特性。 • 参见“标杆测试”，“基准”。
Benchmarking (Continual Service Improvement) Comparing a Benchmark with a Baseline or with Best Practice. The term Benchmarking is also used to mean creating a series of Benchmarks over time, and comparing the results to measure progress or improvement.	標竿管理 (持續服務改善) 標竿管理與基準或與最佳實務的比較。術語 Benchmarking 並指在不同的時間、期間創建一系列的標竿，並比較結果以判定進展或改善。	标杆测试 (持续服务改进) 将标杆与基准或最佳实践比较。标杆测试这个术语也用于表示随时间而创建一系列的基准，比较结果以测量进度或改进。
Best Practice Proven Activities or Processes that have been successfully used by multiple Organisations. ITIL is an example of Best Practice.	最佳實務 已經由諸多組織成功使用而證實的活動或流程。ITIL 即是最佳實務的範例。	最佳实践 已被多个组织成功使用的公认活动或流程。ITIL 是最佳实践的一个例子。
Brainstorming (Service Design) 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.	腦力激盪 (服務設計) 幫助一個小團隊產生創意的技術。創意不會在腦力激盪的期間被檢視，而是之後的階段。腦力激盪經常用於問題管理以識別可能的原因。	头脑风暴 (服务设计) 帮助团队产生想法的一种技巧。头脑风暴期间不审查想法，而是在后来的阶段。头脑风暴通常被问题管理用于确定可能的原因。

Term and Definition	[繁] 名詞 及 定義	[簡] 术语 与 定义
British Standards Institution (BSI) The UK National Standards body, responsible for creating and maintaining British Standards. See http://www.bsi-global.com for more information. See ISO.	英國標準協會 英國國家標準機構，負責制定與維護英國國家標準。詳 http://www.bsi-global.com 參考「國際標準組織 ISO」	英国标准协会 (BSI) 英国的国家标准机构，负责创建和维护英国标准。参见 http://www.bsi-global.com 了解详细信息。 参见 ISO。
Budget A list of all the money an Organisation or Business Unit plans to receive, and plans to pay out, over a specified period of time. See Budgeting, Planning.	預算 表列一個組織或營運單位在一個指定的時期的計劃收入和計劃支出。 參考「預算編列 Budgeting」、「規劃 Planning」	预算 组织或业务部门计划在指定时间内收到和付出的所有资金的清单。 参见“预算编制”，“规划”。
Budgeting The Activity of predicting and controlling the spending of money. Consists of a periodic negotiation cycle to set future Budgets (usually annual) and the day-to-day monitoring and adjusting of current Budgets.	預算編列 預估和控制金錢花費的活動。包括一個定期協商循環以設置未來預算(通常每年)，以及當前預算的日常監控與調整。	预算编制 预测和控制资金支出的活动。包括定期协商以确定未来的预算(通常是每年)和当前预算的日常监督和调整。
Build (Service Transition) The Activity of assembling a number of Configuration Items to create part of an IT Service. The term Build is also used to refer to a Release that is authorised for distribution. For example Server Build or laptop Build. See Configuration Baseline.	建置 (服務轉換) 組裝數個組態項目以建造部分 IT 服務的活動。建置這個名詞也用表示經過授權的發行，例如：伺服器建置或是膝上型電腦建置。 參考「組態基準 Configuration Baseline」	构建 (服务转换) 组合许多配置项以创建 IT 服务的活动。“构建”这个术语也用于指已被授权发布的版本。例如服务器构建或便携机构建。 参见“配置基准”。
Build Environment (Service Transition) A controlled Environment where Applications, IT Services and other Builds are assembled prior to being moved into a Test or Live Environment.	建置環境 (服務轉換) 一個受控管的環境，在此環境中的應用程式、IT 服務和其他建置項目被組裝，以待轉換到測試或是正式線上環境的。	构建环境 (服务转换) 一种受控的环境，应用、IT 服务和其它构建在此组合，然后移入测试或实时环境。
Business (Service Strategy) An overall corporate entity or Organisation formed of a number of Business Units. In the context of ITSM, the term Business includes public sector and not-for-profit organisations, 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 their Customer (Internal Service Provider), or part of another Business (External Service Provider).	企業 / 營運 (服務策略) 一整個企業或是由數個營運單位所構成的正式組織。在 IT 服務管理範疇內，營運這個名詞包括公家機構與非營利法人，與公司。一個 IT 服務提供者提供 IT 服務給企業客戶。IT 服務提供者可能是同一企業的一部分(內部服務提供者)，或是其他企業的一部分(外部服務提供者)。	业务 (服务战略) 由许多业务部门组成的总体公司实体或组织。在 ITSM 的背景中，业务这个术语包括公共部门、非营利组织和公司。IT 服务提供商在组织内向客户提供 IT 服务。IT 服务提供商可以与客户属于同一家组织(内部服务提供商)，也可以属于另一项业务(外部服务提供商)。

Term and Definition	[繁] 名詞 及 定義	[簡] 术语 与 定义
Business Capacity Management (BCM) (Service Design) In the context of ITSM, Business Capacity Management is the Activity responsible for understanding future Business Requirements for use in the Capacity Plan. See Service Capacity Management.	營運容量管理 (服務設計) 在 IT 服務管理的範疇裡，營運容量管理是負責了解未來企業需求以供容量計畫使用的活動。 參考「服務容量管理 Service Capacity Management」	业务容量管理 (BCM) (服务设计) 在 ITSM 的背景下，业务容量管理是负责了解为制定能力计划所需的未来业务需求的活动。 参见“服务容量管理”。
Business Case (Service Strategy) Justification for a significant item of expenditure. Includes information about Costs, benefits, options, issues, Risks, and possible problems. See Cost Benefit Analysis.	營運案例 (服務策略) 驗證所支出的顯著項目，資訊包括成本、效益、選項、議題、風險、和可能的問題。 參考「成本效益分析 Cost Benefit Analysis」	商业论证 (服务战略) 为重大支出项目所作的论证。包括关于成本、效益、选项、问题、风险和潜在问题的信息。 参见“成本效益分析”。
Business Continuity Management (BCM) (Service Design) The Business Process responsible for managing Risks that could seriously impact the Business. BCM safeguards the interests of key stakeholders, reputation, brand and value creating activities. The BCM Process involves reducing Risks to an acceptable level and planning for the recovery of Business Processes should a disruption to the Business occur. BCM sets the Objectives, Scope and Requirements for IT Service Continuity Management.	營運持續管理 (服務設計) 這個營運流程負責管理可能對企業造成嚴重衝擊的風險。營運持續性管理保護關鍵利害關係人的資產、聲譽、品牌和創造價值的活動。營運持續性計畫流程參與減少風險到可接受的等級與規劃企業可接受營運流程復原當中的中斷期。營運持續性管理設定 IT 服務持續性管理的目標、範疇和需求。	业务连续性管理 (BCM) (服务设计) 负责管理可能严重影响业务的风险的业务流程。BCM 可以保护主要利害关系人的利益、声誉、品牌和价值创造活动。BCM 流程包括将风险降低到可接受的水平，及在业务发生中断时，设法恢复业务流程。BCM 为 IT 服务连续性管理设定了目标、范围和要求。
Business Continuity Plan (BCP) (Service Design) A Plan defining the steps required to Restore Business Processes following a disruption. The Plan will also identify the triggers for Invocation, people to be involved, communications etc. IT Service Continuity Plans form a significant part of Business Continuity Plans.	營運持續計畫 (服務設計) 定義營運流程復原中斷時處理所需步驟的計畫。這個計畫也識別發動、參與的人員、溝通等等。IT 服務持續性計畫是營運持續計畫中一個顯著的部分。	业务连续性计划 (BCP) (服务设计) 定义在业务中断后恢复业务流程所需步骤的计划。该计划还确定调用的触发、涉及的人员、沟通等。IT 服务连续性计划是业务连续性计划的重要部分。
Business Customer (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.	企業客戶 (服務策略) 一個由企業收受產品或是服務的人。例如，如果企業是一個汽車製造商，因此某位購買車子的人便視為業務客戶。	商业客户 (服务战略) 业务提供的产品或服务的接受者。例如，如果业务是汽车制造，那么商业客户就是买车的人。

Term and Definition	[繁] 名詞 及 定義	[簡] 术语 与 定义
Business Impact Analysis (BIA) (Service Strategy) BIA 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. BIA 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.	營運衝擊分析 (服務策略) 營運衝擊分析是在營運持續管理中識別重要營運功能和相關的相依項目之活動。相依項目可能包括供應商、人員、以及其他營運流程 IT 服務等等。營運衝擊分析定義 IT 服務的復原需求，這些需求包括復原時間目標、復原點目標、和每個 IT 服務的最小服務等級目標。	业务影响分析 (BIA) (服务战略) BIA 是业务连续性管理中的活动，它确定了关键业务功能和它们的依赖关系。这些依赖关系可以包括供应商、人员、其他业务流程、IT 服务等。 BIA 定义了 IT 服务的恢复要求。这些要求包括恢复时间目标、恢复点目标和每项 IT 服务的最低服务级别目标。
Business Objective (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.	營運目標 (服務策略) 營運流程或是整個企業的目標。營運目標需支持營運願景，為發展 IT 策略的指南，且經常由 IT 服務來支援。	业务目标 (服务战略) 某项业务流程的或业务总体的目标。业务目标支持业务愿景，为 IT 战略提供指导，并且通常得到 IT 服务的支持。
Business Operations (Service Strategy) The day-to-day execution, monitoring and management of Business Processes.	營運作業 (服務策略) 營運流程日常的執行、監控與管理。	业务运营 (服务战略) 业务流程的日常执行、监督和管理。
Business Perspective (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.	營運觀點 (持續服務改善) 以營運的觀點了解服務提供者和 IT 服務，和以服務提供者的觀點了解營運。	业务视角 (持续服务改进) 从业务的观点了解服务提供商和 IT 服务，从服务提供商的角度对业务的理解。
Business Process 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 which helps to deliver Services to their Business Customers. Many Business Processes rely on IT Services.	營運流程 由企業擁有與執行的流程。營運流程的貢獻是提供企業客戶產品或是服務，例如：零售商可能有採購流程可以協助遞送服務給他們的企業客戶。許多營運流程依賴 IT 服務。	业务流程 为业务所有和执行的流程。业务流程服务于为商业客户提供的产品或服务。例如，零售商可以有采购流程，以便为其商业客户提供服务。许多业务流程都依赖 IT 服务。
Business Relationship Management (Service Strategy) The Process or Function responsible for maintaining a Relationship with the Business. BRM usually includes: <ul style="list-style-type: none"> Managing personal Relationships with Business managers Providing input to Service Portfolio Management Ensuring that the IT Service Provider is satisfying the Business needs of the Customers This Process has strong links with Service Level Management.	營運關係管理 (服務策略) 負責維護營運關係的流程或是功能。營運關係管理包括： <ul style="list-style-type: none"> 管理業務經理人的個人關係 提供服務組合管理的輸入項目 確保 IT 服務提供者能滿足客戶的企業需求 這個流程與服務等級管理有密切連結。	业务关系管理 (服务战略) 负责维护与业务关系的流程或功能。 BRM 通常包括： <ul style="list-style-type: none"> 管理与业务经理的个人关系 为服务组合管理提供输入 确保 IT 服务提供商满足客户的业务需要 此流程与服务级别管理有很强的联系。

Term and Definition	[繁] 名詞 及 定義	[簡] 术语 与 定义
Business Relationship Manager (BRM) (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. See Account Manager.	營運關係經理 (服務策略) 負責維護客戶關係的角色。這個角色通常會合併服務等級經理的角色。 參考「客戶經理 Account Manager」	业务关系经理 (BRM) (服务战略) 负责维护与一个或多个客户关系的角色。该角色经常与服务级别经理的角色结合。 参见客户经理。
Business Service An IT Service that directly supports a Business Process, as opposed to an Infrastructure Service which is used internally by the IT Service Provider and is not usually visible to the Business. The term Business Service is also used to mean 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.	營運服務 直接支援營運流程的 IT 服務，不同於 IT 服務提供者內部使用的基礎架構服務是企業看不到的。營運服務這個名詞也用在營運單位提供給企業客戶的服務，例如：銀行提供財務服務給客戶或是零售店提供產品給客戶。成功的提供營運服務通常須用到一個或多個的 IT 服務。	业务服务 直接支持业务流程的 IT 服务，与基础设施服务相反（被 IT 服务提供商在内部使用，对于业务通常不可见）。 业务服务这个术语还用于表示业务部门提供给商业客户的服务。例如，向银行的客户提供金融服务，或向零售店的客户提供货物。成功提供业务服务经常依靠一项或多项 IT 服务。
Business Service Management (BSM) (Service Strategy) (Service Design) An approach to the management of IT Services that considers the Business Processes supported and the Business value provided. This term also means the management of Business Services delivered to Business Customers.	營運服務管理 (服務策略) (服務設計) 考慮到營運流程支援與企業價值提供的 IT 服務管理方法。這個名詞同時也意指遞送給企業客戶的營運服務的管理。	业务服务管理 (BSM) (服务战略) (服务设计) IT 服务管理的方法，考虑其所支持的业务流程和所提供的业务价值。 该术语还意味着管理为业务客户提供的的业务服务。
Business Unit (Service Strategy) A segment of the Business which 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.	營運單位 (服務策略) 一個企業分支，擁有自己的計劃、指標、收入和成本。每個營運單位擁有資產，並利用這些資產以產品和服務的形式創造價值給客戶。	业务部门 (服务战略) 有自己的计划、指标、收入和成本的业务部门。每个业务部门都拥有资产，并利用它们以货物和服务的形式为客户创造价值。
Call (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.	來電 (服務營運) 由使用者撥到服務台的電話通話。 受話可能會記錄為事故或是服務請求。	呼叫 (服务运营) 用户呼叫服务台的电话。呼叫可以导致故障或服务请求得到记录。
Call Centre (Service Operation) An Organisation or Business Unit which handles large numbers of incoming and outgoing telephone calls. See Service Desk.	客服中心 (服務營運) 負責大量電話受話、發話的組織或營運單位。 參考「服務台 Service Desk」	呼叫中心 (服务运营) 处理大量呼入和呼出电话的组织或业务部门。 参见服务台。
Call Type (Service Operation) A Category that is used to distinguish incoming requests to a Service Desk. Common Call Types are Incident, Service Request and Complaint.	來電類型 (服務營運) 將服務台收到來電依需求區分的類別。常見的受話類別有：事故、服務請求和抱怨。	呼叫类型 (服务运营) 用于区分向服务台呼入的请求的类别。常见的呼叫类型有故障、服务请求和投诉。

Term and Definition	[繁] 名詞 及 定義	[簡] 术语 与 定义
Capability (Service Strategy) The ability of an Organisation, person, Process, Application, Configuration Item or IT Service to carry out an Activity. Capabilities are intangible Assets of an Organisation. See Resource.	能力 (服務策略) 組織、人員、流程、應用程式、組態項目或是 IT 服務可執行活動的能力。能力是組織中無法具體化的資產。 參考「資源 Resource」	能力 (服务战略) 组织、人员、流程、应用、配置项或 IT 服务执行活动的才能。能力属于组织的无形资产。 参见资源。
Capability Maturity Model (CMM) (Continual Service Improvement) The Capability Maturity Model for Software (also known as the CMM and SW-CMM) is a model used to identify Best Practices to help increase Process Maturity. CMM was developed at the Software Engineering Institute (SEI) of Carnegie Mellon University. In 2000, the SW-CMM was upgraded to CMMI® (Capability Maturity Model Integration). The SEI no longer maintains the SW-CMM model, its associated appraisal methods, or training materials.	能力成熟度模型 (持續性服務改善) 針對軟體的能力成熟度模型(又著稱於 CMM 或是軟體能力成熟度模型 SW-CMM)是一種用於識別最佳實務,以協助增加流程成熟度的模型。能力成熟度模型(CMM)是由卡耐基美隆大學的軟體工程研究所發展出來,並在 2000 年時,軟體能力成熟度模型(SW-CMM)升級成為整合能力成熟度模型(CMMI®)。軟體工程研究所不再繼續維護軟體能力成熟度模型(SW-CMM),包括方法論或是訓練教材。	能力成熟度模型 (CMM) (持续服务改进) 软件的能力成熟度模型(也称为 CMM 和 SW-CMM)是用于确定最佳实践的模型,有助于提高流程成熟度。CMM 是卡内基梅隆大学软件工程学院(SEI)开发的。2000 年,SW-CMM 升级为 CMMI®(能力成熟度模型集成)。SEI 不再维护 SW-CMM 的模型、相关的评估方法或培训资料。
Capability Maturity Model Integration (CMMI) (Continual Service Improvement) Capability Maturity Model® Integration (CMMI) is a process improvement approach developed by the Software Engineering Institute (SEI) of Carnegie Mellon University. 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 http://www.sei.cmu.edu/cmmi/ for more information. See CMM, Continuous Improvement, Maturity.	整合能力成熟度模型 (持續服務改善) 整合能力成熟度模型(CMMI)是由卡耐基美隆大學軟體工程研究所發展的流程改善方法。CMMI 提供組織關於有效流程的精華要素,這個方法可以用於指引橫跨專案、部門或是整個組織的流程改善。CMMI 協助整合傳統組織的部門、設定流程改善的目標和優先程度、提供品質流程的指南、和提供目前流程改善的參考基準點。 詳 http://www.sei.cmu.edu/cmmi/ 參考「能力成熟度模型 CMM」、「持續改善 Continuous Improvement」、「成熟度 Maturity」	能力成熟度模型集成 (CMMI) (持续服务改进) 能力成熟度模型® 集成(CMMI)是一种流程改进方法,是由卡内基梅隆大学软件工程学院(SEI)开发的。CMMI 为机构提供有效流程的基本元素。它可用于指导项目、部门或整个机构的流程改进。CMMI 有助于集成传统上分散的机构功能,设定改进的目标和优先级,提供质量流程的指导,为评估当前的流程提供参考点。参见 http://www.sei.cmu.edu/cmmi/ 了解详细信息。 参见 CMM, 连续改进, 成熟度。
Capacity (Service Design) The maximum Throughput that a Configuration Item or IT Service can deliver whilst meeting agreed Service Level Targets. For some types of CI, Capacity may be the size or volume, for example a disk drive.	容量 (服務設計) 組態項目或是 IT 服務能提供滿足所同意服務等級目標的最大處理能量。以某些組態項目的類別來說,容量可能是指尺寸大小或是空間,例如:磁碟空間。	容量 (服务设计) 配置项或 IT 服务可以提供,同时达到约定的服务级别目标的最大吞吐量。对某些类型的配置项,容量可以是尺寸或体积,例如磁盘驱动器。

Term and Definition	[繁] 名詞 及 定義	[簡] 术语 与 定义
Capacity Management (Service Design) The Process responsible for ensuring that the Capacity of IT Services and the IT Infrastructure is able to deliver agreed Service Level Targets in a Cost Effective and timely manner. Capacity Management considers all Resources required to deliver the IT Service, and plans for short, medium and long term Business Requirements.	容量管理 (服務設計) 這個流程負責確保 IT 服務的容量，還有 IT 基礎架構在成本效益和時間考量下能提供所同意的服務等級目標。容量管理考慮所有為提供 IT 服務的資源需求和規劃短中長期企業需求。	容量管理 (服务设计) 负责确保 IT 服务和 IT 基础架构的容量能够以经济有效和及时的方式达到约定的服务级别目标的流程。容量管理考虑提供 IT 服务所需的所有资源，并计划短、中和长期的业务需求。
Capacity Management Information System (CMIS) (Service Design) A virtual repository of all Capacity Management data, usually stored in multiple physical locations. See Service Knowledge Management System.	容量管理資訊系統 (服務設計) 一個虛擬的儲存區，涵蓋所有容量管理資料，通常存放在多個實體位置。 參考「服務知識管理系統 Service Knowledge Management System」	容量管理信息系統 (CMIS) (服务设计) 所有容量管理数据的虚拟仓库，通常保存在多个物理位置。 参见服务知识管理系统。
Capacity Plan (Service Design) A Capacity Plan is used to manage the Resources required to deliver IT Services. The Plan contains scenarios for different predictions of Business demand, and costed options to deliver the agreed Service Level Targets.	容量計畫 (服務設計) 容量計畫通常用於管理所需資源以遞送 IT 服務。這個計畫包含不同企業需求預測的劇本與遞送同意服務等級目標之成本選項。	容量计划 (服务设计) 容量计划用于管理提供 IT 服务所需的资源。该计划包含对不同情形的业务需求的预期，以及交付约定服务级别目标的成本选择。
Capacity Planning (Service Design) The Activity within Capacity Management responsible for creating a Capacity Plan.	容量規劃 (服務設計) 容量管理當中，負責建立容量計畫的活動。	容量规划 (服务设计) 容量管理内负责创建容量计划的活动。
Capital Expenditure (CAPEX) (Service Strategy) The Cost of purchasing something that will become a financial Asset, for example computer equipment and buildings. The value of the Asset is Depreciated over multiple accounting periods.	資本支出 (服務策略) 採購財務資產所需的成本，例如：電腦設備和建築物。其資產價值會隨著經過多個會計期間而遞減。	資本支出 (CAPEX) (服务战略) 将成为金融资产的某物的采购成本，例如计算机设备和建筑。资产的价值在多个核算期内折旧。
Capital Item (Service Strategy) An Asset that is of interest to Financial Management because it is above an agreed financial value.	資本項目 (服務策略) 當財務價值超過預期，該資產就列管於財務管理。	資本项目 (服务战略) 因为高于约定的财务价值而与财务管理有关的资产。
Capitalization (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 license.	資本化 (服務策略) 把主要的成本列為資本，甚至是沒有任何資產採購包含在內。如此之後可將成本影響分散到多個會計期間。最常見的例子是軟體開發或是購買軟體授權。	资本化 (服务战略) 即使没有采购资产，也把重大成本视为资本。这样做是为了将成本的影响分散到多个核算期。最常见的例子就是软件开发或购买软件许可。

Term and Definition	[繁] 名詞 及 定義	[簡] 术语 与 定义
Category 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, CI Types are used to group similar types of Configuration Item.	類別 被命名的事物群組，基於具有相似之處。類別通常用在群集相同類別的事物，例如：成本類型通常用於群集相同類別的成本；事故類別用於群集相同類別的事故；組態項目類別用於群集相同類別的組態項目。	类别 存在某些共性的一组指定事物。类别用于将类似的事物组合到一起。例如，成本类型用于集合相似类型的成本。故障类别用于集合相似类型的故障，CI 类型用于集合相似类型的配置项。
Certification Issuing a certificate to confirm Compliance to a Standard. Certification includes a formal Audit by an independent and Accredited body. The term Certification is also used to mean awarding a certificate to verify that a person has achieved a qualification.	認證 發行認證用以肯定對標準的遵循性。認證包括由獨立被認可的單位正式的稽核。認證一詞亦可來表示授與證明以驗證個人達到某種資格。	认证 发布证书以确认遵从了标准。认证包括由独立和(认证)的团体进行的正式审核。认证一词还用于表示获得证书，以证明某人取得了某种资格。
Change (Service Transition) The addition, modification or removal of anything that could have an effect on IT Services. The Scope should include all IT Services, Configuration Items, Processes, Documentation etc.	變更 (服務轉換) 對 IT 服務會有影響的附加、修改、或移除等。範疇應包含所有 IT 服務、組態項目、流程、文件等。	变更 (服务转换) 对任何可能影响 IT 服务的事情的增加、修改或删除。范围应该包括所有的 IT 服务、配置项、流程、文档等。
Change Advisory Board (CAB) (Service Transition) A group of people that advises the Change Manager in the Assessment, prioritisation and scheduling of Changes. This board is usually made up of representatives from all areas within the IT Service Provider, the Business, and Third Parties such as Suppliers.	變更諮詢委員會 (服務轉換) 針對變更評鑑、優先順序、排程提供建議給變更經理人的團體。委員會成員通常來自 IT 服務提供者、營運人員和第三方，例如供應商。	变更顾问委员会 (CAB) (服务转换) 为变更经理就变更的评估、优先顺序和时间表提供建议的一组人。该委员会通常由来自 IT 服务提供商、业务和第三方(例如供应商)内部各领域的代表组成。
Change Case (Service Operation) A technique used to predict the impact of proposed Changes. Change Cases use specific scenarios to clarify the scope of proposed Changes and to help with Cost Benefit Analysis. See Use Case.	變更案例 (服務營運) 預測所提議變更所造成影響的一種技術。變更方案使用特定的劇本去釐清所提議變更的範圍，以協助成本效益分析。 參考「使用案例 Use Case」	变更案例 (服务运营) 一种用于预测建议变更的影响的技术。变更案例使用具体的预期场景以明确建议变更的范围，帮助进行成本效益分析。 参见使用实例。
Change History (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.	變更歷史 (服務轉換) 組態項目生命中所有的變更資訊，變更歷史包含所有組態項目所有的變更紀錄。	变更历史 (服务转换) 关于配置项在整个生命周期所做全部变更的信息。变更历史包括适用于配置项的所有那些变更记录。
Change Management (Service Transition) The Process responsible for controlling the Lifecycle of all Changes. The primary objective of Change Management is to enable beneficial Changes to be made, with minimum disruption to IT Services.	變更管理 (服務轉換) 這個流程負責控制所有變更的生命週期。變更管理的主要目標是以最短 IT 服務中斷的方式，促使變更更有效益的執行。	变更管理 (服务转换) 负责控制所有变更生命周期的流程。变更管理的主要目标是能够进行有利的变更，同时尽量减少 IT 服务的中断。

Term and Definition	[繁] 名詞 及 定義	[簡] 术语 与 定义
Change Model (Service Transition) A repeatable way of dealing with a particular Category of Change. A Change Model defines specific pre-defined steps that will be followed for a Change of this Category. Change Models may be very simple, with no requirement for approval (e.g. Password Reset) or may be very complex with many steps that require approval (e.g. major software Release). See Standard Change, Change Advisory Board.	變更模型 (服務轉換) 一個可重複執行的方法以處理特別的變更類別。變更模型依據每個類別的變更預先定義好步驟，變更模型也許非常精簡，不需要審核(如：密碼重設)或是複雜的步驟需要審核步(如：重大軟體發行)。 參考「標準變更 Standard Change」、 「變更諮詢委員會 Change Advisory Board」	變更模型 (服务转换) 处理特定类别的变更的可重复方法。变更模型定义了类别变更遵守的预定义的具体步骤。变更模型可以非常简单，不需要批准(例如，密码重置)，也可以非常复杂，有许多需要批准的步骤(例如，重大的软件发布)。 参见标准变更，变更顾问委员。
Change Record (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 are stored in the Configuration Management System.	變更紀錄 (服務轉換) 一個紀錄包含的變更細節，每個變更紀錄會以文件記載每個變更的生命週期，變更紀錄是為收到的每個變更請求而建立。變更紀錄應該參考受到這個變更影響的組態項目。變更紀錄儲存於組態管理系統中。	變更记录 (服务转换) 包含变更详情的记录。每个变更记录都记录了一个变更的生命周期。系统为每个收到的变更请求创建变更记录，甚至那些随后被拒绝的变更。变更记录应该参考受变更影响的配置项。变更记录保存在配置管理系统中。
Change Request Synonym for Request for Change.	變更請求 「變更請求 Request for Change」的同義詞。	变更请求 RFC 的同义词。
Change Schedule (Service Transition) A Document that lists all approved Changes and their planned implementation dates. A Change Schedule is sometimes called a Forward Schedule of Change, even though it also contains information about Changes that have already been implemented.	變更時程表 (服務轉換) 一份文件列出所有已核准的變更和預計建置時間。變更行事曆有時稱為變更預定行事曆，它也包含有關於變更已經建置完成的資訊。	变更日程 (服务转换) 列出所有批准的变更和它们计划实施日期的文档。变更安排有时称为变更进度表，它还包含已经实施的变更的有关信息。
Change Window (Service Transition) A regular, agreed time when Changes or Releases may be implemented with minimal impact on Services. Change Windows are usually documented in SLAs.	變更時段 (服務轉換) 一個規律及同意的時間，變更或是發行可以對服務影響最小的方式建置。變更時程通常記載於服務等級協議中。	变更窗口 (服务转换) 约定的、周期性的时间，在此期间实施变更或发布对服务的影响最小。变更时间窗口通常记录在服务级别协议中。
Charging (Service Strategy) Requiring payment for IT Services. Charging for IT Services is optional, and many Organisations choose to treat their IT Service Provider as a Cost Centre.	計價 (服務策略) IT 服務的收款。對 IT 服務收費是選擇性的，且許多組織選擇將他們的 IT 服務提供者視為成本中心。	收费 (服务战略) 需要为 IT 服务付费。对 IT 服务收费是可选的，许多组织选择将 IT 服务提供商视为成本中心。

Term and Definition	[繁] 名詞 及 定義	[簡] 术语 与 定义
Chronological Analysis (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.	時序分析 (服務營運) 用於協助識別問題可能原因的技術。所有關於問題的可用資料，透過日期和時間蒐集與排序以提供仔細的時程，這樣可以識別事件如何被觸發。	時序分析 (服务运营) 一种用于帮助确定问题的可能原因的方法。收集的所有关于问题的可用数据按日期和时间排序，以便提供详细的时间线。这样可以确定哪些事件可能是由其它事件引发的。
CI Type (Service Transition) A Category that is used to Classify CIs. The CI Type identifies the required Attributes and Relationships for a Configuration Record. Common CI Types include: hardware, Document, User etc.	組態項目類型 (服務轉換) 用於分類組態項目的類別。組態項目類別用於識別組態紀錄所需的屬性與關係，常見組態項目類別包括：硬體、文件、使用者等。	CI 类型 (服务转换) 用于为配置项分类的类别。配置项类型确定配置记录所需的属性和关系。常见的配置项类型包括：硬件、文档、用户等
Classification The act of assigning a Category to something. Classification is used to ensure consistent management and reporting. CIs, Incidents, Problems, Changes etc. are usually classified.	分類 將類別對應到某項目的動作。分類用於確保管理與報告的一致性，組態項目、事故、問題、變更等通常需要被分類。	分类 为某事分配类别的行为。分类用于确保管理和报告的连续一致。配置项、故障、问题、变更等通常进行分类。
Client A generic term that means a Customer, the Business or a Business Customer. For example Client Manager may be used as a synonym for Account Manager. The term client is also used to mean: <ul style="list-style-type: none"> • A computer that is used directly by a User, for example a PC, Handheld Computer, or Workstation. • The part of a Client-Server Application that the User directly interfaces with. For example an email Client. 	用戶 一般的定義為客戶、企業或是企業客戶，例如用戶經理的同義字是客戶經理。 用戶的定義可能亦為： <ul style="list-style-type: none"> • 由使用者直接使用的電腦，例如：個人電腦、掌上型電腦或是工作站。 • 使用者接觸的用戶-伺服器應用程式的一部分，例如：電子郵件用戶端。 	客戶 (Client) 表示客戶、業務或商業客戶的通稱。 例如，Client Manager 可以用作 Account Manager 的同義詞。 Client 這個詞用於表示： <ul style="list-style-type: none"> • 用戶直接使用的計算機，例如微機、手持電腦或工作站。 • 客戶服務器應用中用戶直接面對的那部分。例如郵件客戶。
Closed (Service Operation) The final Status in the Lifecycle of an Incident, Problem, Change etc. When the Status is Closed, no further action is taken.	結案 (服務維運) 一個事故、問題、變更等生命週期的最終狀態。當狀態為結案時，不會再有任何進一步的動作。	已結束 (服务运营) 故障、问题、变更等生命周期中的最终状态。状态是已结束时，不再采取进一步的行动。
Closure (Service Operation) The act of changing the Status of an Incident, Problem, Change etc. to Closed.	結案 (服務維運) 將事故、問題、變更等狀態改為結案的動作。	关闭 (服务运营) 将故障、问题、变更等的状态变为已结束的行为。
COBIT (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 the IT Governance Institute. See http://www.isaca.org/ for more information.	COBIT (持續服務改善) 資訊及相關技術的控制目標 (COBIT)。提供 IT 流程管理的指南和最佳實務，COBIT 是由電資訊科技管理研究所公布。詳 http://www.isaca.org/	COBIT (持续服务改进) 信息及相关技术控制目标 (COBIT) 为 IT 流程的管理提供指导和最佳实践。COBIT 由 IT 治理学会发布。参见 http://www.isaca.org/ 了解详细信息。

Term and Definition	[繁] 名詞 及 定義	[簡] 术语 与 定义
Code of Practice A Guideline published by a public body or a Standards Organisation, such as ISO or BSI. Many Standards consist of a Code of Practice and a Specification. The Code of Practice describes recommended Best Practice.	作業規範 由公眾單位或是標準組織公布的指引，例如：國際標準組織(ISO)或是英國標準協會(BSI)。其標準包含作業規範和規格書。作業規範內描述建議的最佳實務。	行为准则 公共团体或标准组织（例如 ISO 或 BSI）发布的指南。许多标准由行为准则和详细说明组成。《行为准则》描述了推荐的最佳实践。
Cold Standby Synonym for Gradual Recovery.	冷備援 「逐步復原 Gradual Recovery」的同義字。	冷备用 逐步恢复的同义词。
Commercial off the Shelf (COTS) (Service Design) Application software or Middleware that can be purchased from a Third Party.	市場現有軟體 / 商用現成軟體 (服務設計) 可由第三方購得之應用程式軟體或是中介軟體。	商用现货 (COTS) (服务设计) 可从第三方购买的应用软件或中间件。
Compliance Ensuring that a Standard or set of Guidelines is followed, or that proper, consistent accounting or other practices are being employed.	遵循性 確保標準或指引被遵循，或是適當、一致性會計或是其他實務被實施。	遵从 确保遵守标准或指南，或采用正确一致的核算或其它方法。
Component 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.	組件 一般性的用語，被用來代表一個較複雜事物的一部分。舉例來說，一個電腦系統可能是一個 IT 服務的一個組件；一個應用程式可能是一個發行單元的一部分。需要被管理的組件都應該是一個組態項目。	组件 用于表示比较复杂事物的一部分的通称。例如，计算机系统可以是 IT 服务的组件，应用可以是发布单元的组件。需要管理的组件应该是配置项。
Component Capacity Management (CCM) (Service Design) (Continual Service Improvement) The Process responsible for understanding the Capacity, Utilisation, and Performance of Configuration Items. Data is collected, recorded and analysed for use in the Capacity Plan. See Service Capacity Management.	組件容量管理 (服務設計)(持續服務改善)這個流程負責了解組態項目的容量、使用和績效。資料的蒐集、記錄及被分析以供容量計畫使用。 參考「服務容量管理 Service Capacity Management」	组件容量管理 (CCM) (服务设计) (持续服务改进) 负责了解配置项的能力、利用率和性能的流程。收集、记录和分析的数据用于容量计划。 参见服务容量管理。
Component CI (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.	組件組態項目 (服務轉換) 一個組態項目屬於某個組合的一部分。舉例來說，一個中央處理器或是記憶體組態項目可能是一個伺服器組態項目的一部分。	组件 CI (服务转换) 属于配置集一部分的配置项。例如，CPU 或内存配置项可以是服务器配置项的一部分。
Component Failure Impact Analysis (CFIA) (Service Design) A technique that helps to identify the impact of CI failure on IT Services. A matrix is created with IT Services on one edge and CIs on the other. This enables the identification of critical CIs (that could cause the failure of multiple IT Services) and of fragile IT Services (that have multiple Single Points of Failure).	組件失效衝擊分析 (服務設計) 一種幫助識別組態項目失效對 IT 服務所造成衝擊的技術。產生一個矩陣，分別將 IT 服務及組態項目置於兩邊。識別關鍵組態項目(可能導致多項技術服務失效者)及脆弱的 IT 服務(有許多單點故障者)。	组件故障影响分析 (CFIA) (服务设计) 一种帮助确定配置项失效对 IT 服务影响的方法。为此创建的表格一边是 IT 服务，另一边是配置项。它能够确定关键的配置项（可能导致多項 IT 服务失效）和脆弱的 IT 服务（有多個单点故障）。

Term and Definition	[繁] 名詞 及 定義	[簡] 术语 与 定义
Computer Telephony Integration (CTI) (Service Operation) CTI 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 Automatic Call Distribution, Interactive Voice Response.	電腦電話整合系統 (服務營運) 一般性的用語，包含任何電腦和電話系統之間的整合。最常被提及的系統，是一種應用程式可展示關於打入或撥出電話的詳細資訊。 參考「自動話務分配系統 Automatic Call Distribution」、「互動式語音回應 Interactive Voice Response」	计算机电话集成 (CTI) (服务运营) CTI 是一个通称，涵盖了计算机与电话系统间任何类型的集成。它最常用于指通过应用程序来显示与呼入或呼出电话详细信息的系统。 参见自动呼叫分配，交互式语音应答。
Concurrency A measure of the number of Users engaged in the same Operation at the same time.	同時量測 量測同一時間參與維運的使用者數量。	并发 同时参与同一运营中的用户数量的测量。
Confidentiality (Service Design) A security principle that requires that data should only be accessed by authorised people.	機密性 (服務設計) 一種安全原則，要求資料只能被授權的人存取。	保密性 (服务设计) 要求数据只应被授权的人员访问的安全性原则。
Configuration (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 CIs.	組態 (服務轉換) 一般性用語，用來形容一群組態項目協同運作以遞送 IT 服務，或是 IT 服務中可被識別的一部分。組態同時也被使用來形容一個或很多個組態項目的設定參數。	配置 (服务转换) 一种通称，用于描述一组配置项，它们共同提供 IT 服务，或可识别的部分 IT 服务。配置也用于描述一个或多个配置项的参数设置。
Configuration Baseline (Service Transition) A 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.	組態基準 (服務轉換) 一個組態的基準，它被正式同意且由變更管理流程所管理。組態基準被用來當作將來建置、發行和變更的基準。	配置基準 (服务转换) 已经正式约定并由变更管理流程进行管理的配置的基准。配置基准用作未来构建、发布和变更的基础。
Configuration Control (Service Transition) The Activity responsible for ensuring that adding, modifying or removing a CI is properly managed, for example by submitting a Request for Change or Service Request.	組態控制 (服務轉換) 一個活動，負責確保新增、修改和移除組態項目是被適當的管理，舉例來說，提出變更請求或是服務請求。	配置控制 (服务转换) 负责确保增加、修改或删除配置项得到适当管理的活动，例如通过提交变更请求或服务请求。
Configuration Identification (Service Transition) The Activity responsible for collecting information about Configuration Items and their Relationships, and loading this information into the CMDB. Configuration Identification is also responsible for labelling the CIs themselves, so that the corresponding Configuration Records can be found.	組態識別 (服務轉換) 一個活動，負責蒐集有關組態項目資訊及其關係，並將這些資訊存入組態管理資料庫。組態識別同時也需標示組態項目，讓相對應的組態紀錄可以被找到。	配置识别 (服务转换) 负责收集关于配置项及其关系的信息，并将此信息载入 CMDB 的活动。配置识别还负责标记配置项本身，以便可以找到对应的配置记录。

Term and Definition	[繁] 名詞 及 定義	[簡] 术语 与 定义
Configuration Item (CI) (Service Transition) Any Component that needs to be managed in order to deliver an IT Service. Information about each CI is recorded in a Configuration Record within the Configuration Management System and is maintained throughout its Lifecycle by Configuration Management. CIs are under the control of Change Management. CIs typically include IT Services, hardware, software, buildings, people, and formal documentation such as Process documentation and SLAs.	組態項目 (服務轉換) 任何組件必須被管理以遞送 IT 服務。每個組態項目的資訊都被存在組態管理資料庫的組態紀錄中，在其生命週期中被組態管理所維護。組態項目被變更管理所管控。組態項目通常包括 IT 服務、硬體、軟體、建築物、人員和正式文件，如流程文件和服務等級協議。	配置項 (CI) (服务转换) 为提供 IT 服务而需要进行管理的任何组件。每个配置项的有关信息记入配置管理系统内的配置记录，并由配置管理在信息的整个生命周期内维护。配置项受变更管理的控制。配置项通常包括 IT 服务、软硬件、建筑、人员和正式文档，例如流程文档和服务级别协议。
Configuration Management (Service Transition) The Process responsible for maintaining information about Configuration Items required to deliver an IT Service, including their Relationships. This information is managed throughout the Lifecycle of the CI. Configuration Management is part of an overall Service Asset and Configuration Management Process.	組態管理 (服務轉換) 一個流程，負責維護 IT 服務遞送所需組態項目的相關資訊，也包含組態項目間的關係。這些組態項目的資訊在其整個生命週期中都被管理。組態管理是整個服務資產及組態管理流程的一部分。	配置管理 (服务转换) 负责维护提供 IT 服务所需配置项（包括它们的关系）有关信息的流程。此信息在配置项的整个生命周期得到管理。配置管理是总体服务资产与配置管理流程的一部分。
Configuration Management Database (CMDB) (Service Transition) A database used to store Configuration Records throughout their Lifecycle. The Configuration Management System maintains one or more CMDBs, and each CMDB stores Attributes of CIs, and Relationships with other CIs.	組態管理資料庫 (服務轉換) 一個資料庫，用來儲存組態紀錄的整個生命週期。組態管理系統維護一個或多個組態管理資料庫，每一個組態管理資料庫儲存組態項目的屬性和關係。	配置管理数据库 (CMDB) (服务转换) 用于在整个生命周期保存配置记录的数据库。配置管理系统维护一个或多个 CMDB，而每个 CMDB 保存配置项的属性和与其它配置项的关系。
Configuration Management System (CMS) (Service Transition) A set of tools and databases that are used to manage an IT Service Provider's Configuration data. The CMS also includes information about Incidents, Problems, Known Errors, Changes and Releases; and may contain data about employees, Suppliers, locations, Business Units, Customers and Users. The CMS includes tools for collecting, storing, managing, updating, and presenting data about all Configuration Items and their Relationships. The CMS is maintained by Configuration Management and is used by all IT Service Management Processes. See Configuration Management Database, Service Knowledge Management System.	組態管理系統 (服務轉換) 一組工具與資料庫，用來管理 IT 服務提供者的組態資料。組態管理系統包含事故、問題、已知錯誤、變更和發行，也可能包含有關員工、供應商、位置、營運單位、客戶和使用者的資料。組態管理系統是蒐集、儲存、管理、更新和展示所有組態項目的資料及其關係的工具。組態管理系統由組態管理所維護，並被所有 IT 服務管理流程所使用。 參考「組態管理資料庫 Configuration Management Database」、「服務知識管理系統 Knowledge Management System」	配置管理系统 (CMS) (服务转换) 一套工具和数据库，用于管理 IT 服务提供商的配置数据。CMS 还包括关于事件、问题、已知错误、变更和发布的信息；并且可以包含关于雇员、供应商、地点、业务部门、客户和用户的信息。CMS 包括收集、保存、管理、更新和显示所有配置项及其关系相关数据的工具。CMS 由配置管理维护，为所有 IT 服务管理流程所用。 参见配置管理数据库，服务知识管理系统。

Term and Definition	[繁] 名詞 及 定義	[簡] 术语 与 定义
Configuration Record (Service Transition) A Record containing the details of a Configuration Item. Each Configuration Record documents the Lifecycle of a single CI. Configuration Records are stored in a Configuration Management Database.	組態紀錄 (服務轉換) 一項紀錄，包含組態項目的詳細資料。每一個組態紀錄記載一個組態項目的生命週期。組態紀錄儲存在組態管理資料庫中。	配置记录 (服务转换) 包含配置项详细信息的记录。每个配置记录记录了一个配置项的生命周期。配置记录保存在配置管理数据库中。
Configuration Structure (Service Transition) The hierarchy and other Relationships between all the Configuration Items that comprise a Configuration.	組態結構 (服務轉換) 構成一個組態的所有組態項目之間的階層和關係。	配置结构 (服务转换) 构成配置的所有配置项间的等级和其它关系。
Continual Service Improvement (CSI) (Continual Service Improvement) A stage in the Lifecycle of an IT Service and the title of one of the Core ITIL publications. Continual Service Improvement is responsible for managing improvements to IT Service Management Processes and IT Services. 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. See Plan-Do-Check-Act.	持續服務改善 持續性服務改善 IT 服務的生命週期當中的一個階段，也是一本 ITIL 核心出版物的書名。 持續性服務改善負責管理 IT 服務管理流程和 IT 服務的改善。IT 服務提供者的績效是被持續性的記錄並對流程、IT 服務和 IT 基礎架構進行改善以提升效率、有效性和成本有效性。 參考「規劃-執行-檢查-行動 Plan-Do-Check-Act」	持续服务改进 (CSI) (持续服务改进) IT 服务生命周期的一个阶段，核心 ITIL 出版物之一的名称。 持续服务改进负责管理对 IT 服务管理流程和 IT 服务的改进。IT 服务提供商的性能得到不断测量，并对流程、IT 服务和 IT 基础架构进行改进，以便提高效率、效能和成本效益。 参见计划-执行-检查-行动。
Continuous Availability (Service Design) An approach or design to achieve 100% Availability. A Continuously Available IT Service has no planned or unplanned Downtime.	持續可用性 (服務設計) 一種達到百分之百可用性的設計方式。一個具持續性可用性的 IT 服務沒有計畫性或是非計畫性的中斷時間。	连续可用性 (服务设计) 实现 100% 可用性的一种方法或设计。连续可用的 IT 服务没有计划内或计划外的中断时间。
Continuous Operation (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.	持續性營運 (服務設計) 一種方法或設計，可以消除 IT 服務的計畫性中斷時間。需注意的是，單獨的組態項目可以是無法運作，但整體 IT 服務必須是可用的。	连续运营 (服务设计) 一种消除 IT 服务的计划内中断时间的方法或设计。注意：即使个别配置项可以停止，IT 服务还是可用的。
Contract A legally binding Agreement between two or more parties.	合約 介於兩個或更多團體之間具法律效力的協議。	合同 双方或多方之间有法律约束力的协议。
Contract Portfolio (Service Strategy) A database or structured Document used to manage Service Contracts or Agreements between an IT Service Provider and their Customers. Each IT Service delivered to a Customer should have a Contract or other Agreement which is listed in the Contract Portfolio. See Service Portfolio, Service Catalogue.	合約組合 (服務策略) 一個資料庫或是結構化文件，用來管理 IT 服務提供者及其客戶之間服務合約或是協議。每個遞送給客戶的 IT 服務應有合約或是其他協議列於合約組合中。 參考「合約組合 Service Portfolio」、「合約目錄 Service Catalogue」	合同组合 (服务战略) 用于管理 IT 服务提供商与客户间服务合同或协议的数据库或结构化文档。为客户提供的每项 IT 服务都应该有合同组合中列出的合同或其它协议。 参见服务组合，服务目录。

Term and Definition	[繁] 名詞 及 定義	[簡] 术语 与 定义
Control A means of managing a Risk, ensuring that a Business Objective is achieved, or ensuring that a Process is followed. Example Controls 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.	控制 一種方法用以管理風險，確保營運目標被達成，或是確保流程被遵循。舉例來說，控制包含政策、程序、角色、磁碟陣列、門鎖等等。一個控制有時候又被稱為對策或是防護。控制也代表管理組態項目、系統或是 IT 服務的使用或行為。	控制 一种管理风险，确保实现业务目标或遵守流程的方法。控制的例子包括政策、程序、角色、RAID、门锁等。控制有时称为对策或安全措施。 控制还意味着管理配置项、系统或 IT 服务的使用或行为。
Control Objectives for Information and related Technology (COBIT) See COBIT.	控制目標 參考「COBIT」	信息及相关技术控制目标 (COBIT) 参见 COBIT。
Control Perspective (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. Example Control Perspectives include Reactive and Proactive management within IT Operations, or a Lifecycle view for an Application Project team.	控制觀點 (服務策略) 一個方法，用以管理 IT 服務、流程、功能與資產。相同的 IT 服務、流程，可有數種不同的控制觀點，讓不同的個人或是團隊可以專注在關於他們特定角色的重要事項上。控制觀點的範例，包含在 IT 維運中主動與被動的管理，或是對於應用程式專案團隊的生命週期觀點。	控制方法 (服务战略) 一种管理 IT 服务、流程、功能、资产等的方法。对同一个 IT 服务、流程等可以有多种不同的控制方法，允许不同的个人或团队关注他们具体角色的重要性和相关性。控制方法的例子包括 IT 运营中的被动和主动管理，以及对应用项目团队的生命周期管理的观点。
Control Processes The ISO/IEC 20000 Process group that includes Change Management and Configuration Management.	控制流程 ISO/IEC 20000 中，包含變更管理和組態管理的流程群組。	控制流程 ISO/IEC 20000 流程组，包括变更管理和配置管理。
Core Service (Service Strategy) An IT Service that delivers basic Outcomes desired by one or more Customers. See Supporting Service, Core Service Package.	核心服務 (服務策略) 一個 IT 服務，遞送一個或多個客戶所期望的基本結果。 參考「支援服務 Supporting Service」、「套裝核心服務 Core Service Package」	核心服务 (服务战略) 提供满足一个或多个客户期望的基本结果的 IT 服务。 参见支持服务、核心服务包。
Core Service Package (CSP) (Service Strategy) A detailed description of a Core Service that may be shared by two or more Service Level Packages. See Service Package.	核心服務套裝 (服務策略) 可被一個或多個服務等級套裝共用的核心服務的詳細說明。 參考「服務套裝 Service Package」	核心服务包 (CSP) (服务战略) 核心服务的详细描述, 可以被两个或多个服务级别包共享。 参见服务包。
Cost 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.	成本 花費在特定活動、IT 服務或是營運單位的金錢總數。成本包含實際的成本(金錢)，抽象的成本，像是人員的時間和折舊。	成本 花在具体活动、IT 服务或业务部门上的费用。成本包括实际费用(钱)、名义成本(例如人员的时间)和折旧。

Term and Definition	[繁] 名詞 及 定義	[簡] 术语 与 定义
Cost Benefit Analysis An Activity that analyses and compares the Costs and the benefits involved in one or more alternative courses of action. See Business Case, Net Present Value, Internal Rate of Return, Return on Investment, Value on Investment.	成本效益分析 個活動，分析和比較在一或多個可供選擇的行動方案所需的成本和效益。 參考「營運案例 Business Case」、「淨現值 Net Present Value」、「內部報酬率 Internal Rate of Return」、「投資報酬率 Return on Investment」、「投資價值 Value on Investment」	成本效益分析 分析比较一个或多个可选行动过程涉及的成本和效益的活动。 参见商业论证，净现值，内部回报率，投资回报，投资价值。
Cost Centre (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.	成本中心 (服務策略) 一個營運單位或專案，可以被分派成本。成本中心並不對所提供的服務收費。IT 服務提供者可以成本中心或是利潤中心型式運作。	成本中心 (服务战略) 分配成本的业务部门或项目。成本中心不对所提供的服务收费。IT 服务提供商可以作为成本中心或利润中心运行。
Cost Effectiveness A measure of the balance between the Effectiveness and Cost of a Service, Process or activity, A Cost Effective Process is one which achieves its Objectives at minimum Cost. See KPI, Return on Investment, Value for Money.	成本有效性 一種度量方式，度量服務、流程或活動的效度和成本的平衡。一個有成本效益的流程，意指其可以用最低的成本達成其目標。 參考「關鍵性績效指標 KPI」、「投資報酬率 Return on Investment」、「現金價值 Value for Money」	成本效益 服务、流程或活动的效益与成本间平衡的测量，成本效益流程就是以最小的成本达到目标的流程。 参见 KPI，投资回报，物有所值。
Cost Element (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.	成本元素 (服務策略) 在預算編列和會計中成本分派的一種中間等級的分類。最高的分類等級是成本類型。舉例來說，一個『人員』的成本類型可能有薪資總額、員工福利、出差費、訓練、加班費等成本元素。成本元素可以再進一步被向下分為成本單位。舉例來說，成本元素『出差費』可能包含的成本單位有旅館、交通和膳食費用等等。	成本要素 (服务战略) 预算编制和核算中分配的成本的中级类别。最高级的类别是成本类型。例如“人员”的成本类型可以有工资、福利、开支、培训、加班费等成本要素。成本要素可以进一步分为成本单位。例如，成本要素“开支”可以包括酒店、交通、餐饮等的成本单位。
Cost Management (Service Strategy) A general term that is used to refer to Budgeting and Accounting, sometimes used as a synonym for Financial Management	成本管理 (服務策略) 一個代表預算編列和會計的一般性用語，有時候被視為財務管理的同意字。	成本管理 (服务战略) 用于对预算和核算的通称，有时用作财务管理的同义词
Cost Type (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 Cost Element, Cost Type.	成本類型 (服務策略) 在預算編列和會計中，成本被分派的最高等級的分類。舉例來說，硬體、軟體、人員、建築設施，外部或轉帳。 參考「成本元素 Cost Element」、「成本類型 Cost Type」	成本类型 (服务战略) 预算编制和核算中分配的成本的最高级类别。例如软硬件、人员、住宿、外部和转移。 参见成本要素，成本类型。

Term and Definition	[繁] 名詞 及 定義	[簡] 术语 与 定义
Cost Unit (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 Cost Type.	成本單位 (服務策略) 在預算編列和會計中，成本被分派的最低等級的分類。成本單位通常是容易計算的事物(如員工數量、軟體證書)或是容易量測的(如中央處理器使用率、使用的電量)。成本單位通常包含於成本元素中。舉例來說，成本元素『出差費』可能包含的成本單位有旅館、交通和膳食費用等等。 參考「成本類型 Cost Type」	成本单位 (服务战略) 分配成本时最低级的类别，成本单位通常是容易计算(例如人员数量、软件许可)或测量的事物(例如 CPU 的使用、耗电)。成本单位包含在成本要素中。例如，“开支”的成本要素可以包括酒店、交通、餐饮等的成本单位。 参见成本类型。
Countermeasure Can be used to refer to any type of Control. The term Countermeasure is most often used when referring to measures that increase Resilience, Fault Tolerance or Reliability of an IT Service.	對策 可被用來表示任何型式之控制。對策最常被用來表示那些可以提升 IT 服務的恢復力、容錯或是可靠度的方法。	对策 可用于指代任何类型的控制。对策一词最常用于指能够提高 IT 服务的恢复力、容错性或可靠性的措施。
Course Corrections 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.	計畫執行修正 對已經開始的計畫或活動所做的變更，以確保其可達成目標。計畫執行修正通常是監控進行所產生的結果。	修正措施 对已开始的计划或活动进行的变更，目的是确保它能达到目标。修正措施是根据监督进度的结果进行的。
CRAMM A methodology and tool for analysing and managing Risks. CRAMM was developed by the UK Government, but is now privately owned. Further information is available from http://www.cramm.com/	英國國家電腦局風險分析和管理工作方法 一種分析和管理工作風險的方法論及工具。CRAMM 是英國政府所發展，但現在已公開。詳 http://www.cramm.com/	CRAMM 分析和管理工作风险的方法和工具。CRAMM 由英国政府开发，但是现在被私人所有。进一步的信息可以访问 http://www.cramm.com/
Crisis Management 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.	危機管理 此流程負責對廣泛營運持續的管理。危機管理團隊負責策略性的議題，像是管理媒體關係和股東的信任，並決定啟動營運持續性計畫的時機。	危机管理 负责管理更广泛含意的业务连续性的流程。危机管理团队负责战略问题，例如管理媒体关系和股东的信心，并决定何时调用业务连续性计划。
Critical Success Factor (CSF) Something that must happen if a Process, Project, Plan, or IT Service is to succeed. KPIs are used to measure the achievement of each CSF. For example a CSF of “protect IT Services when making Changes” could be measured by KPIs such as “percentage reduction of unsuccessful Changes”, “percentage reduction in Changes causing Incidents” etc.	關鍵成功因素 一個流程、專案、計畫或是 IT 服務成功所必要的事物。關鍵性績效指標被用來量測每一個關鍵性成功要素達成狀況。舉例來說，一個「進行變更時保護 IT 服務」的關鍵性成功要素可以「不成功的變更減少的百分比」、「因為變更產生的事故減少的百分比」等關鍵性績效指標來量測。	关键成功因素 (CSF) 如果流程、项目、计划 或 IT 服务要成功，必须发生的某事。KPI 用于测量每个 CSF 的成绩。例如，“进行变更时保护 IT 服务”的 CSF 可以用“不成功变更的百分比下降”、“变更引起的故障比例下降”等这样的 KPI 来测量。

Term and Definition	[繁] 名詞 及 定義	[簡] 术语 与 定义
Culture A set of values that is shared by a group of people, including expectations about how people should behave, ideas, beliefs, and practices. See Vision.	文化 一群人所有的一組價值觀，包含對人員行為、想法、信仰和實務的期望。 參考「願景 Vision」	文化 一群人共享的一组价值观，包括对人员的行为、想法、信仰和实践方式的期望。 参见愿景。
Customer 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 Customers is also sometimes informally used to mean Users, for example "this is a Customer focussed Organisation".	客戶 購買產品或是服務的人。IT 服務的客戶是指定義且同意服務等級目標的人員或團體。客戶這個用語有時候非正式的代表使用者，舉例來說：『這是客戶聚焦的組織』。	客户 (Customer) 购买商品或服务的人。IT 服务提供商的客户是定义和达成服务级别目标的人员或团体。客户一词有时还用于表示用户，例如“这是一家关注客户的组织”。
Customer Portfolio (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 Contract Portfolio, Service Portfolio.	客戶組合 (服務策略) 一個資料庫或是結構化的文件，記錄所有 IT 服務提供者的所有客戶。客戶組合是營運關係經理對客戶的觀點，而客戶使用 IT 服務提供者提供的服務。 參考「合約組合 Contract Portfolio」、 「服務組合 Service Portfolio」	客户组合 (服务战略) 用于记录 IT 服务提供商所有客户的数据库或结构化文档。客户组合是业务关系经理了解接受 IT 服务提供商服务的客户的视图。 参见合同组合，服务组合。
Dashboard (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 or Incident Diagnosis.	監控顯示板 (服務維運) 對整體 IT 服務績效和可用性的圖像化展示。監控顯示板的圖象是即時更新的，並包含管理報表和網頁。監控顯示板可被用來協助服務等級管理、事故管理和事故診斷。	仪表板 (服务运营) 总体 IT 服务性能和可用性的图形表示。仪表板的显示可以实时更新，也可以包含在管理报告和网页中。仪表板可用于支持服务级别管理，事件管理或故障诊断。
Data-to-Information-to-Knowledge-to-Wisdom (DIKW) A way of understanding the relationships between data, information, knowledge, and wisdom. DIKW shows how each of these builds on the others.	資料-資訊-知識-智慧轉化機制 一個了解資料、資訊、知識和智慧之間關係的方法。資料-資訊-知識-智慧轉化機制展示了它們如何在彼此之間建構起來。	数据到信息到知识到智慧 (DIKW) 一种理解数据、信息、知识和智慧之间关系的方法。DIKW 显示了它们彼此的依赖方式。
Definitive Media Library (DML) (Service Transition) One or more locations in which the definitive and approved versions of all software Configuration Items are securely stored. The DML may also contain associated CIs such as licenses and documentation. The DML is a single logical storage area even if there are multiple locations. All software in the DML is under the control of Change and Release Management and is recorded in the Configuration Management System. Only software from the DML is acceptable for use in a Release.	最終媒體庫 (服務轉換) 一個或多個可以安全的存放所有確定並被認可的軟體組態項目的地點。最終媒體庫也可包含相關的組態項目，如許可證和文件。最終媒體庫是邏輯上單一的儲存地區，實際上可存放在數個地區。在最終媒體庫的所有軟體必需在變更和發行管理的控制之下，並且記錄在組態管理系統中。只有在最終媒體庫取得的軟體才可以在發行中使用。	最终介质库 (DML) (服务转换) 所有软件配置项的最终和批准版本安全保存的一个或多个地点。DML 还可以包含相关的配置项，例如许可和文档。即使存在多个地点，DML 也是一个逻辑存储区。DML 中所有的软件都受变更和发布管理的控制，同时记入配置管理系统。只有来自 DML 的软件才可用于发布。

Term and Definition	[繁] 名詞 及 定義	[簡] 术语 与 定义
Deliverable <p>Something that must be provided to meet a commitment in a Service Level Agreement or a Contract. Deliverable is also used in a more informal way to mean a planned output of any Process.</p>	交付項目 <p>一些事物，需被提供以符合服務等級協議或是合約中的承諾。交付項目非正式的代表任何流程中有計畫的輸出。</p>	交付物 <p>必须提供才能履行服务级别协议或合同承诺的某物。在不太正式的场合，可交付物也用于表示任何流程的计划输出。</p>
Demand Management <p>Activities that understand and influence Customer demand for Services and the provision of Capacity to meet these demands. At a Strategic level Demand Management can involve analysis of Patterns of Business Activity and User Profiles. At a Tactical level it can involve use of Differential Charging to encourage Customers to use IT Services at less busy times. See Capacity Management.</p>	需求管理 <p>一組活動，了解和影響客戶對服務的需求及提供容量以符合這些需求。策略層級的需求管理涵蓋分析營運活動樣態和使用者特性。戰術性層級可以涵蓋使用差別計價以鼓勵客戶在服務比較不繁忙的時間使用 IT 服務。 參考「容量管理 Capacity Management」</p>	需求管理 <p>了解和影响客户对服务的需求以及提供相应容量以满足这些需求的活动。在战略级别，需求管理可以包括业务活动方式和用户资料的分析。在战术级别，它可以包括使用差别收费鼓励客户在不太繁忙的时段使用 IT 服务。 参见容量管理。</p>
Deming Cycle <p>Synonym for Plan Do Check Act.</p>	戴明循環 <p>「規劃-執行-檢查-行動 Plan Do Check Act」的同義字。</p>	戴明循环 <p>计划-执行-检查-行动的同义词。</p>
Dependency <p>The direct or indirect reliance of one Process or Activity upon another.</p>	依賴性 <p>一個流程或活動彼此間直接或間接依賴的關係。</p>	依赖性 <p>一个流程或活动对另一流程或活动直接或间接的依赖。</p>
Deployment <p>(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. See Rollout.</p>	部署 <p>(服務轉換) 負責將新的或變更的硬體、軟體、文件、流程等移至線上環境的活動。部署是發行和部署管理流程的一部分。 參考「部署 Rollout」</p>	部署 <p>(服务转换) 负责将新的或变更的软硬件、文档、流程等迁移到实时环境的活动。部署是发布和部署管理流程的一部分。 参见实施计划。</p>
Depreciation <p>(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.</p>	折舊 <p>(服務策略) 一個度量，度量資產在其生命中價值的降低。它以耗損、消費或是其他有用的經濟價值為依據。</p>	折旧 <p>(服务战略) 资产的价值随寿命减少的计算。它基于磨损、消耗或其它有用经济价值的减少。</p>
Design <p>(Service Design) An Activity or Process that identifies Requirements and then defines a solution that is able to meet these Requirements. See Service Design.</p>	設計 <p>(服務設計) 一個活動或是流程，負責識別需求，及定義可以符合這些需求的解決方案。 參考「服務設計 Service Design」</p>	设计 <p>(服务设计) 识别需求然后定义能够满足这些需求的解决方案的活动或流程。 参见服务设计。</p>
Detection <p>(Service Operation) A stage in the Incident Lifecycle. Detection results in the Incident becoming known to the Service Provider. Detection can be automatic, or can be the result of a User logging an Incident.</p>	偵測 <p>(服務維運) 事故生命週期中的一個階段。偵測可讓服務提供者知道事故發生。偵測可以是自動的或是由使用者記錄一個事故的發生。</p>	检测 <p>(服务运营) 故障生命周期中的一个阶段。检测使服务提供商能够了解故障。检测可以是自动的，也可以是用户记录故障的结果。</p>

Term and Definition	[繁] 名詞 及 定義	[簡] 术语 与 定义
Development (Service Design) The Process responsible for creating or modifying an IT Service or Application. Also used to mean the Role or group that carries out Development work.	開發 (服務設計) 負責產生或是修改一個 IT 服務或是應用程式的流程。也被用來代表進行發展工作的角色或群組。	开发 (服务设计) 负责创建或修改 IT 服务或应用的流程。还用于表示执行开发工作的角色或小组。
Development Environment (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 Environments or Live Environments. See Development.	開發環境 (服務設計) 用來產生或是修改 IT 服務或是應用程式的環境。一般而言，開發環境不需要有和測試環境或線上環境同等級的管控措施。 參考「開發 Development」	开发环境 (服务设计) 用于创建或修改 IT 服务或应用的环境。开发环境通常不受与测试环境或实时环境同一级别的控制。 参见开发。
Diagnosis (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.	診斷 (服務維運) 係指事故及問題生命週期的其中一階段。診斷的目的為辨識事故的變通方法或問題的根本原因。	诊断 (服务运营) 故障和问题生命周期中的一个阶段。诊断的目的是确定故障的规避措施或问题的根本原因。
Diagnostic Script (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.	診斷腳本 (服務維運) 係指一套被服務台人員使用的結構化問題，以確保他們得以問正確的問題，同時協助他們分類、解決、並指派事故。診斷腳本也可讓使用者取得，以協助他們診斷及解決自己的事故。	诊断脚本 (服务运营) 服务台人员使用的一套结构化问题，以确保他们询问正确的问题，帮助他们分类、解决和分配故障。诊断脚本还可以帮助用户诊断和解决自己的故障。
Differential Charging A technique used to support Demand Management by charging different amounts for the same IT Service Function at different times.	差別計價 係指對相同 IT 服務功能在不同時間收取不同費用，而用以需求管理的一種技術。	差别收费 通过对相同的 IT 服务功能在不同的时间收取不同的成本以支持需求管理的一种方法。
Direct Cost (Service Strategy) A cost of providing an IT Service which can be allocated in full to a specific Customer, Cost Centre, Project etc. For example cost of providing non-shared servers or software licenses. See Indirect Cost.	直接成本 (服務策略) 係指能全部分配至特定客戶、成本中心或專案執行 IT 服務所需的成本。例如，非共用主機或軟體授權的提供成本。 參考「間接成本 Indirect Cost」	直接成本 (服务战略) 提供 IT 服务的成本，可以全部分配给具体的客户、成本中心、项目等。例如，提供非共享服务器或软件许可的成本。 参见间接成本。
Directory Service (Service Operation) An Application that manages information about IT Infrastructure available on a network, and corresponding User access Rights.	目錄服務 (服務維運) 係指一個管理有關 IT 基礎架構在網路的可用資訊及相對應使用者存取權限資訊的應用程式。	目录服务 (服务运营) 管理网络上可用 IT 基础架构和相应用户访问权限有关信息的应用。
Do Nothing (Service Design) A Recovery Option. The Service Provider formally agrees with the Customer that Recovery of this IT Service will not be performed.	不採取行動 (服務設計) 係指一種復原選項。服務提供者與客戶正式同意某一 IT 服務的復原將不予執行。	无需恢复 (服务设计) 一种恢复选项。服务提供商与客户正式同意：无需进行此 IT 服务的恢复。

Term and Definition	[繁] 名詞 及 定義	[簡] 术语 与 定义
Document Information in readable form. A Document may be paper or electronic. For example a Policy statement, Service Level Agreement, Incident Record, diagram of computer room layout. See Record.	文件 係指資訊呈現在可讀的形式。文件可為紙本或電子的。例如：政策、服務等級協議、事故紀錄或電腦機房配置圖。 參考「紀錄 Record」	文档 可读形式的信息。文档可以是纸质或电子形式。例如政策声明，服务级别协议，故障记录，计算机房布局图。 参见记录。
Downtime (Service Design) (Service Operation) The time when a Configuration Item or IT Service is not Available during its Agreed Service Time. The Availability of an IT Service is often calculated from Agreed Service Time and Downtime.	中斷時間 (服務設計) (服務維運) 係指組態項目或 IT 服務在同意服務時間中不可使用的時間。IT 服務的可用性通常會使用同意服務時間及中斷時間進行計算。	中断时间 (服务设计) (服务运营) 在约定服务时间内，配置项或 IT 服务不可用的时间。IT 服务的可用性经常通过约定服务时间和中断时间计算。
Driver Something that influences Strategy, Objectives or Requirements. For example new legislation or the actions of competitors.	驅動因素 係指會影響策略、目標或需求的事物。例如，新法規或競爭對手的行動。	驱动力 影响战略、目标或需求的某事。例如新的法规或竞争者的行动。
Early Life Support (Service Transition) Support provided for a new or Changed IT Service for a period of time after it is Released. During Early Life Support the IT Service Provider may review the KPIs, Service Levels and Monitoring Thresholds, and provide additional Resources for Incident and Problem Management.	上線初期支援 (服務轉換) 係指提供變更 IT 服務上線後一段時間的支援。在早期生命支援中，IT 服務提供者得以審查關鍵性績效指標、服務等級及監控臨界值，同時提供事故及問題管理額外資源。	早期支持 (服务转换) 在发布后，为新的或变更的 IT 服务提供的一段时间的支持。在早期支持阶段，IT 服务提供商可以审查 KPI、服务级别和监视阈值，并为故障和问题管理提供额外的资源。
Economies of scale (Service Strategy) The reduction in average Cost that is possible from increasing the usage of an IT Service or Asset. See Economies of Scope.	規模經濟 (服務策略) 係指平均成本可能因 IT 服務或資產使用量增加而降低。 參考「範疇經濟 Economies of Scope」	规模经济 (服务战略) 从提高 IT 服务或资产的使用可以使平均成本降低。 参见范围经济。
Economies of scope (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 existing IT Infrastructure. See Economies of Scale.	範疇經濟 (服務策略) 係指使用既有資產達成附加目的，藉以降低 IT 服務的成本。例如，以現有的 IT 基礎架構交付一新 IT 服務。 參考「規模經濟 Economies of Scale」	范围经济 (服务战略) 通过将现有的资产用于其它目的，减少分配给 IT 服务的成本。例如用现有的 IT 基础架构提供新的 IT 服务。 参见规模经济。
Effectiveness (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 KPI.	有效性 (持續服務改善) 係指衡量某流程、服務或活動是否達到其目標之程度。一個具效果的流程或活動應滿足其已議定的目標。 參考「關鍵性績效指標 KPI」	效能 (持续服务改进) 测量是否已实现流程、服务或活动的目标的尺度。有效的流程或活动应该达到约定的目标。 参见 KPI。

Term and Definition	[繁] 名詞 及 定義	[簡] 术语 与 定义
Efficiency (Continual Service Improvement) A measure of whether the right amount of resources have 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 KPI.	效率 (持續服務改善) 係指衡量是否以適當的資源數量投入於某流程、服務或活動中。一個具效率的流程應以最少的时间、金錢、人員等資源達到其目標。 參考「關鍵性績效指標 KPI」	效率 (持续服务改进) 测量是否已将正确数量的资源用于提供流程、服务或活动的尺度。有效的流程应该用最少量的时间、金钱、人员或其它资源实现其目标。 参见 KPI。
Emergency Change (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 Emergency Change Advisory Board (ECAB).	緊急變更 (服務轉換) 係指必須盡快開始的變更。例如，解決重大事故或施行安全性修補。變更管理流程通常有一套專門的流程用以處理緊急變更。 參考「緊急變更諮詢委員會 Emergency Change Advisory Board (ECAB)」	紧急变更 (服务转换) 必须尽快引入的变更。例如为了解决主要事故或实施安全补丁。变更管理流程通常会有特定的程序来处理紧急的变更。 参见紧急变更顾问委员会 (ECAB)。
Emergency Change Advisory Board (ECAB) (Service Transition) A sub-set of the Change Advisory Board who make decisions about high impact Emergency Changes. Membership of the ECAB may be decided at the time a meeting is called, and depends on the nature of the Emergency Change.	緊急變更諮詢委員會 (服務轉換) 係指變更諮詢委員會的特殊層級，其將針對具高衝擊的緊急變更下決議。緊急變更諮詢委員會的成員可能經由相關會議決議，並視緊急變更的性質而組成。	紧急变更顾问委员会 (ECAB) (服务转换) 变更顾问委员会的一部分，负责具有重大影响的紧急变更决策。ECAB 的成员可以在召集会议时确定，并取决于紧急变更的性质。
Environment (Service Transition) A subset of the IT Infrastructure that is used for a particular purpose. For Example: Live Environment, Test Environment, Build Environment. It is possible for multiple Environments to share a Configuration Item, for example Test and Live Environments may use different partitions on a single mainframe computer. Also used in the term Physical Environment to mean the accommodation, air conditioning, power system etc. Environment is also used as a generic term to mean the external conditions that influence or affect something.	環境 (服務轉換) 係指因特定目的而設置的 IT 基礎架構。例如，線上環境、測試環境與建置環境。其中，多種環境共用一個組態項目的情況是可能發生的，例如測試與線上環境可能會在單一的大型電腦主機上使用不同區段。此外，亦會使用實體環境來代表設施、空調與電源系統等項目。「環境」也通常被視為影響某事物之外在環境的總稱。	环境 (服务转换) IT 基础架构的一部分，用于特定的目的。例如：实时环境，测试环境，构建环境。多个环境可以共享配置项，例如测试和实时环境可以使用一台大型机上的不同分区。还用作物理环境一词，表示食宿、空调、电力系统等。 环境还用作一种通称，表示影响某物的外部条件。
Error (Service Operation) A design flaw or malfunction that causes a Failure of one or more Configuration Items or IT Services. A mistake made by a person or a faulty Process that impacts a CI or IT Service is also an Error.	錯誤 (服務維運) 係指因設計瑕疵或機能失常導致一或多個組態項目、IT 服務發生失效的狀況。因人員操作失誤或錯誤的程序而影響組態項目或 IT 服務者亦是錯誤的一種。	错误 (服务运营) 设计的缺陷或故障，导致一个或多个配置项，或者 IT 服务失败。人为造成的错误或影响配置项或 IT 服务的有缺陷流程也是错误。

Term and Definition	[繁] 名詞 及 定義	[簡] 术语 与 定义
Escalation (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.	升級 (服務維運) 係指為了滿足服務等級目標或客戶期望須額外擷取資源的一種活動。「升級」可能發生於任何 IT 服務管理程序中，其中以事故管理、問題管理與客戶抱怨處理程序中最為常見。「升級」可分為功能性升級與階層性升級兩種。	升级 (服务运营) 在需要时获得额外资源，以达到服务级别目标或客户期望的活动。任何 IT 服务管理流程内部都可以需要升级，但是升级常常与故障管理、问题管理和客户投诉的管理有关联。有两种类型的升级：功能性升级和管理性升级。
eSourcing Capability Model for Client Organizations (eSCM-CL) (Service Strategy) A framework to help Organisations guide their analysis and decisions on Service Sourcing Models and Strategies. eSCM-CL was developed by Carnegie Mellon University. See eSCM-SP.	客戶組織的電子化服務成熟度模型 (服務策略) 係指協助組織分析、決定其服務來源模型與策略的一種架構。客戶組織的電子化服務成熟度模型發展自美國卡內基美隆大學 (Carnegie Mellon University)。 參考「服務提供者的電子化服務成熟度模型 eSCM-SP」	针对客户的电子外包能力模型 (eSCM-CL) (服务战略) 一个帮助机构指导他们对服务采购模型和战略进行分析和决策的框架。eSCM-CL 由卡内基梅隆大学开发。 参见 eSCM-SP。
eSourcing Capability Model for Service Providers (eSCM-SP) (Service Strategy) A framework to help IT Service Providers develop their IT Service Management Capabilities from a Service Sourcing perspective. eSCM-SP was developed by Carnegie Mellon University. See eSCM-CL.	服務提供者的電子化服務成熟度模型 (服務策略) 係指從服務提供的角度協助 IT 服務提供者發展 IT 服務管理能力的一種架構。服務來源的電子化服務成熟度模型發展自美國卡內基美隆大學 (Carnegie Mellon University)。 參考「客戶組織的電子化服務成熟度模型 eSCM-CL」	针对服务提供商的电子外包能力模型 (eSCM-SP) (服务战略) 一个帮助 IT 服务提供商从服务采购的角度发展他们的 IT 服务管理能力的框架。eSCM-SP 由卡内基梅隆大学开发。 参见 eSCM-CL。
Estimation 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.	估算 係指使用過去經驗對指標或成本提供一近似的數據。「估算」也常被使用在容量與可用性管理，是最為便宜與準確的一種模型方法。	估算 利用经验得出指标或成本的近似值。估算还用于容量和可用性管理，作为最廉价和最低精确度的建模方法。
Evaluation (Service Transition) The Process responsible for assessing a new or Changed IT Service to ensure that Risks have been managed and to help determine whether to proceed with the Change. Evaluation is also used to mean comparing an actual Outcome with the intended Outcome, or comparing one alternative with another.	評估 (服務轉換) 係指流程負責對新的或變更的 IT 服務進行評價，藉以確保相關風險已進行管理，或作為是否繼續執行該變更之判定。「評估」通常意指將實際的結果與預期的結果或另一選擇進行比較。	评价 (服务转换) 负责评估新的或变更的 IT 服务的流程，确保风险已得到管理，并有助于确定是否继续进行变更。 评价还用于表示实际结果与预期结果的比较，或者各种选择的比较。

Term and Definition	[繁] 名詞 及 定義	[簡] 术语 与 定义
Event (Service Operation) A change of state which has significance for the management of a Configuration Item or IT Service. The term Event 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.	事件 (服務維運) 係指對於組態項目或 IT 服務管理存有意義的狀態變更。「事件」通常意指 IT 服務、組態項目或監控系統工具所發出的警訊或相關通報項目。「事件」典型上需藉由 IT 維運人員進行處理，並通常被紀錄為事故。	事件 (服务运营) 对配置项或 IT 服务的管理有重大意义的状态变化。 事件一词还用于表示任何 IT 服务、配置项或监视工具产生的告警或通知。事件通常需要 IT 运营人员采取行动，并且经常导致故障记入日志。
Event Management (Service Operation) The Process responsible for managing Events throughout their Lifecycle. Event Management is one of the main Activities of IT Operations.	事件管理 (服務維運) 係指負責貫穿事件的生命週期管理事項的流程。事件管理是 IT 維運的主要活動。	事件管理 (服务运营) 负责在整个生命周期内管理事件的流程。事件管理是 IT 运营的主要活动之一。
Exception Report A Document containing details of one or more KPIs or other important targets that have exceeded defined Thresholds. Examples include SLA targets being missed or about to be missed, and a Performance Metric indicating a potential Capacity problem.	例外報告 係指一種文件，用來報告某數值是否超過一或多項關鍵性績效指標或其他重要目標臨界值。如：違反服務等級協議中所訂定的目標值、績效指標指出潛在容量問題等都是例外報告的一種。	异常报告 一种文档，包含已经超过定义阈值的一个或多个 KPI 或者其它重要目标的详细信息。例如未达到或将达不到的服务级别协议，以及显示潜在容量问题的性能指标。
Expanded Incident Lifecycle (Availability Management) Detailed stages in the Lifecycle of an Incident. The stages are Detection, Diagnosis, Repair, Recovery, Restoration. The Expanded Incident Lifecycle is used to help understand all contributions to the Impact of Incidents and to Plan how these could be controlled or reduced.	事故生命週期詳述 (可用性管理) 係指事故於其生命週期上的詳細狀態。狀態包含：偵測、診斷、修復、復原、還原等。「事故生命週期詳述」被用來協助了解事故衝擊、進而計畫事故處理程序，控制或降低事故發生。	扩展的故障生命周期 (可用性管理) 故障的生命周期中详细的阶段。这些阶段是检测，诊断，维修，恢复，复原。扩展的故障生命周期用于帮助理解造成故障影响的所有因素，并计划如何控制或减少它们。
External Customer A Customer who works for a different Business to the IT Service Provider. See External Service Provider, Internal Customer.	外部客戶 係指與 IT 服務提供者在不同企業組織下工作的客戶。 參考「外部服務提供者 External Service Provider」、「內部客戶 Internal Customer」	外部客戶 与 IT 服务提供商有不同的业务工作的客户。 参见外部服务提供商，内部客户。
External Metric A Metric that is used to measure the delivery of IT Service to a Customer. External Metrics are usually defined in SLAs and reported to Customers. See Internal Metric.	外部指標 係指用來計量交付予客戶的 IT 服務。外部指標通常被定義於服務等級協議中，陳述資訊予客戶。 參考「內部指標 Internal Metric」	外部指标 用于测量为客户提供的 IT 服务的尺度。外部指标通常在服务级别协议中定义，并向客户报告。 参见内部指标。
External Service Provider (Service Strategy) An IT Service Provider which is part of a different Organisation to their Customer. An IT Service Provider may have both Internal Customers and External Customers. See Type III Service Provider.	外部服務提供者 (服務策略) 係指與客戶屬不同組織的 IT 服務提供者。對 IT 服務提供者而言，客戶可分為內部客戶與外部客戶 External。 參考「第三類型服務提供者 Type III Service Provider」	外部服务提供商 (服务战略) 与客户分属不同组织的 IT 服务提供商。IT 服务提供商可以同时拥有内部客户和外部客户。 参见三类服务提供商。

Term and Definition	[繁] 名詞 及 定義	[簡] 术语 与 定义
External Sourcing Synonym for Outsourcing.	外部來源 「委外作業 Outsourcing」的同義字。	外部采购 外包的同义词。
Facilities Management (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.	設施管理 (服務維運) 係指負責管理 IT 基礎架構實體環境的功能。設備管理包含各類實體環境項目的管理，如：電源、冷卻系統、存取管理與環境監控。	设施管理 (服务运营) 负责管理 IT 基础架构所在物理环境的功能。设施管理包括管理物理环境的所有方面，例如电力和散热、建筑访问管理和环境监视。
Failure (Service Operation) Loss of ability to Operate to Specification, or to deliver the required output. The term Failure may be used when referring to IT Services, Processes, Activities, Configuration Items etc. A Failure often causes an Incident.	失效 (服務維運) 係指產品失去維運規格書或無法輸出應產出的項目。失效一詞可用於 IT 服務、流程、活動、組態項目等狀況的陳述。「失效」通常會導致事故的發生。	失效 (服务运营) 失去按规范运行或提供所需输出的能力。当指代 IT 服务、流程、活动、配置项等时，可以使用失效这个词。失效经常导致故障。
Failure Modes and Effects Analysis (FMEA) An approach to assessing the potential Impact of Failures. FMEA involves analysing what would happen after Failure of each Configuration Item, all the way up to the effect on the Business. FMEA is often used in Information Security Management and in IT Service Continuity Planning.	失效模式分析 係指一種方法，用來分析失效所造成的潛在衝擊。失效模式與效應分析是分析當某組態項目失效時，會導致何種情況發生，尤其是會對企業造成何等傷害。失效模式與效應分析通常被使用於資訊安全管理與 IT 服務持續計畫。	故障模式和影响分析 (FMEA) 评估失效的潜在影响的一种方法。FMEA 包括分析每个配置项失效后会发生什么，直到对业务的影响。FMEA 经常用于信息安全管理和 IT 服务连续性规划。
Fast Recovery (Service Design) A Recovery Option which is also known as Hot Standby. Provision is made to Recover the IT Service in a short period of time, typically less than 24 hours. Fast Recovery typically uses a dedicated Fixed Facility with computer Systems, and software configured ready to run the IT Services. Immediate Recovery may take up to 24 hours if there is a need to Restore data from Backups.	快速復原 (服務設計) 係指一種復原選項，或被稱為熱備援。藉以在短促的時間下復原 IT 服務，典型應於二十四小時內完成。典型的快速復原是使用專屬的、固定設施，安裝好電腦系統與軟體，使可啟用 IT 服務。當須要利用備份將相關資料復原時，通常須花費二十四小時才能完成還原。	快速恢复 (服务设计) 一种恢复选项，也称为热备用。在短时间内恢复 IT 服务，通常少于 24 小时。快速恢复通常使用专用的固定设施和计算机系统，和配置好的软件，以运行 IT 服务。如果需要从备份恢复数据，立即恢复需要最长 24 小时。
Fault Synonym for Error.	錯誤 「錯誤 Error」的同義字。	过错 错误的同义词。
Fault Tolerance (Service Design) The ability of an IT Service or Configuration Item to continue to Operate correctly after Failure of a Component part. See Resilience, Countermeasure.	容錯 (服務設計) 係指在某個組件失效時，IT 服務或組態項目仍能保持正常維運的能力。 參考「恢復力 Resilience」、「對策 Countermeasure」	容错 (服务设计) 某组件发生故障后，IT 服务或配置项继续正确运行的能力。 参见恢复力，对策。

Term and Definition	[繁] 名詞 及 定義	[簡] 术语 与 定义
Fault Tree Analysis (FTA) (Service Design) (Continual Service Improvement) A technique that can be used to determine the chain of Events that leads to a Problem. Fault Tree Analysis represents a chain of Events using Boolean notation in a diagram.	故障樹分析 (服務設計) (持續服務改善) 係指一種技巧，可用來推導定義出導致該問題發生的事故鏈。故障樹分析是使用布林記號圖法表現出一連串事故。	故障树分析 (FTA) (服务设计) (持续服务改进) 可用于确定导致问题的一系列事件的方法。故障树分析在图中使用布尔符号表示一系列的事件。
Financial Management (Service Strategy) The Function and Processes responsible for managing an IT Service Provider's Budgeting, Accounting and Charging Requirements.	財務管理 (服務策略) 係指負責管理 IT 服務提供者之預算、會計與計價需求的功能與流程。	财务管理 (服务战略) 负责管理 IT 服务提供者的预算、核算和收费需求的功能和流程。
First-line Support (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 Escalation.	一線支援 (服務維運) 係指事故處理支援小組等級中的第一層處理人員。每層處理人員擁有其專業技能，或代表其擁有較長的處理時間或資源。 參考「升級 Escalation」	一线支持 (服务运营) 在参与故障解决的分层的支持组中的第一级。每一层包含更多的专业技能或者有更多的时间或其它资源。 参见升级。
Fishbone Diagram Synonym for Ishikawa Diagram.	魚骨圖 「魚骨圖 Ishikawa Diagram」的同意字。	鱼骨图 Ishikawa 图表的同义词。
Fit for Purpose An informal term used 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.	切合目的 非正式用語，用來描述流程、組態項目、IT 服務等資訊，並符合它的目標或服務等級。要達到此切合實用，需要適當的設計、實作、控制與維護。	适用 用于描述能够达到目的或服务级别的流程、配置项、IT 服务等非正式术语。达到目的需要合适的设计、实施、控制和维护。
Fixed Cost (Service Strategy) A Cost that does not vary with IT Service usage. For example the cost of Server hardware. See Variable Cost.	固定成本 (服務策略) 一種不隨 IT 服務使用率而變動之成本，例如：伺服器硬體的成本。 參考「變更成本 Variable Cost」	固定成本 服务战略) 不随 IT 服务的用量变化的成本。例如服务器硬件的成本。 参见可变成本。
Fixed Facility (Service Design) A permanent building, available for use when needed by an IT Service Continuity Plan. See Recovery Option, Portable Facility.	固定設施 (服務設計) 一永久性之建築，可供 IT 服務持續計畫使用。 參考「復原選項 Recovery Option」、 「可攜式設施 Portable Facility」	固定设施 (服务设计) IT 服务连续性计划需要时可用的永久性建筑。 参见恢复选项，便携设施。
Follow the Sun (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.	不間斷服務 (服務維運) 利用服務台與支援小組，於全球提供無接縫之 24*7 的服務。來電、事故、問題與服務請求將分配給被不同時間區域的團隊解決。	“向日葵”方案 (服务运营) 一种方法，利用全世界的服务台和支持组提供无缝连接的 24 * 7 服务。呼叫、故障、问题和服务请求在不同时区的小组间传递。
Fulfilment Performing Activities to meet a need or Requirement. For example by providing a new IT Service, or meeting a Service Request.	實現 執行活動以便滿足需求或需求，如提供一個新的 IT 服務，或達成一個服務請求。	实现 执行活动以满足需要或需求。例如通过提供新的 IT 服务，或满足服务请求。

Term and Definition	[繁] 名詞 及 定義	[簡] 术语 与 定义
Function <p>A team or group of people and the tools they use to carry out one or more Processes or Activities. For example the Service Desk.</p> <p>The term Function also has two other meanings</p> <ul style="list-style-type: none"> An intended purpose of a Configuration Item, Person, Team, Process, or IT Service. For example one Function of an Email Service may be to store and forward outgoing mails, one Function of a Business Process may be to dispatch goods to Customers. To perform the intended purpose correctly, "The computer is Functioning" 	功能 <p>由人員與工具所組成的一個團體，可實行一個或多個流程、活動，例如服務台。功能尚有另外二種意義：</p> <ul style="list-style-type: none"> 組態項目、人員、團隊、流程或 IT 服務的一個預期目的。如一個電子郵件服務的功能可以儲存與送出郵件；一個企業流程的功能可以遞送貨物給客戶。 正確地執行預期目的，如電腦正在運作。 	功能 <p>一队或一组人员以及他们用于执行一个或多个流程或活动的工具。</p> <p>例如服务台。功能一词还有两个其它的含意</p> <ul style="list-style-type: none"> 配置项、人员、团队、流程或 IT 服务的预期目的。例如，电子邮件服务的一个功能可能是保存和转发邮件，业务流程的一个功能可能是向客户发货。 正确执行预期的目的，“计算机在运行”
Functional Escalation <p>(Service Operation) Transferring an Incident, Problem or Change to a technical team with a higher level of expertise to assist in an Escalation.</p>	功能性升級 <p>(服務維運) 將事故、問題與變更轉交技術團隊，以便較高層級之專家協助升級作業之進行。</p>	功能性升级 <p>(服务运营) 将故障、问题或变更转给具有更高技术的小组，以便进行疑难问题升级。</p>
Gap Analysis <p>(Continual Service Improvement) An Activity which compares two sets of data and identifies the differences. Gap Analysis is commonly used to compare a set of Requirements with actual delivery. See Benchmarking.</p>	差異分析 <p>(持續服務改善) 比較二組資料並鑑別其差異之活動，差異分析一般用來比較需求與實際產出之項目。 參考「標竿 Benchmarking」</p>	差距分析 <p>(持续服务改进) 比较两组数据并确定差异的活动。差距分析常用于将一组需求与实际的交付进行比较。 参见标杆测试。</p>
Governance <p>Ensuring 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.</p>	治理 <p>確保政策與策略能被執行，並正確地實施必要流程。治理包含了人員角色與職掌、測量與報告，並針對任何鑑別出之問題，採取活動進行解決。</p>	治理 <p>确保政策和战略得到实际实施，并且正确遵守所需的流程。治理包括定义角色和职责、考核和报告及采取行动以解决任何确认的问题。</p>
Gradual Recovery <p>(Service Design) A Recovery Option which is also known as Cold Standby. Provision is made to Recover the IT Service in a period of time greater than 72 hours. 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.</p>	逐步復原 <p>(服務設計) 一種復原選項，也稱為冷備援。預計在 72 小時以上的時間復原 IT 服務。逐步復原通常使用一個可攜式設施的支援環境以及網路設備，但是沒有電腦系統。硬體和軟體是被設定為 IT 服務持續性計畫的部分。</p>	逐步恢复 <p>(服务设计) 一种恢复选项，也称为冷备用。在多于 72 小时的时间内恢复 IT 服务。逐步恢复通常使用有环境支持和网络布线，但没有计算机系统的便携或固定设施。软硬件的安装属于 IT 服务连续性计划的一部分。</p>
Guideline <p>A Document describing Best Practice, that recommends what should be done. Compliance to a guideline is not normally enforced. See Standard.</p>	指引 <p>一份文件描述最佳實務，建議那些需要執行。對指導方針的遵循性沒有強制性要求。 參考「標準 Standard」</p>	指南 <p>描述最佳实践的文档，建议应该做什么。通常不强制要求遵从指南。 参见标准。</p>

Term and Definition	[繁] 名詞 及 定義	[簡] 术语 与 定义
Help Desk (Service Operation) A point of contact for Users to log Incidents. A Help Desk is usually more technically focussed than a Service Desk and does not provide a Single Point of Contact for all interaction. The term Help Desk is often used as a synonym for Service Desk.	協助櫃台 (服務維運) 使用者記錄事故所接觸的單位。與服務台相比較，協助櫃檯較集中於處理技術性的問題，同時不會提供單點失效的交互作用。協助櫃檯也經常被當作「服務台 Service Desk」的同義詞使用。	帮助台 (服务运营) 用户记录故障的联系点。帮助台通常比服务台更关注技术，并且不作为所有的交互操作的单一联系点。帮助台一词经常用作服务台的同义词。
Hierarchic Escalation (Service Operation) Informing or involving more senior levels of management to assist in an Escalation.	階層式升級 (服務維運) 通知或更多高階管理參與以協助升級。	管理性升级 (服务运营) 通知更多的高级管理人员或使他们参与解决疑难问题升级。
High Availability (Service Design) An approach or Design that minimises or hides the effects of Configuration Item Failure on 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 of Incidents, and the Impact of Incidents.	高可用性 (服務設計) 使 IT 服務因組態項目失效而對使用者影響最小的方式或設計。高可用性解決方案被用於達到約定的可用性及其相關技術，如容錯、恢復力和快速復原以降低事故發生的數量和事故的衝擊。	高可用性 (服务设计) 一种减少或隐藏配置项失效对 IT 服务的用户的影响的方法或设计。设计高可用性解决方案可以获得约定级别的可用性，并利用容错、恢复力和快速恢复之类的技术减少故障的数量和故障的影响。
Hot Standby Synonym for Fast Recovery or Immediate Recovery.	熱備援 「快速復原 Fast Recovery」或「立即復原 Immediate Recovery」的同義詞。	热备用 快速恢复或立即恢复的同义词。
Identity (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".	身分 (服務維運) 用來鑑別一位使用者、人員或者角色的一個獨特的名字。身分用來賦予權利予使用者、人員或者角色。舉例而言，身分可能是使用者名稱，如：『SmithJ』或者角色『變更經理』。	身份 (服务运营) 用于识别用户、个人或角色的唯一名称。身份用于向该用户、个人或角色授予权力。例如，身份可以是用户名 SmithJ 或角色“变更经理”。
Immediate Recovery (Service Design) A Recovery Option which is also known as Hot Standby. Provision is made to Recover the IT Service with no loss of Service. Immediate Recovery typically uses mirroring, load balancing and split site technologies.	立即復原 (服務設計) 復原選項的一種也被稱為熱備援。被定義為立即復原 IT 服務，且服務不會有中斷。立即復原常使用鏡射、負載平衡或分散資訊中心的技術。	立即恢复 (服务设计) 一种恢复选项，也称为热备用。规定在不损失服务的情况下恢复 IT 服务。立即恢复通常采用镜像、负载均衡和分散场地技术。
Impact (Service Operation) (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.	衝擊 (服務維運) (服務轉換) 衡量事故、問題或者變更在營運流程上的影響。影響經常基於是否有達到服務等級。衝擊和緊急程度用來決定優先順序。	影响度 (服务运营) (服务转换) 故障、问题或变更对业务流程影响的一种测量。影响度通常基于服务级别会如何受影响。指定优先级时要考虑到影响度和紧急度。

Term and Definition	[繁] 名詞 及 定義	[簡] 术语 与 定义
Incident (Service Operation) An unplanned interruption to an IT Service or a reduction in the Quality of an IT Service. Failure of a Configuration Item that has not yet impacted Service is also an Incident. For example Failure of one disk from a mirror set.	事故 (服務維運) 無計畫的 IT 服務中斷或是 IT 服務的品質方面的降低。組態項目的失效雖然還沒有衝擊到服務，但也稱為事故。例如：一個鏡射的磁碟失效。	故障 (服务运营) IT 服务的意外中断或 IT 服务质量的下落。尚未影响服务的配置项失效也是故障。例如镜像组中一块磁盘的失效。
Incident Management (Service Operation) The Process responsible for managing the Lifecycle of all Incidents. The primary Objective of Incident Management is to return the IT Service to Users as quickly as possible.	事故管理 (服務維運) 負責管理全部事故生命週期的流程。事故管理的主要目標是盡快回復 IT 服務讓使用者可正常使用的狀態。	故障管理 (服务运营) 负责管理所有故障的生命周期的流程。故障管理的主要目标是尽快恢复为用户提供的 IT 服务。
Incident Record (Service Operation) A Record containing the details of an Incident. Each Incident record documents the Lifecycle of a single Incident.	事故紀錄 (服務維運) 事故的詳細記錄。每一筆事故記錄記載著事故的生命週期。	故障记录 (服务运营) 包含故障详情的记录。每个故障记录都记录了一个故障的生命周期。
Indirect Cost (Service Strategy) A Cost of providing an IT Service which cannot be allocated in full to a specific Customer. For example Cost of providing shared Servers or software licenses. Also known as Overhead. See Direct Cost.	間接成本 (服務策略) 不能被完全分配給一個具體客戶的 IT 服務成本。例如，提供分享的伺服器或者軟體授權的成本。亦稱為間接費用。 參考「直接費用 Direct Cost」	间接成本 (服务战略) 不能全部分配给特定的客户的 IT 服务的成本，。例如，提供共享服务器或软件许可的成本。也称为管理费用。 参见直接成本。
Information Security Management (ISM) (Service Design) The Process that ensures the Confidentiality, Integrity and Availability of an Organisation's Assets, information, data and IT Services. Information Security Management usually forms part of an Organisational approach to Security Management which has a wider scope than the IT Service Provider, and includes handling of paper, building access, phone calls etc., for the entire Organisation.	資訊安全管理 (服務設計) 確保組織資產、資訊、資料和 IT 服務之機密性、完整性和可用性的流程。與 IT 服務提供者相比較，資訊安全管理的範圍更大，通常是組織安全管理的一部分，包括紙張、人員進入，電話等處理。	信息安全管理 (ISM) (服务设计) 确保组织的资产、信息、数据和 IT 服务的保密性、完整性和可用性的流程。信息安全管理通常是构成组织安全管理方法（比 IT 服务提供商的范围更宽）的一部分，包括整个组织的废纸处理、建筑物访问控制、电话呼叫等。
Information Security Management System (ISMS) (Service Design) The framework of Policy, Processes, Standards, Guidelines and tools that ensures an Organisation can achieve its Information Security Management Objectives.	資訊安全管理系統 (服務設計) 確保組織能達到資訊安全管理目標的政策、流程、標準、指引和工具之框架。	信息安全管理系統 (ISMS) (服务设计) 政策、流程、标准、指南和工具的框架，确保组织可以达到信息安全管理目标。
Information Security Policy (Service Design) The Policy that governs the Organisation's approach to Information Security Management.	資訊安全政策 (服務設計) 政策是管理組織資訊安全的方法。	信息安全政策 (服务设计) 管理组织的信息安全管理方法的政策。

Term and Definition	[繁] 名詞 及 定義	[簡] 术语 与 定义
Information Technology (IT) <p>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.</p>	資訊科技 <p>貯存、傳播或者資訊處理所使用之科技。科技通常包括電腦、通訊、應用程式和其他軟體。資訊可能是營運資料、聲音、圖像、影像等。資訊科技通常藉由 IT 服務以支援企業流程。</p>	信息技术 (IT) <p>存储、交流或处理信息的技术。该技术通常包括计算机、通信、应用软件和其它软件。信息可以包括业务数据、语音、图片、视频等。信息技术经常用于通过 IT 服务支持业务流程。</p>
Infrastructure Service <p>An IT Service that is not directly used by the Business, but is required by the IT Service Provider so they can provide other IT Services. For example Directory Services, naming services, or communication services.</p>	基礎架構服務 <p>沒有被企業直接使用的 IT 服務，但 IT 服務提供者需要利用以提供 IT 服務。如目錄服務、命名服務、或通信服務。</p>	基础设施服务 <p>不直接为业务使用而是 IT 服务提供商需要的，以便他们可以提供其它 IT 服务。例如目录服务、命名服务或通信服务。</p>
Insourcing <p>Synonym for Internal Sourcing.</p>	內部來源 <p>「內部資源 Internal Sourcing」的同義詞。</p>	内包 <p>内部采购的同义词。</p>
Integrity <p>(Service Design) A security principle that ensures data and Configuration Items are only modified by authorised personnel and Activities. Integrity considers all possible causes of modification, including software and hardware Failure, environmental Events, and human intervention.</p>	完整性 <p>(服務設計) 一項安全原則，確保資料和組態項目只有授權的人員和活動可以被修改。完整性需考慮造成修改的全部可能原因，包括軟體、硬體失效、環境事故和人員干涉。</p>	完整性 <p>(服务设计) 一种安全性原则，目的是确保数据和配置项只能被授权的人员和活动修改。完整性考虑造成修改的所有可能原因，包括软硬件的失效、环境事件和人为干预。</p>
Interactive Voice Response (IVR) <p>(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.</p>	互動式語音回應 <p>(服務維運) 一種自動話務分配系統的形式，接受使用者的輸入，包括按鍵、或是口語命令，因而識別來源電話的正確去處。</p>	交互式语音应答 (IVR) <p>(服务运营) 自动呼叫分配的一种形式，它能够接受用户的输入（例如按键和口头命令），以便为来电确定正确的目的地。</p>
Intermediate Recovery <p>(Service Design) A Recovery Option which is also known as Warm Standby. Provision is made to Recover the IT Service in a period of time between 24 and 72 hours. Intermediate Recovery typically 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.</p>	中度復原 <p>(服務設計) 復原選項的一種，也被稱為暖備援。要求在 24 到 72 小時內恢復 IT 服務。中度復原通常使用一個被分享的可攜式或固定的電腦系統和網路組件。硬體和軟體需要設定，並且資料需要被復原，是 IT 服務持續性計畫的一部分。</p>	中级恢复 <p>(服务设计) 一种恢复选项，也称为温备份。在 24 到 72 小时之间恢复 IT 服务。中级恢复通常使用具有计算机系统和网络组件的共享的便携或固定设施。作为 IT 服务连续性计划的一部分，需要配置软硬件并恢复数据。</p>
Internal Customer <p>A Customer who works for the same Business as the IT Service Provider. See Internal Service Provider, External Customer.</p>	內部客戶 <p>與 IT 服務提供者服務於相同企業的客户。參考「內部服務提供者 Internal Service Provider」、「外部客戶 External Customer」</p>	内部客户 <p>与 IT 服务提供商为相同的业务单位工作的客户。 参见外部服务提供商，外部客户。</p>

Term and Definition	[繁] 名詞 及 定義	[簡] 术语 与 定义
Internal Metric 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 External Metric.	內部指標 量測是監控 IT 服務提供者之效率、有效性或成本有效性內部流程。內部量測通常不會正式向 IT 服務的客戶報告。 參考「外部指標 External Metric」	內部指标 IT 服务提供商用于监督自身内部流程的效率、效能或成本效益的指标。通常不向 IT 服务的客户报告内部指标。 参见外部指标。
Internal Rate of Return (IRR) (Service Strategy) A technique used to help make decisions about Capital Expenditure. IRR calculates a figure that allows two or more alternative investments to be compared. A larger IRR indicates a better investment. See Net Present Value, Return on Investment.	內部報酬率 (服務策略) 用來協助關於資本支出決策的一種技術。內部報酬率計算允許兩種或更多種投資的比較。內部報酬率數值越大表示其為越好的投資。 參考「淨現值 Net Present Value」、「投資報酬率 Return on Investment」	內部回报率 (IRR) (服务战略) 一种用于帮助就资本支出做出决策的方法。IRR 计算的数字允许比较两个或两个以上的投资选择。IRR 越大表示投资越好。 参见净现值, 投资回报。
Internal Service Provider (Service Strategy) An IT Service Provider which is part of the same Organisation as their Customer. An IT Service Provider may have both Internal Customers and External Customers. See Type I Service Provider, Type II Service Provider, Insource.	內部服務提供者 (服務策略) IT 服務提供者與他們的客戶是相同的組織。IT 服務提供者可具有內部客戶和外部客戶。 參考「第一類型服務提供者」、「第二類型服務提供者」、「內部來源」	內部服务提供商 (服务战略) 与客户同属一家组织的 IT 服务提供商。IT 服务提供商可以同时拥有内部客户和外部客户。 参见一类服务提供商, 二类服务提供商, 内购。
Internal Sourcing (Service Strategy) Using an Internal Service Provider to manage IT Services. See Service Sourcing, Type I Service Provider, Type II Service Provider.	內部來源 (服務策略) 使用內部服務提供者管理 IT 服務。 參考「服務來源 Service Sourcing」、「第一類型服務提供者 Type I Service Provider」、「第二類型服務提供者 Type II Service Provider」	内部采购 (服务战略) 利用内部服务提供商来管理 IT 服务。 参见服务采购, 一类服务提供商, 二类服务提供商。
International Organization for Standardization (ISO) The International Organization for Standardization (ISO) is the world's largest developer of Standards. ISO is a non-governmental organization which is a network of the national standards institutes of 156 countries. Further information about ISO is available from http://www.iso.org/	國際標準組織 國際標準組織 (ISO) 是世界最大的標準制定者。ISO 由 156 個國家的國家標準協會組成的一個非政府組織。 詳 http://www.iso.org/	国际标准化组织 (ISO) 国际标准化组织 (ISO) 是世界最大的标准制订者。ISO 是一个非政府机构, 包括 156 个国家和地区的标准协会组成的网络。 关于 ISO 的详细信息可以访问 http://www.iso.org/
International Standards Organisation See International Organization for Standardization (ISO)	國際標準組織 參考「國際標準組織 International Organization for Standardization (ISO)」	国际标准化组织 参见国际标准化组织 (ISO)
Internet Service Provider (ISP) An External Service Provider that provides access to the Internet. Most ISPs also provide other IT Services such as web hosting.	網際網路服務提供者 提供進入網際網路途徑的一個外部服務提供者。大多數 ISP 也提供如網站托管等其他 IT 服務。	互联网服务提供商 (ISP) 提供互联网接入的外部服务提供商。多数 ISP 还提供其它 IT 服务, 例如网站托管。

Term and Definition	[繁] 名詞 及 定義	[簡] 术语 与 定义
Invocation (Service Design) Initiation of the steps defined in a plan. For example initiating the IT Service Continuity Plan for one or more IT Services.	發動 (服務設計) 定義在計劃中的第一個步驟。例如：針對單一或多種的 IT 服務發動 IT 服務持續性計畫。	启用 (服务设计) 启动计划中定义的步骤。例如，为一项或多项 IT 服务启动 IT 服务连续性计划。
Ishikawa Diagram (Service Operation) (Continual Service Improvement) 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.	魚骨圖 (服務維運) (持續服務改善) 幫助團隊識別問題所有可能原因的一種技術。最初由 Kaoru Ishikawa 提出，這種技術的產出看起來如同魚骨般。	Ishikawa 图 (服务运营) (持续服务改进) 帮助团队确定问题的所有可能原因的方法。最初由 Kaoru Ishikawa 发明，本方法的输出物就是类似鱼骨的图。
ISO 9000 A generic term that refers to a number of international Standards and Guidelines for Quality Management Systems. See http://www.iso.org/ for more information. See ISO.	ISO 9000 針對一系列品質管制系統的國際標準和指導方針。 詳 http://www.iso.org/ 參考「國際標準組織 ISO」	ISO 9000 一种通称，指关于质量管理系统的许多国际标准和指南。 参见 http://www.iso.org/ 了解详细信息。 参见 ISO。
ISO 9001 An international Standard for Quality Management Systems. See ISO 9000, Standard.	ISO 9001 品質管制系統的一個國際標準。 參考「ISO 9000」、「標準 Standard」	ISO 9001 关于质量管理系统的国际标准。 参见 ISO 9000，标准。
ISO/IEC 17799 (Continual Service Improvement) ISO Code of Practice for Information Security Management. See Standard.	ISO/IEC 17799 (持續服務改善) 國際標準組織制定之資訊安全管理之作業規範。 參考「標準 Standard」	ISO/IEC 17799 (持续服务改进) 关于信息安全管理的 ISO 行为准则。 参见标准。
ISO/IEC 20000 ISO Specification and Code of Practice for IT Service Management. ISO/IEC 20000 is aligned with ITIL Best Practice.	ISO/IEC 20000 國際標準組織制定之 IT 服務管理之規格書及作業規範。ISO/IEC 20000 融合了 ITIL 最佳實務。	ISO/IEC 20000 关于 IT 服务管理的 ISO 技术规范和行为准则。ISO/IEC 20000 与 ITIL 最佳实践一致。
ISO/IEC 27001 (Service Design) (Continual Service Improvement) ISO Specification for Information Security Management. The corresponding Code of Practice is ISO/IEC 17799. See Standard.	ISO/IEC 27001 (服務設計) (持續服務改善) 資訊安全管理系統的國際標準規格書。其相應的作業規範是 ISO/IEC 17799。 參考「標準 Standard」	ISO/IEC 27001 (服务设计) (持续服务改进) 关于信息安全管理系统的 ISO 技术规范。相应的行为准则是 ISO/IEC 17799。 参见标准。
IT Directorate (Continual Service Improvement) Senior Management within a Service Provider, charged with developing and delivering IT services. Most commonly used in UK Government departments.	IT 發展策略委員會 (持續服務改善) 服務提供者內部的高階管理，負責開發和交付資訊服務。最常在英國政府部門使用。	IT 主管 (持续服务改进) 服务提供商内部的高级管理人员，负责开发和提供 IT 服务。最常用于英国政府的部门。

Term and Definition	[繁] 名詞 及 定義	[簡] 术语 与 定义
IT Infrastructure All of the hardware, software, networks, facilities etc. that are required to Develop, Test, deliver, Monitor, Control or support IT Services. The term IT Infrastructure includes all of the Information Technology but not the associated people, Processes and documentation.	IT 基礎架構 包括所有硬體、軟體、網路、設備等，需要被開發、測試、交付、監控、控制或支援 IT 服務。IT 基礎架構包括所有的 IT 但不包括人員、流程和文件編製。	IT 基础架构 开发、测试、交付、监视、控制或支持 IT 服务所需的所有软硬件、网络、设施等。IT 基础架构一词包括所有的信息技术，但不包括相关的人员、流程和文档。
IT Operations (Service Operation) Activities carried out by IT Operations Control, including Console Management, Job Scheduling, Backup and Restore, and Print and Output Management. IT Operations is also used as a synonym for Service Operation.	IT 維運 (服務維運) 被 IT 營運控制的活動，包括終端機管理、工作排程、備份及回存以及列印和產出管理。IT 營運也是服務維運的同義詞。	IT 运营 (服务运营) IT 运营控制执行的活动，包括控制台管理、作业调度、备份恢复以及打印和输出管理。 IT 运营可用作服务运营的同义词。
IT Operations Control (Service Operation) The Function responsible for Monitoring and Control of the IT Services and IT Infrastructure. See Operations Bridge.	IT 維運控制 (服務維運) 負責對 IT 服務和 IT 基礎架構的監控和控制的功能。 參考「維運監控室 Operations Bridge」	IT 运营控制 (服务运营) 负责监视和控制 IT 服务和 IT 基础架构的功能。 参见运营监控室。
IT Operations Management (Service Operation) The Function within an IT Service Provider which performs the daily Activities needed to manage IT Services and the supporting IT Infrastructure. IT Operations Management includes IT Operations Control and Facilities Management.	IT 維運管理 (服務維運) IT 服務提供者自身，針對需要管理的 IT 服務，以及支援 IT 基礎架構，每日的活動的一個的功能。IT 營運管理包括 IT 營運控制和設備管理。	IT 运营管理 (服务运营) IT 服务提供商内部的功能，负责执行管理 IT 服务和所支持的 IT 基础架构所需的日常活动。IT 运营管理包括 IT 运营控制和设施管理。
IT Service A Service provided to one or more Customers by an IT Service Provider. An IT Service is based on the use of Information Technology and supports the Customer's Business Processes. An IT Service is made up from a combination of people, Processes and technology and should be defined in a Service Level Agreement.	IT 服務 IT 服務提供者提供給一個或更多客戶的一種服務。IT 服務基於使用 IT 並且支援客戶企業流程。IT 服務是從人員、流程和技術的結合，且應訂定服務等級協定。	IT 服务 由 IT 服务提供商向一个或多个客户提供的服务。IT 服务利用信息技术并支持客户的业务流程。IT 服务由人员、流程和技术组合而成，应该在服务级别协议中定义。
IT Service Continuity Management (ITSCM) (Service Design) The Process responsible for managing Risks that could seriously impact IT Services. ITSCM 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. ITSCM should be designed to support Business Continuity Management.	IT 服務持續管理 (服務設計) 負責管理能嚴重地影響 IT 服務風險的流程。IT 服務持續性管理，確保 IT 服務提供者能提供彼此協議之最基本服務等級，降低風險到可接受的水準，並且有計畫的復原 IT 服務。IT 服務持續性管理應支援企業持續性管理。	IT 服务连续性管理 (ITSCM) (服务设计) 负责管理可能严重影响 IT 服务的风险的流程。通过将风险降低到可接受的水平，同时规划 IT 服务的恢复，ITSCM 确保 IT 服务提供商能够始终提供最低约定的服务级别。ITSCM 应该设计用来支持业务连续性管理。

Term and Definition	[繁] 名詞 及 定義	[簡] 术语 与 定义
IT Service Continuity Plan (Service Design) A Plan defining the steps required to Recover one or more IT Services. The Plan will also identify the triggers for Invocation, people to be involved, communications etc. The IT Service Continuity Plan should be part of a Business Continuity Plan.	IT 服務持續計畫 (服務設計) 計畫是用來定義需要恢復的一項或更多 IT 服務的步驟。計畫也將識別發動的時機、需要參與的人員及溝通等。IT 服務持續性計劃應為企業持續性計畫的一部分。	IT 服务连续性计划 (服务设计) 定义恢复一项或多项 IT 服务所需步骤的计划。该计划还确定如何触发调用、涉及的人员、沟通等。IT 服务连续性计划应该是业务连续性计划的一部分。
IT Service Management (ITSM) The implementation and management of Quality IT Services that meet the needs of the Business. IT Service Management is performed by IT Service Providers through an appropriate mix of people, Process and Information Technology. See Service Management.	IT 服務管理 建置和管理符合企業需要之優質 IT 服務。IT 服務提供者透過人員、流程及資訊科技的組合執行 IT 服務管理。 參考「服務管理 Service Management」	IT 服务管理 (ITSM) 实施和管理优质 IT 服务，满足业务的需要。IT 服务管理由 IT 服务提供商通过人员、流程和信息技术适当组合而进行。 参见服务管理。
IT Service Management Forum (itSMF) The IT Service Management Forum is an independent Organisation dedicated to promoting a professional approach to IT Service Management. The itSMF is a not-for-profit membership Organisation 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 http://www.itsmf.com/ for more information.	itSMF IT 服務管理論壇是一個致力於促進 IT 服務管理的專業獨立組織。itSMF 是在全世界的很多國家都設有非盈利的會員組織代表 (itSMF 分會)。itSMF 和它的會員對於 ITIL 和相關 IT 服務管理標準的發展有著極大的貢獻。 詳 http://www.itsmf.com/	IT 服务管理论坛 (itSMF) IT 服务管理论坛是一家独立的组织，致力于推广 IT 服务管理的专业方法。itSMF 是一个非赢利会员组织，在全世界许多国家和地区都设有办事处 (itSMF 分会)。itSMF 及其会员致力于开发 ITIL 和相关的 IT 服务管理标准。 参见 http://www.itsmf.com/ 了解详细信息。
IT Service Provider (Service Strategy) A Service Provider that provides IT Services to Internal Customers or External Customers.	IT 服務提供者 (服務策略) 對內部客戶或外部客戶提供資 IT 服務的服務提供者。	IT 服务提供商 (服务战略) 为内部客户或外部客户提供 IT 服务的服务提供商。
IT Steering Group (ISG) 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.	資訊科技指導小組 負責確保企業、IT 服務提供者之策略和計畫有密切整合的一個正式組織。IT 指導小組包括來自企業和 IT 服務提供者的高階代表。	IT 指导委员会 (ISG) 一个正式的团体，负责确保业务和 IT 服务提供商的战略与计划紧密整合。IT 指导委员会包括来自业务和 IT 服务提供商的高级代表。
ITIL A set of Best Practice guidance for IT Service Management. ITIL is owned by the OGC and consists of a series of publications giving guidance on the provision of Quality IT Services, and on the Processes and facilities needed to support them. See http://www.itil.co.uk/ for more information.	ITIL 資訊技術基礎架構資料庫針對 IT 服務管理的最佳實務指導。ITIL 係由 OGC 所擁有，包括在 IT 服務的品質上，提供一系列出版品組成，以及相關的支援流程及設備。 詳 http://www.itil.co.uk/	ITIL 用于 IT 服务管理的一套最佳实践指导。ITIL 的所有者是 OGC，包括一系列的出版物，为提供优质 IT 服务，以及支持它们所需的流程和设施提供指导。 参见 http://www.itil.co.uk/ 了解详细信息。

Term and Definition	[繁] 名詞 及 定義	[簡] 术语 与 定义
Job Description <p>A Document which 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.</p>	職務說明 <p>定義特定人員的角色、責任、技能和知識的文件。一份職務說明能包括多個角色，例如：組態經理和變更經理的角色可能是被同一個人執行。</p>	作业描述 <p>定义某个人所需的角色、职责、技能和知识的文档。一个作业描述可以包括多个角色，例如配置经理和变更经理的角色可以由同一人担任。</p>
Job Scheduling <p>(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.</p>	工作排程 <p>(服務維運) 計畫和管理作為 IT 服務所要求的部分軟體工作的實行。作業排程透過 IT 服務維運管理被執行，並且經常被使用自動化軟體工具在特定的日期、周、月或者年，執行批次或者線上作業。</p>	作业调度 <p>(服务运营) 规划和管理作为 IT 服务一部分的软件任务的执行。作业调度由 IT 运营管理执行，经常利用软件工具在特定的日期、星期、月份和年度运行批量任务或在线任务自动完成。</p>
Kano Model <p>(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.</p>	Kano 模型 <p>(服務策略) 由 Noriaki Kano 所開發的模型，用來幫助理解客戶的偏好。Kano 模型將 IT 服務歸納為幾個屬性，包括：基本要件，刺激要素，執行要素等。</p>	Kano 模型 <p>(服务战略) Noriaki Kano 开发的一个模型，用于帮助了解客户的偏好。Kano 模型考虑 IT 服务的属性，这些属性分为基本因素、激励因素、性能因素等领域。</p>
Kepner & Tregoe Analysis <p>(Service Operation) (Continual Service Improvement) 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. The true cause is verified.</p>	Kepner & Tregoe 分析 <p>(服務維運) (持續服務改善) 結構性問題解決的方法。分析問題是什麼、在那裡發生，何時發生和範圍。識別可能的原因。測試最可能的原因及證實真正的原因。</p>	Kepner 与 Tregoe 分析 <p>(服务运营) (持续服务改进) 一种解决问题的结构化方法。按照内容、时间、地点和程度对问题进行分析。确定可能的原因。检验最可能的原因。核实真正的原因。</p>
Key Performance Indicator (KPI) <p>(Continual Service Improvement) A Metric that is used to help manage a Process, IT Service or Activity. Many Metrics may be measured, but only the most important of these are defined as KPIs and used to actively manage and report on the Process, IT Service or Activity. KPIs should be selected to ensure that Efficiency, Effectiveness, and Cost Effectiveness are all managed. See Critical Success Factor.</p>	關鍵性績效指標 <p>(持續服務改善) 用來協助管理流程、IT 服務或是活動的一種指標。很多指標可能被測量，但是只有當時被定義最重要的關鍵性績效指標，需要經常積極性的管理並且報告有關的流程，IT 服務或者活動的情況。關鍵性績效指標應該被選擇，以確保效率、效益和成本效益全部被管理。 參考「關鍵成功因素 Critical Success Factor」</p>	关键绩效指标 (KPI) <p>(持续服务改进) 用于帮助管理流程、IT 服务或活动的指标。许多指标都可以测量，但是只有最重要的可以定义为 KPI 并用于主动管理和报告流程、IT 服务或活动。选择的 KPI 应该可以确保效率、效能和成本效益都得到管理。 参见关键成功因素。</p>
Knowledge Base <p>(Service Transition) A logical database containing the data used by the Service Knowledge Management System.</p>	知識庫 <p>(服務轉換) 實體的資料庫包含使用服務知識管理系統的資料。</p>	知识库 <p>(服务转换) 一个逻辑数据库，其中包含了服务知识管理系统使用的的数据。</p>

Term and Definition	[繁] 名詞 及 定義	[簡] 术语 与 定义
Knowledge Management (Service Transition) The Process responsible for gathering, analysing, storing and sharing knowledge and information within an Organisation. The primary purpose of Knowledge Management is to improve Efficiency by reducing the need to rediscover knowledge. See Data-to-Information-to-Knowledge-to-Wisdom, Service Knowledge Management System.	知識管理 (服務轉換) 負責在組織內蒐集、分析、儲存和分享知識和資訊的流程。知識管理主要目的是透過降低知識重新發現的需要，藉以提升效率。 參考「資料-資訊-知識-智慧轉化機制 Data-to-Information-to-Knowledge-to-Wisdom」、「服務知識管理系統 Service Knowledge Management System」	知识管理 (服务转换) 负责收集、分析、保存和共享组织内部的知识 and 信息的流程。知识管理的主要目的是通过减少重新发现知识的需要，从而提高效率。 参见数据到信息到知识到智慧，服务知识管理系统。
Known Error (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.	已知錯誤 (服務維運) 記載的根本原因和暫時性解決方案的問題。已知錯誤藉由問題管理生命週期被建立並加以管理。已知錯誤也可能由開發或者供應商鑑別出。	已知错误 (服务运营) 已经记录了根本原因和规避措施的问题。已知错误由问题管理在其整个生命周期中创建和管理。已知错误也可以在开发过程中或由供应商确定。
Known Error Database (KEDB) (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 is part of the Service Knowledge Management System.	已知錯誤資料庫 (服務維運) 包含全部已知錯誤記錄之資料庫。資料庫由問題管理被建立並且由事故和問題管理使用。已知錯誤資料庫是服務知識管理系統的一部分。	已知错误数据库 (KEDB) (服务运营) 包含所有已知错误记录的数据库。此数据库由问题管理创建，并由故障和问题管理使用。已知错误数据库是服务知识管理系统的一部分。
Known Error Record (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.	已知錯誤紀錄 (服務維運) 包含已知錯誤的細節之記錄。每一個已知錯誤記錄記載已知錯誤的生命週期，包括狀態、根本原因和暫時性解決方案。在建置過程中有時一個已知錯誤會在問題記錄裡使用其他的欄位說明。	已知错误记录 (服务运营) 包含已知错误详情的记录。每个已知错误记录都记录了已知错误的生命周期，包括状态、根本原因和规避措施。在某些实施中，使用问题记录中另外的字段记录已知错误。
Lifecycle The various stages in the life of an IT Service, Configuration Item, Incident, Problem, Change etc. The Lifecycle defines the Categories for Status and the Status transitions that are permitted. For example: <ul style="list-style-type: none"> • The Lifecycle of an Application includes Requirements, Design, Build, Deploy, Operate, Optimise. • The Expanded Incident Lifecycle includes Detect, Respond, Diagnose, Repair, Recover, Restore. • The lifecycle of a Server may include: Ordered, Received, In Test, Live, Disposed etc. 	生命週期 在 IT 服務、組態項目、事故、問題、變更等各種階段。生命週期定義狀態分類以及核准後的狀態異動，例如： <ul style="list-style-type: none"> • 應用程式的生命週期包括需求、設計、建置、發行、營運、最佳化。 • 廣泛的事故生命週期包括識別、回應、診斷，修復、復原、回存。 • 一台伺服器的生命週期可以包括：訂購、接收、測試、上線、發行等。 	生命周期 IT 服务、配置项、故障、问题、变更等一生中的不同阶段。 生命周期定义了状态的类别和允许的状态转变。例如： <ul style="list-style-type: none"> • 应用的生命周期包括需求，设计，构建，部署，运行，优化。 • 扩展的故障生命周期包括检测，响应，诊断，维修，恢复，复原。 • 服务器的生命周期可以包括：已订购，已收到，测试中，实时，已处置等

Term and Definition	[繁] 名詞 及 定義	[簡] 术语 与 定义
Line of Service (LOS) (Service Strategy) A Core Service or Supporting Service that has multiple Service Level Packages. A line of Service is managed by a Product Manager and each Service Level Package is designed to support a particular market segment.	系列服務 (服務策略) 多重服務等級套裝的核心服務或支援服務。系列服務是由產品經理管理，服務等級套裝被用於支援特定的市場區分。	服务线 (LOS) (服务战略) 有多个服务级别包的核心服务或支持服务。服务线由产品经理管理，每个服务级别包用于支持特定的市场。
Live (Service Transition) Refers to an IT Service or Configuration Item that is being used to deliver Service to a Customer.	線上 (服務異動) 指的是已被運用於交付服務予客戶之 IT 服務或組態項目。	实时 (服务转换) 指正在用于为客户提供服务的 IT 服务或配置项。
Live Environment (Service Transition) A controlled Environment containing Live Configuration Items used to deliver IT Services to Customers.	線上環境 (服務轉換) 受控制的環境，包括：上線組態項目，其用來交付 IT 服務予客戶。	实时环境 (服务转换) 一种受控的环境，其中包含实时配置项，用于为客户提供 IT 服务。
Maintainability (Service Design) A measure of how quickly and Effectively a Configuration Item or IT Service 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.	可維修性 (服務設計) 組態項目或 IT 服務在失敗時，如何快速而有效的恢復正常作業之量測。可維修性經常以 MTRS 測量與報告。可維修性也被定義為軟體或 IT 服務開發易於變更或修復的能力。	可维护性 (服务设计) 配置项或 IT 服务在发生故障后可以恢复正常工作的速度和效率的测量。可维护性经常以 MTRS 进行测量和报告。 可维护性还用于软件或 IT 服务开发的环境，表示容易变更或维修的能力。
Major Incident (Service Operation) The highest Category of Impact for an Incident. A Major Incident results in significant disruption to the Business.	重大事故 (服務維運) 衝擊最大的事故分類。重大事故對企業導致嚴重的停滯。	重大故障 (服务运营) 故障影响的最高级类别。重大故障导致业务的重大中断。
Managed Services (Service Strategy) A perspective on IT Services which emphasizes the fact that they are managed. The term Managed Services is also used as a synonym for Outsourced IT Services.	管理服務 (服務策略) 強調管理 IT 服務事實的一個遠景。管理服务通常也用於委外 IT 服務的一個同義詞。	受管服务 (服务战略) 一种强调 IT 服务得到管理这个事实的观点。管理服务一词还用作外包 IT 服务的同义词。
Management Information 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 KPIs such as "Percentage of Changes leading to Incidents", or "first time fix rate".	管理資訊 用來支援管理階層決策的資訊。管理資訊通常由支援各種不同 IT 服務管理流程的工具自動產生。管理資訊通常包括值的關鍵性績效指標，例如：『因變更導致事故的百分比』或『第一時間修復的比率』。	管理信息 用于支持管理者决策的信息。管理信息经常由支持各种 IT 服务管理流程的工具生成。管理信息通常包括 KPI 的值，例如“导致故障的变更比例”或“第一时间修复率”。

Term and Definition	[繁] 名詞 及 定義	[簡] 术语 与 定义
Management of Risk (MoR) The OGC methodology for managing Risks. MoR includes all the Activities required to identify and Control the exposure to Risk which may have an impact on the achievement of an Organisation's Business Objectives. See http://www.m-o-r.org/ for more details.	風險管理 為 OGC 管理風險的方法論。風險管理包括對組織經營目標有影響的風險，以及全部活動的識別及控制。 詳 http://www.m-o-r.org/	风险的管理 (MoR) OGC 管理风险的方法。MoR 包括确定和控制面对风险（可能影响组织实现业务目标）所需的所有活动。 参见 http://www.m-o-r.org/ 了解详细信息。
Management System The framework of Policy, Processes and Functions that ensures an Organisation can achieve its Objectives.	管理系統 確保組織能達到它目標的政策、流程和功能之框架。	管理系统 确保组织能够达成目标的政策、流程和功能之框架。
Manual Workaround 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.	人工變通方法 需要手工涉入的一種暫時性解決方案。手工變通辦法也是一種復原選項，當企業營運流程中無法使用 IT 服務的一種方式。是一種暫時的措施，並且通常與其他復原選項相結合。	手动规避措施 需要手动干预的规避措施。手动规避措施还用作恢复选项的名称，其中的业务流程不使用 IT 服务而运行。这是临时的措施，通常与其它恢复选项结合。
Marginal Cost (Service Strategy) The Cost of continuing to provide the IT Service. Marginal Cost does not include investment already made, for example the cost of developing new software and delivering training.	邊際成本 (服務策略) 繼續提供 IT 服務的成本。邊際成本不包括已經投資的，例如：開發新軟體並交付訓練的費用。	边际成本 (服务战略) 继续提供 IT 服务的成本。边际成本不包括已经进行的投资，例如开发新软件 and 提供培训的成本。
Market Space (Service Strategy) All opportunities that an IT Service Provider could exploit to meet business needs of Customers. The Market Space identifies the possible IT Services that an IT Service Provider may wish to consider delivering.	市場空間 (服務策略) IT 服務提供者能滿足客戶的商業需求的全部機會。市場空間鑑別一個 IT 服務提供者希望考慮交付 IT 服務的可能性。	市场空间 (服务战略) IT 服务提供商可以用于满足客户业务需要的所有机会。市场空间确定了 IT 服务提供商希望考虑提供的可能 IT 服务。
Maturity (Continual Service Improvement) A measure of the Reliability, Efficiency and Effectiveness of a Process, Function, Organisation etc. The most mature Processes and Functions are formally aligned to Business Objectives and Strategy, and are supported by a framework for continual improvement.	成熟度 (持續服務改善) 量測流程、功能、組織之可靠性、效率及效益。流程與功能需正式的與企業目標及策略相結合，並且能提共持續改善的框架是最成熟的模式。	成熟度 (持续服务改进) 流程、功能、组织等的可靠性、效率和效能的测量。最成熟的流程和功能通常被分给业务目标和战略，并得到框架的支持以便连续改进。
Maturity Level A named level in a Maturity model such as the Carnegie Mellon Capability Maturity Model Integration.	成熟度等級 在成熟度模型中定義不同的等級，如卡內基・美倫的整體能力成熟模型。	成熟水平 成熟度模型中指定的水平，例如卡内基梅隆能力成熟度模型集成 (CMMI)。

Term and Definition	[繁] 名詞 及 定義	[簡] 术语 与 定义
Mean Time Between Failures (MTBF) (Service Design) A Metric for measuring and reporting Reliability. MTBF is the average time that a Configuration Item or IT Service can perform its agreed Function without interruption. This is measured from when the CI or IT Service starts working, until it next fails.	平均失效間隔時間 (服務設計) 測量和報告可靠性的指標。MTBF 是指組態項目、或 IT 服務，執行約定功能，而沒有中斷的平均時間。測量從組態項目或 IT 服務開始計算，直到下一次失敗發生的時候。	平均无故障时间 (MTBF) (服务设计) 测量和报告可靠性的指标。MTBF 是配置项或 IT 服务能够不间断执行其约定功能的平均时间。该时间是从配置项或 IT 服务开始工作测量，直到下次出现故障为止。
Mean Time Between Service Incidents (MTBSI) (Service Design) A Metric used for measuring and reporting Reliability. MTBSI is the mean time from when a System or IT Service fails, until it next fails. MTBSI is equal to MTBF + MTRS.	平均事故間隔時間 (服務設計) 測量和報告可靠性的指標。MTBSI 意指系統或 IT 服務發生失敗到下一次失敗的平均時間。MTBSI 等於 MTBF + MTRS。	平均系统故障间隔 (MTBSI) (服务设计) 用于测量和报告可靠性的指标。MTBSI 是从系统或 IT 服务故障直到下次故障的平均时间。MTBSI = MTBF + MTRS。
Mean Time To Repair (MTTR) The average time taken to repair a Configuration Item or IT Service after a Failure. MTTR is measured from when the CI or IT Service fails until it is Repaired. MTTR does not include the time required to Recover or Restore. MTTR is sometimes incorrectly used to mean Mean Time to Restore Service.	平均修復時間 花費在失效後修理組態項目或 IT 服務的平均時間。MTTR 測量從組態項目或 IT 服務失效到已經修復。MTTR 不包括要復原或恢復的時間。MTTR 有時被誤用為平均恢復服務時間。	平均修复时间 (MTTR) 故障后修复配置项或 IT 服务所花的平均时间。MTTR 从配置项或 IT 服务发出故障开始测量，直到被维修。MTTR 不包括恢复或复原所需的时间。MTTR 有时被误用来表示平均服务恢复时间。
Mean Time to Restore Service (MTRS) The average time taken to Restore a Configuration Item or IT Service after a Failure. MTRS is measured from when the CI or IT Service fails until it is fully Restored and delivering its normal functionality. See Maintainability, Mean Time to Repair.	平均服務恢復時間 組態項目或 IT 服務失效後恢復的平均時間。MTRS 測量從組態項目或 IT 服務失效的那一點，一直到完全恢復並交付正常功能為止。 參考「可維修性 Maintainability」、「平均修復時間 Mean Time to Repair」	平均服务恢复时间 (MTRS) 故障后恢复配置项或 IT 服务所花的平均时间。MTRS 从配置项或 IT 服务发生故障开始测量，直到完全恢复并提供正常的功能。 参见可维护性，平均修复时间。
Metric (Continual Service Improvement) Something that is measured and reported to help manage a Process, IT Service or Activity. See KPI.	指標 (持續服務改善) 用於衡量及報告以協助管理流程、IT 服務或活動的特定事項。 參考「KPI」	指标 (持续服务改进) 为帮助管理流程、IT 服务或活动而测量和报告的事物。 参见 KPI。
Middleware (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 Off the Shelf.	中介軟體 (服務設計) 連結兩個或更多軟體組件或應用程式的軟體。中介軟體通常向提供者購買，而不是在 IT 服務提供者內開發。 參考「現有產品 Off the Shelf」	中间件 (服务设计) 了解两个或多个软件组件或应用程序的软件。中间件通常从供应商购买，而不是在 IT 服务提供商内部开发。 参见商用现货。
Mission Statement The Mission Statement of an Organisation is a short but complete description of the overall purpose and intentions of that Organisation. It states what is to be achieved, but not how this should be done.	任務宣言 組織的使命宣言的內容為簡短但完整的描述組織的目的與期望。它說明什麼將被達成，但不是應該如何做。	使命描述 使命描述是组织用来描述其总体目标和意向的简短但完整的说明。它说明了要达到的目标，但不是达到的方式。

Term and Definition	[繁] 名詞 及 定義	[簡] 术语 与 定义
Model A representation of a System, Process, IT Service, Configuration Item etc. that is used to help understand or predict future behaviour.	模型 系統、流程、IT 服務、組態項目等的表示方式。將用來協助明瞭或預測未來的行為。	模型 用于帮助了解或预测未来行为的系统、流程、IT 服务、配置项等的代表物。
Modelling 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.	塑模 用來預測系統、流程、IT 服務、組態項目等未來行為的一種技術。塑模經常使用在財務管理、容量管理或可用性管理。	建模 用于预测系统、流程、IT 服务、配置项等未来行为的方法。建模常用于财务管理、容量管理和可用性管理。
Monitor Control Loop (Service Operation) Monitoring the output of a Task, Process, IT Service or Configuration Item; comparing this output to a predefined norm; and taking appropriate action based on this comparison.	監控循環 (服務維運) 監控一項任務、流程、IT 服務或是組態項目的產出；把產出的結果和之前預訂的準則做比較；並且基於這種比較採取適當措施。	监控闭环 (服务运营) 监督任务、流程、IT 服务或配置项的输出；将此输出与预定的标准比较；并根据比较结果采取适当的行动。
Monitoring (Service Operation) Repeated observation of a Configuration Item, IT Service or Process to detect Events and to ensure that the current status is known.	監控 (服務維運) 不斷地觀察組態項目、IT 服務或流程，以便發現事故並確保掌握目前的狀態。	监视 (服务运营) 反复观察配置项、IT 服务或流程，以检测事件，确保了解当前的状态。
Near-Shore (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 Service Desk. See On-shore, Off-shore.	鄰境 (服務策略) 基於客戶所在地附近的國家提供服務。這可能是 IT 服務、支援功能，如：服務台等。 參考「境內 On-shore」、「境外 Off-shore」	近岸 (服务战略) 从邻近客户所在的国家或地区提供服务。这可以是提供 IT 服务、支持功能（例如服务台）。 参见在岸，离岸。
Net Present Value (NPV) (Service Strategy) A technique used to help make decisions about Capital Expenditure. NPV compares cash inflows to cash outflows. Positive NPV indicates that an investment is worthwhile. See Internal Rate of Return, Return on Investment.	淨現值 (NPV) (服務策略) 用來協助關於資本支出的決定之技術。淨現值對現金流入與現金流出進行比較。正的淨現值表明投資是值得的。 參考「內部收益率 Internal Rate of Return」、「投資報酬率 Return on Investment」	净现值 (NPV) (服务战略) 一种用于帮助就资本支出做出决策的方法。NPV 将现金的流入与流出进行比较。如果 NPV 是正数，则表示投资是值得的。 参见内部回报率，投资回报。
Notional Charging (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.	形式上收費 (服務策略) 一種 IT 服務收費的方法。計算客戶的費用並通知客戶費用，但是沒有實際費用被轉移。形式上收費有時在確認客戶知道費用的發生，或是進行實際收費前的階段。	名义收费 (服务战略) 对 IT 服务收费的一种方法。计算客户的成本，然后将成本通知客户，但实际没有金钱的转移。有时采用名义收费的方法确保客户了解发生的成本，或者作为引入实际收费期间的一个阶段。

Term and Definition	[繁] 名詞 及 定義	[簡] 术语 与 定义
Objective <p>The defined purpose or aim of a Process, an Activity or an Organisation as a whole. Objectives are usually expressed as measurable targets. The term Objective is also informally used to mean a Requirement.</p> <p>See Outcome.</p>	目標 <p>對流程、活動或組織所定義之整體目的或意圖。目標通常是可測量的。目標有時也非正式的意味著需求。</p> <p>參考「結果 Outcome」</p>	目标 <p>流程、活动或组织总体上定义的目标或目的。目标通常以可测量的目的来表示。在非正式的场合，目标一词也用于表示需求。</p> <p>参见结果。</p>
Off the Shelf <p>Synonym for Commercial Off the Shelf.</p>	現有產品 <p>「市場現有軟體 Commercial Off the Shelf」的同義字。</p>	现货 <p>商用现货的同义词。</p>
Office of Government Commerce (OGC) <p>OGC owns the ITIL brand (copyright and trademark). OGC is a UK Government department that supports the delivery of the government's procurement agenda through its work in collaborative procurement and in raising levels of procurement skills and capability with departments. It also provides support for complex public sector projects.</p>	英國政府商務辦公室 (OGC) <p>英國政府商務辦公室擁有 ITIL 品牌(版權和商標)。英國政府商務辦公室是在採購過程與英國政府部門取得合作，透過他的工作以支援政府採買議程的交付，並且在過程中提升採購技能和能力。他同時也為複雜的國營企業工程提供支援。</p>	政府商务处 (OGC) <p>OGC 拥有 ITIL 的品牌（版权和商标）。OGC 是英国的政府部门，负责通过与各个部门合作采购和提高采购技能，支持政府采购计划的交付。还为复杂的公共部门项目提供支持。</p>
Office of Public Sector Information (OPSI) <p>OPSI license the Crown Copyright material used in the ITIL publications. They are a UK Government department who provide online access to UK legislation, license the re-use of Crown copyright material, manage the Information Fair Trader Scheme, maintain the Government's Information Asset Register and provide advice and guidance on official publishing and Crown copyright.</p>	英國公共資訊署 <p>政府版權材料在 ITIL 出版物裡使用英國公共資訊署的許可證。他們是英國政府部門，提供線上入口的英國立法，批准再使用政府版權材料，管理資訊貿易事務，維護政府資訊資產記錄，並且針對政府版權的出版，提出建議和對官員的指導。</p>	公共部门信息办公室 (OPSI) <p>OPSI 允许在 ITIL 的出版物中使用 Crown 版权的资料。它们是英国政府的部门，负责提供对英国法规的在线访问，授予 Crown copyright 资料的使用权，管理信息公平交易方案，维护政府的信息资产登记，并就正式出版和 Crown 版权提供建议和指导。</p>
Off-shore <p>(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 Service Desk.</p> <p>See On-shore, Near-shore.</p>	境外 <p>(服務策略) 服務提供的所在地，並不是在客戶所在的國家，經常在不同的洲。這可能是 IT 服務、支援功能，例如：服務台。</p> <p>參考「境內 On-shore」、「鄰境 Near-shore」</p>	离岸 <p>(服务战略) 从客户所在的国家或地区以外的地点（通常位于不同的大洲）提供服务。这可以是提供 IT 服务、支持功能（例如服务台）。</p> <p>参见在岸，近岸。</p>
On-shore <p>(Service Strategy) Provision of Services from a location within the country where the Customer is based.</p> <p>See Off-shore, Near-shore.</p>	境內 <p>(服務策略) 與客戶所在的同一個國家提供服務。</p> <p>參考「境外 Off-shore」、「鄰境 Near-shore」</p>	在岸 <p>(服务战略) 在客户所在的国家或地区内的地点提供服务。</p> <p>参见离岸，近岸。</p>

Term and Definition	[繁] 名詞 及 定義	[簡] 术语 与 定义
Operate <p>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.</p>	操作 <p>如期望的執行。流程或組態項目交付被要求的產出，也可視為操作。操作也表示執行一種或更多的維運。如，操作一台電腦執行如預期每日的維運。</p>	操作 <p>按要求执行。如果提供所需的输出，就说流程或配置项运营。操作还意味着执行一项或多项运营。例如，操作计算机意即按要求执行所需的日常运营。</p>
Operation <p>(Service Operation) Day-to-day management of an IT Service, System, or other Configuration Item. Operation is also used to mean any pre-defined Activity or Transaction. For example loading a magnetic tape, accepting money at a point of sale, or reading data from a disk drive.</p>	維運 <p>(服務維運) IT 服務、系統或其他組態項目日常的管理。維運也用來表示任何預先定義的活動或交易。例如：載入一捲卡帶，在特定銷售點需要收到錢，或者從磁帶讀取資料。</p>	运营 <p>(服务运营) IT 服务、系统或其它配置项的日常管理。运营也用于表示任何预定的活动或交易。例如装载磁带，在销售点收钱，或从磁盘读取数据。</p>
Operational <p>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.</p> <p>The term Operational is also a synonym for Live.</p>	維運性 <p>在規劃及交付的三個層級中最低的(戰略性、戰術性、維運性)。維運性活動包括日常或短期規劃、執行企業流程或 IT 服務管理流程。</p> <p>維運性也是線上的同義詞。</p>	运行 <p>规划和交付三级中(战略性、战术性、运行)最低的一级。运行活动也包括规划、交付业务流程或 IT 服务管理流程，只是这些活动都是日常或短期行为。</p> <p>运行一词还是实时的同义词。</p>
Operational Cost <p>Cost resulting from running the IT Services. Often repeating payments. For example staff costs, hardware maintenance and electricity (also known as "current expenditure" or "revenue expenditure").</p> <p>See Capital Expenditure.</p>	維運成本 <p>起因於運作 IT 服務的費用。此為經常重複的支付，例如：人事費、硬體維護和電力費用(同「現今支出」或者「營業支出」)。</p> <p>參考「資本支出 Capital Expenditure」</p>	运行成本 <p>由运行 IT 服务产生的成本。经常反复收费。例如人力成本、硬件维护和电费(也称为“经常支出”或“营业支出”)。</p> <p>参见资本支出。</p>
Operational Expenditure (OPEX) <p>Synonym for Operational Cost.</p>	維運支出 <p>「維運成本 Operational Cost」的同義詞。</p>	运行支出 (OPEX) <p>运行成本的同义词。</p>

Term and Definition	[繁] 名詞 及 定義	[簡] 术语 与 定义
Operational Level Agreement (OLA) (Service Design) (Continual Service Improvement) An Agreement between an IT Service Provider and another part of the same Organisation. An OLA supports the IT Service Provider's delivery of IT Services to Customers. The OLA defines the goods or Services to be provided and the responsibilities of both parties. For example there could be an OLA <ul style="list-style-type: none"> • between the IT Service Provider and a procurement department to obtain hardware in agreed times • between the Service Desk and a Support Group to provide Incident Resolution in agreed times. See Service Level Agreement.	維運等級協議 (服務設計) (持續服務改善) 在相同組織下, IT 服務提供者和另一個部門間的一項協議。營運等級協議協助 IT 服務提供者把 IT 服務交付給客戶。營運等級協議確認要交付的產品或服務和雙方的責任。營運等級協議範例如下: <ul style="list-style-type: none"> • IT 服務提供者與採購部門間, 在同意的時間取得硬體。 • 服務櫃檯與支援團隊間, 在同意的時間內交付事故解決方案。 參考「服務等級協議 Service Level Agreement」	运营级别协议 (OLA) (服务设计) (服务持续改进) IT 服务提供商与同一机构的另一部门间达成的协议。 OLA 支持 IT 服务提供商向客户提供 IT 服务。OLA 规定了要提供的商品或服务, 以及双方的责任。例如, 下列情况可以签订 OLA <ul style="list-style-type: none"> • IT 服务提供商与采购部门间为了在约定的时间获得硬件 • 服务台与支持组之间为了在约定的时间解决故障。 参见服务级别协议。
Operations Bridge (Service Operation) A physical location where IT Services and IT Infrastructure are monitored and managed.	維運監控室 (服務維運) 監控且管理 IT 服務和 IT 基礎架構的實體位置。	运营监控室 (服务运营) 一个物理位置, 在此监控 IT 服务和 IT 基础架构。
Operations Control Synonym for IT Operations Control.	維運控制 「IT 維運控制 IT Operations Control」的同義詞。	运营控制 IT 运营控制的同义词。
Operations Management Synonym for IT Operations Management.	維運管理 「IT 維運管理 IT Operations Management」的同義詞。	运营管理 IT 运营管理的同义词。
Opportunity Cost (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 processes, but is not treated as an actual Cost in any financial statement.	機會成本 (服務策略) 用來衡量投資選擇的成本。機會成本代表透過不同模式使用資源所產生的收入。例如, 購買一台新伺服器的機會成本, 包括不進行一項服務改善活動所需要的花費。機會成本分析被用作一個決策流程的一部分, 但是在任何財務報表裡不會被看作實際成本。	机会成本 (服务战略) 用于决定投资选择的成本。机会成本代表以不同的方法利用资源可能产生的收入。例如, 购买新服务器的机会成本可能包括不进行已经花钱的服务改进活动。机会成本分析被用作决定过程的一部分, 但是在任何财务决算中都不作为实际成本对待。
Optimise Review, Plan and request Changes, in order to obtain the maximum Efficiency and Effectiveness from a Process, Configuration Item, Application etc.	最佳化 檢核、計畫並請求變更, 以便從流程、組態項目、應用程式等取得最大的效率及效益	优化 审查, 计划和请求变更, 以便从流程、配置项、应用等获得最大的效率和效能。

Term and Definition	[繁] 名詞 及 定義	[簡] 术语 与 定义
Organisation A company, legal entity or other institution. Examples of Organisations that are not companies include International Standards Organisation or itSMF. The term Organisation is sometimes used to refer to any entity which has People, Resources and Budgets. For example a Project or Business Unit.	組織 公司、法人或者其他機構。非公司型態的組織，如國際標準組織或 itSMF。組織也可代表一個包含人員、資源和預算的實體，例如：一個專案或營運單位。	组织 公司、法人实体或其它机构。不属于公司的组织例子包括国际标准化组织或 itSMF。组织一词有时用于指拥有人员、资源和预算的任何实体。例如项目或业务部门。
Outcome The result of carrying out an Activity; following a Process; delivering an IT Service etc. The term Outcome is used to refer to intended results, as well as to actual results. See Objective.	結果 執行一項活動、流程、或遞送 IT 服務等所獲得的成果。結果可被用來表示預期的成果或是實際達成的成果。 參考「目標 Objective」	结果 执行活动，遵守流程，提供 IT 服务等的结果。结果一词用于指预期的结果和实际的效果。 参见目标。
Outsourcing (Service Strategy) Using an External Service Provider to manage IT Services. See Service Sourcing, Type III Service Provider.	委外作業 (服務策略) 雇用外部服務提供者來管理 IT 服務。 參考「服務來源 Service Sourcing」、「第三方服務供應類型 Type III Service Provider」	外包 (服务战略) 利用外部服务提供商来管理 IT 服务。 参见服务采购，三类服务提供商。
Overhead Synonym for Indirect cost	間接費用 「間接費用 Indirect cost」的同義詞。	管理费用 间接成本的同义词
Pain Value Analysis (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).	痛苦指數分析 (服務維運) 一種技術，用以協助鑑別由一個或多個問題而引發的企業衝擊。計算痛苦指數的公式包含受影響的使用者人數、中斷時間的區間、個別使用者受到的衝擊與對企業造成的成本（若已知）。	疼痛值分析 (服务运营) 用于帮助确定一个或多个问题对业务影响的方法。疼痛值公式的计算依据是受影响的用户数量、中断时间、对每个用户的影响和业务付出的代价（如果知道）。
Pareto Principle (Service Operation) A technique used to prioritise 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 prioritise possible Problem causes for investigation.	帕雷托法則 / 80/20 法則 (服務維運) 用以排列活動優先順序的技術。帕雷托法則指出一個活動創造出的價值中，其 80% 的價值是由 20% 的努力所創造。帕雷托法則也可應用於問題管理，排列潛在問題的優先順序以利後續調查。	Pareto 法則 (服务运营) 用于区分活动的优先次序的方法。Pareto 法则假定：任何活动 80% 的价值是由 20% 的努力创造的。Pareto 分析还用于问题管理，区分问题可能原因的优先次序，以便研究。
Partnership A relationship between two Organisations which 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 Value Network.	夥伴關係 存在兩個組織間的關係，為共同目標或互惠利益而密切合作。IT 服務提供者應與企業及提供 IT 服務的關鍵第三方建立夥伴關係。 參考「價值網路 Value Network」	合作伙伴关系 两个组织间为共同目标或互惠互利密切合作而形成的关系。IT 服务提供商应该与业务，以及对提供 IT 服务具有关键作用的第三方保持合作伙伴关系。 参见价值网。

Term and Definition	[繁] 名詞 及 定義	[簡] 术语 与 定义
Passive Monitoring (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 Active Monitoring.	被動式監控 (服務維運) 監控組態項目、IT 服務及流程時，需依賴警訊及通知以得知目前狀態。 參考「主動式監控 Active Monitoring」	被动监视 (服务运营) 监视配置项、IT 服务或流程 (依靠告警或通知发现当前的状态)。 参见主动监控。
Pattern of Business Activity (PBA) (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 User Profile.	維運活動樣態 (服務策略) 一個或多個維運活動的工作量特性。維運活動樣態可用於幫助 IT 服務提供者了解及規劃不同等級的企業維運活動。 參考「使用者特性 User Profile」	业务活动模式 (PBA) (服务战略) 一项或多项业务活动的工作负载描述。业务活动的图形用于帮助 IT 服务提供商了解和计划不同级别的业务活动。 参见用户描述。
Percentage utilisation (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 1800 seconds in a one hour period, its utilisation is 50%	使用百分比 (服務設計) 一個組件於預定時間區間內被使用的比例。例如：中央處理器在一小時內被使用 1800 秒，其使用百分比為 50%。	百分比利用率 (服务设计) 组件在给定时间内被占用的时间。例如，如果 CPU 在一个小时内被占用 1800 秒，它的利用率就是 50%
Performance A measure of what is achieved or delivered by a System, person, team, Process, or IT Service.	績效 度量由系統、人員、團隊、流程或 IT 服務所達成或交付的結果。	性能 系统、个人、团队、流程或 IT 服务取得或提供的结果。
Performance Anatomy (Service Strategy) An approach to Organisational Culture that integrates, and actively manages, leadership and strategy, people development, technology enablement, performance management and innovation.	績效評量剖析 (服務策略) 一個關於組織文化的方法，可以整合與積極管理領導力與組織策略、人力資源發展、科技致能、績效管理與創新。	性能剖析 (服务战略) 组织文化的一种方法，结合并主动管理领导力和战略、人员发展、技术方法以及性能管理和创新。
Performance Management (Continual Service Improvement) The Process responsible for day-to-day Capacity Management Activities. These include Monitoring, Threshold detection, Performance analysis and Tuning, and implementing Changes related to Performance and Capacity.	績效管理 (持續服務改善) 負責日常容量管理活動的流程。其包含監控、臨界值偵測、績效分析調校、與績效及容量相關的變更實施。	性能管理 (持续服务改进) 负责日常容量管理活动的流程。包括监视、阈值检测、性能分析和调整，以及实施与性能和容量有关的变更。
Pilot (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 Test, Evaluation.	試驗運作 (服務轉換) 試驗運作是在線上環境中，IT 服務、發行、流程的有限部署。試驗運作是以降低風險、獲得使用者意見回饋及驗收為目的。 參考「測試 Test」、「評估 Evaluation」	试点项目 (服务转换) 在实时环境有限地部署 IT 服务、发布或流程。试点项目用于降低风险，接受用户的反馈和验收。 参见测试，评价。
Plan A detailed proposal which 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.	計畫 達成目標所需活動及資源的詳細提案。例如：實行新 IT 服務或流程的計畫。ISO/IEC 20000 需要計畫以管理各個 IT 服務管理流程。	计划 详细的方案建议书，其中描述了达到目标需要的活动和资源。例如实施新 IT 服务或流程的计划。ISO/IEC 20000 要求为管理每个 IT 服务管理流程制订计划。

Term and Definition	[繁] 名詞 及 定義	[簡] 术语 与 定义
Plan-Do-Check-Act (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.	規劃-執行-檢查-行動 (持續服務改善) 由愛德華戴明博士發明的流程管理四階段周期。規劃-執行-檢查-行動也稱為戴明周期。 規劃: 設計或修正流程以支援 IT 服務。 執行: 實作計劃及管理流程。 檢查: 度量流程及 IT 服務, 與預定目標比較並製作報告。 行動: 規劃及實施變更以改善流程。	计划-执行-检查-行动 (持续服务改进) 流程管理的四阶段循环, 由爱德华·戴明发明。计划-执行-检查-行动也称为戴明循环。 计划: 设计或修订支持 IT 服务的流程。 执行: 实施计划和管理流程。 检查: 测量流程和 IT 服务, 与目标比较, 生成报告 行动: 计划并实施变更, 以改进流程。
Planned Downtime (Service Design) Agreed time when an IT Service will not be available. Planned Downtime is often used for maintenance, upgrades and testing. See Change Window, Downtime.	計劃中斷時間 (服務設計) 協議不提供 IT 服務的時間。計劃中斷時間常用於維護、升級、及測試。 參考「變更時段 Change Window」、 「中斷時間 Downtime」	计划内中断时间 (服务设计) 约定的不提供 IT 服务的时间。计划内中断时间通常用于维护、升级和测试。 参见变更窗口, 中断时间。
Planning An Activity responsible for creating one or more Plans. For example, Capacity Planning.	規劃 一個活動負責設計一或多個計劃。 例如: 容量規劃。	规划 负责创建一项或多项计划的活动。例如, 容量规划。
PMBOK A Project management Standard maintained and published by the Project Management Institute. PMBOK stands for Project Management Body of Knowledge. See http://www.pmi.org/ for more information. See PRINCE2.	專案管理知識體系 由美國專案管理學會所維護及發行的專案管理標準。專案管理知識體系的簡稱為 PMBOK。 詳 http://www.pmi.org/ 參考「PRINCE2」	PMBOK 项目管理学会发布和维护的项目管理标准。PMBOK 代表项目管理知识体系。 参见 http://www.pmi.org/ 了解详细信息。 参见 PRINCE2。
Policy 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.	政策 正式文件定義的管理期望及意圖。政策可用於引導決策、確保流程、標準、角色、活動、IT 基礎架構等的一致性、適切發展、及建置。	政策 正式备案的管理层的期望和意图。政策用于指导决策、确保一致正确地发展和实施流程、标准、角色、活动、IT 基础架构等。
Portable Facility (Service Design) A prefabricated building, or a large vehicle, provided by a Third Party and moved to a site when needed by an IT Service Continuity Plan. See Recovery Option, Fixed Facility.	可攜式設施 (服務設計) 由第三方提供的預造建築、或大型車輛。 當 IT 服務持續性計劃有需求時, 可將設施移至計畫地點。 參考「恢復選項 Recovery Option」、 「Fixed Facility」	便携设施 (服务设计) 由第三方提供, 在需要时可由 IT 服务连续性计划移到现场的预制安装建筑或大型车辆。 参见恢复选项, 固定设施。

Term and Definition	[繁] 名詞 及 定義	[簡] 术语 与 定义
Post Implementation Review (PIR) A Review that takes place after a Change or a Project has been implemented. A PIR determines if the Change or Project was successful, and identifies opportunities for improvement.	實施後審查 變更或專案執行後的審查。實施後審查可決定變更或專案是否成功，並識別改善的機會。	实施后的审查 (PIR) 在变更或项目已经实施后进行的审查。PIR 可以确定变更或项目是否成功，同时确定改进的机会。
Practice A way of working, or a way in which work must be done. Practices can include Activities, Processes, Functions, Standards and Guidelines. See Best Practice.	實務 工作的一種方式，或完成工作所必須遵循的方式。實務包含活動、流程、功能、標準、及指引。 參考「最佳實務 Best Practice」	实践 一种工作方法，或必须遵循的工作方法。实践可以包括活动、流程、功能、标准和指南。 参见最佳实践。
Prerequisite for Success (PFS) An Activity that needs to be completed, or a condition that needs to be met, to enable successful implementation of a Plan or Process. A PFS is often an output from one Process that is a required input to another Process.	成功先決條件 為確保執行計劃或流程能成功，必須先完成的活動或必須符合的條件。成功先決條件通常是流程的輸出，且是進入下個流程的必要輸入。	成功的先决条件 (PFS) 需要完成的活动，或是需要满足的条件，以便能够成功实施计划或流程。PFS 经常是一个流程的输出，又是另一个流程需要的输入。
Pricing (Service Strategy) The Activity for establishing how much Customers will be Charged.	訂價 (服務策略) 建立客戶收費準則的活動。	定价 (服务战略) 确定向客户收取多少成本的活動。
PRINCE2 The standard UK government methodology for Project management. See http://www.ogc.gov.uk/prince2/ for more information. See PMBOK.	PRINCE2 英國政府標準專案管理方法論。 詳 http://www.ogc.gov.uk/prince2/ 參考「專案管理知識體系 PMBOK」	PRINCE2 英国政府用于项目管理的标准方法。 参见 http://www.ogc.gov.uk/prince2/ 了解详细信息。 参见 PMBOK。
Priority (Service Transition) (Service Operation) 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 SLA may state that Priority2 Incidents must be resolved within 12 hours.	優先順序 (服務轉換) (服務維運) 用於鑑別事故、問題、變更相對重要性的類別。優先順序是依據事故的衝擊及緊急程度所決定，用來鑑定執行行動所需時間。例如：服務等級協議可能記載優先順序 2 事故必須在 12 小時內解決。	优先级 (服务转换) (服务运营) 用于确定故障、问题或变更的相对重要性的类别。优先级的依据是影响度和紧急度，用它来确定采取行动所需的时间。例如 SLA 可以规定：优先级 2 的故障必须在 12 小时内解决。
Proactive Monitoring (Service Operation) Monitoring that looks for patterns of Events to predict possible future Failures. See Reactive Monitoring.	主動式監控 (服務維運) 主動尋找事故模式，以預測未來可能失效的監控行為。 參考「被動式監控 Reactive Monitoring」	主动监视 (服务运营) 寻找事件发生的方式，以预测未来可能出现故障的监视。 参见响应式监视。

Term and Definition	[繁] 名詞 及 定義	[簡] 术语 与 定义
Proactive Problem Management (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.	主動式問題管理 (服務維運) 為問題管理流程的一部份。主動式問題管理的目標為識別可能被遺漏的問題。主動性問題管理分析事故記錄及其他 IT 服務流程所收集之資料，識別趨勢或重要問題。	主动式问题管理 (服务运营) 问题管理流程的一部分。主动式问题管理的目标是确定可能被遗漏的问题。主动式问题管理分析故障的记录，利用其它 IT 服务管理流程收集的数据确定趋势或重大的问题。
Problem (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.	問題 (服務維運) 一或多個事故的發生原因。通常在登錄問題紀錄時，尚未得知問題的真正原因，因此問題管理流程負責更進一步的調查。	问题 (服务运营) 一个或多个故障的原因。在创建问题记录时，通常不知道原因，由问题管理流程负责进一步的研究。
Problem Management (Service Operation) The Process responsible for managing the Lifecycle of all Problems. The primary Objectives of Problem Management are to prevent Incidents from happening, and to minimise the Impact of Incidents that cannot be prevented.	問題管理 (服務維運) 負責管理問題生命週期的流程。問題管理的主要目標是預防事故發生，並將不可避免事故的衝擊最小化。	问题管理 (服务运营) 负责管理所有问题的生命周期的流程。问题管理的主要目的是防止发生故障，同时尽量减少无法避免的故障带来的影响。
Problem Record (Service Operation) A Record containing the details of a Problem. Each Problem Record documents the Lifecycle of a single Problem.	問題紀錄 (服務維運) 問題紀錄包含一個問題的詳細內容。每個問題紀錄只記載單一問題的生命週期。	问题记录 (服务运营) 包含问题详情的记录。每个问题记录记载了一个问题的生命周期。
Procedure A Document containing steps that specify how to achieve an Activity. Procedures are defined as part of Processes. See Work Instruction.	程序 用來記載達成活動所需步驟的文件。程序被定義為流程的一部分。 參考「工作指導書 Work Instruction」	程序 一个文档，其中包含的步骤说明了如何完成活动。程序被定义为流程的一部分。 参见工作指令。
Process 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. A Process 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.	流程 一組結構化的活動，被設計來完成特定目標。流程將定義輸入轉變成定義輸出。流程可能包含任何需要用來交付輸出的角色、職責、工具與管理控制。流程可定義所需的政策、標準、指引、活動、及工作指導書。	流程 用于实现特点目标的一系列有组织的活动。流程获得一个或多个定义的输入，然后将它们变成定义的输出、流程可以包括任何角色、责任、工具和可靠提供输出所需的管理控制。流程可以定义政策、标准、指南、活动和工作指令（如果需要）。
Process Control The Activity of planning and regulating a Process, with the Objective of performing the Process in an Effective, Efficient, and consistent manner.	流程控制 計畫及規劃流程的活動，其目標是以有效性、效率及一致性方式執行流程。	流程控制 规划和调整流程的活动，目的是以有效、高效和一致的方式执行流程。

Term and Definition	[繁] 名詞 及 定義	[簡] 术语 与 定义
Process Manager A Role responsible for Operational management of a Process. The Process Manager's responsibilities include Planning and co-ordination 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 Organisations.	流程經理 負責一個流程維運管理的一個角色。流程經理的職責包含計劃、協調必須執行的活動、流程監控及流程報告。一個流程可有數個流程經理，例如：各資料中心有地區性的變更經理及 IT 服務持續經理。流程經理的角色常常由流程擁有者角色擔任，但在較大型的組織內，兩者角色可由不同人擔任。	流程经理 负责流程运行管理的角色。流程经理的责任包括规划和协调执行、监督和报告流程所需的所有活动。一个流程可以有多个流程经理，例如，每个数据中心可以有区域变更经理或 IT 服务连续性经理。流程经理的角色经常被指定给具有流程所有人角色的人员，但在较大的组织中，两个角色可以分开。
Process Owner A Role responsible 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 is often assigned to the same person who carries out the Process Manager Role, but the two Roles may be separate in larger Organisations.	流程擁有者 一個角色，他負責確定流程能夠符合用途。流程擁有者的職責包含主辦、設計、變更管理、以及對流程與其指標的持續改善。流程擁有者的角色通常由擔任流程經理角色的人擔任，但在較大型的組織內，兩者角色可能由不同人擔任。	流程所有人 负责确保流程达到目的的角色。流程所有者的责任包括赞助、设计、变更管理和不断改进流程及其指标。这个角色经常被指定给具有流程管理者角色相同的人员，但在较大的组织中，两个角色可以分开。
Production Environment Synonym for Live Environment.	生產環境 「線上環境 Live Environment」的同義字。	生产环境 实时环境的同义词。
Profit Centre (Service Strategy) A Business Unit which 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.	利潤中心 (服務策略) 營運單位對提供的服務收費。利潤中心的建立目標可以是創造利潤、彌補成本、或虧本運行。資訊科技提供者可以成本中心或利潤中心運作。	利润中心 (服务战略) 为所提供服务收费的业务部门。建立利润中心的目的可以是创造利润、收回成本或亏本运行。IT 服务提供商可以作为成本中心或利润中心运行。
Pro-forma A template, or example Document containing example data that will be replaced with the real values when these are available.	預估試算表 樣板、或有範例資料的樣本文件，可供填入真實數據。	样例 一个模板或示例文档，其中包含示例数据，使用时可用实际的值替换。
Programme A number of Projects and Activities that are planned and managed together to achieve an overall set of related Objectives and other Outcomes.	計畫 為達成所有相關的目標及其他結果，所設計及管理的一系列專案與活動。	项目组合 许多一起计划和管理的项目和活动，以便实现总体上相关的一系列目标和其它结果。

Term and Definition	[繁] 名詞 及 定義	[簡] 术语 与 定义
Project A temporary Organisation, with people and other Assets required to achieve an Objective or other Outcome. Each Project has a Lifecycle that typically includes initiation, Planning, execution, Closure etc. Projects are usually managed using a formal methodology such as PRINCE2.	專案 專案是暫時性的組織，伴隨需要的人員及其他資產以達成特定目標或其他結果。專案的典型生命週期為：開始、規劃、執行、結束等。通常會以用正式方法論來管理專案，例如：PRINCE2。	項目 临时的组织，拥有实现目标或其它结果所需的人员和其它资产。每个项目都有生命周期，通常包括起动、规划、执行、关闭等。通常使用正规的方法（例如 PRINCE2）管理项目。
Projected Service Outage (PSO) (Service Transition) A Document that identifies the effect of planned Changes, maintenance Activities and Test Plans on agreed Service Levels.	規劃服務中斷 (服務轉換) 係指一份文件識別預定變更的有效性、維護活動、及同意服務等級的測試計劃。	预计的服务中断 (PSO) (服务转换) 用于描述所计划的变更、维护活动和测试计划对约定的服务级别影响的文档。
Projects IN Controlled Environments (PRINCE2) See PRINCE2	控制環境中專案 參考「PRINCE2」	受控环境中的项目 (PRINCE2) 参见 PRINCE2
Qualification (Service Transition) An Activity that ensures that IT Infrastructure is appropriate, and correctly configured, to support an Application or IT Service. See Validation.	資格 服務轉換係指一個活動，用來確定 IT 基礎架構是否適當、配置正確以支援應用程式或 IT 服務。 參考「確認 Validation」	資格鑑定 (服务转换) 一种活动，目的是确保 IT 基础架构得到适当和正确的配置，以便支持应用或 IT 服务。 参见验证。
Quality 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 Quality Management System.	品質 產品、服務、或流程能夠提供預期價值的能​​力。例如：一個硬體組件，若效能達到預期，並符合預期的可靠度，可被視為高品質。流程品質也需監控有效性和效率的能力，並在需要的時候加以改善。 參考「品質管理系統 Quality Management System」	质量 产品、服务或流程提供预期价值的能力。例如，硬件组件如果性能达到要求并提供所需的可靠性，就可以认为是高质量。流程质量的有效性和效能也需要得到监视，并进行必要的改进。 参见质量管理系统。
Quality Assurance (QA) (Service Transition) The Process responsible for ensuring that the Quality of a product, Service or Process will provide its intended Value.	品質保證 (服務轉換) 此流程負責確定產品、服務、流程的品質達到預期價值。	质量保证 (QA) (服务转换) 负责确保产品、服务或流程的质量将提供预期价值的流程。
Quality Management System (QMS) (Continual Service Improvement) The set of Processes responsible for ensuring that all work carried out by an Organisation is of a suitable Quality to reliably meet Business Objectives or Service Levels. See ISO 9000.	品質管理系統 (持續服務改善) 係指一系列的流程，負責確定組織執行的所有工作都達到適當品質，並能確實地符合營運目標或服務等級。 參考「ISO 9000」	质量管理体系 (QMS) (持续服务改进) 一套流程，负责确保组织执行的所有工作都具有合适的质量，能够可靠达到业务目标或服务级别。 参见 ISO 9000。
Quick Win (Continual Service Improvement) An improvement Activity which is expected to provide a Return on Investment in a short period of time with relatively small Cost and effort. See Pareto Principle.	快速致勝 (持續服務改善) 係指一種改善活動，期望能在短時間內，用相對低成本及工作量，提供投資報酬。 參考「帕雷托法則 Pareto Principle」	速贏 (持续服务改进) 一种改进活动，应该以相对较少的成本和工作在短时间内带来投资回报。 参见 Pareto 法则。

Term and Definition	[繁] 名詞 及 定義	[簡] 术语 与 定义
RACI (Service Design) (Continual Service Improvement) A Model used to help define Roles and Responsibilities. RACI stands for Responsible, Accountable, Consulted and Informed. See Stakeholder.	角色與責任模式 (服務設計) (持續服務改善) 係指一個模型，可定義角色與責任。RACI 是負責 (Responsible)、負全責 (Accountable)、諮詢 (Consulted)、告知 (Informed) 的簡稱。 參考「利害關係人 Stakeholder」	RACI (服务设计) (持续服务改进) 一个模型，用于帮助定义角色和责任。RACI 代表“负责、批准、审核、知会”。 参见利害关系人。
Reactive Monitoring (Service Operation) Monitoring that takes action 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 Proactive Monitoring.	被動性監控 (服務維運) 係指一種監控，在事件發生後才採取回應行動。例如：前批次作業完成後才提出下批次作業，或當錯誤發生後才記錄為事故。 參考「主動性監控 Proactive Monitoring」	响应式监视 (服务运营) 为响应事件而采取行动的监视。例如以前的作业完成时提交批量作业，或者在发生错误时记录故障。 参见主动监视。
Reciprocal Arrangement (Service Design) A Recovery Option. An agreement between two Organisations to share resources in an emergency. For example, Computer Room space or use of a mainframe.	互惠安排 (服務設計) 復原選項。兩個組織同意在緊急狀況下分享資源。例如：電腦機房空間或大型主機的使用。	互惠协议 (服务设计) 一种恢复选项。两个组织间达成协议，在紧急情况下共享资源。例如，机房空间或使用大型机。
Record 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.	紀錄 係指一份文件，記載流程或活動的結果及其他輸出。紀錄是活動發生的證明，其可以是紙本或電子形態。例如：稽核報告、事故紀錄、或會議紀錄。	记录 包含流程或活动的结果或其它输出的文档。记录是活动发生的事实证据，可以是纸质或电子形式。例如，审核报告，故障记录或会议记录。
Recovery (Service Design) (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).	復原 (服務設計) (服務維運) 將組態項目或 IT 服務回復到可工作狀況。IT 服務的復原通常包含復原資料到已知的一致狀況。復原後，在使用者能夠使用 IT 服務之前，可能需要更進一步的步驟(重整 Restoration)。	恢复 (服务设计) (服务运营) 将配置项或 IT 服务恢复到工作状态。IT 服务的恢复通常包括将数据恢复到已知的稳定状态。恢复后，可能需要进一步的措施才能为用户提供 IT 服务(复原)。
Recovery Option (Service Design) A Strategy for responding to an interruption to Service. Commonly used Strategies are Do Nothing, Manual Workaround, Reciprocal Arrangement, Gradual Recovery, Intermediate Recovery, Fast Recovery, Immediate Recovery. Recovery Options may make use of dedicated facilities, or Third Party facilities shared by multiple Businesses.	復原選項 (服務設計) 服務中斷的對應策略。常用策略有：無行動、人工變通方法、互惠安排、逐步復原、中等復原、快速復原、立即復原。復原選項可使用專用設施、多企業共享的第三方設施。	恢复选项 (服务设计) 服务中断的响应战略。常用的战略是无需恢复，手动规避措施，互惠安排，逐步恢复，中级恢复，快速恢复，立即恢复。恢复选项可以利用专用的设施，或者多项业务共享的第三方设施。

Term and Definition	[繁] 名詞 及 定義	[簡] 术语 与 定义
Recovery Point Objective (RPO) (Service Operation) The maximum amount of data that may be lost when Service is Restored after an interruption. 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.	復原點目標 (服務維運) 當服務從中斷到復原，所允許可能遺失的最大資料量。復原點目標的表達方式是在完全失效前還擁有的時間長度。例如：當復原點目標為一日時，需要有每日備份支援，則最長可能遺失的資料時間為 24 小時。各個 IT 服務的復原點目標需要協商、同意、並明文記載，並作為服務設計及 IT 服務持續性管理的要求。	恢复点目标 (RPO) (服务运营) 中断后恢复服务时可能丢失的最多数据。恢复点目标用故障前的时间长度表示。例如，一天的恢复点目标可以得到每日备份的支持，因此可能失去最多 24 小时的数据。应该为每项 IT 服务协商、达成和记录恢复点目标，并作为服务设计和 IT 服务连续性计划的要求。
Recovery Time Objective (RTO) (Service Operation) The maximum time allowed for 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 Business Impact Analysis.	復原時間目標 (服務維運) 當 IT 服務從受到干擾時到復原，所允許的最長復原時間。所供應的服務等級可能低於正常服務等級目標。各個 IT 服務的復原時間目標需要協商、同意、及明文記載。 參考「營運衝擊分析 Business Impact Analysis」	恢复时间目标 (RTO) (服务运营) 中断后为恢复 IT 服务预留的最长时间。提供的服务级别可以低于正常的服务级别目标。应该为每项 IT 服务协商、达成和记录恢复时间目标。 参见业务影响分析。
Redundancy Synonym for Fault Tolerance. The term Redundant also has a generic meaning of obsolete, or no longer needed.	冗餘 「錯誤容忍度 Fault Tolerance」的同義詞。 冗餘一般解釋為廢棄的、或不再需要。	冗余 容错的同义词。 冗余一词还有过时或不再需要的意思。
Relationship 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 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, IT Services have many links to all the CIs that contribute to them.	關係 兩個人物或事情之間的連結或互動。用在營運關係管理，代表 IT 服務提供者與維運之間的互動。用在組態管理，等於兩個組態項目之間的依存或連接性。例如：應用程式和所運轉的伺服器有連結、IT 服務和其組成的全部組態項目有多重連結。	关系 两个人或事物间的联系或相互作用。在业务关系管理中，是 IT 服务提供商与业务间的相互作用。在配置管理中，它是两个配置项间的联系，确定了它们之间的依赖或连接。例如，应用可以链接至它们运行的服务器，IT 服务与所有做出贡献的配置项存在许多联系。
Relationship Processes The ISO/IEC 20000 Process group that includes Business Relationship Management and Supplier Management.	關係流程 包含營運關係管理及供應商管理的 ISO/IEC 20000 流程組。	关系流程 ISO/IEC 20000 流程组，包括业务关系管理和供应商管理。

Term and Definition	[繁] 名詞 及 定義	[簡] 术语 与 定义
Release (Service Transition) A collection of hardware, software, documentation, Processes or other Components required to implement one or more approved Changes to IT Services. The contents of each Release are managed, Tested, and Deployed as a single entity.	發行 (服務轉換) 實施核准 IT 服務的變更所需要的大量硬體、軟體、文件、流程、或其他組件。發行的內容都被視為單一實體來進行管理、測試、及配置。	发布 (服务转换) 实施一个或多个已批准的 IT 服务的变更所需的一组软硬件、文档、流程或其它组件。每个发布的内容作为一个单独实体进行管理、测试和部署。
Release and Deployment Management (Service Transition) The Process responsible for both Release Management and Deployment.	發行與部署管理 (服務轉換) 負責發行管理及配置的流程。	发布和部署管理 (服务转换) 负责发布管理和部署的流程。
Release Identification (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 2003 SR2.	發行識別 (服務轉換) 對發行獨特識別的命名慣例。發行識別通常會提及組態項目與版本號碼。例如：Microsoft Office 2003 SR2。	发布标识 (服务转换) 用于唯一标识发布的命名规则。发布标识通常包括引用配置项和版本号。例如 Microsoft Office 2003 SR2。
Release Management (Service Transition) The Process responsible for Planning, scheduling and controlling the movement of Releases to Test and Live Environments. The primary Objective of Release Management is to ensure that the integrity of the Live Environment is protected and that the correct Components are released. Release Management is part of the Release and Deployment Management Process.	發行管理 (服務轉換) 此流程負責規劃、排程及控管發行到測試與線上環境的過程。發行管理的主要目標是確定線上環境能被完整保護以及發行正確組件。發行管理是發行與部署管理流程的一部份。	发布管理 (服务转换) 负责规划、安排和控制发布移到测试和生产环境的流程。发布管理的主要目标是确保生产环境的完整性得到保护，并发布正确的组件。发布管理是发布和部署管理流程的一部分。
Release Process The name used by ISO/IEC 20000 for the Process group that includes Release Management. This group does not include any other Processes. Release Process is also used as a synonym for Release Management Process.	發行流程 此名稱用於 ISO/IEC 20000 流程組，其中包含發行管理。此組不包含其他流程。發行流程同被使用為「發行管理流程 Release Management Process」的同義詞。	发布流程 ISO/IEC 20000 中包括发布管理的流程组所使用的名称。该组不包括任何其它流程。 发布流程还用作发布管理流程的同义词。
Release Record (Service Transition) A Record in the CMDB that defines the content of a Release. A Release Record has Relationships with all Configuration Items that are affected by the Release.	發行紀錄 (服務轉換) 在組態管理資料庫中界定為發行內容的紀錄。發行紀錄與全部組態項目的關係會受到發行影響。	发布记录 (服务转换) 在 CMDB 中定义发布内容的记录。发布记录与受发布影响的所有配置项都有关系。

Term and Definition	[繁] 名詞 及 定義	[簡] 术语 与 定义
Release Unit (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, Licenses, Documentation etc. A different Release Unit may be the complete Payroll Application, including IT Operations Procedures and User training.	發行單元 (服務轉換) IT 服務的組件，通常會一齊發行。發行單元為執行有用的功能，會包含充足組件。例如：一個發行單位可以是桌上形電腦，其包含硬體、軟體、許可證、文件等。不同的發行單位可能是完整薪資應用程式，其包含 IT 維運流程及使用者訓練。	发布单元 (服务转换) 通常一起发布的 IT 服务组件。发布单元通常包括执行有用功能的充足组件。例如，一个发布单元可以是台式机，包括软硬件、许可、文档等。不同的发布单元可以是完整的工资应用，包括 IT 运营程序和用户培训。
Release Window Synonym for Change Window.	發行時段 「變更時段 Change Window」的同義詞。	发布窗口 变更窗口的同义词。
Reliability (Service Design) (Continual Service Improvement) A measure of how long a Configuration Item or IT Service can perform its agreed Function without interruption. Usually measured as MTBF or MTBSI. The term Reliability can also be used to state how likely it is that a Process, Function etc. will deliver its required outputs. See Availability.	可靠度 (服務設計) (持續服務改善) 一個組態項目或 IT 服務在無中斷情況下能夠履行其所承諾功能的時間長短之衡量。通常以 MTBF 或 MTBSI 來衡量。可靠度一詞亦能用以說明流程、功能等，會如何遞交其需求產出。 參考「可用性 Availability」	可靠性 (服务设计) (持续服务改进) 用以衡量配置项或 IT 服务可以不间断执行其约定功能的时间长度的指标。通常按 MTBF 或 MTBSI 进行测量。可靠性一词还可用于说明流程、功能等会提出所需输出的可能性。 参见可用性。
Remediation (Service Transition) Recovery to a known state after a failed Change or Release.	矯正 (服務轉換) 當變更或發行失效後，復原至一個已知可營運的狀況。	补救 (服务转换) 变更或发布失败后，恢复到已知的状态。
Repair (Service Operation) The replacement or correction of a failed Configuration Item.	修復 (服務維運) 對一個已失效的組態項目進行替換或修正。	维修 (服务运营) 替换或纠正失败的配置项。
Request for Change (RFC) (Service Transition) A formal proposal for a Change to be made. An RFC includes details of the proposed Change, and may be recorded on paper or electronically. The term RFC is often misused to mean a Change Record, or the Change itself.	變更請求 (服務轉換) 一個執行變更的正式提案。一個 RFC 包含詳細的變更提議，可以是紙本或電子化紀錄。RFC 一詞通常被誤用為「變更紀錄 Change Record」或是「變更 Change」。	变更请求 (RFC) (服务转换) 针对要进行变更的正式提议。RFC 包括提议变更的详情，可以记在纸上或电子文档中。RFC 一词经常被误用来表示变更记录或变更本身。
Request Fulfilment (Service Operation) The Process responsible for managing the Lifecycle of all Service Requests.	需求實現 / 需求履行 (服務維運) 負責管理所有服務需求生命週期的流程。	请求履行 (服务运营) 负责管理所有服务请求的生命周期的流程。
Requirement (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 Statement of Requirements.	需求 (服務設計) 對於所需求事物的正式聲明。例如：IT 服務等級需求、專案需求、或流程所需要的可交付項目。 參考「需求說明 Statement of Requirements」	需求 (服务设计) 需要什么物的正式说明。例如服务级别需求，项目需求或流程所需的交付物。 参见需求说明。

Term and Definition	[繁] 名詞 及 定義	[簡] 术语 与 定义
Resilience (Service Design) The ability of a Configuration Item or IT Service to resist Failure or to Recover quickly following a Failure. For example, an armoured cable will resist failure when put under stress. See Fault Tolerance.	恢復力 (服務設計) 組態項目或 IT 服務能夠抗拒失效的能力，或失效後能快速復原的能力。舉例來說，有包覆防護的纜線能在受到擠壓時抗拒失效。 參考「失效容忍 Fault Tolerance」	恢复力 (服务设计) 配置项或 IT 服务抵御故障或在故障后快速恢复的能力。例如，铠装电缆置于压力下时可以抵御故障。 参见容错。
Resolution (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.	解決 (服務維運) 修復事故或問題的根本原因所需採取的行動，或是執行暫時性解決方案的行動。對於 ISO/IEC 20000，解決流程包含事故與問題管理的流程群組。	解决 (服务运营) 纠正故障或问题的根本原因，或实施规避措施所采取的行动。 在 ISO/IEC 20000 中，解决流程是包括故障和问题管理的流程组。
Resolution Processes The ISO/IEC 20000 Process group that includes Incident Management and Problem Management.	解決流程 包含事故管理與問題管理的 ISO/IEC 20000 流程群組。	解决流程 包括故障管理和问题管理的 ISO/IEC 20000 流程组。
Resource (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 Organisation. See Capability, Service Asset.	資源 (服務策略) 一個包含 IT 基礎架構、人員、金錢、或任何能協助交付 IT 服務事物的統稱。資源被視為組織的資產。 參考「能力 Capability」、「服務資產 Service Asset」	资源 (服务战略) 一种通称，包括 IT 基础架构、人员、资金或其它有助于提供 IT 服务的东西。资源被认作是组织的资产。 参见能力，服务资产。
Response Time 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.	回應時間 完成一個維運或交易所需的時間。用在容量管理時，是 IT 基礎架構績效的度量；用在事故管理時，是回覆電話或開始診斷時間的度量。	响应时间 一种衡量完成运营或交易所需时间的指标。在容量管理中用于测量 IT 基础架构的性能，在故障管理中用于测量接起电话或开始诊断的时间。
Responsiveness 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.	回應時效 回應某事件所需時間的度量。這可以是交易的回應時間，或是 IT 服務提供者回應事故或變更需求的速度等。	响应速度 一种衡量响应某事所花的时间的指标。这可以是交易的响应时间，或者是 IT 服务提供商响应故障或变更请求等的速度。
Restoration of Service See Restore.	服務還原 參考「還原 Restore」	服务的恢复 参见复原。
Restore (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.	還原 (服務維運) 在事故修復與復原後，將 IT 服務遞交給使用者的行動。此為事故管理的主要目標。	复原 (服务运营) 采取行动在维修和从故障恢复后，为用户交付所提供的 IT 服务。这是故障管理的主要目标。

Term and Definition	[繁] 名詞 及 定義	[簡] 术语 与 定义
Retire (Service Transition) Permanent removal of an IT Service, or other Configuration Item, from the Live Environment. Retired is a stage in the Lifecycle of many Configuration Items.	除役 (服務轉換) 把 IT 服務或其他組態項目從線上環境永久地移除。除役是許多組態項目生命週期中的一個階段。	停用 (服务转换) 从生产环境中永久去除 IT 服务或其它配置项。停用是许多配置项在生命周期中的一个阶段。
Return on Investment (ROI) (Service Strategy) (Continual Service Improvement) 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 Net Present Value, Value on Investment.	投資報酬率 (服務策略) (持續服務改善) 對投資的預期效益之衡量。簡言之，是由資產投資淨值所區分的投資淨利。 參考「淨現值 Net Present Value」、「投資價值 Value on Investment」	投资回报 (ROI) (服务战略) (持续服务改进) 对投资预期收益的测量。简单地说，就是投资的净利润除以投入资产的净值。 参见净现值，投资价值。
Return to Normal (Service Design) The phase of an IT Service Continuity Plan during which full normal operations are resumed. For example, if an alternate 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.	回復正常 (服務設計) 係指 IT 服務持續性計畫中之一個階段，表示服務恢復至正常維運。舉例來說，當已使用備援資料中心，回復正常即代表讓主要資料中心回復正常維運，並使 IT 服務持續性計畫再度有效。	恢复正常 (服务设计) IT 服务连续性计划的阶段，在此阶段恢复正常的运行。例如，如果备用数据中心已经使用，则此阶段将主数据中心恢复运营，并恢复再次启用 IT 服务连续性计划的能力。
Review 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 Post Implementation Review.	審查 係指對變更、問題、流程、專案等的評估。審查實施於生命週期中的預設查核點，特別是在結案之後。審查之目的在於確保所有可交付項目均交付，以及識別改善的機會。 參考「實作後審查 Post Implementation Review」	回顾 评价变更、问题、流程、项目等。审查一般在生命周期的预定点进行，特别是关闭后。审查的目的是确保已经提供了所有的交付物，同时确定改进的机会。 参见实施后回顾。
Rights (Service Operation) Entitlements, or permissions, granted to a User or Role. For example the Right to modify particular data, or to authorize a Change.	權利 (服務維運) 授予使用者或角色應得的權利或許可。舉例來說，更改特定資料的權利，或是授權變更的權利。	权限 (服务运营) 授予用户或角色的权利或许可。例如修改特定数据或授权变更的权利。
Risk 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.	風險 可能導致傷害、損失或影響達成目標的事件。風險是以威脅發生的可能性、資產對此威脅的弱點、以及發生時所產生的衝擊來衡量。	风险 可能导致伤害或损失、或影响实现目标能力的事件。风险通过威胁的可能性、资产面对此威胁的脆弱性以及如果发生会产生的影响等来衡量。
Risk Assessment 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.	風險評鑑 風險管理的起始階段。主要在分析資產對維運的價值、識別對資產的威脅、以及評估每個資產對這些威脅的弱點。風險評鑑可以是定量化(基於數值資料)或定性化。	风险评估 风险管理的最初步骤。分析资产对业务的价值，识别对这些资产的威胁，评估每项资产面对这些威胁的脆弱程度。风险评估可以是定量(基于数据)，也可以是定性的。

Term and Definition	[繁] 名詞 及 定義	[簡] 术语 与 定义
Risk Management The Process responsible for identifying, assessing and controlling Risks. See Risk Assessment.	風險管理 負責定義、評鑑以及控制風險的流程。 參考「風險評鑑 Risk Assessment」	风险管理 负责识别、评估和控制风险的流程。 参见风险评估。
Role A set of responsibilities, Activities and authorities granted to a person or team. A Role is defined in a Process. 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.	角色 個人或團隊一系列應有的責任、活動與權力。角色在流程中定義。個人或團隊可以被賦予許多角色，舉例來說，組態經理與變更經理可由同一人擔任。	角色 授予个人或团队的一组职责、活动和权力。角色在流程中定义。一个人或团队可以有多种角色，例如配置经理和变更经理的角色可以由一人执行。
Rollout (Service Transition) Synonym for Deployment. Most often used to refer to complex or phased Deployments or Deployments to multiple locations.	部署 (服務轉換)「部署 Deployment」的同義詞。通常使用於複雜或多階段的部署或多地區的部署。	投产上线 (服务转换) 部署的同义词。最常用于指复杂或分阶段的部署或多个地点的部署。
Root Cause (Service Operation) The underlying or original cause of an Incident or Problem.	根本原因 (服務維運) 事故或問題的基本或原始原因。	根本原因 (服务运营) 故障或问题的根本或最初的原因。
Root Cause Analysis (RCA) (Service Operation) An Activity that identifies the Root Cause of an Incident or Problem. RCA typically concentrates on IT Infrastructure failures. See Service Failure Analysis.	根本原因分析 (服務維運) 識別事故或問題根本原因的活動。RCA 一般針對於 IT 基礎架構的失效。 參考「服務失效分析 Service Failure Analysis」	根本原因分析 (RCA) (服务运营) 确定故障或问题根本原因的活動。RCA 通常关注 IT 基础架构的故障。 参见服务故障分析。
Running Costs Synonym for Operational Costs	執行成本 「維運成本 Operational Costs」的同義詞。	运行费用 (Running Cost) 运营成本的同义词
Scalability The ability of an IT Service, Process, Configuration Item etc. to perform its agreed Function when the Workload or Scope changes.	可擴充性 當工作量或範疇改變時，IT 服務、流程、組態項目等能夠執行所承諾功能的能力。	可伸缩性 工作负载或范围变化时，IT 服务、流程、配置项等执行其约定功能的能力。
Scope 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.	範疇 流程、程序、認證、合約等施行的範圍或程度。舉例來說，變更管理的範疇可能包含所有線上 IT 服務與相關組態項目；而 ISO/IEC 20000 認證的範疇可能包含由某一資料中心所交付的所有 IT 服務。	范围 流程、程序、认证、合同等适用的边界或程度。例如，变更管理的范围可以包括所有的实时 IT 服务和相关的配置项，ISO/IEC 20000 认证的范围可以包括指定数据中心提供的所有 IT 服务。
Second-line Support (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.	二線支援 (服務維運) 支援群組之第二階層，其會涉入解決事故或調查問題。每個階層包含更多專家與技能，或擁有更多時間或其他資源。	二线支持 (服务运营) 在参与故障的解决问题和分析的支持组中的第二级。每级包含更多的专业技能，或者有更多的时间或其它资源。

Term and Definition	[繁] 名詞 及 定義	[簡] 术语 与 定义
Security See Information Security Management	安全 參考「資訊安全管理 Information Security Management」	安全 参见信息安全管理
Security Management Synonym for Information Security Management	安全管理 「資訊安全管理 Information Security Management」的同義詞。	安全管理 信息安全的同义词
Security Policy Synonym for Information Security Policy	安全政策 「資訊安全政策 Information Security Policy」的同義詞。	安全策略 信息安全政策的同义词
Separation of Concerns (SoC) (Service Strategy) 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.	問題切割 (服務策略) 係指一種設計解決方案或 IT 服務的方法，通常把問題切割成許多部分，然後各別解決。這個方法會把『需要執行的內容 What』與『如何執行 How』分開討論。	关注点分离 (SoC) (服务战略) 一种设计解决方案或 IT 服务的方法，具体的做法是将问题分成可以独立解决的多个部分。这种方法将需要做“什么”和“怎么”做分开来。
Server (Service Operation) A computer that is connected to a network and provides software Functions that are used by other computers.	伺服器 (服務維運) 提供軟體功能給其他電腦使用並連結至網路的電腦。	服务器 (服务运营) 一种联网的计算机，可以提供软件功能给其它计算机使用。
Service A means of delivering value to Customers by facilitating Outcomes Customers want to achieve without the ownership of specific Costs and Risks.	服務 達成客戶想要的結果，不讓客戶擁有成本與承擔風險，而交付價值給客戶的方法，。	服务 为客户提供价值的一种手段，使客户不用承担特定的成本和风险就可方便获得希望的结果。
Service Acceptance Criteria (SAC) (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 Acceptance.	服務驗收準則 (服務轉換) 係指一系列準則，可用以確保 IT 服務符合其功能與品質需求，以及 IT 服務提供者能再部署後維運新的 IT 服務。 參考「驗收 Acceptance」	服务验收标准 (SAC) (服务转换) 一套标准，用于确保 IT 服务满足功能和质量要求，并且此新服务部署以后，IT 服务提供商做好运维它的准备。 参见验收。
Service Analytics (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.	服務分析 (服務策略) 用於事故的營運衝擊之評鑑技術。服務分析塑造出組態項目之間的相依性，及 IT 服務對組態管理的相依性。	服务分析学 (服务战略) 一种用于评估故障对业务影响的方法。服务分析学能够模拟配置项之间的依赖关系，以及 IT 服务对配置项的依赖关系。
Service Asset Any Capability or Resource of a Service Provider. See Asset.	服務資產 服務提供者的任何能力或資源。 參考「資產 Asset」	服务资产 服务提供商的能力或资源。 参见资产。
Service Asset and Configuration Management (SACM) (Service Transition) The Process responsible for both Configuration Management and Asset Management.	服務資產與組態管理 (服務轉換) 負責組態管理與資產管理的流程。	服务资产和配置管理 (SACM) (服务转换) 负责配置管理和资产管理的流程。

Term and Definition	[繁] 名詞 及 定義	[簡] 术语 与 定义
Service Capacity Management (SCM) (Service Design) (Continual Service Improvement) The Activity responsible for understanding the Performance and Capacity of IT Services. 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 Business Capacity Management, Component Capacity Management.	服務容量管理 (服務設計) (持續服務改善) 這活動負責瞭解 IT 服務的績效與容量。任一 IT 服務所使用的資源與使用態樣會被收集、記錄、以及分析，以供容量計畫使用。 參考「營運容量管理 Business Capacity Management」、「組件容量管理 Component Capacity Management」	服务容量管理 (SCM) (服务设计) (持续服务改进) 负责了解 IT 服务的性能和容量的活动。收集、记录并分析每项 IT 服务使用的资源和一定时间过程内的使用方式，以便用于容量计划。 参见业务容量管理，组件能力管理。
Service Catalogue (Service Design) A database or structured Document with information about all Live IT Services, including those available for Deployment. The Service Catalogue is the only part of the Service Portfolio published to Customers, and is used to support the sale and delivery of IT Services. The Service Catalogue includes information about deliverables, prices, contact points, ordering and request Processes. See Contract Portfolio.	服務目錄 (服務設計) 係指一個資料庫或結構化文件，它涵蓋所有正式上線 IT 服務的資訊，包含那些即將部署的服務。服務目錄是服務組合中的一部份，唯一公開給客戶知悉的部份，用來支援 IT 服務的銷售及交付項目。服務目錄包含的資訊有可交付項目、價格、連絡點、訂購以及需求流程。 參考「合約組合 Contract Portfolio」	服务目录 (服务设计) 一个数据库或有组织的文档，包含关于所有实时 IT 服务的信息，包括就绪可部署的服务。服务目录是服务组合中唯一向客户发布的部分，用于支持 IT 服务的销售和交付。服务目录包括关于交付物、价格、联系点、订购和申请流程等信息。 参见合同组合。
Service Continuity Management Synonym for IT Service Continuity Management.	服務持續管理 「IT 服務持續管理 IT Service Continuity Management」的同義詞。	服务连续性管理 IT 服务连续性管理的同义词。
Service Contract (Service Strategy) A Contract to deliver one or more IT Services. The term Service Contract is also used to mean any Agreement to deliver IT Services, whether this is a legal Contract or an SLA. See Contract Portfolio.	服務合約 (服務策略) 遞交一或多個 IT 服務的合約。服務合約也意為遞交 IT 服務的任何協議，不論是否為一個法律上的合約或服務等級協議。 參考「合約組合 Contract Portfolio」	服务合同 (服务战略) 提供一项或多项 IT 服务的合同。服务合同一词还用于表示提供 IT 服务的任何协议，无论是法律合同还是服务级别协议。 参见合同组合。
Service Culture A Customer oriented Culture. The major Objectives of a Service Culture are Customer satisfaction and helping the Customer to achieve their Business Objectives.	服務文化 客戶導向的文化。服務文化的主要目標是客戶滿意與幫助客戶達到其營運目標。	服务文化 面向客户的文化。服务文化的主要目标是客户满意度和帮助客户达到他们的业务目标。
Service Design (Service Design) A stage in the Lifecycle of an IT Service. Service Design includes a number of Processes and Functions and is the title of one of the Core ITIL publications. See Design.	服務設計 (服務設計) IT 服務之生命週期中的一個階段。服務設計包含一定數量的流程與功能。它也是核心 ITIL 書籍中的一個標題。 參考「設計 Design」	服务设计 (服务设计) IT 服务生命周期中的一个阶段。服务设计包括一些流程和功能，是核心 ITIL 出版物之一的名称。 参见设计。
Service Design Package (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.	服務設計套裝 (服務設計) 係指一份或多份文件，定義 IT 服務的所有面向與其生命週期中每個階段的需求。服務設計套裝於每個新 IT 服務、主要變更、或 IT 服務除役時產生。	服务设计包 (服务设计) 一系列文档，其中定义了 IT 服务的所有方面以及在生命周期每个阶段的需求。对于每项新的 IT 服务、重大变更或 IT 服务停用都要生成服务设计包。

Term and Definition	[繁] 名詞 及 定義	[簡] 术语 与 定义
Service Desk (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.	服務台 (服務維運) 為服務提供者與使用者之間的單一連絡窗口，服務台管理事故與服務需求，並與使用者溝通。	服务台 (服务运营) 服务提供商与用户间的单一联系点。典型的服务台负责管理故障和服务请求，还负责与用户的沟通。
Service Failure Analysis (SFA) (Service Design) An Activity that identifies underlying causes of one or more IT Service interruptions. SFA identifies opportunities to improve the IT Service Provider's Processes and tools, and not just the IT Infrastructure. SFA is a time constrained, project-like activity, rather than an ongoing process of analysis. See Root Cause Analysis.	服務失效分析 (服務設計) 一個活動，它識別一或多個 IT 服務中斷的根本原因，服務失效分析識別 IT 服務提供者流程與工具的改善機會，而且不限於 IT 基礎架構領域。服務失效分析是一個有時間限制，類似專案的活動，而非持續進行的分析。 參考「根本原因分析 Root Cause Analysis」	服务故障分析 (SFA) (服务设计) 识别一次或多次 IT 服务中断的根本原因的活動。SFA 识别改进 IT 服务提供者的流程和工具的机会，不仅是 IT 基础架构。SFA 是受时间限制、类似于项目的活动，而不是日常进行的分析过程。 参见根本原因分析。
Service Hours (Service Design) (Continual Service Improvement) 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.	服務時間 (服務設計) (持續服務改善) 協議的一段特定時間，表示 IT 服務所承諾服務可用的一段時間。舉例來說，「週一-週五 08:00 到 17:00 例假日除外」。服務時間應該定義於服務等級協議中。	服务时间 (服务设计) (持续服务改进) 约定的应该提供特定 IT 服务的时间。例如，“周一到周五的 08:00 到 17:00 (公共假期除外)”。服务时间应该在服务级别协议中定义。
Service Improvement Plan (SIP) (Continual Service Improvement) A formal Plan to implement improvements to a Process or IT Service.	服務改善計畫 (持續服務改善) 用以改善流程或 IT 服務的正式計畫。	服务改进计划 (SIP) (持续服务改进) 对流程或 IT 服务实施改进的正式计划。
Service Knowledge Management System (SKMS) (Service Transition) A set of tools and databases that are used to manage knowledge and information. The SKMS includes the Configuration Management System, as well as other tools and databases. The SKMS stores, manages, updates, and presents all information that an IT Service Provider needs to manage the full Lifecycle of IT Services.	服務知識管理系統 (服務轉換) 一組工具與資料庫，用來管理知識與資訊。服務知識管理系統包含組態管理系統，以及其他工具與資料庫。服務知識管理系統會儲存、管理、更新，以及描述 IT 服務提供者所需管理的整個 IT 服務生命週期的所有資訊。	服务知识管理系统 (SKMS) (服务转换) 一套用于管理知识和信息的工具和数据库。SKMS 包括配置管理系统，还有其它工具和数据库。SKMS 存储、管理、更新和提供 IT 服务提供商需要的所有信息，以便他们管理 IT 服务的整个生命周期。
Service Level Measured and reported achievement against one or more Service Level Targets. The term Service Level is sometimes used informally to mean Service Level Target.	服務等級 對一或多個服務等級目標評估與報告其達成的狀況。服務等級一詞有時候非正式地被用來表示服務等級目標。	服务级别 对一项或多项服务级别目标测量和报告的达标情况。在非正式场合，服务级别一词有时用于表示服务级别目标。

Term and Definition	[繁] 名詞 及 定義	[簡] 术语 与 定义
Service Level Agreement (SLA) (Service Design) (Continual Service Improvement) An Agreement between an IT Service Provider and a Customer. The SLA describes the IT Service, documents Service Level Targets, and specifies the responsibilities of the IT Service Provider and the Customer. A single SLA may cover multiple IT Services or multiple Customers. See Operational Level Agreement.	服務等級協議 (服務設計) (持續服務改善) 一個介於 IT 服務提供者與客戶之間的協議。服務等級協議描述 IT 服務，將服務等級目標文件化，具體說明 IT 服務提供者與客戶的責任。一個服務等級協議可包含多個 IT 服務或多個客戶。 參考「維運等級協議 Operational Level Agreement」	服务级别协议 (SLA) (服务设计) (持续服务改进) IT 服务提供商与客户间的协议。SLA 描述了 IT 服务、记录了服务级别目标并详细说明了 IT 服务提供商和客户责任。一份 SLA 可以包括多项 IT 服务或多个客户。 参见运营级别协议。
Service Level Management (SLM) (Service Design) (Continual Service Improvement) The Process responsible for negotiating Service Level Agreements, and ensuring that these are met. SLM is responsible for ensuring that all IT Service Management Processes, Operational Level Agreements, and Underpinning Contracts, are appropriate for the agreed Service Level Targets. SLM monitors and reports on Service Levels, and holds regular Customer reviews.	服務等級管理 (服務設計) (持續服務改善) 負責協商服務等級協議的流程，以及確保這些協議能達成。服務等級管理負責確保所有 IT 服務管理流程、維運等級協議以及外部供應商合約能符合於同意服務等級目標。服務等級管理監督與報告服務等級表現，並定期舉行客戶審查。	服务级别管理 (SLM) (服务设计) (持续服务改进) 负责协商服务级别协议并确保遵守这些协议的流程。SLM 负责确保所有 IT 服务管理流程、运营级别协议和支持合同适合约定的服务级别目标。SLM 监督和报告服务级别，并主持定期的客户回顾。
Service Level Package (SLP) (Service Strategy) A defined level of Utility and Warranty for a particular Service Package. Each SLP is designed to meet the needs of a particular Pattern of Business Activity. See Line of Service.	服務等級套裝 (服務策略) 對特定服務套裝定義效用與保證之等級。每個服務等級套裝是設計來達到其特定營運活動樣態的需求。 參考「系列服務 Line of Service」	服务级别包 (SLP) (服务战略) 为特定服务包定义的使用和功效级别。每个 SLP 可以满足特定业务活动模式的需要。 参见服务线。
Service Level Requirement (SLR) (Service Design) (Continual Service Improvement) A Customer Requirement for an aspect of an IT Service. SLRs are based on Business Objectives and are used to negotiate agreed Service Level Targets.	服務等級需求 (服務設計) (持續服務改善) 對於 IT 服務某個方面的 客戶需求，服務等級需求是基於營運目標並且被用來協商的以達雙方認同的服務等級目標。	服务级别需求 (SLR) (服务设计) (持续服务改进) 客户对 IT 服务某一方面的需求。SLR 基于业务目标，用于协商约定的服务级别目标。
Service Level Target (Service Design) (Continual Service Improvement) 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 design is Fit for Purpose. Service Level Targets should be SMART, and are usually based on KPIs.	服務等級目標 (服務設計) (持續服務改善) 服務承諾，被記錄於服務等級協議中。服務等級目標是基於服務等級需求，被用來確認 IT 服務設計可以切合目的。服務等級目標 應符合 SMART 原則，通常建立在關鍵性績效指標 基礎上。	服务级别目标 (服务设计) (持续服务改进) 服务级别协议中记录的承诺。服务级别目标基于服务级别需求，目的是确保 IT 服务的设计符合目的。服务级别目标应该是 SMART，通常基于 KPI。
Service Maintenance Objective (Service Operation) The expected time that a Configuration Item will be unavailable due to planned maintenance Activity.	服務維護目標 (服務維運) 預期的一段時間，預期組態項目因計劃性的維護活動而無法使用的時間。	服务维护目标 (服务运营) 由于计划内维护活动造成配置项不可用的预计时间。

Term and Definition	[繁] 名詞 及 定義	[簡] 术语 与 定义
Service Management Service Management is a set of specialized organizational capabilities for providing value to customers in the form of services.	服務管理 服務管理 是一組專業的組織能力，可以服務的形式來提供價值給客戶。	服务管理 服务管理是一套专门的组织能力，以服务的形式为客户提供价值。
Service Management Lifecycle 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 Management Lifecycle approach considers the Strategy, Design, Transition, Operation and Continuous Improvement of IT Services.	服務管理生命週期 係指一種 IT 服務管理的方法，強調協調的重要性，並透過各種功能、流程以及系統的控制來管理整個 IT 服務管理生命週期。服務管理生命週期方法考量 IT 服務的策略、設計、移轉、運作及持續改善。	服务管理生命周期 一种 IT 服务管理的方法，强调管理 IT 服务整个生命周期所需的各种功能、流程和系统之间协调和控制的重要性。服务管理生命周期的方法考虑 IT 服务的战略、设计、转变、运营和持续改进。
Service Manager A manager who is responsible for managing the end-to-end Lifecycle of one or more IT Services. The term Service Manager is also used to mean any manager within the IT Service Provider. Most commonly used to refer to a Business Relationship Manager, a Process Manager, an Account Manager or a senior manager with responsibility for IT Services overall.	服務經理 一位經理，負責管理一種或多種 IT 服務的端至端生命週期。服務經理的這個名詞也被用來表示 IT 服務提供者的任何經理。通常是指對於總體 IT 服務負有全責的營運關係經理、流程經理、客戶經理或資深經理。	服务经理 负责管理一项和多项 IT 服务的端到端的整个生命周期的管理者。服务经理一词还用于表示 IT 服务提供商内部的任何经理。最常用于指代业务关系经理、流程经理、客户经理或负责总体 IT 服务的高级经理。
Service Operation (Service Operation) A stage in the Lifecycle of an IT Service. Service Operation includes a number of Processes and Functions and is the title of one of the Core ITIL publications. See Operation.	服務維運 (服務維運) IT 服務的生命週期的一個階段，服務維運包括許多流程與功能，而且是一本 ITIL 核心出版物的標題。 參考「維運 Operation」	服务运营 (服务运营) IT 服务生命周期中的一个阶段。服务运营包括一些的流程和功能，是核心 ITIL 出版物之一的名称。 参见运营。
Service Owner (Continual Service Improvement) A Role which is accountable for the delivery of a specific IT Service.	服務負責人 (持續服務改善) 一個角色，對於某特定 IT 服務負全責。	服务所有者 (持续服务改进) 负责提供特定 IT 服务的角色。
Service Package (Service Strategy) A detailed description of an IT Service that is available to be delivered to Customers. A Service Package includes a Service Level Package and one or more Core Services and Supporting Services.	服務套裝 (服務策略) 一種 IT 服務的詳細描述，可交付給客戶。一個服務套裝包括服務等級套裝和一種或更多核心服務和支援服務。	服务包 (服务战略) 对可提供给客户的 IT 服务的详细描述。服务包包括服务级别包、一项或多项核心服务和支持服务。
Service Pipeline (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 which is not normally published to Customers.	服務發展清單 (服務策略) 一個資料庫或結構化的文件，它列出所有考慮中或開發中，但尚不能提供給客戶的 IT 服務。這服務發展清單提供未來 IT 服務的營運觀點，是服務組合中通常不會公佈給客戶的那部份。	服务通道 (服务战略) 数据库或结构化文档列出正在考虑或开发中的 IT 服务，但客户还不能使用这些 IT 服务。服务通道提供未来可能 IT 服务的业务观点，属于服务组合的一部分（通常不对客户公布）。

Term and Definition	[繁] 名詞 及 定義	[簡] 术语 与 定义
Service Portfolio (Service Strategy) The complete set of Services that are 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 Service Portfolio Management, Contract Portfolio.	服務組合 (服務策略) 服務提供者所管理服務的完整組合。服務組合用來管理所有服務的生命週期，並包括 3 個種類：服務發展清單(已提案或者在開發中)；服務目錄(正在使用的或可部署的)；及除役的服務。 參考「服務組合管理 Service Portfolio Management」、「合約組合 Contract Portfolio」	服务组合 (服务战略) 服务提供商所管理的服 务全 集。服务组合用于管理所有服务的整个生命 周期，包括三个类别：服务通道（提议或开 发中）；服务目录（实时或可以部署的）； 以及停用的服务。 参见服务组合管理，合同组合。
Service Portfolio Management (SPM) (Service Strategy) The Process responsible for managing the Service Portfolio. Service Portfolio Management considers Services in terms of the Business value that they provide.	服務組合管理 (服務策略) 一個流程，負責管理服務組 合。服務組合管理考量服務是基於服務所能 提供的營運價值。	服务组合管理 (SPM) (服务战略) 负责管理服务组合的流程。服 务组合管理根据提供的业务价值管理考虑服 务。
Service Potential (Service Strategy) The total possible value of the overall Capabilities and Resources of the IT Service Provider.	服務潛能 (服務策略) IT 服務提供者擁有的所有能力和 資源的總潛在價值。	服务潜能 (服务战略) IT 服务提供商的全部能力和资 源具有的所有可能的价值。
Service Provider (Service Strategy) An Organisation supplying Services to one or more Internal Customers or External Customers. Service Provider is often used as an abbreviation for IT Service Provider. See Type I Service Provider, Type II Service Provider, Type III Service Provider.	服務提供者 (服務策略) 一個組織把服務提供給一個或 更多內部用戶或者外部客戶，服務提供者經 常被當作 IT 服務提供者的縮寫。 參考「第一類型服務提供者 Type I Service Provider」、「第二類型服務提供者 Type II Service Provider」、「第三類型服務提供 者 Type III Service Provider」	服务提供商 (服务战略) 向一个或多个内部客户或外部 客户提供服务的组织。服务提供商经常用作 IT 服务提供商的缩写。 参见一类服务提供商，二类服务提供商，三 类服务提供商。
Service Provider Interface (SPI) (Service Strategy) An interface between the IT Service Provider and a User, Customer, Business Process, or a Supplier. Analysis of Service Provider Interfaces helps to coordinate end-to-end management of IT Services.	服務提供者介面 (服務策略) 在 IT 服務提供者和使用者、客 戶、營運流程或供應商之間的介面。服務提 供者介面分析有助於協調 IT 服務的端至端的 管理。	服务提供商接口 (SPI) (服务战略) IT 服务提供商与用户、客户、 业务流程或供应商间的接口。分析服务提供 商接口有助于协调 IT 服务的端到端管理。
Service Provisioning Optimization (SPO) (Service Strategy) Analysing the finances and constraints of an IT Service to decide if alternative approaches to Service delivery might reduce Costs or improve Quality.	服務最佳化 (服務策略) 分析 IT 服務的財務和限制條件 來決定服務遞送的替代方案是否可降低成本 或增進品質。	服务供应优化 (SPO) (服务战略) 分析 IT 服务的财务和限制以决 定是否改变提供服务的方法，以便降低成本 或提高质量。
Service Reporting (Continual Service Improvement) The Process responsible for producing and delivering reports of achievement and trends against Service Levels. Service Reporting should agree the format, content and frequency of reports with Customers.	服務報告 (持續服務改善) 一個流程，負責生產和遞 送對服務等級成果和趨勢的報告。服務報 告的格式、內容和遞送頻率應該與客戶協議 達成相互認可。	服务报告 (持续服务改进) 负责根据服务级别生成和 提供达标情况和趋势报告的流程。服务报告 应该与客户就报告的格式、内容和提交频率 达成一致。

Term and Definition	[繁] 名詞 及 定義	[簡] 术语 与 定义
Service Request <p>(Service Operation) A request from a User for information, or advice, or for a Standard Change or for Access to an IT Service. For example to reset a password, or to provide standard IT Services for a new User. Service Requests are usually handled by a Service Desk, and do not require an RFC to be submitted.</p> <p>See Request Fulfilment.</p>	服務請求 <p>(服務維運) 一個請求，使用者請求訊息、通知的協助，或請求進行一個標準變更或使用一個 IT 服務。例如重設密碼，或提供標準 IT 服務給一位新使用者。服務請求通常由服務台處理，並不需要發送一個變更請求。</p> <p>參考「需求履行 Request Fulfilment」</p>	服务请求 <p>(服务运营) 用户对信息、建议、标准变更或 IT 服务访问的请求。例如重置密码、为新用户提供标准的 IT 服务。服务请求通常由服务台处理，不需要提交 RFC。</p> <p>参见请求的履行。</p>
Service Sourcing <p>(Service Strategy) The Strategy and approach for deciding whether to provide a Service internally or to Outsource it to an External Service Provider. Service Sourcing also means the execution of this Strategy.</p> <p>Service Sourcing includes:</p> <ul style="list-style-type: none"> Internal Sourcing - Internal or Shared Services using Type I or Type II Service Providers. Traditional Sourcing - Full Service Outsourcing using a Type III Service Provider. Multivendor Sourcing - Prime, Consortium or Selective Outsourcing using Type III Service Providers. 	服務來源 <p>(服務策略) 是策略和方法，用以決定是由內部提供服務，還是轉包給外部服務提供者。服務來源也表示這個策略的實行。</p> <p>服務來源包括：</p> <ul style="list-style-type: none"> 內部來源 - 內部或分享的服務使用第一類型或者第二類型服務提供者 傳統來源- 轉包全部的服務給第三類型服務提供者。 多廠商來源 - 主要的、聯合的或者選擇性的委外作業給第三類型服務提供者。 	服务采购 <p>(服务战略) 决定是否由内部提供服务或将其外包给外部服务提供商的战略和方法。服务采购还表示该战略的执行。服务采购包括：</p> <ul style="list-style-type: none"> 内部采购 — 使用一类或二类服务提供商的内部或共享服务。 传统采购 — 使用三类服务提供商的全部服务外包。 多厂商采购 — 使用三类服务提供商的主要、联合或选择性外包。
Service Strategy <p>(Service Strategy) The title of one of the Core ITIL publications. Service Strategy establishes an overall Strategy for IT Services and for IT Service Management.</p>	服務策略 <p>(服務策略) 是核心 ITIL 出版物的一個書名，服務策略為 IT 服務和 IT 服務管理建立整體的策略。</p>	服务战略 <p>(服务战略) 核心 ITIL 出版物之一的名称。服务战略为 IT 服务和 IT 服务管理确定了总体的战略。</p>
Service Transition <p>(Service Transition) A stage in the Lifecycle of an IT Service. Service Transition includes a number of Processes and Functions and is the title of one of the Core ITIL publications.</p> <p>See Transition.</p>	服務轉換 <p>(服務轉換) IT 服務的生命週期的一個階段，服務轉換包括許多流程和功能，並且是核心 ITIL 出版物的一個書名。</p> <p>參考「轉換 Transition」</p>	服务转换 <p>(服务转换) IT 服务生命周期中的一个阶段。服务转换包括大量的流程和功能，并且是核心 ITIL 出版物中之一的名称。</p> <p>参见转换。</p>
Service Utility <p>(Service Strategy) The Functionality of an IT Service from the Customer's perspective. The Business value of an IT Service is created by the combination of Service Utility (what the Service does) and Service Warranty (how well it does it).</p> <p>See Utility.</p>	服務效用 <p>(服務策略) IT 服務的功能性，但由客戶觀點來定義。IT 服務的營運價值是透過在服務效用及服務保證的組合所建立。</p> <p>參考「單元 Utility」</p>	服务功用 <p>(服务战略) 从客户的角度看 IT 服务的功能。IT 服务的业务价值是由服务功用（服务做什么）与服务功效（做的如何）共同创造。</p> <p>参见功用。</p>

Term and Definition	[繁] 名詞 及 定義	[簡] 术语 与 定义
Service Validation and Testing 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.	服務確認及測試 (服務轉換) 一個流程，負責來驗證與測試一個新的或被變更的 IT 服務。服務驗證及測試確保 IT 服務符合它的設計規格，並且將符合營運的需要。	服务检验和测试 (服务转换) 负责检验和测试新的或变更 IT 服务的流程。服务检验和测试确保 IT 服务符合其设计规范，并满足业务的需要。
Service Valuation (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.	服務估價 (服務策略) 一種測量，它度量遞送一個 IT 服務的總成本，以及那個 IT 服務對營運的總價值。服務驗證用來幫助企業及 IT 服務提供者認同 IT 服務的價值。	服务评价 (服务战略) 对提供 IT 服务的总成本以及该 IT 服务给业务带来的总价值的测量。服务评价用于帮助业务和 IT 服务提供商就 IT 服务的价值达成一致。
Service Warranty (Service Strategy) Assurance that an IT Service will meet agreed Requirements. This may be a formal Agreement such as a Service Level Agreement or Contract, or may be a marketing message or brand image. The Business value of an IT Service is created by the combination of Service Utility (what the Service does) and Service Warranty (how well it does it). See Warranty.	服務保證 (服務策略) 保證 IT 服務將符合需求。這可以是正式的協議，如：服務等級協議或者合約，或是行銷訊息與商標形象。IT 服務的營運價值是透過服務效用(服務能替您做什麼)及服務保證(服務能做多好)的組合所建立。 參考「保證 Warranty」	服务功效 (服务战略) 对 IT 服务会满足约定需求的保证。这可以是正式的协议(例如服务级别协议或合同)，也可以是营销宣传或品牌形象。IT 服务的业务价值是由服务功用(服务做什么)与服务功效(做得如何)共同创造。 参见功效。
Serviceability (Service Design) (Continual Service Improvement) The ability of a Third Party Supplier to meet the terms of their Contract. This Contract will include agreed levels of Reliability, Maintainability or Availability for a Configuration Item.	服務能力 (服務設計) (持續服務改善) 第三方供應商履行合約條款的能力，這份合約將包括協議的可靠度、可維護性或組態項目的可用性。	可服务性 (服务设计) (持续服务改进) 第三方供应商满足合同条款的能力。该合同将包括为配置项约定的可靠性、可维护性或可用性级别。
Shift (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.	輪班 (服務維運) 一個群組或團隊，他們在固定期間執行特別的角色，例如：IT 維運控制人員輪 4 班以支援 7x24 小時的一項 IT 服務。	轮班 (服务运营) 一组或一队人在固定时间执行特定角色的人员。例如，为了支持每天 24 小时使用的 IT 服务，可以将 IT 运营控制人员分为四班轮班。

Term and Definition	[繁] 名詞 及 定義	[簡] 术语 与 定义
Simulation modelling (Service Design) (Continual Service Improvement) A technique that creates a detailed Model to predict the behaviour of a Configuration Item or IT Service. Simulation Models can be very accurate but are expensive and time consuming to create. 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.	模擬塑模 (服務設計) (持續服務改善) 係指一種技術，它建立一個詳細模型以預測組態項目或 IT 服務的行為。模擬塑模可以是非常精確，但昂貴且建立耗時。模擬塑模的建立通常使用實際的組態項目，伴隨人造的工作量或者交易。它被用於容量管理特別需要考慮精確結果的時後。模擬模式有時稱為績效標竿。	仿真建模 (服务设计) (持续服务改进) 一种建立详细的模型以预测配置项或 IT 服务的行为的方法。仿真模型可以非常精确，但建立起来比较昂贵和耗时。仿真模型通常使用正在建模 (有人为工作负载或交易) 的实际配置项建立。当精确的结果很重要时，它们用于容量管理。仿真模型有时称为性能标杆。
Single Point of Contact (Service Operation) Providing a single consistent way to communicate with an Organisation or Business Unit. For example, a Single Point of Contact for an IT Service Provider is usually called a Service Desk.	單一聯絡窗口 (服務維運) 提供單一且一致的方式來與組織或企業單位聯繫。例如，一個 IT 服務提供者的單一服務窗口通常被稱為服務台。	单一联系点 (服务运营) 提供与组织或业务部门联络的统一方式。例如，与 IT 服务提供商的单一联系点通常称为服务台。
Single Point of Failure (SPOF) (Service Design) Any Configuration Item that can cause an Incident when it fails, and for which a Countermeasure has not been implemented. A SPOF may be a person, or a step in a Process or Activity, as well as a Component of the IT Infrastructure. See Failure.	單點失效 (服務設計) 係指一個組態項目，當它失效或相應策沒採用時會產生事故。單點故障可能是一個人，或流程或活動中的一個步驟，或者 IT 基礎架構的一個組件。 參考「失效 Failure」	单点故障 (SPOF) (服务设计) 在故障时可能导致故障，并且还没有为此实施对策的任何配置项。SPOF 可以是流程或活动中的个人、步骤，或者是 IT 基础架构的组件。 参见故障。
SLAM Chart (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.	服務等級協議監視統計圖 (持續服務改善) 一個服務等級協議監視圖，用以幫助監視及報告服務等級目標達成狀況。一個 SLAM 統計圖通常以彩色編碼來表現在先前 12 個月中，每個相互認可的服務等級目標是否已達成、沒達成或幾近達成。	SLAM 图 (持续服务改进) 一种服务级别协议监视图，用于帮助按照服务级别目标监视和报告成绩。SLAM 图通常用颜色表示在以前的 12 个月内是否达到或几乎没有达到每个约定的服务级别目标。
SMART (Service Design) (Continual Service Improvement) An acronym for helping to remember that targets in Service Level Agreements and Project Plans should be Specific, Measurable, Achievable, Relevant and Timely.	SMART (服務設計) (持續服務改善) 一個縮寫，幫助記得服務等級協議和專案計畫的目標應該是具體 (Specific)，可測量 (Measurable)，可達到 (Achievable)，有意義的 (Relevant) 和適時的 (Timely)。	SMART (服务设计) (持续服务改进) 是个缩写词，有助于记得服务级别协议和项目计划的目标应该“具体，可测，可行，相关和准时”。
Snapshot (Service Transition) The current state of a Configuration as captured by a discovery tool. Also used as a synonym for Benchmark. See Baseline.	快照 (服務轉換) 由探索工具所獲得之組態當前狀態。也作為標竿的一個同義詞使用。 參考「基準 Baseline」	快照 (服务转换) 发现工具抓拍的配置的当前状态。 还用作标杆的同义词。 参见基准。

Term and Definition	[繁] 名詞 及 定義	[簡] 术语 与 定义
Source See Service Sourcing.	來源 參考「服務來源 Service Sourcing」	来源 参见服务采购。
Specification 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 Organisation can be Audited.	規格書 一個需求的正式定義。規格書可用來定義技術性或維運需求，並且可能是內部或外部的。許多公開標準是由作業規範和規格書組成。規格書定義組織的稽核標準。	规范 需求的正式定义。规范可用于定义技术或运行需求，可以是内部或外部的。许多公共标准由行为准则和规范组成。规范根据可以审核的组织定义标准。
Stakeholder All people who have an interest in an Organisation, 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 RACI.	利害關係人 針對一個組織、計劃、IT 服務等有利益關係的所有人。利害關係人可能對活動、目標、資源或者交付項目感興趣。利害關係人可能包括客戶、合作伙伴、雇員、股東、擁有人等。 參考「角色與責任模式 RACI」	利害干系人 与组织、项目、IT 服务等存在利益的所有人员。利害干系人可能对活动、目标、资源或交付物感兴趣。利害干系人可以包括客户、合作伙伴、雇员、持股者、所有者等。 参见 RACI。
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 Standard is also used to refer to a Code of Practice or Specification published by a Standards Organisation such as ISO or BSI. See Guideline.	標準 必須遵守的需求。例如：ISO/IEC 20000 (一個國際標準)，對於 Unix 組態的內部安全標準，或者財務紀錄如何維護的政府標準。標準這個名詞也意指標準化組織如 ISO 或者 BSI，所發表的作業規範或規格。 參考「指引 Guideline」	标准 一种强制的要求。例子包括 ISO/IEC 20000 (国际标准)，Unix 配置的内部安全标准或应该如何维护财务记录的政府标准。标准一词还用于指标准组织 (例如 ISO 或 BSI) 发布的行为准则或规范。 参见指南。
Standard Change (Service Transition) A pre-approved Change that is low Risk, relatively common and follows a Procedure or Work Instruction. For example password reset or provision of standard equipment to a new employee. RFCs are not required to implement a Standard Change, and they are logged and tracked using a different mechanism, such as a Service Request. See Change Model.	標準變更 (服務轉換) 一個預先核准的變更，它是低風險，相對一般性，可以依循一個程序或工作指導書。例如，密碼重設或者供應標準設備給新雇員。標準變更並不需要變更請求，但它們被另一種機制所記錄與追蹤，如服務請求。 參考「變更模型 Change Model」	标准变更 (服务转换) 预先批准的变更，它的风险低、相对常见并遵守程序或工作指令。例如，密码重置或为新雇员提供标准设备。RFC 不是实施标准变更所必需的，它们使用不同的机制进行记录和跟踪，例如服务请求。 参见变更模型。
Standard Operating Procedures (SOP) (Service Operation) Procedures used by IT Operations Management.	標準作業程序 (服務維運) IT 維運管理使用的程序。	标准操作程序 (SOP) (服务运营) IT 运营管理采用的程序。

Term and Definition	[繁] 名詞 及 定義	[簡] 术语 与 定义
Standby (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.	備援 (服務設計) 通常指資源，它不需要被用來遞送正式上線的 IT 服務，但是可用於支援 IT 服務持續計畫。例如：一個備用的資料中心被維護以支援熱備援、暖備援或者冷備援的安排。	备用 (服务设计) 用于指代提供实时 IT 服务不需要，但可用于支持 IT 服务连续性计划的资源。例如，可以维持一个备用数据中心，以支持热备用、暖备用或冷备用的安排。
Statement of requirements (SOR) (Service Design) A Document containing all Requirements for a product purchase, or a new or changed IT Service. See Terms of Reference.	需求說明 (服務設計) 記載產品購買、新增或變更的 IT 服務需求的文件。 參考「服務範疇說明條款 Terms of Reference」	需求声明 (SOR) (服务设计) 一种文档，其中包含对产品采购、新的或变更 IT 服务的所有需求。 参见参考条款。
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.	狀態 在很多紀錄型態中，一種必要欄位的名稱。它表示相關組態項目、事故、問題的生命週期的當前階段。	状态 许多类型的记录中必填字段的名称。它显示了相关配置项、故障、问题等在生命周期中的当前阶段。
Status Accounting (Service Transition) The Activity responsible for recording and reporting the Lifecycle of each Configuration Item.	狀態彙報 (服務轉換) 負責記錄並且報告每個組態項目的生命週期的一個活動。	状态统计 (服务转换) 负责记录和报告每个配置项的生命周期的活动。
Storage Management (Service Operation) The Process responsible for managing the storage and maintenance of data throughout its Lifecycle.	儲存管理 (服務維運) 這個流程負責管理儲存體，以及維護資料貫穿整個資料生命週期。	存储管理 (服务运营) 负责管理数据在整个生命周期的存储和维护的流程。
Strategic (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.	策略性 (服務策略) 規劃和遞送(策略性、戰術性、維運性)的三個等級的最高等級。策略性活動包括目標的設定和長期規劃以達到整體的願景。	战略性 (服务战略) 规划和交付三级中(战略性、战术性、运行)最高的级别。战略性活动包括目标设定和长期规划，以实现总体的愿景目标。
Strategy (Service Strategy) A Strategic Plan designed to achieve defined Objectives.	策略 (服務策略) 一個策略性計畫旨在達到預先定義的目標。	战略 (服务战略) 用于实现预定目标的战略规划。
Super User (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 typically provide support for minor Incidents and training.	超級使用者 (服務維運) 一個使用者能幫助其他使用者，協助與服務台或其他 IT 服務提供者溝通。超級使用者通常支援較小的事故和訓練。	超级用户 (服务运营) 帮助其他用户与服务台或 IT 服务提供商的其它部门联络的用户。超级用户一般为非重大故障和培训提供支持。

Term and Definition	[繁] 名詞 及 定義	[簡] 术语 与 定义
Supplier (Service Strategy) (Service Design) 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 Organisations. See Underpinning Contract, Supply Chain.	供應商 (服務策略) (服務設計) 負責提供必要的貨物或者服務以遞送 IT 服務的第三方。供應者的例子包括商品硬體和軟體供應商、網路和電信供應者、以及委外作業組織。 參考「外部供應商合約 Underpinning Contract」、「供應鏈 Supply Chain」	供应商 (服务战略) (服务设计) 负责提供交付 IT 服务所需的商品或服务的第三方。供应商的例子包括商用软硬件厂商、网络和通信供应商和外包组织。 参见支撑合同，供应链。
Supplier and Contract Database (SCD) (Service Design) A database or structured Document used to manage Supplier Contracts throughout their Lifecycle. The SCD contains key Attributes of all Contracts with Suppliers, and should be part of the Service Knowledge Management System.	供應商及合約資料庫 (服務設計) 一個資料庫或結構化文件，用來管理供應商合約貫穿它們整個生命週期。供應商及合約資料庫 包含與所有供應者合約的關鍵屬性，並應該是服務知識管理系統的一部分。	供应商与合同数据库 (SCD) (服务设计) 用于管理供应商合同整个生命周期的数据库或结构化文档。SCD 包含与供应商签订的所有合同的关键属性，应该属于服务知识管理系统的一部分。
Supplier Management (Service Design) The Process responsible for ensuring that all Contracts with Suppliers support the needs of the Business, and that all Suppliers meet their contractual commitments.	供應商管理 (服務設計) 一個流程，負責確保與供應商簽訂的所有合約能支援企業的需要，而且所有的供應商均能履行他們合約的承諾。	供应商管理 (服务设计) 负责确保与供应商签订的所有合同支持业务的需要，并且所有供应商达到合同承诺的流程。
Supply Chain (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 Value Network.	供應鏈 (服務策略) 供應商在價值鏈中執行的一些活動，一個供應鏈通常包含多個供應商，每個供應者均增加產品或服務的價值。 參考「價值網路 Value Network」	供应链 (服务战略) 由供应商执行的价值链中的活动。供应链通常会涉及多个供应商，每个都为产品或服务增值。 参见价值网。
Support Group (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 Technical Management.	支援小組 (服務維運) 一群有技術技能的人，支援群組提供所有 IT 服務管理流程所需的技術支援。 參考「技術管理 Technical Management」	支持组 (服务运营) 一组有专业技能的人员。支持组为所有 IT 服务管理流程提供需要的技术支持。 参见技术管理。
Support Hours (Service Design) (Service Operation) The times or hours when support is available to the Users. Typically this is 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.	支援時間 (服務設計) (服務維運) 時間或時數，表示支援可提供給使用者的時間。通常指的是服務台提供服務的時間，支援時間應被定義在服務等級協議中，並可能因服務時間的不同而有不同。例如：服務時間可能是每天 24 個小時，但是支援時間可能是 07:00 到 19:00。	支持时间 (服务设计) (服务运营) 可为用户提供支持的时间或时数。通常这是服务台的工作时间。支持时数应该在服务级别协议中定义，可能与服务时间不同。例如，服务时间可以是每天 24 小时，但支持时数可能是 07:00 到 19:00。

Term and Definition	[繁] 名詞 及 定義	[簡] 术语 与 定义
Supporting Service (Service Strategy) A Service that enables or enhances a Core Service. For example a Directory Service or a Backup Service. See Service Package.	支援服務 (服務策略) 一種服務，能啟用或者提升核心服務。例如目錄服務或者備份服務。 參考「服務套裝 Service Package」	支持服务 (服务战略) 推动或增强核心服务的的服务。例如目录服务或备份服务。 参见服务包。
SWOT Analysis (Continual Service Improvement) A technique that reviews and analyses the internal strengths and weaknesses of an Organisation and the external opportunities and threats which it faces. SWOT stands for Strengths, Weaknesses, Opportunities and Threats.	SWOT 分析 (持續服務改善) 一種方法來檢視與分析組織內部的優勢(Strength)與弱點(Weak)和外部機會(Opportunity)與威脅(Threats)。	SWOT 分析 (持续服务改进) 一种审查和分析组织的内部优势和劣势，以及其面临的外部机会和威胁的方法。SWOT 代表优势，劣势，机会和威胁。
System A number of related things that work together to achieve an overall Objective. For example: <ul style="list-style-type: none"> • A computer System including hardware, software and Applications. • A management System, including multiple Processes that are planned and managed together. For example a Quality Management System. • A Database Management System or Operating System that includes many software modules that are designed to perform a set of related Functions. 	系統 一些相關的事物，協同工作以達整體目標。例如： <ul style="list-style-type: none"> • 一個電腦系統包括硬體、軟體和應用程式。 • 一個管理系統，包括被一起規畫及管理的多個流程。如品質管理系統。 • 一個資料庫管理系統或者作業系統，包含被用於執行一套有關的功能的很多軟體模組。 	系统 许多相关的事物，它们共同实现总体的目标。例如： <ul style="list-style-type: none"> • 计算机系统包括硬件和应用程序。 • 管理系统包括多个一起计划和管理流程。例如质量管理体系。 • 数据库管理系统或操作系统包括许多软件模块，它们可以执行一系列的相关功能。
System Management The part of IT Service Management that focuses on the management of IT Infrastructure rather than Process.	系統管理 IT 服務管理的一部份，專注於 IT 基礎架構管理甚於流程管理。	系统管理 IT 服务管理的一部分，关注 IT 基础架构而不是流程的管理。
Tactical 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.	戰術性 規劃和遞送(策略性、戰術性、維運性)三個等級中的中間等級。戰術性活動包括達到特定目標所需的中期計畫，通常計畫涵蓋時段由數周到數月。	战术性 规划和交付三级中(战略性、战术性、运行)中间级别。战术活动包括实现特定目标所需的中期计划，一般是数周或数月。
Tag (Service Strategy) A short code used to identify a Category. For example tags EC1, EC2, EC3 etc. might be used to identify different Customer outcomes when analysing and comparing Strategies. The term Tag is also used to refer to the Activity of assigning Tags to things.	標籤 (服務策略) 一個簡短代碼，被用來識別類別。例如：標籤 EC1、EC2、EC3，當在分析與比較策略時，可用來辨認不同的客戶產出。標籤這個詞也可指對事物標示標籤的一個活動。	标识 (服务战略) 用于识别类别的简短代码。例如，在分析比较战略时，可以用标识 EC1、EC2、EC3 等标明不同的客户结果。标识一词还用于指分配标签的活动。

Term and Definition	[繁] 名詞 及 定義	[簡] 术语 与 定义
Technical Management (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.	技術管理 (服務運作) 這個功能提供技術性技能以支援 IT 服務和 IT 基礎架構管理。技術管理定義支援群組的角色以及所需的工具、流程和程序。	技术管理 (服务运营) 负责提供专业技能，以支持 IT 服务和 IT 基础架构管理的功能。技术管理定义了支持组的角色，以及所需的工具、流程和程序。
Technical Observation (TO) (Continual Service Improvement) 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.	技術觀測 (持續服務改善) 一種技術，被用在服務改善、問題調查與可用性管理的技術。技術支援人員監控 IT 服務的行為與績效，並提出改進建議。	技术观察 (TO) (持续服务改进) 用于服务改进、问题研究和可用性管理的方法。技术支持人员共同监视 IT 服务的行为和性能，然后提出改进的建议。
Technical Service Synonym for Infrastructure Service.	技術服務 「基礎架構服務 Infrastructure Service」的同義詞。	技术服务 基础设施服务的同义词。
Technical Support Synonym for Technical Management.	技術支援 「技術管理 Technical Management」的同義詞。	技术支持 技术管理的同义词。
Tension Metrics (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.	張力指標 (持續服務改善) 一組相關的指標，若改善其中一個指標會對其它指標有負面影響。張力指標被設計來確保能達成適當的均衡。	平衡指标 (持续服务改进) 一套相关的指标，对其中一项指标的改进对另一个有不利的影响。平衡指标可以确保达到适当的平衡。
Terms of Reference (TOR) (Service Design) A Document specifying the Requirements, Scope, Deliverables, Resources and schedule for a Project or Activity.	服務範疇說明條款 (服務設計) 係指一份文件，它規範專案或活動之需求、範圍、交付項目、資源與時程等。	参考条款 (TOR) (服务设计) 一种文档，其中详细说明了需求、范围、交付物、资源和项目或活动的时间表。
Test (Service Transition) An Activity that verifies that a Configuration Item, IT Service, Process, etc. meets its Specification or agreed Requirements. See Service Validation and Testing, Acceptance.	測試 (服務轉換) 係指一種活動，它檢核組態項目、IT 服務、流程等能符合規格或協議的需求。 參考「服務確認及測試 Service Validation and Testing」、「驗收 Acceptance」	测试 (服务转换) 检验配置项、IT 服务、流程等是否达到规范或约定要求的活动。 参见服务检验和测试，验收。
Test Environment (Service Transition) A controlled Environment used to Test Configuration Items, Builds, IT Services, Processes etc.	測試環境 (服務轉換) 係指一個受控制環境，用來測試組態項目、建置、IT 服務與流程。	测试环境 (服务转换) 一个用于测试配置项、构建、IT 服务、流程等的可控环境。

Term and Definition	[繁] 名詞 及 定義	[簡] 术语 与 定义
Third Party A person, group, or Business who is not part of the Service Level Agreement for an IT Service, but is required to ensure successful delivery of that IT Service. For example a software Supplier, a hardware maintenance company, or a facilities department. Requirements for Third Parties are typically specified in Underpinning Contracts or Operational Level Agreements.	第三方 個人，群組或企業，不是 IT 服務之服務等級協議中的任一方，但是成功交付 IT 服務所必需的。例如：軟體供應商、硬體維護公司、或者設施部門。對第三方的需求，通常記載在外部供應商合約或維運等級協議中。	第三方 不属于针对 IT 服务的服务级别协议的一方，但又是确保成功交付该 IT 服务所必需的个人、团体或组织。例如软件供应商、硬件维护公司或设施部门。对第三方的要求一般在支撑合同或运营级别协议中规定。
Third-line Support (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.	三線支援 (服務運作) 事故解決與問題調查之支援群組架構中的第三階層。每一層包含更專業的技能，或擁有更多時間或其他資源。	三线支持 (服务运营) 在参与故障的解决和问题研究的支持组等级中的第三级。每级包含更多的专业技能，或者有更多的时间或其它资源。
Threat Anything that might exploit a Vulnerability. Any potential cause of an Incident can be considered to be 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.	威脅 任何能揭露弱點的都是威脅。事故的任何潛在原因也可被視為威脅。例如，火是威脅，因為它能揭露易燃地板隔層的弱點。這個詞通常用在資訊安全管理和 IT 服務持續管理，有時也應用到諸如問題和可用性管理等其他領域。	威胁 任何可能利用脆弱性的事物。故障的任何潛在原因可以认为是威胁。例如，火灾是可以利用易燃地板材料脆弱性的威胁。该术语常用于信息安全管理 and IT 服务连续性管理，还适用于其它领域，例如问题和可用性管理。
Threshold The value of a Metric which should cause an Alert to be generated, or management action to be taken. For example "Priority1 Incident not solved within 4 hours", "more than 5 soft disk errors in an hour", or "more than 10 failed changes in a month".	臨界值 一個指標的數值，它會促成報警的產生，或者管理行動的執行。例如：『優先等級 1 的事故沒有在四小時內被解決』、『一個小時內有不止 5 次軟式磁碟錯誤』、『一個月內超過 10 次失敗的變更』。	閾值 可以引发告警或采取管理行动的指标值。例如“4 小时内未解决的优先级为 1 的故障”、“1 小时内出现 5 次磁盘错误”或者“一个月内超过 10 次失败的变更”。
Throughput (Service Design) A measure of the number of Transactions, or other Operations, performed in a fixed time. For example 5000 emails sent per hour, or 200 disk I/Os per second.	處理能量 (服務設計) 係指一種量測，固定時間內，交易或其他操作的數量。例如，每小時發送 5000 電子郵件，或每秒 200 個磁碟輸入/輸出。	吞吐量 (服务设计) 对在固定时间内执行的交易或其它运营数量的测量。例如，每小时发送 5000 封电子邮件，或者每秒 200 次磁盘输入输出操作。
Total Cost of Ownership (TCO) (Service Strategy) A methodology used to help make investment decisions. TCO assesses the full Lifecycle Cost of owning a Configuration Item, not just the initial Cost or purchase price. See Total Cost of Utilization.	擁有總成本 (服務策略) 係指一種方法論，用以輔助制訂投資決策。擁有總成本評鑑擁有一個組態項目生命週期的成本。而不僅是初始成本或採購價格。 參考「使用總成本 Total Cost of Utilization」	总体拥有成本 (TCO) (服务战略) 一种用于帮助制定投资决策的方法。TCO 评估拥有配置项的全部生命周期成本，不仅是最初的成本或采购价格。 参见总体使用成本。

Term and Definition	[繁] 名詞 及 定義	[簡] 术语 与 定义
Total Cost of Utilization (TCU) (Service Strategy) A methodology used to help make investment and Service Sourcing decisions. TCU assesses the full Lifecycle Cost to the Customer of using an IT Service. See Total Cost of Ownership.	使用總成本 (服務策略) 係指一種方法論，用以輔助制訂投資與服務來源的決策。使用總成本評鑑顧客使用 IT 服務生命週期的成本。 參考「擁有總成本 Total Cost of Ownership」	总体使用成本 (TCU) (服务战略) 一种用于帮助制定投资和服务采购决策的方法。TCU 评估客户使用 IT 服务的全部生命周期成本。 参见总体拥有成本。
Total Quality Management (TQM) (Continual Service Improvement) A methodology for managing continual Improvement by using a Quality Management System. TQM establishes a Culture involving all people in the Organisation in a Process of continual monitoring and improvement.	全面品質管理 (持續服務改善) 係指一個方法論，利用品質管理系統來管理持續改善。TQM 建立一種文化，可涵括組織中所有人員於持續監督與改善的流程中。	全面质量管理 (TQM) (持续服务改进) 一种利用质量管理体系，管理连续改进的方法。TQM 建立了一种文化，就是组织内的所有人员都参与连续监督和改进的流程。
Transaction 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 complete successfully or none of them is carried out.	交易 由 IT 服務執行的個別功能。例如：從一個銀行帳戶轉帳另一個帳戶。單筆交易也許包括許多數據的增加、刪除和修改，它們要不是完整執行成功，就是沒被執行。	交易 IT 服务执行的不连续功能。例如将钱从银行的一个账户转到另一个账户。一笔交易可以包含对数据的许多增删和修改。所有这些操作或者成功完成，或者都不执行。
Transition (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.	轉換 (服務轉換) 係指一個 IT 服務狀態變更的移動，或是其他組態項目由一個生命週期狀態到下一個狀態。	转变 (服务转换) 状态的改变，相当于将 IT 服务或其它配置项从一个生命周期状态转到另一个状态。
Transition Planning and Support (Service Transition) The Process responsible for Planning all Service Transition Processes and co-ordinating the resources that they require. These Service Transition Processes are Change Management, Service Asset and Configuration Management, Release and Deployment Management, Service Validation and Testing, Evaluation, and Knowledge Management.	轉換規劃與支援 (服務轉換) 這個流程負責規劃所有服務轉換流程，及協調這些流程所需的資源。這些服務轉換流程是異動管理、服務資產與組態管理、發行與部署管理、服務確認與測試、評估與知識管理。	转换规划与支持 (服务转换) 负责规划所有服务转换流程和协调它们所需资源的流程。这些服务转换流程是变更管理、服务资产和配置管理、发布和部署管理、服务检验和测试、评价和知识管理。
Trend Analysis (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.	趨勢分析 (持續服務改善) 分析數據以識別與時間相關的樣態。趨勢分析用於問題管理以識別一般的故障或脆弱的組態項目，用在容量管理作為預測未來行為的模型工具。它也當成識別 IT 服務管理流程缺陷的管理工具。	趋势分析 (持续服务改进) 分析数据以确定与时间有关的方式。趋势分析用于问题管理，以确定常见的故障或脆弱的配置项，在容量管理中用作建模工具来预测未来的行为。它还用作管理工具确定 IT 服务管理流程中的缺陷。

Term and Definition	[繁] 名詞 及 定義	[簡] 术语 与 定义
Tuning The Activity responsible for Planning Changes to make the most efficient use of Resources. Tuning is part of Performance Management, which also includes Performance Monitoring and implementation of the required Changes.	調校 一個活動，負責規劃變更以便最有效地使用資源。調協是績效管理的一部分，還包括績效監視和所需變更的實施。	調整 负责规划变更，以便于最有效地利用资源的活动。调整是性能管理的一部分，还包括所需变更的性能监视和实施。
Type I Service Provider (Service Strategy) An Internal Service Provider that is embedded within a Business Unit. There may be several Type I Service Providers within an Organisation.	第一類型服務提供者 (服務策略) 內部服務提供者，內建在營運單位之內。在一組織內可以有幾個第一類型服務提供者。	一类服务提供商 (服务战略) 纳入业务部门的内部服务供应商。一个组织内可以有多个一类服务提供商。
Type II Service Provider (Service Strategy) An Internal Service Provider that provides shared IT Services to more than one Business Unit.	第二類型服務提供者 (服務策略) 內部服務提供者，提供分享式 IT 服務給一個以上的營運單位。	二类服务提供商 (服务战略) 为多个业务部门提供共享 IT 服务的内部服务提供商。
Type III Service Provider (Service Strategy) A Service Provider that provides IT Services to External Customers.	第三類型服務提供者 (服務策略) 提供 IT 服務給外部客戶的服務提供者。	三类服务提供商 (服务战略) 为外部客户提供 IT 服务的服务提供商。
Underpinning Contract (UC) (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 an SLA.	外部供應商合約 (服務設計) IT 服務提供者和第三方團體間的合約。第三方團體提供貨物或服務以支援交付給客戶的 IT 服務。外部供應商合約定義達到同意服務等級目標所必要的目標與責任。	支撑合同 (UC) (服务设计) IT 服务提供商与第三方之间的合同。第三方为客户提供支持 IT 服务交付的商品或服务。支撑合同定义了达到 SLA 中约定的服务级别目标所需的目标和责任。
Unit Cost (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.	單元成本 (服務策略) IT 服務提供者所提供之單一 IT 服務組件的成本。例如：一部桌上型 PC 的成本，或是單筆交易的成本。	单位成本 (服务战略) IT 服务提供商提供一个部分的 IT 服务付出的成本。例如一套台式机或一笔交易的成本。
Urgency (Service Transition) (Service Design) 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.	緊急程度 (服務轉換) (服務設計) 一種時間區間的量測，當事故、問題或變更發生後，直到營運受重大衝擊的時間區間。例如，一個高衝擊性事故，如果衝擊直到會計年度結束都不會影響營運，那麼它可以有低的緊急程度。衝擊和緊急程度被用來決定優先順序。	紧急度 (服务转换) (服务设计) 测量故障、问题或变更多久会对业务产生重大的影响。例如，如果故障到财年底才会影响业务，则影响大的故障可能紧急程度较低。指定优先级时要考虑到影响度和紧急度。
Usability (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.	易用性 (服務設計) 應用程式、產品或 IT 服務能夠被容易使用的程度。可用性需求通常被包含在需求說明中。	易用性 (服务设计) 应用、产品或 IT 服务能否轻松使用。易用性要求经常包含在需求说明中。

Term and Definition	[繁] 名詞 及 定義	[簡] 术语 与 定义
Use Case (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. See Change Case.	使用案例 (服務設計) 係指一種技術，被用來定義所需功能和目標，以及設計測試。使用實例定義真實的情境，以描述使用者和 IT 服務或其他系統間交互作用。 參考「變更案例 Change Case」	使用实例 (服务设计) 一种用于定义所需功能和目标，以及设计测试的方法。使用实例定义了现实的情景，描述了用户与 IT 服务或其它系统间的相互作用。 参见变更案例。
User 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.	使用者 日常使用 IT 服務的人。使用者與客戶之間的區別在於某些客戶並不直接使用 IT 服務。	用户 日常使用 IT 服务的人。用户与客户是不同的，因为某些客户不直接使用 IT 服务。
User Profile (UP) (Service Strategy) A pattern of User demand for IT Services. Each User Profile includes one or more Patterns of Business Activity.	使用者特性 (服務策略) 一種樣態，表示使用者對於 IT 服務需求的樣態。每個使用者特性包含一或多個營運活動樣態。	用户资料 (UP) (服务战略) 用户对 IT 服务的一种需求方式。每个用户资料包括一个或多个业务活动图形。
Utility (Service Strategy) Functionality offered by a Product or Service to meet a particular need. Utility is often summarised as "what it does". See Service Utility.	效用 (服務策略) 一些功能性，由產品或服務所提供以滿足特殊需要。效用經常被概括為「它能做什麼」。 參考「服務效用 Service Utility」	功用 (服务战略) 产品或服务为满足特定需要而提供的功能。功用经常被概括为“做什么”。 参见服务功用。
Validation (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 Verification, Acceptance, Qualification, Service Validation and Testing.	確認 (服務轉換) 係指一個活動，確保新的或變更的 IT 服務、流程、計劃或其他交付項目符合營運需要。確認可確保營運需求被滿足，即使這些需求相對於原來設計已有改變。 參見「驗證 Verification」、「驗收 Acceptance」、「資格 Qualification」、「服務確認與測試 Service Validation and Testing」	验证 (服务转换) 确保新的或变更的 IT 服务、流程、计划或其它交付物满足业务需要的活动。验证过程可以确保即使业务需求自原始设计后可能已经改变也得到满足。 参见验证，验收，资格鉴定，服务检验和测试。
Value Chain (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 Value Network.	價值鏈 (服務策略) 一序列的流程，能創造對客戶有價值的產品或服務。序列中的每步驟建立在前一步驟的基礎上，並對整個產品或服務有所貢獻。 參考「價值網路 Value Network」	价值链 (服务战略) 能够创造对客户有价值的产品或服务的一系列流程。系列的每个步骤都依赖以前的步骤，并为总体产品或服务做出贡献。 参见价值网。
Value for Money An informal measure of Cost Effectiveness. Value for Money is often based on a comparison with the Cost of alternatives. See Cost Benefit Analysis.	現金價值 一種非正式的成本效益的衡量。現金價值通常是基於與其他可選擇方案的成本比較。 參考「成本效益分析 Cost Benefit Analysis」	物有所值 成本效益的非正式測量方法。物有所值经常需要与可选方案的成本比较。 参见成本效益分析。

Term and Definition	[繁] 名詞 及 定義	[簡] 术语 与 定义
Value Network (Service Strategy) A complex set of Relationships between two or more groups or organisations. Value is generated through exchange of knowledge, information, goods or Services. See Value Chain, Partnership.	價值網路 (服務策略) 兩個或多個群體或組織間關係的複雜組合。價值是透過知識、資訊、物品或服務的交換而產生。 參考「價值鏈 Value Chain」、「夥伴關係 Partnership」	价值网 (服务战略) 两个或多个团队或组织间复杂的一系列关系。价值是通过交换知识、信息、商品或服务而产生的。 参见价值链, 合作伙伴关系。
Value on Investment (VOI) (Continual Service Improvement) A measurement of the expected benefit of an investment. VOI considers both financial and intangible benefits. See Return on Investment.	投資價值 (持續服務改進) 一種方法, 可衡量投資的期望獲利。投資價值須同時考量財務與非具體兩種利益。 參考「投資報酬率 Return on Investment」	投资价值 (VOI) (持续服务改进) 对投资预期收益的测量。VOI 考虑财务和无形的收益。参见投资回报率。
Variable Cost (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. See Variable Cost Dynamics.	變動成本 (服務策略) 一種成本, 取決與多少數量的 IT 服務被使用, 多少產品被產出, 使用者數量與類型, 或是其他不能預先被固定的成本。 參考「變動成本動態 Variable Cost Dynamics」	可变成本 (服务战略) 一种成本, 它依靠 IT 服务的使用量, 产品的产量、用户的数量和类型或某些无法预先确定的因素。 参见可变成本的动态。
Variable Cost Dynamics (Service Strategy) A technique used to understand how overall Costs are impacted by the many complex variable elements that contribute to the provision of IT Services.	變動成本動態 (服務策略) 一種技術, 用來了解 IT 服務遞送相關的複雜變數對於整體成本的影響。	可变成本的动态分析 (服务战略) 一种方法, 用于了解许多复杂的可变因素 (提供 IT 服务所需) 如何影响总成本。
Variance 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.	變異 計畫值與實際測量值之間的不同。通常用在財務管理、容量管理和服務等級管理, 但僅應用於已有計畫的領域。	差异 计划价值与实测价值间的差异。常用于财务管理、容量管理和服务级别管理, 但能够应用于有计划的任何领域。
Verification (Service Transition) An Activity that ensures a new or changed IT Service, Process, Plan, or other Deliverable is complete, accurate, Reliable and matches its Design Specification. See Validation, Acceptance, Service Validation and Testing.	驗證 (服務轉換) 一個活動, 確保新的或變更的 IT 服務、流程、計畫或其他交付項目是完整、正確、可靠, 並且符合設計規格。 參考「驗證 Validation」、「驗收 Acceptance」、「服務確認與測試 Service Validation and Testing」。	验证 (服务转换) 确保新的或变更的 IT 服务、流程、计划或其它交付物完全、准确、可靠和符合设计规范的活动。参见检验, 验收, 服务检验和测试。

Term and Definition	[繁] 名詞 及 定義	[簡] 术语 与 定义
Verification and Audit (Service Transition) The Activities responsible for ensuring that information in the CMDB is accurate and that all Configuration Items have been identified and recorded in the CMDB. 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.	驗證與稽核 (服務轉換) 一些活動，負責確保組態資料庫中資訊之正確性，且所有組態項目都已被識別並記錄在組態資料庫。驗證包含例行性檢查，通常是其他流程的一部份。例如：當使用者登記一個事故時必須核對桌上型電腦序號。稽核是一種週期性且正式的檢驗。	验证和审核 (服务转换) 负责确保 CMDB 中的信息准确，并且已经确定了所有配置项并记入 CMDB 的活动。验证包括属于其它流程的例行检查。例如，当用户登记故障时核实台式机的序列号。审核是定期的正式检查。
Version (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.	版本 (服務轉換) 一個版本，用來識別組態項目的特定基準。版本使用命名規則以使順序性或每個基準的日期可以被識別。例如，工資應用版本 3 為一個包含了版本 2 之功能修訂。	版本 (服务转换) 版本用于确定配置项的特定基准。版本通常使用的命名惯例能够使用户了解每个基准的次序或日期。例如，工资应用 Version 3 包含由 Version 2 更新的功能。
Vision A description of what the Organisation intends to become in the future. A Vision is created by senior management and is used to help influence Culture and Strategic Planning.	願景 一個描述，描述組織在未來欲達到的景象。願景是由高階管理階層所創建，其用以協助影響文化和策略規劃。	愿景 对组织未来预期的描述。愿景是由高级管理层创造的，用于帮助影响文化和战略规划。
Vital Business Function (VBF) (Service Design) A Function of a Business Process which 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.	重要營運功能 (服務設計) 一個營運流程的功能，對於營運成功具關鍵性。重要營運功能是營運持續管理、IT 服務持續管理和可用性管理的重要考量因素。	关键业务功能 (VBF) (服务设计) 对业务成功非常关键的业务流程功能。关键业务功能是业务连续性管理、IT 服务连续性管理和可用性管理的重要考虑因素。
Vulnerability 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.	弱點 一個可能被威脅揭露的弱點。例如：開放的防火牆埠、從未變更的密碼、或者易燃的地毯。若該有的控制被遺漏也被視為弱點。	脆弱性 可能被威胁所利用的弱点。例如，打开的防火墙端口，从不修改的密码或易燃的地毯。失去控制也被视为弱点。
Warm Standby Synonym for Intermediate Recovery.	暖備援 「中度復原 Intermediate Recovery」的同義詞。	暖备用 中级恢复的同义词。
Warranty (Service Strategy) A promise or guarantee that a product or Service will meet its agreed Requirements. See Service Validation and Testing, Service Warranty.	保證 (服務策略) 一種承諾或保證，用以表示產品或服務在未來能符合協議之需求。 參考「服務確認與測試 Service Validation and Testing」、「服務保證 Service Warranty」	功效 (服务战略) 对产品或服务会满足约定要求的承诺或保证。参见服务检验和测试，服务功效。

Term and Definition	[繁] 名詞 及 定義	[簡] 术语 与 定义
Work in Progress (WIP) A Status that means Activities have started but are not yet complete. It is commonly used as a Status for Incidents, Problems, Changes etc.	工作進行中 一種狀態，表示活動已開始但尚未完成的狀態。它常被使用於事故、問題、變更等的狀態。	进行中 (WIP) 一种状态，表示活动已经开始，但尚未完成。常用作故障、问题、变更等的状态。
Work Instruction 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.	工作指導書 一份文件包含詳細指示，這些指示準確定義執行活動所需遵從的步驟。工作指導書比程序更為詳細，且只有在需要很詳細指示時才會被建立。	工作指令 一个文档，其中包含完成活动所需步骤的详细说明。工作指令相比程序更加详细，只在需要非常详细的指令时才创建。
Workaround (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.	暫時性解決方案 （服務維運）當無永久解決方法時，用以降低或消除事故或問題衝擊的方法。例如：重新啟動一個失效組態項目。問題的暫時性解決方案記錄在已知錯誤紀錄內。對於事故的暫時性解決方案，它沒有相對應的問題紀錄，則權宜措施應記錄於事故紀錄中。	规避措施 （服务运营）在还没有完全的解决方法时，减少或消除故障或问题的影响。例如重新启动发生故障的配置项。问题的规避措施记录在已知错误记录中。没有相关问题记录的故障规避措施记录在故障记录中。
Workload The Resources required to deliver an identifiable part of an IT Service. Workloads may be Categorised by Users, groups of Users, or Functions within the IT Service. This is used to assist in analysing and managing the Capacity, Performance and Utilisation of Configuration Items and IT Services. The term Workload is sometimes used as a synonym for Throughput.	工作量 為交付 IT 服務所需的資源。工作量可以根據 IT 服務的使用者、使用者群組、功能來分類。這用來協助分析及管理組態項目與 IT 服務的容量績效、利用程度。這個名詞有時也被當成處理能量的同義詞。	工作负载 提供可确认 IT 服务所需的资源。工作负载可以按用户、用户组或 IT 服务内的功能分类。它用于帮助分析和配置项和 IT 服务的容量、性能和使用。工作负载一词有时用作吞吐量的同义词。

~~ END of Document ~~