

免责声明：

一、本文档不对其中包含或引用的信息的准确性、可靠性或完整性提供任何明示或暗示的保证。对于任何因直接或间接采用本文档提供的信息造成的损失，均不承担责任。如因使用本文档出现法律责任，使用者应自行承担全部责任。

二、本文档标明文章的出处，并保留文章在原来媒体上的署名形式和版权声明，但本文档对转载本文档的版权归属和权利瑕疵情况不承担核实责任。

三、本免责声明以及其修改权、更新权及最终解释权均属作者所有。

文档说明：

翻译者：赵翔宇
联系方式：tingsea@hotmail.com

术语表**首字母缩略表**

ACD	自动呼叫转发（系统）
AM	可用性管理
AMIS	可用性管理信息系统
ASP	应用服务提供商
BCM	业务能力管理
BCM	业务持续性管理
BCP	业务持续性计划
BIA	业务影响分析
BRM	业务关系经理
BSI	英国标准协会
BSM	业务服务管理
CAB	变更顾问委员会
CAB/EC	变更顾问委员会/应急委员会
CAPEX	资本支出
CCM	组件能力管理
CFIA	组件故障影响分析
CI	配置项
CMDB	配置管理数据库
CMIS	能力管理信息系统
CMM	能力成熟度模型
CMMI	（软件）能力成熟度模型集成
CMS	配置管理系统
COTS	Commercial-off-the-shelf 集成通信技术
CSF	关键成功因素
CSI	持续的服务改进
CSIP	持续的服务改进计划
CSP	核心服务包
CTI	计算机电话集成（系统）
DIKW	数据—信息—知识—智慧

ELS	早期生命支持
eSCM-CL	面向客户组织的能力模型（客户适用的科技化外包服务能力模型）
eSCM-SP	服务（供应商）提供商外包能力模型（供应商适用的科技化外包服务能力模型）
FMEL	失败模型和影响分析
FTA	故障树分析
IRR	内部投资回报率
ISG	IT 指导小组
ISM	信息安全管理
ISMS	信息安全管理系统
ISO	国际标准化组织
ISP	互联网服务提供商
IT	信息技术
ITSCM	IT 服务持续性管理
ITSM	IT 服务管理
ItSMF	IT 服务管理论坛
IVR	交互式语音响应（系统）
KEDB	已知错误数据库
KPI	关键绩效指标
LOS	服务
M_o_R	风险管理
MTBF	平均故障间隔时间
MTBSI	平均系统事故间隔时间
MTRS	平均服务恢复时间
MTTR	平均故障恢复时间
NPV	网络当前价值
OGC	（英国）政府商务办公室
OLA	运营级别协议
OPEX	运营支出
OPSI	
PBA	业务活动模式
PIR	实施后评审
PFS	成功必备（先决）条件
PSO	
QA	质量保证
QMS	质量管理体系
RCA	（问题）根源分析
RFC	变更请求
ROI	投资回报率
RPO	恢复点目标
RTO	恢复时间目标
SoC	

SAC	服务可接受标准
SACM	服务资产和配置管理
SCD	供应商和合同数据库
SCM	服务能力管理
SDP	服务设计包
SFA	服务失败分析
SIP	服务改进计划
SKMS	服务知识管理系统
SLA	服务级别协议
SLM	服务级别管理
SPI	服务提供商接口
SPM	服务组合管理
SPO	服务供应最佳化
SPoF	单点故障
TO	技术检查
TOR	参考条款
TCO	总体拥有成本
TCU	总体可利用成本
TQM	总体质量管理
UC	支持合同
UP	用户
VBF	关键业务功能
VOI	投资价值
WIP	未终结任务，未完工任务

定义列表

Acceptance 验收	
Accounting 会计核算	(服务策略)
Activity 活动	
Agreed Service Time 协议(协定)服务时间	(服务设计)
Alert 警报(报警)	(服务运营)
Analytical Modeling 分析模拟	(服务策略)
Application 应用, 应用系统	
Application Management 应用管理	(服务设计)

Application Portfolio 应用组合	(服务设计)
Application Service Provider 应用服务供应商 (提供者)	(服务设计)
Application Sizing 应用选型	(服务设计)
Architecture 架构	(服务设计)
Assessment 估计	
Asset 资产	(服务策略)
Asset Management 资产管理	(服务转换)
Attribute 属性	(服务转换)
Audit 审计	
Automatic Call Distribution 自动呼叫转发 (系统)	(服务运营)
Availability 可用性	(服务设计)
Availability Management 可用性管理	(服务设计)
Availability Management Information System 可用性管理信息系统	(服务设计)
Availability Plan 可用性计划	(服务设计)
Back-out 回退	参看纠正
Backup 备份	(服务设计)
Balanced Scorecard 平衡记分卡	(持续服务改进)
Baseline 基线	(持续服务改进)
Benchmark 基准	(持续服务改进)
Benchmarking 设定基准	(持续服务改进)
Best Practice 最佳实践	
Brainstorming 头脑风暴 (自由讨论)	

Budget 预算	
Budgeting 编制预算	
Build 构建	(服务转换)
Business 业务	
Business Capacity Management 业务能力管理	
Business Case 业务案例	
Business Continuity Management 业务持续性管理	
Business Customer 业务客户	
Business Impact Analysis 业务影响(度)分析	
Business Objective 业务目标	
Business Operations 业务运营	
Business Perspective 业务视角	
Business Process 业务流程	
Business Relationship Management 业务关系管理	
Business Service 业务服务	
Business Unit 业务单元	
Call 呼叫	
Call Centre 呼叫中心	
Capacity 能力	
Capacity Management 能力管理	
Capacity Management Information System 能力管理信息系统	

Capacity Plan 能力计划	
Capacity Planning 能力规划	
Category 目录（类别）	
Certification 认证	
Change 变更	
Change Advisory Board 变更顾问委员会	
Change History 变更历史	
Change Management 变更管理	
Change Request 变更请求	
Change Schedule 变更进度（调度）表	
Change Window 变更窗口	
Charging 计费（收费）	
Classification 分类	
Client 客户	
Closed 已关闭（状态）	
Closure 终止	
COBIT 信息及相关技术控制目标	
Cold Standby 冷支持	参看逐渐恢复
Commercial Off-The-Shelf 商业成品软件	
Compliance 合规	
Component 组件	
Component Capacity Management 组件能力管理	

Component CI 组件配置项	
Component Failure Impact Analysis 组件故障影响（度）分析	
Concurrency 并发	
Configuration 配置	
Configuration Baseline 配置基线	
Configuration Control 配置控制	
Configuration Identification 配置识别	
Configuration Item 配置项	
Configuration Management 配置管理	
Configuration Management System 配置管理系统	
Continual Service Improvement 持续的服务改进	
Continuous Availability 持续的可用性	
Continuous Operation 持续的运营	
Contract 合同	
Control 控制	
Control perspective 控制视角	
Cost 成本	
Cost Benefit Analysis 成本收益分析	
Cost Effectiveness 成本效益（有效）	
Countermeasure 对策	
Crisis Management 危机管理	
Critical Success Factor 关键成功因素	

Culture 文化	
Customer 客户	
Dashboard 仪表盘（仪表盘）	
Deliverable 可交付使用的（交付物）	
Demand Management 需求管理	
Dependency 依赖	
Deployment 部署	
Design 设计	
Detection 检测	
Development 开发	
Development Environment 开发环境	
Diagnosis 诊断	
Differential Charging （差异化计费）分时段计费	
Document 文档	
Downtime （停机时间）停工期	
Driver 驱动因素（力）	
Economies of scale 规模经济	
Effectiveness 效果	
Efficiency 效率	
Environment 环境	
Error 错误	
Escalation 升级	

eSCM-SP 面向服务提供商的能力模型	
Estimation 估算	
Evaluation 评估	
Event 事件	
Event Management 事件管理	
Exception Report 例外（异常）报告	
Expanded Incident Lifecycle 扩展的事故生命周期	
External Service provider 外部服务提供商（提供者）	
External Sourcing 外包（外部采购）	
Facilities Management 设备（设施）管理	
Failure 失效（失灵，失败）	
Fast Recovery 快速恢复	
Fault 故障	参看错误
Fault Tolerance 容错（故障容忍度）	
Fault Tree Analysis 故障树分析	
Financial Management 财务管理	
Fit for Purpose 切合目标	
Fulfillment 实现	
Function 职能（功能）	
Governance 治理	
Gradual Recovery 逐步（逐渐）恢复	
Guideline 指导方针	

High Availability 高可用性	
Hot Standby 热支持（热备）	
Immediate Recovery 即时（立即）恢复	
Impact 影响（度）	
Incident 事故	
Incident Management 事故管理	
Incident Record 事故记录	
Indirect Cost 间接成本	
Information Security Management 信息安全管理	
Information Security Management System 信息安全管理系统	
Information Security Policy 信息安全策略（政策）	
Information Technology 信息技术	
Infrastructure Service 基础设施服务	
Insourcing 内包	
Integrity 完整性	
Intermediate 中期恢复	
Internal Sourcing 内包	
International Organization for Standardization 国际标准化组织	
ISO 9000	
ISO 9001	
ISO/IEC 20000	
ISO/IEC 27001	
IT Infrastructure IT 基础设施	

IT Operations IT 运营	
IT Service IT 服务	
IT Service Continuity Management IT 服务持续性管理	
IT Service Continuity Plan IT 服务持续性计划	
IT Service Management IT 服务管理	
IT Service provider IT 服务提供商（提供者）	
IT Steering Group IT 指导（小）组	
ITIL 信息技术基础设施库	
Job Description 工作（作业）描述	
Job Scheduling 工作（作业）日程安排（调度）	
Key Performance Indicator 关键绩效指标	
Knowledge Base 知识（库）基础	
Knowledge Management 知识管理	
Known Error 已知错误	
Lifecycle 生命周期	
Line of Service	
Live 实时运行	
Live Environment 实时运行环境	
Maintainability 可维护性	
Major Incident 重大事故	
Managed Services 被管（可管理级）服务	
Management Information 管理信息	

Management of Risk 风险管理	
Information System 管理系统（体系）	
Manual Workaround 手工临时措施	
Maturity 成熟度	
Mean Time Between Failures 平均无（间隔）故障时间	
Mean Time Between Service Incidents 平均服务事故间隔时间	
Mean Time To Repair 平均修复时间	
Mean Time to Restore Service 平均服务恢复时间	
Metric （度量）指标	
Middleware 中间件	
Model 模型	
Modeling 模型化（模拟，建模）	
Monitoring 监控	
Objective 目标	
Off-The-Shelf 成品软件	
OGC （英国）政府商务办公室	
Off-shore 离岸	
On-shore 在岸	
Operate 操作（运行）	
Operation 运营	
Operational 运营层（操作层，运营的）	
Operational Cost 运营成本	

Operational Level Agreement 运营级别（水平）协议	
Optimize 优化	
Organization 组织（部门）	
Outcome 产出	
Outsourcing 外包	
Overhead 间接成本	参看“间接成本”
Partnership 合作伙伴关系	
Passive Monitoring 被动监视	
Pattern of Business Activity 业务活动（模式）范本	
Performance 绩效	
Performance Management 绩效管理	
Pilot 试运行	
Plan 计划	
Plan-Do-Check-Act 计划—执行—检查—改进	
Planned Downtime 计划停机时间	
Planning 规划	
PMBOK 项目管理知识体系	
Policy 政策（策略，方针）	
Portable Facility 便携式设施	
Post-Implementation Review 实施后评审	
Practice 实践	
Prerequisite for Success 成功的前提（必备先决）条件	

Pricing 定价	
PRINCE2 受控环境下的项目第 2 版	
Priority 优先级	
Problem 问题	
Problem Management 问题管理	
Procedure 程序, 过程, 规程	
Process 流程	
Process Control 流程控制	
Process Owner 流程所有者, 流程负责人	
Proforma 预计的	
Programme (程序) 方案	
Project 项目	
Quality 质量	
Quality Management System 质量管理体系 (系统)	
RACI	
Reciprocal Arrangement 互惠协议	
Record 记录	
Recovery 恢复	
Recovery Option 恢复选项	
Redundancy 冗余	
Relationship 关系	
Relationship Processes 相关 (关系) 流程	

Release 发布	
Release and Deployment Management 发布和部署管理	
Release Management 发布管理	
Release Record 发布记录	
Reliability 可靠性	
Repair 修复（修理）	
Require for Change 变更请求	
Change Fulfillment 变更实现	
Requirement 需求	
Resilience 恢复能力（弹性）	
Resolution 解决（方案）	
Resource 资源	
Response Time 响应时间	
Responsiveness 做出响应的	
Restoration of Service 服务恢复	
Restore 恢复（复原）	
Retire 报废	
Return on Investment 投资回报率	
Return to Normal 恢复正常	
Review 评审（回顾）	
Rights 权限，权利	
Risk 风险	

Risk Assessment 风险评估	
Risk management 风险管理	
Role 角色	
Root Cause 潜在根源	
Running costs 运行成本	
Scalability 可（扩展性）测量性	
Scope 范围	
Security 安全	
Security Management 安全管理	
Security Policy 安全策略（政策）	
Separation of concerns	
Server 服务器	
Service 服务	
Service Acceptance 服务接受标准	
Criteria	
Service asset 服务资产	
Service Capacity Management 服务能力管理	
Service Catalogue 服务目录	
Service Continuity Management 服务持续性管理	
Service culture 服务文化	
Service Design 服务设计	
Service Design Package 服务设计包	

Service Desk 服务台	
Service Failure Analysis 服务故障分析	
Service hours 服务时间	
Service Improvement Plan 服务改进计划	
Service Knowledge Management 服务知识管理	
System 系统	
Service level 服务级别	
Service Level Agreement 服务级别协议	
Service Level Management 服务级别管理	
Service Level Package 服务级别包	
Service Level Requirement 服务级别需求	
Service level target 服务级别目标	
Service Management 服务管理	
Service Management lifecycle 服务管理生命周期	
Service Manager 服务（管理）经理	
Service Operation 服务运营	
Service owner 服务所有者，服务负责人	
Service Portfolio 服务组合	
Service Portfolio Management 服务组合管理	
Service provider 服务提供商	
Service reporting 服务报告	
Service request 服务请求	

Service Strategy 服务策略	
Service Transition 服务转换	
Service warranty 服务保证（授权）	
Serviceability 适用性	
Shift 轮班	
Simulation modeling 仿真模型（模拟）	
Single Point of Failure 单点故障	
SMART	Specific（具体）、Measurable（可度量）、Appropriate（适当）、Realistic（现实）、Time-bound（明确的时间范围）
Specification 规范	
Stakeholder 股东（利益相关者）	
Standard 标准	
Standby 备用	
Statement of requirements 请求说明（陈述）	
Status 状态	
Strategic 战略层	
Strategy 战略	
Supplier 供应商	
Supplier and Contract Database 供应商和合同数据库	
Supplier Management 供应商管理	
Supply chain 供应链	
Support group 支持小组	
Support hours 支持时间	

Supporting service 支持服务	
SWOT analysis SWOT 分析	
System 系统（体系）	
System Management 系统管理	
Tactical 战术层	
Technical management 技术管理	
Technical service 技术服务	
Technical support 技术支持	
Terms of reference 参考条款	
Test 测试	
Third part 第三方	
Third-line support 三线支持	
Threat 威胁	
Threshold 阈值	
Throughput 吞吐量	
Total Cost of Ownership 总拥有成本	
Transaction 交易（处理）	
Transition 转换	
Trend analysis 趋势分析	
Tuning 调整	
Underpinning Contract 支持合同	
Urgency 紧急度	

Usability 可用性	
Use Case 使用案例	
User 用户	
Utility 效用	
Validation 确认	
Value Chain 价值链	
Value for Money 货币（资金）价值	
Value Network 网络价值	
Variance 差异	
Verification 确认（验证）	
Version 版本	
Vision 愿景	
Vital Business Function 重大业务职能（功能）	
Vulnerability 攻击（漏洞）	
Warm Standby 暖支持	
Warranty 保证（授权）	
Work Instruction 工作说明	
Workaround 应急措施（工作区）	
Workload 工作量	