

ITIL 术语中英文对照表

Absorbed overhead 可分摊间接费用
Absorption costing 吸收成本法，完全成本法
Acceptance 验收
Acceptance environment 验收环境
Acceptancetest 验收测试
Access control 访问控制
Accounting 会计核算
Accuracy 准确度
Action lists 行动列表
Activity Based Costing (ABC) 作业成本法（ABC）
Adaptive maintenance 适应性维护
Additive maintenance 补充性维护
Adjustability 可调整性
Agreed Service Time (AST) 约定服务时段
Alert 告警
Alert phase 告警阶段
Allocated cost 可直接分配成本
Application 应用，应用系统
Application maintenance 应用维护
Application management 应用管理
Application sizing 应用选型
Application software 应用软件
Apportioned cost 待分摊间接成本
Architecture 架构
Archive 存档
Asset 资产
Asset management 资产管理
Assurance 保证
Attributes 属性
Audit 审计
Auditability 可审计性
Authentication 验证
Authenticity 真实性
Authorisation 授权
Automatic Call Distribution (ACD) 自动呼叫转发（系统）（ACD）
Availability 可用性
Availability management 可用性管理
Availability Management Database (AMDB) 可用性管理数据库（AMDB）
Backup 备份
Balanced Scorecard (BSC) 平衡计分卡
Baseline 基线
Baseline security 安全基线

Batch processing rate 批处理速度
Benchmark 标杆
Biometrics 生物测定学
BS7799 BS7799
Budgeting 预算编制
Bug BUG（也可形象地译为“臭虫”）
Build 构建
Building environment 构建环境
Business 业务，商业
Business capacity management 业务能力管理
Business Continuity Management (BCM) 业务持续性管理（BCM）
Business function 业务功能，业务职能部门
Business Impact Analysis (BIA) 业务影响分析（BIA）
Business process 业务流程
Business recovery objective 业务恢复目标
Business recovery plan framework 业务恢复计划框架
Business recovery plans 业务恢复计划
Business recovery team 业务恢复小组
Business Relationship Management (BRM) 业务关系管理（BRM）
Business request 业务请求
Business Unit (BU) 业务单元（BU）
Bypass 临时措施
Call 呼叫
Call center 呼叫中心
Capacity Database (CDB) 能力数据库（CBD）
Capacity management 能力管理
Capacity plan 能力计划
Capacity planning 能力规划
Capital investment appraisal 资本投资评估
Capitalization 资本化
Category 类别，分类
Central point of contact 联络中心
Certificate 证书
Certification Authority (CA) 认证机构（CA）
Certify 认证
Change 变更
Change Advisory Board (CAB) 变更顾问委员会（CAB）
Change Advisory Board /Emergency

Committee (CAB/EC)
变更顾问委员会/应急委员会（CAB/EC）
Change authority 变更授权
Change builder 变更构建者
Change control 变更控制
Change document 变更文档
Change history 变更历史
Change log 变更日志
Change management 变更管理
Change manager 变更经理
Change model 变更模式
Change processing 变更处理
Change Record 变更记录
Change request 变更请求
Chargeable unit 计费单元
Charging 计费
CI level 配置项级别
Clarity 易理解性
Classification 分类，分级
Clean desk 桌面清理，桌面整理
Client 客户
Cold stand-by 冷支持
Command, control and communications 命令、控制和协调
Communication facility 通信设备，通信设施
Compatibility 兼容性
Completeness 完整性
Complexity 复杂性
Component Failure Impact Analysis (CFIA) 组件故障影响分析（CFIA）
Compromise 泄漏
Computer 计算机
Computer Aided Systems Engineering (CASE) 计算机辅助系统工程（CASE）
Computer center 计算机中心
Computer operations 计算机操作
Computer platform. 计算机平台
Computer system 计算机系统
Computer Telephony Integration (CTI) 计算机电话集成（系统）（CTI）
Confidentiality 保密性
Confidentiality, Integrity and Availability (CIA) 保密性、完整性和可用性（CIA）
Configuration 配置
Configuration baseline 配置基线
Configuration control 配置控制

| | | |
|--|---|---|
| Configuration documentation 配置文档 | Customer Relationship Management (CRM) 客户关系管理 (CRM) | Elements of cost 成本要素 |
| Configuration identification 配置标识 | Customer Satisfaction Survey (CSS) 客户满意度调查 (CSS) | Emergency release 紧急发布 |
| Configuration Item (CI) 配置项 (CI) | <u>Data</u> 数据 | Encipher 加密 |
| Configuration management 配置管理 | Data center 数据中心 | Encryption 加密术 |
| Configuration Management Database (CMDB) | Data collection 数据集 | End User 终端用户 |
| 配置管理数据库 (CMDB) | Data infrastructure 数据基础架构 | End User Availability (EUA) 终端用户可用性 |
| Configuration management plan 配置管理计划 | Data mining 数据挖掘 | End User Down Time (EUDT) 终端用户宕机时间 (EUDT) |
| Configuration manager 配置经理 | Data warehouse 数据仓库 | End User Processing Time (EUP T) 终端用户处理时间 |
| Configuration structure 配置结构 | Database 数据库 | Environment 环境 |
| Configure 配置 | Decryption 解密 | Equipment level 配备级别 |
| Connectivity 连通性 | Definitive Hardware Store (DHS) 最终硬件库 (DHS) | Error 错误 |
| Contingency manager 应急经理 | Definitive Software Library (DSL) 最终软件库 (DSL) | Error control 错误控制 |
| Contingency plan 应急计划 | Degradability 可恢复性 | Escalation 升级 |
| Contingency planning 应急规划 | Degradation 恢复 | Escalation threshold 升级临界 (点) |
| Contingency planning and control 应急规划及控制 | Delta release 包发布, 增量发布 | Escrow 第三方托管 |
| Continuity 持续性 | Demand management <u>需求管理</u> | Evaluation 评估, 评价 |
| Continuity manager 持续性经理 | Dependency 依赖性 | Event 事件 |
| Continuous availability 持续可用性 | Depreciation 折旧 | Exclusiveness 排他性 |
| Continuous operation 持续运作 | Detection controls 检测控制 | EXIN EXIN (荷兰信息科学考试学院。译者注) |
| Contract 合同 | Detection measures 检测措施 | Expert system 专家系统 |
| Control 控制 | Detection time 检测时间 | Expert user 专家用户 |
| Controllability 可控性 | Development environment 开发环境 | Exploitation 开发 |
| Cookie Cookie (也可形象地译为“甜饼”, 译者注) | Differential charging 差别定价 | External audit 外部审计 |
| Correctability 可纠正性 | Digital signature 数字签名 | External target 外部目标 |
| Corrective controls 纠正性控制 | Direct cost 直接成本 | Facilities (environmental) (环境方面的) 设施 |
| Corrective maintenance 纠正性维护 | Disaster 灾难 | Facilities management 设施管理 |
| Corrective measures 纠正措施 | Disaster recovery 灾难恢复 | Failure 故障, 失效 |
| Cost 成本, 费用 | Disaster recovery management 灾难恢复管理 | Fall back 后备方案 |
| Cost effectiveness 成本效益 | Disaster recovery plan 灾难恢复计划 | Fault 故障, 缺陷 |
| Cost management 成本管理 | Disaster recovery planning 灾难恢复规划 | Fault tolerance 容错 (性) |
| Cost unit 成本单元 | Discounted cash flow 贴现现金流量模型 (DCF) | Fault Tree Analysis (FTA) 故障树分析法 |
| Costing 成本核算 | Discounting 折扣 | Financial management for IT services IT 服务财务管理 |
| Countermeasure 防范措施 | Distributed computing 分布式计算 | Financial year 财务年度 |
| Cracker 骇客 | Distributed system 分布式系统 | First Line Support 见“一线支持” |
| CRAMM CRAMM (英国中央计算机与电信局行风险分析和管理的方法。译者注) | Documentation 文档 | First time fix rate 首次修复率 |
| Crisis 危机 | Domain 域 | Fix 修复 |
| Crisis Management 危机管理 | Downsizing 规模缩减, 向下优化 | Fix notes 修复说明 |
| Cryptanalysis 密码分析 | Downtime (DT) 宕机时间 (DT) | Flexibility 灵活性 |
| Cryptography 密码术 | EDP-audit EDP 审计 | Forward Schedule of Changes (FSC) 变更进度计划表 (FSC) |
| Customer 客户 | Effectiveness 效果, 效益 | Full cost 完全成本 |
| Customer liaison 客户联络员 (即我们通常所指的“客户经理”, 译者注) | Efficiency 效率 | Full release 整体发布 |
| | Elapsed time 持续时间 | |

Functional escalation 职能性升级
Functional maintenance 功能性维护
Functional management 功能管理
Gradual recovery 逐步恢复
Hacker 黑客
Hard charging 实收费用
Hardware 硬件
Helpdesk 帮助台
Helpfulness 帮助性
Hierarchical escalation 结构性升级
Hoax 恶作剧邮件
Hot stand-by 热支持
ICT 信息和通讯技术（ICT）
Immediate recovery 紧急恢复
Impact 影响，影响度
Impact analysis 影响分析
Impact code 影响度代码
Impact scenario 影响情境
Incident 事故
Incident call 事故呼叫
Incident control 事故控制
Incident life cycle 事故生命周期
Incident management 事故管理
Incident processing 事故处理
Incident Report (IR) 事故报告（IR）
Indirect cost 间接成本
Information 信息
Information & Communication Technology (ICT)
信息与通信技术（ICT）
Information function 信息功能
Information security plan 信息安全计划
Information security policy 信息安全策略
Information system 信息系统
Information technology (IT) 信息技术(IT)
Information Technology Infrastructure Library (ITIL)
信息技术基础架构库（ITIL）
Informed customer 效益保证人
Infrastructure 基础架构，基础设施
Initiator 发起人
Install 安装
Installability 可安装性
Integrated life-cycle management (ILM)
集成生命周期管理（ILM）
Integration 集成（性）

Integrity 完整性
Intelligent customer 见“效益保证人”
Interactive processing rate 交互式处理速度
Interconnectivity 互联性
Interface 接口
Interfaceability 互连性
Intermediate recovery 中期恢复
International Organisation for Standardization (ISO)
国际标准化组织（ISO）
Interoperability 协同性，互用性
Inventory management 存货管理
Invocation (of business recovery plans) 启动（业务恢复计划）
Invocation (of stand by arrangements) 启动（支持方案）
Invocation and recovery phase 启动和恢复阶段
ISO quality standards ISO 质量标准
ISO9001 ISO 9001
IT 信息技术（IT）
IT audit IT 审计
IT Availability Metrics Model (ITAMM) IT 可用性指标模型（ITAMM）
IT directorate IT 委员会
IT infrastructure IT 基础架构
IT Infrastructure Library (ITIL) IT 基础架构库(ITIL)
IT manager IT 经理，IT 主管
IT service IT 服务
IT Service Continuity Management (ITSCM) IT 服务持续性管理（ITSCM）
IT service continuity manager IT 服务持续性经理
IT service continuity plan IT 服务持续性计划
IT service continuity planning IT 持续性规划
IT Service Management (ITSM) IT 服务管理
IT service provider IT 服务提供商
ITIL IT 基础架构库
Key 密钥
Key Performance Indicator (KPI) 关键绩效（品质，性能）指标
Key Success Factor (KSF) 关键成功因素

Knowledge engineering 知识工程
Knowledge-based system 知识系统
Known Error (KE) 已知错误（KE）
Known error database 已知错误数据库
Known Error Record (KER) 已知错误记录（KER）
Learnability 可学习性
Legacy system 遗留系统
Life-cycle 生命周期
Life-cycle management 生命周期管理
Live environment 现场环境
Load 加载（量）
Logging 登录
Logical control 逻辑控制
Logical measure 逻辑评测
Maintainability 可维护性
Maintenance 维护
Maintenance window 维护窗口期
Major Incident Management (MIM) 重大事件管理
Manageability 可管理性
Management 管理
Management information 管理信息
Marginal Cost 边际成本
Matching 匹配
Maturity level 成熟度
Mean Time Between Failures (MTBF) 平均无故障时间（MTBF）
Mean Time Between System Incidents (MTBSI)
平均系统事故间隔时间（MTBSI）
Mean Time To Repair (MTTR) 平均修复时间（MTTR）
Metric 指标
Mission statement 任务说明（书）
Modeling 模拟
Modification 更改，调整
Monitoring 监控
Network 网络
Network Administrator 网络管理员
Network Manager 网络经理
Nonrepudiation 不可否认性
Observation point 检查点
Open Systems Interconnection (OSI) 开放式系统互联（OSI）
Operability 可操作性
Operational 运作级
Operational Costs 运营成本
Operational Level Agreement (OLA) 运

| | | |
|---|---|---|
| 作级别协议（OLA） | Process improvement plan 流程改进计划 | Resilience 弹性 |
| Operational process 运作流程 | Process manager 流程经理 | Resolution 解决方案 |
| Operational reliability 运作可靠性 | Process owner 流程所有者，流程负责人 | Resolution time （事件）解决时间 |
| Operations 运作，运营 | Processing rate 处理速度 | Resource capacity management 资源能力管理 |
| Operations department 运营部门 | Product 产品 | Resource cost 资源成本 |
| Opportunity Cost (or true cost) 机会成本（真实成本） | Production 生产 | Resource management 资源管理 |
| Organisational control 组织控制 | Production environment 生产环境 | Resource requirements 资源需求 |
| Organisational measures 组织评价 | Production plan 生产计划 | Resource unit costs 资源单位成本 |
| Outsourcing 外包 | Program 方案 | Resources 资源 |
| Overheads 间接费用 | Projected Service Availability (PSA) 计划服务可用性（PSA） | Response rate 响应速度 |
| Owner 所有者，负责人 | Public key 公钥 | Response time 响应时间 |
| Package release 包发布，批量发布 | Public Key Infrastructure (PKI) 公钥基础设施 | Restoration (of service) （服务）恢复时间 |
| Password 口令，密码 | Quality 质量 | Return On Capital Employment (ROCE) 资本回报率（ROCE） |
| Patch （打）补丁 | Quality assurance (QA) 质量保证(QA) | Return On Investment (ROI) 投资回报率（ROI） |
| Penalty clause 处罚条款 | Quality control 质量控制 | Return to normal phase 恢复正常阶段 |
| Percentage Utilization 利用率 | Quality level 质量级别 | Reusability 可重用性 |
| Performance 绩效，品质，性能，业绩 | Quality management 质量管理 | Review 评审 |
| Performance indicator (PI) 绩效（品质，性能）指标（PI） | Quality plan 质量计划 | Revision 复核 |
| Performance management 绩效（品质，性能）管理 | Quality policy 质量政策 | Risk 风险 |
| Personal Computer (PC) 个人电脑 | Quality surveillance 质量监督 | Risk analysis 风险分析 |
| Physical control 物理控制 | Quality system 质量系统 | Risk management 风险管理 |
| Physical measures 物理措施 | Quality system review 质量系统评审 | Risk reduction measure 风险降低措施 |
| Portability 可移植性 | Query 查询 | Robustness 健壮性 |
| Post Implementation Review (PIR) 实施后评审（PIR） | Reaction time 反应时间 | Role 角色 |
| Preventive controls 预防性控制 | Recoverability 可恢复性 | Rollout 上线 |
| Preventive maintenance 预防性维护 | Recovery 恢复 | Root Cause 根源 |
| Preventive measures 预防措施 | Recovery time 恢复时间 | <u>Safety 安全性</u> |
| Pricing 定价 | Reference Data 参考资料 | Scalability 可伸缩性 |
| Prime Cost 主要成本 | Registration 注册，记录，登记 | Scope 范围 |
| PRINCE2 PRINCE2 | Registration Authority (RA) 注册审批机构 | Second line support 二线支持 |
| Priority 优先级 | Relationships 关系 | Secondment 借调 |
| Private key 私钥 | Release 发布 | Secret key 密钥 |
| Proactive problem management 主动性问题管理 | Release management 发布管理 | Securability 安全性 |
| Problem 问题 | Release notes 发布说明 | Security 安全，安全措施 |
| Problem analysis 问题分析 | Release policy 发布策略 | Security awareness 安全意识 |
| Problem control 问题控制 | Release unit 发布单元 | Security incident 安全事故 |
| Problem diagnosis 问题诊断 | Reliability 可靠性 | Security level 安全级别 |
| Problem management 问题管理 | Repair time 修复时间 | Security management 安全管理 |
| Problem manager 问题经理 | Repairability 可修复性 | Security manager 安全经理 |
| Problem processing 问题处理 | Replaceability 可替换性 | Security plan 安全计划 |
| Problem Record 问题记录 | Report 报告 | Security policy 安全策略 |
| Procedure 程序，过程 | Repressive controls 抑制性控制 | Security Section 安全区（或部分） |
| Process 流程 | Repressive measures 抑制性措施 | Self-insurance 自我保险 |
| Process control 流程控制 | Request for Change (RfC) 变更请求（RFC） | Serial number 序列号 |
| | | Service 服务 |

| | | |
|--|--|--|
| Service achievement 服务成果 | Specsheet 供需清单 | Trojan horse 特洛伊木马 |
| Service capacity management 服务能力管理 | Spoofing 欺骗 | Trusted Third Party (TTP) 受信第三方 (TTP) |
| Service catalog 服务目录 | Standard 标准 | Tuning 优化, 调整 |
| Service contract 服务合同 | Standard cost 标准成本 | Underpinning contract (UC) 支持合同 (UC) |
| Service delivery 服务提供 | Standard costing 标准成本法 | Understandability 可理解性 |
| Service desk 服务台 | Standardisation 标准化 | Uninterruptible Power Supply (UPS) 不间断电源 (UPS) |
| Service Improvement Program (SIP) 服务改进方案 (SIP) | Stand-by arrangements 备用方案 | Unit cost 单位成本 |
| Service level 服务级别 | State 状态 | Upgrade 升级 |
| Service Level Agreement (SLA) 服务级别协议 | Steadiness 稳定性 | Upgrade notes 升级说明 |
| Service level management 服务级别管理 | Storage occupancy 存储占用率 | Uptime 正常运行时间, 可用时间 |
| Service level manager 服务级别经理 | Strategic 战略级 | Urgency 紧急度 |
| Service level report 服务级别报告 | Super user 超级用户 | Urgent change 紧急变更 |
| Service Level Requirements (SLR) 服务级别需求 (SLR) | Support 支持 | User 用户 |
| Service maintenance objectives 服务维护目标 | Support center 支持中心 | User acceptance 用户认可度 |
| Service management 服务管理 | Support desk 支持台 | User support 用户支持 |
| Service opening hours 服务开放时间 | Surcharging 附加费 | User-friendliness 用户友好性 |
| Service point 服务处 | Surveyability 可演示性 | Utility Cost Center (UCC) 效用成本中心 (UCC) |
| Service portfolio 服务组合 | System 系统 | Validity 有效性 |
| Service profit chain 服务利润链 | System opening hours 系统开放时段 | Variance analysis 差异分析 |
| Service provider 服务提供商 | Systems Outage Analysis (SOA) 系统故障分析 (法) | Verifiability 可验证性 |
| Service provision 服务提供 | System software 系统软件 | Verification 核实 |
| Service Quality Plan (SQP) 服务质量计划 (SQP) | Tactical 战术级 | Version 版本 |
| Service request 服务请求 | Technical management 技术管理 | Version control 版本控制 |
| Service support 服务支持 | Technical Observation Post (TOP) 技术检查组 | Version identifier 版本标识符 |
| Service window 服务时段 | Telematics 远程信息处理技术 | Version number 版本号 |
| Serviceability 可服务性 | Test environment 测试环境 | Virtual service desk 虚拟服务台 |
| Severity code 程度代码 | Test, testing 测试 | Virus 病毒 |
| Signature 签名 | Testability 易测试性 | Vital Business Function (VBF) 关键业务功能 (VBF) |
| Single Point Of Contact (SPOC) 统一联络处 | Third line support 三线支持 | Vulnerability 漏洞 |
| Single Point Of Failure (SPOF) 单点故障 | Third-party supplier 第三方供应商 | Warm stand-by 暖支持 |
| SLA Monitoring (SLAM) SLA 监控 (SLAM) | Threat 威胁 | Waterline 底线 |
| Smart disc | Tier one support 一级支持 | Work In Progress (WIP) 未终结任务, 未完工任务 |
| Software 软件 | Tier three support 三级支持 | Work instruction 工作说明 (书) |
| Software control and distribution 软件控制与分发 | Tier two support 二级支持 | Work-around 应急措施 |
| Software environment 软件环境 | Timeliness 及时性 | Workflow Diagram (WFD) 工作流程图 (WFD) |
| Software item 软件项 | Tool 工具 | Workflow position 工作流状态 |
| Spamming 兜售邮件 (即垃圾邮件, 译者注) | Total Cost Of Ownership (TCO) 总体拥有成本 (TCO) | Workload 工作量, 负载 |
| | Total Quality Management (TQM) 全面质量管理 | Workload management 工作量管理, 负载管理 |
| | Traceability 可追溯性 | Workplace 工作场所 |
| | Transaction rate 交换速度 | Worm “蠕虫” |
| | Transferability 可转移性 | |
| | Transparency 透明度 | |
| | Transportability 可移植性 | |
| | Tree Structures 树形结构 | |
| | Trigger 触发器 | |