



# 术语与定义表

ITIL® V3 术语表 v01 , 2007 年 5 月 30 日

简体中文 2008 年 5 月 1 日

**鸣谢**

**对惠普公司的 Stuart Rance 和 Ashley Hanna 为制作本术语表中所做的工作，我们表示特别的感谢。**

**并感谢**

**中国惠普培训部对简体中文版的翻译。**

**读者须知**

本术语表可以免费下载。

请访问 <http://www.get-best-practice.co.uk/glossaries.aspx> 了解详细的许可条款

ITIL® 是英国商务部的注册商标和注册团体商标，并在美国专利与商标局注册

## ITIL® 的术语与定义表

术语	定义
验收	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。参见服务验收标准。
访问管理	(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。
客户经理	(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。
核算	(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。
认可	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。
主动监视	(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。参见“被动监视”。
活动	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。
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。
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”。

告警	<p>( <b>服务运营</b> ) 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。</p>
----	---

术语	定义
分析建模	<b>( 服务战略 ) ( 服务设计 ) ( 持续服务改进 )</b> 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”。
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”。
应用管理	<b>( 服务设计 ) ( 服运营 )</b> 负责管理应用整个生命周期的功能。
应用组合	<b>( 服务设计 )</b> 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。
应用服务提供商 (ASP)	<b>( 服务设计 )</b> 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。
应用需求估计	<b>( 服务设计 )</b> 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。
架构	<b>( 服务设计 )</b> 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。
配置集	<b>( 服务转换 )</b> 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”。
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”。



术语	定义
资产	<b>(服务战略)</b> 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。
资产管理	<b>(服务转换)</b> 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”。
资产登记	<b>(服务转换)</b> 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。
属性	<b>(服务转换)</b> 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”。
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”。
授权矩阵	RACI 的同义词。
自动呼叫分配 (ACD)	<b>(服务运营)</b> 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。
可用性	<b>(服务设计)</b> 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。
可用性管理	<b>(服务设计)</b> 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。

可用性管理 信息系统 (AMIS)	<b>( 服务设计 )</b> 所有 <a href="#">可用性管理</a> 数据的虚拟仓库，通常保存在多个物理位置。 参见“ <a href="#">服务知识管理系统</a> ”。
-------------------------	--



术语	定义
可用性计划	<b>( 服务设计 )</b> 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。
回退	补救的同义词。
备份	<b>( 服务设计 ) ( 服务运营 )</b> 复制数据以保护原数据的完整性或防止可用性受损失。
平衡记分卡	<b>( 持续服务改进 )</b> 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。
基准	<b>( 服务持续改进 )</b> 用作参考点的标杆。例如 : <ul style="list-style-type: none"> <li>ITSM 基准可以用作起点测量服务改进计划的效果</li> <li>性能基准可用于测量 IT 服务整个生命周期中性能的变化</li> <li>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</li> </ul>
标杆	<b>( 服务持续改进 )</b> 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"> <li>持续服务改进, 确定当前的状态以便管理改进。</li> <li>容量管理, 以便在正常运营时记录性能特性。</li> <li>参见“标杆测试”, “基准”。</li> </ul>
标杆测试	<b>( 持续服务改进 )</b> 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。
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。
头脑风暴	<b>( 服务设计 )</b> 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。

术语	定义
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 <b>标准</b> 。参见 <a href="http://www.bsi-global.com">http://www.bsi-global.com</a> 了解详细信息。 参见 <b>ISO</b> 。
预算	<b>组织</b> 或 <b>业务部门</b> 计划在指定时间内收到和付出的所有资金的清单。 参见“ <b>预算编制</b> ”, “ <b>规划</b> ”。
预算编制	预测和控制资金支出的 <b>活动</b> 。包括定期协商以确定未来的 <b>预算</b> (通常是每年 ) 和当前 <b>预算</b> 的日常监督和调整。
构建	<b>( 服务转换 )</b> 组合许多 <b>配置项</b> 以创建 <b>IT 服务</b> 的 <b>活动</b> 。“构建”这个术语也用于指已被授权发布的 <b>版本</b> 。例如 <b>服务器</b> 构建或便携机构建。 参见“ <b>配置基准</b> ”。
构建环境	<b>( 服务转换 )</b> 一种受控的 <b>环境</b> , <b>应用</b> 、 <b>IT 服务</b> 和其它构建在此组合 ,然后移入 <b>测试</b> 或 <b>实时环境</b> 。
业务	<b>( 服务战略 )</b> 由许多 <b>业务部门</b> 组成的总体公司实体或 <b>组织</b> 。在 <b>ITSM</b> 的背景中 ,业务这个术语包括公共部门、非营利 <b>组织</b> 和公司。 <b>IT 服务提供商</b> 在 <b>组织</b> 内向 <b>客户</b> 提供 <b>IT 服务</b> 。 <b>IT 服务提供商</b> 可以与 <b>客户</b> 属于同一家 <b>组织</b> ( <b>内部服务提供商</b> ) ,也可以属于另一项 <b>业务</b> ( <b>外部服务提供商</b> ) 。
业务容量管理 (BCM)	<b>( 服务设计 )</b> 在 <b>ITSM</b> 的背景下 ,业务 <b>容量</b> 管理是负责了解为制定能力计划所需的未来 <b>业务需求</b> 的 <b>活动</b> 。 参见“ <b>服务容量管理</b> ”。
商业论证	<b>( 服务战略 )</b> 为重大支出项目所作的论证。包括关于 <b>成本</b> 、效益、选项、问题、 <b>风险</b> 和潜在问题的信息。 参见“ <b>成本效益分析</b> ”。
业务连续性管理 (BCM)	<b>( 服务设计 )</b> 负责管理可能严重影响 <b>业务</b> 的 <b>风险</b> 的 <b>业务流程</b> 。BCM 可以保护主要利害干系人的利益、声誉、品牌和价值创造活动。BCM <b>流程</b> 包括将 <b>风险</b> 降低到可接受的水平 ,及在 <b>业务</b> 发生中断时 ,设法恢复 <b>业务流程</b> 。BCM 为 <b>IT 服务连续性管</b>

	理设定了目标、范围和要求。
--	---------------

术语	定义
业务连续性计划 (BCP)	<b>(服务设计)</b> 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。
商业客户	<b>(服务战略)</b> 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。
业务影响分析 (BIA)	<b>(服务战略)</b> 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。
业务目标	<b>(服务战略)</b> 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。
业务运营	<b>(服务战略)</b> 业务流程的日常执行、监督和管理。
业务视角	<b>(持续服务改进)</b> 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。
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。
业务关系管理	<p><b>(服务战略)</b> 负责维护与业务关系的流程或功能。BRM 通常包括：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 管理与业务经理的个人关系</li> <li>• 为服务组合管理提供输入</li> <li>• 确保 IT 服务提供商满足客户的业务需要</li> </ul> <p>此流程与服务级别管理有很强的联系。</p>
业务关系经理 (BRM)	<b>(服务战略)</b> 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 <a href="#">客户经理</a> 。
--	---------------------------

术语	定义
业务服务	<p>直接支持<b>业务流程</b>的 <b>IT 服务</b>，与<b>基础设施服务</b>相反（被 <b>IT 服务提供商</b>在内部使用，对于<b>业务</b>通常不可见）。</p> <p>业务服务这个术语还用于表示<b>业务部门</b>提供给<b>商业客户</b>的<b>服务</b>。例如，向银行的<b>客户</b>提供金融服务，或向零售店的<b>客户</b>提供货物。成功提供业务服务经常依靠一项或多项 <b>IT 服务</b>。</p>
业务服务管理 (BSM)	<p><b>( 服务战略 ) ( 服务设计 ) IT 服务</b>管理的方法，考虑其所支持的<b>业务流程</b>和所提供的<b>业务</b>价值。</p> <p>该术语还意味着管理为<b>业务客户</b>提供的<b>业务服务</b>。</p>
业务部门	<p><b>( 服务战略 )</b>有自己的<b>计划</b>、<b>指标</b>、收入和<b>成本</b>的<b>业务</b>部门。每个业务部门都拥有<b>资产</b>，并利用它们以<b>货物</b>和<b>服务</b>的形式为<b>客户</b>创造价值。</p>
呼叫	<p><b>( 服务运营 )</b><b>用户</b>呼叫<b>服务台</b>的电话。呼叫可以导致<b>故障</b>或<b>服务请求</b>得到记录。</p>
呼叫中心	<p><b>( 服务运营 )</b>处理大量呼入和呼出电话的<b>组织</b>或<b>业务部门</b>。</p> <p>参见<b>服务台</b>。</p>
呼叫类型	<p><b>( 服务运营 )</b>用于区分向<b>服务台</b>呼入的<b>请求</b>的<b>类别</b>。常见的呼叫类型有<b>故障</b>、<b>服务请求</b>和<b>投诉</b>。</p>
能力	<p><b>( 服务战略 )</b><b>组织</b>、人员、<b>流程</b>、<b>应用</b>、<b>配置项</b>或 <b>IT 服务</b>执行<b>活动</b>的才能。能力属于<b>组织</b>的<b>无形资产</b>。</p> <p>参见<b>资源</b>。</p>
能力成熟度模型 (CMM)	<p><b>( 持续服务改进 )</b>软件的能力成熟度模型（也称为 CMM 和 SW-CMM）是用于确定<b>最佳实践</b>的模型，有助于提高<b>流程成熟度</b>。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 <b>CMMI® ( 能力成熟度模型集成 )</b>。SEI 不再维护 SW-CMM 的模型、相关的评估方法或培训资料。</p>

术语	定义
能力成熟度模型集成 (CMMI)	<p><b>( 持续服务改进 )</b> 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 <a href="http://www.sei.cmu.edu/cmmi/">http://www.sei.cmu.edu/cmmi/</a> 了解详细信息。</p> <p>参见 <b>CMM</b>, <b>连续改进</b>, <b>成熟度</b>。</p>
容量	<p><b>( 服务设计 )</b> <b>配置项</b> 或 <b>IT 服务</b> 可以提供,同时达到约定的 <b>服务级别目标</b> 的最大 <b>吞吐量</b>。对某些类型的 <b>配置项</b>,容量可以是尺寸或体积,例如磁盘驱动器。</p>
容量管理	<p><b>( 服务设计 )</b> 负责确保 <b>IT 服务</b> 和 <b>IT 基础架构</b> 的 <b>容量</b> 能够以 <b>经济有效</b> 和 <b>及时</b> 的方式达到约定的 <b>服务级别目标</b> 的 <b>流程</b>。容量管理考虑提供 IT 服务所需的所有 <b>资源</b>,并计划短、中和长期的 <b>业务需求</b>。</p>
容量管理信息系统 (CMIS)	<p><b>( 服务设计 )</b> 所有 <b>容量管理</b> 数据的虚拟仓库,通常保存在多个物理位置。</p> <p>参见 <b>服务知识管理系统</b>。</p>
容量计划	<p><b>( 服务设计 )</b> 容量计划用于管理提供 <b>IT 服务</b> 所需的 <b>资源</b>。该 <b>计划</b> 包含对不同情形的 <b>业务需求</b> 的预期,以及交付约定 <b>服务级别目标</b> 的成本选择。</p>
容量规划	<p><b>( 服务设计 )</b> <b>容量管理</b> 内负责创建 <b>容量计划</b> 的 <b>活动</b>。</p>
资本支出 (CAPEX)	<p><b>( 服务战略 )</b> 将成为金融 <b>资产</b> 的某物的采购 <b>成本</b>,例如计算机设备和建筑。<b>资产</b> 的价值在多个核算期内 <b>折旧</b>。</p>
资本项目	<p><b>( 服务战略 )</b> 因为高于约定的财务价值而与 <b>财务管理</b> 有关的 <b>资产</b>。</p>
资本化	<p><b>( 服务战略 )</b> 即使没有采购 <b>资产</b>,也把重大 <b>成本</b> 视为资本。这样做是为了将 <b>成本</b> 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。</p>

术语	定义
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， <b>成本类型</b> 用于集合相似类型的 <b>成本</b> 。 <b>故障类别</b> 用于集合相似类型的 <b>故障</b> ， <b>CI类型</b> 用于集合相似类型的 <b>配置项</b> 。
认证	发布证书以确认遵从了 <b>标准</b> 。认证包括由独立和( <b>认证</b> )的团体进行的正式 <b>审核</b> 。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。
变更	<b>(服务转换)</b> 对任何可能影响 <b>IT 服务</b> 的事情的增加、修改或删除。 <b>范围</b> 应该包括所有的 <b>IT 服务</b> 、 <b>配置项</b> 、 <b>流程</b> 、 <b>文档</b> 等。
变更顾问委员会 (CAB)	<b>(服务转换)</b> 为 <b>变更经理</b> 就 <b>变更</b> 的 <b>评估</b> 、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 <b>IT 服务提供商</b> 、 <b>业务</b> 和 <b>第三方</b> ( 例如 <b>供应商</b> ) 内部各领域的代表组成。
变更案例	<b>(服务运营)</b> 一种用于预测建议 <b>变更</b> 的影响的技术。变更案例使用具体的预期场景以明确建议 <b>变更</b> 的范围，帮助进行 <b>成本效益分析</b> 。 参见 <b>使用实例</b> 。
变更历史	<b>(服务转换)</b> 关于 <b>配置项</b> 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 <b>配置项</b> 的所有那些 <b>变更记录</b> 。
变更管理	<b>(服务转换)</b> 负责控制所有 <b>变更生命周期</b> 的 <b>流程</b> 。变更管理的主要目标是能够进行有利的 <b>变更</b> ，同时尽量减少 <b>IT 服务</b> 的中断。
变更模型	<b>(服务转换)</b> 处理特定 <b>类别</b> 的 <b>变更</b> 的可重复方法。变更模型定义了 <b>类别变更</b> 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 <b>发布</b> )。 参见 <b>标准变更</b> ， <b>变更顾问委员</b> 。
变更记录	<b>(服务转换)</b> 包含 <b>变更</b> 详情的 <b>记录</b> 。每个变更记录都记录了一个 <b>变更</b> 的 <b>生命周期</b> 。系统为每个收到的 <b>变更请求</b> 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 <b>变更</b> 影响的 <b>配置项</b> 。变更记录保存在 <b>配置管理系统</b> 中。



变更请求	<a href="#">RFC</a> 的同义词。
------	---------------------------

术语	定义
变更日程	<b>( 服务转换 )</b> 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。
变更窗口	<b>( 服务转换 )</b> 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。
收费	<b>( 服务战略 )</b> 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。
时序分析	<b>( 服务运营 )</b> 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类型	<b>( 服务转换 )</b> 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
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。
客户(Client)	表示客户、业务或商业客户的通称。例如，Client Manager 可以用作 Account Manager 的同义词。 Client 这个词用于表示： <ul style="list-style-type: none"> <li>•用户直接使用的计算机，例如微机、手持电脑或工作站。</li> <li>•客户服务器应用中用户直接面对的那部分。例如邮件客户。</li> </ul>
已结束	<b>( 服务运营 )</b> 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。
关闭	<b>( 服务运营 )</b> 将故障、问题、变更等的状态变为已结束的行为。
COBIT	<b>( 持续服务改进 )</b> 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 <a href="http://www.isaca.org/">http://www.isaca.org/</a> 了解详细信息

	息。
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。

术语	定义
冷备用	逐步恢复的同义词。
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。
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。
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。
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。
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。
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 ( 可能导致多项 IT 服务失效 ) 和脆弱的 IT 服务 ( 有多个单点故障 )。
计算机电话集成 (CTI)	( 服务运营 ) CTI 是一个通称，含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。
并发	同时参与同一运营中的用户数量的测量。
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。
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。

配置基准	<b>( 服务转换 )</b> 已经正式约定并由 <b>变更管理</b> 流程进行管理的 <b>配置</b> 的 <b>基准</b> 。配置基准用作未来 <b>构建</b> 、 <b>发布</b> 和 <b>变更</b> 的基础。
------	---

术语	定义
配置控制	<b>(服务转换)</b> 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。
配置识别	<b>(服务转换)</b> 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。
配置项 (CI)	<b>(服务转换)</b> 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。
配置管理	<b>(服务转换)</b> 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。
配置管理数据库 (CMDB)	<b>(服务转换)</b> 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。
配置管理系统 (CMS)	<b>(服务转换)</b> 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。
配置记录	<b>(服务转换)</b> 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。
配置结构	<b>(服务转换)</b> 构成配置的所有配置项间的等级和其它关系。

术语	定义
持续服务改进 (CSI)	<p><b>( 持续服务改进 )</b> IT 服务生命周期的一个阶段，核心 ITIL 出版物之一的名称。</p> <p>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。</p> <p>参见 计划-执行-检查-行动。</p>
连续可用性	<p><b>( 服务设计 )</b> 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。</p>
连续运营	<p><b>( 服务设计 )</b> 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。</p>
合同	<p>双方或多方之间有法律约束力的协议。</p>
合同组合	<p><b>( 服务战略 )</b> 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。</p> <p>参见 服务组合，服务目录。</p>
控制	<p>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。</p> <p>控制还意味着管理配置项、系统或 IT 服务的使用或行为。</p>
信息及相关技术控制目标 (COBIT)	<p>参见 COBIT。</p>
控制方法	<p><b>( 服务战略 )</b> 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。</p>
控制流程	<p>ISO/IEC 20000 流程组，包括变更管理和配置管理。</p>

术语	定义
核心服务	<b>( 服务战略 )</b> 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。
核心服务包 (CSP)	<b>( 服务战略 )</b> 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。
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。
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。
成本中心	<b>( 服务战略 )</b> 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。
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。
成本要素	<b>( 服务战略 )</b> 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。
成本管理	<b>( 服务战略 )</b> 用于对预算和核算的通称,有时用作财务管理的同义词
成本类型	<b>( 服务战略 )</b> 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。
成本单位	<b>( 服务战略 )</b> 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



	<p>素中。例如，“开支”的<a href="#">成本要素</a>可以包括酒店、交通、餐饮等的<a href="#">成本单位</a>。 参见<a href="#">成本类型</a>。</p>
--	---

术语	定义
对策	可用于指代任何类型的 <b>控制</b> 。对策一词最常用于指能够提高 <b>IT 服务</b> 的 <b>恢复力</b> 、 <b>容错性</b> 或 <b>可靠性</b> 的措施。
修正措施	对已开始的 <b>计划</b> 或 <b>活动</b> 进行的 <b>变更</b> ，目的是确保它能达到 <b>目标</b> 。修正措施是根据 <b>监督</b> 进度的结果进行的。
CRAMM	分析和管理 <b>风险</b> 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 <a href="http://www.cramm.com/">http://www.cramm.com/</a>
危机管理	负责管理更广泛含意的 <b>业务连续性的流程</b> 。危机管理团队负责 <b>战略</b> 问题，例如管理媒体关系和股东的信心，并决定何时调用 <b>业务连续性计划</b> 。
关键成功因素 (CSF)	如果 <b>流程</b> 、 <b>项目</b> 、 <b>计划</b> 或 <b>IT 服务</b> 要成功，必须发生的某事。 <b>KPI</b> 用于测量每个 CSF 的成绩。例如，“进行变更时保护 <b>IT 服务</b> ”的 CSF 可以用“不成功 <b>变更</b> 的百分比下降”、“变更引起的 <b>故障</b> 比例下降”等这样的 <b>KPI</b> 来测量。
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 <b>愿景</b> 。
客户 (Customer)	购买商品或 <b>服务</b> 的人。 <b>IT 服务提供商</b> 的客户是定义和达成 <b>服务级别目标</b> 的人员或团体。客户一词有时还用于表示 <b>用户</b> ，例如“这是一家关注 <b>客户</b> 的 <b>组织</b> ”。
客户组合	<b>( 服务战略 )</b> 用于记录 <b>IT 服务提供商</b> 所有 <b>客户</b> 的数据库或结构化 <b>文档</b> 。客户组合是 <b>业务关系经理</b> 了解接受 <b>IT 服务提供商服务</b> 的 <b>客户</b> 的视图。参见 <b>合同组合</b> ， <b>服务组合</b> 。
仪表板	<b>( 服务运营 )</b> 总体 <b>IT 服务性能</b> 和 <b>可用性</b> 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 <b>服务级别管理</b> ， <b>事件管理</b> 或 <b>故障诊断</b> 。
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。



术语	定义
最终介质库 (DML)	<b>(服务转换)</b> 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。
交付物	必须提供才能履行服务级别协议或合同承诺的某物。在不太正式场合, 可交付物也用于表示任何流程的计划输出。
需求管理	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。
戴明循环	计划-执行-检查-行动的同义词。
依赖性	一个流程或活动对另一流程或活动直接或间接的依赖。
部署	<b>(服务转换)</b> 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。
折旧	<b>(服务战略)</b> 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。
设计	<b>(服务设计)</b> 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。
检测	<b>(服务运营)</b> 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。
开发	<b>(服务设计)</b> 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。

开发环境	<p><b>( 服务设计 )</b> 用于创建或修改 <b>IT 服务</b>或<b>应用</b>的<b>环境</b>。开发环境通常不受与<b>测试环境</b>或<b>实时环境</b>同一级别的控制。</p> <p>参见<b>开发</b>。</p>
------	--

术语	定义
诊断	<b>(服务运营)</b> 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。
诊断脚本	<b>(服务运营)</b> 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。
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。
直接成本	<b>(服务战略)</b> 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。
目录服务	<b>(服务运营)</b> 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。
无需恢复	<b>(服务设计)</b> 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。
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。
中断时间	<b>(服务设计)</b> <b>(服务运营)</b> 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。
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。
早期支持	<b>(服务转换)</b> 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。
规模经济	<b>(服务战略)</b> 从提高 IT 服务或资产的使用可以使平均成本降低。

	参见 <a href="#">范围经济</a> 。
--	---------------------------

术语	定义
范围经济	<p><b>( 服务战略 )</b> 通过将现有的<b>资产</b>用于其它目的，减少分配给 <b>IT 服务</b>的<b>成本</b>。例如用现有的 <b>IT 基础架构</b>提供新的 <b>IT 服务</b>。</p> <p>参见 <b>规模经济</b>。</p>
效能	<p><b>( 持续服务改进 )</b> 测量是否已实现<b>流程</b>、<b>服务</b>或<b>活动</b>的<b>目标</b>的尺度。有效的<b>流程</b>或<b>活动</b>应该达到约定的<b>目标</b>。</p> <p>参见 <b>KPI</b>。</p>
效率	<p><b>( 持续服务改进 )</b> 测量是否已将正确数量的资源用于提供<b>流程</b>、<b>服务</b>或<b>活动</b>的尺度。有效的<b>流程</b>应该用最少量的时间、金钱、人员或其它资源实现其<b>目标</b>。</p> <p>参见 <b>KPI</b>。</p>
紧急变更	<p><b>( 服务转换 )</b> 必须尽快引入的<b>变更</b>。例如为了解决<b>主要事故</b>或实施<b>安全</b>补丁。<b>变更管理流程</b>通常会有特定的<b>程序</b>来处理紧急的变更。</p> <p>参见 <b>紧急变更顾问委员会 (ECAB)</b>。</p>
紧急变更顾问委员会 (ECAB)	<p><b>( 服务转换 )</b><b>变更顾问委员会</b>的一部分，负责具有重大影响的<b>紧急变更</b>决策。ECAB 的成员可以在召集会议时确定，并取决于<b>紧急变更</b>的性质。</p>
环境	<p><b>( 服务转换 )</b><b>IT 基础架构</b>的一部分，用于特定的目的。例如：实时<b>环境</b>，<b>测试环境</b>，<b>构建环境</b>。多个环境可以共享<b>配置项</b>，例如<b>测试</b>和实时<b>环境</b>可以使用一台大型机上的不同分区。还用物理环境一词，表示食宿、空调、电力系统等。</p> <p>环境还用作一种通称，表示影响某物的外部条件。</p>
错误	<p><b>( 服务运营 )</b> 设计的缺陷或故障，导致一个或多个<b>配置项</b>，或者 <b>IT 服务失败</b>。人为造成的错误或影响<b>配置项</b>或 <b>IT 服务</b>的有缺陷<b>流程</b>也是错误。</p>
升级	<p><b>( 服务运营 )</b> 在需要时获得额外<b>资源</b>，以达到<b>服务级别目标</b>或<b>客户</b>期望的<b>活动</b>。任何 <b>IT 服务管理流程</b>内部都可以需要升级，但是升级常常与<b>故障管理</b>、<b>问题管理</b>和<b>客户</b>投诉的管理有关联。有两种类型的升级：<b>功能性升级</b>和<b>管理性升级</b>。</p>



术语	定义
针对客户的电子外包能力模型 (eSCM-CL)	<p><b>( 服务战略 )</b> 一个帮助 <b>机构</b> 指导他们对 <b>服务采购模型</b> 和 <b>战略</b> 进行分析和决策的框架。eSCM-CL 由卡内基梅隆大学开发。</p> <p>参见 <b>eSCM-SP</b>。</p>
针对服务提供商的电子外包能力模型 (eSCM-SP)	<p><b>( 服务战略 )</b> 一个帮助 <b>IT服务提供商</b> 从<b>服务采购</b>的角度发展他们的 <b>IT 服务管理能力</b>的框架。eSCM-SP 由卡内基梅隆大学开发。</p> <p>参见 <b>eSCM-CL</b>。</p>
估算	<p>利用经验得出<b>指标</b>或<b>成本</b>的近似值。估算还用于<b>容量</b>和<b>可用性管理</b>，作为最廉价和最低精确度的<b>建模</b>方法。</p>
评价	<p><b>( 服务转换 )</b> 负责评估新的或<b>变更</b>的 <b>IT 服务</b>的<b>流程</b>，确保<b>风险</b>已得到管理，并有助于确定是否继续进行<b>变更</b>。</p> <p>评价还用于表示实际<b>结果</b>与预期<b>结果</b>的比较，或者各种选择的比较。</p>
事件	<p><b>( 服务运营 )</b> 对<b>配置项</b>或 <b>IT 服务</b>的管理有重大意义的状态变化。</p> <p>事件一词还用于表示任何 <b>IT 服务</b>、<b>配置项</b>或<b>监视</b>工具产生的<b>告警</b>或通知。事件通常需要 <b>IT 运营</b>人员采取行动，并且经常导致<b>故障</b>记入日志。</p>
事件管理	<p><b>( 服务运营 )</b> 负责在整个<b>生命周期</b>内管理事件的<b>流程</b>。<b>事件管理</b>是 <b>IT 运营</b>的主要活动之一。</p>
异常报告	<p>一种<b>文档</b> ,包含已经超过定义<b>阈值</b>的一个或多个 <b>KPI</b> 或者其它重要目标的详细信息。例如未达到或将达不到的<b>服务级别协议</b>，以及显示潜在<b>容量</b>问题的<b>性能指标</b>。</p>
扩展的故障生命周期	<p><b>( 可用性管理 )</b> <b>故障</b>的<b>生命周期</b>中详细的阶段。这些阶段是<b>检测</b>，<b>诊断</b>，<b>维修</b>，<b>恢复</b>，<b>复原</b>。扩展的故障生命周期用于帮助理解造成故障<b>影响</b>的所有<b>因素</b>，并<b>计划</b>如何控制或减少它们。</p>
外部客户	<p>与 <b>IT 服务提供商</b>有不同的业务工作的<b>客户</b>。</p>

	参见 <a href="#">外部服务提供商</a> , <a href="#">内部客户</a> 。
外部指标	用于测量为 <a href="#">客户</a> 提供的 <a href="#">IT 服务</a> 的 <a href="#">尺度</a> 。外部指标通常在 <a href="#">服务级别协议</a> 中定义 , 并向 <a href="#">客户</a> 报告。 参见 <a href="#">内部指标</a> 。

术语	定义
外部服务提供商	<b>(服务战略)</b> 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。
外部采购	外包的同义词。
设施管理	<b>(服务运营)</b> 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。
失效	<b>(服务运营)</b> 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。
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。
快速恢复	<b>(服务设计)</b> 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。
过错	错误的同义词。
容错	<b>(服务设计)</b> 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。
故障树分析 (FTA)	<b>(服务设计) (持续服务改进)</b> 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。
财务管理	<b>(服务战略)</b> 负责管理 IT 服务提供商的预算、核算和收费需求的功能和流程。
一线支持	<b>(服务运营)</b> 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。



术语	定义
鱼骨图	Ishikawa 图表的同义词。
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。
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。
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。
“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、问题和请求在不同时区的小组间传递。
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。
功能	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。例如服务台。功能一词还有两个其它的含意 <ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>正确执行预期的目的, “计算机在运行”</li> </ul>
功能性升级	(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。
差距分析	(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。
治理	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。

术语	定义
逐步恢复	<b>( 服务设计 )</b> 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。
指南	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。
帮助台	<b>( 服务运营 )</b> 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。
管理性升级	<b>( 服务运营 )</b> 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。
高可用性	<b>( 服务设计 )</b> 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。
热备用	快速恢复或立即恢复的同义词。
身份	<b>( 服务运营 )</b> 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”。
立即恢复	<b>( 服务设计 )</b> 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。
影响度	<b>( 服务运营 ) ( 服务转换 )</b> 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。
故障	<b>( 服务运营 )</b> IT 服务的意外中断或 IT 服务质量的下降。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。
故障管理	<b>( 服务运营 )</b> 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。

术语	定义
故障记录	<b>(服务运营)</b> 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。
间接成本	<b>(服务战略)</b> 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。
信息安全管理 (ISM)	<b>(服务设计)</b> 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。
信息安全管理系统 (ISMS)	<b>(服务设计)</b> 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。
信息安全政策	<b>(服务设计)</b> 管理组织的信息安全管理方法的政策。
信息技术 (IT)	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。
基础设施服务	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。
内包	内部采购的同义词。
完整性	<b>(服务设计)</b> 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。
交互式语音应答 (IVR)	<b>(服务运营)</b> 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。

术语	定义
中级恢复	<b>(服务设计)</b> 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 and 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。
内部客户	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。
内部指标	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。
内部回报率 (IRR)	<b>(服务战略)</b> 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。
内部服务提供商	<b>(服务战略)</b> 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。
内部采购	<b>(服务战略)</b> 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。
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 <a href="http://www.iso.org/">http://www.iso.org/</a>
国际标准化组织	参见 国际标准化组织 (ISO)
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。
启用	<b>(服务设计)</b> 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 图	<b>( 服务运营 ) ( 持续服务改进 )</b> 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。

术语	定义
ISO 9000	一种通称，指关于 <b>质量管理体系</b> 的许多国际 <b>标准</b> 和 <b>指南</b> 。 参见 <a href="http://www.iso.org/">http://www.iso.org/</a> 了解详细信息。 参见 <b>ISO</b> 。
ISO 9001	关于 <b>质量管理体系</b> 的国际 <b>标准</b> 。 参见 <b>ISO 9000</b> ， <b>标准</b> 。
ISO/IEC 17799	<b>( 持续服务改进 )</b> 关于 <b>信息安全管理</b> 的 <b>ISO</b> <b>行为准则</b> 。 参见 <b>标准</b> 。
ISO/IEC 20000	关于 <b>IT 服务管理</b> 的 <b>ISO</b> <b>技术规范</b> 和 <b>行为准则</b> 。ISO/IEC 20000 与 <b>ITIL 最佳实践</b> 一致。
ISO/IEC 27001	<b>( 服务设计 ) ( 持续服务改进 )</b> 关于 <b>信息安全管理</b> 的 <b>ISO</b> <b>技术规范</b> 。相应的 <b>行为准则</b> 是 <b>ISO/IEC 17799</b> 。 参见 <b>标准</b> 。
IT 主管	<b>( 持续服务改进 ) 服务提供商</b> 内部的高级管理人员，负责开发和提供 <b>IT 服务</b> 。最常用于英国政府的部门。
IT 基础架构	<b>开发、测试、交付、监视、控制</b> 或支持 <b>IT 服务</b> 所需的所有软硬件、网络、设施等。 <b>IT 基础架构</b> 一词包括所有的 <b>信息技术</b> ，但不包括相关的人员、 <b>流程</b> 和文档。
IT 运营	<b>( 服务运营 ) IT 运营控制</b> 执行的 <b>活动</b> ，包括控制台管理、 <b>作业调度、备份恢复</b> 以及打印和输出管理。 IT 运营可用作 <b>服务运营</b> 的同义词。
IT 运营控制	<b>( 服务运营 )</b> 负责 <b>监视和控制</b> <b>IT 服务</b> 和 <b>IT 基础架构</b> 的 <b>功能</b> 。 参见 <b>运营监控室</b> 。
IT 运营管理	<b>( 服务运营 ) IT 服务提供商</b> 内部的 <b>功能</b> ，负责执行管理 <b>IT 服务</b> 和所支持的 <b>IT 基础架构</b> 所需的日常 <b>活动</b> 。IT 运营管理包括 <b>IT 运营控制</b> 和 <b>设施管理</b> 。

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。
-------	--

术语	定义
IT 服务连续性管理 (ITSCM)	<b>(服务设计)</b> 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。
IT 服务连续性计划	<b>(服务设计)</b> 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 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、流程和信息技术的适当组合而进行。 参见服务管理。
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 <a href="http://www.itsmf.com/">http://www.itsmf.com/</a> 了解详细信息。
IT 服务提供商	<b>(服务战略)</b> 为内部客户或外部客户提供 IT 服务的服务提供商。
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	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 <a href="http://www.itil.co.uk/">http://www.itil.co.uk/</a> 了解详细信息。
作业描述	定义某个人员所需的角色、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。
作业调度	<b>(服务运营)</b> 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。



术语	定义
Kano 模型	<b>(服务战略)</b> 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。
Kepner 与 Tregoe 分析	<b>(服务运营) (持续服务改进)</b> 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。
关键绩效指标 (KPI)	<b>(持续服务改进)</b> 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 <a href="#">关键成功因素</a> 。
知识库	<b>(服务转换)</b> 一个逻辑数据库，其中包含了 <a href="#">服务知识管理系统</a> 使用的数据。
知识管理	<b>(服务转换)</b> 负责收集、分析、保存和共享组织内部的知识和信息的流程。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 <a href="#">数据到信息到知识到智慧</a> ， <a href="#">服务知识管理系统</a> 。
已知错误	<b>(服务运营)</b> 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。
已知错误数据库 (KEDB)	<b>(服务运营)</b> 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 <a href="#">服务知识管理系统</a> 的一部分。
已知错误记录	<b>(服务运营)</b> 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。

术语	定义
生命周期	<p>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：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>应用的生命周期包括需求，设计，构建，部署，运行，优化。</li> <li>扩展的故障生命周期包括检测，响应，诊断，维修，恢复，复原。</li> <li>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</li> </ul>
服务线 (LOS)	<p><b>(服务战略)</b> 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。</p>
实时	<p><b>(服务转换)</b> 指正在用于为客户提供服务的 IT 服务或配置项。</p>
实时环境	<p><b>(服务转换)</b> 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。</p>
可维护性	<p><b>(服务设计)</b> 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。</p> <p>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。</p>
重大故障	<p><b>(服务运营)</b> 故障影响的最高级类别。重大故障导致业务的重大中断。</p>
受管服务	<p><b>(服务战略)</b> 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。</p>
管理信息	<p>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”。</p>
风险的管理 (MoR)	<p>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。</p> <p>参见 <a href="http://www.m-o-r.org/">http://www.m-o-r.org/</a> 了解详细信息。</p>
管理系统	<p>确保组织能够达成目标的政策、流程和功能的框架。</p>

术语	定义
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 <b>恢复选项</b> 的名称，其中的 <b>业务流程</b> 不使用 <b>IT 服务</b> 而 <b>运行</b> 。这是临时的措施，通常与其它 <b>恢复选项</b> 结合。
边际成本	<b>( 服务战略 )</b> 继续提供 <b>IT 服务</b> 的 <b>成本</b> 。边际成本不包括已经进行的投资，例如开发新软件和提供培训的成本。
市场空间	<b>( 服务战略 )</b> <b>IT 服务提供商</b> 可以用于满足 <b>客户</b> 业务需要的所有机会。市场空间确定了 <b>IT 服务提供商</b> 希望考虑提供的可能 <b>IT 服务</b> 。
成熟度	<b>( 持续服务改进 )</b> <b>流程</b> 、 <b>功能</b> 、 <b>组织</b> 等的 <b>可靠性</b> 、 <b>效率</b> 和 <b>效能</b> 的测量。最成熟的 <b>流程</b> 和 <b>功能</b> 通常被分给 <b>业务目标</b> 和 <b>战略</b> ，并得到框架的支持以便连续改进。
成熟水平	<b>成熟度</b> 模型中指定的水平，例如卡内基梅隆 <b>能力成熟度模型集成(CMMI)</b> 。
平均无故障时间(MTBF)	<b>( 服务设计 )</b> 测量和报告 <b>可靠性</b> 的 <b>指标</b> 。MTBF 是 <b>配置项</b> 或 <b>IT 服务</b> 能够不间断执行其约定 <b>功能</b> 的平均时间。该时间是从 <b>配置项</b> 或 <b>IT 服务</b> 开始工作测量，直到下次出现故障为止。
平均系统故障间隔 ( MTBSI )	<b>( 服务设计 )</b> 用于测量和报告 <b>可靠性</b> 的 <b>指标</b> 。MTBSI 是从 <b>系统</b> 或 <b>IT 服务</b> 故障直到下次故障的平均时间。MTBSI = <b>MTBF</b> + <b>MTRS</b> 。
平均修复时间 (MTTR)	<b>故障</b> 后修复 <b>配置项</b> 或 <b>IT 服务</b> 所花的平均时间。MTTR 从 <b>配置项</b> 或 <b>IT 服务</b> 发出故障开始测量，直到被 <b>维修</b> 。MTTR 不包括 <b>恢复</b> 或 <b>复原</b> 所需的时间。MTTR 有时被误用来表示 <b>平均服务恢复时间</b> 。
平均服务恢复时间 (MTRS)	<b>故障</b> 后 <b>恢复配置项</b> 或 <b>IT 服务</b> 所花的平均时间。MTRS 从 <b>配置项</b> 或 <b>IT 服务</b> 发生故障开始测量，直到完全 <b>恢复</b> 并提供正常的功能。 参见 <b>可维护性</b> ， <b>平均修复时间</b> 。
指标	<b>( 持续服务改进 )</b> 为帮助管理 <b>流程</b> 、 <b>IT 服务</b> 或 <b>活动</b> 而测量和报告的事物。 参见 <b>KPI</b> 。



中间件	<p><b>( 服务设计 )</b> 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。</p> <p>参见 商用现货。</p>
-----	---

术语	定义
使命描述	使命描述是 <b>组织</b> 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。
模型	用于帮助了解或预测未来行为的 <b>系统</b> 、 <b>流程</b> 、 <b>IT 服务</b> 、 <b>配置项</b> 等的代表物。
建模	用于预测 <b>系统</b> 、 <b>流程</b> 、 <b>IT 服务</b> 、 <b>配置项</b> 等未来行为的方法。建模常用于 <b>财务管理</b> 、 <b>容量管理</b> 和 <b>可用性管理</b> 。
监控闭环	<b>( 服务运营 )</b> <b>监督任务</b> 、 <b>流程</b> 、 <b>IT 服务</b> 或 <b>配置项</b> 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。
监视	<b>( 服务运营 )</b> 反复观察 <b>配置项</b> 、 <b>IT 服务</b> 或 <b>流程</b> ，以检测事件，确保了解当前的状态。
近岸	<b>( 服务战略 )</b> 从邻近 <b>客户</b> 所在的国家或地区提供 <b>服务</b> 。这可以是提供 <b>IT 服务</b> 、支持 <b>功能</b> （例如 <b>服务台</b> ）。 参见 <b>在岸</b> ， <b>离岸</b> 。
净现值 (NPV)	<b>( 服务战略 )</b> 一种用于帮助就 <b>资本支出</b> 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 <b>内部回报率</b> ， <b>投资回报</b> 。
名义收费	<b>( 服务战略 )</b> 对 <b>IT 服务收费</b> 的一种方法。计算 <b>客户</b> 的 <b>成本</b> ，然后将成本通知 <b>客户</b> ，但实际没有金钱的转移。有时采用名义收费的方法确保 <b>客户</b> 了解发生的 <b>成本</b> ，或者作为引入实际 <b>收费</b> 期间的一个阶段。
目标	<b>流程</b> 、 <b>活动</b> 或 <b>组织</b> 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 <b>需求</b> 。 参见 <b>结果</b> 。
现货	<b>商用现货</b> 的同义词。

政府商务处 (OGC)	OGC 拥有 <b>ITIL</b> 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。
----------------	---

术语	定义
公共部门信息办公室 (OPSI)	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。
离岸	<b>( 服务战略 )</b> 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 ) 。 参见在岸，近岸。
在岸	<b>( 服务战略 )</b> 在客户所在的国家或地区内的地点提供服务。参见 离岸，近岸。
操作	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。
运营	<b>( 服务运营 )</b> 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。
运行	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。 运行一词还是实时的同义词。
运行成本	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” ) 。 参见资本支出。
运行支出 (OPEX)	运行成本的同义词。
运营级别协议 (OLA)	<b>( 服务设计 ) ( 服务持续改进 )</b> 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"><li>• IT 服务提供商与采购部门间为了在约定的时间获得硬件</li><li>• 服务台与支持组之间为了在约定的时间解决故障。</li></ul> <p>参见服务级别协议。</p>
--	--

术语	定义
运营监控室	<b>( 服务运营 )</b> 一个物理位置，在此监控 IT 服务和 IT 基础架构。
运营控制	IT 运营控制的同义词。
运营管理	IT 运营管理的同义词。
机会成本	<b>( 服务战略 )</b> 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。
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。
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。
结果	执行活动，遵守流程，提供 IT 服务等结果。结果一词用于指预期的结果和实际的效果。 参见目标。
外包	<b>( 服务战略 )</b> 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。
管理费用	间接成本的同义词
疼痛值分析	<b>( 服务运营 )</b> 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 法则	<b>( 服务运营 )</b> 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。

术语	定义
合作伙伴关系	两个 <b>组织</b> 间为共同目标或互惠互利密切合作而形成的关系。 <b>IT 服务提供商</b> 应该与 <b>业务</b> ,以及和对提供 <b>IT 服务</b> 具有关键作用的 <b>第三方</b> 保持合作伙伴关系。 参见 <b>价值网</b> 。
被动监视	<b>( 服务运营 )</b> 监视 <b>配置项</b> 、 <b>IT 服务</b> 或 <b>流程</b> ( 依靠 <b>告警</b> 或通知发现当前的状态 )。参见 <b>主动监控</b> 。
业务活动模式 (PBA)	<b>( 服务战略 )</b> 一项或多项 <b>业务活动</b> 的 <b>工作</b> 负载描述。业务活动的图形用于帮助 <b>IT 服务提供商</b> 了解和计划不同级别的业务活动。 参见 <b>用户描述</b> 。
百分比利用率	<b>( 服务设计 )</b> <b>组件</b> 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%
性能	<b>系统</b> 、个人、团队、 <b>流程</b> 或 <b>IT 服务</b> 取得或提供的结果。
性能剖析	<b>( 服务战略 )</b> <b>组织文化</b> 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。
性能管理	<b>( 持续服务改进 )</b> 负责日常 <b>容量管理</b> 活动的 <b>流程</b> 。包括 <b>监视</b> 、 <b>阈值检测</b> 、 <b>性能</b> 分析和 <b>调整</b> , 以及实施与 <b>性能</b> 和 <b>容量</b> 有关的 <b>变更</b> 。
试点项目	<b>( 服务转换 )</b> 在实时 <b>环境</b> 有限地 <b>部署 IT 服务</b> 、 <b>发布</b> 或 <b>流程</b> 。试点项目用于降低 <b>风险</b> , 接受 <b>用户</b> 的反馈和 <b>验收</b> 。 参见 <b>测试</b> , <b>评价</b> 。
计划	详细的方案建议书, 其中描述了达到 <b>目标</b> 需要的 <b>活动</b> 和 <b>资源</b> 。例如实施新 <b>IT 服务</b> 或 <b>流程</b> 的 <b>计划</b> 。 <b>ISO/IEC 20000</b> 要求为管理每个 <b>IT 服务管理流程</b> 制订 <b>计划</b> 。
计划-执行-检查-行动	<b>( 持续服务改进 )</b> <b>流程</b> 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 <b>戴明循环</b> 。 计划: <b>设计</b> 或修订支持 <b>IT 服务</b> 的 <b>流程</b> 。

	<p>执行：实施计划和<b>管理流程</b>。</p> <p>检查：测量<b>流程</b>和 <b>IT 服务</b>，与<b>目标</b>比较，生成报告</p> <p>行动：<b>计划</b>并实施<b>变更</b>，以改进<b>流程</b>。</p>
--	---



术语	定义
计划内中断时间	<p><b>( 服务设计 )</b> 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。</p> <p>参见 <a href="#">变更窗口</a> , <a href="#">中断时间</a>。</p>
规划	<p>负责创建一项或多项 <a href="#">计划</a> 的 <a href="#">活动</a>。例如 , <a href="#">容量规划</a>。</p>
PMBOK	<p>项目管理学会发布和维护的 <a href="#">项目管理标准</a>。PMBOK 代表项目管理知识体系。参见 <a href="http://www.pmi.org/">http://www.pmi.org/</a> 了解详细信息。</p> <p>参见 <a href="#">PRINCE2</a>。</p>
政策	<p>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 <a href="#">流程</a>、<a href="#">标准</a>、<a href="#">角色</a>、<a href="#">活动</a>、<a href="#">IT 基础架构</a>等。</p>
便携设施	<p><b>( 服务设计 )</b> 由 <a href="#">第三方</a> 提供 , 在需要时可由 <a href="#">IT 服务连续性计划</a> 移到现场的预制安装建筑或大型车辆。</p> <p>参见 <a href="#">恢复选项</a> , <a href="#">固定设施</a>。</p>
实施后的审查 (PIR)	<p>在 <a href="#">变更</a> 或 <a href="#">项目</a> 已经实施后进行的 <a href="#">审查</a>。PIR 可以确定 <a href="#">变更</a> 或 <a href="#">项目</a> 是否成功 , 同时确定改进的机会。</p>
实践	<p>一种工作方法 , 或必须遵循的工作方法。实践可以包括 <a href="#">活动</a>、<a href="#">流程</a>、<a href="#">功能</a>、<a href="#">标准</a> 和 <a href="#">指南</a>。</p> <p>参见 <a href="#">最佳实践</a>。</p>
成功的先决条件 (PFS)	<p>需要完成的 <a href="#">活动</a> , 或是需要满足的条件 , 以便能够成功实施 <a href="#">计划</a> 或 <a href="#">流程</a>。PFS 经常是一个 <a href="#">流程</a> 的输出 , 又是另一个 <a href="#">流程</a> 需要的输入。</p>
定价	<p><b>( 服务战略 )</b> 确定向客户收取多少 <a href="#">成本</a> 的 <a href="#">活动</a>。</p>
PRINCE2	<p>英国政府用于 <a href="#">项目</a> 管理的标准方法。参见 <a href="http://www.ogc.gov.uk/prince2/">http://www.ogc.gov.uk/prince2/</a> 了解详细信息。</p> <p>参见 <a href="#">PMBOK</a>。</p>

优先级	<b>( 服务转换 ) ( 服务运营 )</b> 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。
主动监视	<b>( 服务运营 )</b> 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。

术语	定义
主动式问题管理	<b>(服务运营)</b> 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。
问题	<b>(服务运营)</b> 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。
问题管理	<b>(服务运营)</b> 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。
问题记录	<b>(服务运营)</b> 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。
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。
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)。
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。
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。一个流程可以有多位流程经理, 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。
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。
生产环境	实时环境的同义词。

术语	定义
利润中心	<b>( 服务战略 )</b> 为所提供 <b>服务</b> 收费的 <b>业务部门</b> 。建立利润中心的目的可以是创造利润、收回 <b>成本</b> 或亏本运行。 <b>IT 服务提供商</b> 可以作为 <b>成本中心</b> 或利润中心运行。
样例	一个模板或示例 <b>文档</b> ，其中包含示例数据，使用时可用实际的值替换。
项目组合	许多一起计划 and 管理的 <b>项目</b> 和 <b>活动</b> ，以便实现总体上相关的一系列 <b>目标</b> 和其它 <b>结果</b> 。
项目	临时的 <b>组织</b> ，拥有实现 <b>目标</b> 或其它 <b>结果</b> 所需的人员和其它 <b>资产</b> 。每个项目都有 <b>生命周期</b> ，通常包括起动、 <b>规划</b> 、执行、 <b>关闭</b> 等。通常使用正规的方法 ( 例如 <b>PRINCE2</b> ) 管理项目。
预计的服务中断 (PSO)	<b>( 服务转换 )</b> 用于描述所计划的 <b>变更</b> 、维护 <b>活动</b> 和 <b>测试计划</b> 对约定的 <b>服务级别</b> 影响的 <b>文档</b> 。
受控环境中的项目 (PRINCE2)	参见 <b>PRINCE2</b>
资格鉴定	<b>( 服务转换 )</b> 一种 <b>活动</b> ，目的是确保 <b>IT 基础架构</b> 得到适当和正确的配置，以便支持 <b>应用</b> 或 <b>IT 服务</b> 。 参见 <b>验证</b> 。
质量	产品、 <b>服务</b> 或 <b>流程</b> 提供预期价值的能力。例如，硬件 <b>组件</b> 如果性能达到要求并提供所需的 <b>可靠性</b> ，就可以认为是高质量。 <b>流程</b> 质量的 <b>有效性</b> 和效能也需要得到监视，并进行必要的改进。 参见 <b>质量管理体系</b> 。
质量保证 (QA)	<b>( 服务转换 )</b> 负责确保产品、 <b>服务</b> 或 <b>流程</b> 的 <b>质量</b> 将提供预期 <b>价值</b> 的 <b>流程</b> 。
质量管理体系 (QMS)	<b>( 持续服务改进 )</b> 一套 <b>流程</b> ，负责确保 <b>组织</b> 执行的所有工作都具有合适的 <b>质量</b> ，能够可靠达到 <b>业务目标</b> 或 <b>服务级别</b> 。

	参见 ISO 9000。
速赢	<b>( 持续服务改进 )</b> 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。

术语	定义
RACI	<p><b>( 服务设计 ) ( 持续服务改进 )</b> 一个 <b>模型</b> , 用于帮助定义角色和责任。RACI 代表“负责、批准、审核、知会”。</p> <p>参见 <b>利害关系人</b>。</p>
响应式监视	<p><b>( 服务运营 )</b> 为响应事件而采取行动的 <b>监视</b>。例如以前的作业完成时提交批量作业 , 或者在发生 <b>错误</b> 时记录 <b>故障</b>。</p> <p>参见 <b>主动监视</b>。</p>
互惠协议	<p><b>( 服务设计 )</b> 一种 <b>恢复选项</b>。两个 <b>组织</b> 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。</p>
记录	<p>包含 <b>流程</b> 或 <b>活动</b> 的结果或其它输出的 <b>文档</b>。记录是 <b>活动</b> 发生的事实证据 , 可以是纸质或电子形式。例如 , <b>审核报告</b> , <b>故障记录</b> 或会议记录。</p>
恢复	<p><b>( 服务设计 ) ( 服务运营 )</b> 将 <b>配置项</b> 或 <b>IT 服务</b> 恢复到工作状态。<b>IT 服务</b> 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 <b>用户</b> 提供 <b>IT 服务 ( 复原 )</b>。</p>
恢复选项	<p><b>( 服务设计 )</b> <b>服务</b> 中断的响应 <b>战略</b>。常用的 <b>战略</b> 是 <b>无需恢复</b> , <b>手动规避措施</b> , <b>互惠安排</b> , <b>逐步恢复</b> , <b>中级恢复</b> , <b>快速恢复</b> , <b>立即恢复</b>。恢复选项可以利用专用的设施 , 或者多项 <b>业务</b> 共享的 <b>第三方</b> 设施。</p>
恢复点目标 (RPO)	<p><b>( 服务运营 )</b> 中断后 <b>恢复服务</b> 时可能丢失的最多数据。恢复点目标用 <b>故障</b> 前的时间长度表示。例如 , 一天的恢复点目标可以得到每日 <b>备份</b> 的支持 , 因此可能失去最多 24 小时的数据。应该为每项 <b>IT 服务</b> 协商、达成和记录恢复点目标 , 并作为 <b>服务设计</b> 和 <b>IT 服务连续性计划</b> 的 <b>要求</b>。</p>
恢复时间目标 (RTO)	<p><b>( 服务运营 )</b> 中断后为恢复 <b>IT 服务</b> 预留的最长时间。提供的 <b>服务级别</b> 可以低于正常的 <b>服务级别目标</b>。应该为每项 <b>IT 服务</b> 协商、达成和记录恢复时间目标。</p> <p>参见 <b>业务影响分析</b>。</p>
冗余	<p><b>容错</b> 的同义词。</p> <p>冗余一词还有过时或不再需要的意思。</p>



术语	定义
关系	两个人或事物间的联系或相互作用。在 <b>业务关系管理</b> 中，是 <b>IT 服务提供商</b> 与 <b>业务</b> 间的相互作用。在 <b>配置管理</b> 中，它是两个 <b>配置项</b> 间的联系，确定了它们之间的依赖或连接。例如， <b>应用</b> 可以链接至它们运行的 <b>服务器</b> ， <b>IT 服务</b> 与所有做出贡献的 <b>配置项</b> 存在许多联系。
关系流程	<b>ISO/IEC 20000 流程组</b> ，包括 <b>业务关系管理</b> 和 <b>供应商管理</b> 。
发布	<b>( 服务转换 )</b> 实施一个或多个已批准的 <b>IT 服务</b> 的 <b>变更</b> 所需的一组软硬件、文档、 <b>流程</b> 或其它 <b>组件</b> 。每个发布的内容作为一个单独实体进行管理、 <b>测试</b> 和 <b>部署</b> 。
发布和部署管理	<b>( 服务转换 )</b> 负责 <b>发布管理</b> 和 <b>部署</b> 的 <b>流程</b> 。
发布标识	<b>( 服务转换 )</b> 用于唯一标识 <b>发布</b> 的命名规则。发布标识通常包括引用 <b>配置项</b> 和版本号。例如 Microsoft Office 2003 SR2。
发布管理	<b>( 服务转换 )</b> 负责 <b>规划</b> 、安排和控制 <b>发布</b> 移到 <b>测试</b> 和 <b>生产环境</b> 的 <b>流程</b> 。发布管理的主要 <b>目标</b> 是确保 <b>生产环境</b> 的完整性得到保护，并发布正确的 <b>组件</b> 。发布管理是 <b>发布和部署管理流程</b> 的一部分。
发布流程	<b>ISO/IEC 20000</b> 中包括 <b>发布管理</b> 的 <b>流程组</b> 所使用的名称。该组不包括任何其它 <b>流程</b> 。 发布流程还用作 <b>发布管理流程</b> 的同义词。
发布记录	<b>( 服务转换 )</b> 在 <b>CMDB</b> 中定义 <b>发布</b> 内容的 <b>记录</b> 。 <b>发布记录</b> 与受 <b>发布</b> 影响的所有 <b>配置项</b> 都有 <b>关系</b> 。
发布单元	<b>( 服务转换 )</b> 通常一起 <b>发布</b> 的 <b>IT 服务组件</b> 。发布单元通常包括执行有用 <b>功能</b> 的充足 <b>组件</b> 。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 <b>IT 运营程序</b> 和 <b>用户</b> 培训。
发布窗口	<b>变更窗口</b> 的同义词。





术语	定义
可靠性	<b>( 服务设计 )</b> ( 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、功能等会提供出所需输出的可能性。 参见 可用性。
补救	<b>( 服务转换 )</b> 变更或发布失败后，恢复到已知的状态。
维修	<b>( 服务运营 )</b> 替换或纠正失败的配置项。
变更请求 (RFC)	<b>( 服务转换 )</b> 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。
请求履行	<b>( 服务运营 )</b> 负责管理所有服务请求的生命周期的流程。
需求	<b>( 服务设计 )</b> 需要什么的正式说明。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。
恢复力	<b>( 服务设计 )</b> 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。
解决	<b>( 服务运营 )</b> 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。
解决流程	包括故障管理和问题管理的 ISO/IEC 20000 流程组。
资源	<b>( 服务战略 )</b> 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。
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。
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。

术语	定义
服务的恢复	参见 <a href="#">复原</a> 。
复原	<b>( 服务运营 )</b> 采取行动在维修和从 <a href="#">故障恢复</a> 后，为 <a href="#">用户</a> 交付所提供的 <a href="#">IT 服务</a> 。这是 <a href="#">故障管理</a> 的主要目标。
停用	<b>( 服务转换 )</b> 从 <a href="#">生产环境</a> 中永久去除 <a href="#">IT 服务</a> 或其它 <a href="#">配置项</a> 。停用是许多 <a href="#">配置项</a> 在 <a href="#">生命周期</a> 中的一个阶段。
投资回报 (ROI)	<b>( 服务战略 ) ( 持续服务改进 )</b> 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 <a href="#">净现值</a> ， <a href="#">投资价值</a> 。
恢复正常	<b>( 服务设计 )</b> <a href="#">IT 服务连续性计划</a> 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 <a href="#">IT 服务连续性计划</a> 的能力。
回顾	评价 <a href="#">变更</a> 、 <a href="#">问题</a> 、 <a href="#">流程</a> 、 <a href="#">项目</a> 等。审查一般在 <a href="#">生命周期</a> 的预定点进行，特别是 <a href="#">关闭</a> 后。审查的目的是确保已经提供了所有的 <a href="#">交付物</a> ，同时确定改进的机会。 参见 <a href="#">实施后回顾</a> 。
权限	<b>( 服务运营 )</b> 授予 <a href="#">用户</a> 或角色的权利或许可。例如修改特定数据或授权 <a href="#">变更</a> 的权利。
风险	可能导致伤害或损失、或影响实现 <a href="#">目标</a> 能力的 <a href="#">事件</a> 。风险通过 <a href="#">威胁</a> 的可能性、 <a href="#">资产</a> 面对此威胁的 <a href="#">脆弱性</a> 以及如果发生会产生的 <a href="#">影响</a> 等来衡量。
风险评估	<a href="#">风险管理</a> 的最初步骤。分析 <a href="#">资产</a> 对 <a href="#">业务</a> 的价值，识别对这些 <a href="#">资产</a> 的 <a href="#">威胁</a> ，评估每项 <a href="#">资产</a> 面对这些 <a href="#">威胁</a> 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。
风险管理	负责识别、评估和控制 <a href="#">风险</a> 的 <a href="#">流程</a> 。 参见 <a href="#">风险评估</a> 。

角色	授予个人或团队的一组职责、 <a href="#">活动</a> 和权力。角色在 <a href="#">流程</a> 中定义。一个人或团队可以有多种角色，例如 <a href="#">配置经理</a> 和 <a href="#">变更经理</a> 的角色可以由一人执行。
----	--

术语	定义
投产上线	<b>(服务转换)</b> 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。
根本原因	<b>(服务运营)</b> 故障或问题的根本或最初的原因。
根本原因分析 (RCA)	<b>(服务运营)</b> 确定故障或问题根本原因的活动。RCA 通常关注 IT 基础架构的故障。 参见 服务故障分析。
运行费用 (running cost)	运营成本的同义词
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。
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。
二线支持	<b>(服务运营)</b> 在参与故障的解决和问题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。
安全	参见 信息安全管理
安全管理	信息安全的同义词
安全策略	信息安全政策的同义词
关注点分离 (SoC)	<b>(服务战略)</b> 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。
服务器	<b>(服务运营)</b> 一种联网的计算机, 可以提供软件功能给其它计算机使用。

服务	为 <b>客户</b> 提供价值的一种手段，使 <b>客户</b> 不用承担特定的 <b>成本</b> 和 <b>风险</b> 就可方便获得希望的结果。
服务验收标准 (SAC)	<b>( 服务转换 )</b> 一套标准，用于确保 <b>IT 服务</b> 满足功能和 <b>质量要求</b> ，并且此新服务部署以后， <b>IT 服务提供商</b> 做好运维它的准备。 参见 <b>验收</b> 。

术语	定义
服务分析学	<b>( 服务战略 )</b> 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。
服务资产	服务提供商的能力或资源。 参见 资产。
服务资产和配置管理 (SACM)	<b>( 服务转换 )</b> 负责配置管理和资产管理的流程。
服务容量管理(SCM)	<b>( 服务设计 ) ( 持续服务改进 )</b> 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。
服务目录	<b>( 服务设计 )</b> 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。
服务连续性管理	IT 服务连续性管理的同义词。
服务合同	<b>( 服务战略 )</b> 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。
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。
服务设计	<b>( 服务设计 )</b> 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 <a href="#">设计</a> 。
服务设计包	<b>( 服务设计 )</b> 一系列 <a href="#">文档</a> , 其中定义了 <a href="#">IT 服务</a> 的所有方面以及在 <a href="#">生命周期</a> 每个阶段的 <a href="#">需求</a> 。对于每项新的 <a href="#">IT 服务</a> 、 <a href="#">重大变更</a> 或 <a href="#">IT 服务停用</a> 都要生成服务设计包。

术语	定义
服务台	<b>( 服务运营 )</b> 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。
服务故障分析 (SFA)	<b>( 服务设计 )</b> 识别一次或多次 IT 服务中断的根本原因的 <b>活动</b> 。SFA 识别改进 IT 服务提供商的 <b>流程</b> 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 <b>根本原因分析</b> 。
服务时间	<b>( 服务设计 ) ( 持续服务改进 )</b> 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 <b>服务级别协议</b> 中定义。
服务改进计划 (SIP)	<b>( 持续服务改进 )</b> 对 <b>流程</b> 或 IT 服务实施改进的正式 <b>计划</b> 。
服务知识管理系统 (SKMS)	<b>( 服务转换 )</b> 一套用于管理知识和信息的工具和数据库。SKMS 包括 <b>配置管理系统</b> ，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 <b>生命周期</b> 。
服务级别	对一项或多项 <b>服务级别目标</b> 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 <b>服务级别目标</b> 。
服务级别协议 (SLA)	<b>( 服务设计 ) ( 持续服务改进 )</b> IT 服务提供商与客户间的 <b>协议</b> 。SLA 描述了 IT 服务、记录了 <b>服务级别目标</b> 并详细说明了 IT 服务提供商和客户 <b>的责任</b> 。一份 SLA 可以包括多项 IT 服务或多个客户。 参见 <b>运营级别协议</b> 。
服务级别管理 (SLM)	<b>( 服务设计 ) ( 持续服务改进 )</b> 负责协商 <b>服务级别协议</b> 和确保遵守这些协议的 <b>流程</b> 。SLM 负责确保所有 IT 服务 <b>管理流程</b> 、 <b>运营级别协议</b> 和 <b>支持合同</b> 适合约定的 <b>服务级别目标</b> 。SLM 监督和报告 <b>服务级别</b> ，并主持定期的 <b>客户</b> 回顾。
服务级别包 (SLP)	<b>( 服务战略 )</b> 为特定 <b>服务包</b> 定义的 <b>使用</b> 和 <b>功效</b> 级别。每个 SLP 可以满足特定 <b>业务活动</b> 模式的需要。 参见 <b>服务线</b> 。



术语	定义
服务级别需求(SLR)	<b>( 服务设计 ) ( 持续服务改进 )</b> 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。
服务级别目标	<b>( 服务设计 ) ( 持续服务改进 )</b> 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。
服务维护目标	<b>( 服务运营 )</b> 由于计划内维护活动造成配置项不可用的预计时间。
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。
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。
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。
服务运营	<b>( 服务运营 )</b> 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。
服务所有者	<b>( 持续服务改进 )</b> 负责提供特定 IT 服务的角色。
服务包	<b>( 服务战略 )</b> 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。
服务通道	<b>( 服务战略 )</b> 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）。



术语	定义
服务组合	<p><b>( 服务战略 )</b> 服务提供商所管理的<b>服务</b>全集。服务组合用于管理所有<b>服务</b>的整个<b>生命周期</b>，包括三个类别：<b>服务通道</b>（提议或<b>开发</b>中）；<b>服务目录</b>（<b>实时</b>或可以<b>部署</b>的）；以及<b>停用的服务</b>。</p> <p>参见<b>服务组合管理</b>，<b>合同组合</b>。</p>
服务组合管理 (SPM)	<p><b>( 服务战略 )</b> 负责管理<b>服务组合</b>的<b>流程</b>。服务组合管理根据提供的<b>业务</b>价值管理考虑<b>服务</b>。</p>
服务潜能	<p><b>( 服务战略 )</b> <b>IT 服务提供商</b>的全部<b>能力</b>和<b>资源</b>具有的所有可能的价值。</p>
服务提供商	<p><b>( 服务战略 )</b> 向一个或多个<b>内部客户</b>或<b>外部客户</b>提供<b>服务</b>的<b>组织</b>。服务提供商经常用作 <b>IT 服务提供商</b>的缩写。</p> <p>参见<b>一类服务提供商</b>，<b>二类服务提供商</b>，<b>三类服务提供商</b>。</p>
服务提供商接口 (SPI)	<p><b>( 服务战略 )</b> <b>IT 服务提供商</b>与<b>用户</b>、<b>客户</b>、<b>业务流程</b>或<b>供应商</b>间的接口。分析服务提供商接口有助于协调 <b>IT 服务</b>的端到端管理。</p>
服务供应优化 (SPO)	<p><b>( 服务战略 )</b> 分析 <b>IT 服务</b>的财务和限制以决定是否改变提供<b>服务</b>的方法，以便降低<b>成本</b>或提高<b>质量</b>。</p>
服务报告	<p><b>( 持续服务改进 )</b>负责根据<b>服务级别</b>生成和提供达标情况和趋势报告的<b>流程</b>。服务报告应该与<b>客户</b>就报告的格式、内容和提交频率达成一致。</p>
服务请求	<p><b>( 服务运营 )</b> <b>用户</b>对信息、建议、<b>标准变更</b>或<b>IT 服务访问</b>的请求。例如重置密码、为新<b>用户</b>提供标准的 <b>IT 服务</b>。服务请求通常由<b>服务台</b>处理，不需要提交 <b>RFC</b>。</p> <p>参见<b>请求</b>的履行。</p>
服务采购	<p><b>( 服务战略 )</b> 决定是否由内部提供<b>服务</b>或将其<b>外包</b>给<b>外部服务提供商</b>的<b>战略</b>和方法。</p> <p>服务采购还表示该<b>战略</b>的执行。服务采购包括：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>内部采购</b> — 使用一类或<b>二类服务提供商</b>的内部或共享服务。</li> <li>• 传统采购 — 使用<b>三类服务提供商</b>的全部服务外包。</li> <li>• 多厂商采购 — 使用<b>三类服务提供商</b>的主要、联合或选择性<b>外包</b>。</li> </ul>

术语	定义
服务战略	<b>( 服务战略 )</b> 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。
服务转换	<b>( 服务转换 )</b> 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。 参见 转换。
服务功用	<b>( 服务战略 )</b> 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。 参见 功用。
服务检验和测试	<b>( 服务转换 )</b> 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。
服务评价	<b>( 服务战略 )</b> 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。
服务功效	<b>( 服务战略 )</b> 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。
可服务性	<b>( 服务设计 ) ( 持续服务改进 )</b> 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。
轮班	<b>( 服务运营 )</b> 一组或一队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换。
仿真建模	<b>( 服务设计 ) ( 持续服务改进 )</b> 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。

术语	定义
单一联系点	<b>( 服务运营 )</b> 提供与 <b>组织</b> 或 <b>业务部门</b> 联络的统一方式。例如，与 <b>IT 服务提供商</b> 的单一联系点通常称为 <b>服务台</b> 。
单点故障 (SPOF)	<b>( 服务设计 )</b> 在故障时可能导致 <b>故障</b> ，并且还没有为此实施 <b>对策</b> 的任何 <b>配置项</b> 。SPOF 可以是 <b>流程</b> 或 <b>活动</b> 中的个人、步骤，或者是 <b>IT 基础架构</b> 的 <b>组件</b> 。参见 <b>故障</b> 。
SLAM 图	<b>( 持续服务改进 )</b> 一种服务级别协议监视图，用于帮助按照 <b>服务级别目标</b> 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 <b>服务级别目标</b> 。
SMART	<b>( 服务设计 ) ( 持续服务改进 )</b> 是个缩写词，有助于记得 <b>服务级别协议</b> 和 <b>项目计划</b> 的目标应该“具体，可测，可行，相关和准时”。
快照	<b>( 服务转换 )</b> 发现工具抓拍的 <b>配置</b> 的当前状态。 还用作 <b>标杆</b> 的同义词。 参见 <b>基准</b> 。
来源	参见 <b>服务采购</b> 。
规范	<b>需求</b> 的正式定义。规范可用于定义技术或 <b>运行需求</b> ，可以是内部或外部的。许多公共 <b>标准</b> 由 <b>行为准则</b> 和规范组成。规范根据可以 <b>审核</b> 的 <b>组织</b> 定义 <b>标准</b> 。
利害关系人	与 <b>组织</b> 、 <b>项目</b> 、 <b>IT 服务</b> 等存在利益的所有人员。利害关系人可能对 <b>活动</b> 、 <b>目标</b> 、 <b>资源</b> 或 <b>交付物</b> 感兴趣。利害关系人可以包括 <b>客户</b> 、 <b>合作伙伴</b> 、 <b>雇员</b> 、 <b>持股者</b> 、 <b>所有者</b> 等。参见 <b>RACI</b> 。
标准	一种强制的 <b>要求</b> 。例子包括 <b>ISO/IEC 20000</b> ( 国际标准 )，Unix 配置的 <b>内部安全标准</b> 或应该如何维护 <b>财务记录</b> 的 <b>政府标准</b> 。标准一词还用于指 <b>标准组织</b> ( 例如 <b>ISO</b> 或 <b>BSI</b> ) 发布的 <b>行为准则</b> 或 <b>规范</b> 。 参见 <b>指南</b> 。



术语	定义
标准变更	<b>( 服务转换 )</b> 预先批准的 <b>变更</b> ，它的 <b>风险</b> 低、相对常见并遵守 <b>程序</b> 或 <b>工作指令</b> 。例如，密码重置或为新雇员提供标准设备。 <b>RFC</b> 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 <b>服务请求</b> 。 参见 <b>变更模型</b> 。
标准操作程序 (SOP)	<b>( 服务运营 )</b> <b>IT 运营管理</b> 采用的 <b>程序</b> 。
备用	<b>( 服务设计 )</b> 用于指代提供实时 <b>IT 服务</b> 不需要，但可用于支持 <b>IT 服务连续性计划</b> 的 <b>资源</b> 。例如，可以维持一个备用数据中心，以支持 <b>热备用</b> 、 <b>暖备用</b> 或 <b>冷备用</b> 的安排。
需求声明 (SOR)	<b>( 服务设计 )</b> 一种 <b>文档</b> ，其中包含对产品采购、新的或变更 <b>IT 服务</b> 的所有 <b>需求</b> 。 参见 <b>参考条款</b> 。
状态	许多类型的 <b>记录</b> 中必填字段的名称。它显示了相关 <b>配置项</b> 、 <b>故障</b> 、 <b>问题</b> 等在 <b>生命周期</b> 中的当前阶段。
状态统计	<b>( 服务转换 )</b> 负责记录和报告每个 <b>配置项</b> 的 <b>生命周期</b> 的 <b>活动</b> 。
存储管理	<b>( 服务运营 )</b> 负责管理数据在整个 <b>生命周期</b> 的存储和维护的 <b>流程</b> 。
战略性	<b>( 服务战略 )</b> <b>规划</b> 和交付三级中 ( <b>战略性</b> 、 <b>战术性</b> 、 <b>运行</b> ) 最高的级别。战略性 <b>活动</b> 包括 <b>目标</b> 设定和长期 <b>规划</b> ，以实现总体的 <b>愿景</b> 目标。
战略	<b>( 服务战略 )</b> 用于实现预定 <b>目标</b> 的 <b>战略计划</b> 。
超级用户	<b>( 服务运营 )</b> 帮助其他 <b>用户</b> 与 <b>服务台</b> 或 <b>IT 服务提供商</b> 的其它部门联络的 <b>用户</b> 。超级用户一般为非重大 <b>故障</b> 和培训提供支持。
供应商	<b>( 服务战略 )</b> ( <b>服务设计</b> ) 负责提供交付 <b>IT 服务</b> 所需的商品或 <b>服务</b> 的 <b>第三方</b> 。供应商的例子包括商用软硬件厂商、网络和通信供应商和 <b>外包组织</b> 。

	参见 <a href="#">支撑合同</a> , <a href="#">供应链</a> 。
--	---

术语	定义
供应商与合同数据库 (SCD)	<b>( 服务设计 )</b> 用于管理 <b>供应商合同</b> 整个 <b>生命周期</b> 的数据库或结构化 <b>文档</b> 。SCD 包含与 <b>供应商</b> 签订的所有 <b>合同</b> 的关键 <b>属性</b> ，应该属于 <b>服务知识管理系统</b> 的一部分。
供应商管理	<b>( 服务设计 )</b> 负责确保与 <b>供应商</b> 签订的所有 <b>合同</b> 支持 <b>业务</b> 的需要，并且所有 <b>供应商</b> 达到合同承诺的 <b>流程</b> 。
供应链	<b>( 服务战略 )</b> 由 <b>供应商</b> 执行的 <b>价值链</b> 中的 <b>活动</b> 。供应链通常会涉及多个 <b>供应商</b> ，每个都为产品或 <b>服务</b> 增值。 参见 <b>价值网</b> 。
支持组	<b>( 服务运营 )</b> 一组有专业技能的人员。支持组为所有 <b>IT 服务管理流程</b> 提供需要的 <b>技术支持</b> 。 参见 <b>技术管理</b> 。
支持时间	<b>( 服务设计 ) ( 服务运营 )</b> 可为 <b>用户</b> 提供支持的时间或时数。通常这是 <b>服务台</b> 的工作时间。支持时数应该在 <b>服务级别协议</b> 中定义，可能与 <b>服务</b> 时间不同。例如， <b>服务</b> 时间可以是每天 24 小时，但支持时数可能是 07:00 到 19:00。
支持服务	<b>( 服务战略 )</b> 推动或增强 <b>核心服务</b> 的 <b>服务</b> 。例如 <b>目录服务</b> 或 <b>备份服务</b> 。 参见 <b>服务包</b> 。
SWOT 分析	<b>( 持续服务改进 )</b> 一种审查和分析 <b>组织</b> 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。
系统	许多相关的事物，它们共同实现总体的 <b>目标</b> 。例如： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 计算机系统包括硬件和<b>应用程序</b>。</li> <li>• 管理系统包括多个一起计划 and 管理的<b>流程</b>。例如<b>质量管理系统</b>。</li> <li>• 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<b>功能</b>。</li> </ul>
系统管理	<b>IT 服务管理</b> 的一部分，关注 <b>IT 基础架构</b> 而不是 <b>流程</b> 的管理。

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。
-----	--

术语	定义
标识	<b>( 服务战略 )</b> 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。
技术管理	<b>( 服务运营 )</b> 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。
技术观察 (TO)	<b>( 持续服务改进 )</b> 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。
技术服务	基础设施服务的同义词。
技术支持	技术管理的同义词。
平衡指标	<b>( 持续服务改进 )</b> 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。
参考条款 (TOR)	<b>( 服务设计 )</b> 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。
测试	<b>( 服务转换 )</b> 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。
测试环境	<b>( 服务转换 )</b> 一个用于测试配置项、构建、IT 服务、流程等的可控环境。
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。
三线支持	<b>( 服务运营 )</b> 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。
威胁	任何可能利用脆弱性的事物。故障的任何潜在原因可以认为是威胁。例如 ,火灾是

	<p>可以利用易燃地板材料脆弱性的威胁。该术语常用于<a href="#">信息安全管理</a>和<a href="#">IT 服务连续性管理</a>，还适用于其它领域，例如<a href="#">问题</a>和<a href="#">可用性管理</a>。</p>
--	--

术语	定义
阈值	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”。
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。
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。
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。
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。
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。
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。
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。
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。
调整	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。
--	----------------



术语	定义
一类服务提供商	<b>(服务战略)</b> 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。
二类服务提供商	<b>(服务战略)</b> 为多个业务部门提供共享 IT 服务的内部服务提供商。
三类服务提供商	<b>(服务战略)</b> 为外部客户提供 IT 服务的服务提供商。
支撑合同 (UC)	<b>(服务设计)</b> 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。
单位成本	<b>(服务战略)</b> 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。
紧急度	<b>(服务转换) (服务设计)</b> 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。
易用性	<b>(服务设计)</b> 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。
使用实例	<b>(服务设计)</b> 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。
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。
用户资料 (UP)	<b>(服务战略)</b> 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。

功用	<p>( <b>服务战略</b> ) <a href="#">产品</a>或<a href="#">服务</a>为满足特定需要而提供的功能。功用经常被概括为“做什么”。</p> <p>参见 <a href="#">服务功用</a>。</p>
----	--

术语	定义
验证	<b>(服务转换)</b> 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。
价值链	<b>(服务战略)</b> 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。
物有所值	成本效益的非正式测量方法。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。
价值网	<b>(服务战略)</b> 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。
投资价值 (VOI)	<b>(持续服务改进)</b> 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。
可变成本	<b>(服务战略)</b> 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。
可变成本的动态分析	<b>(服务战略)</b> 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。
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。
验证	<b>(服务转换)</b> 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。
验证和审核	<b>(服务转换)</b> 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。

术语	定义
版本	<b>(服务转换)</b> 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。
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。
关键业务功能 (VBF)	<b>(服务设计)</b> 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。
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。
暖备用	中级恢复的同义词。
功效	<b>(服务战略)</b> 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。
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。
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。
规避措施	<b>(服务运营)</b> 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。
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。它用于帮助分析和管理配置项和 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。